

Stefan Frydrychowicz

Wymiary komunikacji

Klucz dostępu do efektywnej
komunikacji interpersonalnej

WYDAWNICTWO NAUKOWE
AKADEMII IGNATIANUM W KRAKOWIE
KRAKÓW 2021

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	7
1. Proces komunikacji interpersonalnej	11
1.1. Metateoretyczna perspektywa ujmowania procesu komunikacji interpersonalnej	11
1.2. Systemowe ujęcie procesu komunikacji interpersonalnej	14
1.3. Anatomia procesu komunikacji	18
1.4. Interakcja – komunikacja – kontakt	24
2. Wymiary komunikacji interpersonalnej	31
2.1. Wymiary komunikacji jako podstawowe ustruktrowanie procesu komunikacji	31
2.2. Wymiar informacyjny	33
2.3. Wymiar emocjonalno-energetyczny	36
2.4. Wymiar współdziałania, wspólnego wykonywania czegoś	38
2.5. Wymiar relacyjny	40
3. Sytuacja komunikacji interpersonalnej	45
3.1. Czasoprzestrzeń a komunikacja międzyludzka	45
3.2. Charakterystyka sytuacji i sytuacji społecznej	46
3.3. Sytuacja komunikacji. Zależności między sytuacją komunikacji a procesem komunikacji	51
4. Efektywność komunikowania się a wspólna płaszczyzna porozumienia	59
4.1. Charakterystyka pojęcia efektywności	59
4.2. Ustruktrowanie procesu komunikacji a efektywne komunikowanie się	60
4.3. Sposoby komunikowania a efektywne komunikowanie się	64
4.4. Wspólna płaszczyzna porozumienia	67
5. Badania własne nad wymiarami komunikacji i efektywnym komunikowaniem się	73
5.1. Pytania badawcze, hipotezy oraz zmienne	73
5.2. Osoby badane	75
5.3. Opis pomiaru i operacjonalizacja zmiennych	76
5.4. Przebieg badania – perspektywa osób badanych	81
5.5. Przebieg badania – perspektywa badacza	82
5.6. Analiza statystyczna	84
5.7. Prezentacja otrzymanych wyników	85
5.8. Dyskusja	110

Zakończenie	115
Spis tabel	117
Spis rycin	119
Bibliografia	121
Indeks osób	129
Summary	
Dimensions of Communication: An Access Key to Effective Interpersonal Communication	131

WPROWADZENIE

Niniejsza praca poświęcona została procesowi komunikacji interpersonalnej. Proces ten jest współtworzony przez interlokutorów, zachodzi w określonej sytuacji, ma charakter indywidualno-społeczny/kulturowy i w przeważającej mierze symboliczny, dzięki użyciu języka.

Przedmiotem szczególnego zainteresowania teoretycznego i badawczego uczyniono wymiary komunikacji interpersonalnej: informacyjny, emocjonalno-energetyczny, współdziałania, wspólnego wykonywania czegoś i relacyjny. Wymiary te potraktowano jako podstawowe elementy procesu komunikacji. Rozważono ich znaczenie dla efektywnego komunikowania się interlokutorów.

Praca składa się z części teoretycznej, obejmującej cztery rozdziały, oraz empirycznej. W rozdziale pierwszym dokonano charakterystyki procesu komunikacji według ujęcia systemowego. Przedstawiono podstawowe ustruktrowanie procesu komunikacji, na które składają się: interakcja, komunikacja, kontakt oraz wymiary komunikacji. Zaprezentowano również trzy modele komunikacji: jednostronny, dwustronny i zogniskowany na przedmiocie komunikacji, analizując je pod kątem elementów i relacji w nich występujących.

W rozdziale drugim scharakteryzowano wymiary komunikacji, wskazując na rolę, jaką pełnią one w procesie komunikacji.

W rozdziale trzecim omówiono sytuację/sytuację społeczną i sytuację komunikacji. Analizie poddano zależności między sytuacją komunikacji a procesem komunikacji. Zaprezentowano formy zmienności procesu i sytuacji komunikacji, wskazując na to, że podlegają one regulacji i koordynacji w czasie trwania procesu komunikacji.

W rozdziale czwartym podjęto próbę określenia, czym jest efektywne komunikowanie się. Omówiono również proces nawiązywania i podtrzymywania kontaktu uznając, że nawiązanie kontaktu jest jednym z czynników wpływających na efektywne komunikowanie się. Wykorzystując wcześniejszą charakterystykę trzech modeli komunikacji rozważono i przedyskutowano ich rolę w efektywnym komunikowaniu się. Na zakończenie rozdziału omówiono ważne dla całej pracy pojęcie wspólnej płaszczyzny porozumienia (WPP).

Głównym celem badawczym było określenie roli, jaką pełnią wymiary komunikacji w efektywnym komunikowaniu się. W związku z tym sformułowano cztery pytania badawcze. Pierwsze z nich dotyczy związku między natężeniem wymiarów komunikacji a efektywnym komunikowaniem się. W drugim pytano o to, czy siła tego związku różni się w zależności od sytuacji komunikacji: swobodnej rozmowy, negocjacji i dyskusji. Trzecie pytanie badawcze dotyczy indywidualnych profili wymiarów komunikacji i ich odniesienia do efektywnej komunikacji. Wreszcie czwarte pytanie koncentruje się na relacji między dynamiką wymiarów komunikacji a dynamiką efektywnego komunikowania się.

W badaniach wzięło udział 30 par osób. Proces komunikacji badano w trzech sytuacjach komunikacji: swobodnej rozmowy, negocjacji i dyskusji. Rejestrowano audio-wideo każdej rozmowy. Zarejestrowany materiał został poddany analizie za pomocą osiemnastu wskaźników dla czterech wymiarów komunikacji oraz jednego złożonego wskaźnika przeznaczonego do oceny efektywności komunikacji. Flow procesu komunikacji analizowano w sekundowych interwałach czasowych, stosując odrębny zapis natężenia wskaźników dla nadawcy i odbiorcy. Łączna liczba surowych zapisów dla całej grupy osób badanych wyniosła 388 654. Z kolei łączna liczba przeliczonych zapisów do opracowania statystycznego wyników wyniosła 64 608.

Badania przeprowadzono w Laboratorium Psychologii Społecznej i Komunikacji Interpersonalnej Instytutu Psychologii AIK w Krakowie w 2019 roku.

W niniejszej pracy zastosowano kilka metod analizy statystycznej wyników. Do wyznaczenia współczynników korelacji profilowej wykorzystano współczynnik korelacji profili

opracowany przez Richarda Michaela Furra (2008) w implementacji w środowisku R-project (v.4.0.3) w pakiecie multicon (v. 1.6) autorstwa Ryne'a A. Shermana (2015). Do określenia dynamiki sytuacji komunikacji i jej odniesienia do WPP opracowano dwa mierzące tę zależność wskaźniki. Do oceny różnic w zbiorach współczynników korelacji pomiędzy wyznaczonymi grupami, ze względu na typ sytuacji, wykorzystano analizę wariancji. Zastosowano również analizę skupień do zbadania rozkładu wyników na poziomie poszczególnych wymiarów komunikacji wśród badanych osób w celu sprawdzenia, czy możliwe jest wyodrębnienie indywidualnych profili wymiarów komunikacji.

Opisane powyżej metody zostały przygotowane i twórczo zastosowane do problematyki tej pracy przez dr. Pawła Klekę z Wydziału Psychologii i Kognitywistyki Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest on również autorem opisu otrzymanych wyników. Wyrażam mu wielkie podziękowania za jego pracę i dokonania.

Szczególne podziękowania składam Ojcu Dziekanowi Wydziału Filozoficznego Akademii Ignatianum w Krakowie ks. prof. dr. hab. Tomaszowi Homie za jego nieocenione wsparcie i cierpliwość okazywane mi na każdym etapie powstawania tej pracy.

Specjalne podziękowania składam Recenzentkom tej pracy prof. dr hab. Barbarze Bokus oraz prof. dr hab. Hannie Liberskiej za wysiłek i poświęcony czas. Bez ich wnikliwej analizy tekstu i inspirujących uwag nie mógłbym udoskonalić proponowanej Czytelnikowi monografii.

ROZDZIAŁ 1

PROCES KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

1.1. Metateoretyczna perspektywa ujmowania procesu komunikacji interpersonalnej

Próba zrozumienia natury procesu komunikacji międzyludzkiej i mechanizmów wyjaśniających jego funkcjonowanie wymaga odpowiedzi na wiele pytań. Jednym z nich jest pytanie o to, czy proces komunikacji, a tym samym zachowania komunikacyjne interlokutorów, ma charakter uporządkowany/ustrukturalizowany czy raczej przypadkowy/losowy. Precyzyjniej należałoby spytać raczej o stopień uporządkowania i przypadkowości, który można odnotować we wspomnianym procesie i zachowaniach. Analiza metateoretyczna procesu komunikacji wydaje się być pierwszym krokiem do wskazania możliwych odpowiedzi na to pytanie.

Robert L. Heath i Jennings Bryant (2000: 28–36) wyodrębnili cztery podejścia metateoretyczne do opisu i badania procesu komunikacji międzyludzkiej. Pierwsze z nich to metateoria niezmiennych praw naukowych (*invariant scientific laws meta-theory*). Postuluje się w niej istnienie stałych praw przebiegu procesu komunikacji, a odkrycia naukowe są zgodne z paradygmatem przyczynowo-skutkowym: zmienna Y jest funkcją zmiennej X w pewnych okolicznościach Z. Odniesienie tej zależności do procesu komunikacji prowadzi do przypuszczenia, że odbiorca (O) zawsze zareaguje identycznie na komunikat nadawcy (N), gdy sytuacje są analogiczne. Według przytoczonych autorów „metateoria niezmiennych praw naukowych zakłada, że zachowania komunikacyjne można utożsamić z ruchem/reakcją (*motion*), a nie z czynnością (*action*)” (Heath, Bryant 2000: 29). Podkreślają oni, że czynnościowo ujmowane zachowania komunikacyjne mają charakter zachowań dowolnych/wolicjonalnych.

Przykładem zachowania odpowiadającego omawianej powyżej metateorii jest wydawanie polecenia przez N i reagowanie na nie zawsze w ten sam sposób przez O w danej sytuacji Z.

Metateoria niezmiennych praw naukowych jest niewystarczająca do wyjaśnienia całej złożoności procesu komunikacji. Jak piszą R.L. Heats i J. Bryant (2000: 29), „Interakcja komunikacyjna jest siecią różnorodnych związków przyczynowych i korelacji na tyle złożonych, że relacje między zmiennymi najprawdopodobniej nie są niezmienne”.

Kolejnym podejściem do badania procesu komunikacji jest metateoria reguł komunikacji (*rules meta-theory*). Przyjmuje się w niej, że ludzie uczą się reguł „gry komunikacyjnej”, podobnie jak to czynią w przypadku innych gier. Dyskusja wymaga opanowania innych reguł niż prowadzenie swobodnej rozmowy czy negocjacji. Reguły te są przyswajane przez jednostkę w wyniku oddziaływania kulturowego. Zachowania komunikacyjne jednostek nie zawsze są jednak wiernym odzwierciedleniem tych reguł. Mechanizmem stosowanym do oceny i regulacji adekwatności/skuteczności stosowanych przez interlokutorów reguł komunikacji i komunikatów jest sprzężenie zwrotne. W metateorii reguł komunikacji przyjmuje się, że „strategicznymi wyborami dotyczącymi interakcji kierują przyswojone (uwewnętrzzone) reguły przebiegu czynności, a nie przyczynowe prawa ruchu/reakcji” (ibidem: 30). Przykładem metateoretycznego podejścia do komunikacji według reguł jest ujęcie konwersacji przez pryzmat obowiązujących w niej reguł, np. reguły naprzemienności ról (*turn-taking*). Reguła ta podkreśla, że ważne jest zachowanie naprzemiennego porządku konwersacji, a mianowicie, że gdy jedna osoba mówi, to druga słucha i odwrotnie.

Trzecie, systemowe metateoretyczne ujęcie (*systems meta-theory*) umożliwia analizę procesu komunikacji w całej jego rozciągłości i dynamizmie. „Systemowa metateoria traktuje relacje między ludźmi jako złożone, współzależne, dynamiczne, samo-regulujące się i zorientowane na cel” (ibidem: 32). Założenia wynikające z systemowej perspektywy badania procesu komunikacji można ująć w kilku punktach. Po pierwsze, każdy z komponentów procesu komunikacji funkcjonuje zgodnie z rolą wyznaczoną mu w systemie. Po drugie, podczas konstruowania komunikatu obowiązują cybernetyczna zasada regulacji i dostosowania.

„Komunikacyjne systemy są samoregulujące się, dzięki cybernetycznej zasadzie mówiącej o tym, że czynności komunikacyjne są wybierane i przeznaczone do osiągnięcia celów; jeśli czynności człowieka nie pozwalają na osiągnięcie wyznaczonych celów, ludzie korzystają ze sprzężenia zwrotnego by zmienić cele lub taktyki na bardziej sprzyjające ich realizacji/osiągnięciu” (Heath, Bryant 2000: 33). Po trzecie, zmiana w jednej części systemu powoduje zmianę we wszystkich innych jego częściach. Tak więc podejście systemowe umożliwia całościowe i dynamiczne ujęcie procesu komunikacji. Przykładem takiego podejścia jest poszukiwanie podstawowych elementów procesu komunikacji, jak również etapów jego przebiegu.

Metateoria prawa potwierdzającego (*covering law*) jest czwartym podejściem do procesu komunikacji. W ujęciu tym przyjmuje się, że prawa wyjaśniające proces komunikacji nie mają charakteru absolutnego, ale probabilistyczny. Zakłada się, że osoby uczą się wzorców zachowań komunikacyjnych, a następnie w trakcie komunikacji „powtarzają/odtworzą te wzorce w sposób, który jest prawdopodobny i przewidywalny” (ibidem: 35). Prawdopodobieństwo użycia otwartych komunikatów w stosunku do przyjaciela jest wyższe niż do obcej osoby.

Metateoria reguł i systemu umożliwiła zakwestionowanie paradygmatu tzw. podskórnej igły, jako wyjaśniającego przebieg procesu komunikacji. Paradygmat ten „zakłada, że wiadomość jest wysyłana przez źródło... i bezkrytycznie akceptowana przez odbiorcę, podobnie, jak lekarstwo jest wstrzykiwane podskórnemu pacjentowi za pomocą igły” (ibidem: 36). Paradygmat ten został odrzucony, między innymi z tego powodu, że osoby komunikujące się raczej interpretują a nie bezkrytycznie przyjmują wysyłane im komunikaty.

W niniejszej pracy, prowadząc rozważania teoretyczne, realizując badania oraz analizując otrzymane wyniki, będziemy odwoływać się zasadniczo do metateorii systemowej oraz niekiedy do metateorii reguł.

1.2. Systemowe ujęcie procesu komunikacji interpersonalnej

Jak wskazaliśmy w podrozdziale 1.1., systemowe podejście umożliwi uchwycenie dynamiki procesu komunikacji. Z tego powodu warto się zastanowić nad tym, czym jest system i jakie jego cechy decydują o dynamice procesu komunikacji. Ludwig von Bertalanffy (1984: 247) traktuje system jako „dynamiczny porządek części składowych i procesów we wzajemnej interakcji”. Uważa także, że „System można zdefiniować jako zespół elementów pozostających we wzajemnym oddziaływaniu między sobą a otoczeniem” (ibidem: 294). Otwartość systemu na otoczenie umożliwia inkorporowanie z niego elementów wzbogacających funkcjonowanie systemu. W odniesieniu do procesu komunikacji cecha ta decyduje o tym, że proces komunikacji ma nie tylko charakter indywidualny związany z aktywnością komunikacyjną N i O (N – Nadawca; O – Odbiorca), ale również społeczny związany z uwewnętrznianiem przez interlokutorów społecznych reguł funkcjonowania komunikacyjnego człowieka.

Dla dalszych rozważań dotyczących związku między systemem a procesem komunikacji istotne są pojęcia procesu i struktury. Proces jest serią kroków lub etapów i łączących je relacji, zmierzających w kierunku określonego celu, stanu końcowego (Frydrychowicz 1999: 24). W przypadku procesu komunikacji celem jest skonstruowanie przez N/O komunikatu i za jego pośrednictwem oddziaływanie na interlokutora, np. po to, aby przekazać mu jakąś informację lub nawiązać z nim kontakt. Robert L. Heath i Jennings Bryant (2000: 72) uważają, że „Proces jest czymś, co nie ma wyraźnego początku ani końca. Jest on nieodwracalny, nieograniczony i zawsze zmierza do przodu”. Struktura jest z kolei porządkiem elementów/części i łączących je relacji. Odnosząc struktury do procesu L. von Bertalanffy uważa, że struktury są wyrazem przepływu procesów (1984: 57). Zależność ta oznacza, że analiza przepływu procesu komunikacji umożliwia odkrycie zawartych w nim struktur, jak również zawartych w nich elementów i łączących je relacji. Uzasadnione jest zatem pytanie o ustrukturuwanie procesu komunikacji, czym zajmiemy się w następnym podrozdziale.

Wstępna charakterystyka procesu komunikacji pozwala wyodrębnić w nim różne elementy, które nazywamy jego

formami zmienności. Wyróżniamy osobowe i pozaosobowe formy zmienności procesu komunikacji. Do pierwszych z nich zaliczamy wszystkie te formy, których użycie zależy bezpośrednio od N i O. Należą do nich: wymiary komunikacji, np. wymiar informacyjny czy relacyjny, werbalne, niewerbalne (w tym paralingwistyczne) elementy wchodzące w skład procesu komunikacji i wykorzystywane w tym procesie przez N/O. Natomiast do pozaosobowych form zmienności należy przestrzeń i czas. Proces komunikacji przebiega w określonej przestrzeni, miejscu i czasie. Jednak przestrzeń i czas nie są elementami bezpośrednio konstytuującymi, a raczej jego uwarunkowaniami pozapodmiotowymi. Stają się one podmiotowe/osobowe, a więc sytuacyjne, gdy jednostka zaczyna je opracowywać poznawczo, emocjonalnie i włącza w swoją aktywność. Przed wspomnianym opracowaniem mają one zatem charakter pozaosobowy, natomiast po tym opracowaniu stają się osobowe. W dalszej części pracy, dla oznaczenia form zmienności związanych z przestrzenią, miejscem i czasem, a więc z sytuacją, będziemy używać określenia pozaosobowe → osobowe, gdzie strzałka wskazuje na opisane powyżej przejście/transformację.

W nawiązaniu do powyższych rozważań, warto przytoczyć interesujące rozróżnienie między przestrzenią i miejscem, którego dokonał Yi-Fu Tuan (2001) w pracy pt. *Space and Place: The Perspective of Experience*. Jego zdaniem „Abstrakcyjna przestrzeń, która nie odznacza się niczym poza obcością, staje się konkretnym miejscem, gdy wypełniona zostaje znaczeniem” (Tuan 2001: 199). Dopóki jednostka tego nie uczyni, przestrzeń jest jak „pusta kartka, której znaczenie można dopiero nadać” (ibidem: 54). Miejsce jest zatem tym punktem przestrzeni, któremu podmiot przypisał znaczenie i od tego momentu obowiązują w nim reguły ustalone przez człowieka.

W niniejszej pracy przyjmujemy założenie, że komunikat powstaje w wyniku dynamicznej interakcji między formami zmienności procesu komunikacji. Stawiamy zatem pytanie, dzięki jakim prawidłowościom i mechanizmom systemu, struktury i procesu interlokutorzy są w stanie połączyć wszystkie formy zmienności procesu komunikacji w całość, czyli komunikat? Jest to również pytanie o to, w jaki sposób dochodzi do ich dynamicznej interakcji?

Odpowiadając na postawione pytania, warto wskazać w pierwszym rzędzie na systemowe mechanizmy ekwifinalności i finalności, będące podstawą regulacji zachodzących między formami zmienności procesu komunikacji. Ekwifinalność jest tendencją „do osiągnięcia charakterystycznego stanu końcowego z wychodzeniem od różnych stanów początkowych i dążeniem do celu różnymi drogami, oparta na dynamicznej interakcji w systemie otwartym osiągającym stan stabilności” (Bertalanffy 1984: 77). Dla procesu komunikacji oznacza to, że N i O mogą dochodzić do sformułowania swoich komunikatów różnymi drogami, stosując nietożsame formy zmienności i różne sposoby ich zrelacjonowania. Ekwifinalny mechanizm regulacji elementów procesu komunikacji decyduje zapewne również o twórczym charakterze konstruowania komunikatów.

Z kolei finalność polega na tym, że „aktualne zachowanie jest zdeterminowane przez przewidywanie celu końcowego” (Bertalanffy 1984: 111). Jest to zatem zwrotne działanie celu, czy też jego wyobrażenia, na bieżące zachowanie podmiotu. Jeśli celem komunikowania się między N i O jest przekazanie i uzgodnienie znaczenia jakiejś informacji, to będzie to determinowało aktualne zachowania komunikacyjne interlokutorów. „Finalność [określa się – SF] jako odwrotność przyczynowości, jako zależność aktualnych procesów od przyszłości, a nie od warunków przeszłych” (ibidem: 109).

Integrowanie form zmienności procesu komunikacji przez N/O nie zawsze przebiega zgodnie z postulatami finalności i zdarzają się odstępstwa od przyjętego celu. Podobnie jak wypowiedź (słowna) również komunikat podlega monitorowaniu. Monitorowanie polega na ewaluacji zgodności/niezgodności sformułowanego komunikatu w stosunku do zamierzeń/intencji interlokutorów (Levelt 1989: 13–14). Trzeba wskazać jednak na różnicę między monitorowaniem wypowiedzi słownej a komunikatem zawierającym oprócz tego elementy niewerbalne. W pierwszym przypadku mówca jest jednocześnie słuchaczem i sam może świadomie monitorować swoją wypowiedź. W drugim przypadku nie zawsze jesteśmy w stanie w pełni świadomie monitorować wszystkie elementy niewerbalne komunikatu. W przypadku zaistnienia odchyień/odstępstw od celu może zadziałać mechanizm sprzężenia zwrotnego. Dzięki

niemu N/O otrzymują „zwrotnie informację co do odchyień od stanu, który trzeba utrzymać, lub celu, który należy osiągnąć” (Bertalanffy 1984: 77). Sprzężenie zwrotne i związane z nim informacje zwrotne umożliwiają N i O dążenie do wyznaczonego przez nich celu i przeciwdziałanie odstępstwom/zakłóceniom w tym zakresie.

Realizacja czynności, w tym czynności komunikacyjnych, gdy mamy do czynienia z informacjami zwrotnymi, może przebiegać zgodnie z schematem TOTE (*test-operate-test-exit*, czyli: kontrola-operacja-kontrola-wyniki) (Miller, Galanter, Pribram 1970: 21–39). Schemat ten jest użyteczny do rozpatrywania efektywności komunikowania się, a zwłaszcza do modyfikowania kolejnych komunikatów, na podstawie informacji zwrotnych odebranych od interlokutora. Oznacza to, że przygotowanie kolejnego komunikatu wymaga od N najpierw kontroli/oceny komunikatu wcześniej przekazanego O (kontrola), uwzględnienia informacji zwrotnych od niego odebranych i własnych informacji zwrotnych dotyczących poprzedniego komunikatu. Na tej podstawie N może przygotować kolejny komunikat (operacja) i poddając go monitorowaniu (kontrola), przekazać go interlokutorowi (wynik). Warto zaznaczyć, że w schemacie TOTE informacja zwrotna nie pełni roli wzmocnienia, ale „jej celem jest porównywanie i kontrola” (ibidem: 30).

Podsumowując, mechanizmy ekwipotencjalności i finalności są podstawą zjawiska regulacji zachodzącego w procesie komunikacji i umożliwiają dynamiczną integrację jego form zmienności. Mechanizm monitorowania pozwala ocenić N/O adekwatność ich komunikatów w stosunku do przyjętego, założonego celu, a z kolei sprzężenie zwrotne umożliwia modyfikowanie zaistniałych odstępstw między aktualnym a zamierzonym komunikatem.

Wskazane powyżej formy zmienności procesu komunikacji i mechanizmy je scalające podlegają nadrzędnemu względem nich mechanizmowi równoważenia. Mechanizm ten zapewnia, dzięki właściwym sobie regulacjom, kompensacjom (rola informacji zwrotnych) i koordynacjom, zachowanie równowagi w systemie i możliwość przechodzenia do coraz wyższych form funkcjonowania systemu (równoważenie majoryzujące) (Piaget 1981: 7–48).

1.3. Anatomia procesu komunikacji

Gdy dwie osoby zaczynają się komunikować, zostaje uruchomiony proces komunikacji. Jest on jednym z wielu złożonych procesów psychicznych, który podobnie jak np. spostrzeganie, myślenie czy pamięć, wchodzi w skład aktywności/czynności człowieka. Pod kilkoma względami jest jednak wyjątkowy. Proces komunikacji jest współtworzony przez N i O, którzy zwykle w czasie jego trwania zamieniają się rolami nadawcy i odbiorcy. Wkład N i O w przebieg procesu komunikacji nie zawsze jest jednak równy. Natura tego procesu jest indywidualna i społeczna (Turner 2002; Philips 2007; Sztompka 2016). Proces ten ma charakter symboliczny, głównie dzięki użyciu języka. Proces komunikacji zachodzi w określonej sytuacji (Manterys 2000; Frydrychowicz 2006). Umożliwia on interlokutorom uzgodnienie znaczenia przekazywanych informacji, a to z kolei ułatwia wzajemne porozumiewanie się i nawiązanie kontaktu.

R.L. Heath i J. Bryant (2000: 62) proponują dwa ujęcia procesu komunikacji ze względu na występujące w nich elementy i łączące je relacje. W pierwszym z nich elementy procesu komunikacji są połączone między sobą wyłącznie za pomocą relacji przyczynowo-skutkowych. Zachowania komunikacyjne interlokutorów mają charakter reaktywny, mechaniczny i przebiegają w znacznej części automatycznie, bez udziału świadomości. Z kolei w drugim ujęciu procesu komunikacji mamy do czynienia z „ciągim zdarzeń, które wchodzi z sobą w interakcję, ale nie można ich zredukować jedynie do relacji przyczynowo-skutkowych” (ibidem). Oznacza to, że elementy te mogą wchodzić ze sobą w związki korelacyjne oraz być pod wpływem relacji finalnej, która stanowi przeciwieństwo relacji przyczynowo-skutkowej.

Pierwsze z powyżej omówionych ujęć procesu komunikacji ma związek z modelem komunikacji, który opracował Claude Elwood Shannon (1948: 379–423, 623–656) i przedstawił po raz pierwszy w artykule pt. *A Mathematical Theory of Communication*. Model ten ma charakter linearny, transmisyjny i ze względu na to, że komunikacja odbywa się jedynie od nadawcy do odbiorcy, nazywamy go jednostronnym modelem komunikacji.

Natomiast w przypadku drugiego ujęcia procesu komunikacji odwołujemy się do modelu interakcyjnego, opracowanego przez Wilbura Schramma (1974: 24). Nazywamy go dwustronnym modelem komunikacji.

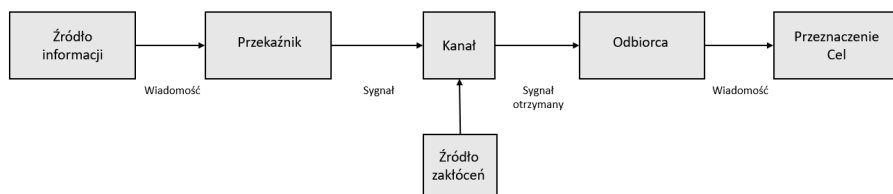
W późniejszym opracowaniu C.E. Shannon wspólnie z Warrenem Weaverem poprzedzili prezentację modelu linearnego trzema pytaniami dotyczącymi komunikacji:

1. Z jaką dokładnością symbole komunikacji mogą być przekazywane? (Problem techniczny).
2. Na ile dokładnie przekazywane symbole wyrażają założone znaczenie? (Problem semantyczny).
3. Na ile efektywnie odebrane znaczenie wpływa na zachowanie zgodnie z przyjętymi założeniami? (Problem efektywności) (Shannon, Weaver 1964: 4).

Sformułowanie tych pytań świadczy o tym, że autorzy transmisyjnego modelu komunikacji byli świadomi zakłóceń, które mogą pojawić się w trakcie komunikacji, dostrzegali problem adekwatności lub jej braku w wyrażaniu za pomocą symboli założonego przez nadawcę znaczenia oraz zastanawiali się nad tym, na ile efektywnie odebrany komunikat wpływa na zachowanie odbiorcy.

Elementy liniowego, jednostronnego modelu komunikacji zostały przedstawione na ryc. 1.

Ryc. 1. Liniowy, jednostronny model komunikacji według C.E. Shannona i W. Weavera



Źródło: Opracowano na podstawie: Shannon C.E., Weaver W. 1964, *The Mathematical Theory of Communication*, The University of Illinois Press, Urbana, s. 7.

Źródło informacji, czyli człowiek lub inne urządzenie zdolne do generowania wiadomości, dokonuje wyboru informacji, które chce przekazać. Wybór ten jest dokonywany spośród puli możliwych informacji. Rolą przekaznika jest zamiana wiadomości

w sygnał, który za pośrednictwem (za pomocą) kanału jest wysyłany do odbiorcy. Ta transformacja jest niezbędna, ponieważ zgodnie ze spostrzeżeniem George'a Millera (1951) informacji „czystej” nie można przesłać, co oznacza, że nadawca nie może bezpośrednio przekazać swoich myśli odbiorcy. Odnosząc pojęcie przekaźnika do człowieka John Fiske (1999: 23) uważa, że „W przypadku rozmowy przekaźnikami stają się usta, dźwięk fal przechodzących przez kanał powietrzny – sygnałem... a ucho słuchacza – odbiornikiem”. Kanał jest drogą przekazu, medium, za pośrednictwem którego informacje są przekazywane od źródła informacji do odbiorcy. Przykładem jest kanał powietrzny, za pośrednictwem którego fale związane z artykulacją dźwięków mowy docierają do odbiorcy lub światłowod, za pomocą którego przekazywany jest sygnał internetowy. Przesyłanie sygnałów przez kanał bywa zakłócanie przez jego niewystarczającą przepustowość lub z innych powodów. Komunikaty werbalne mogą być zakłócanie przez hałas a niewerbalne przez np. niewystarczające natężenie światła. Zakłócenia, szum związane są nie tylko z czynnikami natury fizycznej, ale również mogą być spowodowane problemami natury psychicznej nadawcy/odbiorcy komunikatu, np. ich rozkojarzeniem czy nadmiernym pobudzeniem emocjonalnym. Odbiorca dokonuje zwykle operacji przeciwnych do tych, które są wykonywane przez nadawcę. Przeznaczenie/cel odnosi się do osoby/urządzenia, do których komunikat jest adresowany i wysyłany.

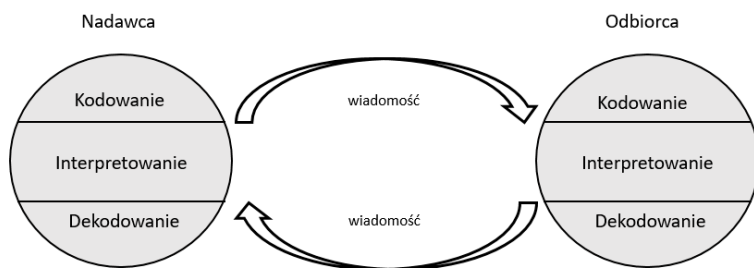
W prezentowanym modelu komunikacja jest ujmowana w paradygmacie liniowego następstwa poszczególnych jej etapów. Pojawienie się danego etapu procesu komunikacji jest przyczyną wystąpienia kolejnego, który jest skutkiem tego pierwszego. Komunikacja rozgrywa się jedynie z perspektywy nadawcy, a odbiorca jest celem a nie współtwórcą. Egzemplifikacją modelu komunikacji liniowej jest wydawanie rozkazów, poleceń.

Próby zastosowania modelu komunikacji liniowej, transmisyjnej do komunikacji międzyludzkiej napotkały na kilka poważnych trudności. Po pierwsze, jest to model, który uwzględnia zasadniczo techniczne aspekty komunikacji (Sztejnberg 2002: 46). Po drugie, jest to model liniowy uwzględniający jedynie relacje między elementami procesu komunikacji o charakterze przyczynowo-skutkowym. Po trzecie, komunikacja przebiega

jednostronnie od N do O, co nie oddaje rzeczywistego przebiegu i dynamiki procesu komunikacji międzyludzkiej. Zaslugą C.E. Shannona i W. Weavera (1964) jest położenie podwalin teoretycznych pod następane próby zrozumienia natury procesu komunikacji.

Wilbur Schramm analizując transmisyjny model komunikacji, zgłosił do niego poważne zastrzeżenia. Wskazuje on między innymi na niedoceniecie roli, jaką pełni odbiorca w procesie komunikacji. „Nie docenialiśmy aktywności odbiorcy w tym procesie. Nie docenialiśmy również wagi procesów psychologicznych, które wynikają z aktualnego i przeszłego spostrzegania przez podmiot relacji społecznych i wzorców pełnionych przez niego ról jako czynników wpływających na odpowiedź udzielaną przez odbiorcę podczas komunikacji” (Schramm 1974: 11). Proponuje on interakcyjny paradygmat ujmowania procesu komunikacji (ibidem: 24). W modelu interakcyjnym proces komunikacji każdy z interlokutorów jest zdolny do jednoczesnego nadawania, ale też i odbierania informacji. Komponenty omawianego modelu zostały przedstawione na ryc. 2.

Ryc. 2. Model komunikacji interakcyjnej, dwustronnej Wilbura Schramma

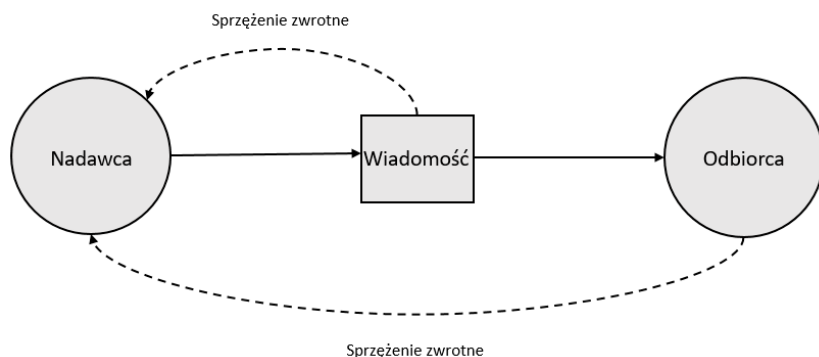


Źródło: Opracowano na podstawie Schramm W., 1974, *The nature of communication between humans*, w: *The Process and Effects of Mass Communication*, red. W. Schramm, D.F. Roberts, University of Illinois Press, Urbana, Chicago–London, s. 24.

Z modelu tego wynika, że zarówno N i O są zdolni do wykonywania trzech czynności: kodowania, dekodowania oraz interpretowania wiadomości. W czasie rzeczywistym czynności te mogą być wykonywane przez interlokutorów jednocześnie lub podlegać przesunięciu czasowemu. Model ten autor uzupełnia

o mechanizm sprzężenia zwrotnego. Jak pisze W. Schramm „Informacja, która powraca do nadawcy w wyniku tego, że widzi/słyszy wiadomość wysłaną przez siebie jest jednym rodzajem sprzężenia zwrotnego. Dzięki niemu może on kierować przyszłą komunikacją i naprawiać ewentualne błędy. Jednak najważniejszy rodzaj sprzężenia zwrotnego pochodzi od odbiorcy” (ibidem: 26). Te dwa rodzaje sprzężenia zwrotnego przedstawiono na ryc. 3.

Ryc. 3. Dwa rodzaje sprzężenia zwrotnego występujące w interakcyjnym modelu komunikacji Wilbura Schramma



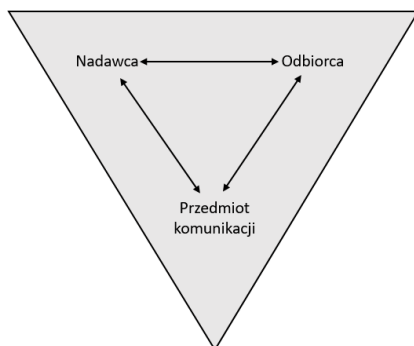
Źródło: Opracowano na podstawie Schramm 1974: 26.

Podsumowując, interakcyjny model komunikacji, który można nazwać dwustronnym, umożliwia zachowanie naprzemienności ról N i O w procesie komunikacji. W wyniku odbierania i interpretowania wiadomości, umożliwia on również uzgodnienie znaczenia przekazywanej i odbieranej informacji. Dzięki mechanizmowi podwójnego sprzężenia zwrotnego N i O mają możliwość płynnej regulacji zachowań komunikacyjnych. Egzemplifikacją modelu interakcyjnego procesu komunikacji jest rozmowa.

John Stewart (2000: 47) uważa jednak, że słabością modelu interakcyjnego jest to, że nadal dochodzi w nim do zniekształcenia procesu komunikacji, ponieważ traktuje się go jako serię przyczyn i skutków, bodźców i reakcji. Ponadto nie za bardzo wiadomo, czy aktualna odpowiedź O jest jedynie reakcją na bieżący komunikat otrzymany od N, czy też wynika z innych czynników, np. wcześniejszych sytuacji komunikacyjnych i związanych z nimi resentymentów emocjonalnych.

Biorąc pod uwagę ograniczenia liniowego, jednostronnego oraz interakcyjnego modelu komunikacji, chcielibyśmy zaproponować własny model procesu komunikacji. Nazywamy go modelem zogniskowanym na przedmiocie komunikacji. Elementy tego modelu zostały przedstawione na ryc. 4.

Ryc. 4. Model zogniskowany na przedmiocie komunikacji



Źródło: Opracowanie własne.

W górnej części modelu za pomocą dwukierunkowych strzałek zaznaczono, że komunikacja między N i O zachodzi w obydwu kierunkach. Jest to zatem nawiązanie do interakcyjnego modelu komunikacji. Jednak N i O nie skupiają uwagę tylko na sobie bądź na interlokutorze. Równie ważne dla nich, jeśli nie ważniejsze, jest skupienie uwagi na tym, co stanowi przedmiot rozmowy, a zwłaszcza jej meritum. Mówimy o tym, że komunikacja między N i O jest zapośredniczona przez meritum będące esencją/sednem przekazywanych treści (będące najważniejszą częścią przekazywanych treści, istotną informacją). Koncentracja na przedmiocie/treści jest ważna, ale nie wystarcza do osiągnięcia porozumienia. Jego osiągnięcie oraz nawiązanie kontaktu jest możliwe, gdy interlokutorzy uzgodnią, co uznają za meritum przekazywanych/wymienianych treści/komunikatów. Uważamy, że model zogniskowany na przedmiocie komunikacji daje możliwość analizy uwarunkowań efektywnego komunikowania się interlokutorów i nawiązania przez nich kontaktu. W rozdziale 4. omówimy znaczenie liniowego, interakcyjnego oraz zogniskowanego na przedmiocie

komunikacji modelu komunikacji dla efektywnego komunikowania się interlokutorów.

1.4. Interakcja – komunikacja – kontakt

Przypomnijmy stwierdzenie L. von Bertalanffy'ego (1984: 57), że struktury są przejawem przepływu procesu. Oznacza to, że analizując przebieg procesu komunikacji, możemy poszukiwać jego ustrukturywania. Poznanie struktur, z których składa się proces komunikacji, jest naszym zdaniem ważne dla zrozumienia jego przebiegu oraz uwarunkowań efektywnej komunikacji. W tej pracy wyróżniamy dwa podstawowe ustrukturywania procesu komunikacji: 1. interakcję → komunikację → kontakt (ze względu na jego przebieg) oraz 2. wymiary komunikacji (ze względu na płaszczyzny, na których się rozgrywa/zachodzi). Poniżej przedstawimy pierwsze z ustrukturyowań procesu komunikacji, natomiast drugiemu poświęcimy kolejny rozdział.

Uważamy, że proces komunikacji jest zanurzony, czy mówiąc inaczej – rozgrywa się w środowisku interakcji międzyludzkich i jest ich częścią. W związku z tym na pytanie, od czego rozpoczyna się proces komunikacji, należałoby udzielić odpowiedzi – od interakcji i poprzez komunikację zmierza w kierunku kontaktu. Gdy spotykamy jakąś osobę, to zwykle wpierw wyodrębniamy ją percepcyjnie z otoczenia, ogniskujemy uwagę na jej zachowaniu, co może stanowić zapoczątkowanie interakcji, ale nie jest jeszcze komunikacją. Może być natomiast początkiem wyzwalającym uruchomienie procesu komunikacji, jeśli jedna lub obie osoby mają zamiar się komunikować.

Poniżej omówimy pojęcia interakcji, komunikacji i kontaktu, a następnie rozważymy zależności występujące między nimi w procesie komunikacji.

Piotr Sztompka uważa, że interakcje społeczne zachodzą w przestrzeni międzyludzkiej. Przestrzeń międzyludzka jest tworzona przez sieć relacji społecznych, a interakcje społeczne są jednym z rodzajów tych relacji (Sztompka 2016: 91; 123–124). Interakcja jest ujmowana jako koordynacja społeczna (Heath, Bryant 2000: 47–48). Warunkiem zachodzenia interakcji społecznych jest koordynacja i zsynchronizowanie działań/czynności jej

uczestników. Według Michaela Argyle'a (1999: 129), jeśli interlokutorzy cały czas się kłócą, coś wykrzykują lub ciągle zgłaszają do siebie pretensje, to w takiej sytuacji w ogóle nie zachodzi interakcja społeczna.

Interakcję i interakcję społeczną Arthur S. Reber i Emily S. Reber definiują w *Słowniku psychologii* w następujący sposób: „Interakcja [to – SF] wzajemne oddziaływanie lub wpływ. Mówiąc o interakcji społecznej mamy na myśli fakt, że czyjeś zachowanie działa jak bodziec na czyjeś inne zachowanie i na odwrót” (2008: 290).

Interakcja jest rozumiana przez Theodora Meada Newcomba, Ralpha H. Turnera i Philipa E. Conversa (1970: 23) jako równoczesna aktywność dwóch lub większej liczby osób. Działania tych osób są współzależne i wzajemnie uwarunkowane. Dla interakcji istotne jest wzajemne ustosunkowanie się osób i pewne następstwo ich zachowań. Ustosunkowanie to może mieć charakter równoczesny, jak w tańcu, lub naprzemienny, jak w rozmowie. Sednem interakcji jest wzajemne wywieranie na siebie wpływu. Wpływ jest wywierany za pośrednictwem komunikacji i polega „na przekazaniu jednej osobie przez drugą albo energii, albo informacji” (ibidem: 206).

Z kolei dla Stanisława Grabiąsa (2019: 72) interakcja jest układem dwóch przylegających do siebie procesów „procesu nadawania znaczeń zachowaniom ludzkim oraz procesu dostosowywania własnych zachowań do zachowań członków grupy społecznej”. Jego zdaniem pierwszy z wymienionych procesów jest realizowany jedynie za pomocą języka.

Maria Tyszkowa (1990: 15) ujmuje interakcję jako „kontakto-
wanie się jednostek między sobą, zachodzące między nimi procesy komunikowania się i oddziaływania wzajemnego w danym czasie”. Z definicji tej wynika, że interakcja obejmuje komunikowanie się i kontakt i tym samym ma szerszy od nich zakres.

Podobne stanowisko zajmuje Margaret Bullowa (1980). Uważa ona, że komunikacja zachodzi w trakcie interakcji, ale o jej wystąpieniu można mówić dopiero wtedy, gdy spełnione są dwa warunki. Pierwszy z nich mówi o tym, że treść/informacja wymieniana między interlokutorami jest przez nich rozumiana w podobny lub identyczny sposób. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z komunikacją częściową, a w drugim

z pełną. Drugi warunek mówi o tym, że nadawca wysyła komunikat do odbiorcy po to, aby został on odebrany i wywołał zachowanie zgodne z intencją nadawcy. Według Normana Gista (zob. Hartley i Hartley 1961: 26), „Gdy interakcja społeczna zakłada przenoszenie znaczeń za pomocą symboli, nazywa się komunikowaniem”.

Podsumowując, można wskazać na następujące cechy interakcji społecznych/interakcji:

- zachowanie osoby, jak i ona sama mogą być bodźcem inicjującym interakcję,
- równoczesność, współzależność, wzajemne uwarunkowanie aktywności jednostek,
- wzajemne ustosunkowanie się o charakterze jednoczesnym bądź naprzemiennym,
- wywieranie wpływu na drugą osobę, głównie za pośrednictwem komunikacji,
- koordynacja i synchronizacja zachowań i czynności uczestników interakcji.

Przechodząc do komunikacji, należy stwierdzić, że jest ona najczęściej łączona z przekazywaniem wiadomości, informacji i znaczenia. Istnieją również inne podejścia do komunikacji, które omówimy w następnym rozdziale.

Według R.L.J. Heatha i J. Bryanta (2000: 71) „komunikacja jest procesem lub zestawem czynności, dzięki którym ludzie dzielą się symbolami, tworząc znaczenie w trakcie interakcji”. W podobnym tonie wypowiadają się Lawrence R. Fray, Carl H. Botan i Gary L. Kreps (2000) którzy uważają, że istotą komunikacji jest takie organizowanie wiadomości, aby stworzyć i przekazać znaczenie.

Dla Th.M. Newcomba, R.H. Turnera, Ph.E. Conversa (1970: 203–204) komunikowanie się polega na przekazywaniu wiadomości. Podobnie uważa James Eicher (1995: 23) pisząc, że „Najprostszą definicją komunikacji jest określenie jej jako procesu wysyłania i odbierania wiadomości”. Pozostając w nurcie informacyjnym ujmowania komunikacji, A.S. Reber i E.S. Reber uważają, że komunikacja jest transmisją czegoś z jednego miejsca do innego. „Tym czymś może być wiadomość, sygnał, znaczenie itp. Warunkiem koniecznym zajścia komunikacji jest posiadanie wspólnego kodu przez nadawcę i odbiorcę, by znaczenie,

czy informacje zawarte w przekazie mogły być bezbłędnie zinterpretowane” (Reber, Reber 2008: 327).

Próba zrozumienia i wyjaśnienia warunków oraz mechanizmów przejścia od interakcji do komunikacji, lub inaczej od interakcji społecznych do interakcji komunikacyjnych, wymaga uwzględnienia następujących kwestii:

- Na początku interakcji każdy z jej uczestników może wyodrębnić drugą osobę percepcyjnie.
- Zachowania osób zapoczątkowujących interakcję mogą, ale nie muszą mieć charakteru intencjonalnego.
- Natomiast ich czynności komunikacyjne mają charakter intencjonalny, co oznacza również, że prowadzą do jakiegoś celu, np. nawiązania kontaktu.
- Przekazywanie i odbieranie komunikatów wymaga wspólnego dla N i O kodu o charakterze symbolicznym.

Kolejnym elementem ustrukturyzowania procesu komunikacji jest kontakt. Nawiązanie przez N i O kontaktu jest konsekwencją wcześniejszej między nimi interakcji i komunikacji.

Barbara Bokus (1987: 193) uważa, że „Cechą charakterystyczną kontaktu jest wspólne pole uwagi partnerów”. Może ono dotyczyć wspólnego przedmiotu percepcji lub wspólnego wykonywania jakiejś czynności. O nawiązaniu kontaktu między interlokutorami można mówić wtedy, gdy w trakcie komunikacji maksymalizują oni w niej to, co osobiste. Ponadto kontakt wymaga wzajemności i współpracy (Stewart 2000: 55).

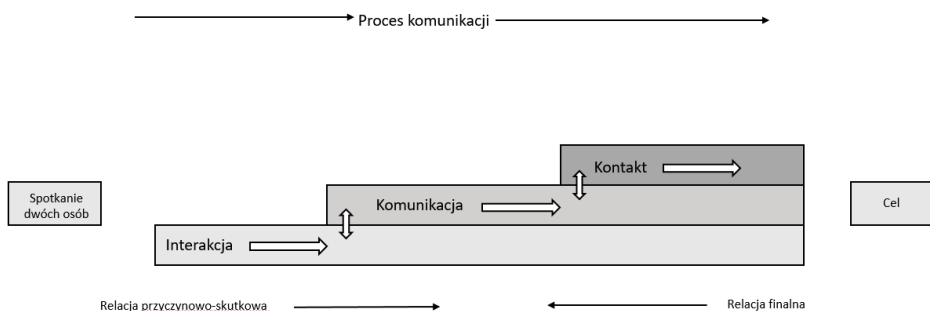
Z kolei Abraham A. Moles (1986: 26) uważa, że nawiązanie kontaktu między osobami jest następstwem ich komunikacji. Zaznacza również, że koszty psychologiczne nawiązania kontaktu są istotnym czynnikiem decydującym o efektywnym przebiegu komunikacji między interlokutorami.

Dla prowadzonych tu rozważań istotne jest stanowisko Teresy Szustrowej, mówiące o tym, że kontakt między osobami nie jest czymś stałym, a raczej podlega dynamicznym zmianom. „Bycie z kimś w pełnym kontakcie nie stanowi stałej własności relacji między dwojgiem ludzi. Nawet osoby zwykle dobrze komunikujące się, bywają w pełnym kontakcie ze sobą jedynie czasami, gdy dobra wola obu stron skłania je do pełnej otwartości i nieobronnej koncentracji uwagi na sobie samych, na sobie nawzajem i na tym, co się między nimi aktualnie dzieje” (Szustrowa 1987: 5).

Podsumowując, interakcja → komunikacja → kontakt stanowi podstawowe ustrukturowanie procesu komunikacji. Każde z nich odnosi się do innego zjawiska, ale są one połączone w ramach procesu komunikacji. Wzajemne ustosunkowanie się osób oraz koordynacja wykonywanych przez nich czynności jest wyznacznikiem interakcji. Intencjonalne nadawanie komunikatów o charakterze symbolicznym jest z kolei wyróżnikiem komunikacji. Natomiast dla kontaktu charakterystyczna jest bliskość, otwartość, zaufanie.

Interakcja → komunikacja → kontakt w pojedynczym procesie komunikacji są połączone relacją przyczynowo-skutkową oraz finalną. Oznacza to, że osoby komunikujące się przechodzą od interakcji do komunikacji i dalej do kontaktu. Przejście to wymaga jednak spełnienia warunków, które opisaliśmy powyżej. Z kolei relacja finalna wyznacza i podtrzymuje dążenie N i O do obranego przez nich celu. Ten cel może być wspólny lub odrębny dla N i O. Omówione zależności zachodzące między interakcją, komunikacją i kontaktem w procesie komunikacji zostały przedstawione na ryc. 5.

Ryc. 5. Zależności między interakcją – komunikacją – kontaktem w procesie komunikacji



Źródło: Opracowanie własne.

W układzie interakcja – komunikacja – kontakt zachodzi również relacja cyrkularna. Oznacza to, że osiągnięcie kontaktu nie musi kończyć całego cyklu procesu komunikacji, ale może prowadzić do dalszej interakcji i komunikacji. W ten sposób między interlokutorami ugruntowują się łączące ich relacje a oni sami pozostają w pewnych stosunkach. Jak stwierdzają Robert Hinde

i Joan Stevenson-Hinde (1987: 2) „Gdy dwie jednostki wchodzi w interakcje przy następujących po sobie w czasie okazjach, a każda interakcja może oddziaływać na interakcje następne, mówimy, że osoby te pozostają w określonym stosunku”.

Powtarzający się w cyklu cyrkularnym układ interakcja → komunikacja → kontakt ma również znaczenie dla zabarwienia emocjonalnego relacji między N i O. Jeśli koszt psychologiczny związany z nawiązywaniem kontaktu i jego podtrzymywaniem w czasie nie jest zbyt duży, a zwłaszcza gdy nie wywołuje on negatywnych emocji, to takie relacje są często podtrzymywane. Relacje te generują pozytywne emocje, które z kolei są siłą napędową do ich dalszego podtrzymywania. Komunikowanie się, szerzej interakcje komunikacyjne z innymi ludźmi, nie muszą mieć jedynie charakteru instrumentalnego; mają też często charakter autoteliczny. Wiążą się wtedy z odczuwaniem pozytywnych emocji związanych z komunikowaniem się i kontaktem, co w konsekwencji zachęca interlokutorów nie tylko do podtrzymywania relacji, ale również do dbania o ich jakość.