

Spis treści

Przedmowa XIII

CZĘŚĆ PIERWSZA: PODSTAWY POROZUMIEWANIA SIĘ MIĘDZYOSOBOWEGO

ROZDZIAŁ 1 PROCESY MIĘDZYOSOBOWE 3



RUBRYKI

CIEMNA STRONA KOMUNIKACJI

Samotność a Internet: subtelna równowaga 8

W PRACY Porozumiewanie się a awans zawodowy 9

MIGAWKA FILMOWA

Relacje w akcji: *Jak poznałem waszą matkę* 13

Z BADAŃ Osobisty wymiar tweetów 17

Z BADAŃ Jak (NIE) zrazić do siebie wykładowców: stosowna forma e-wiadomości 22

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Aktywne korzystanie z mediów społecznych 27

MIGAWKA FILMOWA

Online, ale bez kontaktu: *The Social Network* 32

Dlaczego się porozumiewamy 4

Potrzeby fizjologiczne 5

Potrzeby tożsamościowe 6

Potrzeby społeczne 7

Potrzeby praktyczne 8

Proces porozumiewania się 10

Model porozumiewania się 10

Analiza transakcyjnego modelu porozumiewania się 11

Reguły rządzące porozumiewaniem się 13

Właściwości porozumiewania się międzyosobowego 16

Błędne przekonania na temat porozumiewania się 18

Kompetencja w porozumiewaniu się 20

Definicja kompetencji w porozumiewaniu się 20

Cechy kompetentnego porozumiewania się 23

Media społeczne a porozumiewanie się międzyosobowe 25

Charakterystyka mediów społecznych 27

Media społeczne a jakość relacji 30

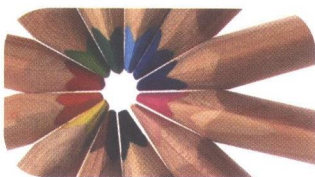
Kompetencja w porozumiewaniu się na gruncie mediów społecznych 31

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 35

PODSTAWOWE POJĘCIA 36

ĆWICZENIA 36

ROZDZIAŁ 2 KULTURA A POROZUMIEWANIE SIĘ MIĘDZYOSOBOWE 39



Kultura a porozumiewanie się 40

Kultura i subkultura 40

Porozumiewanie się międzykulturowe 42

Porozumiewanie się międzyosobowe a międzykulturowe 44

Różnice międzykulturowe jako uogólnienie 45

Wartości i normy kulturowe 45

Kultury wysoko- i niskokontekstowe 45

RUBRYKI

Z BADAŃ Dostosować się: niepełnosprawni w pracy 41

CIEMNA STRONA KOMUNIKACJI Akcent a stygmatyzacja 52

MIGAWKA FILMOWA Mieszanka kultur: *Współczesna rodzina* 54

W PRACY Organizacja stanowi kulturę 58

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ Sprawdź swoje kompetencje w porozumiewaniu się międzykulturowym 64

MIGAWKA FILMOWA Bez jego udziału: *Idiota za granicą* 65

Z BADAŃ Wyzwania związane ze studiowaniem za granicą 67

Indywidualizm a kolektywizm 47
Dystans władzy 49
Unikanie niepewności 50
Kultura osiągnięć a kultura opiekuńcza 50

Subkultury a porozumiewanie się 51

Tożsamość etniczna i rasa 51
Tożsamość płciowa/orientacja seksualna 53
Wiek/pokolenie 54
Status społeczno-ekonomiczny 56

Kody i kultury 57

Kody werbalne 57
Kody niewerbalne 59
Dekodowanie wiadomości 61

Kompetencja w porozumiewaniu się międzykulturowym 61

Motywacja i nastawienie 62
Tolerancja dla wieloznaczności 62
Otwartość 63
Wiedza i umiejętności 65
Cierpliwość i wytrwałość 66

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 68**PODSTAWOWE POJĘCIA 69****ĆWICZENIA 69****ROZDZIAŁ 3 POROZUMIEWANIE SIĘ MIĘDZYOSOBOWE A „JA” 73****RUBRYKI**

Z BADAŃ Lustro: lustro na cyberścianie 77

MIGAWKA FILMOWA Zmagania z negatywną oceną: *Najlepsze najgorsze wakacje* 79

W PRACY Sterowanie wrażeniem w miejscu pracy 88

MIGAWKA FILMOWA Obietnice i pułapki internetowych relacji: *Catfish* 89

CIEMNA STRONA KOMUNIKACJI Mistyfikacja w sieci 91

Porozumiewanie się a obraz siebie 74

Jak powstaje obraz siebie 75
Cechy obrazu siebie 78
Samospełniające się proroctwa a porozumiewanie się 82

Prezentacja „ja” 84

„Ja” publiczne i prywatne 84
Cechy sterowania wrażeniem 85
Sterowanie wrażeniem w kontakcie bezpośrednim 87
Sterowanie wrażeniem w mediach społecznych 88
Sterowanie wrażeniem a uczciwość 90

Ujawnianie siebie 91

Modele ujawniania siebie 93
Korzyści i ryzyko ujawniania siebie 96
Wskazówki dotyczące ujawniania siebie 100
Zamiast ujawniania siebie 102

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Ujawnianie siebie w sieci
i poza siecią 98

Z BADAŃ Za dużo informacji
podczas zajęć 101

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 107**PODSTAWOWE POJĘCIA 108****ĆWICZENIA 108****ROZDZIAŁ 4 SPOSTRZEGANIE INNYCH 111****RUBRYKI**

Z BADAŃ Kanały pośredniczące
wpływają na spostrzeganie 117

MIGAWKA FILMOWA

Jedna osoba, wiele narracji:
Historie rodzinne 118

W PRACY Molestowanie seksualne
a spostrzeganie 125

Z BADAŃ Czy szczerowość rani?
Odbiorcy wiadomości mówią
„tak”, nadawcy – „nie” 132

**CIEMNA STRONA
KOMUNIKACJI**

Zniekształcenie spostrzeżeń:
efekt gasnącego płomienia 135

MIGAWKA FILMOWA

Empatia: *Białe kołnierzyki*
i *Szef jak szpieg* 138

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Twój wskaźnik empatii 139

Proces spostrzegania 113

Rzeczywistość konstruowana 113

Etapy procesu spostrzegania 114

Czynniki wpływające na spostrzeganie 119

Dostęp do informacji 119

Czynniki fizjologiczne 119

Czynniki psychiczne 122

Czynniki społeczne 123

Czynniki kulturowe 126

Powszechne tendencje przejawiające się w spostrzeganiu 128

Osądzamy pochopnie 128

Przywiązujemy się do pierwszego wrażenia 129

Osądzamy siebie bardziej pobłażliwie niż innych 130

Ulegamy naszym oczekiwaniom 131

Ulegamy wpływowi oczywistości 132

Zakładamy, że inni są tacy sami jak my 133

Synchronizowanie spostrzeżeń 134

Kontrola spostrzegania 134

Rozwijanie empatii 136

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 140**PODSTAWOWE POJĘCIA 141****ĆWICZENIA 141****CZĘŚĆ DRUGA: TWORZENIE WIADOMOŚCI I ODPOWIADANIE
NA WIADOMOŚCI****ROZDZIAŁ 5 JĘZYK 145****Natura języka 146**

Język jest symboliczny 146

Język podlega regułom 147

Język jest subiektywny 149

Język a obraz świata 150

RUBRYKI**MIGAWKA FILMOWA**

Język znaków a kultura: *Patrz, co mówię* 147

Z BADAŃ Negatywne konsekwencje rozmów o nadwadze 152

W PRACY Przekleństwa w pracy 154

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Seksistowski język 158

CIEMNA STRONA

KOMUNIKACJI Nietaktowna mowa nienawiści 159

MIGAWKA FILMOWA Ukryć się za słowami: *Służące* 164

Z BADAŃ Język wiadomości tekstowych a język rozmowy 171

Wpływ języka 151

Nazywanie a tożsamość 151

Afiliacja 153

Siła i uprzejmość 154

Seksizm i rasizm 157

Precyzja i ogólnikowość 159

Język odpowiedzialności 165

Płeć a język 168

Obszary różnic w mowie kobiet i mężczyzn 169

Uzasadnienie różnic 170

Media społeczne a język 171

Język online a sterowanie wrażeniem 171

Język online a płeć 172

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 174**PODSTAWOWE POJĘCIA 175****ĆWICZENIA 175****ROZDZIAŁ 6 KOMUNIKACJA NIEWERBALNA 179****RUBRYKI**

Z BADAŃ Kwestia czasu: koszty późnionych odpowiedzi online 187

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Bezpośrednia reakcja niewerbalna 190

MIGAWKA FILMOWA

Uchwycić oszustwo: *Skandal* 192

Z BADAŃ Udawanie silnego 196

W PRACY Dotyk a sukces zawodowy 198

CIEMNA STRONA**KOMUNIKACJI**

Niesprawiedliwość atrakcjonizmu 204

MIGAWKA FILMOWA

Ubranie czyni mężczyzną: *Kocha, lubi, szanuje* 206

Definicje komunikacji niewerbalnej 181**Właściwości komunikacji niewerbalnej 182**

Każde zachowanie odgrywa rolę w porozumiewaniu się 182

Komunikacja niewerbalna ma przede wszystkim charakter relacyjny 183

Komunikacja niewerbalna jest niejednoznaczna 184

Komunikacja niewerbalna pojawia się w przekazach pośrednich 185

Kultura i płeć wpływają na kształt komunikacji niewerbalnej 186

Funkcje komunikacji niewerbalnej 188

Nawiązanie i podtrzymywanie relacji 188

Kontrolowanie interakcji 189

Wpływanie na innych 189

Ukrywanie/fałszowanie 191

Sterowanie wrażeniem 193

Typy komunikacji niewerbalnej 194

Ruchy ciała 194

Dotyk 197

Głos 199

Dystans 201

Terytorializm 203

Czas 203

Atrakcyjność fizyczna 205

Ubiór 206

Otoczenie 207

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 208

PODSTAWOWE POJĘCIA 209

ĆWICZENIA 209

ROZDZIAŁ 7 SŁUCHANIE. ODBIERANIE WIADOMOŚCI I REAGOWANIE 213



RUBRYKI

W PRACY Słuchanie
w pracy 214JAK SIĘ POROZUMIEWASZ
Twój styl słuchania 219MIGAWKA FILMOWA Szefowa
z piekła rodem: *Diabeł ubiera się
u Prady* 221CIEMNA STRONA
KOMUNIKACJI Utrata słuchu
a stres relacyjny 223Z BADAŃ Poczuć się zrozumi-
anym i docenionym 226MIGAWKA FILMOWA Reakcja
na złe wiadomości: *50/50* 237Z BADAŃ Wymiana porad
w sieci 240

Natura słuchania 214

Znaczenie słuchania 215

Definicja słuchania 216

Style słuchania 217

Słuchanie jest wyzwaniem 220

Słuchanie nie jest łatwe 220

Nie wszyscy słuchacze odbierają taką samą wiadomość 221

Nawyki nieuważnego słuchania 222

Składniki procesu słuchania 222

Słyszenie 223

Uczestniczenie 223

Zrozumienie 224

Zapamiętywanie 225

Reagowanie 225

Rodzaje reakcji słuchającego 226

Słuchanie w milczeniu 227

Zadawanie pytań 228

Parafrazowanie 231

Wyrażanie empatii 234

Wspieranie 236

Analizowanie 238

Ocenianie 239

Doradzanie 239

Jaki wybrać styl reagowania 241

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 242

PODSTAWOWE POJĘCIA 243

ĆWICZENIA 243

ROZDZIAŁ 8 EMOCJE 247



Czym są emocje? 249

Zmiany fizjologiczne 249

Reakcje niewerbalne 250

Interpretacje poznawcze 251

Ekspresja werbalna 252

Co wpływa na ekspresję emocji? 252

Osobowość 252

RUBRYKI**MIGAWKA FILMOWA**

Inteligencja innego rodzaju:
Teoria wielkiego podrywu 248

Z BADAŃ „Kocham cię”: różne
kultury, różne reguły 253

MIGAWKA FILMOWA

Zasady społeczne a emocje:
Mad Men 255

W PRACY Praca
emocjonalna 256

Z BADAŃ Upust złości online:
pomocny czy szkodliwy? 263

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ
Twoja inteligencja
emocjonalna 265

**CIEMNA STRONA
KOMUNIKACJI** Zazdrość
i ruminalacje: niezdrowy
mariaż 275

Kultura 253
Płeć 255
Konwencje i role społeczne 256
Media społeczne 257
Zaraźliwe emocje 258

Wskazówki dotyczące wyrażania emocji 258

Rozpoznaj swoje uczucia 259
Wybierz najlepszy język 260
Podziel się wieloma odczuciami 262
Zauważ różnicę pomiędzy odczuwaniem a działaniem 263
Weź odpowiedzialność za swoje uczucia 264
Wybierz najlepszą porę i miejsce na wyrażenie uczuć 264

Sterowanie emocjami 265

Emocje wspomagające i obezwładniające 266
Myśli wywołują emocje 266
Irracjonalne myślenie a obezwładniające emocje 268
Minimalizowanie obezwładniających emocji 274
Maksymalizowanie emocji wspomagających 277

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 278**PODSTAWOWE POJĘCIA 279****ĆWICZENIA 279****CZĘŚĆ TRZECIA: ASPEKTY RELACJI INTERPERSONALNYCH****ROZDZIAŁ 9 DYNAMIKA RELACJI INTERPERSONALNYCH 283****RUBRYKI**

**CIEMNA STRONA
KOMUNIKACJI** Udręka relacji
nacechowanych przemocą 288

MIGAWKA FILMOWA Relacje
w rozrywce: telewizyjne reality
show 290

Z BADAŃ Randki online:
wszystkiego najlepszego 293

MIGAWKA FILMOWA Etapy
relacji: *500 dni miłości* 297

Dlaczego tworzymy relacje 284

Wygląd 284
Podobieństwo 285
Komplementarność 287
Korzyści 287
Kompetencje 289
Bliskość 290
Ujawnianie siebie 291

Porozumiewanie się a dynamika relacji 291

Rozwojowe modele relacji interpersonalnych 291
Dynamika relacji w perspektywie napięć wynikających z konfliktu 299

Porozumiewanie się na temat relacji 304

Wiadomości relacyjne a treść 304
Podtrzymywanie i wspieranie relacji 306
Naprawianie zniszczonych relacji 308

Z BADAŃ Na smyczy telefonu komórkowego: dylemat związek-autonomia 301

W PRACY Kapitał społeczny a awans zawodowy 309

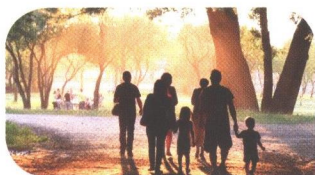
JAK SIĘ POROZUMIEWASZ Strategie wybaczenia 312

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 313

PODSTAWOWE POJĘCIA 313

ĆWICZENIA 314

ROZDZIAŁ 10 POROZUMIEWANIE SIĘ W BLISKICH RELACJACH. PRZYJACIELE, RODZINA I PARTNERZY W ZWIĄZKACH UCZUCIOWYCH 317



RUBRYKI

MIGAWKA FILMOWA

Intymność w epoce nowoczesnych technologii: *Ona* 322

W PRACY Czy kobiety mogą jednocześnie współpracować i się przyjaźnić? 326

Z BADAŃ Reguły przyjaźni na Facebooku 330

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Wzorce porozumiewania się w rodzinie 337

MIGAWKA FILMOWA

Nieumiejętne stawianie granic w rodzinie: *Nasz brat idiota* 340

Z BADAŃ Przyjaciele czy kochankowie? A może jedno i drugie? 344

CIEMNA STRONA

KOMUNIKACJI Wirtualna niewierność: zdrada emocjonalna online 349

Intymność w bliskich relacjach 318

Wymiary intymności 319

Płeć a intymność 320

Kultura a intymność 321

Media społeczne a intymność 322

Porozumiewanie się z przyjaciółmi 323

Typy przyjaźni 323

Przyjaźnie, płeć i porozumiewanie się 325

Przyjaźń a media społeczne 328

Porozumiewanie się dobrych przyjaciół 329

Porozumiewanie się w rodzinie 332

Rodzinę tworzy porozumiewanie się 332

Wzorce porozumiewania się w rodzinie 334

Skuteczne porozumiewanie się w rodzinie 338

Porozumiewanie się w związkach uczuciowych 342

Charakterystyka związków uczuciowych 342

Skuteczne porozumiewanie się w związkach uczuciowych 346

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 350

PODSTAWOWE POJĘCIA 351

ĆWICZENIA 351

ROZDZIAŁ 11 KLIMAT POROZUMIEWANIA SIĘ 353



Co to jest klimat porozumiewania się? 354

Jak powstaje klimat porozumiewania się? 355

Poziom aprobaty wiadomości 356

Postawa obronna 362

Wzorce klimatu 365

Tworzenie dobrego klimatu 366

Ocena a opis 367

RUBRYKI

W PRACY Weź tę pracę i pokochaj ją! 357

MIGAWKA FILMOWA

Koszty niekontrolowanej agresji: *Bully* 358

Z BADAŃ Przekazać konstruktywną krytykę, nie szkodząc dobremu imieniu 362

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Porozumiewanie się aprobujące i dezaprobujące 363

CIEMNA STRONA KOMUNIKACJI

Cyberprzemoc: zadawanie bólu w sieci 364

Z BADAŃ Słowa wypowiedziane bez zastanowienia też ranią 370

MIGAWKA FILMOWA

Każdy jest krytykiem: występy konkursowe 377

Kontrola a koncentracja na problemie 368

Podporządkowanie się strategii a spontaniczność 369

Neutralność a empatia 370

Wywyższanie się a równość 371

Pewność a zgoda na zmianę 372

Zapraszające porozumiewanie się 373

Język wyboru 374

Nieobronna odpowiedź na krytykę 376

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 380**PODSTAWOWE POJĘCIA 381****ĆWICZENIA 382****ROZDZIAŁ 12 RADZENIE SOBIE Z KONFLIKTAMI 385****RUBRYKI**

MIGAWKA FILMOWA Walka o wysoką stawkę: *Igrzyska śmierci* 388

CIEMNA STRONA KOMUNIKACJI Kiedy milczenie nie jest złotem 393

JAK SIĘ POROZUMIEWASZ

Twoja metoda rozwiązywania konfliktów 397

Z BADAŃ Przywiązanie, konflikt i „czterej jeźdźcy” 403

MIGAWKA FILMOWA Miłość i konflikt: *Przed północą* 404

Z BADAŃ „Musimy porozmawiać”: konflikt pomiędzy kobietą a mężczyzną 405

W PRACY Rozstrzyganie sporu z pomocą trzeciej strony 409

Co to jest konflikt? 386

Wypowiedziana walka 387

Spostrzeżona niezgodność celów 387

Spostrzeżony brak korzyści 388

Wzajemna zależność 388

Nieuchronność 388

Podejście do konfliktów 389

Unikanie (pokonany–pokonany) 390

Przystosowanie się (pokonany–zwycięzca) 391

Rywalizacja (zwycięzca–pokonany) 392

Kompromis (wynegocjowany rezultat pokonany–pokonany) 394

Współpraca (zwycięzca–zwycięzca) 395

Jakie wybrać podejście? 398

Konflikty w systemach relacyjnych 399

Konflikty komplementarne i symetryczne 400

Toksyczne konflikty – „czterej jeźdźcy” 401

Rytuały w konfliktach 402

Zmienne wpływające na styl rozwiązywania konfliktów 403

Płeć 404

Kultura 406

Radzenie sobie z konfliktami w praktyce 407

SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ 412

PODSTAWOWE POJĘCIA 413

ĆWICZENIA 413

Słowniczek terminów S-1

Bibliografia B-1

Źródła ilustracji i zdjęć Ż-1

Indeks nazwisk IN-1

Indeks rzeczowy IR-1