

# Mów do mnie grzecznie, czyli o komunikacji z szacunkiem



## DR AGATA JASTRZĘBOWSKA

Psycholożka, edukatorka, pomysłodawczyni i liderka kampanii społecznej „Mów do mnie grzecznie”, specjalizuje się w obszarze psychologii organizacji, zmiany społecznej i komunikacji. Absolwentka Uniwersytetu SWPS (studia magisterskie – 2008 oraz studia doktoranckie – 2016). W latach 2009–2021 wykładowczyni akademicka w Uniwersytecie SWPS. W latach 2022–2024 – pracowała jako post-doc w projekcie badawczym w Akademii Leona Koźmińskiego. Koordynatorka kierunku Psychologia w Uczelni Korczaka.

**Mów do mnie grzecznie jest kampanią społeczną, która ma zwrócić naszą uwagę na to, w jaki sposób się ze sobą komunikujemy. W alternatywie do wszechobecnego hejtu, mowy nienawiści i pogardy, mobbingu, staffingu, manipulacji czy radykalizacji proponujemy komunikację z szacunkiem.**

### Jak to się wszystko zaczęło?

Pomysł na kampanię narodził się w mojej głowie 13 stycznia 2019 roku, kiedy to w trakcie finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy, został zamordowany Prezydent Gdańska – Paweł Adamowicz. Myślę, że wiele osób zadało sobie tego dnia pytanie – dlaczego do tego doszło? Podobne pytanie zadajemy sobie kiedy słyszymy o tym, że kolejne dziecko czy dorosły zostało pobite, zgwałcone czy popełniło samobójstwo. Pan Marian Turski, wybitny polski historyk i dziennikarz, były więzień obozu koncentracyjnego, w trakcie swojego znakomitego przemówienia podczas uroczystości z okazji 75. rocznicy wyzwolenia obozu Auschwitz-Birkenau powiedział, że „Auschwitz nie spadło z nieba”. Podobnie jest z przemocą – tą domową, w miejscu pracy czy społeczną - ona nie zdarza się nagle, a znacznie wcześniej puka do naszych drzwi i zapowiada swoje przyjście.

### Piramida nienawiści Gordona Allporta

Gordon Allport był amerykańskim uczonym związanym z Uniwersytetem Harvarda. W swoich badaniach zauważył, że popełniane na świecie zbrodnie, tj. Zagłada Żydów w czasie drugiej wojny światowej, poprzedzone były mową nienawiści, wykluczeniem i dyskryminacją wobec jakiejś grupy lub warstwy społecznej. Zależność tę zilustrował jako 5-stopniową „piramidę nienawiści”[1]. Na samym szczycie piramidy jest EKSTERMINACJA, czyli mordowanie całych grup narodowych, wyznaniowych lub posiadających odmienny światopogląd, lecz zanim do tego dojdzie istnieje wiele sygnałów zwiększających prawdopodobieństwo tego typu tragedii. Niżej na piramidzie są AKTY PRZEMOCY FIZYCZNEJ przeciwko ludziom i ich własności. Wcześniej jest DYSKRYMINACJA, czyli nierówne traktowanie przez osoby, ale także i instytucje państwowe. Jeszcze wcześniej jest UNIKANIE, czyli ignorowanie, odczłowieczanie i izolacja jednostek i grup społecznych, a fundamentem tej piramidy jest nasz język - MOWA NIENAWIŚCI rozumiana m.in. jako rozpowszechnianie negatywnych

stereotypów połączone z wrogim, krzywdzącym językiem. Zatem, wszystko zaczyna się od słowa.



Piramida nienawiści wg. Gordona Allporta

[1] Piramida nienawiści G. Allporta - Centrum Dialogu im. Marka Edelmana

### Jak się ze sobą komunikujemy?

Zarówno mowa nienawiści, pogardy czy hejt są przykładami agresywnej komunikacji. W psychologii wyróżnia się trzy postawy komunikacyjne: uległość, agresję oraz asertywność. Przyjmując postawę **uległą**, pozwalamy innym na kierowanie sobą, realizujemy cele i plany innych osób, zamiast swoich własnych, zgadzamy się na wykonywanie pracy za innych i wyświadczanie im przysług kosztem własnych celów i swojego czasu. Osoba posiadająca postawę uległą w trudnych sytuacjach społecznych często odczuwa napięcie i nie potrafi znaleźć odpowiednich słów, żeby zadbać o swoje potrzeby lub obawia się konsekwencji wyrażenia sprzeciwu. Postawa uległa w komunikacji bazuje na nierównowadze. Ty jest ważniejsze niż Ja. Do możliwych konsekwencji postawy uległej zalicza się brak realizacji własnych celów lub rezygnację z wartościowych dóbr na rzecz spokoju, choć ten spokój jest tylko pozorny i na chwilę. Osoby posiadające postawę uległą mogą często odczuwać lęk, poczucie winy, żal, smutek, a także uczucie ulgi (gdy po wewnętrznej walce pełnej napięcia w końcu ulega namowom innych) i złość na innych oraz na samego siebie.

Drugą postawą komunikacyjną jest **agresja**. Osoby agresywne komunikacyjnie są nastawione na realizację własnych celów, często ignorując emocje i potrzeby innych osób. Posiadanie agresywnej postawy komunikacyjnej zwiększa szanse na szybkie i sprawne zaspokojenie swoich potrzeb lub uzyskanie pożądanego dóbr, bez uwzględniania perspektywy drugiego człowieka. Często słyszy się, że postawa agresywna jest skuteczna, bo prowadzi do określonych celów. Czy na pewno? W perspektywie krótkofalowej może i tak jest. Jeżeli dziecko w przedszkolu wyrwie zabawkę koledze, osiągnie swój cel, jednak zastanów się – czy dzieci lubią dzieci, które wyrwywają im zabawki? Podobnie jest w dorosłym życiu zawodowym. Często konsekwencją postawy agresywnej jest pogorszenie relacji międzyludzkich. Ludzie zazwyczaj nie lubią osób, które narzucają innym własny punkt widzenia i nie uwzględniają perspektywy innych.

Postawa agresywna nie zawsze musi być czynna i wprost. Nie musi przejawiać się krzykiem, przemocą fizyczną lub gwałtownymi zachowaniami. Jeżeli ktoś nas ignoruje, ukrywa swoją złość, stosując w jej miejsce zachowania zastępcze, wówczas mamy do czynienia z tzw. agresją bierną, inaczej znaną pasywną. W tej postawie komunikacyjnej Ja jest ważniejsze niż Ty.

Jedyną postawą komunikacyjną bazującą na szacunku do Ja oraz do Ty jest **asertywność**. Osoba posiadająca asertywną postawę komunikacyjną, poza dbaniem o siebie, jednocześnie uwzględnia granice, potrzeby i emocje innych ludzi. Oznacza to, że moje cele, potrzeby i emocje są tak samo ważne jak twoje cele, potrzeby i emocje. Postawę tę buduje szacunek – do siebie, a także do innych osób. Przez wielu badawczy asertywność rozumiana jest jako kompetencja społeczna, a to oznacza, że człowiek może się jej nauczyć w trakcie treningu społecznego.

### Skąd się bierze agresja (oraz przemoc)?

Dlaczego ludzie zachowują się agresywnie? W psychologii istnieje wiele koncepcji i teorii tłumaczących skąd się bierze agresja. Jedni badacze uważają, że osoby różnią się predyspozycjami w zakresie agresywności. Inni uważają, że agresji uczymy się poprzez modelowanie czyli nabywamy ją w procesie socjalizacji. Gdybym miała wymienić czynnik, który jest w mojej ocenie najważniejszym predyktorem tego, czy ktoś zachowa się w sposób agresywny jest nim BRAK WIEDZY. My nie komunikujemy się z innymi osobami agresywnie, bo lubimy im sprawiać cierpienie i się na nich wyżywać (poza psychopatami). Komunikujemy się agresywnie, bo mamy często nieuświadomione potrzeby, których nie wiemy jak zaspokoić w sposób konstruktywny. Weźmy na przykład rodzica, który z bezsilności krzyczy na dziecko, które się go nie słucha. Krzyk rodzica może być wyrazem tego, że ma on potrzebę szacunku lub spokoju, a ta potrzeba nie jest zaspokojona.

Skoro przyczyną agresji jest brak wiedzy, dla psychologów jest to uważam znakomita informacja, ponieważ mamy narzędzia takie jak model NVC (nonviolent communication, Porozumiewanie się bez przemocy) Marshalla Rosenberga czy trening asertywności i empatii, aby tę wiedzę uzupełniać. Treningi dotyczące komunikacji powinny być realizowane już od najmłodszych lat. Są psychologowie, którzy realizują treningi już w przedszkolach. Szczerze rekomenduję szkolenia ze skutecznej komunikacji we wszystkich miejscach pracy, a także warsztaty rodzicielskie, uczące rodziców różnych narzędzi komunikacyjnych.

### Nie wolno nam akceptować agresywnej komunikacji

Mów do mnie grzecznie jest reakcją na hejt i mowę nienawiści czy pogardy. Najgorszą rzeczą, jaką możemy bowiem zrobić jako społeczeństwo to BRAK REAKCJI. Jeden z czołowych polskich naukowców zajmujących się tematyką mowy nienawiści, prof. dr hab. Michał Bilewicz, wraz ze swoim zespołem udowodnił, że ekspozycja na mowę nienawiści prowadzi m.in. do zjawiska desensytyzacji agresji – im częstszy jest kontakt z mową nienawiści w otoczeniu, tym bardziej ludzie się z nią oswiają i przestają postrzegać mowę nienawiści jako poważny problem społeczny. A agresja we wszystkich sferach życia jest problemem, z którym jestem absolutnie przekonana, że sobie poradzimy – razem. Zapraszam do kontaktu: [www.mowdomniegrzecznie.pl](http://www.mowdomniegrzecznie.pl)

### Źródła:

- Besta, T., Górka, P., Grzymała-Moszczyńska, J., Jaśko, K. (2019). *Walcz, protestuj, zmieniaj świat! Gdańsk*: Wydawnictwo Smak Słowa.
- Winiewski, M., Hansen, K., Bilewicz, M., Soral, W., Świdorska, A., Bulska, D. (2016). *Mowa nienawiści, mowa pogardy. Raport z badania przemocy werbalnej wobec grup mniejszościowych*. [MOWA\\_NIENAWISCI\\_MOWA\\_POGARDY\\_INTERNET.pdf](http://MOWA_NIENAWISCI_MOWA_POGARDY_INTERNET.pdf) ([batory.org.pl](http://batory.org.pl)).
- Król-Fijewska, M. (2005). *Stanowczo, łagodnie, bez lęku*. Wydawnictwo: W.A.B.
- Moraella, S. (2015). *Komunikacja między ludźmi*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Stewart, J. (2020). *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- "On już tak ma"? Nie usprawiedliwiaj agresora. Oto jak powinna wyglądać skuteczna komunikacja - [Money.pl](http://Money.pl)

### Polecamy do pobrania za darmo:

- Broszurę Język wolny od wojny: [Poradnik Język wolny od wojny – Komitet Dialogu Społecznego \(dialogkig.pl\)](http://Poradnik_Język_wolny_od_wojny_-_Komitet_Dialogu_Społecznego_(dialogkig.pl))
- Słowniczek grzecznej mowy w miejscu pracy: [Słowniczek - Mów do mnie grzecznie | Zmieniamy sytuację poprzez edukację! \(mowdomniegrzecznie.pl\)](http://Słowniczek_-_Mów_do_mnie_grzecznie_|_Zmieniamy_sytuację_poprzez_edukację!(mowdomniegrzecznie.pl))

### Zasady cytowania:

Jastrzębowska, A. (2024). Mów do mnie grzecznie, czyli o tym dlaczego warto komunikować się z szacunkiem. Uczelnia Korczaka, Warszawa 2024 (OPINIA)