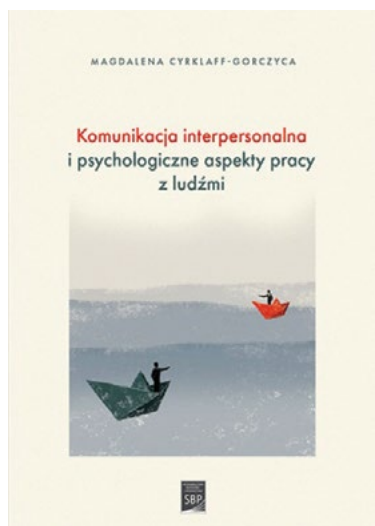


Anna Wieniecka

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

ORCID 0009-0003-2598-3074

Magdalena Cyrklaff-Gorczyca, *Komunikacja interpersonalna i psychologiczne aspekty pracy z ludźmi: od instytucji kultury do biznesu*, wyd. I, Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Warszawa 2023



Komunikacja międzyludzka jest niezbędnym elementem zdrowego funkcjonowania w społeczeństwie. Jej istotą jest przekazywanie informacji, dlatego potrzebuje ona wysiłku zarówno ze strony nadawcy, jak i odbiorcy, którzy będą próbowali dojść do porozumienia. Zgłębianie istoty komunikacji interpersonalnej jest istotne dla zdrowego funkcjonowania w życiu osobistym i zawodowym. Dodatkowo stanowi źródło rozwoju cywilizacyjnego, gdyż bez skutecznej komunikacji niemożliwe byłoby tworzenie społeczeństwa opartego na wspólnych wartościach, celach i wiedzy. Jak to się jednak dzieje, że w pewnych kręgach czy sytuacjach ludzie nie potrafią się w zdrowy sposób porozumieć?

Odpowiedź na to pytanie można znaleźć w książce dr Magdaleny Cyrklaff-Gorczycy pt.: *Komunikacja interpersonalna i psychologiczne*

aspekty pracy z ludźmi: od instytucji kultury do biznesu, wydanej w 2023 r. przez Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. Autorka charakteryzuje w niej komunikację jako „proces porozumiewania się jednostek, który ma na celu różnego rodzaju interakcje, [...] wymianę myśli, czy dzielenie się wiedzą bądź informacjami” (s. 103). Podkreśla, jak ważne jest wzajemne zrozumienie w celu uniknięcia blokad komunikacyjnych (s. 105). Niniejsza publikacja nastawiona jest na budowanie relacji poprzez partnerstwo – w biznesie, ale również w instytucjach kultury takich jak m.in.: biblioteki, szkoły, uczelnie. Dzięki metodom zaproponowanym w książce łatwiej jest wczuć się w obsługę, nauczanie i potrzeby np. użytkownika biblioteki, ucznia, studenta. W niniejszej publikacji zawarte zostały metody usprawniające komunikację również w relacjach rodzic-dziecko.

Różnorodność sytuacji komunikacyjnych, głęboka empatia oraz techniki zaproponowane przez autorkę tworzą harmonijną publikację, nastawioną na skuteczne realizowanie i osiąganie celów komunikacyjnych, zarówno w biznesie, jak i życiu codziennym. Magdalena Cyrklaff-Gorczyca jest psycholożką i z tego względu zawarte w jej książce psychologiczne aspekty komunikacji interpersonalnej wzbogacają ją o autorskie rozwiązania, bazujące na głębokim zrozumieniu struktury psychicznej człowieka. Autorka książki jest również pracownikiem Instytutu Badań Informacji i Komunikacji Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, a więc tematyka komunikacji jest także elementem jej badań naukowych. W niniejszej pozycji ujawnia się doskonała znajomość Autorki problematyki wpływu technologii informacyjno-komunikacyjnych na życie społeczne i indywidualne człowieka.

Publikacja składa się z czterech części, każda z nich odnosi się do konkretnych zagadnień. Część pierwsza poprzedzona *Wstępem*, składająca się z 4 podrozdziałów, porusza temat konsumpcji, rewolucji technologiczno-medialnej oraz wynikającemu z nich lękowi. Pierwszy podrozdział stanowi próbę scharakteryzowania skutków konsumpcjonizmu, jego determinantów w odniesieniu się do m.in. takich terminów jak globalizacja. Drugi podrozdział stanowi formę przybliżenia czytelnikowi terminów i zjawisk związanych z nowoczesnymi technologiami. Wytluszczone fragmenty stanowią rodzaj gotowych definicji, do których czytelnik może wrócić w dowolnym momencie. Funkcja ta przydatna jest także w trakcie czytania trzeciego podrozdziału, który jest próbą zestawienia dwóch pozornie odległych zjawisk, jakimi są nowoczesne technologie, w tym media w zestawieniu ze szczęściem. Autorka odnosi się do zagrożeń jakie wynikają z połączenia tych dwóch elementów. Zagrożenia te to m.in. przeciążenie informacyjne, kradzież tożsamości czy dóbr materialnych. Wśród niebezpieczeństw wyróżniła takie zaburzenia jak uzależnienie m.in. od gier komputerowych i internetowych, syndrom FOMO, nomofobia oraz phubbing (s. 32–34). Czwarty podrozdział przedstawia wyniki badań i raportów, obrazujące wpływ wydarzeń takich jak pandemia COVID-19 oraz wojna w Ukrainie na szerzącą się w mediach dezinformację. Ostatni podrozdział stanowi klamrę, która spaja całość rozdziału, ukazując współczesnego człowieka, narażonego na stres, przeciążenie informacyjne i wynikające z wielu szkodliwych czynników choroby cywilizacyjne, takie jak depresja.

Tematyka drugiego rozdziału książki poświęcona jest zagadnieniom stresu i wpływowi tegoż zjawiska na funkcjonowanie człowieka. Na stronach tego rozdziału scharakteryzowany został wpływ lęku na człowieka (s. 55–57). Autorka odniosła się także do badań M.A. Millera i R.H. Rahe'a, którzy wskazali jakie sytuacje mają największy wpływ na pojawienie się reakcji obronnych organizmu – stresu (s. 62–64). W drugim podrozdziale drugiej części książki autorka zawarła informacje dotyczące klasyfikacji stresu (s. 67–68) oraz propozycje jak go zwalczyć. Magdalena Cyrklaff-Gorczyca na łamach książki *Komunikacja interpersonalna i psychologiczne aspekty pracy z ludźmi* opracowała test pozwalający czytelnikom zbadać czy doświadczają nadmiernego stresu (s. 70–73). W trzecim podrozdziale drugiego rozdziału recenzowanej publikacji zawarte zostały sposoby pracy ze stresem. Jest to cenny fragment publikacji, umożliwiający czytelnikowi zrozumienie istoty stresu oraz tego jak z nim walczyć. Czwarta część rozdziału drugiego poświęcona jest inteligencji emocjonalnej. Zawiera test inteligencji emocjonalnej (s. 90–93), na bazie którego czytelnik, poprzez zrozumienie samego siebie, może wzmocnić swoją odporność na stres.

Efektywne komunikowanie się jest podstawą dobrej współpracy. Jako dowód tej tezy Cyrklaff-Gorczyca powołuje się na postulaty Thomasa Gordona i Noela Burcha, którzy zaproponowali czteroetapowe metody poprawy stosunków międzyludzkich. W trzeciej części książki autorka zaproponowała metody zdrowej komunikacji (s. 103–116). Jak je wprowadzić i jak z nich korzystać. Wskazała jak ważna jest asertywna postawa w komunikacji interpersonalnej oraz zawarła propozycje jak korzystać z tej postawy w wielu sytuacjach społecznych (s. 126–128). Cennym fragmentem zawartym w trzeciej części książki jest podrozdział zatytułowany *Sposoby rozwiązywania konfliktów*, w którym autorka na podstawie analizy literatury fachowej poświęconej relacjom międzyludzkim m.in.: autorstwa Stanisława Chełpy, Tomasza Witkowskiego (s. 131) czy Krystyny Balawajder (s. 138). dokonała zestawienia dobrych praktyk z tego zakresu. Zwieńczeniem trzeciego rozdziału książki jest analiza stosunków interpersonalnych w pracy oraz tego jak poprawa tychże stosunków wywiera pozytywny wpływ na funkcjonowanie komunikacji interpersonalnej w instytucji kultury czy organizacji komercyjnej.

Czwarty rozdział zawiera porady dotyczące efektywnej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz tymi, które znajdują się w trudnych sytuacjach życiowych. Rozdział ten stanowi esencję całości publikacji, gdyż oferuje czytelnikowi nie tylko cenne wskazówki, ale również uwrażliwia na obecność jednostek, które z różnych względów nie są zdolne do standardowej komunikacji interpersonalnej. Na wstępie zawarta została charakterystyka osoby ze szczególnymi potrzebami. Autorka w dalszej części rozdziału zaproponowała sposoby porozumiewania się z różnymi osobami z niepełnosprawnościami i innymi trudnościami. Podział potencjalnych rozmówców w zależności od specyfiki danego przypadku ułatwia korzystanie z publikacji w zależności od potrzeb czytelnika. Podział uwzględnia osoby z niepełnosprawnością wzrokową, słuchową, ruchową (s. 163–182). Znajduje się również model komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, osobami z zaburzeniami ze spektrum autyzmu (s. 182–198). Wzbogaceniem rozdziału jest również model komunikacji z osobami z zaburzeniami i problemami natury psychicznej (s. 198–204). Cennym uzupełnieniem jest model komunikacji z osobami ze specyficznymi trudnościami w czytaniu i pisaniu oraz z problemami w przyswajaniu informacji ze względu na różne dysfunkcje, jak również metody komunikacji z osobami z zaburzeniami mowy (s. 204–215). Część czwarta książki zawiera również typologię trudnych klientów, która stanowić może cenne źródło informacji dla pracodawców i pracowników firm (s. 215–223). Zwieńczeniem rozdziału są zwiualizowane w tabelach trudne sytuacje komunikacyjne oraz sposoby reagowania w przypadku ich wystąpienia.

Recenzowana publikacja jest swego rodzaju kompendium zawierającym interdyscyplinarne propozycje rozwiązań problemów komunikacyjnych. Stanowić może doskonałe źródło informacji i bazę rozwiązań dla dyrektorów, menadżerów oraz ludzi biznesu, którym zależy na bezkonfliktowym i zdrowym prowadzeniu firmy. Dodatkowo jest gotowym podręcznikiem dla wykładowców akademickich, pedagogów i nauczycieli, gdyż dotyka wielu płaszczyzn komunikacji interpersonalnej i wielu modeli, często nieujmowanych w publikacjach poświęconych komunikacji międzyludzkiej. Autorka umiejętnie wprowadza czytelnika w zagadnienia, związane z funkcjonowaniem współczesnych ludzi w świecie rozwiniętych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Książka wypełnia lukę w publikacjach poświęconych

komunikacji międzyludzkiej, analizując wpływ technologii, stresu i bieżących wydarzeń na komunikację interpersonalną oraz jakość życia współczesnego człowieka. Książka stanowi próbę rozwiązania powyższych problemów poprzez wskazanie procesu zrozumienia siebie i otoczenia, a także przez charakterystykę skutecznych metod pozwalających na rozwój kompetencji miękkich. W pracy bibliotekarza niezwykle istotnym elementem jest empatia, która umożliwia zrozumienie potrzeb czytelnika. Publikacja autorki stanowi klucz do rozpoznania potrzeb czytelników i umożliwia lepszy dobór metod komunikacyjnych w trakcie komunikacji bibliotekarz–czytelnik. Wpływa to na lepsze wykonanie pracy bibliotekarza oraz większy poziom satysfakcji czytelnika. Bibliotekarze mogą wykorzystać zaprezentowane w książce elementy komunikacji interpersonalnej zarówno w pracy z czytelnikami, jak i podczas budowania zespołu. Umiejętne stosowanie tych technik może przyczynić się do stworzenia bardziej otwartej i przyjaznej atmosfery w miejscu pracy. Dodatkowo, rozwój kompetencji komunikacyjnych pomaga w efektywnym rozwiązywaniu konfliktów oraz wzmacnia współpracę w zespole.