

Komunikacja interpersonalna

MAGDALENA ŁOPUSZAŃSKA-WYKROTA

Komunikacja stanowi podstawę interakcji i relacji społecznych. Tworzy, wzmacnia i utrzymuje psychologiczny dobrostan każdego człowieka. Człowiek jest istotą komunikującą się, tak jak jest istotą myślącą, emocjonalną i społeczną. Znajomość zasad skutecznej komunikacji otwiera drogę do porozumienia się z drugą osobą.

Komunikacja interpersonalna

Komunikacja to wymiana informacji między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe. Ważne jest, aby były one zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.

Komunikacja interpersonalna jest to przekaz informacji między osobami, mający doprowadzić do wzajemnego zrozumienia intencji rozmówców.

Komunikacja, spełnia główną funkcję kliniczną w pracy z pacjentem oraz stanowi podstawę nowego modelu opieki medycznej.

Komunikacja interpersonalna

Umiejętność komunikowania się personelu medycznego z chorym człowiekiem jest rezultatem nabywania ważnych kompetencji zawodowych osiąganych poprzez rozwój osobisty. Podstawy dobrej komunikacji nie są trudne. Ich opanowanie nie wymaga zbyt wiele czasu ani wysiłku, a mogą one znacząco zmienić jakość doświadczania kontaktu zarówno przez pacjenta, jak i przez osoby leczące.

Filary komunikacji

W każdej komunikacji:

- nadawca jest osobą tworzącą przekaz,
- odbiorca jest osobą, do której przekaz jest kierowany,
- przekaz zawiera informację,
- informacja wpływa na zmianę zachowania.

Cele komunikacji

- wymiana pomysłów i opinii,
- otrzymanie informacji od innych,
- rozwijanie relacji społecznych,
- zdobywanie władzy i wpływów.

Sposoby komunikacji

- Mowa,
- Słuchanie,
- Pisanie,
- Przekazy niewerbalne,
- Muzyka, sztuka i inne umiejętności.

Komunikacja jako coś nieuniknione

Komunikujemy się nie tylko przy pomocy słów (ok. 7%), ale też poprzez ton głosu (ok. 38%) i mowę ciała (ok. 55%), czyli przez mimikę, kontakt wzrokowy, postawę, gestykulację, wygląd, ubiór.

Każde nasze zachowanie to komunikat wysłany do kogoś innego. Czy tego chcemy czy nie, zawsze coś przekazujemy, nawet kiedy myślimy, że tego nie robimy. Nawet próba unikania komunikacji też jest formą przekazu. Także cisza. Jej znaczenie zmienia się w zależności od sytuacji, relacji, kultury. Może być oznaką dobrego kontaktu i intensywnej komunikacji lub odwrotnie, może oznaczać złą relację i zaburzony charakter komunikowania się:

- cisza jako zasób – jest użyteczna w komunikacji,
- cisza jako broń – służy do wzbudzenia emocji negatywnych (np. poczucia winy, poczucia niższości).

Komunikacja jako coś nieodwracalnego

To, co robimy i wypowiadamy, zawsze pozostawia ślad w pamięci i emocjach zarówno nadawcy, jak i odbiorcy. Rosyjskie przysłowie mówi: „słowa są jak ptaki: kiedy wylecą z twoich ust, nigdy nie zdołasz ich zawrócić”.

Ludzie oceniają Twoje zachowanie, a nie zamiary. Pomyśl, zanim powiesz.

Komunikacja zależna od kontekstu

Komunikacja nigdy nie odbywa się w izolacji. Wyróżniamy:

- kontekst psychologiczny – kształtowany przez to, kim jesteś i co wnosisz do interakcji (potrzeby, pragnienia, wartości, osobowość, itd.),
- kontekst relacji – zależny od twoich relacji z innymi osobami,
- kontekst sytuacyjny – zależny od miejsca, w jakim się komunikujemy (inaczej w szkole, szpitalu, kościele czy pubie),
- kontekst środowiskowy – wynikający z pory dnia, roku, nasilenia hałasu, temperatury otoczenia i innych czynników,
- kontekst kulturowy – wynikający z wyuczonych i obowiązujących w danej kulturze określonych zachowań i zasad. Gdy wybieramy się do kraju o innej kulturze niż nasza, dobrze jest poznać jego odmienność kulturową, np. znaczenie typowych gestów, aby uchronić się przed niezręcznymi, a czasem przykrymi sytuacjami.

RODZAJE KOMUNIKACJI

Wyróżniamy:

- komunikację niewerbalną – to, co mówimy poza słowami,
- komunikację werbalną – to co wyrażamy przy pomocy słów.

Komunikacja niewerbalna

1. Komunikacja niewerbalna nazywana mową ciała przekazuje ok. 60% informacji naszemu rozmówcy. To ona decyduje o pierwszym wrażeniu, które jest znaczące dla klimatu rozmowy. Najpierw widzimy, potem słuchamy.

Zasada pierwszego wrażenia: pierwsze 30 sekund kontaktu:

- jest najważniejsze,
- najsilniej wpływa na nastawienie odbiorcy,
- jest później trudne do zmiany.

Formy przekazu niewerbalnego

- Wyraz twarzy (mimika) to bardzo ważny aspekt komunikacji. Wyrazem twarzy przekazujemy wiele informacji dotyczących stanów emocjonalnych, osobowości, reakcji na przebieg spotkania. Miły, spokojny wyraz twarzy i mimika odpowiednia do treści rozmowy i sytuacji pomogą ci w porozumieniu się. Uśmiech najlepiej komunikuje akceptację, zrozumienie i wsparcie.
- Głos jest tak samo ważny jak treść tego, co mówimy. Jest jednym z podstawowych sposobów wyrażania naszych emocji i najtrudniej jest nam nad nim panować (ton, rytm, barwa, siła, wysokość, tempo mówienia, pauzy). Głos ciepły, spokojny sprzyja słuchaniu i stwarza poczucie bezpieczeństwa.

Unikaj zbyt cichego, zbyt głośnego i zbyt szybkiego tempa mówienia, które może wywołać u pacjenta niepotrzebny niepokój.

Formy przekazu niewerbalnego

- Pozycja ciała może określać dystans emocjonalny w stosunku do naszego rozmówcy.

Ułatwia komunikację zwrócenie się w stronę pacjenta, w pozycji siedzącej lekkie pochylenie się w jego stronę, kontrolowane potakiwanie głową. Utrudnia kontakt odwracanie się od rozmówcy, nadmierna bliskość fizyczna, spoglądanie na zegarek, rozglądanie się lub zajmowanie dodatkowymi czynnościami.

- Dotyk jest jednym z najstarszych elementów komunikacji między ludźmi. Jest szczególnie ważny w kontakcie z najmłodszymi pacjentami (przytulanie, noszenie na rękach, kołysanie), wywołuje u dziecka pozytywne doznania i emocje. Zakłóca komunikację dotyk, który: przekracza granice intymności drugiego człowieka, nie dostosowuje się do sygnałów wysyłanych przez rozmówcę, np. takich jak cofanie głowy, ręki, ciała.

Funkcje komunikacji niewerbalnej

- Towarzyszenie słowu – aby podkreślić lub wzmocnić jego znaczenie.
- Wyrażanie emocji – np. złość: zwężone oczy, opuszczone brwi, zaciśnięte usta.
- Okazywanie postawy – demonstrowanie dystansu lub zainteresowania, np. „nie lubię cię”: unikanie wzroku, odwracanie się tyłem, bezbarwny ton głosu; „lubię cię”: uśmiech, pełniejszy, uważny kontakt wzrokowy.
- Zastępowanie komunikatu słowno-językowego gestem symbolicznym, np. złożenie dwóch palców w koło oznacza „OK. w porządku”, uniesiona otwarta dłoń – „dziękuję”.
- Informowanie o cechach osobowości, np. człowiek otwarty ma zdecydowany ton głosu, gesty czytelne, zgodne z treścią słów.

Formy komunikacji werbalnej

- Mówienie prowadzące do kontaktu – otwarcie się na inną osobę;
- Mowa handlowa – mówienie raczej o rzeczach niż o ludziach.
- „Pustosłowie” – mówienie dla samego mówienia, wypełnia czas i przestrzeń.
- Mowa użyta jako broń – zaburza kontakt (kłótnia).

Najbardziej skuteczna w tworzeniu prawidłowych relacji interpersonalnych jest komunikacja prowadząca do kontaktu.

Słuchanie

Niezwykle ważnym elementem w komunikacji werbalnej jest słuchanie nastawione na zrozumienie i akceptację komunikatu płynącego od rozmówcy. Często samo tylko słuchanie wystarcza, aby skutecznie pomóc pacjentowi.

Aktywne słuchanie to szczególny sposób słuchania tego, co osoba mówiąca myśli i czuje. Polega na zrozumieniu i odzwierciedleniu własnymi słowami znaczenia i sensu jej wypowiedzi. To taki sposób komunikacji, kiedy nie analizujemy, nie interpretujemy, nie osądzamy i nie dajemy rad. Aktywne słuchanie jest wyrazem zainteresowania i szacunku dla drugiego człowieka. Pozwala pacjentowi czuć się zauważonym i zrozumianym; w mniejszym stopniu odczuwa on zaniepokojenie; mniej narzeka na opiekę i jest bardziej skłonny zaakceptować plan leczenia.

Słuchanie

Prawdziwe słuchanie oparte jest na zaangażowaniu się w jeden z następujących celów:

- zrozumienie drugiej osoby,
- zainteresowanie rozmówcą,
- udzielenie pomocy lub pocieszenie,
- nauczenie się czegoś.

Zachowania i postawy, które tworzą bariery utrudniające słuchanie:

- Przerywanie – stanowi ryzyko zamknięcia przekazu i dostępu do ważnych informacji.
- Poprawianie – zniekształcenie przekazu przez dostosowanie go do swojej interpretacji.
- Dopowiadanie – zgadywanie intencji rozmówcy (nie musi być trafne).
- „Wiem swoje” – założenie odbiorcy, że nadawca nic ciekawego nie wniesie.
- „Myślę sobie” – dialog wewnętrzny prowadzony w czasie wypowiedzi innej osoby.
- Porady – niepotrzebne, jeśli rozmówca ich nie oczekuje.
- Rutyna – założenie, że w typowych sprawach wszyscy zwracają się z tym samym.
- „Mam swoje stanowisko” – wcześniej przygotowany schemat rozmowy.
- Słuchanie selektywne – ignorowanie przekazów sprzecznych z przekonaniami odbiorcy.

Komunikacja interpersonalna

Do aktu komunikacji dojdzie jedynie wtedy, gdy spełnione zostaną następujące warunki:

- informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron,
- zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji,
- przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),
- przekaz spotka się z odbiorem,

informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy.

Bariery w komunikacji społecznej

Bariery komunikacyjne

Czynniki, które utrudniają zrozumienie **przekazu** zawartego w wypowiedzi (o charakterze fizycznym i psychologicznym).

- utrudnienia **percepcyjne**
- wybiórczość **uwagi**
- brak umiejętności **decentracji** (przyjęcie perspektywy rozmówcy)
- różnice **kulturowe**
- **stereotypy** (chętniej słuchamy osób o wysokim statusie społecznym)
- samopoczucie
- komunikacja równoległa-rozmówcy prowadzą równocześnie dwa wątki rozmowy, nie słuchając siebie nawzajem

Bariery utrudniające słuchanie

Nie słuchamy, gdy stosujemy:

- 1 *filtrowanie* – słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje
- 2 *porównywanie* – oceniamy czy dorównujemy sobie z rozmówcą
- 3 *skojarzenia* – treść wypowiedzi rozmówcy wywołuje skojarzenie, w które się zagłębiaamy
- 4 *przygotowywanie odpowiedzi* – myślimy, co za chwilę odpowiedzieć, choć staramy się wyglądać na zainteresowanych
- 5 *domyślanie się* – usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma "naprawdę" na myśli
- 6 *osądzanie* – w trakcie rozmowy osądzamy i reagujemy schematycznie
- 7 *utożsamianie się* – cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń

8. *udzielanie rad* – słuchamy tylko początku, szukając rady dla rozmówcy

9. *sprzeciwianie się*

a. *gaszenie* – wygłaszamy sarkastyczne uwagi, które zniechęcają rozmówcę do kontynuowania rozmowy

b. *dyskontowanie* – słyszymy komplement i wyliczamy wszystko co może obniżyć jego wartość

10. *przekonanie o swojej racji* – podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania [krytyki](#), i brak zgody na inny punkt widzenia

11. *zmiana toru* – obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat

12. *zjednywanie* – słuchamy na tyle by nie zgubić wątku, ale tak naprawdę w ogóle się nie angażujemy

Zakłócenia komunikacji w rodzinie

Komunikacja z bliskimi – gdy zależy nam na relacji nie zawsze możemy bezpośrednio wyrażać myśli, uczucia i potrzeby.

Stosujemy:

1. zaprzeczanie

Przykład: *Nie obchodzi mnie to. Kto się złości? Ja?*

2. usunięcie – usuwamy część komunikatu

Przykład: *Nigdy tego nie naprawię!* zamiast: *Nie widzisz jak się męczę? Wyraź współczucie i domyśl się, że napiłbym się kawy.*

3. ekspresję zastępczą

4. niespójne komunikaty – różnica w komunikacji werbalnym, niewerbalnym i tym, co rzeczywiście mamy do powiedzenia

CZTERY KROKI SKUTECZNEGO SŁUCHANIA

1. aktywne słuchanie

parafrazowanie (definiowanie) swoimi słowami tego, co druga osoba do nas mówi

precyzowanie przez zadawanie pytań

informacja zwrotna – dzielenie się odczuciami i doświadczeniami bez osądzania (natychmiast, szczerze i wspierająco)

2. słuchanie empatyczne – słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy

3. słuchanie otwarte – nie ocenia się rozmówcy, by osądy nie zasłaniały nam naszego rozmówcy

4. słuchanie świadome – zwracanie uwagi na integrację słów i emocji

Słowo

Słowo to elementarna część mowy. Jego pisanym odpowiednikiem jest wyraz. Za pomocą słów określamy wszelkie pojęcia rzeczywiste i abstrakcyjne, także myślimy na ogół słowami. Wiele słów składa się na mowę.

Słowo to znak języka; zespół dźwięków mowy ludzkiej będący symbolicznym oznaczeniem jakiegoś pojęcia. Ta sama sekwencja foniczna może mieć różne znaczenie w różnych językach np. *język pol. szach* *język francuski chat*(kot); *język pol. pipa* *język francuski pipe* (fajka); *język pol. kij* *język francuski quille* (kręgle); i odwrotnie to samo pojęcie określamy w różnych językach różnymi sekwencjami fonicznymi np. *język pol. chleb* *język francuski pain* *język angielski bread*. W jednym języku ta sama sekwencja dźwięków może określać różne pojęcia (homonimy) np. morze i może; żyć i rzyć; (na) płocie (ogrodzenie) i (na) płocie (ryby); jeżyk i jerzyk; śledzi (ryb) i śledzi (szpieguje); pomoże i Pomorze. Często dopiero z kontekstu możemy zrozumieć czy mówiący powiedział jedno czy dwa lub więcej słów np. je dynie i jedynie; nienażarty i nie na żarty; że kotka i rzekotka.

Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna – komunikacja z użyciem języka naturalnego czyli mowy jako środka komunikacji. Jest to podstawowy sposób komunikacji międzyludzkiej. W szczątkowej postaci komunikacja werbalna występuje także u zwierząt, np. u szympansów, które rozwinęły w niektórych przypadkach także zdolność posługiwania się metaforą.

W komunikacji werbalnej dużą rolę odgrywają takie czynniki, jak:

- akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii, co często ma większy wpływ na partnera interakcji niż treść wypowiedzi
- stopień płynności mowy
- zawartość (treść) wypowiedzi - w tym przypadku zasób leksykalny ma związek z kompetencjami kulturowymi jednostki - np. osoby o mniejszych kompetencjach kulturowych rzadziej posługują się językiem literackim, a częściej gwarą środowiskową lub regionalną.

Komunikacji werbalnej najczęściej towarzyszy **komunikacja niewerbalna**. W trakcie rozmowy przekazywanym treściom towarzyszą gesty oraz mimika, które w przyjętym kodzie językowym w danej kulturze potwierdzają komunikaty zwербalizowane.

Kanał komunikacji to połączenie pozwalające na komunikację pomiędzy dwoma uczestnikami wymieniającymi się informacjami. Każdy przekaz jest wysyłany przez nadawcę oraz odbierany przez adresata wiadomości.

Kanał może pozwalać na komunikację dwustronną, ale tylko w jedną stronę na raz (ang. *half duplex*) lub na równoczesny przekaz informacji w tym samym czasie w obu kierunkach (ang. *full duplex*).

Aby komunikacja była pewna obie strony muszą wcześniej ustalić wspólny sposób przetwarzania informacji. Dla ludzi są to języki, a dla komputerów protokoły komunikacyjne. Zgodnie ze szczególną teorią względności żadna komunikacja nie może się odbywać szybciej niż z prędkością światła.

Czasami niemniej znaczące jest wzajemne identyfikowanie się nadawcy oraz odbiorcy. Służą do tego odpowiednie procedury uwierzytelniania. Dzięki plemionom stosują w tym celu kolorowe tatuaże wykonane na ciałach wojowników. Członkowie współczesnego społeczeństwa wolą użyć do uwierzytelniania specjalnych kodów jak np. PIN (ang. *personal identification number*). Kanał komunikacji zostaje ustanowiony dopiero po podaniu odpowiednich haseł dostępu.

Jeżeli przesyłane dane są tajne, to konieczne jest zastosowanie specjalnej techniki kodowania utrudniającej niepowołanym osobom dostęp do informacji. Dane są szyfrowane w urządzeniach kryptograficznych, a potem deszyfrowane. Tylko posiadacze odpowiednich kluczy mogą je odczytać.

Odbiorca – w językoznaństwie to zamierzony bezpośredni adresat (lub adresaci) wypowiedzi nadawcy. Do odbiorcy odnoszą się morfemy drugiej osoby gramatycznej. W procesie komunikacji odbiorca pełni rolę uczestnika.

Percepcja jest to organizacja i interpretacja wrażeń zmysłowych, w celu zrozumienia otoczenia. **Percepcja** to postrzeganie; uświadomiona reakcja narządu zmysłowego na bodziec zewnętrzny; sposób reagowania, odbierania wrażeń. (W. Kopaliński)

Istnieją dwa rodzaje struktur poznawczych:

- **Związana z wyobraźnią**. Odbierane przez nią wrażenia zmysłowe zazwyczaj są deformowane przez nasze oczekiwania, potrzeby, uczucia i mechanizmy obronne, uruchamiane przez podświadomość.
- **Związana z inteligencją**. Koryguje ona doznania zarejestrowane w naszej wyobraźni.

Systemy percepcyjne człowieka umożliwiają mu widzieć, słyszeć, czuć smak, zapach, dotyk i zmiany temperatury. Jest to także poczucie świadomości (otoczenia)

Percepcja w szerokim sensie oznacza rejestrację (uchwycenie) przedmiotów i zdarzeń środowiska zewnętrznego: ich odbiór sensoryczny, zrozumienie, identyfikację i określenie werbalne oraz przygotowanie do reakcji na bodziec

Etapy procesu postrzegania: - odbiór wrażeń - postrzeganie w wąskim znaczeniu - identyfikacja i rozpoznawanie

Uwaga - ogólne określenie wielu procesów poznawczych odpowiedzialnych za:

- utrzymanie organizmu w stanie gotowości do działania, percepcji lub innych zachowań. Podtrzymywanie stanu oczekiwania na pojawienie się pewnych bodźców
- wyodrębnianie istotnych elementów z pola percepcyjnego (np. wzrokowego, słuchowego) i tłumienie elementów nieistotnych
- odpowiednio zorganizowany przebieg danej czynności psychicznej, dbanie o to aby uboczne procesy go nie zakłócały
- zdolność zaangażowania się w analizę danego bodźca i umiejętność oderwania się od jednego bodźca i skupienie się na innym.

Decentracja

W psychologii **decentracja** to umiejętność wyobrażenia sobie formy przedmiotów z punktu widzenia osoby siedzącej naprzeciwko. Przeciwieństwo centracji myślenia – tj. koncentracja na swoim stanowisku, ujmowanie wszystkiego z własnego punktu widzenia.

Decentracja interpersonalna to postawa stanowiąca przeciwieństwo egocentryzmu, tworzenie w umyśle struktur „poza-ja”. Jest warunkiem trafnego poznawania innych ludzi, oznacza postawienie się w sytuacji osoby innej niż ja i uświadomienie sobie inności nie tylko własnych stanów emocjonalnych; to przyjęcie odmiennego punktu widzenia. W tym wypadku jednostka może odbierać świat, jakby patrząc oczyma „innego”, co pociąga za sobą m.in. działania altruistyczne.

Źródła stereotypów

Tworzenie stereotypów jest naturalną ludzką skłonnością i takiemu upraszczaniu przekazu podlegają wszelkie ludzkie wyobrażenia o otaczających ich świecie, zarówno przyrody, jak i społeczeństwa. Ma to związek między innymi z takimi sposobami porządkowania rzeczywistości, jak kategoryzacja, generalizacja, schemat poznawczy. Jeśli wiedza na temat jakiegoś wycinka rzeczywistości odnosi się do innych ludzi, wtedy nazywana jest stereotypem (wiedza dotycząca np. pewnych zjawisk czy przedmiotów nazywana jest ogólnie schematem poznawczym).

Stereotypy często oparte są na niepełnej lub fałszywej wiedzy o świecie, utrwalonej przed tradycję i trudno podlegającej zmianom. Liczni badacze doszukiwali się jednak "ziarna prawdy" w stereotypach, powstało nawet określenie "trafność stereotypu". W przypadku pojawienia się faktów obalających stereotyp ludzie mają skłonność do traktowania go jako wyjątku - "wyjątek potwierdza regułę" lub do tworzenia subkategorii bez naruszenia kategorii podstawowej.

Stereotypy mogą prowadzić do narastania uprzedzeń wobec danej grupy. Uprzedzenia mogą być negatywne lub pozytywne, lecz w europejskiej szkole badaczy przedmiotu przyjęło się traktować uprzedzenia jako zjawiska negatywne. W związku z tym mamy do czynienia z negatywną postawą, niechęcią lub dyskryminowaniem. W przypadkach ekstremalnych może ono prowadzić do ludobójstwa

Stereotypy mogą być wykorzystane przez różne podmioty do manipulacji odbiorcą. Rząd danego kraju chcąc wywołać wojnę może - jeśli nie istnieje negatywny stereotyp obywateli kraju atakowanego - zainicjować kampanię w celu powstania tego negatywnego stereotypu. Taka kampania jest znana jako demonizacja.

Mechanizm tworzenia się stereotypów w ludzkiej świadomości przedstawia **model sieci skojarzeniowej**. Autorzy tego modelu zakładają, że pojedyncze informacje (węzły) zapisane w mózgu są ze sobą powiązane, tworząc sieć.

Informacje składające się na taki węzeł podzielono na kilka kategorii:

- **cechy definiujące** - czyli takie, które determinują przynależność do danej grupy np. aby zostać zaliczony do grupy Polacy należy być urodzonym w Polsce, mówić po polsku, mieć polski paszport etc.;
- **cechy charakterystyczne** - nie definiują one kategorii, ale są ściśle z nią związane. Są to najważniejsze elementy stereotypowe. Przykładowymi cechami charakterystycznymi dla stereotypu Polaka będą "dużo pije", "pieniacz", "religijny", "patriota" etc.;
- **egzemplarze** - są to członkowie kategorii, z którymi osoba budująca stereotyp zetknęła się w swoim życiu. Mogą to być ludzie spotykani osobiście, ale także postacie telewizyjne, muzycy, postacie historyczne, bohaterowie literaccy etc. Przykładami takich postaci dla sieci stereotypowej Polaka będą [Lech Wałęsa](#), [Jan Paweł II](#), [Adam Małysz](#) etc.

Węzły sieci stereotypowych są ze sobą powiązane w rozmaitych konfiguracjach i tak np. węzeł sieci stereotypu Polaka może być połączony z węzłem sieci stereotypu Rosjanina poprzez cechę charakterystyczną "dużo pije".

Stygmatyzacja, etykietowanie, naznaczanie jest to proces nadawania określeń w kategoriach zachowania jednostkom, grupom społecznym czy kategoriom społecznym w wyniku czego przyjmują one nadane im cechy i zaczynają działać zgodnie z przypisanymi im etykietami.

Proces naznaczania społecznego (przypięcie komuś etykiety) odbywa się zawsze przy określaniu negatywnej grupy odniesienia, np. określanie kogoś, kto złamał prawo, mianem kryminalisty.

Naznaczanie bywa przyczyną deprecjonowania jednostek i grup społecznych. Jest on też bazowym mechanizmem tworzenia stereotypów.

Zajmuje się ludzkimi interakcjami, zachowaniem i kontrolą, szczególnie w zakresie dewiacji.

Stygmatyzacja jest procesem, w którym etykietę nadaje się osobom nie spełniającym oczekiwań innych - nietypowym w wyglądzie, zachowaniu, poglądach, odmiennym kulturowo lub rasowo, niechętnym lub nieumiejącym zachowywać się zgodnie z przyjętymi normami (osoby należące do subkultur).

Krytyka – analiza i ocena dobrych i złych stron z punktu widzenia określonych wartości (np. praktycznych, etycznych, poznawczych, naukowych, estetycznych, poprawnych) jako niezbędny element myślenia.

Może dotyczyć wielu dziedzin np. nauki (krytyka naukowa), poprawności formalnej (krytyka logiczna), poprawności merytorycznej (krytyka merytoryczna lub krytyka empiryczna), metod (krytyka metodologiczna), etc.

W mowie potocznej wyraz krytyka oznacza zwykle wystąpienie (słowne lub pisemne) przeciwko jakiemuś zjawisku, osobie, faktowi lub sposobowi rozwiązania problemu i jest powiązane z negatywną oceną tych faktów. W skrajnej postaci może też być synonimem tzw. nagonki.

Debata - dyskusja o sformalizowanej formie, wymiana poglądów na dany temat, najczęściej w większym gronie osób, np. na zebraniu, posiedzeniu, zgromadzeniu, zjeździe. Dyskusja ta dotyczy wyboru najlepszego rozwiązania omawianego problemu lub sprawy.

Dyskusja - jeden ze sposobów wymiany poglądów praktykowany przez dwoje lub więcej osób zainteresowanych danym tematem lub zjawiskiem. Przeprowadzana zwykle w formie ustnej, ale nie tylko (np. dyskusje w formie pisemnej prowadzone są na internetowych forach dyskusyjnych). W wyniku dyskusji dochodzi zwykle do ściierania się różnych poglądów, czasami wypracowywania kompromisów i określania wspólnych stanowisk.

Bardziej sformalizowaną formą dyskusji (i toczoną zwykle przez bardziej kompetentne grono lub wybranych uprzednio przedstawicieli) jest debata (np. debata parlamentarna).

Dyskusja jest jedną z form zapobiegania konfliktom między ludźmi. Nawet gdy w wyniku rozmów nie dochodzi do wypracowania wspólnego stanowiska dyskusja pomaga w określeniu tzw. "protokołu rozbieżności", który zawiera spis punktów różniących strony. To już daje podstawę do dalszych prac umożliwiających jakieś pogodzenie sprzecznych interesów lub zawarcie w pewnych sprawach kompromisu

Nagonka – ostry, nie przebierający w środkach atak (na początku zwykle słowny) skierowany przeciwko osobie, grupie osób, grupie społecznej lub narodowi albo przeciwko jakiemuś zjawisku (także: zjawisku społecznego) lub zdarzeniu. Nagonka słowna może przeistoczyć się w działania czynne i prowadzić do napaści a nawet pogromów.

Rokowania (np. pokojowe) to dyskusje toczone na wysokim szczeblu, przez przedstawicieli większego grona danych społeczności (lub w skrajnym przypadku państw lub narodów) próbujące nie dopuścić do konfliktu (czasami nawet konfliktu zbrojnego) lub zakończyć trwający już konflikt między jakimiś grupami o skrajnie sprzecznych poglądach lub interesach.

Konstruktywna krytyka – rodzaj [krytyki](#), która charakteryzuje się tym, że osoba krytykująca przedstawia lub sugeruje jednocześnie sposób lub sposoby rozwiązania problemu poddanego krytyce. Można ten rodzaj krytyki zaliczyć do *krytyki wyższego poziomu* w przeciwieństwie do zwykłej krytyki pozbawionej tej cechy.

Na ogół trudniejsza do wyrażenia niż zwykła krytyka. Przy [dyskusji](#) krytycznej problemu lub zjawiska, podczas której stosuje się zasadę przedstawiania *tylko konstruktywnej krytyki*, zwykle występuje znaczne ograniczenie wystąpień krytycznych.

Rokowania (np. pokojowe) – dyskusje toczone na wysokim szczeblu, przez przedstawicieli większego grona danych społeczności (lub w skrajnym przypadku państw lub narodów) próbujące nie dopuścić do konfliktu (czasami nawet konfliktu zbrojnego) lub zakończyć trwający już konflikt między jakimiś grupami o skrajnie sprzecznych poglądach lub interesach.

Przy skomplikowanych konfliktach rokowania zwykle są długotrwałe i wymagają kilku tur aby wypracowany kompromis i uzgodnienia mogły zadowolić wszystkie biorące w nich udział strony.

Pogrom jest to tradycyjnie, w znaczeniu słownikowym tyle co „zadanie komuś klęski”, „rozgromienie” (np. wrogich wojsk), „unicestwienie”, „wybicie”. Współcześnie, za rosyjskim погром, słowo to jest używane najczęściej w odniesieniu do zbiorowych, brutalnych ataków na przedstawicieli mniejszości żydowskiej, a potocznie, zwłaszcza w języku publicystyki, bywa uogólniane jako wszelki grupowy akt przemocy skierowany przeciw jakiejś grupie narodowościowej lub religijnej, często połączony z niszczeniem własności jej członków (domów, miejsc pracy, miejsc kultu). Do pogromów dochodzi zarówno spontanicznie w wyniku jakiegoś wydarzenia lub planowo, gdy są one prowokowane przez grupy propagujące wrogość wobec jego ofiar.



Style Komunikacji Interpersonalnej

❖ Niepartnerski styl komunikowania się w pielęgniarstwie

To skłonność pielęgniarki do skupiania uwagi na sobie i jednocześnie nieliczenie się z partnerem relacji (np. pacjentem/jego rodziną/lekarzem) lub koncentracja uwagi na partnerze relacji z pominięciem własnej osoby.

Wyodrębnia się dwie kategorie:

- ❖ Allocentryczny styl komunikowania się
- ❖ Egocentryczny styl komunikowania się

Style Komunikacji Interpersonalnej

❖ Partnerski styl komunikowania się w pielęgniarstwie

To preferowany styl porozumiewania się jego cechą charakterystyczną jest tendencja do przypisywania sobie i partnerowi relacji równorzędnych pozycji.



Czynniki zakłócające proces komunikowania się

Można podzielić je na trzy kategorie:

- ❖ Występujące po stronie pielęgniarstwa
- ❖ Występujące po stronie pacjenta
- ❖ Niezależne od komunikujących się osób

Czynniki zakłócające proces komunikowania się

- ❖ **Zaburzenia funkcjonalne receptorów** (widzenia, słyszenia, powonienia, smakowania, czucia powierzchownego i głębokiego)- mogą utrudniać porozumiewanie się z uwagi na ograniczenie lub wyłączenie możliwości odbierania komunikatów przesyłanych w poszczególnych kanałach komunikacyjnych.
- ❖ **Ilościowe zaburzenia myślenia**, będące rezultatem niskiego poziomu inteligencji.
- ❖ **Złudzenia** – zaburzenia postrzegania
- ❖ **Nastawienia Ksobne (odnoszące)**- zjawisko polega na przekonaniu, że inni ludzie wymieniają między sobą porozumiewawcze spojrzenia albo charakterystycznie spoglądają i uśmiechają się po rozmowie bo wiedzą coś na temat danej osoby.
- ❖ **Zaburzenia i choroby psychiczne**

Czynniki zakłócające proces komunikowania się

- ❖ **Czytanie w myślach**- polega na założeniu, że ludzie mogą poznać myśli i uczucia drugiej osoby, nie słuchając jej wypowiedzi. Ktoś może powiedzieć „ **Wiem, co masz na myślisz**” „**Wiem co czujesz**”, zanim usłyszy pełną wypowiedź.
- ❖ **Projekcja**- posadzanie innych o określone uczucia i myśli może być projekcją własnych uczuć i myśli. Np. „Założ czapkę i rękawiczki, bo jest Ci zimno”- wypowiada matka, której zmarzły ręce i uszy.
- ❖ **Krytykowanie, ocenianie**
- ❖ **Rozkazywanie, nakazywanie**
- ❖ **Grożenie**
- ❖ **Orzekanie**

Komunikowanie się w zespole terapeutycznym

- ❖ Zespół terapeutyczny jako grupa społeczna
- ❖ Zespół terapeutyczny- to grupa osób wspólnie realizujących proces leczenia.
Cechami zespołu terapeutycznego są:
 - Wspólnota celu i działania i odpowiedzialności za jego realizację,
 - Wspólne ustalenie zakresu działań oraz związanych z nimi indywidualnych obowiązków i uprawnień,
 - Sprawny obieg informacji
- ❖ W skład zespołu terapeutycznego wchodzi zawsze *lekarz, pielęgniarka i pacjent*, a zależnie od potrzeb włączane są inne osoby, np. psycholog, rehabilitant, dietetyk oraz rodzina pacjenta. Zespoły terapeutyczne działają zarówno w lecznictwie stacjonarnym jak i ambulatoryjnym, mogą być jedno lub wielospecjalistyczne.

Komunikowanie się w zespole terapeutycznym

Cechy zespołu terapeutycznego:

- ❖ Opieka oferowana przez zespół terapeutyczny powinna być **wszechstronna** czyli interdyscyplinarna.
- ❖ Oparta na współpracy wszystkich członków ze szczególną rolą pacjenta.
- ❖ Istotą pracy zespołowej jest wykonywanie zadań przez grupę profesjonalistów z różnym przygotowaniem zawodowym, ale realizujących wspólny cel.
- ❖ Zwykle jedna z osób pełni rolę koordynatora, podejmując wiążące dla całego zespołu decyzje. Zależnie od sytuacji, celu i formy opieki może być to lekarz, psycholog czy pielęgniarka



Komunikowanie się w zespole terapeutycznym

Cechy zespołu terapeutycznego:

- ❖ Każdy z członków zespołu ma wyraźnie określone prawa i obowiązki, zna swoją rolę i funkcję w zespole, jak również rolę i funkcję pozostałych osób.
- ❖ Praca zespołu opiera się na zasadzie **współpartnerstwa**
- ❖ Istotną cechą pracy zespołowej jest **dzielenie się doświadczeniem** własnym oraz korzystanie z doświadczeń innych podczas planowania, realizowania i dokonywania oceny.
- ❖ Dla potrzeb integracji działań terapeutycznych i opiekuńczych istotne jest przestrzeganie przez wszystkich uczestników zasad i praw obowiązujących w pracy zespołowej, a szczególnie prawa każdego z członków do: **współdecydowania o sprawach podopiecznego, bycia rzecznikiem spraw i praw pacjenta, przedstawienie własnych, merytorycznych uzasadnionych decyzji popartych racjonalnymi argumentami.**