

Woźniak-Krakowian, Agata / Ortenburger, Dorota

Różnice w komunikowaniu z perspektywy self-esteem

Prace Naukowe AJD. Pedagogika 20, 199-210

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

Agata WOŹNIAK-KRAKOWIAN
Dorota ORTENBURGER

Różnice w komunikowaniu z perspektywy self-esteem

1. Podstawowe pojęcia

Zainteresowanie problematyką komunikacji nie maleje, na co wskazuje wielka popularność interdyscyplinarnej literatury przedmiotu¹. Fakt, że komunikacja jest tak silnie związana z self-esteem, powoduje, że nie słabnie popularność poradników dotyczących poprawy komunikacji – od uświadomienia sobie swoich procesów komunikowania ocen samego siebie i innych (np. *znowu coś popsulem*, albo *poradzę sobie jak zwykle*), do umiejętności mówienia własnym głosem pomimo nacisków i presji (*a co tym tam wiesz*). Poradniki, które pomagają lepiej sobie radzić z własną komunikacją, dotykające głęboko problemu już od poziomu samoszacunku i poczucia własnej wartości, stają się niezbędnym źródłem informacji dla studentów nauk społecznych, dla terapeutów, doradców, pracowników służb społecznych oraz wszystkich zawodów wymagających kontaktu z innymi ludźmi.

Przemiany kulturowe oraz gospodarcze w latach 90. minionego stulecia wywołały dyskusje wokół znaczenia komunikacji interpersonalnej i pełniącej w niej roli afektu i poznania, czego skutkiem były liczne badania, pozwalające odnaleźć równowagę między sferą emocjonalną i poznawczą². Okres ten przyniósł najwięcej zmian w rozumieniu procesów komunikowania. Wśród wielu

¹ S. Konrad, C. Hendl, *Inteligencja emocjonalna: podręcznik z zestawem ćwiczeń*, Katowice 2000; D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997; tegoż, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999; Z. Necki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996; L. Grzesiuk, *Studia nad komunikacją interpersonalną*, Warszawa 1994; *Psychoterapia. Problemy pacjentów. Podręcznik akademicki*, t. 5, red. L. Grzesiuk, H. Suszek, Warszawa 2011, s. 203–230.

² Por. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*.

elementów komunikowania się coraz większe znaczenie zaczęto przypisywać metapoznaniu i metakomunikacji, które okazują się ściśle związane z konstruktem określonym jako self-esteem.

Najistotniejszym wnioskiem było to, że self-esteem tłumaczy fakt różnic indywidualnych i używamy tego konstruktów myślowego, aby opisać istnienie związku pomiędzy szacunkiem do samego siebie a możliwościami wystawiania się i ogólnie funkcjonowania w życiu społecznym, wśród ludzi. Znaczenie tego konstruktów staje się coraz bardziej oczywiste, gdyż niemal każdego dnia słyszymy informacje o powiększającym się braku kultury, życzliwości, wzrastającym poczuciu niepewności, o niepokonanej złości, którą ludzie rozładują w niekontrolowany sposób, a potem tego żałują. W wielu różnorodnych sytuacjach – także zawodowych – emocje wymykają się ludziom spod kontroli³. Coraz częściej ludzie mają trudności z rozumieniem swoich uczuć i nazywaniem ich. Brak umiejętności wczucia się w sytuacje innych i współczucia zakreśla coraz szerszy krąg przemocy, z którego niełatwo się wydostać. Na każdym kroku widać rosnący indywidualizm, dążenie do niezależności, rywalizację w szkołach, na uczelniach. Aby stawić temu opór, niezbędna jest współpraca, a nie rozpychanie się łokciami⁴.

Ogólnokrajowa ankieta przeprowadzona wśród pracodawców pokazała, iż umiejętności techniczne mają dla nich wagę o wiele mniejszą aniżeli zdolność uczenia się w nowym miejscu pracy oraz to, co jest związane z komunikacją. Spośród umiejętności, na których najbardziej zależało pracodawcom, wymienili umiejętność komunikacji i postępowania w kontaktach międzyludzkich. W badaniu tym pracodawcy wskazali:

- umiejętność słuchania i werbalnego porozumiewania się;
- zdolność do przystosowania się i twórcze reakcje na niepowodzenia i przeszkody;
- umiejętność panowania nad sobą, wiarę w siebie, motywacje do działań prowadzących do osiągnięcia założonych celów, pragnienie rozwijania własnej kariery i dumę z osiągnięć;
- skuteczność grupową i interpersonalną, umiejętność współdziałania i prowadzenia pracy zbiorowej, umiejętność polubownego rozstrzygnięcia sporów;
- skuteczne działanie w ramach organizacji, chęć wniesienia wkładu w jej dobro, potencjalne zdolności przywódcze⁵.

Zdaniem D. Golemana, rozwiązaniem istniejących wskaźników zapaści emocjonalnej jest nadanie większej wagi emocjom i umiejętnościom społecznym, na których czele plasuje się komunikacja oparta na szacunku do siebie i innych. Badacze z zakresu różnych dyscyplin, między innymi filozofii i psychologii, w tym M. Buber, J. Stewart, V. Satir, stwierdzają występowanie bez-

³ Por. D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*.

⁴ Por. S. Konrad, C. Hendl, dz. cyt.

⁵ Por. D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, s. 29.

pośrednich związków pomiędzy komunikacją a poczuciem własnej wartości. Istotną rolę pełni wiara we własną skuteczność i szacunek dla samego siebie. Oznacza to, z jednej strony, zaufanie do własnego sposobu poznawania otaczającego świata, umiejętność myślenia, uczenia się, podejmowania decyzji, wiarę we własne siły i możliwości polegania na sobie w momentach najtrudniejszych wyzwań. Z drugiej strony to ochrona własnych wartości, potwierdzenie własnego prawa do życia i szczęścia, poczucie pewności w obronie własnych sądów i potrzeb. Szacunek do siebie jest w tym rozumieniu funkcją przekonania dotyczących własnej wartości.

Zasadniczym elementem self-esteem jest obraz samego siebie, który wpływa bezpośrednio na aktywność komunikacyjną ludzi, stąd obserwowane są między innymi następujące zależności:

- osoby o dobrze rozbudowanym i zorganizowanym obrazie siebie lepiej dopasowują wypowiedzi do swego audytorium, zarówno pod względem formy, jak i treści.
- zaufanie do siebie, adekwatny poziom pewności siebie poprawia komunikowanie się dzięki zmniejszeniu lęku przed autoekspresją.

Konstrukt ten zwiększa umiejętności kontrolowania zachowań innych osób i ułatwia uzyskanie wysokiego stopnia zgodności we współdziałaniu. Zaufanie do siebie zwiększa ponadto jakość odbioru informacji i przekazów, umożliwia lepsze pełnienie roli słuchacza⁶.

Obydwa składniki self-esteem, czyli wiara we własną skuteczność i szacunek dla siebie samego, są oczywiście elementami, które w codziennym życiu przenikają się i wzajemnie na siebie wpływają, a ich przejawy często obserwujemy w tym, jak przeżywany jest kontakt z drugim człowiekiem na płaszczyźnie komunikacji.

W literaturze spotykamy różne określenia bezpośrednio dotyczące pojęcia self-esteem, np. po prostu „poczucie własnej godności”. Jeżeli jednak spojrzymy na to sformułowanie od strony psychologii, to określamy je jako „poczucie osobistego szacunku i wiary w skuteczność i wartość ludzkich poczynań”⁷. Konstrukt ten obejmuje poczucie pewności, że potrafimy myśleć, umiejętnie stawiamy czoło podstawowym wyzwaniom życiowym, żyjemy w przekonaniu, że mamy prawo do szczęścia i powodzenia, pewność, że jesteśmy wartościowi i zasługujemy na zaspokojenie swoich potrzeb, pragnień, radość z osiągniętych wyników⁸.

Trafnie ujmuje te zależności M. Buber: „w porozumiewaniu się sami siebie rozpoznajemy i określamy właśnie w relacji z drugim «Ty». W kontakcie z drugą osobą – istota ludzka potwierdza nie tylko swą obecność, ale i tożsamość [...] właśnie w kontekście wzajemnej wymiany wypowiedzi podmiot dyskursu może

⁶ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, s. 47.

⁷ L. Niebrzydowski, *Psychologia ludzkich potrzeb, aspiracji i możliwości*, Łódź 1999, s. 289.

⁸ Tamże, s. 290–291.

rozpoznać i określić samego siebie⁹. Nieco odmiennie wyraża tę piękną myśl J. Stewart: „im dłużej badam komunikację interpersonalną i nauczam jej zasad, tym bardziej zadziwia mnie, jak bardzo to, jakim jestem obecnie, jest funkcją związków, jakich doświadczałem [...]. Jednocześnie czuję pewien trwały choć nie niezmienny rdzeń, na który składają się wartości, przekonania, wady i zalety decydujące o tym, kim jestem¹⁰. Korespondujące z przedstawionymi – idee obecne są w koncepcjach rodzimych badaczy komunikacji uwzględniających rolę porozumiewania się w kształtowaniu swojej tożsamości oraz stosunków interpersonalnych¹¹. Klucz do zrozumienia, dlaczego odczucia wiążące się z porozumiewaniem i to w różnych kontekstach, nie tylko służbowych czy szkolnych (ogólnie: zadaniowych), tkwi w emocjonalnym zabarwieniu i poziomie relacyjnym komunikatów współtworzących tzw. metakomunikaty.

Metakomunikat jest znaczeniem, którego nie wyrażono głośno – a przynajmniej nie w tyłu słowach – lecz które i tak rozumiemy na podstawie kontekstu, sposobu wyrażenia myśli itp. „Z metakomunikatami trudno sobie radzić, gdyż nie kryją się bezpośrednio w słowach. Często są one źródłem zarówno komfortu, jak i bólu. Można stwierdzić, że komunikat to znaczenie słowa, a metakomunikat to znaczenie wewnętrzne, na które reagujemy najsilniej, gdyż wyzwala w nas emocje¹²”.

W świetle literatury przedmiotu osoby, których poczucie wartości jest zaniżone, częściej doświadczają zakłopotania w rutynowych sytuacjach społecznych. Dotyczy to osób w różnym wieku i wiąże się z występowaniem negatywnych odczuć w zróżnicowanych kontekstach społecznych. Badacze wskazują, że ujawnianie swoich właściwości przybiera postać różnic, między innymi takich, że odmiennie przeżywają komunikowanie z innymi ludźmi głównie te osoby, które wypowiadają się w sposób zdający się wskazywać, że nie zależy im na tym, jak inni ludzie odbierają ich jako nadawców¹³. Reprezentatywnym dla takiego stanowiska jest wyrażany pogląd, że świadomość tego, iż jest się ocenianym, nie robi dużego wrażenia. Jest to odmienne od uznawania, że zbyt jest się przejętym tym, co inni sądzą na nasz temat.

Do szczególnie trudnych zaliczana jest sytuacja, w której osoba z zaniżoną samooceną znajduje się w centrum uwagi lub kiedy rozmawia z mentorem, np.

⁹ P. Ricoeur, *Filozofia osoby*, Kraków 1992, s. 38.

¹⁰ *Mosty zamiast murów w komunikowaniu się między ludźmi*, red. J. Stewart, Warszawa 2000, s. 2–5; D. Tannen, *To nie tak! Jak styl konwersacyjny kształtuje relacje z innymi*, Poznań 2002.

¹¹ Por. J. Bobryk, *Jak tworzyć, rozmawiając*, Warszawa 1999; L. Grzesiuk, *Studia nad komunikacją...;* Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*; S. Podobiński, *Milczenie jako mówienie w różnych sytuacjach życiowych*, „Prace Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Częstochowie. Seria: Psychologia”, z. 4, red. R. Derbis, Wyd. WSP, Częstochowa 1995.

¹² D. Tannen, *Mówię to, bo cię kocham. Jak to się dzieje, że rozmawiając, możemy wzmocnić lub zniszczyć nasze więzy*, Poznań 2001, s. 36.

¹³ Tamże.

z nauczycielem lub przełożonym¹⁴. Martwienie się tym, co ludzie sobie o danej osobie pomyślą, nawet kiedy wiadomo, że nie ma to żadnego przełożenia, jest tylko jednym z przejawów obniżonego poczucia wartości manifestującego się w sferze komunikacji. Bardzo duża ostrożność w prezentowaniu siebie wiązana jest przez badaczy komunikacji z obserwacją, że osoby takie, nie chcąc nic utracić ze swej wartości, mocno kontrolują się, aby nie podchodzić w sposób agresywny do komunikacji interpersonalnych, unikają sytuacji, które mogą rozstrzygnąć sprawę na ich niekorzyść, szukają okrzęnych dróg do utrzymania poczucia swej wartości. Stanowi to przeciwieństwo sytuacji, gdy stykamy się z takim modelem komunikacji (przypisywanym wybujałemu self-esteem), w którym danego człowieka nie obchodzi, co ludzie o nim myślą, zwłaszcza jeśli wie, że źle o nim myślą. W modelu mieszanym, częściowo odmiennym od obu powyżej wskazanych, dominuje obawa, że inni ludzie zauważą posiadane przez jednostkę wady.

Wśród przejawów komunikowania, którymi manifestuje się bierne radzenie sobie z doświadczanymi sytuacjami, jest rezygnacja komunikacyjna. Polega na odczuciu, że pomimo chęci dokonania pewnych zmian trzeba zaakceptować niechciany stan rzeczy. Akceptacja ta bierze się z uczucia bezradności, niespełnienia pewnych standardów, jest więc czasową wymuszoną i pozorną zgodą, co w konsekwencji przynosi poczucie straty¹⁵.

Wyróżniono główne wymiary, w których realizuje się poczucie własnej wartości, przywodzące na myśl koncepcję H.J. Hermansa wskazującego w opracowaniu *Self jako złożony system wartościowania* na istnienie w człowieku dwóch tendencji mających zasadnicze znaczenie, z których pierwszą jest dążenie do umocnienia siebie samego, a drugą dążenie do kontaktu z innym człowiekiem. Oba te dążenia wiążą się niewątpliwie z poczuciem tożsamości. Na poczucie tożsamości osobistej składa się nie tylko określenie, kim aktualnie jestem, ale też przekonania i pragnienia co do tego, kim chciałbym być, jaki powinienem być i kim mogę się stać. Obejmuje zatem obok „ja-realnego” „ja-idealne”, „ja-powinnościowe” i „ja-możliwe”¹⁶. W tym rozumieniu „ludzie, którzy mają zbyt niskie wyobrażenie o sobie, zwykle czują się nadto bezsilni, aby zmienić swoje życie. Natomiast pozytywny stosunek do siebie powoduje, że gotowi są wziąć na siebie odpowiedzialność za własne życie. Postrzegają siebie jako podmioty, a nie przedmioty, jako aktorów, a nie bierną publiczność, przed którą się gra”¹⁷. Na nasz obraz siebie składa się nasza tożsamość – obraz siebie, jaki posiadamy – oraz nasza samoocena – czyli jakie uczucia obraz ten w nas budzi. Zdaniem E. Griffina pozytywne poczucie własnej wartości jest ścianą, o którą możemy się oprzeć. Została ona wzniesiona z czterech bloków: poczucia moralnej wartości, poczucia kompetencji, poczucia samodeterminacji i poczucia jedności. „Im

¹⁴ *Mosty zamiast murów w komunikowaniu się między ludźmi.*

¹⁵ Por. H.N. Wright, *Sztuka porozumiewania się*, Warszawa 1994.

¹⁶ P. Oleś, *Psychologia przełomu życia*, Lublin 2000, s. 223.

¹⁷ E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 1994, s. 41.

większe bloki, tym wyższe i bardziej solidne jest nasze oparcie – albo mówiąc bez ogródek, tym bardziej siebie lubimy”¹⁸.

W świetle powyżej przedstawionych argumentów nie będzie błędem twierdzenie, że self-esteem jest wyrazem i rezultatem zmagania jednostki z życiem. Świadczyć to może o tym, że jest ono potrzebne do rozwoju i daje nam szansę przetrwania w niesprzyjających warunkach społecznych. Jego poziom ma znaczący wpływ na wszystkie obszary życia, a więc pracę, relacje z ludźmi, na to, co możemy osiągnąć, jak odnosimy się do bliskich, czy jesteśmy szczęśliwi. Jest to istotne dla poczucia, czy dana osoba ma wpływ na swoje życie, na łatwość asertywnego zachowania się oraz akceptowania asertywności innych; umiejętność zachowania harmonii godności w obliczu stresu. Zdrowy poziom self-esteem wiąże się z: racjonalizmem, realizmem, intuicją, twórczością, niezależnością, elastycznością, zdolnością do radzenia sobie ze zmianą, chęcią przyznawania się do błędów i korygowania ich, życzliwością, gotowością do współpracy¹⁹. Lepiej radzimy sobie z problemami i więcej mamy energii, by podnieść się z upadku; jesteśmy bardziej ambitni zawodowo i w sensie doznań intelektualnych, i twórczych; mamy większą potrzebę pokazania swego wewnętrznego bogactwa; lepiej jesteśmy przygotowani do tworzenia zdrowych związków; jesteśmy bardziej uczciwi i pełni dobrej woli i szacunku do innych ludzi²⁰.

Na właściwości komunikowania się i emocje w związku z nim doświadczane wpływa wiele czynników mających odmienne pochodzenie i niezwykle zróżnicowany charakter. Wiązą się między innymi z wychowaniem, które prowadzone przez rodziców z optymalnym poczuciem osobistego szacunku i wiary w swe realne możliwości może być fundamentem jego zdrowego poziomu²¹. Rodzina określa więc przestrzeń, w której tworzy się i ujawnia komunikacja wraz z jej klimatem. Wszechobecna, ale zróżnicowana tak jak zachodzące w rodzinie interakcje. Badania potwierdzają²², że szczególna rola komunikacji przypada na okres, gdy dzieci wchodzi w wiek adolescencji. Stanowi ona wówczas jeden z najistotniejszych czynników rozwojowych, kształtujących poczucie własnej tożsamości, zaufanie i szacunek do siebie. Charakter interakcji między rodzicami a dziećmi w wieku dorastania jest z jednej strony czynnikiem wpływającym na przebieg procesów adolescencji, z drugiej zaś stanowi probierz klimatu emocjonalnego i więzi rodzinnej. Niewątpliwie komunikowanie jest również potencjalnie polem, na którym mogą ujawniać się i występować konflikty²³. Podkreśla się, że skuteczne rodzicielstwo polega na okazywaniu szacunku swojemu dziec-

¹⁸ Tamże, s. 42.

¹⁹ Tamże, s. 62–65.

²⁰ Tamże, s. 24–25.

²¹ Por. L. Niebrzydowski, *Psychologia ludzkich potrzeb, aspiracji i możliwości*.

²² Por. H.J. Hermans, *Self jako zorganizowany system wartościowania*, [w:] *Wykłady w psychologii KUL*, t. 5, red. A. Januszewski, Z. Uchnast, T. Witkowski, Lublin 1991.

²³ M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk 2001.

ku, a brak aprobaty dla jego zachowań nie może powodować negowania jego podstawowej wartości jako osoby ludzkiej. Wiąże się to z regulowaniem równowagi między tendencjami do wzmacniania wzajemnych związków a dążeniami do zaznaczania własnej odrębności²⁴.

Rodzice i środowisko rodzinne mają ogromny wpływ na rozwój dzieci i na ich przyszłe życie, zarówno w sferze osobistej, jak i zawodowej. Środowisko rodzinne stanowi dla dzieci, a szczególnie dla dorastających młodych ludzi, pewien układ odniesienia w zakresie osiągniętego poziomu wykształcenia, dochodów i stylu życia, formułowanych wzorców postępowania, w tym wzorców karier²⁵.

Osoby o niskim self-esteem są bardzo ostrożne w prezentowaniu siebie, gdyż nie chcą nic utracić ze swej wartości, mocno kontrolują się, aby nie podchodzić w sposób agresywny do komunikacji interpersonalnych, unikają sytuacji, które mogą rozstrzygnąć sprawę na ich niekorzyść, szukają określonych dróg do utrzymania poczucia swej wartości, np. twierdzą, że grupa, do której należą, jest lepsza od innych, lub umniejszają znaczenie innych osób, aby tak naprawdę nie mówić o sobie, stają się wstydlive i małomówne w obawie o społeczne odrzucenie²⁶.

Badacze komunikacji będący zarazem terapeutami podkreślają, że znaczna część cierpień i problemów ma związek z poczuciem wartości. W konstrukcie tym wielką rolę przypada szacunkowi do samego siebie, którego korzenie sięgają głęboko w przeszłość człowieka i obejmują wczesnodziecięce doświadczenia komunikacji w rodzinie. „W momencie przyjścia człowieka na świat komunikacja staje się jedynym i najważniejszym czynnikiem, który określa, jakiego rodzaju relacje nawiąże on z innymi i co przeżyje w swoim otoczeniu. Jak da sobie radę ze swoim życiem, jak zbuduje pełne zaufania relacje, na ile będzie produktywny, jak odnajdzie swój sens, jak zwiąże się ze swoim osobistym bogiem – wszystko to zależy od jego umiejętności komunikacyjnych”²⁷. W odpowiedzi na pytanie, jak jednak dochodzi do tego, że ludzie tworzą negatywne wyobrażenia o sobie, Satir wskazywała, że obserwacje wciąż naprowadzają na wzorce komunikacyjne powielane w rodzinach²⁸. Poczucie własnej wartości wydawało się efektem sposobu, w jaki rodzice traktowali dziecko przez pierwsze pięć do sześciu lat. Słowami autorki: „Z mojego punktu widzenia komunikacja jest olbrzymim parasolem, który wszystko obejmuje, ma wpływ na wszystko, co dokonuje się w istocie ludzkiej”²⁹. Istnieją rezultaty badań, które pokazują, że określone doświadczenia z zakresu komunikacji w pewnych fazach ontogenezy kształtują

²⁴ A. Woźniak-Krakowian, D. Ortenburger, *Poczucie alienacji młodzieży i jej konsekwencje*, „Tolerancja. Studia i Szkice”, t. 10, red. A. Rosół, M.S. Szczepański, Częstochowa 2003, s. 273–283.

²⁵ G. Wieczorek, *Rodzice a wybór zawodu*, „Problemy Profesjologii” 2009, nr 2, s. 109.

²⁶ L. Niebrzydowski, *Edukacja wobec wyzwań i zagrożeń współczesnej cywilizacji*, Łódź 2000, s. 64.

²⁷ W. Walker, *Przygoda z komunikacją*, Gdańsk 2001, s. 143.

²⁸ Tamże.

²⁹ Tamże, s. 143.

ich ogólny wzorec w późniejszych latach. Przypada to między innymi na okres, gdy dzieci wchodzą w wiek adolescencji. Komunikacja stanowi wówczas jeden z najistotniejszych czynników rozwojowych, kształtujących poczucie własnej tożsamości, zaufanie i szacunek do siebie, które wtórnie zaowocują kolorytem emocjonalnym komunikacji w dalszych kontaktach. McKay, Davis, Fanning podkreślają, że skuteczne rodzicielstwo polega na okazywaniu szacunku swojemu dziecku, a brak aprobaty dla jego zachowań nie może powodować negowania jego podstawowej wartości jako osoby ludzkiej. Wśród następstw wymienia się skłonność do ujawniania się reakcji lękowych w relacjach społecznych i w różnych sytuacjach społecznych³⁰.

Wielu badaczy zgadza się z hipotezą, że wzorce wzmacniane i stosowane przez rodziców mogą być najważniejszym powodem trudności w porozumiewaniu się. Dzieci karane za komunikowanie się najprawdopodobniej rozwiną w sobie negatywne reakcje na sam proces porozumiewania, natomiast dzieci nagradzane będą podchodzić do komunikacji z poczuciem pewności siebie, a przynajmniej bez nadmiernego lęku³¹.

2. Lęk w komunikowaniu interpersonalnym – wybrane aspekty

W świetle powiązań pomiędzy poczuciem wartości a aktywnością we wchodzeniu w relacje międzyludzkie i nieodłącznymi z tym emocjami wyraźniejsza staje się rola lęku w komunikowaniu interpersonalnym. Często lęk w porozumiewaniu międzyludzkim przybiera postać lęku komunikacyjnego. W licznych badaniach wskazuje się na zależności pomiędzy lękiem przed komunikowaniem się a poczuciem własnej wartości i godności³². Ludzie odczuwający lęk często zacinają się, jękają, nie mogą znaleźć słowa, powtarzają wyrazy, częściej robią przerwy w wypowiedziach własnych i w ogóle gorzej sobie radzą z komunikowaniem się z innymi. Tego typu zaburzenia płynności mowy mają tło społeczne. Czynniki takie, jak: liczna publiczność, obecność znaczących (ważnych) osób i nieprzychylna reakcja słuchaczy mogą nasilać te nieprawidłowości komunikacyjno-artykulacyjne.

W literaturze poświęconej związkowi pomiędzy negatywnymi odczuciami, takimi jak lęk w porozumiewaniu, podkreśla się, iż jest to efekt stosunku człowieka do człowieka, który bezpośrednio uzewnętrznia się w ich wzajemnej komunikacji³³. Dowodem na to są badania służące rozwiązywaniu problemów międzyludzkich za pomocą porównywania reprezentacji psychicznych różnych sytuacji problemowych z komunikacją interpersonalną. Typologia problemów

³⁰ M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*.

³¹ M. Leary, *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*, Gdańsk 1999, s. 58.

³² Tamże.

³³ Por. S. Podobiński, dz. cyt.

interpersonalnych opiera się tu często na dystynktywnych relacjach między percepcją a komunikacją³⁴. Komunikacji między ludźmi towarzyszą różne odczucia osób komunikujących się. Funkcjonowanie w życiu społecznym, uczestnictwo w różnych interakcjach komunikacyjnych stworzyło ludziom warunki do wyuczenia się reagowania lękiem. W tym ontogenetycznym uczeniu się udział biorą zarówno bezradność oraz wyuczone negatywne oczekiwania prowadzące do osobliwego zachowania towarzyszącego ludzkiej komunikacji. Jest nim lęk, zwany lękiem komunikacyjnym.

Wiele badań nad społecznymi podstawami lęku koncentruje się na tych jednostkach, które dręczy najsilniejszy lęk, kiedy przemawiają lub znajdują się w sytuacji silnej ekspozycji społecznej³⁵. Według niektórych autorów największym autorytetem w dziedzinie badań nad zaburzeniami komunikowania się jest J. McCroskey, który nie tylko przyczynił się do lepszego zrozumienia obaw, jakie dręczą ludzi w zakresie komunikacji, ale także rozwinął kilka szeroko stosowanych aktualnie metod pomiaru lęku w komunikacji i pokrewnych mu cech³⁶. Wyróżnił on różne jego typy, w tym cechopodobny typ lęku w komunikacji, typ lęku oparty o kontekst taki, w którym przeważa względnie stała orientacja w kierunku komunikowania się z daną osobą lub grupą ludzi (ewentualnie typem osoby lub grupy osób). Ostatnim z wyróżnionych typów jest lęk określony jako sytuacyjny oraz oparty o odbiorcę komunikatów. W badaniach lęku komunikacyjnego wyróżnia się tym samym cztery jego typy:

- cechopodobny – względnie stała orientacja osobowościowa w kierunku danego sposobu komunikowania się, w poprzek szerokości zmiennej kontekstów;
- oparty o kontekst – względnie stała orientacja osobowościowa w kierunku komunikowania się przy danym typie kontekstu; rodzaje kontekstu: publiczny, spotkanie w większej grupie, mała grupa, diada;
- oparty o odbiorcę – względnie stała orientacja w kierunku komunikowania się z daną osobą lub grupą ludzi, ewentualnie typem osoby lub grupy osób; rodzaje odbiorcy: obcy, znajomy, przyjaciel;
- sytuacyjny – przejściowa orientacja w kierunku komunikacji z daną osobą lub grupą ludzi³⁷.

Powstaje zatem pytanie – czy są możliwe są zasadnicze zmiany negatywnych, utrudniających komunikację wzorców komunikacyjnych? I jaką rolę pełnią zmiany w zakresie poczucia własnej wartości i szacunku do siebie? Zgodnie z koncepcjami opartymi na teorii uczenia się istnieje realna możliwość zmiany przez nowe doświadczenia, w których wzrasta pozytywna ocena własnej oso-

³⁴ Por. E. Griffin, dz. cyt.

³⁵ M. Leary, R.M. Kowalski, *Lęk społeczny*, Gdańsk 2002, s. 107; W. Tłokiński, *Lęk komunikacyjny – rozważania o specyfice*, [w:] *Diagnoza i terapia zaburzeń mowy*, red. T. Gałkowski, Z. Tarkowski, T. Zaleski, Lublin 1993.

³⁶ M. Leary, R.M. Kowalski, dz. cyt.

³⁷ Tamże.

by³⁸. Jeżeli obserwowalne wzorce komunikacyjne zostały w dzieciństwie wyuczone, to istnieje możliwość ich modyfikacji w kolejnych fazach ontogenezy. Badacze wskazują na różnice w komunikowaniu się ze względu na self-esteem oraz możliwości podniesienia umiejętności komunikowania się. Z. Nęcki, podobnie jak V. Satir, podkreśla rolę, jaką pełni poczucie własnej wartości dla komunikowania się z innymi ludźmi³⁹. Podkreślają oni, że jedną z dróg uczenia się jest odbycie odpowiedniej psychoterapii⁴⁰, ale może ono także być jego przedmiotem. Do uzyskania zgodności pomiędzy oczekiwaniami społecznymi a zachowaniami indywidualnymi przyczynia się sprawny aparat samokontroli, na który składają się: autoidentyfikatory zawierające informacje o tym, kim jestem w sieci społecznej, autoewaluacje zawierające oceny samego siebie pod względem przypisywanych sobie cech⁴¹.

Wskazywanych jest wiele argumentów przemawiających za tym, że nie są niemożliwe nawet i zasadnicze zmiany. Inaczej niż w psychoanalizie, w myśleniu opartym na teorii uczenia się dopuszcza się możliwość zmiany wczesnych form przez nowe doświadczenia⁴². Konsekwencją przyjęcia takiej koncepcji otwartości na zmiany jest stanowisko prezentowane przez V. Satir, że jeżeli obserwowalne wzorce komunikacyjne zostały w dzieciństwie wyuczone, to istnieje możliwość ich modyfikacji w kolejnych fazach ontogenezy. Istnieje wiele badań, w których wykazano pozytywne efekty różnych szkoleń komunikacyjnych, w których uwzględniany jest aspekt poczucia własnej wartości, samoszacunku rozumiany jako self-esteem⁴³.

W opisywanym przez M. Argyle'a modelu umiejętności społecznych – dokonywanie oceny umiejętności komunikowania się stanowi element diagnozowania rozmiaru społecznego niedostosowania. Stąd część diagnozy związanej z Treningiem Umiejętności Społecznych (TUS) opiera się właśnie na pomiarze umiejętności komunikowania się z innymi ludźmi. Doskonalenie tych czynności stanowi istotny element programu podnoszenia umiejętności społecznych. U podstaw takiego programu odnajdujemy więc założenie o „wytrenowalności” umiejętności składających się na to – czy też wprost – będących umiejętnością porozumiewania się⁴⁴.

³⁸ W. Walker, *Przygoda z komunikacją*, s. 143.

³⁹ Por. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*.

⁴⁰ Por. L. Grzesiuk, E. Trzebińska, *Jak ludzie porozumiewają się?*, Warszawa 1978; L. Grzesiuk, *Style komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 1979; tejsze, *Studia nad komunikacją interpersonalną*, Warszawa 1994.

⁴¹ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka...*

⁴² W. Walker *Przygoda z komunikacją*, s. 143.

⁴³ Por. L. Gómiak, D. Ortenburger, *Komunikacyjny aspekt genezy agresji w kontekście sytuacyjnym. Hipoteza frustratorów komunikacyjnych*, „Prace Naukowe. WSP Częstochowa”, red. B. Jakubowska, J. Jakubowski, A. Żypacewicz, H. Rylke, *Ja i inni*, Warszawa 1987.

⁴⁴ Por. M. Argyle, *Nowe ustalenia w treningu umiejętności społecznych*, [w:] *Reguły życia społecznego. Oksfordzka psychologia społeczna*, red. W. Domachowski, M. Argyle, Warszawa 1994.

Zakończenie

Refleksję nad przeżywaniem komunikowania się w powiązaniu z szacunkiem do siebie można pogłębić, przypominając powtórnie o wspólnej płaszczyźnie w myśli V. Satir z koncepcją deuterioedukacji G. Batesona, zgodnie z którą na podstawie konkretnych wczesnych doświadczeń interakcyjnych tworzą się specyficzne filtry postrzegania i nawyki pojęciowe, wpływające na kolejne doświadczenia życiowe. W świetle literatury przedmiotu mogą one obejmować także same właściwości osoby przejawiane w procesach komunikacji interpersonalnej. Pragnienia i możliwości, wzajemna ich relacja oraz indywidualnie dokonywane wartościowanie mają znaczenie regulacyjne również w odniesieniu do tego, jak człowiek radzi sobie w komunikacji międzyludzkiej, choć o proste przełożenia może tu być trudno z uwagi na wpływ wielu innych czynników. Są one przedmiotem licznych badań w rodzimej literaturze⁴⁵.

Wiele właściwości ma swe korzenie w dzieciństwie, część ma charakter trwały, zmienny jedynie w niewielkim stopniu (może mieć status zbliżony do cech osobowości). Byłby to między innymi styl komunikacyjny oraz receptywność interpersonalna rozumiana jako wrażliwość na sygnały przekazywane przez innych⁴⁶. Drugi rodzaj indywidualnych cech konwersacyjnych jest zmienny, zależny od sytuacji aktualnej, od osoby partnera, tematu rozmowy, motywacji tkwiących u jej podstaw. Konieczne wydaje się więc nie tylko poznanie bieżącego stanu emocjonalnego, ale i typu kontekstu, w którym odbywa się komunikowanie. Uwidacznia to niewątpliwie wiele trudnych kwestii w obszarze wiedzy dotyczącej komunikowania interpersonalnego, w którym istotną rolę pełni self-esteem, które jako niezwykle ważny aspekt osobowości silnie wpływa na różnice interpersonalne w komunikacji w świecie kontaktów społecznych.

⁴⁵ Por. L. Grzesiuk, *Studia nad komunikacją interpersonalną*; L. Górniak, *Kontekstowe uwarunkowania zachowań komunikacyjnych w triadach* (mps niepublikowanej rozprawy doktorskiej), UJ, Kraków 1995; D. Ortenburger, *W kierunku badań nad sprawnością komunikacyjną*, Częstochowa 2002; tejsze, *W poszukiwaniu związków funkcyjnych na przykładzie badań nad komunikacją*, Częstochowa 2003.

⁴⁶ Por. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*; D. Tannen, *To nie tak!*...

Summary

The differences in communication from perspective of self-esteem

The paper is devoted to the problems of interpersonal communication. It focuses particularly on communication efficiency. The significant aspect (element) of self-esteem is image of self (oneself) and respect for self. The two components of self-esteem, that is belief in own efficacy and respect for self are elements which in everyday life pervade and affect each other.

Negotiation training or any other form of communication workshop changes at least some of the planes of communication: E.g. the change of the ability of organizing the process of communication itself, identifying the character of conversation, metacommunication (to communicate about your communication to help overcome barriers or resolve a problem) etc.