



Tomasz Garstka

Fakty i mity dotyczące komunikacji interpersonalnej

Rola komunikacji interpersonalnej jest trudna do przecenienia, więc kompetencje komunikacyjne stają się tematem szkoleń dla nauczycieli (podobnie: dla psychologów, zespołów interwencyjnych, biznesmenów itp.). A jeśli ktoś uważa, że „temat się przejadł”, „ile można ćwiczyć tę komunikację”, to zauważy, że szkolenia poświęcone innej tematyce niemal zawsze zawierają moduł poświęcony zasadom i umiejętnościom komunikowania się. Tyle faktów. Teraz zajmijmy się fałszywymi twierdzeniami, pseudonaukowymi mitami, potocznymi sądami dotyczącymi komunikacji interpersonalnej, które bywają popularyzowane podczas szkoleń, a nawet w trakcie zajęć na niektórych uczelniach.

„Wszystko jest komunikacją”. „Nie można się nie komunikować”. „Milczenie też jest komunikatem” – to tylko kilka haseł dotyczących komunikacji w kontaktach międzyludzkich, oddających jej rolę. Podstawową funkcją komunikacji interpersonalnej jest wywarcie wpływu przez nadawcę na odbiorcę komunikatu (oczywiście w dyskursie dochodzi do nieustannej wymiany tych ról). „Wywarcie wpływu” kojarzy się z manipulacją, ale tutaj znaczy to jedynie tyle, by:

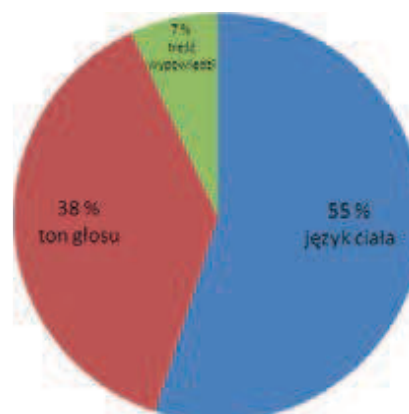
- u odbiorcy zmienił się stan wiedzy o nadawcy (by poznał wyrażane przez niego myśli i okazywane uczucia),
- nadawca miał poczucie, że jest dobrze rozumiany przez odbiorcę (psycholingwiści nazywają to „podzielaniem znaczeń”),
- między nadawcą a odbiorcą doszło do wymiany informacji ważnych ze względu na jakiś cel (np. wspólne wykonanie projektu),
- nadawca pozyskał od odbiorcy oczekiwane informacje,
- nadawca nakłonił odbiorcę do określonej czynności lub konkretnego postępowania lub by doszło do koordynacji wspólnych działań (współpracy).

Rola komunikacji interpersonalnej jest trudna do przecenienia, więc kompetencje komunikacyjne stają się tematem szkoleń dla nauczycieli (podobnie: dla psychologów, zespołów interwencyjnych, biznesmenów itp.). A jeśli ktoś uważa, że „temat się przejadł”, „ile można ćwiczyć tę komunikację”, to zauważy, że szkole-

nia poświęcone innej tematyce niemal zawsze zawierają moduł poświęcony zasadom i umiejętnościom komunikowania się. Tyle faktów. Teraz zajmijmy się fałszywymi twierdzeniami, pseudonaukowymi mitami, potocznymi sądami dotyczącymi komunikacji interpersonalnej, które bywają popularyzowane podczas szkoleń, a nawet w trakcie zajęć na niektórych uczelniach.

Reguła 7%-38%-55%

Czy podczas szkoleń, studiów lub w książkach widzieli Państwo taki lub podobny schemat (rysunek 1)? Przedstawia on regułę 7%-38%-55%, która głosi, iż dla zrozumienia nadawcy, w komunikacji z nim 7% czerpiemy ze słów, 38% z tonu głosu, a 55% z mowy ciała.



Rys. 1. Reguła 7%-38%-55%

Trudno się nie zgodzić, że wiele potrafimy „wyczytać” z głosu i z gestów naszego rozmówcy, prawda? A gdy do tego dowiadujemy się, że procentowe zależności zostały ustalone w poważnych naukowych badaniach z 1967 roku, wykonanych przez psychologa Alberta Mehrabiana, absolwenta słynącego z rygorystycznego metodologicznego *Massachusetts Institute of Technology*, dziś emerytowanego profesora Uniwersytetu Kalifornijskiego w Los Angeles... Czego więcej trzeba?

Chwileczkę! Czy na pewno podczas rozmowy z koleżanką z pracy na temat przebiegu prowadzonej przez nią lekcji 7% informacji dociera do nas poprzez jej słowa, za 38% odpowiada ton głosu, zaś 55% komunikatu przekazuje nam mowa jej ciała? Jeśli są Państwo o tym przekonani, proszę włożyć sobie zatyczki w uszy przed następną rozmową. Po co słowa, skoro 93% (!) znaczenia wypowiedzi czerpiemy z przekazu pozawerbalnego? Gdzie jest źródło absurdu?

Przyjrzyjmy się, na czym polegało badanie Mehrabiana, gdy był jeszcze nowo zatrudnionym na Uniwersytecie w Los Angeles doktorem psychologii. Osobom badanym prezentowano trzy rodzaje słów (emocjonalnie neutralne, negatywne, pozytywne), wypowiedziane w nagraniu trzema intonacjami (emocjonalnie neutralnej, negatywnej, pozytywnej), w zestawieniu z trzema wizerunkami kobiecej twarzy (obojętnej, zasmuczonej, uśmiechniętej). Niektóre zestawienia mogły być niespójne emocjonalnie (np. twarz wyrażała jedno, ton głosu co innego, a słowo jeszcze coś innego). Bardzo ciekawe badanie, nieprawdaż? Jednak do sformułowania ogólnej reguły 7%-38%-55% jeszcze daleko, ponieważ:

- nie brano pod uwagę żadnych innych wymiarów niewerbalnych komunikacji oprócz statycznego (fotografia!) wyrazu twarzy i tonu głosu (gdzie inne wymiary „mowy ciała” ze schematu na rysunku 1?! Gdzie gestykulacja, postawa ciała, dźwięk, kontakt wzrokowy, dystans fizyczny?),
- w istocie badano, co w układzie „słowo – intonacja – wyraz twarzy” wpływa na odbiór danej osoby, jeśli kojarzona jest z niespójnym komunikatem (czyli co wpływa na emocjonalne ustosunkowanie do niej w przypadku niespójności, a nie z czego czerpane są informacje w przekazie podczas rozmowy),
- badanie nie dotyczyło całościowego przekazu (rozmowa, dyskusja lub wystąpienie na forum), lecz ograniczało się do pojedynczego słowa.

Mehrabian tak podsumował wyniki badań: *Sugeruje to, że połączony efekt jednoczesnej komunikacji werbalnej, wokalnej oraz ekspresji twarzy jest sumą ważoną ich niezależnych efektów – odpowiednio z współczynnikiem .07, .38 i .55¹. Jednak to, że w przypadku ambiwalentnego, niespójnego, jednowyrazowego komunikatu decydujące znaczenie o spostrzeganym poziomie sympatii ma mowa ciała (55%), potem ton głosu (38%), a na samym końcu słowa (7%), w żaden sposób nie uprawnia do generalizacji. Niestety – tak jak wiele fałszywych informacji – powtarzana jest tak często, że została uznana za prawdę.*

Odmienne style komunikacji kobiet i mężczyzn

Zawód nauczycielski wykonywany jest głównie przez kobiety. Tym bardziej denerwujące dla wielu pań może być to, że placówkami oświatowymi tak często kierują mężczyźni. Zwłaszcza że przecież „mężczyźni są z Marsa, a kobiety są z Wenus”. Jak więc się dogadać bez ciągłych konfliktów? Przecież kobiety rozmawiają w sposób serdeczny, swobodny, nieuporządkowany, przechodząc swobodnie z tematu na temat, znacznie więcej słów pada z ich ust, a mężczyźni są męcząco konkretni. Kobiety wypowiadają się delikatnie, wręcz asekuracyjnie („...prawda?”, „...czyż nie?”, „...nie sądzisz?”, „Wiem, że to głupie, ale...”, „Zgaduję, że...”), nieco przesadnie („niezmiernie”, „tak bardzo”, „całkowicie”, „zupełnie”) i w charakterze propozycji raczej niż polecenia („Czy mógłbyś...?”, „Mam nadzieję, że...”). Mężczyźni są zaś w rozmowach dyrektywni (tryb rozkazujący), wyraźnie organizują przebieg rozmowy, dłużej monologują, częściej przerywają rozmówcy i wchodzą mu w słowo².

Zawód nauczycielski wykonywany jest głównie przez kobiety. Tym bardziej denerwujące dla wielu pań może być to, że placówkami oświatowymi tak często kierują mężczyźni

¹ Mehrabian A., Ferris S.R. *Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels*, „Journal of Consulting Psychology” nr 31(3)/1967, s. 248-252.

² Por. Ivy D.K., Backlund P. *Język kobiet i mężczyzn* [w:] Stewart J. [red.] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 277.

Być może teraz mają Państwo w głowie przykłady konkretnych osób z Państwa otoczenia, które wpisują się w ten „kobięcy” i „męski” wzór. Oczywiście, ponieważ naturalną właściwością naszego umysłu jest poszukiwanie informacji potwierdzających własne (lub zasugerowane) przekonanie, a pomijanie informacji z nim sprzecznych (efekt konfirmacji)³. Nauka postępuje odwrotnie – kwestionuje, bada i poszukuje wyjaśnień pełniejszych, bardziej zgodnych z rzeczywistymi mechanizmami.

„Ale...” – ktoś zakrzyknie – „przecież różnice takie wskazują właśnie źródła naukowe”. Na przykład Deborah F. Tannen, lingwistka o poglądach feministycznych, w książce „Ty nic nie rozumiesz!” stwierdza, że *kobiety posługują się językiem powiązań i zażyłości, a mężczyźni językiem statusu i niezależności*. Problem w tym, że autorka nie oparła swoich twierdzeń na żadnych badaniach spełniających naukowe rygory metodologiczne, powtórzonych przez niezależnych badaczy. Podobnie jest ze źródłami też Johna Graya, autora wielu „klonów” popularnonaukowej książki o mężczyznach z Marsa i kobietach z Wenus. Tak jest też z niejasną metodologią badań poważnej pani doktor Louann Brizendine, neuropsychiatry, która w książce „The Female Brain”, stwierdziła, że *kobieta dziennie wypowiada średnio 20 tysięcy słów, a mężczyzna zaledwie 7 tysięcy* (w poprawionym polskim wydaniu „Mózgu kobiety” złagodziła twierdzenie: *Szczegółowe dane z różnych eksperymentów są odmiennie, ale bez obaw można stwierdzić, że dziewczęta wypowiadają średnio 2-3-krotnie więcej słów niż ich rówieśnicy odmiennej płci⁴*). Co zatem mówią nam rzetelne badania naukowe na temat rzekomych różnic w stylach komunikacji kobiet i mężczyzn?

Po pierwsze, mężczyźni i kobiety wypowiadają średnio 16 000 słów dziennie i nie stwierdzono istotnych różnic między płciami. Systematyczna metaanaliza 73 rzetelnych badań wykazała, że różnica między płciami w „gadatliwości” jest znikoma(!)⁵. Nie do wiary? Okazało się, że **mężczyźni plotkują tak samo jak kobiety** (wolą to oficjalnie nazywać „wymianą informacji”, choć nie są to rozmowy mery-

toryczne). *Mężczyźni spędzają na plotkowaniu mniej czasu niż kobiety tylko w jednej sytuacji – w obecności tych ostatnich⁶*.

Po drugie, rzeczywiście **kobiety lepiej rozpoznają niewerbalne** (pozasłowne) sygnały emocji (np. smutku, złości, radości, strachu). Ale nauczyciele i nauczycielki nie powinni spodziewać się tego po uczennicach. Różnice między płciami wśród dzieci i nastolatków w zakresie rozpoznawania emocji są minimalne⁷. Wydaje się, że uwrażliwienie na te sygnały u młodych kobiet dopiero po ukończeniu procesu dojrzewania można wyjaśnić ewolucyjnie: jest to mechanizm ważny w opiece nad potomstwem. Jak widać, kulturowe postulaty „trenowania wrażliwości emocjonalnej” u dziewczynek nie wyjaśniają w pełni ich wrażliwości. W przeciwnym razie różnice między płciowe stwierdzano by już w młodszym wieku.

Po trzecie, dyrektywność komunikacji i wchodzenie w słowo w większym stopniu wyjaśnia **kontekst i status społeczny oraz różnice indywidualne** między nadawcą a odbiorcą niż jego/jej płeć. Mężczyźni częściej przerywają rozmówcy, ponieważ w społeczeństwie częściej mają wyższy status (funkcję, pozycję w grupie, rodzinie, klasie). Kiedy kobieta ma wyższy status, to ona zwykle przerywa i odbiera głos innym⁸.

Różnice między płciami wśród dzieci i nastolatków w zakresie rozpoznawania emocji są minimalne

Między płciami jest wiele biologicznie i kulturowo uwarunkowanych różnic. Nie ma jednak powodów, by wierzyć w te, które nie występują. Zwłaszcza że to ta wiara blokuje komunikację („No tak, z nim/z nią się nie dogadam, bo to typowy mężczyzna/typowa kobieta”).

³ Kahneman D. *Pułapki myślenia. O myśleniu szybkim i wolnym*, Media Rodzina, Poznań 2012, s. 111; por. Sutherland S. *Rozum na manowcach. Dlaczego postępujemy irracjonalnie*, Książka i Wiedza, Warszawa 1996, s. 130.

⁴ Brizendine L. *Mózg kobiety*, Wydawnictwo VM Group, Gdańsk 2006, s. 35.

⁵ Lilienfeld S.O. i in. *50 wielkich mitów psychologii popularnej*, Wydawnictwo CiS, Warszawa 2011, s. 240.

⁶ Gazzaniga M.S. *Istota człowieczeństwa. Co sprawia, że jesteśmy wyjątkowi?* Wydawnictwo Smak Słowa, Sopot 2011, s. 104.

⁷ Por. Hall J.A. *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*, Hopkins University Press, Baltimore 1984.

⁸ Por. Barnett R., Rivers C. *Same difference: How gender myths are hurting our relationships, our children, and our jobs*, Basic Books, New York 2004.

Psychologiczny „wariograf”

Wiele osób jest przekonanych, że dysponuje zdolnością wykrywania kłamstw na podstawie analizy przekazu niewerbalnego potencjalnego kłamcy (jego gestów, postawy ciała, kontaktu wzrokowego). Nauczycielki i Nauczyciele, którzy doskonale znają swoich uczniów i uczennice, są przekonani, że potrafią rozpoznać po niewerbalnej ekspresji mówienie nieprawdy. Mogą więc podejrzliwie patrzeć na uczennice czy uczniów, do których nie mają zaufania. Podobnie rodzice, którzy wierzą, że potrafią „prześwietlić” swoje dzieci bez konieczności ich „przesłuchania”. A w pracy? Jeśli zwierzchnik nie ufa swoim pracownikom, może z uwagą obserwować mowę ich ciała.

Tymczasem *nie istnieją oznaki samego kłamstwa* [podkreślenie TG] – *żaden gest, ekspresja twarzy czy skurcz mięśnia sam w sobie i sam przez się nie znaczy, że ktoś kłamie*, jak stwierdza jeden z najwybitniejszych badaczy rozpoznawania kłamstwa Paul Ekman⁹. Nawet *badanie detektywów pracujących w policji, a także sędziów, psychiatrów i urzędników federalnych, którzy stosują testy wykrywające kłamstwa wykazało, że – bez względu na doświadczenie – funkcjonariusze ci nie byli bardziej skuteczni w wykrywaniu kłamstw niż studenci college’u*¹⁰. Uwaga! Prawdziwy wariograf też nie musi być skuteczny w wykrywaniu kłamstwa i nie powinien być traktowany jako dowód w sądzie (*Może się zdarzyć, że człowiek uczciwy, który obficie się poci, zostanie uznany za oszusta, a kłamcy, który poci się niewiele, wszystko ujdzie na sucho*¹¹).

Profesor dr hab. Marek Tokarz w swojej książce na temat komunikacji¹² zwraca uwagę, że różni badacze stworzyli na przestrzeni lat różne listy niewerbalnych oznak mających świadczyć o próbach okłamywania. Część pozycji na tych listach powtarza się, ale niektóre **wskaźniki są dokładnie przeciwne**. W jednych badaniach ustalano np., że kłamca mówi szybciej, a w innych, że wolniej. W jednych badaniach, że częściej się uśmiecha, w innych – że rzadziej. Dlatego prof. Tokarz ostrzega przed niebezpieczeństwem amatorskich prób wykrywania kłamstwa na podstawie niejednoznacznych sygnałów niewerbalnych. Istnieją pewne niewerbalne sygnały okłamywania, ale wystę-

pują tylko wtedy, gdy kłamstwo przychodzi nadawcy z trudem. Ogromnie łatwo pomylić je z sygnałami napięcia z innych powodów.

Skąd więc przekonanie wielu osób: „a mnie się udaje”? Otóż nie doceniają oni, że biorą pod uwagę inne niż niewerbalne aspekty komunikacji, które wpływają na odkrycie kłamstwa, np. kontekst, zasłyszane informacje (o czym już zapomnieli), wcześniejsze doświadczenia z kłamczuchem (co zwiększa prawdopodobieństwo przypadkowego trafienia). Ponieważ zapamiętują sukcesy, umacniają się w przekonaniu, że demaskują kłamcę na podstawie samej niewerbalnej ekspresji. A mogą również koncentrować się na intonacji głosu, zwolnieniu tempa mówienia, błędach w wypowiedzi – te wskaźniki rzeczywiście, choć są niedoskonałe, okazują się najlepsze spośród niewerbalnych wskaźników (powtarzam – gdy ktoś czuje dyskomfort, kłamiąc).

Oczy – zwierciadłem duszy?

Niektórzy wierzą, że kłamstwo mogą wyczytać w oczach. Przedstawiciele pseudonaukowej (nie pretendującej zresztą do naukowej) szkoły neurolingwistycznego programowania (NLP) uważają, że po oczach można poznać, czy ktoś przypomina sobie dźwięki (np. rozmowę), czy je wymyśla. Rysunek 2 przedstawia schemat rozpoznawania ruchów gałek ocznych.



Rys. 2. Informacja płynąca z ruchu gałek ocznych wg NLP: **W_k** – informacje wizualne (obrazy) konstruowane, tworzone; **W_z** – informacje wizualne (obrazy) zapamiętane, przywoływane; **S_k** – informacje słuchowe (dźwięki, słowa) konstruowane, tworzone; **S_z** – informacje słuchowe (dźwięki, słowa) zapamiętane, przywoływane; **K** – odczucia kinestetyczne (ruch, smak, węch); **D** – dialog wewnętrzny

⁹ Ekman P. *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997, s. 74.

¹⁰ Aronson E., Wilson T.D., Akert R.M. *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 1997, s. 643.

¹¹ Lilienfeld S.O. i in. *50 wielkich mitów psychologii popularnej*, op. cit., s.198.

¹² Tokarz M. *Argumentacja. Perswazja. Manipulacja*. Wykłady z teorii komunikacji, GWP, Gdańsk 2006, s. 355-356.

¹³ Adler H., Heather B. *NLP w 21 dni*, Wydawnictwo Rebis, Poznań 2005, s. 101.

W NLP poświęca się znacznie więcej uwagi ruchom oczu niż mowie ciała czy zachowaniom werbalnym, które wydają się całkowicie godne zaufania. Kiedy zadasz jakiejś osobie pytanie albo poprosisz, aby przywołała coś z pamięci, zauważysz wyraźne ruchy oczu w określonym kierunku, które zależą od jej procesów myślowych (wyobrażanie, przypominanie sobie, być może rozmawianie z sobą). Ruchy oczu odzwierciedlają prawdopodobnie przetwarzanie informacji sensorycznych w różnych częściach mózgu (**czego dowodzi emisyjna tomografia pozytronowa mózgu oraz sekcje zwłok pacjentów z uszkodzeniem mózgu** [podkreślenie TG]¹³. Chwileczkę! Czytajmy krytycznie! Oczywiście przetwarzanie informacji sensorycznych ma miejsce w różnych miejscach mózgu, co potwierdzają badania tomograficzne. Zapewne świadczą o tym też sekcje zwłok i badanie mózgow pacjentów, którzy cierpieli z powodu deficytów w przetwarzaniu informacji z określonych zmysłów. Ale **nie wykazano żadnych istotnych statystycznie zależności** między przetwarzaniem informacji sensorycznych a kierunkiem ruchu gałek ocznych! Jeśli ktoś twierdzi inaczej, należy poprosić go o naukowe, recenzowane źródła tej wiedzy (publikacje neuropsychologów, neurologów, neurofizjologów, a nie praktyków i popularyzatorów NLP).

W NLP postuluje się poprawę komunikacji interpersonalnej poprzez dostosowanie *sensorycznej modalności językowego ujmowania rzeczywistości do tego, którego używa nasz rozmówca*¹⁴ (...) *ruchy oczu nie są jedyną wskazówką, na której powinieneś polegać przy określaniu systemu reprezentacji. Na ogół takiej samej informacji dostarczy ci również słownictwo danej osoby (predykaty)*¹⁵. Dlatego praktycy NLP uważają, że gdy ktoś mówi: „To jest jakieś **niejasne**”, to należy „mówić tym samym językiem”: „Co by to **rozzaśniło?**” „Jakie **widzisz** możliwe zmiany?”; „Nie za ładnie mi to **pachnie**” – „Jak by to **odświeżyć?**” „Ależ masz do tego **nosa!**”; „Coś w tym **zgrzyta**” – „Czy coś w tym **nie gra?**” „Jak by to bardziej **zharmonizować?**”; „Nie jest to zbyt **gładkie**” – „Jak by można usunąć te **nierówności?**” „**Twardo** się do tego

zabierzmy”. Piękne, prawda? Jednak użyteczność tego nie została potwierdzona w żadnych rzetelnych badaniach. Opiera się wyłącznie na *dobrej praktyce NLP*¹⁶, która z punktu widzenia naukowego może być jedynie źródłem hipotez do badań, a nie dowodem efektywności.

W NLP można wierzyć. Ale psychologia to nie wiara, lecz nauka bazująca na weryfikacji twierdzeń w badaniach empirycznych. O naukowym charakterze badań i teorii świadczy m.in. obecność publikacji na ich temat w czasopismach z międzynarodowych indeksów prac naukowych. Artykuły w takich czasopismach są poddawane surowym recenzjom metodologicznym i merytorycznym. Jednak na liście filadelfijskiej czasopism naukowych nie ma **żadnego**, które byłoby poświęcone NLP (Uwaga! Nie mylić z pismami na temat naukowej neurolingwistyki!). Artykułów na temat NLP w recenzowanych naukowych czasopismach jest stosunkowo niewiele. Z tych, które się ukazały, większość **nie potwierdza założeń NLP** lub ukazuje niejednoznaczne wyniki, co wymaga dalszych badań¹⁷.

Psychologia to nie wiara, lecz nauka bazująca na weryfikacji twierdzeń w badaniach empirycznych

Podsumujmy słowami naukowców, którzy publikują w uznanych światowych recenzowanych czasopismach: *W ostatnich dekadach szczególną karierę robi ruch czy też prąd o nazwie „neurolingwistyczne programowanie” (w skrócie NLP). Także w prasie, zarówno codziennej, jak i popularnonaukowej, masowo ukazują się ogłoszenia o terapiach, kursach samodoskonalenia czy szkoleniach opatrzone taką etykietą. Studenci psychologii (...) zapisują się na najróżniejsze kursy organizowane przez dumnie nazywające się instytucje i wydające poważnie brzmiące certyfikaty. Czym w istocie jest NLP?*

¹⁴ Por. Grinder J., Bandler R. *The structur of magic*, tom 2, Palo Alto 1976, Science & Behavior Books, s. 14-20.

¹⁵ Adler H., Heather B. *NLP w 21 dni*, op. cit., s.103.

¹⁶ Por. Terry R., Churches R. *NLP w szkole. Skrzynka narzędziowa nauczyciela*, Helion, Gliwice 2011; Churches R., Terry R. *NLP dla nauczycieli. Szkoła efektywnego nauczania*, Helion, Gliwice 2010.

¹⁷ Por. Witkowski T. *Zakazana psychologia. Pomiędzy nauką a szarlatanerią*, tom 1, Wydawnictwo Moderator, Taszów 2009, s. 167; por. Sharpley Ch. *Predicate Matching in NLP: A Review of Research on the Preferred Representational System*, Journal of Counseling Psychology nr 21/1984, tom 31, s. 238-248; Sharpley Ch. *Research Findings on Neurolinguistic [sic] Programming: Nonsupportive Data or an Untestable Theory?*, Journal of Counseling Psychology nr 1/1987, tom 34, s. 103-107.

¹⁸ Strelau J., Doliński D. *Psychologia XXI wieku – wyzwania i zagrożenia* [w:] Strelau J., Doliński D. [red.] *Psychologia – podręcznik akademicki*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008, s. 790-791.

Twórcy tej koncepcji nie zadali sobie najmniejszego trudu, aby zweryfikować ją empirycznie. (...) Obraz, jaki się z tego wylania, jest absolutnie jednoznaczny. Wyniki badań nie potwierdzają żadnego z podstawowych założeń NLP. (...) NLP jest, powiedzmy to jasno i otwarcie, szarlatanerią¹⁸.

„Dobra” komunikacja?

Gdy rozkwitła psychologia humanistyczna – z założenia antyakademicka i bazująca na osobistych doświadczeniach i przeżyciach – próbowano zbierać doświadczenia z grup, np. rozwoju osobistego (niereprezentatywnych!) i tworzyć wskazówki postępowania dla wszystkich. Thomas Gordon, twórca koncepcji efektywnego wychowania (w Polsce znanego jako „wychowanie bez porażek”) postuluje stosowanie w komunikacji m.in. aktywnego słuchania (poparte go parafrazami) i komunikatu „ja” (ujawniania własnych uczuć i oczekiwań). Na wielu szkoleniach metoda Gordona przedstawiana jest jako sposób na radzenie sobie z trudnościami wychowawczymi.

Czy jednak taka komunikacja wystarczy? Prof. Bogusław Śliwerski metodę Gordona skrytykował z pozycji **opartej na dowodach praktyki w pedagogice i nauczaniu** (ang. *evidence-based practices in pedagogy and teaching*): *Skoro bowiem ta wyniosła do rangi probierza i wyznacznika prawdziwości twierdzeń czy zaleceń naukowych myślenie potoczne, to można już na samym wstępie zdyskwalifikować oferowane przez Gordona poglądy, jako nie tylko potoczne, czyli nienaukowe, ale i wpisujące się w swoistego rodzaju „modę” na treści z przeznaczeniem dla szerokiego odbiorcy i propagujące, na poziomie dostępnym niewykształconemu psychologicznie czytelnikowi, podstawowe zasady i idee dyscypliny macierzystej¹⁹.*

Podsumowując...

Komunikacja interpersonalna jest podstawową kompetencją psychospołeczną. Rozwijanie tej kompetencji drogą treningu jest bardzo potrzebne w zawodzie nauczycielskim. Pozwala na jej adekwatne i efektywne wykorzystanie w różnych kontekstach zawodowych: w różnych sytuacjach, z różnymi osobami. Przykre jest, gdy uczestniczymy w szkoleniach lub gdy kupujemy książki promujące pseudonaukowe twierdzenia za pieniądze wprost z własnego portfela. Łatwiej nam nie zwracać na to uwagi, gdy

szkolenia są finansowane z grantów. Satysfakcja z kolejnego zaświadczenia, które przyda się w awansie zawodowym, osłabia krytycyzm myślenia.

Programy i treści szkoleń, które finansowane są z funduszy UE (lub państwowych) nie są niestety poddawane merytorycznym recenzjom naukowym. Szkolenia te sprzedawane są jako „sprawdzone metody”, czasem nawet „naukowo dowiedzione”. Przed wyborem szkolenia warto sprawdzać, czy metody tam trenowane mają rzetelnie potwierdzoną efektywność i czy odwołują się do naukowej wiedzy psychologicznej.

Komunikacja interpersonalna jest podstawową kompetencją psychospołeczną. Rozwijanie tej kompetencji drogą treningu jest bardzo potrzebne w zawodzie nauczycielskim

Czy to nie jest naiwnie idealistyczne marzenie? Niestety może tak być, skoro przepisy UE zezwalają na przykład na sprzedaż preparatów homeopatycznych jako leków, choć nie wymaga się, by przechodziły procedury dopuszczenia takie jak prawdziwe lekarstwa. A wszelkie niezależne badania pokazują, że nie są one skuteczniejsze niż... placebo.

Tomasz Garstka jest psychologiem, pracuje w NZOZ Lecznica Procen-SMO i współpracuje przy tworzeniu i realizacji programów szkoleniowych z ORE, MSCDN, Instytutem Raabe. Autor książki „Opiekun nauczyciela – umiejętności psychologiczne” (2003) oraz serii artykułów w „Głosie Nauczycielskim” (2010-2014).

¹⁹ Śliwerski B., *Współczesne teorie i nurty wychowania*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2004, s. 149.