

Podręcznik
część I

Strona | 1

*Przyszędłem, zobaczyłem, powiedziałem –
wprowadzenie do zarządzania słowem*

Projekt

„W działaniu siła – partycypacja społeczna osób starszych w województwie świętokrzyskim”

*Projekt dofinansowany ze środków rządowego programu wieloletniego na rzecz Osób
Starszych „Aktywni+”, edycja 2022*

Spis treści

Od autora	3
I. Wprowadzenie do teorii komunikacji	4
I.I Dlaczego właściwie się porozumiewamy?	5
I.I.I Potrzeby fizjologiczne	5
I.I.II Potrzeby tożsamościowe	6
I.I.III Potrzeby społeczne	6
I.I.IV Potrzeby praktyczne	7
II. Czyli znów od początku – czym jest asertywność?	9
III. Co jeszcze tworzy bariery komunikacyjne – czyli 12 blokad w komunikacji według Thomasa Gordona?	13
III.I Krytykowanie	13
III.II Przezywanie	13
III.III Stawianie diagnozy	14
III.IV Chwalenie połączone z oceną	14
III.V Rozkazywanie	14
III.VI Grożenie	15
III.VII Moralizowanie	15
III.VIII Zbyt wiele pytań	15
III.IX Udzielanie rad	15
III.X Odwracanie uwagi	15
III.XI Logiczne argumentowanie	16
III.XII Uspokajanie	16
IV. Ile w porozumiewaniu jest słuchania, a ile mówienia – czyli z czego właściwie składa się nasza mowa i percepcja?	17
IV. I Prezentacja „JA”, czyli ile jest mnie w moim komunikacie?	22
V. Self-adwokatura i rola self-adwokatów we współczesnym społeczeństwie	24
V.I Czym jest self-adwokatura? Historia pojęcia	24
V.II Jednak czy osobom starszym self-adwokaci są w ogóle potrzebni?	26
V.III Kim zatem jest self-adwokat?	27
V.IV Jestem Seniosem, ale czy znam swoje prawa?	28
VI. Zakończenie, które jest tak naprawdę początkiem	29
VII. Bibliografia	30



Od autora

Szanowni Państwo,

Na Państwa ręce składamy podręcznik opracowany w ramach projektu „**W działaniu siła – partycypacja społeczna osób starszych w województwie świętokrzyskim**”, który został dofinansowany ze środków rządowego programu wieloletniego na rzecz Osób Starszych „Aktywni+”. Materiał składa się dwóch części, z których każda poświęcona jest odrębnemu zagadnieniu omawianemu podczas szkoleń przewidzianych w ramach projektu. Treść podręcznika uzupełnia informacje przekazywane przez trenerów, inspirowane do dalszych poszukiwań i zgłębiania wiedzy z zakresu omawianych zagadnień. Autor podręcznika zdaje sobie sprawę, że poruszane w nim kwestie można by przedstawiać w jeszcze szerszym ujęciu, niemniej, publikacja została pomyślana w taki sposób, aby nie odbiegała znacznie od treści szkoleń, a stanowiła z nimi całość nierozdzielalną.

Życzymy zatem przyjemnej lektury i samych owocnych chwil podczas spotkań szkoleniowych.

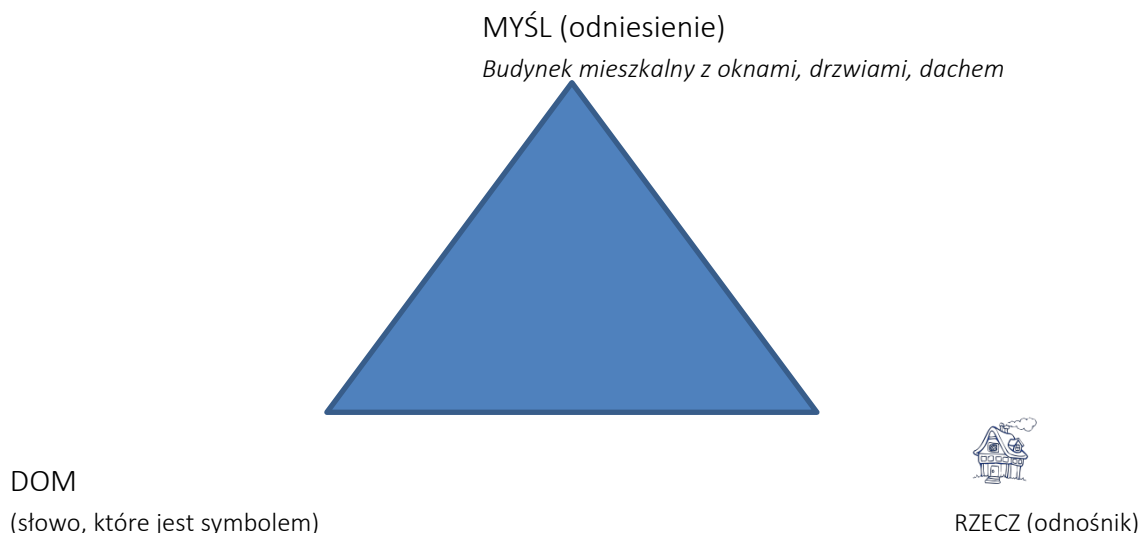
Kielce, 2022

I. Wprowadzenie do teorii komunikacji

W świecie nauki ścierają się dwie teorie. Jedna z nich, która stanowi podwalinę dla komunikacji niewerbalnej, głosi, że wszystko jest komunikatem i możemy porozumiewać się nie używając słów. Z kolei druga myśl – w ujęciu niezwykle sceptycznym – zakłada, że, nie posiadając tożsamy doświadczeń, nie jesteśmy w stanie w pełni się porozumieć, gdyż każdy z nas ma w swoim wachlarzu pojęciowym swoje tylko dla siebie rozumienie poszczególnych pojęć. Weźmy na przykład prosty rzeczownik *dom*. Każdy z nas posiada pewne wyobrażenie tego desygnatu, jednak budowane jest ono zgodnie z naszym indywidualnym doświadczeniem, co pozwala stwierdzić z nieskrywaną pewnością, że na wersję dźwiękową tego słowa każdemu z nas przed oczyma materializuje się odrębny obraz (dom jako *rodzina*, dom jako *budynek*, dom jako *ojczyzna*, dom jako *wspomnienie dzieciństwa* itp.). Już takie ujęcie tematu (zwane semiotycznym od *semiotyki*, czyli działu nauki o języku zajmującego się znaczeniem) zakłada, że

komunikacja to proces dzielenia się znaczeniem, na którego ostateczne znaczenie ma wpływ zarówno nadawca, jak i odbiorca¹.

Teoria powyższa sformułowana została przez dwóch badaczy I. A. Richardsa i C. K. Ogdena i zwiualizowana w postaci **semantycznego trójkąta**². Według badacza „słowa są arbitralnymi symbolami, które same w sobie nic nie znaczą. Podobnie jak kameleony, które przybierają barwę otoczenia, słowa przyjmują znaczenie kontekstu, w którym występują”³.



¹ A. Klejne, *Siedem tradycji teorii komunikowania*, www.polskiprzemysl.com.pl/marketing-i-pr/siedem-tradycji-teorii-komunikowania/, dostęp 23.06.2022.

² E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, przeł. O. i W. Kubińscy oraz M. Kacmajor, Gdańsk 2003, s. 60.

³ *Ibidem*.

I.I Dlaczego właściwie się porozumiewamy?

Nie tylko dlatego, że potrafimy! Nie z czystej próżności i potrzeby ekspresji – choć i to czasami się zdarza. Komunikowanie się stanowi podstawową aktywność człowieka i jest odpowiedzią na cztery potrzeby, o których więcej poniżej.

Strona | 5

I.I.I Potrzeby fizjologiczne

W historii nauki o komunikowaniu przeprowadzono wiele badań, które jednoznacznie dowodzą, iż **porozumiewanie się jest integralnie zakorzenione w naszym człowieczeństwie**. Kontakty językowe z drugim człowiekiem przyczyniają się do zapewnienia nam komfortu fizjologicznego, ale również pozwalają nam budować naszą tożsamość i zaspokajać potrzeby społeczne. Już badania Ybarra z 2008 roku dowodzą, że **krótka, nawet dziesięciminutowa, rozmowa poprawia pamięć i wspomaga nasze funkcjonowanie intelektualne**⁴. Z kolei inne badanie dowiodło, że niemożność nawiązania relacji słownej z inną osobą jest dla człowieka wyniszczającym doświadczeniem, prowadzącym bezpośrednio do wyniszczenia całego organizmu⁵. Jak wspomina Senator John McCain (pilot Marynarki Wojennej Stanów Zjednoczonych), który na sześć lat trafił do niewoli, gdzie wiele czasu spędził w zamknięty w samotności, „od tortur cięższe do zniesienia były męki samotności”⁶. Jeśli więc **porozumiewanie się wpływa na nasze funkcjonowanie czysto fizjologiczne – zaspokojenie tej potrzeby jest podwaliną zdrowego funkcjonowania, które przekłada się bezpośrednio na nasze zdrowie**. Posiadanie bowiem silnych więzi społecznych gwarantuje nam:

ZAPAMIĘTAJ!

Procesy międzyosobowe pozwalają zaspokoić najważniejsze potrzeby człowieka:

- ❖ fizjologiczne
- ❖ tożsamościowe
- ❖ społeczne
- ❖ praktyczne

- niskie ryzyko wystąpienia choroby wieńcowej
- rzadsze problemy natury psychicznej
- silniejszy układ odpornościowy
- wydłużenie życia o 3,7 lat
- rzadsza zapadalność na przeziębienia

niż osobom żyjące w społecznej izolacji⁷.

⁴ R. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Wydanie III Zmienione, Poznań 2018, s. 5

⁵ W eksperymencie, o którym mowa, pięciu osobom zapłacono za to, aby samotnie spędziły jak najwięcej czasu w zamkniętym pokoju. Najdłużej wytrzymała osoba, która opuściła pokój po ośmiu dniach, trzy wyszły po dwóch dniach ze słowami: „Nigdy więcej”, Piąta osoba wytrzymała tylko dwie godziny.

Ibidem, s. 6.

⁶ *Ibidem*.

⁷ *Ibidem*.

I.I.II Potrzeby tożsamościowe

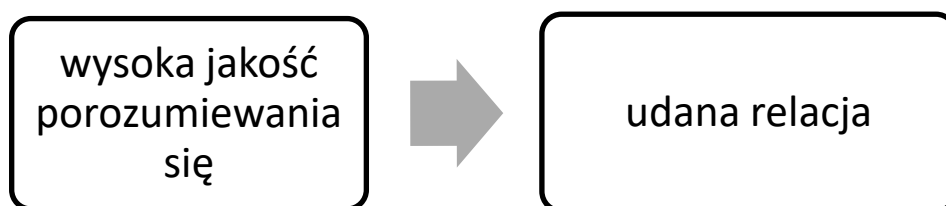
Porozumiewanie **jest źródłem wiedzy o nas samych**, a nasze poczucie tożsamości rodzi się nie samo z siebie, a dzięki interakcji z ludźmi. To zestawiając siebie z innymi jesteśmy w stanie określić cechy nas samych: poziom nabytych umiejętności, kompetencji – nasza ocena jest niejako odbiciem reakcji społeczeństwa. Krótko rzecz ujmując: bez porozumiewania się nie mielibyśmy poczucia własnej tożsamości. To dzięki nim wiemy, że jesteśmy: Polakami, kielczanami, seniorami, kobietami/mężczyznami, lekarzami/nauczycielami, matkami, dziadkami itd. Dzięki ludziom wokół nas – definiujemy się, stajemy się, powiedział niegdyś

„Tyle wiemy o sobie, ile nas sprawdzono”
Wisława Szymborska

grupie odniesienia – czyli oceniamy własne cechy; się bardziej sobą! Jak to francuski pisarz epoki romantyzmu Stendhal, „powieść jest jak zwierciadło przechadzające się po gościńcu”, tak dla nas analogicznym zwierciadłem jest drugi człowiek. Człowiek kreator nas samych. Jesteśmy więc zbiorem doświadczeń nabytych dzięki kontaktom z innymi. Piękne to, ale i przerażające zarazem.

I.I.III Potrzeby społeczne

Potrzeby te ściśle wiążą się z omówionymi powyżej i mają one jeszcze większą moc. Zauważyć bowiem należy, że wszelkie zależności społeczne powoływane są na poziomie kontaktu interpersonalnego. A nikogo chyba przekonywać nie trzeba, że istnieje nierozzerwalny związek między udaną relacją a jakością porozumiewania się, co można zilustrować w sposób przedstawiony poniżej.



Zaobserwowano bowiem silny związek między jakością porozumiewania się a udaną i satysfakcjonującą relacją. Z dowodami dla tej tezy przychodzą wyniki badań, które jasno obrazują tę zależność – dzieci wychowane w rodzinach, w których rozmowa odgrywa dużą rolę, mają więcej satysfakcjonujących przyjaźni oraz związków uczuciowych. A i my sami mamy podobne doświadczenia – jesteśmy szczęśliwsi i posiadamy większe poczucie spełnienia, kiedy możemy cieszyć się bogatym życiem przyjacielskim. Pod warunkiem oczywiście, że te relacje zdrowe i satysfakcjonujące dla obu stron.

I.I.IV Potrzeby praktyczne

Oczywiście nie można zapomnieć o kwestii dość życiowej ukazującej porozumiewanie w wymiarze czysto praktycznym. Wszak to dzięki umiejętnościom komunikacyjnym mamy możliwość przekazywać nasze myśli innym. **Język jest w tym wymiarze postrzegany jako narzędzie**, a w pełni ukazuje nam się takie jego ujęcie, gdy nagle znajdziemy się na innym obszarze geograficznym i musimy porozmawiać się z kimś w obcym języku. A nie zawsze bywa to łatwe, interpretując język z punktu widzenia teorii socjokulturowej, która „opiera się na przesłance, że **rozmawiający ze sobą ludzie tworzą i odtwarzają kulturę**⁸”. Jak to ujął w „Traktacie logiczno-filozoficznym” Ludwig Wittgenstein

granice mojego języka wyznaczają granice mojego świata⁹.

Uzupełnieniem jego myśli jest hipoteza relatywizmu językowego Sapira-Whorfa, która jasno wykląda, że „**ludzkie myślenie jest zdeterminowane przez język**”¹⁰, a język, którym bezpośrednio władamy, wpływa na nasze myślenie. To właśnie język według badaczy kształtuje nasz obraz świata, co udowadniali zestawiając w swych badaniach różne kultury – szczególnie Majów i Hopi. Ich zdaniem „system używania czasowników w języku Hopi wpływa na pojmowanie przez Indian czasu i przestrzeni¹¹”.

Porozumiewanie się stanowi o życiu i śmierci w niektórych zawodach. Dowiedziono, że nieprawidłowa (określona jako *słaba*) komunikacja stanowiła przyczynę ponad 60% zgłoszonych błędów medycznych, które doprowadziły do śmierci, poważnych obrażeń fizycznych, traum psychicznych pacjentów¹².

W każdym aspekcie życia, a szczególnie w komunikacji, ważna jest jednak świadomość. Dziecko zaczyna porozumiewać się z otoczeniem świadomie, dopiero gdy uprzednio zda sobie sprawę z różnych faktów językowych i reakcji otoczenia na wydawane przez nie dźwięki.

⁸ E. Griffin, *Op. cit.*, s. 61.

⁹ L. Wittgenstein, *Tractatus logico-philosophicus*, Warszawa 1997.

¹⁰ A. Słaboń, *Hipoteza Sapira-Whorfa*, [W:] M. Pacholski, A. Słaboń. *Słownik pojęć socjologicznych*, Kraków 2001, s. 58.

¹¹ Hipoteza Sapira-Whorfa – Wikipedia, wolna encyklopedia, www.pl.wikipedia.org/wiki/Hipoteza_Sapira-Whorfa, dostęp 24.06.2022.

Język hopi określał jako „język pozbawiony czasu” i przeciwstawiał go językom „temporalnym” (ang. *temporal* „czasowy”). Czasowniki w tym języku nie odnoszą się do teraźniejszości, przeszłości i przyszłości, nie ma w tym języku tych trzech określeń, a odnoszą się do intencji sądów nadawcy w relacjach: zdarzenia, przewidywania, uogólniania. Natomiast zjawiska, które w innych językach traktowane są jako rzeczowniki, trwające bardzo krótko (płomień, fala) jawiące się jako formy przestrzenne, dla Hopi są czasownikami.

¹² E. Griffin, *Op. cit.*, s. 9.

Zupełnie nie dziwi nas fakt, że dzieci przyswajają język powoli zgodnie z właściwymi ku temu etapami – najpierw uczą się poszczególnych słów – ich warstwy brzmieniowej i znaczeniowej – by w końcu układać je w formę zdań i dłuższych wypowiedzi. Bezwarunkowo poznają aspekt społeczny języka, wszak akt komunikacyjny jest procesem społecznym, zachodzącym w określonym kontekście. Dopiero z biegiem czasu jednak zauważają wyższe poziomy rozumienia języka: poznają niedosłowność związków frazeologicznych, porzekadeł czy przysłów.

Strona | 8

Poprzez nasze działania komunikacyjne możemy wręcz pomóc drugiej osobie w odkrywaniu drogi właściwego porozumiewania się opartego na szacunku i empatii. Zauważ, że sposób, w jaki rozmawiasz z drugą osobą, ukazuje Twój do niej stosunek. **Komunikacja to wyrażanie siebie i odkrywanie odbiorcy**, co bezpośrednio prowadzi nas w ku podejściu asertywnemu.

II. Czyli znów od początku – czym jest asertywność?

Asertywność to cenna sztuka w świecie, w którym ludzie Cię w ogóle nie słuchają; może nawet i słuchają, lecz nie rozumieją; albo też rozumieją, ale nie reagują. Ileż to razy bowiem zastanawiałeś się, dlaczego ktoś znów nie zareagował na Twoją prośbę, był wobec Ciebie niegrzeczny czy zwyczajnie nie zauważył Twoich potrzeb. W takich wypadkach środkiem na rozwiązanie tego problemu jest asertywność właśnie. Asertywność bowiem „to **uznanie Twojego prawa (...) do wyrażania własnej opinii, uwagi czy obawy, tak by nie naruszać przy tym praw innych ludzi**”. To coraz częściej współcześnie dostrzegana umiejętność „dopilnowania, żeby Cię słyszano, rozumiano i słuchano”. Co ważne, postawa ta zawiera w sobie również prawo do komunikowania swoich potrzeb, udzielania odpowiedzi odmownych, nie odczuwając przy tym wyrzutów sumienia.

Jak jednak odróżnić asertywne reakcje na niektóre komunikaty od tych, które zawierają w sobie takie ładunki jak: bierność, agresję czy nawet bierną-agresję? Jaka jest granica między asertywnością a agresją, biernością a uległością? Okazuje się, znalezienie różnic między wymienionymi schematami zachowań nie jest wcale takie trudne, niemniej należy nabrać nieco wprawy w rozróżnianiu wskazanych powyżej. Z pomocą w tym przypadku przychodzi nam zestawienie zaczerpnięte ze strony *Fundacji muuve*, które doskonale obrazuje omawiane kwestie¹³.



Diagram ilustruje cztery możliwe postawy realizujące się podczas sytuacji komunikacyjnych.

¹³ Marek I., *Asertywność*, www.muuve.pl/2019/07/22/asertywnosc/, dostęp 24.06.2022.

Pierwsza z nich **ULEGŁA** charakteryzuje zwykle osoby o niskim poczuciu własnej wartości. Przedkładają one dobro innych nad własne, stawiając każdego na pierwszym miejscu. Osoby uległe nie wierzą we własne możliwości, szybko się zrażają w obliczu niepowodzeń, niechętnie szukając alternatywnych rozwiązań. W przypadku niepowodzeń to w sobie upatrują winę, jednocześnie usprawiedliwiając niedociągnięcia innych. Poprzez swoje zachowanie tracą jeszcze bardziej poczucie własnej wartości, czują się oszukane, wykorzystywane i sfrustrowane tym, co je spotyka. A jak to wygląda w praktyce? Wyobraź sobie, że ktoś prosi Cię, abyś towarzyszył mu w zakupach. Ty nie masz na to ochoty ani czasu, jednak przystajesz na propozycję. Czujesz się z tym źle, ale nie potrafiłeś przecież odmówić...

Kolejna postawa **AGRESYWNA** ma swe źródło w przekonaniu, że wszyscy wokół nie mają racji bytu i tylko Ty możesz mieć wpływ na podejmowane decyzje. Ze względu na to właśnie przekonanie osoby agresywne spodziewają się ataku czy krytyki, do innych podchodzą więc w sposób lekceważący, wywyższając się przy tymi nie zważając na uczucia drugiej strony.

Zachowanie **BIERO-AGRESYWNE** często przybiera formę manipulacji. Jest to wyższy poziom negatywnego obcowania z innymi zupełnie pozbawiony zasad grzeczności i empatii. Przejawiają ją zwykle osoby, które zarówno siebie, jak i innych uważają za mało znaczące i wartościowe. Aspekt manipulacyjny tej postawy objawia się w tym, że osoby bierno-agresywne często są – z pozoru – pozytywnie nastawione do otoczenia, tymczasem... za plecami innych robią im na przekór. Ich wypowiedzi często są sarkastycznie, niepozbawione ironii i kąśliwych uwag. Paradoksalnie, mają niskie poczucie własnej wartości, a wspomniane ironia i sarkazm są ich tarczą ochronną przed złym światem i atakami innych.

I wreszcie postawa **ASERTYWNA**. U podstaw zachowań osób asertywnych leży przekonanie, że zarówno Ty, jak i pozostali są równie ważni. Masz prawo dbać o swoje potrzeby, ale jednocześnie szanując uczucia i potrzeby drugiej strony. Jest to zatem postawa uczciwa, gdyż z jednej strony potrafisz odmówić i powiedzieć stanowcze „Nie” – gdy wymaga tego sytuacja, z drugiej zaś przekaz zbudowany jest na bazie empatii i szacunku. Nie bez przyczyny uważa się osoby asertywne za te, które cechuje wysokie poczucie własnej wartości oraz realizujące zasadę szczerości w codziennym obcowaniu z innymi. Gdybyśmy chcieli skrócić wywód na temat asertywności, moglibyśmy zamknąć go w trzech hasłach:

- **dobrze pojęty własny interes** – kiedy potrafisz ustalić, co jest warte Twojego czasu i uwagi, (...) działasz w zgodzie z własnym interesem.
- **uczciwe postępowanie** – mówisz to, co myślisz, właśnie wtedy, gdy to myślisz i tak czujesz.

- **poszanowanie praw** – uznanie swojego prawa do wyrażania własnych opinii, tak by nie naruszać przy tym praw innych ludzi¹⁴.

We właściwym zrozumieniu postawy asertywnej pomogą z pewnością zestawienia z innymi postawami, które zostały podsumowane w poniższej tabeli¹⁵.

Strona | 11

Typ zachowania	Dąży do celu poprzez...	Zachowująca się tak osoba zazwyczaj czuje się...	Druga osoba czuje się...
Asertywne	bezpośrednie porozumiewanie się	zadowolona z zaistniałej sytuacji	zadowolona z rozmowy
Agresywne	strach, groźby, wrogość	podenerwowana, wyprowadzona z równowagi, zestresowana	wściekła, urażona, oszukana
Bierne	płynięcie z prądem, unikanie robienia szumu	bezwładna jak w letargu	panem i władcą
Bierno-agresywne	„pokazanie Ci”	szykanowana, krzywdzona	z początku zdezorientowana, później zła

Dotychczas przedstawiona została potrzeba weryfikacji swoich postaw komunikacyjnych oraz wskazano charakteryzujące je różnice. Warto jednak jeszcze wspomnieć o tym, jak mówimy. Powszechnie znana jest zasada 7-38-52, który – mimo że często bywa podawana w wątpliwość – nadal uważana jest za ważny schemat ilustrujący składową naszych komunikatów. To prawo Alberta Mehrabiana, profesora psychologii, który podzielił przekaz komunikacyjny na trzy części składowe, przypisując im odpowiednie wartości procentowe. Zdaniem badacza, im większa wartość procentowa danej części, tym większe jej znaczenie w odbiorze przez odbiorcę. A co kryje się za wspomnianymi wartościami liczbowymi?

- 7% odnosi się do treści merytorycznej komunikatu – do języka, którym się posługujemy
- 38% odnosi się do barwy naszego głosu, intonacji, sposobu mówienia
- 55% odnosi się do mowy ciała (naszej postawy, gestów i mimiki)

¹⁴ J. Davidson, *Asertywność dla żółtodziobów, czyli wszystko, co powinieneś wiedzieć o...*, przeł. S. Musielak, Poznań 2003, s. 4-5.

¹⁵ *Ibidem*, s. 13.

Bez względu na płynność ładunku procentowego składowych naszych komunikatów należy zapamiętać, że **treść wypowiedzianych słów to tylko jeden z elementów komunikacji** obok warstwy stricte brzmieniowej i ekspresji naszego ciała. A niczym niezaburzona komunikacja to ta tożsama we wszystkich wymiarach i wyrażająca ten sam komunikat. Jeśli gdzieś pojawi się niekonsekwencja, nasza skuteczność drastycznie spadnie. Jest to dość oczywista prawda, która zilustrowana może być dwoma zjawiskami komunikacyjnymi, jak te poniżej.

Strona | 12

Dwie osoby wypowiadają to samo zdanie, ale przekazując je w zupełnie inny sposób:

- osoba 1: „Jestem szczęśliwy!” z uśmiechem na twarzy, z intonacją wzrastającą, otwartą postawą ciała
- osoba 2: „Jestem szczęśliwy!” z kamienną twarzą, z intonacją opadającą, postawą ciała zamkniętą

Chyba nie należy objaśniać, który z komunikatów jest prawdziwy, czyż nie?

III. Co jeszcze tworzy bariery komunikacyjne – czyli 12 blokad w komunikacji według Thomasa Gordona?

Na pytanie zawarte w tytule tej części podręcznika po części odpowiada zakończenie rozdziału poprzedniego – wszak dość znaczącą barierą komunikacyjną są niekonsekwencje w swej formie i treści. Do innych tego rodzaju przeszkód zaliczyć należy:

Strona | 13

- fizyczne (brak czasu, hałas)
- językowe (posługiwanie się słowami z innego niż znany odbiorcy rejestru; obcymi)
- emocjonalne (niewłaściwe zrozumienie komunikatu ze względu na różnice aksjologiczne)
- percepcyjne (problemy ze wzrokiem/słuchem)

Są to więc wszelkie zjawiska zakłócające skuteczne przekazanie informacji, których typologii w literaturze przedmiotu jest bardzo wiele. Jedną z nich jest koncepcja Thomasa Gordona psychoterapeuty i doradcy rodzinny, który opracował wyczerpującą listę blokad w komunikacji i nazwał je *brudną dwunastką niszczycieli komunikacji*.

III.I Krytykowanie

Wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, jej działaniach, poglądach, wartościach i uczuciach, np. „Sam to na siebie sprowadziłeś, nikogo innego nie możesz winić za kłopoty, w których tkwisz”. Wiele z nas wydaje się, że trzeba oceniać i być krytycznym, żeby mieć swoje zdanie i żeby wpływać na poprawę zachowania innych. Niektórzy rodzice sądzą, że krytykowanie dzieci poprawi ich zachowanie, nauczyciele – że krytyczna opinia pomaga uczniom się uczyć i pobudza ich ambicje, a pracodawcy – że krytyczna ocena mobilizuje pracowników do wydajniejszej pracy. Skłonność do przyjmowania lub odrzucania tego, co mówi druga osoba, jest częstym i silnym mechanizmem niemal w każdym z nas i stanowi zarazem jedną z najsilniejszych barier w kontaktach z innymi ludźmi.

III.II Przezywanie

Nadawanie etykiet, poniżanie kogoś lub podciąganie go pod stereotyp: „Co za głupek”, „No tak, typowa kobieta”, „Jesteś takim samym niewrażliwym facetem jak inni”. Etykiety zamykają drogę do poznania drugiego człowieka i uniemożliwiają zrozumienie go. Często negatywnie etykietujemy ludzi już na podstawie wyglądu, zachowania czy pierwszych kilku zdań – mamy szybko wyrobioną opinię, ale tracimy szansę na zawarcie wartościowej relacji.

III.III Stawianie diagnozy

Analizowanie, dlaczego osoba zachowuje się w taki sposób, w jaki się zachowuje, czyli odgrywanie roli psychiatry amatora, np. „Robisz to po to, żeby mnie zirytować”, „Nie odbierasz moich telefonów, bo ci na mnie nie zależy”. Niektórzy, zamiast wsłuchiwać się w istotę tego, co mówi druga osoba, bawią się we Freuda i doszukują się ukrytych motywów, odgadują cudze emocje i myśli. Czy znasz to uczucie bezsilności i frustracji, kiedy próbujesz wyjaśnić swoje zachowanie, ale ktoś inny wie lepiej, co tobą kieruje? Droga do porozumienia kończy się wtedy przepaścią.

Strona | 14

III.IV Chwalenie połączone z oceną

Wydawanie pozytywnego osądu o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach, np. „Jesteś taka dzielna”, „Jesteś mądrym człowiekiem, jestem pewna, że wymyślisz coś na ten mój problem”. Ten rodzaj bariery w komunikacji może budzić kontrowersje, bo jest sprzeczny z przekonaniem, że chwalenie jest zawsze dobre. Otóż nie. Według Johna Stewarta pochwała połączona z oceną jest niebezpieczna dla komunikacji z dwóch powodów. Pozytywne ocenianie innych może być używane w celu osiągnięcia ukrytych korzyści i skłonienia ludzi do zmiany zachowania. Takie nadużycie pochwały sprawia, że inni czują się manipulowani, przestają nam ufać i wierzyć w nasze słowa. Poza tym chwalenie innych budzi w nich często zestawy zaprzeczeń, np. „Nie wydaje mi się, aby to było aż tak dobre”, „Mógłbym to zrobić o wiele lepiej”, „To nie moja zasługa, miałem dużo szczęścia” – przez co bardziej szkodzi, niż pomaga chwalonej osobie. „Gdy ludzie słyszą o niebezpieczeństwach pochwały połączonej z oceną, myślą często, że naukowcy zajmujący się zachowaniami są przekonani, że wszystkie formy zachęty są szkodliwe. Tak wcale nie jest” – pisze John Stewart. Zamiast oceniać można wyrażać własne pozytywne uczucia w reakcji na zachowanie czy komunikaty innych.

III.V Rozkazywanie

Nakazywanie drugiej osobie zrobienia tego, co chcesz, by zostało wykonane, np. „Masz natychmiast odrobić lekcje!”, „Masz to zaraz naprawić”, „Bądź tu natychmiast!”. Wielu ludzi mocno wierzy w skuteczność komunikatu opartego na przymusie i sile. Na dłuższą metę ma on jednak tylko złe konsekwencje. Z jednej strony może prowadzić do buntu, stawiania oporu i trudnych do rozwiązania konfliktów. Z drugiej – może wymusić czyjeś posłuszeństwo, ale pokazuje zarazem posłusznej osobie, że jej zdanie nie jest nic warte, co obniża jej samoocenę.

III.VI Grożenie

Staranie się o kontrolę nad działaniem drugiej osoby przez grożenie jej negatywnymi konsekwencjami, które mogą ją spotkać z twojej strony, np. „Zrobisz to albo...”. Groźby prowadzą do takich samych negatywnych rezultatów jak rozkazy.

Strona | 15

III.VII Moralizowanie

Mówienie drugiej osobie, co powinna robić, np. „Nie powinnaś się rozwodzić, co z dziećmi?”, „Powinieneś ją przeprosić”. Często takim radom towarzyszy podpieranie się autorytetami, ideami moralnymi czy społecznymi i nadużywanie słów typu: „powinno się”, „tak się postępuje”, „to jest właściwe”. Takie komunikaty budzą niepokój i poczucie winy, a także uniemożliwiają ludziom szczere wyrażanie siebie.

III.VIII Zbyt wiele pytań

Stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań, np. „Jak w szkole?”. – „Dobrze”. – „Co dziś robiliście?” – „Nic”. Bardzo powszechny dialog, w którym zatroskani rodzice desperacko próbują utrzymać kontakt z dzieckiem i zadają coraz więcej pytań, co jeszcze bardziej utrudnia relację. Największą barierą w codziennej rozmowie jest stawianie pytań zamkniętych, na które można odpowiedzieć „tak” lub „nie” oraz odpytywanie i stwarzanie atmosfery przesłuchania. Takie próby dotarcia do drugiej osoby prowadzą do przeciwnych skutków – powodują niepokój i pobudzają reakcje obronne.

III.IX Udzielanie rad

Dawanie drugiej osobie recepty na jej problemy, np. „Ja bym na twoim miejscu...”, „To łatwe, najpierw trzeba...”. Co złego jest w doradzaniu? Dawanie innym rozwiązań tłumaczy się jako wyraz troski o nich, a tak naprawdę podszyte jest brakiem zaufania do ich inteligencji i możliwości poradzenia sobie z trudnościami. Inny problem polega na tym, że doradca rzadko rozumie w całości sytuację, gdyż ludzie, którzy dzielą się swoimi troskami, pokazują często tylko wierzchołek góry lodowej. To ogromne ryzyko brać w takiej sytuacji na siebie odpowiedzialność za rozwiązanie problemów innych.

III.X Odwracanie uwagi

Odsunięcie na bok problemu drugiej osoby, np. „Nie wracajmy do tego”, „Myślisz, że masz problem? Posłuchaj, co mi się przydarzyło”. Ta bariera w komunikacji jest stawiana głównie w sytuacjach, gdy pojawiają się między ludźmi tematy budzące napięcie – złość, krzywda,

choroba, nieszczęście, smutek itp. Może to wynikać z braku umiejętności aktywnego słuchania, ale też z oporu przed towarzyszeniem innym w przeżywaniu ich trosk.

III.XI Logiczne argumentowanie

Strona | 16

Próba przekonania drugiej osoby poprzez odwoływanie się do faktów lub logiki, bez brania pod uwagę emocjonalnego aspektu sytuacji, np. „Gdyby nie ten samochód, nie wpadlibyśmy w długi”. Kiedy w relacji pojawi się stres lub konflikt, najgorszą rzeczą, jaką możemy zrobić, jest odwołanie się do logicznych argumentów. Zimny dystans i skupienie na argumentach jest sposobem na oderwanie się od nieprzyjemnych uczuć, ale może wprowadzić rozmówcę we wściekłość. „Gdy partner ma problem lub gdy pojawia się problem w relacji interpersonalnej, główną kwestią są właśnie uczucia” – pisze Stewart. „Gdy korzysta się z logiki, by uniknąć emocjonalnego zaangażowania, opuszcza się drugą osobę w najmniej właściwym momencie”.

III.XII Uspokajanie

Prośba o powstrzymanie negatywnych emocji odczuwanych przez drugą osobę, np. „Nie martw się”, „Wszystko będzie dobrze”. Ten rodzaj blokady dotyczy często osób, które mają dobre intencje, ale nie chcą albo nie potrafią podjąć wysiłku związanego ze współodczuwaniem z drugą osobą. Stawiają tym samym blokadę w relacji, zatrzymując i uniemożliwiając innym przeżywanie sytuacji po swojemu.

IV. Ile w porozumiewaniu jest słuchania, a ile mówienia – czyli z czego właściwie składa się nasza mowa i percepcja?

Poruszając kwestię barier komunikacyjnych, nie sposób nie wspomnieć o zjawisku aktywnego słuchania. Zwrócił na nie szczególną uwagę niemiecki badacz Friedemann Schulz von Thun, który w psychologii komunikacji upatrywał przyczyn jej skuteczności.

Strona | 17

W opracowanym przez siebie modelu „czterech kanałów komunikacji” dowiódł on, że możemy zarówno tworzyć, jak i odbierać komunikaty w czterech różnych wymiarach. Dlatego też tak ważne jest, aby je poznać i realizować sobie komunikacyjnie zgodnie z naszymi planami. A jak to wygląda w praktyce? Spójrzmy na poniższą ilustrację¹⁶.



Z czego zatem każdy nasz komunikat nadajemy na czterech płaszczyznach. Poniżej omówiony został każdy z nich:

- **rzeczowy** (fakty) – to część komunikatu wypowiedziana „wprost”, którą moglibyśmy scharakteryzować odpowiadając na pytania: *kto?, co?, kiedy?, gdzie?, jak?*. Składa się ona z grupy konkretnych treści ujawniających fakty i dane, które chcielibyśmy przekazać. Na tym poziomie komunikatu nie zdradzamy swoich uczuć oraz nie ujawniamy własnych opinii.
- **relacji** (relacja) – ujawnia się ona tuż po poziomie rzeczowym. Pozwala ukazać nasz stosunek do odbiorcy komunikatu, odkrywając odpowiedzi na pytania typu: *Co myślę na Twój temat i naszej relacji?, Jak się do Ciebie odnoszę?, Kim dla mnie jesteś?, Czy jesteś dla mnie kimś ważnym?*. „Odpowiedzi determinują zachowania, które bywają

¹⁶ Kwadrat komunikacyjny został zaczerpnięty ze artykułu: W. Klęk, *Kwadrat komunikacyjny von Thuna*, www.wojciechklek.pl/kwadrat-komunikacyjny-von-thuna/, dostęp 23.06.2022.

podporządkowujące, bądź wskazujące na szacunek i partnerstwo. Płaszczyzna relacji to także poziom wyrażania uczuć, na którym najtrudniej się nam porozumiewać, szczególnie wobec osób, z którymi nie jesteśmy w bliskich kontaktach. Brak skrępowania, otwartość i autentyczność obu stron interakcji na tym poziomie, wzbudza zaufanie oraz buduje głębokie i szczerze relacje. Zdecydowanie bardziej uwrażliwione na tej płaszczyźnie są kobiety¹⁷.

- **ujawniania** (ujawniania siebie) – to na tym poziomie ujawniamy nasze myśli, oceny i uczucia. „To ta część komunikatu, która mówi o obecnym stanie nadawcy komunikatu, niezależnie od tego czy on sam chce to prezentować czy nie. Z rozmowy można dowiedzieć się o jego upodobaniach, przekonaniach, ambicjach, ocenach. Świadomość istnienia tego poziomu, może być konstruktywnie wykorzystywana na przykład w sytuacji pozytywnej autoprezentacji. W takim wypadku zwykle jest to komunikat „ja” wypowiadany wprost. Ten poziom może ujawniać również autentyczność nadawcy, który wyraża się nie zawsze w sposób zamierzony. Nie zawsze też jest ona czytelna dla odbiorcy. Czasem stanowi istotną wartość w relacji, a czasem bywa wykorzystywana przez odbiorcę. Dlatego warto przyjrzeć się sobie na tym poziomie nadawania komunikatu i ocenić, jakie korzyści dla obu stron interakcji płyną z aktualnego sposobu prezentowania siebie. Co daje ci ten styl, przed czym chroni i ewentualnie czego ci oszczędza¹⁸”.
- **apelu** – to z kolei część komunikatu, w której odkrywamy to, czego tak naprawdę chcemy. Tę płaszczyznę odsłaniamy przed naszym rozmówcą w momencie, gdy nasz komunikat odpowiada na pytania: *Czego od Ciebie oczekuję?, Do czego chcę Cię nakłonić?, Czego od Ciebie potrzebuję?*

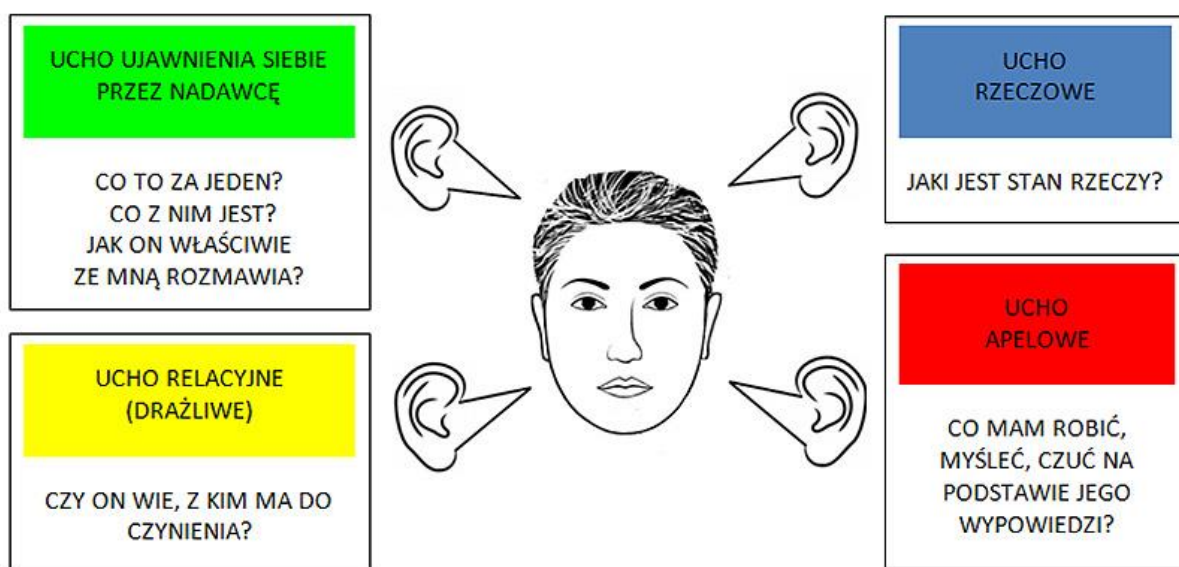
Jak zauważono powyżej, nie tylko nadajemy komunikaty wielopłaszczyznowo, ale również w taki sposób je odbieramy. W związku z tym F.S. von Thun opracował – obok czteropłaszczyznowego *kwadratu komunikacyjnego* – teorię *czworga uszu komunikacyjnych*. Jak się okazuje, „miewamy tendencję do słuchania wybranymi płaszczyznami, natomiast to którymi, zależy od tego kto i w jakiej sytuacji się z nami komunikuje. Stąd dość często interpretacja jest inna niż intencja, ponieważ nie zawsze każda ze stron wyczulona jest na ten sam poziom komunikatu. Jak już wcześniej wspomniano, kobiety słyszą przede wszystkim komunikaty o wzajemnej relacji, najczęściej próbują prowadzić rozmowę zgodnie z zasadą partnerstwa. Potrzebują potwierdzenia, że to co zauważyły było prawdziwe, lub to jak zareagowały, było poprawne. Potrzebują akceptacji i bardzo zwracają uwagę

¹⁷ B. Janowska, *Cztery poziomy komunikacji wg F. S. von Thuna*, www.bjanowska.pl/cztery-pozimy-komunikacji-wg-f-s-von-thuna/, dostęp 24.06.2022.

¹⁸ *Ibidem*.

na emocjonalność. Tymczasem mężczyźni nastawieni w komunikacji głównie na poziom rzeczowy skupiając się na faktach, wynikach badań, konkretach, odbierając osobisty, relacyjny język kobiet jako nierzeczowy. Dlatego zdystansowany język mężczyzn jako odpowiedź na kobiecą propozycję relacji, często głęboko dotyka kobiety, ponieważ odbierają to bardzo osobiście. W sytuacji kiedy one posługując się językiem osobistym mówią: „myślę...”, „sądzę...”, „uważam...”, nawet jeśli są głęboko przekonane o swojej racji, nie chcą niczego narzucać swojemu rozmówcy. Mężczyźni odbierają to jako niepewność. A tak naprawdę niepewność u kobiet wzbudzają kategoryczne i zdecydowane wypowiedzi mężczyzn, którzy operują bardziej sprecyzowanym, bezpośrednim językiem i nie potrafią czytać między wierszami, czego oczekują kobiety. Nie rozumieją też poziomu apelu i zawołanych na nim próśb i oczekiwań. Szef mężczyzna nie domyśli się, że pracownik kobieta jest zainteresowana awansem i że uważa, iż na niego zasługuje, dopóki nie powie mu o tym wprost w jasnym, konkretnym komunikacie, popartym konkretnymi argumentami¹⁹.

By prawidłowo realizować proces porozumienia, należy jednak zdawać sobie sprawę również z wielorakich sposobów odbioru komunikatu. Jak zdiagnozował F.S. von Thun, każdy z nas posiada umiejętność odbierania komunikatu metaforycznymi czterema uszami komunikacyjnymi, co ilustruje grafika poniżej.



¹⁹ Ibidem.

Umiejętności tej odpowiadają cztery wymiary tworzenia komunikatu, które scharakteryzowano powyżej. Przyjrzyjmy się jednak charakterystyce odbioru naszych komunikatów:

- **ucho rzeczowe** – słuchając tym uchem skupiamy się na faktach, staramy się jak najwięcej ustalić, zadając rzeczowe pytania oraz precyzując wszelkie niejasne dla nas kwestie.
- **ucho relacji** – słuchając tym uchem jesteśmy szczególnie wyczuleni na sposób, w jaki nadawca się do nas zwraca, w jaki sposób tworzy relację komunikacyjną, która odkrywa jego stosunek do nas samych. „W związku z tym rodzą się podobne wewnętrzne pytania: *Jak on się do mnie odnosi?, Co on o mnie myśli?, Kim dla mnie jest?, Czy czuję się z nim dobrze?* Ze względu na duży wpływ na relacje tego co usłyszymy tym uchem, często nazywane jest też <<uchem drażliwym>>²⁰”.
- **ucho ujawniania siebie** – nastawione diagnostycznie, skupia uwagę odbiorcy na komunikacji „ja” swojego partnera i reaguje na nie. Osoba i sprawy odbiorcy schodzą na dalszy plan. Odbiorca docieka jakie uczucia i motywy kryją się za konkretnymi słowami, jednocześnie zadając sobie wewnętrzne pytania w rodzaju: *Kim on jest?, jakiego języka używa?, Czy jest interesujący?, Czy jest kompetentny?* Niebezpieczna może być tu ocena nadawcy komunikatu, dokonana na podstawie schematów myślowych odbiorcy²¹.
- **ucho apelu** – na tym poziomie odbiorca koncentruje się na życzeniach, czyta między wierszami, często traci wtedy własny punkt widzenia, może czuć się zdominowany. Wewnętrzne pytania jakie się tutaj mogą pojawiać odnoszą się głównie do wspomnianych oczekiwań czyli: *Czego on ode mnie chce?, Co powinienem zrobić?, Co powinienem czuć?, Co powinienem myśleć?, Jak powinienem się zachowywać?, Jak powinienem się zmienić?* Jest to ucho najbardziej wrażliwe na naciski²².

A jak badacz ilustrował te zależności na przykładzie? W jego publikacji znalazła się ilustracja objaśniająca kontakty międzyludzkie na różnym poziomie porozumienia. Oto ona:

²⁰ B. Janowska, *Cztery poziomy komunikacji wg F. S. von Thuna*, www.bjanowska.pl/cztery-pozimy-komunikacji-wg-f-s-von-thuna/, dostęp 23.06.2022.

²¹ *Ibidem*.

²² *Ibidem*.

Co się może wydarzyć, gdy mąż zapyta żonę, która przygotowała obiad:
„Co to jest to zielone w zupie?”

MAŻ może chcieć zakomunikować

Usta faktów: w zupie jest coś zielonego.

Usta apelu: Powiedz mi, co to jest!

Usta relacji: Ufam, że wiesz, co to jest.

Usta ujawniania siebie: Nie lubię „zieleniny” w zupie.

ŻONA może usłyszeć

Ucho faktów: W zupie pływa coś zielonego.

Ucho apelu: Nie dodawaj mi zieleniny do zupy!

Ucho relacji: Nie docenia tego, co robię dla niego.

Ucho ujawniania siebie: Mąż uważa, że źle gotuje.

Zdarza się, że żona która usłyszy komunikat uchem relacji odpowie: „Jeżeli nie chcesz, to nie musisz jeść! Sam sobie gotuj!” Co by się stało, gdyby żona usłyszała ten komunikat np. tylko „uchem” fakt²³.

²³ W. Klęk, *Kwadrat komunikacyjny von Thuna*, wojciechklek.pl/kwadrat-komunikacyjny-von-thuna/

IV. I Prezentacja „JA”, czyli ile jest mnie w moim komunikacie?

Dotychczas wielokrotnie omawialiśmy zachowania komunikacyjne, które czynią nasze porozumiewanie bardziej empatycznym i skutecznym, zestawiając je z mechanizmami doprowadzającymi do nieporozumień, konfliktów i zakłóceń na linii nadawca – odbiorca (bariery i blokady komunikacyjne, zachowania przeczące zasadzie asertywności itp.). W tej części podręcznika zastanowimy się, jak eksponujemy nasze „ja” na co dzień oraz ustalimy, ile tożsamości komunikacyjnych w ogóle posiadamy.

Na ujawnianiu siebie w komunikacji badacze wskazywali już od czasów najdawniejszych. Pięknie obrazuje to chociażby retoryczna tradycja komunikacji, sytuująca mówcę w centrum uwagi, a dobrane przez nadawcę środki wyrazu oprócz wpływania na odbiorców, pozwalają budować jego wizerunek. W tradycji grecko-rzymskiej kładziono szczególny nacisk na kunszt mowy, który to bezpośrednio wiązano z jej skutecznością oraz możliwością najpełniejszego zaprezentowania swoich poglądów.

Każdy z nas zapewne jest świadom faktu, że posiada dwie tożsamości: **„ja” prywatne** oraz **„ja” publiczne**, które różnią się od siebie znacznie. To pierwsze mamy zarezerwowane dla siebie i osób nam najbliższych; drugie z kolei – przeznaczone jest dla sytuacji spoza obszaru relacji rodzinnych, dla spotkań oficjalnych. „Ja” publiczne nazywane jest również **„ja” prezentowanym**, które stanowi wizerunek publiczny. Zwykle jest ono kreowane przez nas świadomie, zgodnie z aprobowanymi przez społeczeństwo cechami, jak dobry mąż, pilny uczeń, lojalny przyjaciel itd.²⁴.

Jak jednak budować „ja” prezentowane? Składa się jednak na nie wiele elementów. Jednym z nich jest sterowanie wrażeniem w kontakcie bezpośrednim poprzez:

- zachowanie,
- wygląd,
- otoczenie.

Na zachowanie, co oczywiste, składają się nasze strategie werbalne i niewerbalne. Jak zapewne pamiętasz, należą do nich: ruchy naszego ciała, dotyk, głos, dystans, który tworzymy między naszym odbiorcą itd.

Drugi z wymienionych elementów – wygląd – kształtuje obraz nas samych. Zastanów się, z czym kojarzy się biały fartuch czy mundur policjanta. Zapewne z profesjonalizmem czy bezpieczeństwem. Również na co dzień możemy do siebie przekonać bądź zrazić drugą osobę poprzez wybór właściwego ubioru. Wybierając rano rzeczy, w których będziemy

²⁴ R. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctor II, *Op cit*, s. 85.

funkcjonować, musimy pamiętać, że przekazują o nas ogromny arsenał informacji, jeszcze zanim zdążymy się w ogóle werbalnie zaprezentować. I prawdą jest, że nie szata zdobi człowieka, ale na pewno go dookreśla i w wielu przypadkach pozwala poznać. Ponadto, ukazuje nasze uczucia względem sytuacji, osoby oraz miejsca, w którym się znaleźliśmy. „Ubierz się tak, jak chcesz, by Cię zapamiętano, z odwagą, z odrobiną oryginalności, w coś, co sprawi, że będziesz się czuć wygodnie i pewnie²⁵”.

Kolejnym sposobem sterowania jest miejsce, czyli otoczenie fizyczne, które wpływa na odbiór nas samych. To oczywiste, że w miejscu nam znanym bądź przychylnym będziemy czuli się bardziej komfortowo, co przełoży się na sposób naszego porozumiewania się z innymi. Z kolei w miejscach dla nas nowych, potencjalnie nieprzychylnych, nasze poczucie wartości się obniża, co w konsekwencji może doprowadzić do nieasertywnych zachowań czy wybiórczego traktowania wielopłaszczyznowości wypowiedzi. Wówczas to miejsce staje się barierą komunikacyjną.

Warto pamiętać o powyżej wymienionych czynnikach podczas rozpoczynania działalności self-adwokata, o czym więcej w kolejnym rozdziale.

²⁵ *Ibidem*, s. 193.

V. Self-adwokatura i rola self-adwokatów we współczesnym społeczeństwie

Niniejszy rozdział dotyczył będzie zjawiska self-adwokatury. Być może już spotkałeś się kiedyś z tym terminem. Funkcjonuje on w przestrzeni osób niepełnosprawnych intelektualnie i dzięki działaniom wielu organizacji w Polsce i zagranicą staje się coraz bardziej rozpoznawalny, a działania self-adwokatów – doceniane. W niniejszym podręczniku jednak przedstawimy Ci również szerszą definicję tego zjawiska, niemniej zanim to, odrobina wprowadzenia.

Strona | 24

V.I Czym jest self-adwokatura? Historia pojęcia

Self-adwokatura to pojęcie **pierwotnie łączone jedynie z działalnością osób niepełnosprawnych**, które działają na rzecz swoich praw. W literaturze przedmiotu spotyka się wiele definicji tego zjawiska i najogólniej można przyjąć, że self-adwokatura to występowanie we własnym imieniu przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną, by stały się one rzecznikami własnych spraw. Postawa ta jest bezpośrednią odpowiedzią na traktowanie i postrzeganie osób z niepełnosprawnościami w różnych miejscach na świecie. Niestety, większość osób szczególnie z niepełnosprawnością intelektualną wciąż nie jest słuchanych, przez co sprawują one niewielką kontrolę nad własnym życiem i, co nie mniej ważne, nie są traktowane z należyтым szacunkiem. Jest to ściśle związane z postrzeganiem tej grupy w społeczeństwie. Zastanówmy się zatem przez moment, jaki obraz osób z niepełnosprawnością intelektualną obecnie funkcjonuje w potocznym odbiorze w Polsce. Z odpowiedzią przychodzą ustalenia Tomasza Wojakowskiego, który w artykule *Wizerunek osób z niepełnosprawnościami: stan postulowany a rzeczywisty obraz w mediach odtworzony na przykładzie tygodników opiniotwórczych* systematyzuje obraz osób niepełnosprawnych na przestrzeni wielu epok wymieniając kilka sposobów traktowania osób niepełnosprawnych:

- odtrącanie ludzi niepełnosprawnych poza obręb społeczeństwa przez ludy pierwotne i w starożytności,
- zamykanie osób niepełnosprawnych w zakładach specjalnych,
- edukacja segregacyjna,
- próba integracji i inkluzji społecznej.

Ten krótki przegląd postaw względem omawianej grupy społecznej ukazuje ewolucję przebiegającą od bezwzględного niezrozumienia i odtrącenia po rozpoczęcie edukacji i działań włączających. Jednak, mimo że podejście do zjawiska niepełnosprawności jest coraz bardziej nacechowane humanizmem, to nie stanowi to przeszkody do tego, aby nastawienie społeczne pozostało jednocześnie negatywne. Niestety, wciąż pokutuje krzywdzące myślenie stereotypowe względem osób niepełnosprawnych, które swe źródło ma w wierzeniach czy

przesądach. Jak zauważa autor powyżej przytoczonego artykułu; „postawy wobec osób niepełnosprawnych nabierają szczególnego znaczenia w aktualnie popularnym w mediach trendzie, który kładzie nacisk na wartości takie jak: zdrowie, atrakcyjność fizyczną, zamożność, produktywność. (...) Osoby z różnymi dysfunkcjami postrzegane są jako ułomne i oznaczone piętnem. Jest to odrębna, inna część społeczeństwa, która może być traktowana właśnie inaczej. (...) Nadal, bez jakichkolwiek zmian w myśleniu potocznym oraz polityce publicznej, w związku z uwarunkowaniami biologicznymi czy ułomnościami umysłu, dochodzi do zjawiska wykluczenia osób niepełnosprawnych²⁶”. Jak wskazuje następnie w podsumowaniu autor zestawienia „osoby niepełnosprawne są ukazane w sytuacji niedostatku finansowego lub kłopotów zdrowotnych. Życie tej grupy osób, po lekturze wyselekcjonowanych artykułów, jawi się jako pasmo problemów, poczynawszy od braku dostępu do mieszkalnictwa komunalnego, po marginalizację na rynku pracy²⁷”.

Nie jest więc zaskakującą tendencją pojawiania się w przestrzeni publicznej self-adwokatów. Wszak w interesie wszystkich jest, aby rozwijać ich umiejętności, nie pomijać pozytywnego wkładu w różnorodność społeczeństwa. Grupy self-adwokatów istnieją więc we wszystkich krajach europejskich, a obok nich pojawiają się nowe profesje: osoby wspierające i tak zwania facylitatorzy²⁸, którzy rozwinęli umiejętności i opracowali takie podejście do nawiązywania społecznych relacji, aby asystować w autonomicznym rozwoju self-adwokatów. Istnieje wiele organizacji zrzeszających self-adwokatów, by wymienić chociażby jedną z ważniejszych z nich – Europejska Platforma Self-Adwokatów działająca w ramach Europe Inclusion²⁹. Warto więc śledzić poczynania self-adwokatów, czerpać z ich doświadczenia i wytaczać nowe drogi rozwiązań, przy okazji zajmując się swoimi kwestiami.

A zatem, podsumujemy dotychczasowe ustalenia. Z powyżej przywołanych definicji self-adwokatury można wyłonić następujące określenia precyzujące pojęcie:

- samostanowienie,
- podejmowanie autonomicznych decyzji,
- możliwość publicznego wypowiadania swojego zdania,
- prawo oraz umiejętność wypowiadania się w swoim imieniu i interesie,
- samodzielne walczenie o swoje prawa,

²⁶ T. Wojakowski, *Wizerunek osób z niepełnosprawnościami: stan postulowany a rzeczywisty obraz w mediach odtworzony na przykładzie tygodników opiniotwórczych*, Zoon Politikon, 2020, 11/2020, s. 53.

²⁷ *Ibidem*, s. 72.

²⁸ Facylitatorem zwykło określać się osobę, której zadaniem jest udział w przeprowadzeniu procesu komunikacji między osobami, grupami w celu osiągnięcia wspólnego celu. Jest to osoba spoza grupy, która przy użyciu różnych rozwiązań socjotechnicznych umożliwia uzyskania optymalnych rozwiązań. Jak sama nazwa wskazuje, facylituje, czyli ułatwia nawiązywanie i przebieg procesów społecznych.

²⁹ Oto adres www.EuropeanPlatformofSelfAdvocacy.eu: www.self-advocacy.eu. Serdecznie zachęcamy również do odwiedzenia strony Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną Koło w Jarosławiu www.psoni-jaroslaw.org.pl

- ruch społeczny w obronie praw obywatelskich,
- sprawowanie szeroko rozumianej kontroli nad własnym życiem i przyszłością – w ujęciu szerszym.

Ostatnimi czasy coraz częściej pojęcia te **odnoszone są do aktywności społecznej w ogóle** przejawianej przez różne grupy społeczne. Młodzież, osoby starsze organizują się i przedstawiają swoje racje jako określona grupa zainteresowana rozwiązaniem jakiejś kwestii czy nurtującego ich problemu. Taki rodzaj aktywności pozwala na dotarcie do osób mających bezpośredni wpływ na zmianę stanu rzeczy, posiadając tym samym większą siłę perswazyjną.

V.II Jednak czy osobom starszym self-adwokaci są w ogóle potrzebni?

Niestety, okazuje się, że tak. W *Raporcie komisji ekspertów do spraw osób starszych – wyzwania i rekomendacje* z 2020 roku jasno sformułowano szereg wyzwań, przed którymi stoi polskie społeczeństwo względem seniorów. Jest to długa lista potrzeb niezbędnych do zaspokojenia w celu komfortowego i pełnego funkcjonowania osób starszych w każdym wymiarze życia. W *Raporcie* wspomina się więc o: międzynarodowych standardach ochrony praw osób starszych, zabezpieczeniu społecznym, pracy zawodowej, nadużyciach i przemoc, zdrowiu i opiece zdrowotnej, przestrzeni publicznej, aktywności społecznej, edukacyjnej i kulturalnej; komunikacji społecznej i przestrzeni wirtualnej³⁰. Oprócz wskazania luk systemowych w powyżej przywołanych płaszczyznach, autorzy raportu zamieszczają stosowane rekomendacje, które stanowią podstawę do opracowania konkretnych działań naprawczych. Niektóre z nich zostały również wzięte pod uwagę podczas opracowywania niniejszego programu szkolenia, którego integralną część stanowi niniejszy podręcznik. Szczególnie mowa tu o wyzwaniach z zakresu komunikacji społecznej i przestrzeni wirtualnej.

W ramach komunikacji społecznej zwrócono bowiem uwagę, że potrzebę walki ze stereotypami osoby starszej, której obraz w dużej mierze jest kreowany na kanwie deficytów, co projektuje sposoby zachowań werbalnych i niewerbalnych względem omawianej grupy. „Organizowanie warsztatów dla osób starszych służących rozwijaniu kompetencji w zakresie radzenia sobie z niechcianymi formami komunikacji³¹”. Z kolei w zakresie walki z wykluczeniem cyfrowym zasugerowano, aby:

- miała miejsce „kontynuacja nieodpłatnych programów edukacyjnych służących podniesieniu kompetencji cyfrowych osób starszych.
- przygotowywano personel pracujący z klientami korzystającymi z urządzeń komunikacji elektronicznej (np. pracowników sklepów z telefonami komórkowymi,

³⁰ Serdecznie zachęcamy do zapoznania się z raportem: *Raport komisji ekspertów do spraw osób starszych – wyzwania i rekomendacje* z 2020.

³¹ *Ibidem*, s. 40.

konsultantów klienta) w zakresie znajomości potrzeb i ograniczeń klientów w starszym wieku

- Upowszechnianie wiedzy o Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (European Accessibility Act – Europejski Akt Dostępności). Dyrektywa dotyczy m.in. sprzętu komputerowego (w tym terminali płatniczych i czytników książek), usług audiowizualnych, serwisów lotniczych, kolejowych i autobusowych, usług bankowości detalicznej, książek elektronicznych i usług handlu elektronicznego. Wskazuje, jak mają być przygotowywane instrukcje obsługi i jak projektować interfejs użytkownika, wylicza, jakie parametry trzeba spełnić, by z urządzeń i usług mogły korzystać osoby z niepełnosprawnościami³².

Strona | 27

Potrzebę powyżej przytoczonych działań uzasadniają wyniki badań udostępnione przez GUS. Wynika z nich, że „w 2019 r. w populacji w wieku 65–74 lat zaledwie 30,6% osób korzystało regularnie z komputera, a 33,3% regularnie korzystało z Internetu. Przyczyny tej sytuacji są wielorakie. Mają związek zarówno z cechami osób starszych (np. niższym ogólnym poziomem wykształcenia, niższymi kompetencjami informatycznymi, ograniczeniami sensorycznymi, mniejszą sprawnością manualną, mniejszą skłonnością do wchodzenia w wirtualne relacje z innymi ludźmi), jak i z konstrukcją urządzeń, programów obsługi oraz techniczną dostępnością Internetu³³”.

V.III Kim zatem jest self-adwokat?

Self-adwokat to osoba, która jest **rzecznikiem własnych praw i potrafi decydować o sobie oraz wypowiadać się na forum i pomagać osobom zainteresowanym**. Stale pogłębia on wiedzę na temat praw człowieka i Konstytucji RP, jak również problemów określonej grupy społecznej. Jest strażnikiem praw, ale i inicjatorem działań. Zna doskonale potrzeby reprezentowanej grupy i potrafi je umiejętnie wyartykułować. Aby jednak spełniać swoją rolę należycie powinien on znać prawa i obowiązki reprezentowanej grupy. Dlatego teraz słów kilka na temat praw człowieka w kontekście naszej grupy.

Zgodnie z typologią Thomasa G. Ryana i Sarah Griffiths self-adwokat może występować:

- we interesach własnych – wówczas mowa o indywidualnej self-adwokaturze
- w interesach określonej grupy – grupowa self-adwokatura

³² *Ibidem*, s. 40-41.

³³ *Ibidem*.

- w interesach publicznych w celu edukowania innych, działania na rzecz zwiększenia świadomości na temat problemów własnych oraz swojej grupy społeczne³⁴.

V.IV Jestem Seniorem, ale czy znam swoje prawa?

Strona | 28

Czy zastanawiałeś się kiedykolwiek nad swoimi prawami, ale i też obowiązkami, które Ci przysługują jako obywatelowi Polski? Możliwe, że kiedyś nawet chciałeś zweryfikować swoją wiedzę w tym zakresie, ale nie wiedziałeś, gdzie szukać pomocy.

Na stronie Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej znajduje się zakładka *Seniorzy/aktywne starzenie*³⁵. Warto odwiedzać tę stronę ze względu na fakt, iż publikowane są na niej treści ściśle związane z Twoją sytuacją. Niezwykle istotnym jest dokument zatytułowany *Polityka społeczna wobec osób starszych 2030. Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność*, w którym to dokumencie znajdują Państwo wykaz działań zaopiniowanych do wdrożenia:

1. Kształtowanie pozytywnego postrzegania starości w społeczeństwie.
2. Uczestnictwo w życiu społecznym oraz wspieranie wszelkich form aktywności obywatelskiej, społecznej, kulturalnej, artystycznej, sportowej i religijnej.
3. Tworzenie warunków umożliwiających wykorzystanie potencjału osób starszych jako aktywnych uczestników życia gospodarczego i rynku pracy, dostosowanych do ich możliwości psychofizycznych oraz sytuacji rodzinnej.
4. Promocja zdrowia, profilaktyka chorób, dostęp do diagnostyki, leczenia i rehabilitacji.
5. Zwiększanie bezpieczeństwa fizycznego – przeciwdziałanie przemocy i zaniedbaniom wobec osób starszych.
6. Tworzenie warunków do solidarności i integracji międzypokoleniowej.
7. Działania na rzecz edukacji dla starości (kadry opiekuńcze i medyczne), do starości (całe społeczeństwo), przez starość (od najmłodszego pokolenia) oraz edukacja w starości (osoby starsze).

Odnośnik do całej *Uchwały* również znajduje się na wskazanej wcześniej stronie internetowej.

Warto również na bieżąco odwiedzać stronę kampanii Bezpieczny i Aktywny Senior www.senior.gov.pl, gdzie znajdują Państwo informacje nie tylko na temat obecnie realizowanych projektów, których uczestnikami są właśnie osoby starsze, ale wszelkie materiały i badania do pobrania, które odnoszą się bezpośrednio do sytuacji osób 60+.

³⁴ I. Nowakowska, *Self-adwokatura jako forma wolontariatu osób z niepełnosprawnościami*, [w:] *Człowiek – Niepełnosprawność – Społeczeństwo*, CSN nr 2, 2020, s. 71.

³⁵ Oto link do zakładki: www.gov.pl/web/rodzina/seniorzyaktywne-starzenie

VI. Zakończenie, które jest tak naprawdę początkiem

Tytuł niniejszego rozdziału jest swego rodzaju wyrażeniem nadziei autora, że zainteresowały Cię problemy szeroko pojętej teorii komunikacji. Zaprezentowane w publikacji elementy wiedzy na temat bezkresu myśli związanych z porozumiewaniem się ludzi stanowią przyczynek do dalszych, już samodzielnych, poszukiwań, które pozwolą Ci, szanowny Czytelniku, bardziej zrozumieć siebie w gąszczu codziennych komunikatów. **Siebie**, ale również Twoich bliskich, znajomych i nieznajomych, z którymi tworzysz niezliczone, jedyne w swoim rodzaju, zdarzenia komunikacyjne. W każdym bowiem aspekcie naszego życia punktem zwrotnym rozwoju jest moment poznania – zwrócenia się ku uświadomieniu sobie pewnych prawd i rozpoczęcia pracy nad sobą. Wszak zawsze może być lepiej, nawet jeśli już jest dobrze.

A pracy nad ideą porozumienia niech przyświeca Ci myśl Johna Powella

Komunikacja pracuje dla tych, którzy nad nią pracują.

VII. Bibliografia

Adler R., Rosenfeld L. B., Proctor II R. F., *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Wydanie III Zmienione, Poznań 2018.

Strona | 30

Davidson J., *Asertywność dla żółtodziobów, czyli wszystko, co powinienes wiedzieć o...*, przeł. S. Musielak, Poznań 2003.

Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, przeł. O. i W. Kubińscy, M. Kacmajor, Gdańsk 2003.

Janowska B., *Cztery poziomy komunikacji wg F. S. von Thuna*, www.bjanowska.pl/cztery-poziomy-komunikacji-wg-f-s-von-thuna/.

Klęk W., *Kwadrat komunikacyjny von Thuna*, wojciechklek.pl/kwadrat-komunikacyjny-von-thuna/.

Marek I., *Asertywność*, www.muuve.pl/2019/07/22/asertywnosc/.

Nowakowska I., *Self-adwokatura jako forma wolontariatu osób z niepełnosprawnością*, [w:] *Człowiek – Niepełnosprawność – Społeczeństwo*, CSN nr 2, 2020, s. 69-82.

Słaboń A., *Hipoteza Sapira-Whorfa*, [W:] M. Pacholski, A. Słaboń. *Słownik pojęć socjologicznych*, Kraków 2001, s. 58.

Wittgenstein L., *Tractatus logico-philosophicus*, Warszawa 1997.

Wojakowski T., *Wizerunek osób z niepełnosprawnościami: stan postulowany a rzeczywisty obraz w mediach odtworzony na przykładzie tygodników opiniotwórczych*, [w:] *Zoon Politikon*, red. S. Mocek, 2020, 11/2020, 42-81.

www.pl.wikipedia.org/wiki/Hipoteza_Sapira-Whorfa