

ROZDZIAŁ VII

PODMIOTOWY MECHANIZM READAPTACYJNY: SPOSTRZEGANIE JAKOŚCI KONTAKTÓW SPOŁECZNYCH

1. Na czym polega jakość relacji międzyludzkich?

Tworzone relacje i związki z innymi odgrywają ważną rolę w życiu człowieka – zaspokajają jego potrzeby, wpływają na samoocenę, dobrostan, można nawet powiedzieć, że warunkują przetrwanie.

Wysoka jakość relacji międzyludzkich będzie miała miejsce w sytuacji odczuwania subiektywnej satysfakcji człowieka z zaangażowania w stosunki interpersonalne i poczucia dobrostanu wynikającego z zaspokojenia jego potrzeb psychicznych poprzez zachowania społeczne. Niska jakość relacji przejawia się brakiem satysfakcji z kontaktów z innymi oraz poczuciem frustracji potrzeb psychicznych realizowanych w interakcjach międzyludzkich.

Z wysoką/niską jakością relacji interpersonalnych związane są pewne prawidłowości.

Wysoka jakość relacji interpersonalnych	Niska jakość relacji interpersonalnych
<ul style="list-style-type: none">• Duża ilość relacji• Relacje mają charakter podmiotowy• Motywowane są wartościami rozwojowymi i prospołecznymi	<ul style="list-style-type: none">• Mała ilość relacji• Relacje mają charakter przedmiotowy• Motywowane są wartościami egoistycznymi i aspołecznymi/antyspołecznymi

Schemat 1. Wskaźniki wysokiej/niskiej jakości relacji międzyludzkich

Warunkiem zaistnienia satysfakcjonujących interakcji jest spotkanie się dwóch (lub większej liczby) podmiotów w przestrzeni życiowej.

Satysfakcjonujące relacje są zasobem człowieka ważnym dla jego rozwoju. Umożliwiają one także zdobycie innych zasobów oraz pomagają w ich zachowaniu.

Ludzie wchodzą ze sobą w interakcje, aby osiągnąć pewne cele lub zaspokoić określone wewnętrzne motywacje. Chęć tworzenia więzi z innymi jest jedną z podstawowych potrzeb człowieka. Wymienia się następujące motywy podejmowania interakcji społecznych:

- ustanowienie więzi społecznych – uzyskanie wsparcia od otoczenia
- rozumienie siebie i innych – gromadzenie informacji
- zdobycie i utrzymanie wysokiej pozycji
- obrona siebie i tych, których kochamy
- przyciągnięcie i utrzymanie partnera
- wymiana korzyści materialnych.

Podstawową potrzebą, która motywuje ludzi do nawiązywania relacji, jest wg S. Schachtera potrzeba afiliacji. Polega ona na chęci nawiązania bliskich, przyjemnych i uczuciowych relacji z innymi osobami.

Jakość relacji interpersonalnych zależy od:

- właściwości podmiotowych, takich jak spostrzeganie siebie, spostrzeganie partnera, kompetencji (cech) podmiotów zaangażowanych w relacje
- okoliczności.

Niektórzy sprowadzają uwarunkowania podmiotowe jakości relacji międzyludzkich do „ja społecznego”. Ja stanowi strukturę poznawczą, która pozwala człowiekowi świadomie myśleć o sobie samym. Struktura ta jest nieodłącznie związana z prezentacją własnej osoby w kontekście społecznym. Składa się na nią zespół przekonań dotyczących:

- ciała (wyglądu, zdrowia, kondycji)
- cech psychicznych (cech osobowości, kompetencji, inteligencji)
- relacji społecznych (jakość związków z różnymi grupami odniesienia)
- pełnionej roli (dziecka, żony, męża, przyjaciela, pracownika, więźnia)
- wartości (religijnych i świeckich)
- przeżytych doświadczeń
- a nawet zasobów materialnych.

Ludzie tworzą w umyśle reprezentacje swoich doświadczeń życiowych. Podobnie jak aparat utrwała zdarzenia, tak i człowiek zatrzymuje wspomnienia w postaci reprezentacji umysłowych.

Reprezentacja umysłowa konkretnego wydarzenia zwana jest egzemplarzem.

Reprezentacje odzwierciedlają więc bogate i zróżnicowane indywidualne

doświadczenia życiowe. Człowiek – obok zbierania własnych doświadczeń – przechowuje w umyśle przekonania dotyczące zachowań innych ludzi, ich cech, zdolności, celów, upodobań, związków itp. Reprezentacje obejmują również wyjaśnienia, dlaczego ludzie czy sytuacje są takie, jakie są.

Reprezentacja zawierająca uogólnienia nazywa się schematem poznawczym.

Znajomość sytuacji społecznych oraz tego, jak ludzie się w nich zachowują, jest ujęta zarówno w egzemplarze, jak i w schematy. Szczególny rodzaj schematów dotyczy kolejności wydarzeń następujących w określonych sytuacjach społecznych – nazywamy je skryptami.

Skrypty – schematy uporządkowane chronologicznie w określonych sytuacjach społecznych.

Szczególnie ważną reprezentacją umysłową jest ta, która dotyczy nas samych, nazywana jest ona koncepcją Ja lub autoschematem.

Obraz siebie składa się z wielu obrazów Ja. Jedne łączą się z pełnionymi rolami, inne odnoszą się do przyszłości – reprezentują to, kim człowiek chciałby się stać (Ja pożądane) lub kim nie powinien się stać (Ja niepożądane). Na przykład były więzieni posiada przekonanie o tym, że nie chce być w takiej roli (schematy poznawcze i emocje towarzyszące są awersyjne), pożądanym z kolei stanem może być pracownik (schematy poznawcze i emocje pozytywne).

Przyszłe Ja są bardzo ważne, ponieważ pomagają zdefiniować cele i ukierunkować działania osoby. Większość ludzi posiada także ja grupowe, kolektywne, społeczne.

Koncepcja Ja tworzy się poprzez samopoznanie na podstawie:

- obserwacji własnych zachowań, poprzez które człowiek wnioskuje o własnych cechach osobowości, zdolnościach czy postawach; proces ten nazywa się auto-prezentacją
- obserwacji tego, co myślą o nas inni, jest to tzw. proces odbitej oceny
- porównań społecznych; ludzie poznają siebie, porównując samych siebie (zdolności, postawy, przekonania) z innymi osobami.



Wszystkie informacje o sobie, pochodzące z różnych źródeł, są ze sobą powiązane. Gdy jedna z nich zostanie uaktywniona, pociąga za sobą inne skorelowane z nią myśli.

Reprezentacje wywierają wpływ na sposób, w jaki osoba myśli o sobie i innych. Są zasobem wiedzy o świecie, dostarczają podstaw do sądów społecznych. Działają one również jako oczekiwania, przygotowując podmiot do kontaktów społecznych poprzez: ukierunkowanie uwagi, wyznaczenie kierunku interpretacji sytuacji, wskazanie norm.

Reprezentacje poznawcze wiążą sytuację z motywami i celami człowieka w nią zaangażowanego.

Struktura Ja obejmuje przekonania na własny temat, zaś poczucie własnej wartości odnosi się do oceny i uczuć dotyczących tych przekonań.

To, co ludzie myślą o sobie i o innych, można opisać na dwóch niezależnych wymiarach ugodowości i dominacji, które po skrzyżowaniu dają osiem kategorii zmiennych interpersonalnych, nazywanych oktantami, określających zachowania interpersonalne.



Rys. 1. Koło interpersonalne (źródło: Kenricki in. 2002)

Orientacje interpersonalne

- **Pewny siebie – Dominujący**, osoba w interakcji z innymi opisuje siebie jako silną, asertywną, dominującą i śmiałą. Chętnie przejmuje inicjatywę i przewodzi w dyskusjach. Sobie przypisuje wartość (miłość) i ważność (status), lecz innej osobie tylko wartość. Relacja taka polega na kontrolowaniu, manipulowaniu, agresji wobec innych oraz na próbach dokonania zmian w ich zachowaniu. Znamionną cechą tego typu postępowania jest indywidualizm, który może przybrać formę narcyzmu.
- **Arogancki – Wyrachowany**, typ ten dotyczy osób skłonnych do egoizmu, aro-

gancji, podstępu i wyzysku, cynizmu, wyrażających gniew i irytację wobec innych, z tendencją do ich poniżania, żerujących na innych. Osoba tworząca relacje tego typu przypisuje sobie wartość i ważność, lecz nie przypisuje ich innej osobie.

- **Zimny – Nieczuły (bez serca)**, osoba nie jest skłonna do współpracy ani wspierania innych, sama uważa, że przymiotniki, takie jak miły, ciepły i rozumiejący, nie pasują do niej. Ważne są dla niej wolność i niezależność. Człowiek przypisuje sobie status, lecz nie przyznaje miłości, a innym nie przypisuje ani tego, ani tego. Relacje nawiązywane przez takie osoby pozbawione są czułości i miłości. Mają one także trudności w dotrzymywaniu długoterminowych zobowiązań wobec innych ludzi, trudności ze współpracą i wybaczeniem.
- **Powściągliwy – Introwertywny**, typ ten polega na unikaniu kontaktów z innymi, skłonności do odrzucania przyjaznych gestów z ich strony. Osoba ogranicza swoje życie społeczne, przyznaje sobie cechy, takie jak powściągliwość, zdystansowanie i aspołeczność. Czuje zażenowanie w obecności innych ludzi, ma trudności w wyrażaniu uczuć i nawiązywaniu relacji. Zarówno sobie, jak i innym nie przypisuje ani wartości, ani ważności.
- **Niezdeterminowany – Uległy**, relacja charakteryzuje się uległością i strachem w sytuacjach społecznych. Osoba ją przejawiająca ma obniżoną samoocenę, jest bojaźliwa, łagodna, nieśmiała i wątpiąca w siebie. Unika znalezienia się w centrum uwagi. Nie uważa siebie za ważną ani wartościową, innym przyznaje ważność, lecz nie przypisuje im wartości. Taki człowiek w kontaktach z innymi ludźmi ma trudności w wyrażaniu swoich potrzeb, jest niestanowczy i nieasertywny.
- **Niezrozumiały – Szczery**, charakteryzuje osobę skromną, uprzejmą, pełną szacunku dla innych i wychodzącą im naprzeciw. Opisuje ona siebie jako łagodną, delikatną, konwencjonalną i pozbawioną egotyzmu, unikającą kłótni, akceptującą błędy innych. Jest jednak łatwowierna, naiwna, daje się wykorzystywać innym, rzadko wyraża gniew. Sobie nie przypisuje ani miłości, ani statusu, natomiast przyznaje je innym.
- **Ciepły – Ugodowy**, relacja ma charakter życzliwy, opiekuńczy i troskliwy. Osoby przejawiające takie zachowania opisują siebie jako współczujące, wybaczące i uprzejme. Są gotowe wspierać innych zarówno emocjonalnie, jak i materialnie. Negatywnym aspektem prezentowanej relacji jest przesadna chęć zadowolenia innych nawet wbrew ich woli, za wszelką cenę. Ludzie reprezentujący typ zgodny – ciepły innym przyznają miłość i status, sobie jedynie miłość.
- **Towarzyski – Ekstrawertywny**, relacje charakterystyczne dla osób radosnych i towarzyskich, poszukujących harmonijnych związków z innymi i aktywności, które zapewniają im maksimum kontaktów społecznych. Określają siebie jako towarzyskie, przyjacielskie, uspołecznione i radosne. Przypisują sobie i innym zarówno miłość, jak i status. Do słabszych stron tego typu relacji można zali-

czyć zbyt dużą otwartość czy zwracanie na siebie uwagi, a także trudność z przebywaniem w samotności.

Obok ośmiu typów orientacji interpersonalnych można wyróżnić trzy style komunikacji międzyludzkiej, które mogą być interpretowane jako zachowania partnerów interakcji, rozpatrywane w kategoriach dominacja – podporządkowanie.

Styl egocentryczny	Określa pozycję własną w relacji jako dominującą
Styl allocentryczny	Określa pozycję własną w relacji jako podporządkowaną
Styl partnerski	Określa pozycję własną w relacji jako równorzędną

Indywidualne relacje z innymi osobami osadzone są w kontekście społecznym. R. Cialdini wymienia sześć reguł kierujących życiem społecznym, które wywierają znaczący wpływ na jakość stosunków międzyludzkich.

- Reguła wzajemności – głosi, że powinniśmy się odwdzięczać za dobra.
- Reguła konsekwencji i zaangażowania – wykorzystuje fakt, że jeśli człowiek zaangażuje się w jakieś działanie czy osiągnięcie danego celu, to będzie kontynuował je nawet wówczas, gdy okoliczności staną się mniej korzystne.
- Reguła społecznego dowodu słuszności – bazuje na ludzkiej skłonności do konformizmu. Człowiek naśladuje zachowania innych ludzi przede wszystkim z dwóch powodów: w warunkach niepewności traktuje reakcje innych osób jako informacje na temat słuszności określonych postaw lub zachowań, naśladuje reakcje innych, by czuć się elementem grupy.
- Reguła lubienia – częściej i chętniej spełnia się prośby i akceptuje propozycje pochodzące od ludzi, których się lubi, niż od tych, do których ma się stosunek obojętny bądź negatywny.
- Reguła autorytetu – łatwiej ulega się tym, których uważa się za autorytety w danej dziedzinie.
- Reguła niedostępności – niedostępność dóbr i informacji, choćby nawet tylko zagrożenie dostępności, sprawia, że wydają się one cenniejsze.

Jak zweryfikować osobowościową orientację interpersonalną?

Do oceny typu relacji interpersonalnych mogą posłużyć opisujące je przymiotniki w koncepcji J. Wigginsa (charakterystyka przymiotnikowa została zawarta w opisie poszczególnych typów relacji).

Jak zweryfikować jakość relacji międzyosobowych?

O wysokiej jakości relacji z innymi świadczą: liczne kontakty interpersonalne, poczucie satysfakcji z nich, realizacja celów indywidualnych i społecznych

poprzez współpracę z innymi osobami.

Niskiej jakości stosunków międzyludzkich dowodzą: nieliczne kontakty z innymi, brak poczucia satysfakcji z relacji interpersonalnych, wycofywanie się z realizacji celów poprzez kontakty z ludźmi.

2. W jaki sposób spostrzeganie jakości kontaktów interpersonalnych wpływa na zachowanie człowieka?

Spostrzeganie przez osobę jakości kontaktów międzysobowych determinuje zróżnicowane motywy wchodzenia w relacje z innymi oraz preferowanie określonych zachowań społecznych.

Zachowanie społeczne stanowi nieustanną interakcję między osobą a sytuacją. Motywy i inne aspekty osoby nieustannie wchodzą w zależności z cechami sytuacji.

Każda relacja międzysobowa wpływa na człowieka, na jego sposób widzenia siebie i poczucie własnej wartości, może także doprowadzić do tzw. kłopotów interpersonalnych.



Rys. 2. Koło problemów interpersonalnych (źródło: Kenricki in. 2002)

Typ orientacji interpersonalnej	Trudności interpersonalne
Pewny Siebie – Dominujący	Dominacja
Arogancki – Wyrachowany	Zawiść
Zimny – Nieczuły (bez serca)	Chłód
Powściągliwy – Introwertywny	Wycofanie społeczne
Niepewny siebie – Uległy	Brak asertywności
Niezrozumiały – Szczery	Łatwowierność
Ciepły – Ugodowy	Nadmierna otwartość
Towarzyski – Ekstrawertywny	Narzucanie się

Tab. 1. Przełożenie typów relacji międzysobowych na możliwe trudności interpersonalne

Można – za J. Wiggensem – wyróżnić relacje pozytywne współwystępujące z zadowoleniem z kontaktów międzyludzkich oraz negatywne skutkujące brakiem satysfakcji z kontaktów międzyludzkich.

Typy relacji interpersonalnych związane z wysoką jakością kontaktów międzyludzkich

- Ciepły – Zgodny
- Towarzyski – Ekstrawertywny
- Pewny siebie – Dominujący
- Niezarozumiały – Szczerzy

Typy relacji interpersonalnych związane z niską jakością kontaktów międzyludzkich

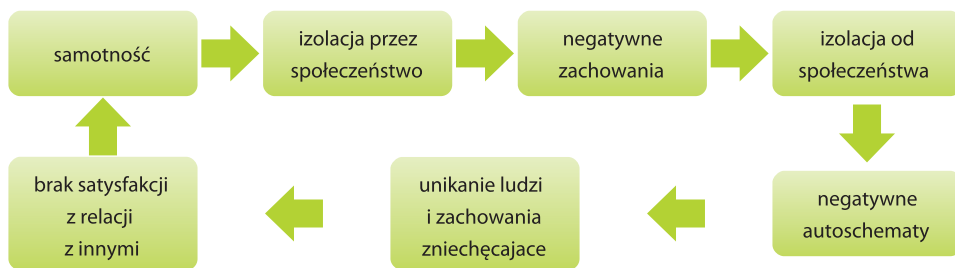
- Arogancki – Wyrachowany
- Zimny – Nieczuły
- Powściągliwy – Introwertywny
- Niezdecydowany – Uległy

Schemat 2. Typy relacji interpersonalnych a satysfakcja z kontaktów międzyludzkich

Człowiek przez całe życie nawiązuje wiele związków z ludźmi. Nie chce on być samotny i pozbawiony styczności z innymi. Zazwyczaj poszukuje bliskiej osoby oraz szerszego towarzystwa. Związki tworzone przez ludzi to głównie: przyjaźń, miłość, związek małżeński lub partnerski, stosunki rodzic – dziecko – rodzeństwo oraz krewni, więzi w pracy, więzi sąsiedzkie. Kontakty te znacząco wpływają na jakość życia osoby. Subiektywne zadowolenie z posiadanych relacji jest niezwykle istotne w zaspokajaniu potrzeb psychicznych człowieka. Satysfakcjonujące więzi z bliskimi, wsparcie społeczne i przynależność do grupy uznawane są za zasoby człowieka, które dodatkowo mają istotne znaczenie w nabywaniu innych zasobów i zapobieganiu ich utracie. Relacje społeczne mają również istotny wpływ na samoocenę osoby. Pozytywne oceny i opinie innych warunkują poczucie własnej wartości, dobre samopoczucie oraz dla większości ludzi stanowią podstawę równowagi psychicznej. Usłyszane opinie umacniają samoocenę i przekonanie o własnych możliwościach lub je obniżają.

Pozytywne relacje stanowią zasób człowieka, chroniący przed stresem oraz przejawami zachowań niepożądanych. Przyczyniają się również do zaspokajania potrzeb fizjologicznych, tożsamościowych, społecznych i praktycznych człowieka.

Deficyt relacji interpersonalnych lub niska ich jakość prowadzą do poczucia osamotnienia, frustracji wielu potrzeb psychicznych, wzrostu zachowań nieadaptacyjnych, pogłębiania się procesu marginalizacji i izolacji społecznej człowieka. Podłożem braku satysfakcjonujących kontaktów międzypersonalnych są często indywidualne deficyty komunikacyjne, stosowanie negatywnych typów relacji oraz stygmatyzacja pewnych grup osób, np. naruszających normy prawa karnego, utrudniająca pozycję tychże grup w komunikacji społecznej.



Schemat 3. Cykl zachowań nieprzystosowawczych związanych z niską jakością relacji interpersonalnych

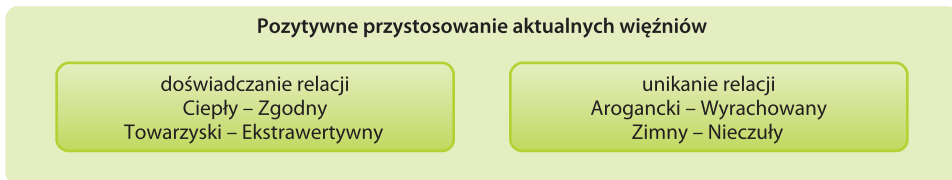
Z niską jakością stosunków międzyludzkich współwystępuje często zjawisko naznaczenia (stygmatyzacji). Polega ono na przypisaniu osobie czy grupie niespełniającej oczekiwań społecznych etykiety np. przestępcy, nieudacznika. Etykietowanie wpływa zwrótnie na sposób myślenia dotkniętego nim człowieka w kategoriach zawartych w stygmacie, co powoduje, że osoba zaczyna zachowywać się zgodnie z jego treścią, spełniając oczekiwania społeczne. Zachowania zgodne z etykietą zwykle nie budzą aprobaty, co wzmacnia wrażenie odrzucenia społecznego człowieka stygmatyzowanego oraz znacznie obniża jego poczucie wartości. Docierające z zewnątrz komunikaty, zawierające w swej treści stereotyp, działają jak samospełniające się proroctwo – osoba zaczyna realizować oczekiwaną od niej rolę społeczną. Z kolei jej funkcjonowanie jako dewianta może ułatwiać naruszanie (łamanie) kolejnych norm społecznych i prawnych oraz pogłębiać proces marginalizacji społecznej.

3. Czy występują zależności między poczuciem jakości posiadanych kontaktów społecznych a przystosowaniem osób zagrożonych karierą przestępczą?

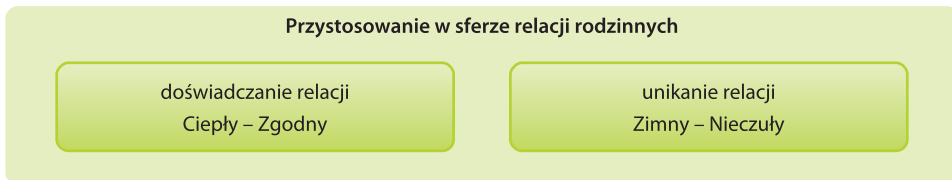
Odpowiedź na pytanie dotyczące związków między poczuciem jakości posiadanych kontaktów społecznych a przystosowaniem osób narażonych na wykluczenie z powodu konfliktu z prawem karnym opiera się na wynikach badań przeprowadzonych w ramach projektu „Więzi społeczne zamiast więzień. Wsparcie pozytywnej readaptacji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym z powodu konfliktu z prawem”, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Szczegółowe wyniki z przeprowadzonych analiz empirycznych zawiera raport, który został opracowany przez zespół pod kierunkiem I. Niewiadomskiej. Do badania poczucia jakości kontaktów wykorzystano Interpersonalne Skale Przymiotnikowe IAS-R J. Wigginsa, zaś do pomiaru przystosowania użyto Test Zdań Niedokończonych (RISB) J. Rottera. W obliczeniach statystycznych uwzględniono wyniki:

- analizy regresji wielorakiej na populacji nieletnich (N=511)
- analizy korelacyjnej metodą Pearsona na grupie osób aktualnie odbywających sankcje izolacyjne (N=109)
- analizy korelacyjnej metodą Pearsona na zbiorowości byłych więźniów (N=99).

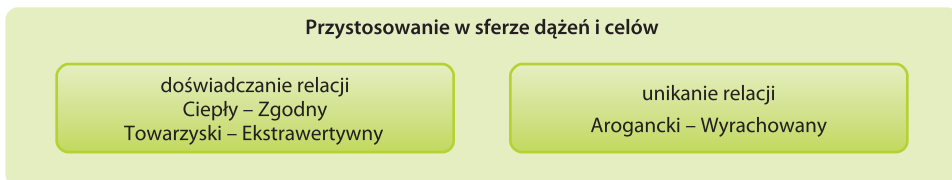
Relacje zachodzące między poczuciem jakości kontaktów międzyludzkich a poziomem przystosowania osobistego i jego czterech wymiarów (realizowanie osobistych celów, stosunek do siebie, relacje interpersonalne z członkami rodziny, pozarodzinne kontakty społeczne, nasilenie przeżywanego problemów) są znaczące w grupie aktualnych i byłych więźniów. Zależności te obrazują kolejne schematy.



Schemat 4. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania (wynik ogólny w RISB) a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie aktualnych więźniów (N=109)



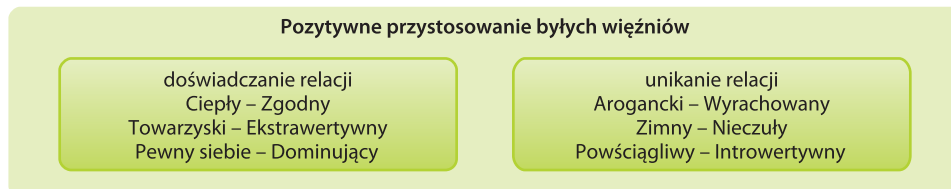
Schemat 5. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze stosunków rodzinnych a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie aktualnych więźniów (N=109)



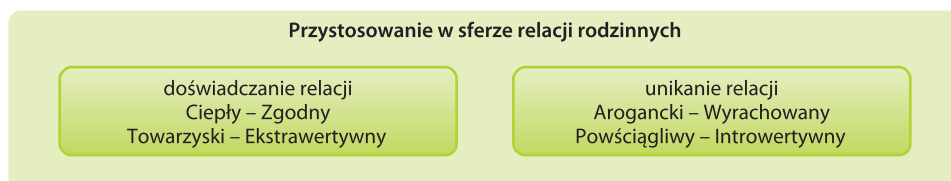
Schemat 6. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze dążeń i celów a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie aktualnych więźniów (N=109)

Z wysokim przystosowaniem osób w warunkach izolacyjnych współwystępuje relacja interpersonalna typu ciepły-zgodny. Można zatem wnioskować, że będzie to zachowanie najbardziej pożądane dla adaptacji w warunkach penitencjarnych.

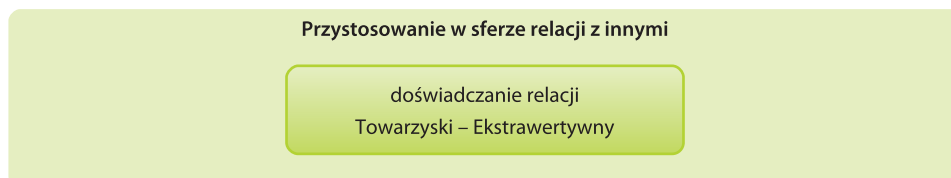
Z przystosowaniem osobistym więźniów ponadto pozytywnie koreluje doświadczenie oceny społecznej w kategoriach niezrozumiały-szczerzy, ciepły-zgodny oraz towarzyski-ekstrawertywny.



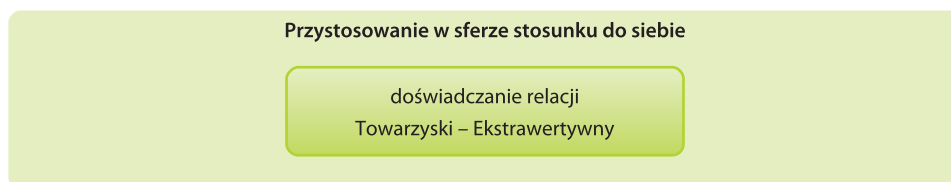
Schemat 7. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania (wynik ogólny w RISB) a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)



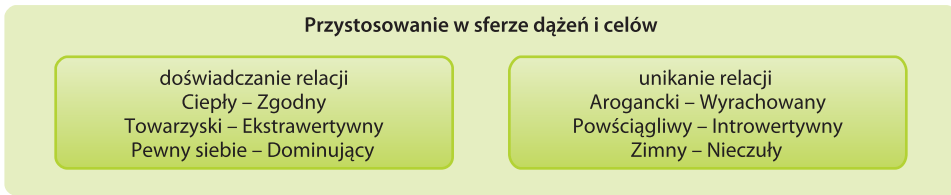
Schemat 8. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze stosunków rodzinnych a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)



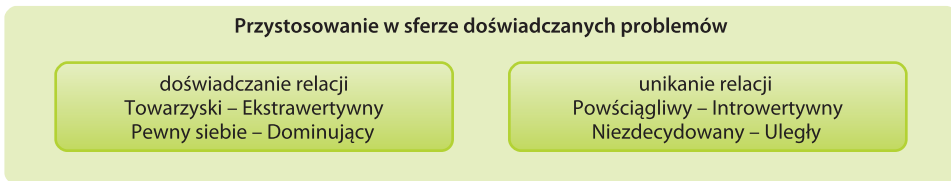
Schemat 9. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze relacji z innymi a natężeniem różnych typów stosunków interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)



Schemat 10. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze stosunku do siebie a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)



Schemat 11. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze dążeń i celów a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)



Schemat 12. Zależność pomiędzy wysokim poziomem przystosowania w sferze doświadczanych problemów a natężeniem różnych typów relacji interpersonalnych w grupie byłych więźniów (N=99)

Relacją znaczącą dla pozytywnego przystosowania byłych więźniów jest zachowanie typu towarzyski-ekstrawertywny. Można wnioskować, że w warunkach wolnościowych osoby preferujące w kontaktach interpersonalnych relację typu towarzyski-ekstrawertywny będą wykazywały wyższy poziom adaptacji.

Z wysoką adaptacją byłych więźniów ponadto pozytywnie koreluje posiadanie przez nich oceny społecznej w kategoriach pewny siebie-dominujący.

4. Jak można kształtować poczucie jakości nawiązywanych relacji międzyludzkich?

Spoiwem pomagającym w nawiązaniu relacji interpersonalnych jest komunikacja. Jest ona wpleciona w cały wachlarz interakcji społecznych i otwiera możliwość porozumiewania się z drugim człowiekiem. Jej istotą, poza wymianą informacji, jest również budowanie więzi emocjonalnej, nawiązywanie, umacnianie i rozwijanie relacji i związków z innymi ludźmi, a także osiąganie poczucia przynależności.

Jednym ze sposobów podnoszenia jakości relacji interpersonalnych jest wzmacnianie umiejętności komunikacyjnych.

Wzmacnianie umiejętności komunikacyjnych

Komunikacja odbywa się pomiędzy nadawcą i odbiorcą, których łączy kanał komunikacyjny. Żeby mogła być efektywna, wymaga tego, aby obaj uczestnicy:

- traktowali siebie nawzajem podmiotowo, czyli przypisywali sobie i wartość,

i status

- stosowali znany obu kod (język) przekazu
- wypowiadali komunikat zgodny z intencjami
- koncentrowali się na rozmówcy
- aktywnie słuchali, czyli nie przerywali, okazywali empatię, zrozumienie, parafrazowali najważniejsze myśli partnera.

Dodatkowo efektywna komunikacja zakłada drożność kanału komunikacyjnego. Trudno jest bowiem porozumiewać się przez ruchliwą ulicę albo w dyskotece. Podczas zakłóceń przepływu informacji łatwo jest o zniekształcenia w rozumieniu komunikatu. Trudno także zachować warunki sprzyjające wysokiej jakości rozmowy.

Rożmowa odbywa się zawsze na dwóch poziomach: werbalnym i pozawerbalnym. Poziom pozawerbalny obejmuje emocje towarzyszące rozmowie, mimikę oraz ruchy ciała.

Prowadząc rozmowę, warto pamiętać o trzech podstawowych umiejętnościach:

- rozmowę należy rozpocząć od pytań otwartych
- niezależnie od tematu, od czasu do czasu, powinno się przekazać nieco informacji o sobie (ustawiczne wypytywanie kogoś innego rodzi nieufność)
- należy reagować również na komunikaty pozasłowne wysyłane przez partnera rozmowy.

Interakcje międzysobowe są szczególnie trudne w sytuacjach stresu, konfliktowych, w których zaangażowane są silne negatywne emocje.

W sytuacjach trudnych warto posłużyć się komunikatem „ja”.

Komunikat „ja” informuje drugą osobę, jak jej zachowanie wpływa na nas, jakie wywołuje emocje, jakie ma dla nas znaczenie. Jest on jasną, nie zagrażającą rozmówcy formą mówienia o swoich potrzebach, oczekiwaniach, uczuciach.

Komunikat „ja” składa się z trzech części:

- ja czuję (jestem)... (wskazujemy konkretne uczucia)
- kiedy ty... (przedstawiamy konkretne zachowanie drugiej osoby)
- ponieważ... (opisujemy, jaki wpływ ma na nas przedstawione wcześniej postępowanie rozmówcy).

Należy unikać błędów komunikacyjnych

Do najczęściej występujących przeszkód (barier) komunikacyjnych, zakłócających prawidłowe porozumiewanie się pomiędzy podmiotami interakcji, należą:

- niezgodność przekazu werbalnego i pozawerbalnego
- używanie wielkich kwantyfikatorów typu: zawsze, wszędzie, wszyscy
- osądzanie, czyli narzucanie własnych wartości innym
- decydowanie za innych (manipulowanie, rozkazywanie)
- uciekanie od cudzych problemów, brak chęci zajmowania się nimi.

Obok umiejętności komunikacyjnych jakość relacji interpersonalnych można wzmacniać poprzez podnoszenie innych kompetencji osoby.

Wyższe kompetencje podmiotowe  Wyższa jakość relacji interpersonalnych

Do kompetencji podmiotowych, które sprzyjają efektywnej komunikacji i podnoszą jakość relacji międzysobowych, należą: wysoka/optymalna samoocena, kontrola emocjonalna, umiejętność radzenia sobie z negatywnymi emocjami w konstruktywny sposób, umiejętność rozwiązywania konfliktów, kompetencje zawodowe a także estetyczny wygląd.

Bibliografia

- Adler R. B., Rosenfeld L. B., Proctor II R. F. (2006). *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Aryle M. (1991). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Aryle M. (2001). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Aronson E. (1999). *Człowiek istota społeczna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M. (1997). *Psychologia społeczna. Serce i umysł*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Cialdini R. (1996). *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk: GWP.
- Doliński D. (2006). *Techniki wpływu społecznego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Dwyer D. (2005). *Bliskie relacje interpersonalne*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Goleman D. (2007). *Inteligencja społeczna*. Poznań: REBIS.
- Hobfoll S. E. (2006). *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Jarosz M. (2003). *Interpersonalne uwarunkowania religijności*. Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL.
- Kenrick D. T., Neuberg S. L., Cialdini R. B. (2002). *Psychologia społeczna. Rozwiązane tajemnice*. Gdańsk: GWP.
- Leary M. (2007). *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*. Gdańsk: GWP.

- Matejczuk J. (2004). O relacyjnej naturze komunikacji interpersonalnej. W: K. Kaliszewska, O. Sakson-Obada, M. Zielona-Janek, J. Zinzuk (red.). *Emocja – subiektywne doświadczenie czy zdarzenie interpersonalne?* Poznań: Bogucki Wydawnictwo Naukowe, s. 84-95.
- Mazur M. (2002). Orientacje społeczne. W: M. Lewicka (red.). *Jednostka i społeczeństwo*. Gdańsk: GWP, s. 117-130.
- Nęcki Z. (red.). *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego. Materiały z I Ogólnopolskiej Konferencji „Komunikowanie interpersonalne”*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Niebrzydowski L. (1989). *Psychologia wychowawcza. Samoświadomość, aktywność, stosunki interpersonalne*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Niewiadomska I. (2007). *Osobowościowe uwarunkowania skuteczności kary pozbawienia wolności*. Lublin: Wydawnictwo Naukowe KUL.
- Niewiadomska I., Chwaszcz J., Augustynowicz W. (2010). *Więzi społeczne zamiast więzień – wsparcie pozytywnej readaptacji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym z powodu konfliktu z prawem. Raport z badań z rekomendacjami*. Lublin: Drukarnia Tekst.
- Urban B. (2005). *Zachowania dewiacyjne młodzieży w interakcjach rówieśniczych*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Sołtysiak T., Karwowska M. (red.). *Polska młodzież – zagrożenia, zaburzenia w aktualnej rzeczywistości społecznej*. Bydgoszcz: Wydawnictwo Uczelniane Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- Szymanowska A. (2003). *Więzienie i co dalej*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Wojciszke B. (2005). *Relacje interpersonalne*. W: J. Strelau (red.). *Psychologia, podręcznik akademicki, t. 3*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, s. 147-186.
- Wosińska W. (2004). *Psychologia życia społecznego*. Gdańsk: GWP.
- Zaborowski Z. (1980). *Rodzina jako grupa społeczno-wychowawcza*. Warszawa: Nasza Księgarnia.

