

# KOMPETENCJE INTERPERSONALNE MŁODZIEŻY NIEDOSTOSOWANEJ SPOŁECZNIE PERSPEKTYWA SPOŁECZNO-ZAWODOWA

Mirosław Mielczarek

ORCID: 0000-0001-9096-0715

Dolnośląska Szkoła Wyższa

**Słowa kluczowe:** komunikacja interpersonalna, młodzież niedostosowana społecznie, kompetencje społeczne, kompetencje interpersonalne, resocjalizacja nieletnich

**Streszczenie.** Celem artykułu jest próba diagnozy poziomu kompetencji interpersonalnych młodzieży niedostosowanej społecznie. Poruszona problematyka jest wąskim wycinkiem obszaru kompetencji społecznych. Artykuł zawiera wyniki autorskich badań, które były prowadzone w jednym z młodzieżowych ośrodków wychowawczych wobec grupy nieletnich płci męskiej w normie intelektualnej. Badania prowadzono w nurcie podejścia ilościowego. Do ich realizacji wybrano metodę sondażu diagnostycznego opartą na technice testu. Narzędzie badawcze stanowił test standaryzowany, który umożliwił zbadanie ogólnych umiejętności komunikacyjnych, umiejętności w zakresie unikania błędów w komunikacji oraz błędów występujących w komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Uzyskane wyniki pokazały, że ogólny poziom kompetencji interpersonalnych chłopców z placówki resocjalizacyjnej w zdecydowanej większości uplasował się na poziomie bardzo niskim, co tym samym potwierdziło postawioną hipotezę. Wysłunięte na podstawie badań wnioski korespondują z tymi, które były efektem podobnych dociekań wobec młodzieży niedostosowanej społecznie. Prezentowany tekst to także przyczynek do głębszych refleksji nad perspektywą funkcjonowania jednostek niedostosowanych społecznie w sferze społeczno-zawodowej po opuszczeniu placówki i usamodzielnieniu się.

## INTERPERSONAL COMPETENCIES OF THE SOCIALLY MALADJUSTED YOUTH. SOCIAL-PROFESSIONAL PERSPECTIVE

**Keywords:** interpersonal communication, socially maladjusted youth, social competences, interpersonal competences, juvenile rehabilitation

**Summary.** The aim of the article is an attempt to diagnose the level of interpersonal competences of socially unsuitable youth. The issues raised are a narrow part of the area of social competence. The article contains the results of author's research, which was conducted in one of the youth educational centres for the group of male minors in the intellectual norm. The research was conducted in the mainstream of a quantitative approach. For their implementation, a diagnostic survey method based on the test technique was selected. The research tool was a standardized test that allowed to examine general communication skills, skills in avoiding errors in communication and those related to verbal and non-verbal communication. The obtained results showed that the general level of interpersonal competence of boys from the resocialization facility in the vast majority was at a very low level, which confirmed the hypothesis. The conclusions drawn from the research correspond with those that were the result of similar inquiries about the socially maladjusted youth.

## Wprowadzenie

Komunikacja interpersonalna jest jednym z podstawowych procesów zachodzących w społeczeństwie. Jest również istotnym ogniwem umożliwiającym nawiązywanie poprawnych relacji. W procesie postępującej globalizacji odgrywa niezwykle ważną rolę. Odpowiednie umiejętności komunikacyjne są kluczem do sukcesu zarówno na płaszczyźnie społecznej, jak i zawodowej. Człowiek bez wątpienia jest istotą społeczną. Dlatego nie może rozwijać się i bytować bez bodźców płynących bezpośrednio z otoczenia. Środowisko społeczne niemalże wymaga nawiązywania kontaktów interpersonalnych. Opanowanie podstawowych umiejętności koegzystencji jest kluczowym warunkiem spełnienia, zadowolenia i satysfakcji życiowej.

Już Arystoteles pisał, że człowiek żyjący poza obrębem społeczeństwa „jest albo zwierzęciem, albo Bogiem”<sup>1</sup>. Komunikacja to zjawisko towarzyszące człowiekowi od jego narodzin, bowiem pierwszy płacz dziecka czy jego gaworzenie jest komunikatem wysyłanym w świat. Oczywiście przejawiane komunikaty w tym okresie życia są mniej świadome. Z wiekiem wzrasta nie tylko poziom naszych umiejętności interpersonalnych, ale też świadomość tego, co chcemy przekazać. To dzięki komunikacji możemy opisać swoje myśli, odczucia, podtrzymywać relacje społeczne lub budować sojusze.

Kompetencje interpersonalne wpisują się w obszar kompetencji miękkich. Jak zaznaczono w pracy Jolanty Majerskiej, „pracę otrzymuje się w 70% dzięki wiedzy fachowej i w 30% dzięki zdolnościom społecznym. Traci się ją zaś w 70%

<sup>1</sup> Zob. Arystoteles, przekł. i koment. L. Piotrewicz, *Polityka*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2004.

z braku zdolności społecznych i w 30% z braku kwalifikacji merytorycznych”<sup>2</sup>. Zależność ta uświadamia, jak ważną rolę stanowią umiejętności interpersonalne na rynku pracy. Fabian Andruszkiewicz i Danuta Kulik-Grzybek, stwierdzili, że posiadanie kompetencji miękkich w opinii pracodawców jest „immanentnym atrybutem absolwenta warunkującym funkcjonowanie na współczesnym rynku pracy”<sup>3</sup>. Stanowisko to znalazło swoje poparcie także w artykule *Kompetencje przyszłości jako wyznacznik sukcesu zawodowego* Daniela Kukli i Wioletty Dudy<sup>4</sup>.

Warto przyjrzeć się umiejętnościom interpersonalnym, ponieważ w dużej mierze to one kształtują rzeczywistość nie tylko szeroko rozumianą jako społeczną, lecz również zawodową. Właściwie trudno jest znaleźć obszar w procesie socjalizacji, który chociażby w niewielkim stopniu nie byłby powiązany z komunikowaniem się. Komunikujemy się bez względu na wiek, płeć, pochodzenie czy status społeczny. W wielu przypadkach dane demograficzne mogą być jednak wyznacznikiem poziomu umiejętności interpersonalnych. Z perspektywy niniejszych badań za kluczowy uznano status społeczny, gdyż sprawdzono umiejętności komunikacyjne nieletnich umieszczonych w jednym z młodzieżowych ośrodków wychowawczych (MOW).

## **Komunikacja interpersonalna jako element kompetencji społecznych w kontekście resocjalizacji nieletnich**

Zagadnienie kompetencji społecznych jest głównie przedmiotem badań w takich naukach, jak psychologia, socjologia i pedagogika. Problematyka ta jest również obecna w resocjalizacji nieletnich<sup>5</sup>. Kompetencje społeczne cieszą się szerokim zainteresowaniem na płaszczyźnie akademickiej (teoretycznej) i praktycznej<sup>6</sup>. Sięgając do literatury przedmiotu można się przekonać, że nie zostały one zdefiniowane w sposób jasny i ogólnie przyjęty. Nie należy także o nich

<sup>2</sup> J. Majerska, *...bo życie to nieustanny rozwój: poradnik*, Edustacja.pl, Poznań 2010, s. 85.

<sup>3</sup> F. Andruszkiewicz, D. Kulik-Grzybek, *Kompetencje warunkujące funkcjonowanie na współczesnym rynku pracy*, „Szkoła – Zawód – Praca” 2017, nr 13, s. 31.

<sup>4</sup> D. Kukla, W. Duda, *Kompetencje przyszłości jako wyznacznik sukcesu zawodowego*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 2012, nr 4, s. 52.

<sup>5</sup> Zob. A. Wojnarska, *Kompetencje komunikacyjne nieletnich*, UMCS, Lublin 2013; Eadem, *Komunikacja niewerbalna młodzieży nieprzystosowanej społecznie*, „Lubelski Rocznik Pedagogiczny” 2013, t. XXXII, s. 365–381; Z. Bartkiewicz, *Agresywność, kompetencje społeczne i samoocena resocjalizowanych nieletnich a ich przestępczość w okresie dorosłości*, UMCS, Lublin 2013.

<sup>6</sup> Zob. A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS*, wyd. II uzupełnione, Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2007; A. Tomorowicz, *Struktura kompetencji społecznych w ujęciu interakcyjnym*, „Psychiatria” 2011, t. 8, nr 3, s. 91–96.

mówić w kategorii jednostkowej, lecz o kilku ich obszarach (rodzajach). Katarzyna A. Knopp przytacza ich osiem<sup>7</sup>:

- umiejętności powiązane z percepcją społeczną (trafne spostrzeganie innych, rozumienie oraz prawidłowa ocena sytuacji społecznych);
- wrażliwość społeczna, decentracja interpersonalna, empatia;
- znajomość reguł społecznych, a także umiejętności właściwego zachowania się w sytuacjach społecznych;
- umiejętność rozwiązywania problemów natury interpersonalnej oraz sterowania sytuacjami społecznymi;
- umiejętności pozwalające radzić sobie w sytuacjach konfliktu, wymagających asertywności;
- efektywna autoprezentacja, umiejętność wpływania na innych;
- umiejętności komunikacyjne;
- umiejętności kooperacyjne.

Pośród wymienionych obszarów kompetencji społecznych znalazły się również te dotyczące umiejętności komunikacyjnych. Jednakże niezależnie od tego, w jaki sposób pojmowane są kompetencje społeczne, to wielu badaczy uznaje je za te, które warunkują efektywność funkcjonowania jednostki zarówno na płaszczyźnie prywatnej, jak i zawodowej<sup>8</sup>. Empirycznie dowiedziono<sup>9</sup>, że kompetencje korelują dodatnio między innymi z dobrostanem psychicznym, jakością związków interpersonalnych, gotowością do udzielania pomocy, ogólną satysfakcją życiową, korzystaniem ze wsparcia społecznego oraz efektywnym radzeniem sobie ze stresem. Szeroko ujmowane są także w kontekście

<sup>7</sup> K.A. Knopp, *Kompetencje społeczne – pomiar i aplikacja praktyczna*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2013, s. 1–2, [www.ore.edu.pl](http://www.ore.edu.pl) (24.04.2019).

<sup>8</sup> Zob. K. Bobrowska-Jabłońska, *Znaczenie inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych w kształceniu w SGH – raport z badań*, „E – Mentor” 2003, nr 2, s. 22–27; J. Borkowski, *Podstawy psychologii społecznej*, ELIPSA, Warszawa 2003.

<sup>9</sup> E.J. Austin, D.H. Saklofske, V. Egan, *Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 38, p. 547–558; C. Cherniss, *Emotional intelligence and the good community*, „American Journal of Community Psychology” 2002, no. 30, p. 1–11; E. Engelberg, L. Sjöberg, *Emotional intelligence, affect intensity, and social adjustment*, „Personality and Individual Differences” 2004, no. 37, p. 533–542; N. Extremera, P. Fernandes-Berrocal, *Perceived emotional intelligence and life satisfaction: predictive and incremental validity using Trait Meta-Mood Scale*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 39, p. 937–948; L. Gertis i in., *Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 38, p. 33–43; P.N. Lopes, P. Salovey, R. Straus, *Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationship*, „Personality and Individual Differences” 2003, no. 35, p. 641–658; D.L. Rooy, C. Viswesvaran, *Emotional intelligence: A Meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net*, „Journal of Vocational Behavior” 2004, no. 65, p. 71–95.

korelacji z przystosowaniem i prawidłowym funkcjonowaniem społecznym. Zaś ujemnych związków dopatrzono się z zaburzeniami psychicznymi, objawami somatycznymi, zachowaniami przestępczymi, uzależnieniami czy poczuciem osamotnienia.

W języku polskim element kompetencji społecznych, jakimi są umiejętności komunikacyjne, ma dwa podstawowe znaczenia. Pierwsze to umiejętność porozumiewania się, drugi aspekt dotyczy umiejętności przemieszczania się z jednego punktu do drugiego. Niemniej komunikacja jako termin kompetencji interpersonalnych wywodzi się z łaciny od czasownika *communicare*, *communis* (uczynić wspólnym, połączyć, udzielić komuś wiadomości, naradzać się) oraz od rzeczownika *communio* (wspólność, poczucie łączności)<sup>10</sup>. W literaturze przedmiotu pojęcie komunikacji pojawiło się pod koniec XIX wieku, natomiast samych jej definicji od tamtego czasu powstało dość sporo. Wskazany termin był opisywany przez różnych autorów w wielu aspektach, w tym między innymi w kontekście sytuacji, transmisji, mechanizmu, narzędzia czy reakcji<sup>11</sup>. Zdarzało się, że poszczególne definicje znacząco od siebie odbiegały, ponieważ ich wielość była wynikiem rozmaitych podejść do opisywanego problemu.

W XXI wieku umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej wyznaczają pewnego rodzaju standard funkcjonowania jednostki w społeczeństwie. Odpowiednie kompetencje interpersonalne mogą służyć realizacji określonych celów. Do najważniejszych należy zaliczyć: wyrażanie swoich myśli oraz zdolność przekazywania komunikatów w sposób zrozumiały dla odbiorcy<sup>12</sup>. W literaturze przedmiotu podaje się wiele definicji komunikacji interpersonalnej, a wśród nich stanowisko Wincentego Okonia, według którego „komunikacja interpersonalna jest wymianą informacji w postaci komunikatu między jedną osobą (nadawcą) i drugą osobą (odbiorcą). Przekaz każdego rodzaju treści następuje za pośrednictwem kanału”<sup>13</sup>.

Umiejętności komunikacyjne bywają definiowane różnie. Niemniej możemy do nich zaliczyć: aktywne słuchanie, mowę ciała, głos, zachowanie właściwych proporcji pomiędzy mówieniem a słuchaniem, słowa, empatię, asertywność,

<sup>10</sup> M. Skinder, *Teoretyczne uwarunkowania i zastosowanie komunikowania w społeczeństwie informacyjnym*, „Studia z Zakresu Prawa, Administracji i Zarządzania UKW” 2013, t. 3, s. 251.

<sup>11</sup> B.A. Sypniewska, *Istota, błędy i bariery w komunikowaniu się w organizacji*, „Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne” 2015, t. XXI, s. 65.

<sup>12</sup> Z. Chodkowski, *Zarys charakterystyki komunikacji interpersonalnej, możliwe zakłócenia i bariery*, „Kultura – Przemiany – Edukacja” 2017, t. V, s. 283.

<sup>13</sup> W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Żak, Warszawa 2012, s. 186.

wywieranie wpływu, ale też występowanie publiczne i wypowiedanie się na piśmie<sup>14</sup>. Istnieje co najmniej kilka podziałów komunikacji interpersonalnej. Jednakże powszechnie rozróżnia się komunikację werbalną i niewerbalną. Komunikacja werbalna to przekaz informacji (komunikatu) za pomocą mowy oraz pisma. Zaś komunikaty niewerbalne obejmują szeroko pojmowaną mowę ciała. Kanały ekspresji niewerbalnej zwykle są dzielone na dwie podstawowe grupy: ruchy ciała (mimika, kontakt wzrokowy, pozycja ciała, dotyk, gesty), a także zależności przestrzenne (dystans pomiędzy rozmówcami)<sup>15</sup>. Komunikacja werbalna oraz niewerbalna mogą występować samodzielnie, jak również uzupełniać się.

Istotnym zagadnieniem z obszaru komunikacji są błędy komunikacyjne, czy też bariery lub zakłócenia w procesie komunikacji. Literatura przedmiotu dysponuje szeregiem opisów oraz przykładów barier komunikacyjnych, które zakłócają lub wręcz uniemożliwiają skuteczne porozumiewanie się. Każdy niemalże czynnik, zarówno zewnętrzny, który jest niezależny od rozmówców (warunki pogodowe, hałas), czy wewnętrzny, mający swe źródło w jednostce, może stanowić przeszkodę w procesie interakcji. Zjawisko to nazywane jest również szumem w komunikacji. Szum ten najczęściej bywa determinowany przez czynniki psychologiczne (zaburzenia percepcji, koncentracji uwagi, dysfunkcje sensorów, uszkodzenia analizatorów), ale też fizyczne, w tym wskazany hałas, zbyt duży dystans pomiędzy partnerami interakcji lub niejednoznaczny komunikat<sup>16</sup>. Przeszkody towarzyszące procesowi komunikacji interpersonalnej powinny być kompensowane. Oczywiście ich wyeliminowanie czasem jest niemożliwe, dlatego działania powinny się skupiać na zmniejszeniu negatywnego ich zasięgu.

Od rozwoju kompetencji społecznych zależy jakość oraz efektywność podejmowanych przez jednostkę interakcji społecznych, a dalej jej stopień przystosowania społecznego. To, na jakim poziomie posługujemy się umiejętnościami w relacjach interpersonalnych, w dużej mierze warunkowane jest czynnikami wrodzonymi, gdyż stanowią one jeden z kluczowych wyznaczników inteligencji emocjonalnej. Z drugiej zaś strony rozwój kompetencji społecznych ma miejsce poprzez interakcje społeczne z otoczeniem, a to z kolei jest powiązane z procesem socjalizacji i wychowania. Osoby przejawiające symptomy niedostosowania

<sup>14</sup> W. Osuch, *Kompetencje w zakresie komunikacji interpersonalnej w dobie postępujących procesów globalizacji*, „Przedsiębiorczość – Edukacja” 2011, nr 7, s. 335.

<sup>15</sup> A. Chmielowska-Marmucka, A.B. Górska, *O komunikacji interpersonalnej – werbalnej, niewerbalnej i wokalne wymianie sygnałów w kontekście edukacyjnym*, „Problemy Współczesnej Pedagogiki” 2015, nr 1(1), s. 28.

<sup>16</sup> J. Stewart, tłum. J. Suchecki, *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2010, s. 33.

społecznego lub będące niedostosowanymi przez wzgląd na nieprawidłowości powstałe w obu tych procesach, mają niezwykle często deficyty w zakresie kompetencji społecznych. Przekłada się to na zachowania ryzykowne i przestępcze już na etapie młodzieńczym, co potwierdzają doniesienia z badań<sup>17</sup>.

Wadliwa socjalizacja jest charakterystyczna dla młodzieży umieszczonej w placówkach resocjalizacyjnych. Nieletni z takich ośrodków to jednostki, które miały niezaspokojoną większość podstawowych potrzeb wynikających chociażby z piramidy potrzeb Abrahama Masłowa. Zewsząd obecne dysfunkcjonalne środowisko było tym, gdzie przeważały negatywne wzorce zachowań, w tym również te w relacjach interpersonalnych. Młodzież wówczas nie ma okazji na właściwym poziomie rozwijać swoich kompetencji społecznych. Jest to typowe dla jednostek niedostosowanych społecznie, wobec których wskazana jest profesjonalna interwencja wychowawcza. Wskazują na to badania potwierdzające niski poziom kompetencji społecznych nieletnich. Z badań tych wynika, że dziewczęta przebywające w zamkniętych ośrodkach resocjalizacyjnych dla młodzieży wykazują deficyty w sferze umiejętności praktycznych, co negatywnie oddziałuje na ich interakcje z innymi osobami<sup>18</sup>. Deficyty dotyczą głównie problemów ze słuchaniem rozmówcy, czekaniem na swoją kolej podczas rozmowy, umiejętności podtrzymania rozmowy na zadany temat czy inicjowanie konwersacji. Pomimo że nieletnie z placówek resocjalizacyjnych znają reguły rządzące konwersacją, to nie potrafią ich umiejętnie wykorzystać w praktyce.

Dla dzieci i młodzieży wywodzącej się ze szczególnie niekorzystnego środowiska stymulacyjnego związku pomiędzy komunikacją werbalną i niewerbalną bywają silniejsze. Występuje wówczas silna tendencja do posługiwania się tak zwanym kodem ograniczonym, który nie jest wystarczający do efektywnej komunikacji. Dlatego sfera niewerbalna, a więc gestykulacja i intonacja stają się bardzo silnym oraz ważnym elementem wspierającym. Osoby o niskim statusie społecznym, czyli te słabo wykształcone, pochodzące ze środowisk robotniczych mają tendencję do budowania swoich wypowiedzi za pomocą ubogich środków językowych. Za główną przyczynę tego stanu rzeczy należy uznać brak wzorców

---

<sup>17</sup> Zob. H. Kupiec, *Zmiany na poziomie kompetencji społecznych jako wskaźnik (nie)efektywności resocjalizacji nieletnich*, „Opuscula Sociologica” 2013, nr 2, s. 97–109; S.D. Stepp, D.A. Pardini, R. Loeber, N.A. Morris, *The relation between adolescent social competence and young adult delinquency and educational attainment among at-risk youth: the mediating role of peer delinquency*, „The Canadian Journal of Psychiatry” 2011, vol. 56, no. 8, August, p. 457–465.

<sup>18</sup> D. Sanger, B. Moore-Brown, C. Magnuson, N. Svoboda, *Prevalence of language problems among adolescent delinquents: a closer look*, „Communication Disorders Quarterly” 2001, no. 23, p. 17–26.

przejawianych w rodzinie<sup>19</sup>. Jak pokazuje praktyka resocjalizacyjna, wskazane zależności są tymi, które możemy przyporządkować młodzieży niedostosowanej społecznie.

## Metodologia podjętych badań

Celem badań była próba odpowiedzi na problem główny zawarty w pytaniu dopełnienia: jaki poziom kompetencji interpersonalnych przejawia młodzież niedostosowana społecznie, płci męskiej, umieszczona w młodzieżowym ośrodku wychowawczym? Hipoteza badawcza przybrała postać stwierdzenia: ogólny poziom kompetencji interpersonalnych chłopców z placówki resocjalizacyjnej w zdecydowanej większości plasuje się na poziomie bardzo niskim. Obrona hipotezy znalazła swoje umocowanie w badaniach nad kompetencjami społecznymi nieletnich z placówek resocjalizacyjnych. Ich diagnozy na gruncie polskim wśród grupy młodzieży niedostosowanej społecznie podjęli się: Anna Wojnarska<sup>20</sup>, Zdzisław Bartkowicz<sup>21</sup>, Hubert. Kupiec<sup>22</sup>, Grzegorz Kudlak<sup>23</sup>. Z przeprowadzonych badań wynika, że jednostki niedostosowane społecznie uplasowały się na niskim poziomie kompetencji społecznych. Także zagraniczne wyniki potwierdzają, że młodzież, która była poddawana wadliwej socjalizacji, niewątpliwie osiąga gorszy stopień przygotowania społecznego, w tym przejawia niskie umiejętności komunikacyjne<sup>24</sup>. Badania dowodzą, że liczne zaniedbania wychowawcze, brak treningów społecznych i zaburzone więzi rodzinne negatywnie rzutują na kompetencje społeczne nieletnich. W efekcie często przekłada się to na zwiększone występowanie zachowań ryzykownych oraz naruszających prawo<sup>25</sup>.

<sup>19</sup> A. Wojnarska, *Komunikacja niewerbalna...*, s. 379.

<sup>20</sup> Zob. Eadem, *Kompetencje...*

<sup>21</sup> Zob. Z. Bartkowicz, op. cit.

<sup>22</sup> Zob. H. Kupiec, *Rozwijanie kompetencji społecznych nieletnich a klimat wychowawczy placówki resocjalizacyjnej*, „Resocjalizacja Polska” 2012, nr 3, s. 383–398; Idem, *Zmiany...*, s. 97–109.

<sup>23</sup> Zob. G. Kudlak, *Kompetencje społeczne nieletnich przestępców*, [w:] G. Kudlak (red.), *Instytucjonalna resocjalizacja nieletnich. Wyzwania i perspektywy rozwoju*, Difin, Warszawa 2016, s. 153–165.

<sup>24</sup> Zob. M.K. Hirschstein, *Second step: preventing aggression by promoting social competence*, “Journal of Emotional and Behavioral Disorders”, vol. 8, no. 2, p. 102–113; B. Larsson, M. Frisk, *Social competence and emotional/behaviour problems in 6–16 year-old Swedish school children*, “European Child & Adolescent Psychiatry”, no. 8, s. 24–33; T. Ogden, C.A. Halliday-Boykins, *Multisystemic and Adolescent Mental Health*, vol. 9, no. 2, p. 77–83.

<sup>25</sup> Zob. D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina, Poznań 2007; K. Bobrowska-Ja-błońska, op. cit., s. 22–27; J. Borkowski, op. cit.



Prezentowane badania zostały przeprowadzone za pomocą metody sondażu diagnostycznego<sup>26</sup> z uwzględnieniem strategii ilościowej. Do wybranej metody dobrano technikę testu. Narzędziem badawczym uczyniono „Test na Komunikatywność” dostępny w witrynie internetowej Ośrodka Rozwoju Edukacji (ORE) w Warszawie ([www.ore.edu.pl](http://www.ore.edu.pl)). Narzędzie, którym się posłużono, jest wystandaryzowane. Jego autorami są pracownicy Ośrodka Rozwoju Edukacji (pomimo kontaktów z ORE nie uzyskano szczegółowych danych autorów). Test składa się z 40 stwierdzeń, do których przyporządkowane są dwie możliwości odpowiedzi: prawdziwe (P) lub nieprawdziwe (N). Wskazane narzędzie analizuje ogólną zdolność do porozumiewania się z innymi osobami. Niektóre stwierdzenia dotyczą błędów w komunikacji, w tym nieporozumień zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych. Inne stwierdzenia określają zasady komunikacji słownej i sposoby wyrażania myśli, uczuć oraz przekazywania informacji. Do testu dołączony jest klucz odpowiedzi, który daje możliwość odczytania wyników na skali ogólnych umiejętności komunikacyjnych, umiejętności unikania błędów oraz umiejętności w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Badania zostały zrealizowane w listopadzie 2018 roku na terenie Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego w Kaletach (województwo śląskie). Wybrana placówka ma statut niepubliczny i przeznaczona jest dla nieletnich niedostosowanych społecznie płci męskiej w normie intelektualnej. Badani chłopcy byli w wieku 17 (N=38) i 18 (N=4) lat. Łącznie w postępowaniu badawczym wzięło udział 42 nieletnich, natomiast 2 osoby błędnie wypełniły zaproponowany im test. W wyniku takiej zależności do dalszych analiz zakwalifikowano 40 wychowanków. Badanie zostało przeprowadzone osobiście przez autora artykułu.

## Badania własne

Status społeczny badanej grupy to młodzież wywodząca się z rodzin niewydolnych wychowawczo, których rodzice mieli pełne prawa rodzicielskie (N=29), ograniczone (N=7), a w nielicznych przypadkach występowało ich pozbawienie (N=4). To także wychowankowie dopuszczający się nadmiernej absencji szkolnej (N=40), a niektórzy z nich również innych czynów zabronionych (posiadanie substancji psychoaktywnych – N=23, zażywanie substancji psychoaktywnych – N=32, pobicia i bójki – N=11, kradzieże – N=13), wobec których sąd zastosował

---

<sup>26</sup> Zob. T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Żak, Warszawa 2001.

środek wychowawczy w postaci umieszczenia w młodzieżowym ośrodku wychowawczym. Ponad połowa (N=26) uczestników badań w swoim życiorysie miała za sobą inne placówki niż tylko młodzieżowy ośrodek wychowawczy. Wśród poprzednich znalazły się młodzieżowe ośrodki socjoterapii (MOS) i placówki opiekuńczo-wychowawcze zwane potocznie domami dziecka.

Pierwszy materiał badawczy, który przeanalizowano, dotyczył ogólnej umiejętności komunikacyjnej nieletnich. Umiejętność ta została opisana za pomocą pięciostopniowej skali. Ta część badań stanowi pewnego rodzaju uogólnienie, a zarazem wprowadzenie do kolejnych jego etapów.

Tabela 1. Ogólna umiejętność komunikacyjna nieletnich

Liczba zdobytych punktów	Liczba osób [N]	Poziomy	Liczba osób [N]	Średnia [M]	Moda [Mo]
14	1	<b>Bardzo niska</b> (do 26 pkt)	39	20,73 pkt	18 pkt
15	1	<b>Niska</b> (27–28 pkt)	1		
16	1	<b>Przeciętna</b> (29–30 pkt)	0		
17	1	<b>Wysoka</b> (31–32 pkt)	0		
18	8	<b>Bardzo wysoka</b> (33–40 pkt)	0		
19	5				
20	4				
21	5				
22	1				
23	2				
24	3				
25	6				
26	1				
27	1				
<b>Ogółem [N]</b>	40	<b>Ogółem [N]</b>	40		

Źródło: badania własne.

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 1, aż u 39 badanych ogólna umiejętność komunikacyjna uplasowała się na poziomie „bardzo niskim”. Zaledwie u jednego nieletniego wskazana umiejętność znalazła się na poziomie „niskim” z wynikiem 27 punktów. Również w jednym przypadku ogólna umiejętność komunikacyjna zawarła się na granicy między „bardzo niską” a „niską” z wynikiem 26 punktów. Średnia liczba punktów, jaką uzyskali badani w omawianej

kategorii, to niespełna 21. Najczęściej pojawiającym się wynikiem w badanej grupie był 18-punktowy, który uzyskało 8 z 40 badanych. Natomiast najmniejsza liczba punktów wyniosła 14, a uzyskał ją jeden wychowanek.

Następny obszar dotyczył umiejętności unikania błędów. Umiejętność ta została zdiagnozowana za pomocą czterech poziomów, gdzie poziom I cechowała najmniejsza umiejętność unikania błędów w komunikacji, zaś IV największa.

Tabela 2. Umiejętność unikania błędów wśród nieletnich

Liczba zdobytych punktów	Liczba osób [N]	Poziomy	Liczba osób [N]	Średnia [M]	Moda [Mo]
3	1	I (do 13 pkt)	39	8,7 pkt	9 pkt
4	2	II (14 pkt)	1		
5	1	III (15 pkt)	0		
6	5	IV (16-20 pkt)	0		
7	4				
8	3				
9	8				
10	7				
11	4				
12	2				
13	2				
14	1				
Ogółem [N]	40	Ogółem [N]	40		

Źródło: badania własne.

Uzyskane wyniki wskazują, że 39 z 40 badanych znalazło się na I poziomie umiejętności unikania błędów. Natomiast u jednego wychowanka wskazana umiejętność oscylowała na poziomie II z wynikiem 14 punktów. Średnia liczba punktów w badanej kategorii wyniosła niespełna 9. Najczęściej pojawiającym się wynikiem był ten z 9 punktami, który uzyskało 8 wychowanków. Z kolei najmniejsza liczba punktów wyniosła 14.

Kolejny etap prowadzonych badań wiązał się z komunikacją werbalną. Umiejętności nieletnich w jej zakresie również zostały opisane za pomocą czterech poziomów, które określał wykorzystany do badań test. Jego wyniki w sferze komunikacji werbalnej zaprezentowano w tabeli 3.

Tabela 3. Umiejętności nieletnich w zakresie komunikacji werbalnej

Liczba zdobytych punktów	Liczba osób [N]	Poziomy	Liczba osób [N]	Średnia [M]	Moda [Mo]
3	3	I (do 6 pkt)	26	6,05 pkt	6 pkt
4	5	II (7 pkt)	6		
5	6	III (8 pkt)	4		
6	12	IV (9–10 pkt)	4		
7	6				
8	4				
9	3				
10	1				
<b>Ogółem [N]</b>	40	<b>Ogółem [N]</b>	40		

Źródło: badania własne.

Na I poziomie umiejętności w zakresie komunikacji werbalnej znalazło się 26 z 40 wszystkich nieletnich. Dalej odpowiednio na poziomie II – 6, a na III i IV po 4 wychowanków. Warto zaznaczyć, że jeden nieletni w zakresie umiejętności werbalnych uzyskał 10 punktów, czyli wynik maksymalny. Natomiast najmniejszy wynik w sferze komunikacji werbalnej, to ten z 3 punktami, który uzyskało 3 nieletnich. Średnia badanej grupy zawarła się na poziomie 6,05 punktów. Natomiast najczęściej pojawiającym się wynikiem był ten z 6 punktami.

Ostatni etap badań to komunikacja niewerbalna. Pomiar umiejętności w jej zakresie wykonano analogicznie do dwóch poprzednich obszarów, a więc za pomocą czterech poziomów. Stosowne dane przedstawiono w tabeli 4.

Tabela 4. Umiejętności nieletnich w zakresie komunikacji niewerbalnej

Liczba zdobytych punktów	Liczba osób [N]	Poziomy	Liczba osób [N]	Średnia [M]	Moda [Mo]
2	3	I (do 6 pkt)	22	6,03 pkt	—
3	4	II (7 pkt)	7		
4	3	III (8 pkt)	5		
5	5	IV (9–10 pkt)	6		
6	7				
7	7				
8	5				
9	5				
10	1				
<b>Ogółem [N]</b>	40	<b>Ogółem [N]</b>	40		

Źródło: badania własne.

Zamieszczone w zestawieniu dane wskazują, że na I poziomie umiejętności komunikacji niewerbalnej w chwili prowadzenia badania było 22 z 40 nieletnich. Na poziomach II – 7, III – 5, a IV – 6. Należy dodać, że jeden wychowanek w sferze komunikacji niewerbalnej uzyskał 10 punktów, czyli maksimum punktowe. Najniższy wynik w sferze komunikacji werbalnej to 2 punkty, a otrzymało go 3 nieletnich. Średni wynik, jaki uzyskała badana grupa w komunikacji werbalnej zawarł się na poziomie 6,025 punktów. Natomiast najczęściej pojawiającymi się wartościami było odpowiednio po 6 i 7 punktów.

W tabeli 5 zestawiono zbiorcze odpowiedzi nieletnich. Zabieg ten uznano za ważny, ponieważ ukazuje konteksty, których nie można dostrzec bazując jedynie na kluczu odpowiedzi dołączonym do narzędzia.

Tabela 5. Odpowiedzi zbiorcze

Lp	STWIERDZENIA	Stwierdzenie prawdziwe	Stwierdzenie nieprawdziwe
		Liczba osób [N]	Liczba osób [N]
1	Humor najczęściej rozładowuje napięcie na zebraniach.	20	20
2	Osoby sugerujące „wybierzmy przewodniczącego” bardzo często same chcą zostać wybrane.	21	19
3	Rysowanie czegoś na papierze na ogół pomaga słuchać.	22	18

Cd. tabeli 5

Lp	STWIERDZENIA	Stwierdzenie prawdziwe	Stwierdzenie nieprawdziwe
		Liczba osób [N]	Liczba osób [N]
4	Ludzie nie lubią słuchać i czytać o tym, z czym się nie zgadzają.	31	9
5	Plotki są godne uwagi.	7	33
6	Porozumiewanie się jest łatwe.	32	8
7	Ci, którzy nie słuchają jak ktoś mówi, na ogół nie są tym zainteresowani.	31	9
8	Jeżeli ktoś nie przestaje mówić oznacza to, że ma do przekazania dużo ważnych informacji.	21	19
9	Ludzie przeważnie zapominają o tym, co ich interesuje.	12	28
10	Sposób, w jaki się stoi, jest ważną formą komunikacji.	29	11
11	Uważne słuchanie jest rzeczą naturalną.	28	12
12	Mówienie w sposób przekonujący jest jedną z najważniejszych umiejętności potrzebnych do zapewnienia skutecznej komunikacji.	29	11
13	Jeżeli zranione zostały czyjeś uczucia, komunikacja nie była skuteczna.	18	22
14	Uśmiech nie zawsze oznacza zadowolenie.	35	5
15	Osoba przychodząca na zebranie jako pierwsza jest na ogół najbardziej nim zainteresowana.	24	16
16	Zachęcanie małomównych do zabierania głosu nie ma większego sensu, choć może jest uprzejme.	24	16
17	Ludzie dający się najłatwiej przekonać to prawie zawsze ci, którzy najszybciej pojmują.	16	24
18	Ubiór odzwierciedla osobowość.	25	15
19	Osoba dobrze rozumiejąca dane zagadnienie przeważnie umie je dobrze zakomunikować.	29	11
20	Osoba, która na zebraniu siedzi „na szczycie stołu” może usiłować dominować nad innymi.	23	17
21	Sposób, w jaki się wypowiada dane słowo, wpływa na jego znaczenie.	29	11
22	Kiedy ludzie obawiają się krytyki, skłonni są mówić mniej.	32	8
23	W większości przypadków ciszę można rozumieć jako zgodę.	23	17
24	Osoba, która najwięcej mówi, zapewne usiłuje zdominować innych.	12	28
25	Znaczenie słów rzadko jest przyczyną nieporozumień.	26	14

Cd. tabeli 5

Lp	STWIERDZENIA	Stwierdzenie prawdziwe	Stwierdzenie nieprawdziwe
		Liczba osób [N]	Liczba osób [N]
26	Najlepszym sposobem na wyrażenie złości jest podniesienie głosu.	19	21
27	Ludzie przeważnie lepiej się porozumiewają, kiedy są w dobrym nastroju.	34	6
28	Osoby otwarte mogą się dogadać o wiele łatwiej niż osoby skryte.	30	10
29	Jeżeli ktoś jest zły, przeważnie mniej mówi.	21	19
30	Siadanie najdalej stołu może oznaczać najmniejsze zainteresowanie tematem.	20	20
31	Jeżeli polecenie zostało dobrze zrozumiane, prawie zawsze zostanie wykonane.	25	15
32	Samo słuchanie o cudzych kłopotach nie ma większego sensu, chyba, że jesteś w stanie coś doradzić.	25	15
33	Krzyczenie na ludzi nigdy niczego nie daje.	20	20
34	Wyciąganie się na krzesło może oznaczać brak uwagi.	17	23
35	Częste spoglądanie na zegarek oznacza zapewne chęć opuszczenia zebrania.	25	15
36	Członek zespołu wciąż proponujący różne sposoby załatwienia spraw jedynie opóźnia prace i zmniejsza efektywność zespołu.	19	21
37	Częste i głośne powtarzanie swojego stanowiska jest na ogół najskuteczniejszym sposobem przeforsowania go.	20	20
38	Rozglądanie się na wszystkie strony, podczas gdy ktoś mówi, zapewne oznacza brak zainteresowania omawianym tematem.	29	11
39	Ludzie, którzy mniej mówią, mają mniej do zaoferowania.	13	27
40	Osoba, która chce podejść do tablicy lub wykresu może usiłować zdominować innych.	15	25

Źródło: badania własne.

## Wnioski z badań

Komunikacja interpersonalna jest procesem niezwykle złożonym, ale też wymagającym określonych umiejętności. Deficyty, które występują w obszarze kompetencji społecznych, a więc również te dotyczące komunikacji pojawiają się wszędzie tam, gdzie jednostka przekazuje komunikat(y). Można się z tym spotkać zarówno w pracy zawodowej, szkole, w domu rodzinnym, jak i w młodzieżowym

ośrodka wychowawczym. Zasadne jest stwierdzenie, że poziom umiejętności komunikacyjnych kadry (nie tylko pedagogicznej), pracującej z młodzieżą sprawiającą problemy wychowawcze, powinien być na odpowiednio wysokim poziomie. Rolą bowiem kadry jest nie tylko wykazywanie się własnymi umiejętnościami komunikacyjnymi, lecz także podnoszenie ich u swoich wychowanków, a te – jak pokazały badania – nie wypadły na zadowalającym poziomie, ponieważ:

- ogólna umiejętność komunikacyjna pośród nieletnich w zdecydowanej większości (N=39/40), znalazła się na poziomie „bardzo niskim”. Na wynik ten złożyły się umiejętności w poszczególnych obszarach komunikacji;
- na I poziomie, a więc najniższym w zakresie umiejętności unikania błędów w komunikacji znaleźli się niemal wszyscy nieletni biorący udział w badaniu (N=39/40);
- poziom umiejętności wychowanków w zakresie komunikacji werbalnej również nie wypadł najlepiej, gdyż na poziomach I (N=26/40) oraz II (N=6), uplasowała się ponad połowa nieletnich, a z kolei na dwóch kolejnych, a więc III i IV świadczących o większych umiejętnościach znalazło się łącznie tylko 8 z 40 chłopców po 4 na każdym z poziomów;
- niewiele lepiej w porównaniu z komunikacją werbalną wśród nieletnich wypadła komunikacja niewerbalna, ponieważ łącznie swoje umiejętności na poziomach I (N=22/40) i II (N=7/40), oceniło 29 z 40 badanych, a na dwóch kolejnych III (N=5/40) oraz IV (N=6/40), pozostałych 11 wychowanków.

Otrzymane wyniki unaoczniają, że umiejętności komunikacyjne wśród badanej grupy nieletnich z młodzieżowego ośrodka wychowawczego niemal we wszystkich przypadkach oscylowały na poziomie „bardzo niskim” i „niskim”. Rezultatów otrzymanych badań nie należy uogólniać, zważywszy na fakt niezbyt licznej populacji, jaka wzięła w nich udział oraz tylko jedna płeć. Jednakże uzyskane wyniki oraz własne doświadczenie praktyczne wynikające z pracy z młodzieżą niedostosowaną społecznie pozwalają w pewnym stopniu na wskazanie pewnych uwag i rozwiązań. Aby tego dokonać, trzeba zadać sobie pytanie: w jaki sposób podnieść poziom umiejętności komunikacyjnych (interpersonalnych) w grupie nieletnich poddawanych procesowi resocjalizacji instytucjonalnej? Szukając odpowiedzi, być może warto pochylić się ku następującym rozwiązaniom:

- prowadzić na szerszą skalę warsztaty umiejętności komunikacyjnych w placówkach resocjalizacyjnych;
- ćwiczyć mowę ciała (zgodność przekazu/intencji z mową ciała, zwrócić uwagę na przyjmowanie odpowiednich postaw do konkretnych sytuacji);



- ćwiczyć wypowiedzanie się w sytuacji ekspozycji społecznej poprzez zajęcia grupowe, stosować tzw. głąski (wzmocnienia pozytywne);
- przykład własny (jeśli znaczące osoby będą porozumiewały się na poziomie mało komunikatywnym, półsłówkami, przekleństwami, określeniami typu: „no wiesz o co chodzi”, nie zwracając uwagi na mowę ciała oraz proksemikę, co równe będzie dystansowi, to młodzież zacznie powielać te zachowania na zasadzie naśladownictwa).

W wielu placówkach resocjalizacyjnych dla nieletnich wskazane propozycje oczywiście są realizowane, ale należy postawić kolejne pytanie: w jaki sposób i czy faktycznie przynoszą one pożądane rezultaty? Jak pokazują badania nie tylko te, ale także wiele innych, poziom kompetencji społecznych w grupie młodzieży niedostosowanej nadal jest na poziomie niskim lub bardzo niskim. Należy też podkreślić, że resocjalizacja jest procesem niezwykle trudnym, a są grupy społeczne, które w ogóle w nią nie wierzą – także pedagodzy. Młody człowiek trafia do placówki resocjalizacyjnej z pewnym багаżem doświadczeń, w tym głównie negatywnych. Jak opisano w części teoretycznej, niezwykle istotny czynnik dla poziomu kompetencji społecznych, również tych interpersonalnych, stanowi rodzina i środowisko społeczne. Rodziny nieletnich lub też ich brak oraz środowisko, w jakim poruszał się młody człowiek nie sprzyjały budowaniu umiejętności społecznych. Placówka resocjalizacyjna, choćby taka jak młodzieżowy ośrodek wychowawczy, nie jest w stanie w krótkim czasie podnieść poziom kompetencji komunikacyjnych na odpowiedni poziom. Często zdarza się tak, że do ośrodków socjoterapeutycznych, wychowawczych lub poprawczych trafiają nieletni, którym do ukończenia 18 roku życia pozostał niedługi czas. W związku z tym mało prawdopodobne jest, że w ciągu roku lub kilku miesięcy uda się podnieść poziom umiejętności nie tylko społecznych, ale jakichkolwiek na zadowalający. Niemniej z całą starannością i konsekwencją należy to czynić.

Kompetencje interpersonalne są niezwykle istotne w pracy zawodowej, ale także na etapie jej poszukiwania. Już podczas rozmowy rekrutacyjnej ich poziom może zadecydować o tym, czy otrzymamy wymarzoną pracę lub też, jakie stanowisko zostanie nam powierzone. Podejmując większość prac zarobkowych nieustannie obcujemy z innymi współpracownikami, klientami i przełożonymi. Czasem nie wystarczy tylko wykonywać sumiennie i starannie swoją pracę czy posiadać odpowiednie wykształcenie, by piąć się po szczeblach kariery zawodowej. Często to umiejętności interpersonalne, komunikacyjne i społeczne decydują o tym, jak daleko w naszych planach zawodowych będziemy w stanie zajść. Wreszcie kompetencje interpersonalne są niebywale ważne w kontaktach

społecznych. Umiejętność komunikowania się sprzyja budowaniu relacji interpersonalnych, a także ich utrzymywania. Zasadne wydaje się zatem stwierdzenie, że kompetencje interpersonalne są jedną z ważniejszych składowych osiągnięcia samodzielności życiowej w perspektywie społeczno-zawodowej. Ich podniesienie jest więc konieczne także wśród młodzieży niedostosowanej społecznie, która podlega procesowi usamodzielnienia, a ten skądinąd jest kluczowy w pracy resocjalizacyjnej.

## Bibliografia

- Andruszkiewicz F., Kulik-Grzybek D., *Kompetencje warunkujące funkcjonowanie na współczesnym rynku pracy*, „Szkola – Zawód – Praca” 2017, nr 13.
- Arystoteles, przekł. i koment. L. Piotrewicz, *Polityka*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2004.
- Austin E.J., Saklofske D.H., Egan V., *Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 38.
- Bartkiewicz Z., *Agresywność, kompetencje społeczne i samoocena resocjalizowanych nieletnich a ich przestępczość w okresie dorosłości*, UMCS, Lublin 2013.
- Bobrowska-Jabłońska K., *Znaczenie inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych w kształceniu w SGH – raport z badań*, „E – Mentor” 2003, nr 2.
- Borkowski J., *Podstawy psychologii społecznej*, ELIPSA, Warszawa 2003.
- Cherniss C., *Emotional intelligence and the good community*, „American Journal of Community Psychology” 2002, no. 30.
- Chmielowska-Marmucka A., Górská A.B., *O komunikacji interpersonalnej – werbalnej, niewerbalnej i wokalne wymianie sygnałów w kontekście edukacyjnym*, „Problemy Współczesnej Pedagogiki” 2015, nr 1(1).
- Chodkowski Z., *Zarys charakterystyki komunikacji interpersonalnej, możliwe zakłócenia i bariery*, „Kultura – Przemiany – Edukacja” 2017, t. V.
- Engelberg E., Sjöberg L., *Emotional intelligence, affect intensity, and social adjustment*, „Personality and Individual Differences” 2004, no. 37.
- Extremera N., Fernandes-Berrocal P., *Perceived emotional intelligence and life satisfaction: predictive and incremental validity using Trait Meta-Mood Scale*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 39.
- Gertis L. i in., *Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems*, „Personality and Individual Differences” 2005, no. 38.
- Goleman D., *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina, Poznań 2007.
- Hirschstein M.K., *Second step: preventing aggression by promoting social competence*, „Journal of Emotional and Behavioral Disorders” 2018, vol. 8, no. 2.
- Knopp K.A., *Kompetencje społeczne – pomiar i aplikacja praktyczna*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2013, www.ore.edu.pl (24.04.2019).
- Kudlak G., *Kompetencje społeczne nieletnich przestępców*, [w:] G. Kudlak (red.), *Instytucja – nalna resocjalizacja nieletnich. Wyzwania i perspektywy rozwoju*, Difin, Warszawa 2016.
- Kukla D., Duda W., *Kompetencje przyszłości jako wyznacznik sukcesu zawodowego*, *Edukacja Ustawiczna Dorosłych*” 2012, nr 4.

- Kupiec H., *Rozwijanie kompetencji społecznych nieletnich a klimat wychowawczy placówki resocjalizacyjnej*, „Resocjalizacja Polska” 2012, nr 3.
- Kupiec H., *Zmiany na poziomie kompetencji społecznych jako wskaźnik (nie)efektywności resocjalizacji nieletnich*, „Opuscula Sociologica” 2013, nr 2.
- Larsson B., Frisk M., *Social competence and emotional/behaviour problems in 6–16 year-old Swedish school children*, “European Child & Adolescent Psychiatry” 1999, no. 8.
- Lopes P.N., Salovey P., Straus R., *Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationship*, „Personality and Individual Differences” 2003, no. 35.
- Majerska J., *...bo życie to nieustanny rozwój: poradnik*, Edustacja.pl, Poznań 2010.
- Matczak A., *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS*, wyd. II uzupełnione, Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2007.
- Ogden T., Halliday-Boykins C.A., *Multisystemic and Adolescent Mental Health*, vol. 9, no. 2.
- Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Żak, Warszawa 2012.
- Osuch W., *Kompetencje w zakresie komunikacji interpersonalnej w dobie postępujących procesów globalizacji*, „Przedsiębiorczość – Edukacja” 2011, nr 7.
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Żak, Warszawa 2001.
- Rooy D.L., Viswesvaran C., *Emotional intelligence: A Meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net*, „Journal of Vocational Behavior” 2004, no. 65.
- Sanger D., Moore-Brown B., Magnuson C., Svoboda N., *Prevalence of language problems among adolescent delinquents: a closer look*, „Communication Disorders Quarterly” 2001, no. 23.
- Skinder M., *Teoretyczne uwarunkowania i zastosowanie komunikowania w społeczeństwie informacyjnym*, „Studia z Zakresu Prawa, Administracji i Zarządzania UKW” 2013, t. 3.
- Stepp S.D., Pardini D.A., Loeber R., Morris N.A., *The relation between adolescent social competence and young adult delinquency and educational attainment among at-risk youth: the mediating role of peer delinquency*, „The Canadian Journal of Psychiatry” 2011, vol. 56, no. 8, August.
- Stewart J., tłum. Suchecki J., *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2010.
- Sypniewska B.A., *Istota, błędy i bariery w komunikowaniu się w organizacji*, „Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne” 2015, t. XXI.
- Tomorowicz A., *Struktura kompetencji społecznych w ujęciu interakcyjnym*, „Psychiatria” 2011, t. 8, nr 3.
- Wojnarska A., *Kompetencje komunikacyjne nieletnich*, UMCS, Lublin 2013.
- Wojnarska A., *Komunikacja niewerbalna młodzieży nieprzystosowanej społecznie*, „Lubelski Rocznik Pedagogiczny” 2013, t. XXXII.