

Bożena Kubiczek

ORCID: 0000-0002-8201-702X

Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka w Warszawie

Teoretyczne podstawy procesu komunikacji interpersonalnej

*Pomyślane nie znaczy powiedziane
Powiedziane nie znaczy usłyszane
Usłyszane nie znaczy zrozumiane
Zrozumiane nie znaczy zaakceptowane
Zaakceptowane nie znaczy zapamiętane
Zapamiętane nie znaczy zastosowane*

Krzysztof Jaśkiewicz

Psychologia relacji międzyludzkich

Podstawą stosunków międzyludzkich jest komunikacja interpersonalna. Umożliwia przekazywanie innym własnych potrzeb, oczekiwań oraz odbiór informacji o ich potrzebach i oczekiwaniach. Dzięki niej jednostki i grupy społeczne mogą inicjować i rozwijać wzajemne stosunki i relacje. Mogą też wykonywać różne zadania wymagające wzajemnych interakcji czy współpracy. Bez umiejętności komunikacyjnych nie można osiągnąć ani sukcesu osobistego, ani sukcesu zawodowego¹.

Umiejętność skutecznej komunikacji szczególnie ważna jest w zawodach opartych na bliskich i bezpośrednich relacjach interpersonalnych i zaufaniu. Trudno sobie wyobrazić długotrwały i konsekwentny proces modyfikacji osobowości człowieka, by przystosować go do sprawnego, bezkonfliktowego i odpowiedzialnego życia w społeczeństwie bez umiejętnego nawiązania kontaktu i dwukierunkowej komunikacji. W resocjalizacji, bo taka właśnie jest jej rola, podmiotami pełniącymi funkcje resocjalizacyjne są różne wyspecjalizowane instytucje, w nich: psychologowie, pedagodzy, socjoterapeuci, a nawet osoby duchowne. Resocjalizacja najczęściej występuje w miejscach zgrupowania osób nieprzystosowanych do życia w szerszej zbiorowości np. w więzieniach, zakładach popraw-

1 K. Wódz, J. Wódz, *Funkcje komunikacji społecznej*, Dąbrowa Górnicza 2003, s. 7.

czych. Może jednak zachodzić także w codziennym środowisku osób nieodizolowanych – w pracy, szkole czy po prostu w rodzinie. Uczy jak rozpocząć życie na nowo, jak zerwać z dotychczasowymi zwyczajami, jak budować zdrowe relacje i więzi, respektować normy przyjęte w danej grupie, społeczeństwie. Prowadzenie rozmów wychowawczych w sposób kompetentny i skuteczny wymaga od osób pełniących funkcje resocjalizacyjne nie tylko trafnego doboru tematyki, języka i argumentów w kontakcie z wychowankami, ale również umiejętnego doboru formy przekazu. Wydaje się oczywiste, że powinna to być forma możliwie bogata i zróżnicowana, starannie dostosowana nie tylko do wieku i płci osób poddawanych resocjalizacji, ale również do ich sytuacji egzystencjalnej i osobistych doświadczeń, do ich możliwości percepcyjnych i horyzontów intelektualnych, do ich wrażliwości emocjonalnej i moralnej. Trafny dobór formy w ramach komunikacji wychowawczej, to prawdziwa sztuka, oparta na pogłębionej wiedzy z zakresu psychologii, pedagogiki i dydaktyki oraz na znajomości dynamiki komunikacji międzyludzkiej. To werbalne i niewerbalne podobieństwo kontaktu między podmiotami relacji wychowawczej można porównać do modelu komunikowania się turysty w innym kraju, który chcąc nawiązać dobry kontakt i relację z tubylcami i poprzez to osiągnąć swoje cele, musi używać ich języka, dopasować swój język komunikacji werbalnej i niewerbalnej do ich poziomu, dostosować się do ich obyczaju i kultury. Tylko wtedy zostanie przez nich zrozumiany i zaakceptowany.

W relacji, jaka nawiązuje się w procesie resocjalizacji, podobnie zresztą jak w każdej innej, bardzo ważną rolę pełni pierwszy kontakt i pierwsze wrażenie. Pamiętając o tym, że nie ma drugiej szansy na zrobienie pierwszego wrażenia, warto zadbać o wytworzenie pozytywnego klimatu poprzez okazanie zainteresowania rozmówcą, udzielenie mu wsparcia i pomocy, danie motywacji i inspiracji, przekazanie swojej wiedzy lub doświadczenia.

A może po prostu wystarczą uprzejme zapytania: Jakie masz hobby? Jakie masz zainteresowania? Czym zajmujesz się w życiu? Jak spędzasz wolny czas? Jaki sport uprawiasz? Istotne są tu: język, zdrowe, budujące słownictwo oraz zabarwienie emocjonalne wypowiedzi. Przy pierwszym kontakcie i pierwszym wrażeniu ustala się emocjonalny poziom relacji, który będzie miał wpływ na jej podtrzymanie oraz ocenę wartości tego, co nastąpi później. Wśród istotnych czynników budujących pozytywną relację w procesie resocjalizacji należy wymienić ponadto: zapewnienie bezwarunkowej i bezinteresownej akceptacji, która wspiera poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego w rozmowie, zrozumienie innego punktu

widzenia, tolerancję, afiliację, szacunek, wyczucie, otwartość, wiarygodność, takt i kulturę osobistą, szczerłość, naturalność i gotowość do pomocy, budujące w efekcie zaufanie do wychowawcy. Należy przy tym odrzucić negatywne myśli, urazy, uprzedzenia wynikające np. ze stereotypów funkcjonujących w społeczeństwie, złe odczucia i emocje, które działają destrukcyjnie na samego nadawcę takich komunikatów i ich odbiorcę.

Istota procesu komunikowania się – kilka kwestii teoretycznych

Prawidłowa komunikacja interpersonalna to podstawa skutecznego procesu resocjalizacji. Jest najważniejszym narzędziem pracy podmiotu prowadzącego resocjalizację. Planowanie procesu resocjalizacji obejmuje także planowanie komunikacji i wymaga od prowadzącego wiedzy nie tylko z zakresu psychologii, ale także z zakresu uwarunkowań procesu skutecznej komunikacji.

Termin komunikacja wywodzi się od łacińskich słów *communicare* i *communicatio* (przekazywanie informacji, porozumiewanie się) i oznacza na ogół dwukierunkowy przepływ informacji oraz od rzeczownika *communio* (wspólność) – co oznacza wejście we wspólnotę. Dopiero w XVI wieku nadano mu znaczenie „transmisja, przekaz”. W języku polskim stosowane są dwa pojęcia „komunikacja” – które oznaczają sposób porozumiewania się oraz transport. Aby uniknąć dwuznaczności, w pierwszym przypadku zaleca się używanie terminu „komunikowanie się”. Zatem komunikowanie się ogranicza się do zjawiska porozumiewania się ludzi i jest procesem wytwarzania, przekształcania i przekazywania informacji pomiędzy jednostkami, grupami i organizacjami społecznymi, mającym na celu dynamiczne kształtowanie, modyfikację bądź zmianę wiedzy, postaw i zachowań w kierunku zgodnym z wartościami i interesami oddziałujących na nie podmiotów. Pełni przy tym wiele istotnych funkcji: informacyjną, kontrolną, emotywną, motywacyjną, **socjalizacyjną, edukacyjną, kulturową, rozrywkową** czy integracyjną.

Do aktu komunikacji dochodzi jedynie wtedy, gdy spełnione są kompletnie następujące warunki: informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron, zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji, przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szumy informacyjne), przekaz spotka się z odbiorem, informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy.

Podstawę dobrej i skutecznej komunikacji stanowią: poznanie siebie, swoich możliwości, osobowości, własnego poziomu intelektualnego, akceptacja siebie, zrozumienie komunikatu rozmówcy, właściwy czas

i miejsce, sprzężenie zwrotne, unikanie przedwczesnych ocen (etykietywania, stygmatyzacji, naznaczania), liczenie się z uczuciami rozmówcy, kontakt graniczny – współodczuwanie, ale nie uzależnianie swojego samopoczucia od jego stanu emocjonalnego, umiejętność stosowania takich technik, jak: parafraza, czy klaryfikacja, skupianie się na najważniejszym, odzwierciedlanie uczuć, emocji, mowa ciała skorelowana z przekazem niewerbalnym, kontakt wzrokowy, szczerowość, autentyczność, wzajemne zaufanie, konkretność, rzeczowość komunikatu, życzliwość, cierpliwość, umiejętne stawianie pytań, podążanie za tokiem myślowym rozmówcy, delikatny sposób wyrażania krytyki i odmowy.

Komunikowanie się to dwustronny proces przekazywania informacji w formie symbolicznej przez odpowiednie kanały między nadawcą a odbiorcą. Istotę procesu komunikacyjnego wyjaśniają koncepcje Claude'a Shannona i Warrena Weavera² zgodnie, z którymi umysł nadawcy, a właściwie myśl, jaka się w nim pojawia, stanowi źródło przekazu. Warunkiem koniecznym do jej wysłania jest zakodowanie za pomocą czytelnych i zrozumiałych sygnałów werbalnych i niewerbalnych. Nadawca musi posługiwać się takimi środkami, które umożliwią wysłanie przekazu zrozumiałego dla adresata. Przekaz dochodzi do odbiorcy i jest poddany odkodowaniu – wielopłaszczyznowej interpretacji³ warunkującej jego skuteczność zgodnie z następującym modelem komunikacji:

Rys. 1. Model komunikacji interpersonalnej



Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999

2 C.E. Shannon, *A Mathematical theory of Communication*, article published in Bell System Technical Journal in 1948.

3 Charakterystyka płaszczyzn komunikacji w dalszej części artykułu.

Warto przy tym zwrócić uwagę na to, by przekazywane myśli nadawcy, treści, wiadomości były zakodowane, czyli wyrażone za pomocą języka pojęciowego zrozumiałego jednakowo dla obu stron komunikacji. Dobrze nadana treść musi być też dobrze odczytana, czyli zarówno nadawca, jak i odbiorca komunikatu muszą się posługiwać tym samym słownikiem pojęciowym i odpowiadającymi tym pojęciom desygnatami. Myśl w głowie nadawcy stanowi 100% informacji, którą próbuje przekazać odbiorcy. Doświadczenie pokazuje, że nie trafia ona jednak w pełnym zakresie do odbiorcy. Już na samym początku, gdy nadawca wypowiada komunikat, może się okazać, że nie jest on zgodny z jego intencjami, inaczej – nieodpowiedni dobór słów i intonacji może spowodować nadanie komunikatu zupełnie innego niż zamierzony. Zawsze, gdzie występuje czynnik ludzki możliwe są potknięcia, pomyłki. Zdarza się, że nadawca nie zawsze wypowiada to, co chce powiedzieć, bowiem myśl kształtuje się w trakcie jej formułowania w słowa. Poza tym, nie każdy wypowiedziany komunikat dociera do odbiorcy. W komunikacji należy brać pod uwagę liczne zakłócenia, szумы informacyjne zniekształcające i zubażające przekaz. Można je nazwać zakłóceniami słownymi (np. zbyt specjalistyczny język wychowawcy, slang wychowanka, obcojęzyczne wtręty, żargon itp.), emocjonalnymi (uprzedzenia, stereotypy, niechęć, odraza, uraza itp.) oraz zakłóceniami koncentracji, uwagi, takimi jak: dobiegający zza okna hałas, przerywanie rozmowy przez osoby trzecie, dzwoniący telefon itp.

Wymiana myśli między nadawcą i odbiorcą zachodzi nie tylko na płaszczyźnie werbalnej (słownej), ale także niewerbalnej (bezsłownej), wyrażanej językiem ciała. Według badań procentowy udział komunikacji w przekazie przedstawia się następująco: komunikacja niewerbalna 35%, komunikacja werbalna 7%, komunikacja parajęzykowa 38%⁴. Antropolog Albert Mehrabian odkrył, że w procesie komunikacji interpersonalnej jedynie 7% informacji przekazują słowa, 38% – brzmienie głosu i aż 55% – zachowania niewerbalne⁵. Podobne wyniki, dotyczące dysproporcji między komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi, uzyskał amerykański psycholog Ray Birdwhistell⁶. Dane te w pełni uzasadniają stwierdzenie, że mówimy dzięki organom mowy, ale rozmawiamy całym naszym ciałem. Wśród znawców przedmiotu istnieje przekonanie, że kanał werbalny wykorzystywany jest przede wszystkim do przekazywania informacji, a niewerbalny służy głównie do ustalania stosunków międzyludzkich.

4 A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytać myśli innych ludzi z ich gestów*, Kielce 2001, s. 10.

5 M. Wiener, A. Mehrabian, *Language Within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Communication*, New York 1968.

6 R. Birdwhistell, *Kinezyka i kontekst: Eseje o komunikacji ciała*, Philadelphia 1970.

Relacja między dwiema lub więcej osobami jest przez nie zazwyczaj spontanicznie negocjowana, ustanawiana oraz podtrzymywana głównie dzięki komunikatom bezsłownym. Bardzo ważna jest tu zgodność komunikatu słownego z towarzyszącym mu komunikatem niewerbalnym. Od tej zgodności zależy wiarygodność komunikatu i rozmówcy.

Komunikacja werbalna to przekazywanie informacji za pomocą języka poprzez: mówienie, słuchanie, pisanie i czytanie, obraz. Komunikacja niewerbalna może wyrażać się przez:

- sposób, w jaki tworzymy otoczenie fizyczne, w którym pracujemy i mieszkamy;
- sposób, w jaki siedzimy, stoimy, chodzimy, kontaktujemy się wzrokowo;
- napięcie lub rozluźnienie w całym ciele;
- nasze otoczenie: dom, praca, samochód, rodzina, przyjaciele;
- ton głosu, natężenie i intonacja (mówienie chłodne, ciepłe, monotonne, dynamiczne, oschłe, ostre, łagodne, ciche, głośne, łagodne, spokojne lub nerwowe);
- nasz wygląd: twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor, męskość, kobiecość;
- wzdychanie, śmiech, płacz, błaznowanie, marszczenie brwi, uśmiechanie się, wyraz twarzy – mimika;
- dźwięki paralingwistyczne – ekspresja uczuć poprzez wokalizacje takie jak: mruczenie, posapywanie, mlaskanie, gwizdanie, westchnienia;
- gesty, ruchy rąk, nóg, głowy, całego ciała;
- odległość, w jakiej stajemy od siebie, bliskość, dotyk, kontakt fizyczny.

Na komunikację niewerbalną składają się:

- kinezjetyka – mowa ciała: mimika, gestykulacja, przyjmowane pozy, ruchy ciała, spojrzenie, kontakt wzrokowy;
- parajęzyk: ton, barwa, wysokość, natężenie, głośność, modulacja, szybkość głosu, interferencje wokalne – wzajemne oddziaływanie na siebie dwu lub więcej cech głosu i dźwięków pozajęzykowych;
- samoprezentacja – wygląd fizyczny, budowa ciała, ubranie, fryzura, makijaż, biżuteria;
- dotyk – np. uścisk dłoni, poklepywanie świadczące o stosunku emocjonalnym do rozmówcy;
- proksemika – odległość między podmiotami komunikacji, dystans interpersonalny;

- chronemika – czas jako sygnał komunikacyjny (np. rozciągnięcie pewnych rzeczy w czasie dla podkreślenia ich ważności, punktualność);
- elementy otoczenia.

Komunikaty niewerbalne odgrywają bardzo istotną rolę w tworzeniu pierwszego wrażenia o człowieku. 99% opinii o nim powstaje u innych w ciągu pierwszych dziewięćdziesięciu sekund kontaktu. Pokazuje to, jak ważny jest pierwszy kontakt, stanowiący okazję do swoistej próby sił i określania własnego terytorium przez obie jego strony. Wystarczy jednorazowe „przymknięcie oka” ze strony prowadzącego resocjalizację, aby swoista „próba sił” wypadła na jego niekorzyść. To, co zrobią lub nie zrobią osoby poddawane resocjalizacji, zależy raczej od tego, jak postrzegają swoje zależności z wychowawcą, zwłaszcza swoją i jego pozycję. Postrzeganie to oparte jest głównie na obserwacji mowy ciała wychowawcy, jego postawy (pewny lub niepewny siebie), tonu głosu (podniesiony głos daje informację, iż spodziewa się on ataku z ich strony i go w efekcie prowokuje), kontaktu wzrokowego, ubrania, itp. Badania wykazały również, że w procesie porozumiewania się sygnały niewerbalne wywierają na rozmówców pięciokrotnie większy wpływ niż używane przez nich słowa. W sytuacji niezgodności obu rodzajów komunikatów, te o charakterze werbalnym uznawane są za nieprawdziwe⁷.

Język ciała prawie zawsze odsłania autentyczne intencje. Podobnie jak każdy inny język, składa się on z wyrazów, zwrotów i znaków interpunkcyjnych. Słowa interpretujemy w kontekście, a więc gesty również powinny być odczytywane w powiązaniu z konkretną sytuacją i innymi zachowaniami niewerbalnymi danego człowieka. Poza tym język ciała jest w pewnych zakresach zdeterminowany kulturowo, stąd też niektóre sygnały niewerbalne mogą wyrażać różne uczucia i postawy w zależności od grupy, regionu, kraju, bądź kontynentu. Konieczna jest zatem ostrożność w interpretacji komunikatów bezsłownych. Znaczenie komunikatów zależy od tego, kto, gdzie i jak je przekazuje.

Komunikowanie może być pośrednie lub bezpośrednie, formalne lub nieformalne, ustne lub pisemne, jednokierunkowe lub dwukierunkowe, symetryczne lub niesymetryczne. Każde z nich spełnia określoną rolę w relacji z drugim człowiekiem i charakteryzuje się zarówno zaletami, jak i wadami. Prowadzący resocjalizację winien korzystać z różnych rodzajów komunikowania w sposób przemyślany, stosownie do celów i zadań, jakie realizuje w danej chwili, w danej sytuacji.

7 J. Robertson, *Jak zapewnić dyscyplinę, ład i uwagę w klasie?*, Warszawa 2005.

Tabela 1. Rodzaje komunikowania się

Rodzaj	Charakterystyka
Komunikowanie bezpośrednie	Umożliwia bezpośredni kontakt nadawcy z odbiorcą, ich osobistą styczność (rozmowa, wywiad, dyskusja, dialog, narada itp.), obserwację mowy ciała.
Komunikowanie pośrednie	Kontakt odbywa się za pomocą medium, środków przekazu komunikacyjnego, które można podzielić na: <ul style="list-style-type: none"> • naturalne (dźwięk, głos), • techniczne (tablice informacyjne, znaki), • elektroniczne (radio, TV, komputer, Internet, telefon, płyta, taśma), • prezentacyjne (wyświetlana prezentacja, pokaz), • reprezentacyjne (obrazy, książki, architektura, dzieła sztuki).
Komunikowanie formalne	Komunikacja uregulowana prawnie, dotyczy załatwiania spraw urzędowych, skoncentrowana na załatwieniu sprawy, wymianie informacji. Jest bardzo precyzyjna, sztywna, obwarowana normami.
Komunikowanie nieformalne	Komunikacja spontaniczna, bliska, nie przebiega według ścisłych reguł, wyrażana często za pomocą żargonu lub skrótów, symboli znanych tylko nadawcy i odbiorcy.
Komunikowanie ustne	Słowo mówione staje się szybkim i konkretnym komunikatem. Jest również bardzo ulotne. Daje możliwość natychmiastowego potwierdzenia poprzez udzielenie informacji zwrotnej. Jest przydatne w przekazywaniu krótkich, prostych komunikatów pomiędzy osobami. Jeśli łączy się z komunikacją bezpośrednią umożliwia odbiór sygnałów niewerbalnych. Odbiór ten ogranicza zastosowanie jakiegos medium. W przypadku wykorzystania np. telefonu możliwy jest odbiór zabarwienia emocjonalnego głosu, jego tembr, szybkość i głośność mówienia, dykcja.
Komunikowanie pisemne	Słowo pisane za pomocą znaków graficznych – to przekaz informacji bardziej formalny lub na odległość. Nie ma tu bezpośredniego kontaktu nadawcy z odbiorcą, utrudniony jest przekaz informacji zwrotnej oraz odbiór i przekaz komunikatów pozawerbalnych.
Komunikowanie jednokierunkowe	Proces przekazywania informacji tylko w jedną stronę, bez sprzężenia zwrotnego, np. komenda, nakaz, polecenie, rozkaz.
Komunikowanie dwukierunkowe	Odbywa się w obydwu kierunkach, między nadawcą i odbiorcą. Zabiera więcej czasu i jest mniej uporządkowane niż komunikacja jednokierunkowa, ale cechuje się większą dokładnością, a ponadto, większą pewnością nadawcy, mniejszą pewnością odbiorcy.
Komunikowanie symetryczne	Przebiega między osobami z takim samym lub podobnym statusem społecznym lub zawodowym.
Komunikowanie niesymetryczne	Zróżnicowany status podmiotów procesu komunikacyjnego, powoduje, że komunikacja staje się formalna, często pośrednia, oparta na lęku przed autorytetem.

Źródło: opracowanie własne na podstawie literatury przedmiotu

Mówiąc o rodzajach komunikacji, należy wspomnieć o jej kierunkach, czyli komunikacji pionowej i poziomej. Komunikacja pionowa dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi, nauczycielami i ich uczniami w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu i jest wtedy skierowana „ku dołowi”. Komunikacja pionowa skierowana „ku górze” ma miejsce, gdy podwładni, uczniowie, podopieczni informują przełożonych, nauczycieli, wychowawców o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w działaniu problemach itp. Komunikacja pozioma zachodzi wówczas, gdy przebiega między członkami tej samej grupy: uczniami lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny. Służy wymianie informacji, doświadczeń, opinii, poglądów.

Poziomy komunikacji

Komunikacja społeczna przebiega na pięciu poziomach. **Piąty poziom** to rozmowa według utartego schematu. Na tym poziomie ma miejsce najslabsza reakcja na ludzkie potrzeby. Jest to także najniższy poziom komunikowania prawdy o sobie. Właściwa komunikacja tu nie zachodzi, chyba, że za sprawą przypadku. Rozmowa prowadzona na tym poziomie ogranicza się do utartych zwrotów w rodzaju „Jak się masz?”, „Jak twoja rodzina?”. W rzeczywistości pytania i wypowiedzi pozbawione są znaczenia. Nie ma tu mowy o dzieleniu się sobą. **Czwarty poziom** komunikacji to przekazywanie faktów dotyczących innych ludzi. Na tym poziomie nie wkraczamy jeszcze na drogę prawdziwego komunikowania się, ponieważ nie ujawniamy nic z tego, co dotyczy nas samych. Nie opatrujemy tych faktów własnym komentarzem ukazującym prawdę o nas samych, lecz po prostu je przekazujemy. Nie dajemy wówczas nic z siebie i nie dostajemy od innych nic w zamian. Na **poziomie trzecim** dochodzi już do zakomunikowania czegoś o sobie. Nadawca chce zaznajomić swojego rozmówcę z niektórymi swoimi wyobrażeniami i ujawnić swoje niektóre opinie i postanowienia. Zwykle towarzyszy temu jednak ścisła autocenzura. Przekazuje swoje wyobrażenia, ale obserwuje reakcje rozmówcy i w przypadku symptomów niekorzystnego dla niego nastawienia, niezadowolonia odbiorcy wycofuje się z rozmowy lub wraca na czwarty poziom komunikacji. **Poziom drugi** to poziom podstawowy ujawniający uczucia i emocje rozmówców, uczucia wobec kogoś lub czegoś. Odkrywane są nie

tylko zamierzenia, ale i osobiste przemyślenia i przeżycia. Nie tłumi się też uczuć, nawet, jeśli jest to żal lub gniew. Rozmówcy są do końca szczerzy, co jest konieczne, by zaistniało prawdziwe spotkanie. To emocjonalne otwarcie daje szansę na zaistnienie głębszej relacji, w której strony dialogu bez obaw opowiadają o lękach czy radościach, wyrażają osobiste opinie czy sądy. **Poziom pierwszy**, zwany też komunikacją szczytową, to porozumienie doskonałe. Taka komunikacja wymaga całkowitej szczerości i zaufania. Tutaj nie ma miejsca na grę pozorów i niedomówienia. Ma miejsce swoisty „luksus” całkowitego ujawnienia wad i zalet, świadomość akceptacji pomimo wad, brak obaw o odrzucenie, funkcjonowanie bez „masek”. Komunikacja na tym poziomie jest niezwykle trudna, ponieważ wymaga absolutnej uczciwości, ale w niektórych relacjach konieczna do całkowitego zjednoczenia emocjonalnego i osobistego⁸.

Płaszczyzny komunikowania się

Komunikacja jest rzeczywistością czterowymiarową. Friedemann Schulz von Thun uważa, iż każda wypowiedź niesie ze sobą jednocześnie wiele informacji, które można umieścić na czterech płaszczyznach posiadających odmienne znaczenie. Pierwsza z nich – **rzeczowa** – zwykle występuje jako część komunikatu wypowiedziana wprost. Na poziomie rzeczowym mówimy zazwyczaj o faktach. Nasza wypowiedź zawiera informacje dotyczące tego: jak, gdzie, kto, co, kiedy. Nie wypowiadamy swoich opinii ani nie mówimy o naszych uczuciach. Pożądana jest tu klarowność i pragmatyzm, prawdziwość i przydatność komunikatu oraz to, czy przekazywane informacje wyczerpują temat w wystarczający sposób. Jeśli o którąś z nich nadawca komunikatu wystarczająco nie zadba, rozmowa może utknąć na przykład na poziomie relacji. Druga płaszczyzna – **apelu** – to poziom potrzeb, mówienie o tym, czego tak naprawdę chcemy i potrzebujemy, to poziom próśb i oczekiwań. Płaszczyzna apelu to nie tylko prośby, ale też często próba wywarcia wpływu na kogoś w określonym kierunku. Oczekiwane jest przez to nie tylko dotarcie do drugiej osoby, ale wywołanie u niej pożądanых zmian. Jak więc komunikaty z silnym naciskiem na tę płaszczyznę z zabarwieniem manipulacyjnym mogą być odbierane i przez to, w jaki sposób mogą kształtować kontakty międzyludzkie, chyba nie trudno się domyślić⁹. Płaszczyzna trzecia – **autopre-**

8 K. Oppermann, E. Weber, *Język kobiet – język mężczyzn. Jak porozumiewać się w miejscu pracy?*, Gdańsk 2000.

9 F.S. von Thun, *Sztuka rozmawiania*, tom 2, Kraków 2007, s. 27.

zentacja – to poziom opinii, myśli, ocen, część komunikatu, która mówi o poglądach, postawach nadawcy komunikatu, niezależnie od tego czy on sam chce to prezentować czy nie. Z rozmowy można dowiedzieć się o jego upodobaniach, przekonaniach, ambicjach, ocenach. Ten poziom może ujawniać autentyczność nadawcy, który wyraża się nie zawsze w sposób zamierzony. Nie zawsze też jest ona czytelna dla odbiorcy. Czasem stanowi istotną wartość w relacji, a czasem bywa wykorzystywana przez odbiorcę. Dlatego warto przyjrzeć się sobie na tym poziomie nadawania komunikatu i ocenić, jakie korzyści dla obu stron interakcji płyną z aktualnego sposobu prezentowania siebie. Ostatnia, czwarta płaszczyzna – **relacji** – choć omawiana tu jako ostatnia, w komunikacji ujawnia się tuż po poziomie rzeczowym, ponieważ werbalizując konkretne fakty, wypowiadamy je określonym tonem głosu, dobierając odpowiednie słowa, korzystając przy tym z mimiki i gestów. Wszystko to określa nasz stosunek do odbiorcy komunikatu, co bezpośrednio wpływa na sposób porozumiewania się i klimat rozmowy. Tu pojawiają się pytania: co myślę na Twój temat? Jak się do Ciebie odnoszę? Odpowiedzi determinują zachowania, które bywają podporządkowujące, bądź wskazujące na szacunek i partnerstwo. Płaszczyzna relacji to także poziom wyrażania uczuć, na którym najtrudniej się nam porozumiewać, szczególnie wobec osób, z którymi nie jesteśmy w bliskich kontaktach. Brak skrępowania, otwartość i autentyczność obu stron interakcji na tym poziomie, wzbudza zaufanie oraz buduje głębokie i szczerze relacje. Zdecydowanie bardziej uwrażliwione na tę płaszczyźnie są kobiety. Mężczyźni bardziej koncentrują się na poziomie rzeczowym, podczas gdy dla kobiet bardzo ważna jest zawarta w wypowiedzi informacja o relacji nadawca-odbiorca¹⁰. Bardzo dobrze ilustruje to następujący przykład. Ten sam komunikat przełożonego skierowany do spóźnionego podwładnego „Jest 8:15” mężczyzna odczyta – „Jest 8:15, to znaczy, że się spóźniłem; mój szef apeluje do mnie, abym tego więcej nie robił, powinienem był wiedzieć, że tak zareaguje”, kobieta natomiast – „Jest 8:15; dlaczego mój szef jest taki obcesowy, chyba mnie nie lubi, ciekawe czym mu się naraziłam”. Kobieta nierzadko zamiast podjąć obowiązki zawodowe zaczyna analizować sytuację „przewijając” taśmę pamięci z ostatnich tygodni, by znaleźć potwierdzenie swojego odczucia; często przy tym dzieli się nim z innymi koleżankami, szukając potwierdzenia lub wsparcia.

Okazuje się, że nie tylko nadajemy komunikaty czteropłaszczyznowo, ale tak samo czteropłaszczyznowo je odbieramy, co F.S. von Thun

10 K. Oppermann, E. Weber, *Język kobiet...*, dz. cyt.

określa umiejętnością słyszenia „czworgiem uszu”. Niestety najczęściej niewiemy tendencje do słuchania tylko wybranymi płaszczyznami, natomiast to którymi, zależy od tego kto i w jakiej sytuacji się z nami komunikuje. Stąd dość często interpretacja odbiorcy komunikatu jest inna niż intencja jego nadawcy, ponieważ nie zawsze każda ze stron wyczulona jest na ten sam poziom komunikatu. Jak już wcześniej wspomniano, kobiety słyszą przede wszystkim komunikaty o wzajemnej relacji, najczęściej próbują prowadzić rozmowę zgodnie z zasadą partnerstwa. Potrzebują potwierdzenia, że to co zauważyły było prawdziwe, lub to jak zareagowały, było poprawne. Potrzebują akceptacji i szczególnie zwracają uwagę na emocjonalność wypowiedzi. Tymczasem mężczyźni nastawieni w komunikacji głównie na poziom rzeczowy skupiają się na faktach, wynikach badań, konkretach, odbierają relacyjny język kobiet jako nierzeczowy. Dlatego zdystansowany język mężczyzn, jako odpowiedź na kobiecą propozycję relacji, często głęboko dotyka kobiety. W sytuacji, kiedy panie posługują się językiem osobistym, mówią: „myślę...”, „sądzę...”, „uważam...”, nawet jeśli są głęboko przekonane o swojej racji, nie chcą niczego narzucać swojemu rozmówcy, co mężczyźni często odbierają jako niepewność. A tak naprawdę niepewność u kobiet wzbudza kategorię i zdecydowane wypowiedzi mężczyzn, którzy operują bardziej sprecyzowanym, bezpośrednim językiem i nie potrafią czytać między wierszami, czego oczekują kobiety. Nie rozumieją też poziomu apelu i zawołanych w nim prośb i oczekiwań. Szef mężczyzna nie domyśli się, że pracownik kobieta jest zainteresowana awansem i że uważa, iż na niego zasługuje, dopóki nie powie mu o tym wprost w jasnym, konkretnym komunikacie, popartym konkretnymi argumentami¹¹.

F.S. von Thun w swojej teorii określił, na co konkretnie zwracamy uwagę, włączając słuchanie kolejnymi uszami. **Ucho rzeczowe** skupia odbiorcę na faktach, skłania do zadawania rzeczowych pytań o dane, liczby, o co konkretnie chodzi, czego dotyczy przekaz, o czym jest mowa, do sprawdzania i poprawiania. Nierzadko odbiorca takie pytania stawia również sobie, a nie tylko nadawcy komunikatu. **Ucho apelu** koncentruje uwagę odbiorcy na życzeniach, sprawia, że czyta on między wierszami, często tracąc przy tym własny punkt widzenia. Wewnętrzne pytania, jakie się tutaj mogą pojawiać odnoszą się głównie do wspomnianych oczekiwań, czyli: czego on ode mnie chce? Co powinienem zrobić? Co powinienem czuć? Co powinienem myśleć? Jak powinienem się zachowywać? Jak powinienem się zmienić? Jest to ucho najbardziej wrażliwe na naciski.

11 Tamże.

Ucho ujawniania siebie nastawione jest diagnostycznie, skupia uwagę odbiorcy na komunikacie „ja” swojego partnera i reaguje na nie. Osoba i sprawy odbiorcy schodzą na dalszy plan. Odbiorca docieka, jakie uczucia i motywy kryją się za konkretnymi słowami, jednocześnie zadając sobie wewnętrzne pytania w rodzaju: kim on jest? Jakiego języka używa? Czy jest interesujący? Czy jest kompetentny? Niebezpieczna może być tu ocena nadawcy komunikatu, dokonana na podstawie schematów myślowych (stereotypów) odbiorcy. **Ucho relacji** wyczula odbiorcę na sposób, w jaki nadawca się do niego zwraca, jak wyraża to, co o nim myśli. Jego postawa wobec odbiorcy odpowiada za to, czy czuje się on w jego obecności akceptowany i w pełni wartościowy, czy też odrzucony, lekceważony i traktowany niepoważnie. W związku z tym rodzą się podobne wewnętrzne pytania: „jak on się do mnie odnosi? Co on o mnie myśli? Kim dla mnie jest? Czy czuję się z nim dobrze? Ze względu na duży wpływ na relacje tego, co usłyszymy tym uchem, często nazywane jest też „uchem drażliwym”¹².

Aktywne słuchanie

Arabskie przysłowie mówi: „Człowiek ma tylko jedno usta, ale dwoje uszu”, co pokazuje proporcje, jakie należałoby zachować między mówieniem a słuchaniem. Skuteczne słuchanie obejmuje tzw. słuchanie aktywne, przekazywanie informacji zwrotnych (dwukierunkowość komunikacji), słuchanie empatyczne (zrozumienie uczuć i stanów towarzyszących rozmówcy i rozmowie), słuchanie otwarte (bez uprzedzeń i oceniania), słuchanie świadome (zwracanie uwagi czy treść komunikatu jest spójna z tonem głosu, wyrazem twarzy itd.). Techniki wykorzystywane przy aktywnym słuchaniu to: **parafraza** – formułowanie własnymi słowami wypowiedzi rozmówcy w celu upewnienia się, czy dobrze rozumiemy jego komunikat, **odzwierciedlanie uczuć** – werbalizowanie uczuć i stanów, które „małują się” na twarzy rozmówcy w celu upewnienia się, że dobrze interpretujemy nadawane przez niego komunikaty niewerbalne z wykorzystaniem sformułowań: „wydajesz się być zdenerwowany, gdy o tym mówisz...”, „zdaje się, że Cię rozzłościłem...”, „wygląda na to, że jesteś (nie)zadowolony z tych planów”, **dowartościowanie** – pozytywne wzmocnienie poprzez zastosowanie komunikatów wspierających, budujących poczucie wartości rozmówcy, takich jak: „dziękuję Ci za to, co powiedziałaś...”, „doceniam to, co dla mnie zrobiłeś...”, „cie-

12 F.S. von Thun, *Sztuka...*, dz. cyt.

szę się, że tak poważnie do tego podszedłeś”, czy **klaryfikacja** (pojaśnienie) polegająca na uporządkowaniu rozmowy, skonkretyzowaniu komunikatu, jego celu i przesłania, konieczna zwłaszcza wtedy, gdy rozmówca ma tendencje do chaotyczności w wypowiedzi. Narzędziami klaryfikacji są sformułowania: „która z tych spraw jest dla Ciebie najważniejsza? co dla Ciebie oznacza? czego w związku z tym oczekujesz ode mnie?” oraz pytania konkretyzujące rozmowę w rodzaju: kiedy? kto? co? dlaczego? gdzie? jak? Aktywne słuchanie utrudnia szereg barier, takich jak:

- porównywanie siebie z rozmówcą;
- skojarzenia – treść wypowiedzi rozmówcy wywołuje skojarzenie, w które się zagłębiamy;
- przygotowywanie odpowiedzi – myślimy, co za chwilę odpowiedzieć, choć staramy się wyglądać na zainteresowanych;
- filtrowanie – słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje;
- domyślanie się – usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma „naprawdę” na myśli;
- osądzanie – w trakcie rozmowy osądzamy i reagujemy schematycznie;
- utożsamianie się – cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń;
- udzielanie rad – słuchamy tylko początku, szukając rady dla rozmówcy;
- sprzeciwianie się:
 - a) gaszenie – wygłaszamy sarkastyczne uwagi, które zniechęcają rozmówcę do kontynuowania rozmowy;
 - b) dyskutowanie – słyszymy komplement i wyliczamy wszystko, co może obniżyć jego wartość;
- przekonanie o swojej racji – podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania krytyki i brak zgody na inny punkt widzenia;
- zmiana toru – obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat;
- zjednywanie – słuchamy na tyle, by nie zgubić wątku, ale tak naprawdę w ogóle się nie angażujemy¹³.

13 A. Szejnberg, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wrocław 2001.

Krótkie podsumowanie

Komunikowanie się nie jest proste, pomimo że każdy wcześniej czy później zdobywa umiejętność posługiwania się mową. Tym obszarem aktywności człowieka, podobnie jak innymi, rządzą pewne prawidłowości, których w szkole nas nie uczono. Warto zatem zagadnieniu poprawnej i skutecznej komunikacji poświęcić nieco więcej uwagi. Podmioty pełniące funkcje resocjalizacyjne muszą mieć świadomość czynników determinujących proces komunikowania się z podopiecznymi, a tym samym skuteczność ich oddziaływań wychowawczych. Komunikowanie się jest bowiem ich podstawowym narzędziem pracy. Od ich wiedzy na temat prawidłowości procesu komunikowania się i budowania relacji międzyludzkich, gotowości do autorefleksji i samorozwoju zależy powodzenie ich działania. Współcześnie coraz częściej mówi się o zarządzaniu słowem, czyli świadomym posługiwaniu się językiem, dzięki któremu osiąga się założone cele, zachowując klimat współpracy, szacunek dla siebie i innych uczestników procesu komunikacji. Świadome posługiwanie się językiem obejmuje: samoświadomość, świadomość innych ludzi, świadomość miejsca, świadomość sytuacji, świadomość słów, które wpływają na zrozumienie treści oraz na zbudowanie nastawienia rozmówcy lub uczestników dialogu.

Bibliografia

- Birdwhistell R., *Kinezyka i kontekst: Eseje o komunikacji ciała*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia 1970.
- Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 1999.
- Oppermann K., Weber E., *Język kobiet – język mężczyzn. Jak porozumiewać się w miejscu pracy?*, GWP, Gdańsk 2000.
- Pease A., *Mowa ciała. Jak odczytać myśli innych ludzi z ich gestów*, Jedność, Kielce 2001.
- Robertson J., *Jak zapewnić dyscyplinę, ład i uwagę w klasie?*, WSiP, Warszawa 2005.
- Shannon C.E., *A Mathematical theory of Communication*, article published in Bell System Technical Journal in 1948.
- Sztejnberg A., *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, ASTRUM, Wrocław 2001.
- Thun von F.S., *Sztuka rozmawiania*, tom 2, WAM, Kraków 2007.
- Wiener M., Mehrabian A., *Language Within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Communication*, Appleton-Century-Crofts, New York 1968.
- Wódz K., Wódz J., *Funkcje komunikacji społecznej*, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, Dąbrowa Górnicza 2003.

Teoretyczne podstawy procesu komunikacji interpersonalnej

Słowa kluczowe:

proces komunikowania się, komunikacja społeczna

Streszczenie:

W artykule zostały opisane podstawowe pojęcia i elementy procesu komunikowania się. Scharakteryzowano pokrótce cechy dobrej komunikacji społecznej oraz niektóre czynniki warunkujące skuteczność oddziaływań resocjalizacyjnych: nawiązanie i podtrzymanie relacji, formułowanie i odczytywanie komunikatów na różnych płaszczyznach komunikacji.

Theoretical fundamentals of interpersonal communication process

Key words:

communication process, social communication

Summary:

The paper discusses the basic concepts and elements of the communication process. It focuses briefly on the traits of good social communication and some of the factors determining the efficiency of social rehabilitation such as establishing and maintaining relations or formulating and reading messages at various levels of communication.