

Lorenzo Macario  
Maria Rocchi

# KOMUNIKACJA W RELACJACH NIESIENIA POMOCY

Przekład  
ks. Bogdan Stańkowski

Wydawnictwo WAM  
Kraków 2011

## Spis treści

Słowo od autorów .....	5
Wstęp .....	9
1. Cele procesu kształcenia przygotowującego do relacji pomagania i do rozmowy psychopedagogicznej .....	9
1.1. Praktykantom i adeptom w dziedzinie kształcenia przygotowującego do rozmowy psychopedagogicznej zostają nakreślone różnorakie cele .....	9
1.2. Cele programu kształcenia przygotowującego do relacji pomagania i do rozmowy psychopedagogicznej .....	10
2. Postawy i kompetencje pomagającego w czasie rozmowy ukierunkowanej na pomoc .....	11
Część I	
RELACJA POMAGANIA: CELE, FAZY, STRATEGIE .....	15
1. Składniki i postawy .....	16
1.1. Empatia i intropatia .....	18
1.2. Życzliwość .....	18
1.3. Autentyczność .....	18
1.4. Precyzyjność .....	19
1.5. Umiejętność konfrontowania .....	19
1.6. Natychmiastowość .....	19
2. Przyjmowanie postaw fundamentalnych w relacjach między pacjentem a pomagającym .....	19
3. Zakresy pomiaru postaw .....	22
3.1. Niektóre definicje zakresów .....	22
3.2. Poziomy pomiaru skal postaw .....	23
3.2.1. Pięć poziomów funkcjonowania odpowiedzi pomagającego ..	23
3.2.2. Komunikacja na poziomie 1, i 2. ....	25
3.2.3. Komunikacja na poziomie 3., 4., 5. ....	26
4. Relacja pomagania i jej fazy .....	28
4.1. Faza początkowa. ....	28
4.2. Faza pośrednia .....	31
4.3. Faza zaawansowana .....	32

## Część II

SLUCHANIE .....	37
1. Aktywne słuchanie i słuchanie ze zrozumieniem .....	37
1.1. Słuchanie innych ze zrozumieniem: zwykle trudności i warunki ..	38
1.2. Warunki dla zaistnienia aktywnego słuchania i słuchania ze zrozumieniem .....	39
1.3. Zróżnicowanie poziomów aktywnego słuchania i słuchania ze zrozumieniem .....	41
1.3.1. Poziom faktów .....	41
1.3.2. Poziom doświadczenia i przeżycia osobistego .....	42
1.3.3. Reperkusja i oddźwięk .....	42
2. Treści ukryte i treści jawne w pracy w grupie .....	44
2.1. Poziomy wymiaru psychoafektywnego .....	46
2.2. Wymiar społeczno-polityczny .....	47
2.2.1. Poziom stosunku siły .....	48
2.2.2. Poziom mojej władzy .....	48
3. Uogólnianie i personalizacja podczas rozmowy .....	50
3.1. Przechodzenie od form bezosobowych do osobowych .....	50
3.2. Informacja zwrotna .....	51
3.3. Współuczestnictwo .....	52
3.4. Intencjonalność .....	53
3.5. Dyspozycyjność .....	53
3.6. Konflikt ze względu na cele .....	55
3.7. Wybiórczość .....	55
3.8. Natężenie głosu w czasie rozmowy .....	56
4. Funkcje jawne i ukryte rozmowy psychopedagogicznej .....	57
5. Dynamika rozmowy .....	60
5.1. Postawy zwykle – podstawowe .....	62
5.2. Oddziaływanie postaw zwykłych i ich konsekwencje w czasie relacji pomagania .....	63

## Część III

UCZENIE SIĘ RÓŻNYCH TYPÓW ROZMOWY PSYCHOPEDAGOGICZNEJ. . . .	69
1. Rozmowa ukierunkowana na pomoc .....	69
1.1. Rozmowa przyjęcia .....	69
1.2. Rozmowa manipulacji .....	69
1.3. Definicja rozmowy ukierunkowanej na pomoc .....	70
1.4. Specyfika relacji pomagania i rozmowy psychopedagogicznej. . . .	71
1.5. Rozmowa nieukierunkowana, czyli rozmowa skupiona na pacjencie .....	71
2. Poszukiwanie spójności .....	71
3. Rozwój .....	72
4. Rozmowa wsparcia typu psychopedagogicznego .....	72

4.1. Rozwijać zdolność obserwacji . . . . .	74
4.2. Podkreślać ważność sporządzania notatek . . . . .	74
4.3. Nabywać umiejętność natychmiastowego zrozumienia. . . . .	75
4.4. Odróżnienie własnej funkcji w procesie opieki nad drugą osobą lub w przypadku działań terapeutycznych. . . . .	75
4.5. Obserwacja reperkusji własnych zachowań profesjonalnych . . . . .	75
4.6. Oddzielić rolę własną w procesie podejmowania opieki nad daną osobą bądź podczas sesji terapeutycznej . . . . .	76
4.7. Podkreślić indywidualny proces uczenia się . . . . .	76
4.8. Sprzyjać umiejętności dokonywania syntezy. . . . .	76
4.9. Umieszczenie swoich zadań w ramach zadań ekipy, która wzięła sobie do serca opiekę nad osobą proszącą o pomoc . . . . .	77
4.10. Odróżnić specyfikę własnych zadań do spełnienia. . . . .	77
4.11. Nabywanie zdolności uwzględniania refleksji i autokrytyki . . . . .	77
4.12. Sprzyjać duchowi poszukiwania i pogłębiania. . . . .	78
5. Rozmowa ukierunkowana. . . . .	78
6. Rozmowa negocjacji. . . . .	78
7. Funkcje . . . . .	78
7.1. Funkcja ułatwiania . . . . .	79
7.2. Funkcja regulacyjna . . . . .	79

#### Część IV

6 POSTAW FUNDAMENTALNYCH I POZIOMY INTERAKCJI. . . . .	83
1. Zrozumienie empatyczne i intropatyczne oraz ich komunikacja . . . . .	83
1.1. Stopnie zrozumienia empatycznego i intropatycznego: 5 poziomów . . . . .	86
1.1.1. Poziom 1 . . . . .	86
1.1.2. Poziom 2 . . . . .	86
1.1.3. Poziom 3 . . . . .	88
1.1.4. Poziom 4 . . . . .	88
1.1.5. Poziom 5 . . . . .	89
1.2. Komunikowanie zrozumienia empatycznego i intropatycznego . . . . .	89
1.3. Emocje i ich stopnie oczywistości w relacji pomagania . . . . .	91
1.4. Dokładność w komunikowaniu zrozumienia empatycznego . . . . .	91
i intropatycznego . . . . .	91
1.5. Punkt początkowy relacji pomagania i rozmowy psychopeda- gicznej: poziom 3. . . . .	92
1.6. Komunikacja zrozumienia empatycznego i intropatycznego na poziomach 4 i 5. . . . .	95
1.7. Przeszkody w rozumieniu empatycznym i intropatycznym . . . . .	96
1.7.1. Zjawisko „trzeciego ucha” . . . . .	96
1.7.2. Słuchanie ze zrozumieniem i aktywne słuchanie nie implikują konieczności wyrażania sympatii względem pacjenta . . . . .	98

1.7.3. Postawa osądzania i dokonywania oceny . . . . .	99
1.7.4. Troska o natychmiastowe rezultaty . . . . .	100
1.8. Komunikowanie zrozumienia empatycznego i intropatycznego . . . . .	101
1.9. Przeredagowanie otrzymanych informacji . . . . .	103
1.9.1. Przeredagowanie 1 . . . . .	103
1.9.2. Przeredagowanie 2 . . . . .	103
1.9.3. Niektóre trudności w czasie procesu przeredagowania . . . . .	104
1.9.4. Typy przeredagowania . . . . .	105
1.10. Dozowanie komunikacji zrozumienia empatycznego i intro- patycznego w stosunku do sytuacji pacjenta . . . . .	105
1.11. Skala autoeksploracji pacjenta . . . . .	106
1.11.1. Poziom 1 . . . . .	106
1.11.2. Poziom 2 . . . . .	106
1.11.3. Poziom 3 . . . . .	107
1.11.4. Poziom 4 . . . . .	107
1.11.5. Poziom 5 . . . . .	107
1.12. Poziomy komunikacji pomagającego . . . . .	107
2. Szacunek względem pacjenta i sposoby jego komunikowania . . . . .	110
2.1. Skala poziomów szacunku i pozytywnego patrzenia . . . . .	110
2.1.1. Poziom 1 . . . . .	110
2.1.2. Poziom 2 . . . . .	111
2.1.3. Poziom 3 . . . . .	111
2.1.4. Poziom 4 . . . . .	111
2.1.5. Poziom 5 . . . . .	111
2.2. Odpowiedzi i zachowania naznaczone brakiem szacunku . . . . .	111
2.3. Szacunek i traktowanie bezwarunkowe . . . . .	114
2.4. Zmaganie się pacjenta . . . . .	115
3. Autentyczność i jej komunikowanie . . . . .	119
3.1. Skala autentyczności i jej pięć poziomów . . . . .	119
3.1.1. Poziom 1 . . . . .	119
3.1.2. Poziom 2 . . . . .	119
3.1.3. Poziom 3 . . . . .	120
3.1.4. Poziom 4 . . . . .	120
3.1.5. Poziom 5 . . . . .	120
3.2. Autentyczność . . . . .	120
4. Dokładność i specyficzność w relacji pomagania i w rozmowie psy- chopedagogicznej . . . . .	123
4.1. Skala dokładności i specyficzności . . . . .	123
4.1.1. Poziom 1 . . . . .	123
4.1.2. Poziom 2 . . . . .	123
4.1.3. Poziom 3 . . . . .	123
4.1.4. Poziom 4 . . . . .	125
4.1.5. Poziom 5 . . . . .	125
4.2. Precyzyjność a stan pacjenta od strony psychologicznej . . . . .	125

4.3. Zadawanie pytań . . . . .	126
5. Proces konfrontowania . . . . .	127
5.1. Skala procesu konfrontacji . . . . .	127
5.1.1. Poziom 1 . . . . .	127
5.1.2. Poziom 2 . . . . .	127
5.1.3. Poziom 3 . . . . .	129
5.1.4. Poziom 4 . . . . .	129
5.1.5. Poziom 5 . . . . .	129
5.2. Proces konfrontacji a relacja pomagania . . . . .	129
6. Gotowość . . . . .	133
6.1. Skala gotowości . . . . .	133
6.1.1. Poziom 1 . . . . .	133
6.1.2. Poziom 2 . . . . .	135
6.1.3. Poziom 3 . . . . .	135
6.1.4. Poziom 4 . . . . .	135
6.1.5. Poziom 5 . . . . .	135
6.2. Komunikowanie gotowości . . . . .	135

## Część V

### FAZY RELACJI POMAGANIA I ROZMOWY PSYCHOPEDAGOGICZNEJ

I FUNDAMENTALNE UMIEJĘTNOŚCI POMAGAJĄCEGO . . . . .	141
1. Faza ułatwiania . . . . .	144
1.1. Skupianie uwagi . . . . .	144
1.1.1. Fizyczne skupianie uwagi . . . . .	144
1.1.2. Obserwacja (bez przerywania). . . . .	144
1.1.3. Słuchać (zdolność koncentracji) . . . . .	145
1.2. Odpowiadanie . . . . .	147
1.2.1. Odpowiedź uwzględniająca treść („Mówisz, że...”) . . . . .	147
1.2.2. Odpowiedź uwzględniająca uczucia („Czujesz się...”) . . . . .	147
1.2.3. Odpowiedź uwzględniająca uczucia i treść („Czujesz się..., dlatego że...”) . . . . .	148
2. Personalizacja . . . . .	148
2.1. Personalizacja znaczenia sytuacji („Czujesz się..., dlatego że ty...”) . . . . .	150
2.2. Personalizacja problemu („Czujesz się..., bo nie potrafisz...”) . . . . .	150
2.3. Personalizacja odczucia („Czujesz się..., bo nie mogąc tego zrobić...”) . . . . .	150
2.4. Personalizacja celu („Czujesz się..., dlatego że nie możesz..., ale gorąco pragniesz”) . . . . .	151
3. Faza działania: rozpoczęcie . . . . .	151
3.1. Indywidualne określenie wyznaczonego celu . . . . .	153
3.2. Działania na rzecz osiągnięcia celu . . . . .	153

Część VI	
DIALOG W RELACJI POMAGANIA I PODCZAS ROZMOWY PSYCHOPEDAGOGICZNEJ . . . . .	155
Część VII	
„OKNO JOHARI” . . . . .	159
Podsumowanie	
UCZYĆ SIĘ MÓWIĆ I MÓWIĆ O SOBIE SAMYM . . . . .	163
1. Uczyć się powiedzieć . . . . .	163
2. Uczyć się mówić o sobie samym . . . . .	163
Bibliografia . . . . .	165