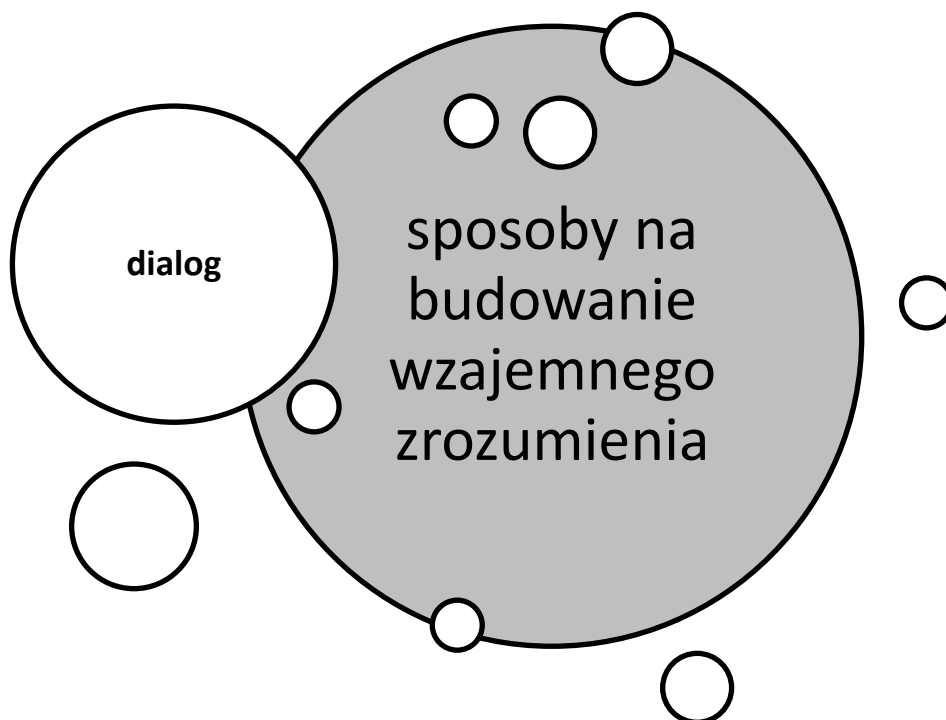




Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie

## ZESZYT METODYCZNY NR 3/2021



opracowanie: Sylwia Filas

grudzień 2021

## **Spis treści**

<b>Jaki jest cel Twoich rozmów?</b>	s. 3
<b>Siła słów</b>	s. 4
<b>Reguły konwersacyjne</b>	s. 5
<b>Nastawienie zmienia wszystko</b>	s. 11
<b>Podsumowanie</b>	s. 17
<b>Literatura</b>	s. 18

## Jaki jest cel Twoich rozmów?

Nieustannie ze sobą rozmawiamy.

Sposób, w jaki to robimy, decyduje o tym, że nasze rozmowy:

- są jak „małe cudeńka, goją ranki, skutki uboczne spraw naszych codziennych. Czasem, jak cuda wielkie, zasypują rowy i budują mosty, pozwalając przejść na drugą stronę albo spotkać się pośrodku. Niekiedy zaledwie kurtuazyjne i zdawkowe, a jednak zdolne rozpogodzić pochmurność” (Zabielska-Stadnik 2018, s. 1);
- bądź „przynoszą szkodę relacji, prowadzą do pojawienia się uczuć nieadekwatności, złości lub uzależnienia u drugiej osoby” (Bolton 2014, s. 186).

### *Cel naszych rozmów*

podzielenie się z innymi tym, co naszym zdaniem powinni wiedzieć

wyrażenie naszego stosunku do przedstawianej rzeczywistości - co nam się w niej (nie)podoba

wywieranie wpływu na innych, aby myśleli, odczuwali, postępowali i oceniali rzeczywistość tak jak my uważamy za właściwe

Sposób w jaki się komunikujemy może być przyczyną naszego sukcesu lub porażki. Zdaniem Jerzego Bralczyka wszyscy - jako mówcy - chcemy być „sprawni, atrakcyjni, zrozumiali, zapamiętani i przekonujący”, co w znacznej mierze łączy się z **umiejętnością operowania językiem**.

Sztuka budowania porozumienia to jednak znacznie więcej niż tylko **składnia, elokwencja, retoryka** czy **wymowa**.

Czy wiesz, co chcesz osiągnąć?

*Za każdym razem, gdy otwierasz usta, masz szansę, aby informować, wywierać wpływ i inspirować.*

Bill McGowan i Alisa Bowman (2014, s. 23)

## Siła słów

Często zapominamy, że słowa - wypowiadamy ich dziennie około 16.000 - mają olbrzymią moc. Mogą wywierać pozytywny lub negatywny wpływ. Virginia Satir analizuje oddziaływanie słów na nasze zdrowie, stosunki emocjonalne i jakość współdziałania (2014, s. 107). Walery Pisarek zwraca uwagę, że nie wszystko, co mówimy i piszemy, służy powszechnemu hasłu „kochajmy się”.

*Używamy języka jako oręża w walce, w obronie lub w ataku.  
Argumenty zbroimy wówczas w słowa żądzące, raniące do żywego,  
często niesprawiedliwie, przesadne, ciężkie jak kamienie.*

Walery Pisarek (1986, s. 5)

Słowa mogą upokarzać i ranić.

Marta Dziekanowska podkreśla, iż „na przemoc słowną jest dziś znacznie więcej przyzwolenia niż na fizyczną. Jest metodą wychowawczą, narzędziem walki politycznej, językiem w relacjach miłosnych i przyjacielskich” (2018, s. 76).

**Przemoc słowna** otacza nas niemal wszędzie, a jej przejawem są nie tylko **krzyk, wyzwiska, szantaż** czy **groźby**, ale również:

- **bolesne komentarze** uznawane przez autora za „żarty”;
- **umniejszanie** tj. podważanie wartości i znaczenia drugiej osoby, jej kompetencji, osiągnięć, stylu życia („myślisz, że kim ty jesteś!”);
- **kwestionowanie przeżyć i emocji** („wydaje ci się!”);
- **obwinianie i krytykowanie** („zawsze coś ci nie pasuje!”).

Tym, co odróżnia zdrową, choć pełną emocji komunikację od przemocy słownej jest **intencja**. Przemoc słowna ma na celu zdewaluowanie, zranienie, poniżenie, zawstydzenie lub uzyskanie nad kimś kontroli.

## Reguły konwersacyjne

*Czym innym jest komunikować cokolwiek, a zupełnie czym innym komunikować się w sposób celowy, tak aby druga strona zrozumiała dokładnie, czego oczekujemy. Może wydawać się to dziwne, bo większość dorosłych ludzi umie przecież mówić. Jednak mówienie i komunikacja nie są tym samym.*

Tomasz Jamroziak (2016, s. 103)

*Jeśli chcesz się lepiej porozumiewać, zacznij od poprawienia jakości swoich rozmów.*

Alan Barker (2004, s. 12)

Podstawowa **zasada efektywnej komunikacji** autorstwa Paula Grice'a brzmi: wnoś swój wkład do konwersacji tak, jak tego w danym jej stadium wymaga przyjęty cel czy kierunek wymiany słów, w której bierzesz udział (1980, s. 97).

Powyższa **zasada kooperacji** opiera się na czterech regułach szczegółowych:

### reguła jakości: **MÓW PRAWDĘ**

Nie mów tego:

- o czym jesteś przekonany, że nie jest prawdą;
- do stwierdzenia czego nie masz dostatecznych podstaw.

*Prawda to zgodność zdania albo zgodność sądu, myśli czy przekonania z rzeczywistością*  
Wojciech Chudy

Prawda związana jest z porządkiem, rozumem i racjonalnością. Rozum żywi się prawdą (Judycki 2016, s. 6).

Niestety, trudno nie zgodzić się z opinią, że „nasz świat ma coraz większy problem z prawdą, staje się ona coraz mniej jednoznaczna, granica między nią a fałszem coraz trudniej uchwytna (Iwański 2018, s. 2). Światem rządzi „**fake news**” (fałszywa wiadomość - często sensacyjna - rozpowszechniana jako obiektywny przekaz informacyjny) oraz „**post-prawda**” (obraz rzeczywistości kształtowany w oparciu o przekonania i emocje, a nie fakty).

Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń i Instytucji Bibliotekarskich (IFLA) sformułowała listę wskazówek, których przestrzeganie ma pomóc chronić się przed fake newsami (Iwański 2018, s. 3-4):

- przeanalizuj źródło (aby zrozumieć jego cele i intencje);
- czytaj treść, nie tylko nagłówek (aby zrozumieć cały materiał);
- sprawdź autorów (aby zweryfikować, czy istnieją i czy są wiarygodni);
- oceń pomocnicze źródła (upewnij się, że podają te same informacje);
- sprawdź datę publikacji (aby wiedzieć, czy informacje są trafne i aktualne);
- upewnij się, czy nie jest to żart (aby mieć pewność, czy nie mamy do czynienia z satyrą);
- zastanów się nad własnymi uprzedzeniami (aby uświadomić sobie, czy nie wpływają one na nasz osąd);
- zapytaj ekspertów (aby uzyskać potwierdzenie od niezależnych osób dysponujących wiedzą).

Piotr Pawełczyk i Jakub Jakubowski pytają „co - w czasach, kiedy powszechnie obowiązującym wydaje się być twierdzenie, iż fakty nie mają znaczenia - ma znaczenie? Nieprawda? Kłamstwo? Wyobrażenie? A może pragnienie widzenia świata w sposób zgodny ze swoimi poglądami (życzeniowość)” (2017, s. 198).

*Kiedyś mówiono, że <kłamstwo ma krótkie nóżki>; dziś wobec rozwoju środków komunikowania i aktywności komunikacyjnej ludzi, kłamstwa są właściwie beznogie.*

Walery Pisarek (1986, s. 98)

*Kłamiemy bezwstydnie, a do tego nie widzimy powodów, by tego nie robić. (...)*

*Ludzi nie interesuje szczerłość.*

Ralph Keyes (2016)

Ralph Keyes - autor książki „Era post-prawdy: nieszczerłość i oszustwo we współczesnym życiu” podkreśla, że ludzie kłamali, kłamią i pewnie będą kłamać, jednak to, co dzieje się współcześnie to „zagubienie piętna jakim wcześniej obarczano kłamstwo (...). Kłamanie stało się w zasadzie wykroczeniem, za które nie sposób kogokolwiek obwiniać” (Pawłowski 2016). Obecnie „kategorie uczciwość i nieuczciwość zatarły swój binarny zero-jedynkowy charakter. Dawne kłamstwa zostały zastąpione niejednoznacznymi stwierdzeniami, które choć nie odpowiadają prawdzie trudno też zakwalifikować jako jawne łgarstwa”.

Powszechnie posługujemy się wyrażeniami, które „stawiają kłamstwo w bardziej korzystnym świetle” - nie kłamiemy, tylko: przesadzamy, wyrażamy mylny osąd, selektywnie ujawniamy informacje, przedstawiamy je w korzystnym świetle.

Dlaczego kłamiemy?

#### *Powody dla których kłamiemy*



Antoni Kępiński analizując życie społeczne pisze, iż kłamiemy najczęściej „dla zachowania lub polepszenia swej pozycji społecznej”. Kłamstwo „jest dość wygodnym, bo wymagającym stosunkowo niedużego wysiłku sposobem dostosowania się do sytuacji lub poprawienia obrazu siebie w otoczeniu. Dzięki kłamstwu można oszukać zwierciadło społeczne” (1981, s. 160).

Kłamiemy po to, aby uzyskać określone korzyści. Powodem kłamstw jest chęć:

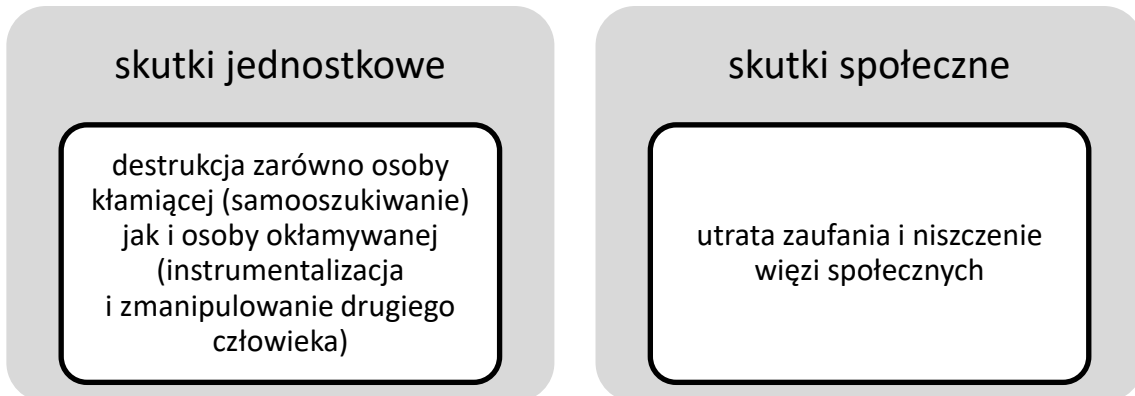
- realizacji własnych celów takich jak:
  - ✓ **osiągnięcie zysku** (np. ukrywanie wad sprzedawanego produktu);
  - ✓ **przypodobanie się drugiemu człowiekowi** - pozyskanie sympatii (np. za pomocą pochlebstw), pozyskanie przychylności bądź akceptacji (np. ukrywanie swoich słabości);
  - ✓ **objęcie stanowiska** (np. akcentowanie umiejętności, których się nie posiada);
  - ✓ **uniknięcie przykrości, niedogodności, kary;**
  - ✓ **zagłuszenia głosu sumienia;**
- oszukania, wyrządzenia komuś szkody materialnej;
- pozbawienia kogoś czci i możliwości osiągnięcia sukcesu;
- wniesienia niepokoju w życie osobiste innych ludzi.

*Kłamstwo w pewnych sytuacjach staje się rodzajem inwestycji, czasem wynika z nagłego impulsu by zarobić, nie stracić, sprzedać, uzyskać zamówienie, utrzymać stanowisko, nie stracić pracy, zrealizować limity, a czasem jest planowanym i przemyślanym działaniem. Kłamstwo wypływa z człowieka, ale kłamstwo jest również uwarunkowane zewnętrznymi, systemowo, strukturalnie.*

Robert Rogowski (2006, s. 517)

Kłamstwo prowadzi do szeregu reperkusji.

### Negatywne konsekwencje kłamstwa



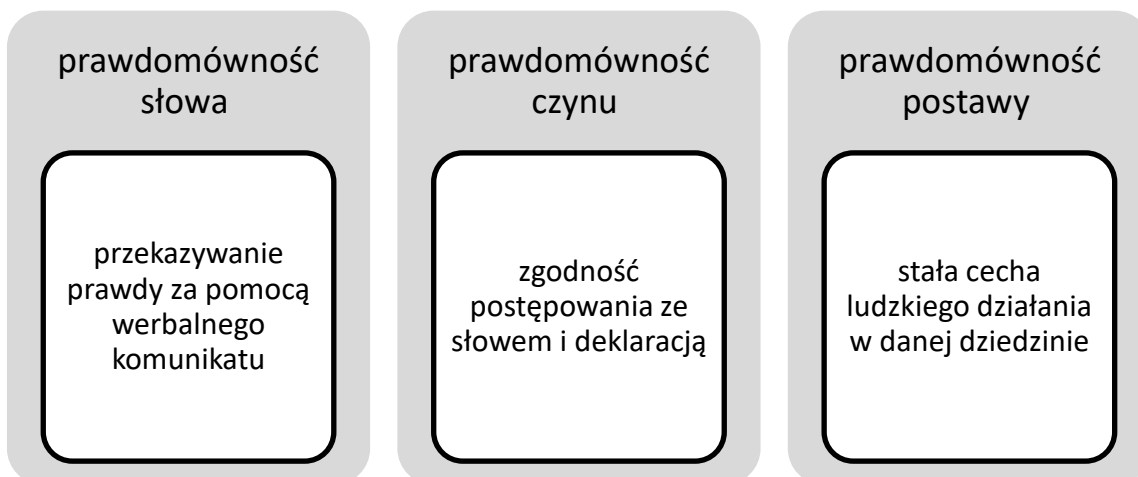
*Kłamstwo jest jak zaraza: łatwe na początku, daje zysk i przewagę, w skutkach staje się śmiertelnością chorobą.*

Wojciech Chudy (1990, s. 92)

*Jedyną bronią, jaką ma człowiek przeciwko kłamstwu, jest prawda wypowiedzana przez człowieka - czyli prawdomówność, oraz prawda o człowieku, na której buduje się prawdziwie ludzką wspólnotę.*

Wojciech Chudy (1990, s. 96)

Wojciech Chudy wyróżnia (2006, s. 16):



**Prawdomówność** - przekazywanie słów, czynów i postaw, które sami uważamy za prawdziwe jest **fundamentem komunikacji interpersonalnej**.



## reguła ilości: MÓW TYLE, ILE TRZEBA

Twój przekaz nie może być zbyt:

- oszczędny (nie możesz pomijać żadnych istotnych informacji);
- rozbudowany (dostarczać informacji zbędnych z punktu widzenia potrzeb odbiorcy).

## reguła relacji: MÓW NA TEMAT

Walery Pisarek zwraca uwagę: „są ludzie, którzy mają zadziwiającą zdolność do wytwarzania wypowiedzi dowolnej długości i na dowolny temat. Wydaje się, że ukrywają w sobie jakąś gigantyczną szpulę nici tematów. W razie potrzeby odwijają jej tyle, ile zapragną, a raczej tyle, ile zniosą słuchacze. (...) Bywa, że się cieszą opinią złotoustych, i wiele osób zazdrości im daru słowa. Ale kiedy potem słuchacz relacjonuje przebieg dyskusji z udziałem takiego mówcy, nie potrafi o jego wystąpieniu powiedzieć nic więcej ponad to, że <zabrał głos i mówił bardzo pięknie>” (1986, s. 101).

## reguła sposobu: MÓW JASNO I PRECYZYJNIE

Słownictwo jakiego używamy oraz sposób w jaki budujemy zdania (składnia), decydują o trudności naszych wypowiedzi (Pisarek 1986, s. 82).

*Chyba nic tak nie odstręcza ludzi od słuchania czegokolwiek, jak niezrozumiałość (...).*

*Doświadczenie uczy, że nawet najbardziej atrakcyjne treści podane w zbyt uczonej formie nie mogą liczyć na większą publiczność (...).*

Walery Pisarek (1986, s. 82)

Twój przekaz powinien być:

- **zrozumiały** - wystrzegaj się żargonu zawodowego, skrótów (chyba, że zostaną „rozszyfrowane”), wyjaśniaj znaczenie rzadkich i nowych pojęć;
- **jednoznaczny** - nie każ odbiorcy domyślać się, o co ci chodzi;
- **zwięzły** - formułuj krótkie zdania (maksymalnie do 10 wyrazów);
- **uporządkowany**.

*Postęp na ścieżce komunikowania się można poznać po tym, że nadawca częściej zamiast mówić „nie zrozumiałeś mnie” mówi „wyraziłem się niewystarczająco jasno”.*

Tomasz Jamroziak (2016, s. 104)

Zdaniem Walerego Pisarka „mówić zrozumiale - to także mówić **poprawnie**”. Błędy językowe rodzą dotkliwe skutki - nie tylko „skupiają na sobie uwagę słuchacza i odciągają ją jednocześnie od treści wypowiedzi”, ale przede wszystkim „obniżają autorytet mówiącego i tym samym podważają zaufanie do treści wypowiedzi” (Pisarek 1986, s. 84).

*Aby się skutecznie porozumiewać i efektywnie współpracować z innymi, powinniśmy postępować wobec nich tak, jak oni chcieliby, żeby wobec nich postępować. Chodzi oto, aby nauczyć się mówić ich językiem.*

B. B. Tieger, P. D. Tieger

Pragnąc dotrzeć do odbiorcy „zawsze należy pokonać pewne trudności, wykonać pewien wysiłek, chcieć go rozpoznać, ująć i przekonać”. Ten trud „się słuchaczowi od mówcy należy. W końcu to mówca zależy od słuchacza” (Bralczyk 2000, s. 173).

Jerzy Bralczyk podkreśla, iż „możemy mówić do ludzi i mówić ludziom” (2000, s. 166).

### mówiąc do kogoś

kierujemy zaledwie słowa w jego stronę (jest on ich adresatem)

### mówiąc komuś

dbamy o to, by słowa do niego dotarły i na niego wpłynęły

*(...) jeśli chcesz, by słyszeli, co mówisz, powinieneś to rozumieć;  
gdy chcesz być rozumianym, musisz o tym głęboko myśleć;  
gdy chcesz wywołać głębokie myślenie, musisz to sobie wyobrazić;  
jeśli chcesz, by słuchacz sobie to wyobraził, powinieneś to czuć;  
czucie zaś wywołasz przeżywaniem, tego, co mówisz.  
Przeżywanie wywołać trudno.*

Jerzy Bralczyk (2000, s. 165-166)

Kiedy mówimy, przekazujemy informacje przynajmniej trzema kanałami:



Zabierając głos powinniśmy zadbać o to, aby mówić **interesująco**.

A więc:

- barwnie i obrazowo (stosując opisy, przykłady, porównania, metafory);
- „z pasją, wewnętrznym ogniem”;
- zwracając uwagę na właściwą gestykulację i mimikę;
- wprowadzając żart i anegdotę stosownie do sytuacji.

Każdy z nas może sprawić, by „słuchacz podązał za jego intencją” wykorzystując do tego swój **głos**. Możemy go modulować, mówić szybciej lub wolniej, głośniej lub ciszej – wszystko zależy od kontekstu sytuacyjnego bądź adresata (Pietroń 2016, s. 14).

Tomasz Jamroziak zwraca uwagę, iż „język jest umowny, a niektóre słowa mają wiele znaczeń. Zależnie od kontekstu, sytuacji, czy tonu głosu ten sam komunikat może zabrzmieć zupełnie inaczej, a odbiorca może odczytać inną intencję. Zdanie: <Jaki jesteś mądry!> można powiedzieć z zachwytem po to, by docenić i zachęcić, można też powiedzieć ironicznie, złośliwie, by zniechęcić” (2016, s. 104).

## Nastawienie zmienia wszystko

John C. Maxwell w książce „Wszyscy potrafią się komunikować, niewielu potrafi porozumieć” opisuje cztery poziomy porozumiewania się (2017, s. 61):

- **kontakt wzrokowy** (to, co ludzie widzą);
- **kontakt intelektualny** (to, co ludzie rozumieją) - znajomość nie tylko danego tematu, ale i siebie;

*(...) osoby potrafiące skutecznie się komunikować czują się dobrze ze sobą. Są pewne siebie, gdyż znają własne ograniczenia, lecz jednocześnie potrafią wykorzystać wszystkie atuty, komunikując się z innymi.*

John C. Maxwell (2017, s. 70)

- **kontakt emocjonalny** (to, co ludzie czują) - tym, co (nie)pozawala efektywnie się porozumiewać jest nasze **nastawienie**;

*Podczas komunikowania się to nie składnia, elokwencja, retoryka czy wymowa są najważniejsze, lecz kontekst emocjonalny. Ludzie będą Cię słuchać jedynie wówczas, gdy się do siebie zbliżycie, a to nie nastąpi, jeśli przytłoczysz ich słowami.*

*Nawet najbardziej wyszukane słowa tracą swoją moc, jeśli będą użyte do zdobycia przewagi. Postawa - oto pozytywna broń, którą możesz wykorzystać.*

Edwin H. Freidman (za: Maxwell 2017, s. 72)

- **kontakt werbalny** (to, co ludzie słyszą).

*(...) łatwo jest wypowiadać słowa. Wszyscy to robią. Powstaje jednak pytanie, co zrobić, by miały one znaczenie”*

John C. Maxwell (2017, s. 11)

Dobra rozmowa to **dialog** - **słuchanie siebie nawzajem** - a nie monolog (często obliczony jedynie na wyrzucenie z siebie negatywnych emocji). Obecnie - „w dobie komunikacji zapośredniczonej przez nowe media, zwłaszcza Internet czy telefon komórkowy” - zamiast dialogu **dominuje monolog**. Odbiorca ma jedynie wysłuchać nadawcy i niekoniecznie ustosunkować się do tego, co usłyszał. Nawet jeśli to zrobi, jego komentarz jest przez nadawcę jedynie słyszany, a nie słuchany ze zrozumieniem (Miszczyszyn 2011, s. 141).

Warunkiem nawiązania autentycznego kontaktu - dialogu - jest **podmiotowe podejście** do drugiego człowieka.

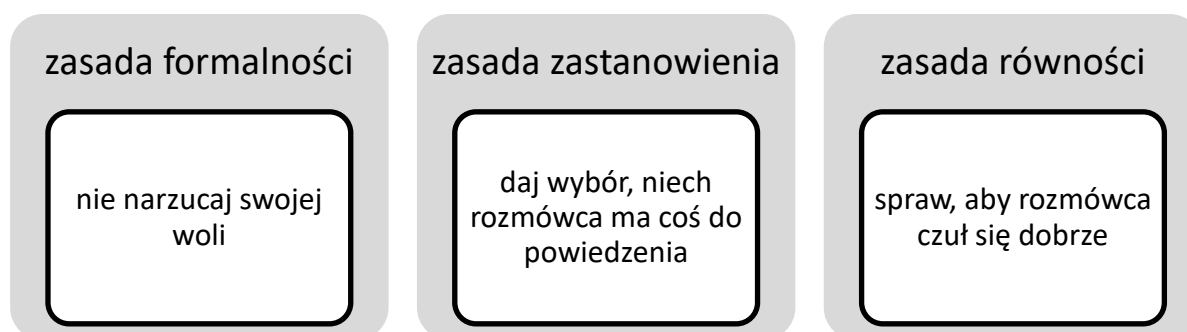
Geoffrey N. Leech rozszerzył zasadę kooperacji i zaproponował nowe maksymy, którymi powinniśmy się kierować prowadząc każdą rozmowę.

*Sześć reguł uprzejmego kontaktu interpersonalnego*



Według Robin Lakoff nadrzędne reguły konwersacyjne brzmią:  **bądź jasny** oraz  **bądź uprzejmy**.

*Trzy zasady uprzejmości*



Budowaniu wzajemnego porozumienia i pozytywnej atmosfery podczas rozmowy sprzyja przestrzeganie „społecznie zaaprobowanych i powszechnie przyjętych norm określających kulturalny sposób zachowania (także i werbalnego) członków danej grupy w kontaktach między sobą”.

Zdaniem Kazimierza Ożoga do **zasad grzeczności językowej** należy:

- przyjazne traktowanie partnera dialogu;
- okazywanie wdzięczności za przysługę;
- okazywanie skruchy za nietakt;
- współodczuwanie („razem się cieszyć, razem się smucić”);
- okazywanie skromności;
- okazywanie szacunku.

Tatiana Mindewicz-Paucz wskazuje na **życzliwość i uwagę** jako najważniejsze elementy dobrej komunikacji - „dzięki nim nie dochodzi do konfrontacji ani wyczerpującej próby sił. Naszym celem jest wówczas osiągnięcie porozumienia, a nie udowodnienie swoich racji. Stajemy się współodpowiedzialni za efekt rozmowy, bo każde z nas czuje się w niej tak samo ważne, zatroszczone, bezpieczne. Trudności stają się wówczas zadaniami, których rozwiązania podejmujemy się wspólnie, niezależnie od tego, kto jest w danym momencie w lepszej kondycji” (2018, s. 29).

Zdaniem Antoniego Kępińskiego dialog z drugim człowiekiem utrudniają trzy błędy, które popełniamy:

---

**błąd postawy**

instrumentalne traktowanie ludzi  
postrzeganie ich jedynie przez pryzmat efektywności  
uprzedmiotowienie

---

---

**błąd maski**

koncentracja na odgrywaniu określonej roli społecznej (np. rodzica, męża/żony, kierownika)  
przybieranie "póz" niezgodnych ze swoim aktualnym stanem psychiczny

---

Nakładając maskę, ukrywamy swoje faktyczne uczucia, myśli lub zamiary, albo ujawniamy takie, których nie doświadczamy.

Dialog wymaga szczerości, bycia sobą, **autentyczności** tj. „umiejętności wypowiedzania siebie w zgodzie z sobą” (Schulz von Thun 2006, s. 25), prezentowania zachowań zgodnych z aktualnymi przeżyciami, ujawniania własnych słabości.

*Tak ważna w codziennym życiu kultura uczuciowa nie polega na masce, na hamowaniu własnych reakcji emocjonalnych człowieka, lecz na zmianie swych postaw emocjonalnych, do czego potrzebna jest zarówno znajomość siebie, jak i umiejętność wczucia się w drugiego człowieka.*

Antoni Kępiński (1989, s. 49)

Podstawą autentycznego bycia sobą jest **troska o innego człowieka** (Tylikowska 2014, s. 86).

---

## błąd sędziego

skłonność do automatycznego, bezrefleksyjnego „szufladkowania” ludzi do określonych kategorii, co determinuje nasze emocjonalne nastawienie

---

*Postawa sędziego jest jedną z najczęściej używanych postaw w stosunkach międzyludzkich. U każdego człowieka istnieje tendencja do oceny swoich bliźnich w kategoriach wartościujących: miły – niemiły, sympatyczny – niesympatyczny, dobry – zły, mądry – głupi, uczciwy – nieuczciwy itd.*

Antoni Kępiński (1989, s. 50)

Dialog nie jest możliwy bez (Tylikowska 2014, s. 85):

- **osobistości (intymności)** - spontanicznego dotykania spraw istotnych;
- **symetryczności (wzajemności)** – wspólnego dzielenia się swoimi myślami, przeżyciami i umiejętnościami;
- **otwartości** zarówno **wobec samego siebie** (gotowości do poznawania siebie - autorefleksji) jak i **wobec drugiej osoby** (chęci poznawania jej doświadczeń, systemu wartości, stylu życia, bez narzucania własnej wizji świata).

Celem dobrej rozmowy jest **zrozumienie** („stanie się mądrzejszym”), a nie „zwycięstwo” tj. położenie przeciwnika na łopatki, zniszczenie cudzego poglądu (de Barbaro 2016).

Dobrej rozmowie nie sprzyja lęk, poczucie zagrożenia, zmęczenie, chciwość, żądza władzy, żądza pieniądza oraz rywalizacja prowadząca do wrogości, zawiści i poczucia niższości (de Barbaro 2016).

Dekalog **dobrej rozmowy** według Bogdana de Barbaro (2016):

1. przyjmij, że **rozmówca nie jest przeciwko tobie** (zakładając jego złą wolę skupiasz uwagę na budowaniu strategii obronnych, a nie na słuchaniu);
2. **nie oceniaj** (rozmowa to nie sądenie drugiego);
3. **nie słuchaj rozmówcy przez pryzmat swych uprzedzeń** (mogą zniekształcić sens jego słów);
4. **uznaj wstępnie, że możesz się mylić** (przywiązanie do własnych przekonań utrudnia zrozumienie tego, co mówi rozmówca);

5. **dbaj o pozostawanie w stanie zaciekawienia** tym co mówi twój rozmówca;
6. **przedstawiaj swoje zdanie w sposób zrozumiały**;
7. **zgódź się, że świat można opisywać na wiele sposobów** (to obroni cię przed sztywnym i dogmatycznym spojrzeniem);
8. **szanuj rozmówcę** także wtedy, kiedy nie podobają ci się jego czyny (**wystrzegaj się pogardy**);
9. w razie kontrowersji **nie traktuj rozmówcy jak problemu** (razem szukajcie, co jest waszym wspólnym problemem do przedyskutowania);
10. w czasie rozmowy nie tylko rozmawiaj, ale też **przyglądaj się tej rozmowie** i bądź współodpowiedzialny za jej przebieg.

Zdaniem Anety Załazińskiej **szacunek do drugiego człowieka** „powinien wynikać z założenia, że mamy do czynienia z kimś, kto może mieć swoje zdanie, inne niż nasze i może nie przyjąć naszych argumentów. Dlatego tak istotna jest zasada win-win [sytuacja w której nie ma przegranych] i to na wszystkich płaszczyznach: politycznej, biznesowej, towarzyskiej i rodzinnej. Jeśli skończysz rozmowę i zostawisz partnera z poczuciem, że narzuciłeś mu wszystko i że przegrał to starcie na argumenty, nigdy już nie będzie chciał z tobą rozmawiać ani usiąść do metaforycznego negocjacyjnego stołu. Jeśli usiądzie, to tylko z jednym pragnieniem - zemsty” (2018, s. 16).

*Szacunek nie oznacza, że można popaść w relatywizm moralny i przestać odróżniać dobro od zła. Jeśli „dzieło” człowieka krzywdzi innych ludzi, jeśli w jego zachowaniu i słowach jest przemoc, to nie ma tu miejsca na relatywizm i trzeba wyraźnie powiedzieć: „Stop przemocy!”.*

Bogdan de Barbaro (2016)

Tomasz Sawczuk podkreśla, że **pogarda** to „droga na skróty” - tej „pokusie” często ulegają ludzie, którzy wierzą, że mają rację, którym wydaje się, że „wystarczy pokazać innym, że ich poglądy są absurdalne, aby rzeczywistość społeczna uległa zmianie” (2019).

*Byłoby dobrze, gdybyśmy rozróżnili trzy rzeczy: tolerancję, krytykę oraz pogardę. Tolerancja nie wyklucza krytyki, ale krytyka nie musi opierać się na pogardzie.*

Tomasz Sawczuk (2019)



## Podsumowanie

Reguły werbalnego kontaktu interpersonalnego, którymi powinniśmy się kierować na co dzień (Świącicka i Peplińska-Narloch 2014, s. 140):

### jako nadawca

- nie krzywdzić drugiego człowieka ani też grup społecznych słowem wrogim, poniżającym, raniącym;
- nie okłamywać innych, nie manipulować nimi za pomocą półprawd, pochlebstwa, demagogii, szantażu;
- mówić tak, by partnerzy czuli się bezpiecznie i mieli świadomość akceptacji;
- mówić to, co się uważa za prawdę, chyba że przemilczenie lub nawet kłamstwo są uzasadnione dobrem innych;
- mówić tak, by nie utrudniać partnerowi rozumienia i nie denerwować go brakiem poprawności lub snobizmem językowym.

### jako odbiorca

- nie zrywać dialogu, nie zamykać się na słowo innych, nie przyjmować go ze z góry powziętymi uprzedzeniami;
- jednocześnie jednak nie być naiwnym w odbiorze komunikatów, zdawać sobie sprawę z możliwości okłamywania i manipulacji;
- wysłuchiwać innych z dobrą wolą, choć bez naiwności, starając się rozumieć ich racje.

**Tolerancja, cierpliwość i pozbycie się manieri oceniania innych** pozwalają osiągnąć wewnętrzny spokój.

*(...) zgoda na to, że inni mogą myśleć i działać inaczej, pozwala lepiej się z nimi komunikować i współpracować.*

*To postawa wspierająca dla obu stron. Im mniej energii człowiek traci na przekonywanie innych do swoich racji, tym więcej ma jej na własne działania.*

Joanna Karpeta (2018, s. 106)

## Literatura

- de Barbaro Bogdan w rozmowie z Agnieszką Jucewicz, *Dekalog dobrej rozmowy*, [w:] Gazeta Wyborcza, 4 czerwca 2016
- Barker A., *Doskonała umiejętność komunikacji*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2004
- Bolton R., *Bariery na drodze komunikacji*, [w:] J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, PWN, Warszawa 2014
- Bralczyk J., *O mówieniu publicznym*, [w:] A. Drzycimski (red.), *Komunikatorzy*, Oficyna Wydawnicza Branta, Warszawa - Bydgoszcz 2000
- Chudy W., *Prawdomówność słów, czynów i postaw „lekarstwem” na zło społeczne (cz.2)*, [w:] *Wychowawca*, Nr 3/2006
- Chudy W., *Filozofia kłamstwa. Kłamstwo jako fenomen zła w świecie osób i społeczeństw*, Oficyna Wydawnicza Volumen, Warszawa 2003
- Chudy W., *Kłamstwo korupcją prawdy, człowieka i społeczeństwa*, [w:] *Przegląd Powszechny*, Nr 6/1990
- Dziekanowska M., *Słowa jak pięści*, [w:] *Newsweek Psychologia*, Nr 4/2018
- Filipowicz M., *Kłamstwo jako zagrożenie współczesnego społeczeństwa*, [w:] *Interdyscyplinarne Studia Społeczne*, Nr 1/2016
- Grice P., *Logika a konwersacja*, [w:] B. Stanosz (red.), *Język w świetle nauki*, Czytelnik, Warszawa 1980
- Iwański Ł., *Fake news i post-prawda. Krótka charakterystyka*, [w:] *Przegląd Edukacyjny*, Nr 2/2018
- Jamroziak T., *Co nam utrudnia porozumiewanie się* [w:] *Coaching extra*, Nr 3/2016
- Judycki S., *Prawda i iluminacja*, [w:] *Filozofuj!*, Nr 3/2016
- Karpeta J., *Mów o faktach i słuchaj*, [w:] *Newsweek Psychologia*, Nr 4/2018
- Keyes Ralph w rozmowie z Łukaszem Pawłowskim, *Kłamstwo, prawda, post-prawda*, [w:] *Kultura Liberalna*, Nr 48/2016
- Kępiński A., *Rytm życia*, Sagittarius, Warszawa 1992
- Kępiński A., *Poznanie chorego*, Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich, Warszawa 1989

- Kępiński A., *Schizofrenia*, Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich, Warszawa 1981
- Kram J., *Zarys kultury żywego słowa*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1995
- Maxwell J. C., *Wszyscy potrafią się komunikować, niewielu potrafi porozumieć*, MT Biznes, Warszawa 2017
- McGowan B., Bowman A., *Traf w sedno. Jak mówić, aby przekonać*, MT Biznes, Warszawa 2014
- Mindewicz-Paucz T., *Słowa mocniejsze od siły*, [w:] Newsweek Psychologia, Nr 4/2018
- Mischyszyn M., *Rozwój technologiczny a zmiany zachowań komunikacyjnych współczesnego człowieka* [w:] A. Maj (red.) *Narodziny Nowego Człowieka. Komunikacja w dobie awatarów i cyborgów*, Wydawnictwo Naukowe ExMachina, Katowice 2011
- Pawełczyk P., Jakubowski J., *Postprawda i nowe media. Czy potrzebujemy postprawdy?* [w:] *Środkowoeuropejskie Studia Polityczne*, Nr 1/2017
- Pawłowski Ł., *Gdzie podziela się prawda*, [w:] *Kultura Liberalna*, Nr 48/2016
- Pietroń K., *Siła głosu. Jak mówić, by ludzie chcieli Cię słuchać*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2016
- Pisarek W., *Słowa między ludźmi*, Wydawnictwa Radia i Telewizji, Warszawa 1986
- Rogowski R., *Zło kłamstwa w działalności gospodarczej*, [w:] K. Jaremczuk (red.), *Uwarunkowania przedsiębiorczości - aspekty ekonomiczne i antropologiczno-społeczne*, Wydawnictwo Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnobrzegu, Tarnobrzeg 2006
- Satir V., *Zwracanie uwagi na słowa*, [w:] J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014
- Sawczuk T., *Tomasz Lis, Jan Hartman i spór o radykalizm*, [w:] *Kultura Liberalna*, 27 maja 2019
- Schulz von Thun F., *Sztuka rozmawiania. W porozumieniu z sobą i innymi - komunikacja i kompetencje społeczne*, Wydawnictwo WAM, Kraków 2006
- Święcicka M., Peplińska-Narloch M., *Etyka języka w świadomości studentów*, [w:] *Poznańskie Spotkania Językoznawcze*, Tom 28/2014

- Tylikowska A., *Psychologia dialogu*, [w:] A. Kamińska, E. Kraus, K. Ślęczka (red.), *Jak możliwy jest dialog? Księga Jubileuszowa dedykowana prof. WSH dr. Jerzemu Koplowi - JM Rektorowi Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu w 70. Rocznicę Urodzin*, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Sosnowiec 2014
- Witkowski T., *Psychologia kłamstwa. Motywy – Strategie – Narzędzia*, Unus, Wałbrzych 2002
- Zabielska-Stadnik I., *Rozmowa jest dobra na wszystko*, [w:] Newsweek Psychologia, Nr 4/2018
- Załazińska Aneta i Michał Rusinek w rozmowie z Małgorzatą Mierzyńską, *Język to żywioł, rozmowa to oliwa* [w:] Newsweek Psychologia, Nr 4/2018