

BUDOWANIE RELACJI W SZKOLE ARTYSTYCZNEJ

dr Magdalena Ratalewska

Po co buduje się relacje?

- Każdego coś motywuje
- Każdy ma inne problemy
- Każdy ma innym poziom stosunków interpersonalnych
- Długoterminowa współpraca

Dlaczego ktoś nie buduje relacji?

- Woli ilość, niż jakość
- Łatwiej kimś manipulować, niż zbudować szczerą więź

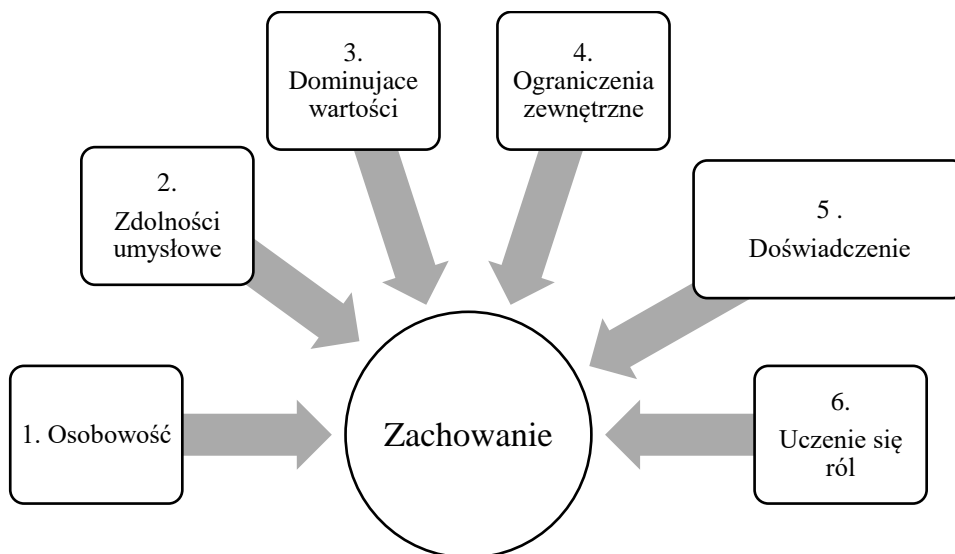
Jak budować relacje?

- Dwoje uszu i jedno usta
- Zadawaj pytania
- Zapamiętuj

Podmiotowe traktowanie drugiego człowieka

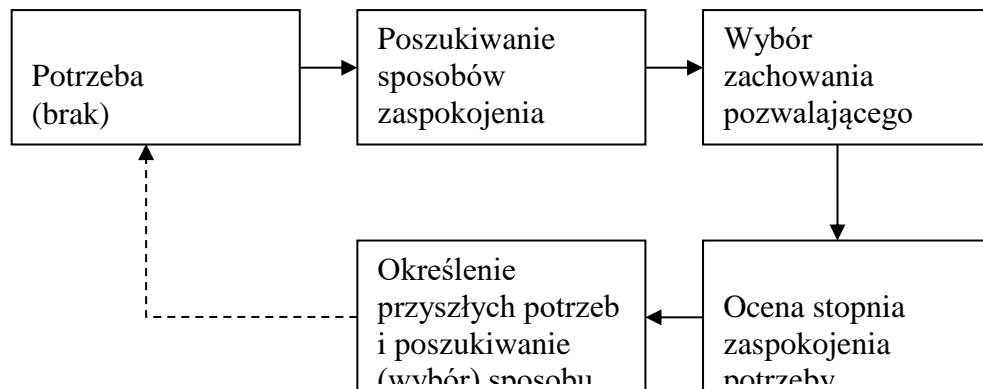
- Akceptacja
- Rozumienie empatyczne
- Autentyzm

Czynniki leżące u podstaw budowania relacji



Źródło: Belbin, R.M. (2008), *Twoja rola w zespole*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, s. 48.

Elementy motywacyjne istotne w budowaniu relacji



Źródło: Griffin, R.W. (2013), *Podstawy Zarządzania Organizacjami*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 458.

Dobre praktyki w budowaniu relacji

- Różnymi dostępnymi metodami należy budować dobrą relację z uczniami i rodzicami. Udzielanie rad ma sens pod warunkiem pełnego zaufania ze strony ucznia i rodzica.
- Głoszone zasady muszą być zgodne z własnym postępowaniem, to warunek wiarygodności.
- Krytykując zachowanie innego człowieka, należy szanować go jako osobę.
- Konieczna jest ostrożność w referowaniu ocen, szczególnie o charakterze ogólnym. Każdy człowiek ma swoje stereotypy utrudniające mu obiektywny ogląd sytuacji.
- Ważne jest otwarte komunikowanie się.
- Podczas przekazywania informacji należy pamiętać o spójności przekazu słownego z adekwatną mimiką, gestami wyglądem i zachowaniem.
- Swoje intencje należy przedstawiać w sposób jasny i zrozumiały dla odbiorcy.
- Wskazane jest okazywanie życzliwości.
- Podczas dyskusji konieczne jest przedstawianie argumentów „za i przeciw”.
- Nieodzowna jest odpowiedzialność za swoje postawy i zachowania.
- Warunkiem wiarygodności jest dotrzymywanie składanych obietnic.
- Ludzie skłonni są reagować zgodnie z tym jak ich traktujemy i jaką mamy o nich opinię. Należy, więc dostrzegać w nich to, co najlepsze i o tym mówić.
- W przedstawianych propozycjach należy wykazać ich wartość i sens.

Słownik pojęć

Akceptacja – wyraża się uznaniem każdego takim, jakim jest naprawdę, tj. bez stawiania mu specjalnych warunków.

Autentyczność – to postawa polegająca na szczerym i niejednokrotnie spontanicznym (żywiolowym) zachowaniu, tzn. bez udawania, że się jest lepszym niż się jest w rzeczywistości, na byciu sobą oraz na integracji uczuć i wypowiedzi z zachowaniem.

Grupa – pod pojęciem grupy należy rozumieć każdą formację ludzką złożoną z minimum trzech osób, przy czym mogą one zupełnie się nie znać. Grupą nazwiemy więc widzów na spektaklu teatralnym, tłum ludzi wychodzących z fabryki czy osoby stojące na przystanku w oczekiwaniu na autobus. Pomiędzy członkami grupy mogą nie zachodzić żadne relacje – ani emocjonalne, ani komunikacyjne, ani nawet przestrzenne (grupę stanowią również osoby korzystające z portalu informacyjnego w internecie, fizycznie znacznie od siebie oddalone).

Motywacja – stan gotowości do podjęcia określonego działania, wzbudzony potrzebą zespół procesów psychicznych i fizjologicznych, określający podłoże zachowań i ich zmian. Wewnętrzny stan człowieka, mający wymiar atrybutowy.

Podmiotowe traktowanie drugiej osoby – to szanowanie i respektowanie granic psychologicznych drugiego człowieka: uznanie jego praw, uczuć, potrzeb, decyzji.

Relacje interpersonalne (czyli związki między ludźmi) – sposób wyrażania między dwoma lub więcej partnerami interakcji uczuć i postaw.

Relacja równoległa – to spotkanie równych sobie podmiotów (człowiek – człowiek). W takim samym stopniu nauczyciel jak i uczeń mają prawo do szacunku wobec swoich uczuć, potrzeb, myśli, możliwości i ograniczeń, indywidualności. Zarówno nauczyciel jak i uczeń mają prawo do szacunku wobec ich odrębności i indywidualności.

Relacja skośna – to spotkanie osoby dorosłej (o dojrzałej strukturze osobowości) i osoby kształtującej dopiero swoją osobowość.

Rozumienie empatyczne – umiejętność poznawania wewnętrznych stanów i procesów zachodzących w kontaktującej się z nami osobie, to wczuwanie się w doznania, uczucia i myśli danej osoby, a także postrzeganie świata zewnętrznego z jego perspektywy, tak jakby było się nim osobiście, a więc niejako przez pryzmat jego wewnętrznych doświadczeń i przeżyć.

Uczucia – to stany psychiczne wyrażające ustosunkowanie się człowieka do określonych zdarzeń, ludzi i innych elementów otaczającego świata, polegające na odzwierciedleniu stosunku człowieka do rzeczywistości.

Zespół – to grupa osób, dla których istnieje wspólny i jasno określony cel działania, gdzie każdy z członków zna swoje zadania, posiada zdefiniowaną rolę zespołową oraz wzajemne zobowiązania w stosunku do pozostałych członków zespołu, np. związane z terminowym wykonaniem zadań

ROLA ASERTYWNOŚCI W BUDOWANIU AUTORYTETU NAUCZYCIELA

dr Magdalena Ratalewska

Asertywność to sztuka wyrażania naszych uczuć, myśli i życzeń oraz dbania o przestrzeganie należnych nam praw – bez naruszania praw innych osób. Jest pewną umiejętnością – zachowaniem społecznym, którego można się nauczyć. Asertywność oznacza szacunek dla siebie i innych. Należy ją rozumieć jako zasadnicze przeświadczenie jednostki, że jej opinie, przekonania, myśli i uczucia są równie ważne jak innych ludzi, a inni również mają prawo żywić takie przekonanie. W zachowaniu asertywnym nie chodzi o osiągnięcie za wszelką cenę tego, czego się pragnie, lecz o pełną świadomość swoich potrzeb i pragnień.

Trzy style komunikacji

Styl pasywny: Brak bezpośredniego wyrażania uczuć, myśli i życzeń; tendencja do podporządkowywania swoich potrzeb potrzebom innych. Przekonanie, że wszyscy inni są ważniejsi niż ja.

Styl agresywny: Dość dobre wyrażanie własnych uczuć, myśli i pragnień, ale kosztem praw i uczuć innych ludzi. Tendencja do poniżania innych przez sarkastyczne uwagi, często atakuje, wzbudza poczucie winy i oskarża. Używanie uogólnień typu „zawsze” i „nigdy” oraz wypowiedzi, które sugerują wyższość i nieomyślność. Przekonanie, że ja jestem najważniejszy, a inni się nie liczą.

Styl asertywny: Formułowanie jasnych wypowiedzi na temat uczuć, myśli i życzeń. Osoba asertywna dba o poszanowanie swoich praw oraz szanuje prawa i uczucia innych. Uważnie słucha, jest otwarta na negocjacje, potrafi formułować bezpośrednie prośby i otwarcie odmówić, skutecznie radzi sobie z krytyką. Przekonanie, że ja jestem tak samo ważny jak inni ludzie.

Komunikaty asertywne (komunikaty „Ja”) składają się z trzech części:

- | | |
|---|--------------|
| 1. Opis sytuacji z własnej perspektywy (najczęściej opis czyjegoś zachowania) | <i>Myślę</i> |
| 2. Własne uczucia związane z daną sytuacją | <i>Czuję</i> |
| 3. Własne oczekiwania związane z tą sytuacją | <i>Chcę</i> |

Odpowiadanie na krytykę

Konstruktywna krytyka może nam pomóc w rozwoju. Kiedy popełniliśmy błąd informacja zwrotna nauczy nas, jak go nie powtórzyć.

- **Potwierdzenie** – kiedy krytyka, z jaką się spotykamy nie jest konstruktywna, ale jednak trafna. Ktoś daje nam do zrozumienia, że zrobiliśmy coś niewłaściwie. Jeżeli zgadzamy

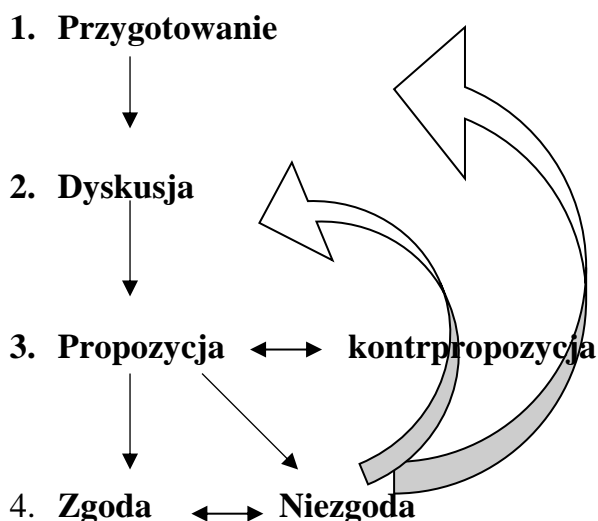
się z taką krytyką można przyznać, że krytyk miał rację – bez szukania wymówek i usprawiedliwiania swojego zachowania.

- **Zamglenie** – technika przydatna w radzeniu sobie z manipulacją i niekonstruktywną krytyką, z którą się nie zgadzamy np. zawierającą ziarno prawdy, ale wypowiedzianą w celu poniżenia. Polega na znalezieniu w danym zarzucie elementu, z którym się zgadzamy i równocześnie utrzymaniu swojego punktu widzenia
 - Zgoda częściowa
 - Zgoda „być może”
 - Zgoda logiczna
- **Sonda** – gdy nie jesteśmy pewni czy krytyka jest konstruktywna czy jest manipulacją.

Szczególne strategie asertywne

- **Zacięta płyta** – gdy trzeba powiedzieć „nie” lub wytyczyć granice osobie, do której nie dociera to, co do niej mówimy.
- **Z treści na proces** – kiedy rozmowa odbiega od tego, o czym chce się rozmawiać – zwrócenie uwagi rozmówcy na to, co się dzieje między rozmawiającymi.
- **Chwila na oddech** (by zyskać pewność, że rozumie się drugą osobę, przeanalizować wypowiedzi, uświadomić sobie swoje uczucia, myśli i oczekiwania, świadomie wpływać na sytuację).
- **Odkładanie na później** – gdy interakcja jest zbyt agresywna lub zbyt bierna.

Cztery fazy wykorzystywane w sytuacjach trudnych



1. Przed spotkaniem – określenie priorytetów, jakie inne rozwiązanie będzie satysfakcjonujące, a jakie do przyjęcia w ostateczności; szukanie alternatywnych propozycji i rozwiązań.
2. Opisywanie faktów dotyczących danej sytuacji oraz uczuć i opinii z nią związanych. Prośenie o więcej informacji na temat punktu widzenia drugiej strony i rozwijanie własnego punktu widzenia.
3. Na przemian: przedstawianie własnej oferty, propozycji lub prośby, druga strona przedstawia kontrpropozycje – w miarę pojawiania się nowych propozycji i kontrpropozycji obie strony zbliżają się do kompromisu.
4. Niezgoda każe powrócić do fazy dyskusji, albo (jeśli nastąpiła przerwa) do fazy przygotowań – jest sygnałem, że należy zacząć jeszcze raz.

Dobre praktyki

- Oddzielenie ludzi od problemu
- Zrozumienie innych
- Sformułowanie problemu
- Przedstawienie opcji
- Zamiana opcji na propozycje

Słownik pojęć

(Źródło: materiały Polskiego Uniwersytetu Wirtualnego)

Asertywne cele – cele, które stawiamy sobie, aby nauczyć się reagować asertywnie; zadania, które chcemy zrealizować.

Asertywność idealna – postawa, którą charakteryzuje nierealne dążenie do zachowywania się asertywnie w każdej sytuacji. Przeciwnieństwo asertywności prawdziwej, która pozwala nam na błędy i słabości.

Ja jestem OK, Ty jesteś OK – pozycja psychologiczna, oznaczająca pozytywne ustosunkowanie jednostki do siebie samej i do otaczającego świata.

Ja jestem OK, Ty nie jesteś OK – pozycja psychologiczna oznaczająca pozytywne ustosunkowanie się do siebie, a negatywne do innych.

Ja nie jestem OK, Ty jesteś OK – pozycja psychologiczna, za którą kryje się przeświadczenie, że inni ludzie są bardziej kompetentni, mądrzejsi, ładniejsi. Poczucie bycia gorszym od innych.

Ja nie jestem OK, Ty nie jesteś OK – pozycja psychologiczna oznaczająca, iż dany człowiek nie czuje się dobrze ani ze sobą, ani z innymi.

Monolog wewnętrzny – wszelkie myśli (pozytywne i negatywne), jakie mamy na swój temat. Rozmowa w myślach z samym sobą.

Prawa asertywne – zestaw praw przynależnych każdemu człowiekowi jako jednostce. Mówią one o tym, że w każdej sytuacji człowiek ma prawo być traktowany w taki sposób, aby nie naruszało to jego godności osobistej. Najważniejszym indywidualnym prawem człowieka jest prawo do bycia sobą.

Sonda – technika asertywnego radzenia sobie z krytyką, polegająca na dopytywaniu się tego, co drugiej osobie przeszkadza w naszym zachowaniu, aby dowiedzieć się, czego konkretnie dotyczy jej krytyka i móc na nią odpowiednio zareagować.

Styl agresywny – wyrażanie swoich myśli, uczuć i pragnień w taki sposób, aby dbać tylko o własne prawa (prawa drugiej osoby są naruszane).

Styl asertywny – wyrażanie swoich myśli, uczuć i pragnień, biorąc od uwagę prawa własne i drugiej osoby.

Styl pasywny (uległy) – zachowanie polegające na tym, że dba się przede wszystkim o prawa innych, lekceważąc własne.

Styl pośrednio agresywny – nieszczerzy sposób komunikowania się. Osoba wykorzystująca ten styl ucieka się do oszustwa, uwodzenia albo manipulacji, aby osiągnąć swój cel. Jest to rodzaj agresji ukrytej.

Terytorium psychologiczne – wszystko, co w sposób podstawowy należy do nas i zależy od nas – nasze myśli, czyny, potrzeby, postawy, prawa, tajemnice, sposób dysponowania rzeczami, które są naszą własnością.

Wygórowane warunki asertywności – rodzaj zdań „dołujących”. Są to tak sformułowane myśli, które pozwalają nam wycofać się z asertywnych zamierzeń, bez utraty twarzy; warunki, które nigdy nie zostaną spełnione.

Zachowanie asertywne – bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień, w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie, prawa i pragnienia tej drugiej osoby.

Zacięta (zdartą) płyta – przydatna wówczas, gdy chcemy powiedzieć *Nie* lub załatwić jakąś inną sprawę z osobą, do której nie dociera to, co mówimy. Polega ona na systematycznym powtarzaniu jednego komunikatu.

Zamglenie – technika przydatna w radzeniu sobie z manipulacją i poniżającą krytyką. Polega na znalezieniu w danym stwierdzeniu elementu, z którym się zgadzamy i jednocześnie wewnętrznym „trzymaniu się” swojego punktu widzenia.

Zdania „budujące” (pro-asertywne) – pozytywne, pomagające w byciu asertywnym myśli na własny temat.

KOMUNIKACJA POKOLEŃ W SZKOLE ARTYSTYCZNEJ

dr Magdalena Ratalewska

Komunikacja w odniesieniu do ludzi oznacza porozumiewanie się. Najczęściej jest rozumiana jako wysyłanie i odbieranie informacji. Jest to proces kodowania i dekodowania informacji, w którym każdy z uczestników bierze aktywny udział.

Komunikowanie się jest procesem, w wyniku którego osoby biorące w niej udział dzielą się wiadomościami za pomocą kodu zrozumiałego dla obu stron. Nasze codzienne życie wypełnione jest porozumiewaniem się z innymi, dzięki niemu dowiadujemy się wielu rzeczy na swój temat, na temat innych ludzi oraz naszego otoczenia, budujemy relacje, osiągamy wzajemne zrozumienie, budujemy zaufanie oraz współpracujemy.

Psychologia humanistyczna pokazuje jak ogromne znaczenie ma komunikacja w życiu człowieka. Akcentuje ona wrodzoną tendencję do samorealizacji, czyli wszechstronnego, pełnego rozwoju własnych zdolności, możliwości i umiejętności. Komunikacja interpersonalna pozwala nam w sposób wiarygodny wyrażać emocje, pragnienia oraz czerpać satysfakcję z kontaktów z drugim człowiekiem.

Z komunikacją mamy do czynienia wówczas, gdy jakaś osoba wysyła przekaz ze świadomym lub nieświadomym zamiarem wywołania reakcji.

Komunikację możemy podzielić na dwa główne rodzaje:

- **Komunikację werbalną**, realizowaną za pomocą słów (mówionych, pisanych).
- **Komunikację niewerbalną**, realizowaną za pomocą zachowań innych niż werbalne (np. w gestach, minach, ubiorze itp.).

Za pomocą komunikatów werbalnych przekazujemy przede wszystkim informacje, zaś za pomocą komunikatorów niewerbalnych przekazujemy ustalenia dotyczące rodzaju relacji międzyludzkich. Czasem używamy ich też jako substytutu (zamiennika) werbalnego przekazywania wiadomości.

Komunikacja w szkole artystycznej łączy w sobie komunikację na poziomie nauczyciel-uczeń-rodzic oraz komunikację pokoleń X,Y,Z.

Słownik pojęć

(Źródło: materiały Polskiego Uniwersytetu Wirtualnego)

Afektywny poziom rozmowy – najgłębszy poziom rozmowy, na którym rozmówcy dzielą się ze sobą osobistymi informacjami (poglądami, osobistymi doświadczeniami i odczuciami).

Aktywne słuchanie – zbiór umiejętności i zasad związanych ze słuchaniem tego, co komunikuje rozmówca, warunkujący efektywne i satysfakcjonujące porozumiewanie się.

Barier w komunikacji – zachowania odbiorcy komunikatów w procesie komunikowania się, które utrudniają nadawcy ujawnianie własnych opinii i odczuć, a przez to osiągnięcie porozumienia i satysfakcji z kontaktu. Do barier zaliczamy: osądzanie, decydowanie za innych i uciekanie od cudzych problemów.

Decydowanie za innych – jedna z barier komunikacyjnych, polegająca na uniemożliwianiu drugiej osobie samodzielnego rozwiązywania swoich problemów. Decydując za innych, bierzemy odpowiedzialność za ich działania i pozbawiamy ich możliwości samodzielnego podejmowania decyzji. Rozmówca może czuć, że jego wartości, problemy i odczucia są mało ważne. Odmianami decydowania za innych są: rozkazywanie, grożenie, moralizowanie oraz wypytywanie.

Dekodowanie – etap procesu komunikacji, polegający na przekładaniu przez odbiorcę odebranych sygnałów na treści, jakie ze sobą niosą. Aby trafnie odtworzyć wiadomość, odbiorca musi posłużyć się tym samym kodem, jakiego użył nadawca – musi rozumieć znaczenie poszczególnych sygnałów w taki sam sposób, w jaki rozumiał je nadawca.

Efekt aureoli – efekt polegający na tym, że posiadana przez daną osobę cecha pozytywna „opromienia swoim blaskiem” inne cechy tej osoby i silnie wpływa na sposób, w jaki jest ona postrzegana przez otoczenie.

Efekt Rosenthala – efekt będący rezultatem takiego wpływania naszym zachowaniem na zachowanie innych ludzi, które może u nich wywoływać określone reakcje (np. uczeń traktowany przez nas jak wybitnie uzdolniony będzie uczył się inaczej niż uczeń traktowany jak nieuzdolniony). Inne spotykane nazwy: efekt oczekiwań interpersonalnych, efekt eksperymentatora.

Faktyczny poziom rozmowy – poziom rozmowy, którego przejawem jest swobodna konwersacja na mało istotne tematy, podczas której nie mówi się o uczuciach, poglądach, wartościach, ale o faktach „zewnętrznych” – pogodzie, repertuarze kinowym, modzie itp. Ma on najczęściej miejsce podczas rozmowy z kimś obcym, mało znanym lub kimś, przed kim człowiek nie ma ochoty się odsłonić. Zapewnia rozmówcom duże poczucie bezpieczeństwa.

Ilustratory – wszystkie zachowania niewerbalne, które mogą być komentarzem do mówionego tekstu. Ilustratory wyrażają również stosunki czasowe i przestrzenne (np. mówiąc o czymś dużym, można to pokazać).

Informacje zwrotne – rodzaj komunikatów mówiących o tym, w jaki sposób dana osoba reaguje (jakie są jej odczucia, poglądy) na zachowanie swojego rozmówcy, partnera w relacji.

Intencja – myśl, uczucie, potrzeba, która motywuje nadawcę do nadania komunikatu.

Instrumentalny poziom rozmowy – poziom rozmowy, na którym przekazywane są instrukcje i polecenia. Na tym poziomie komunikaty są jasne, zrozumiałe i są instrumentami, które pomagają rozmówcom realizować określony cel. Jest to bezpieczny poziom rozmowy.

Interpretacja – etap procesu komunikacji, na którym odbiorca stara domyślić się, jakie są intencje nadawcy – co nadawca chciał osiągnąć, wysyłając dany komunikat.

Język – system znaków i reguł posługiwania się nimi; znaki te służą do przekazywania myśli, tzn. do porozumiewania się między sobą członków danej wspólnoty komunikacyjnej.

Kod – zbiór zachowań i przyporządkowanych im znaczeń. Najbardziej złożonym i najpowszechniejszym kodem, za pomocą którego człowiek kontaktuje się ze światem jest język.

Komunikacja – przekazywanie i odbieranie informacji w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą, za pomocą słów, gestów, wzroku itp.; porozumiewanie się.

Komunikacja dwustronna – rodzaj komunikacji polegający na tym, że komunikaty płyną z obu stron, tak więc obaj rozmówcy mają możliwość sprawdzenia tego, jak zostali zrozumiani. Jeżeli rozmówca nie jest w pełni usatysfakcjonowany efektem, jaki udało mu się osiągnąć, ma szansę wprowadzić modyfikacje (wytłumaczyć coś jeszcze raz, mówić głośniejszym głosem, dostosować swój język do potrzeb rozmówcy itp.).

Komunikacja jednostronna – rodzaj komunikacji, w której komunikaty płyną tylko w jednym kierunku: nadawca wysyła sygnały do odbiorcy, sam zaś z jakichś przyczyn nie uzyskuje od niego żadnego komunikatu (np. wystąpienie w telewizji lub w radiu). Nadawca nie jest w stanie przekonać się, jak jego komunikaty zostały odebrane. W przypadku nieporozumienia, nie tylko nie może on wyjaśnić sytuacji, ale nawet nie wie, że jakieś zakłócenie wystąpiło.

Komunikacja niewerbalna – sposób komunikowania się, intencjonalny lub nie, bez słów, czyli niejęzykowo. Wskaźniki niewerbalne obejmują następujące kody: kinetykę, proksemikę, postawę, zapach, dotyk, kontakt wzrokowy, symptomy fizjologiczne, kod temporalny, kod kontekstualny, parajęzyk. W szerokim znaczeniu będą to dodatkowo elementy związane z otoczeniem kształtowanym przez człowieka oraz symboliką wytworów ludzkich.

Komunikacja werbalna (językowa, słowna) – jeden z głównych rodzajów komunikacji; komunikacja realizowana za pomocą słów.

Komunikat typu ja – rodzaj komunikatu, za pomocą którego nadawca mówi o swoich odczuciach względem zachowania drugiej osoby, bierze też odpowiedzialność za sytuację, w jakiej się znajduje i swoje emocje. Nie wymaga ona użycia zaimka *ja*, ważne jest, aby nadawca mówił rzeczywiście o swoich odczuciach, bez obarczania drugiej osoby winą za ich powstanie.

Komunikat typu ty – rodzaj komunikatu odnoszący się do zachowania i cech odbiorcy; nadawca nie bierze odpowiedzialności za swoje uczucia – to rozmówca je wywołał.

Maskowanie – zachowanie niejęzykowe, które ma na celu ukrycie uczuć, przekonań czy myśli, np. podczas kłamania – gdy zaistnieje potrzeba świadomego kierowania mową niewerbalną (zachowaniami niewerbalnymi).

Nadawca – osoba nadająca sygnały w procesie komunikacji (w czasie rozmowy role nadawcy i odbiorcy przechodzą z jednego rozmówcy na drugiego).

Nośniki komunikatów niewerbalnych – wskaźniki, subkody, kody, dzięki którym może nastąpić intencjonalne lub nieintencjonalne przekazanie komunikatu.

Odbiorca – osoba odbierająca komunikaty w procesie komunikacji; adresat przekazu.

Odzwierciedlanie – jedna z umiejętności służących aktywnemu słuchaniu, polegająca na powiedzeniu rozmówcy jakie są, naszym zdaniem, jego odczucia.

Osądzanie – jedna z barier komunikacyjnych, polegająca na narzucaniu własnych wartości rozmówcy i próbie rozwiązywania cudzych problemów. Osoba osądzająca skupiona jest m.in. na ocenie wyglądu, sposobu wypowiedzania się swojego rozmówcy. Formami osądzania są: krytykowanie, obrażanie, orzekanie i chwalenie w celach manipulacyjnych.

Parafraza – jedna z umiejętności służących aktywnemu słuchaniu, polegająca na powtórzeniu własnymi słowami tego, co zostało powiedziane przez rozmówca.

Pseudokomunikacja – w procesie komunikacji: sytuacja, w której nadawca ukrywa przed odbiorcą swoje prawdziwe intencje, sugerując mu takie, które w rzeczywistości nie mają miejsca.

Ryzyko Brokawa – ryzyko popełnienia błędu podczas interpretacji sygnałów niejęzykowych. Powstaje na skutek nieznamośności lub trudności w uświadomieniu sobie obowiązujących w danej społeczności różnic kulturowych oraz indywidualnych preferencji.

Samospelniające się proroctwo (*self-fulfilling prophecy*) – zjawisko polegające na tym, że sposób, w jaki myślimy o danej osobie, wpływa na nasze zachowanie względem niej. Nasze postępowanie wpływa z kolei na zachowanie tej osoby i to, co o sobie myśli.

Skupianie się na najważniejszym – jedna z umiejętności aktywnego słuchania, polegająca na tym, że prosimy swojego rozmówcę o skoncentrowanie się na najważniejszym spośród tematów poruszanych przez niego w rozmowie. Strategia ta pomaga osobie mówiącej podjąć decyzję dotyczącą wagi omawianych spraw, porządkuje również rozmowę.

Strefa kontaktów interpersonalnych – każdy żywy organizm posiada strefę (terytorium, przestrzeń wokół siebie), w której czuje się bezpieczny. Naruszenie tej prywatnej strefy wywołuje u ludzi reakcje obronne – odsunięcie się, unikanie kontaktu wzrokowego itp. Strefy określają odległości między ludźmi w zależności od rodzaju kontaktów interpersonalnych osób biorących udział w kontakcie i stopnia ich zażyłości.

Sygnal – znak świadomie przekazywany odbiorcy przez nadawcę.

Szum – wszystkie czynniki, które zakłócają proces komunikacji. Szum może być związany zarówno z osobą nadawcy (postawy, przekonania, nieprzystawalność języka i innych środków wyrazu do przekazywanych informacji), odbiorcy (postawy, doświadczenia, pochodzenie), jak również z kanałem komunikacyjnym (hałasy z ulicy, grające radio itp.).

Wiadomość – w komunikacji interpersonalnej informacja przekazana za pomocą sygnałów, czyli zachowań werbalnych lub niewerbalnych.

Wypowiedź – komunikat językowy (słowny), powstający w wyniku procesu mówienia.