

Witkowska, Kamila

Porozumiewanie się ludzi : szanse i bariery rozwoju w relacjach interpersonalnych

Acta Universitatis Nicolai Copernici. Socjologia Wychowania 4 (135), 55-70

1982

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.

Uniwersytet Wrocławski im. Bolesława Bieruta

Kamila Witkowska

POROZUMIEWANIE SIĘ LUDZI SZANSE I BARIERY ROZWOJU W RELACJACH INTERPERSONALNYCH

Zarys treści. Źródła zainteresowań problematyką. Intencje i interpretacje wypowiedzi. Osobowość a porozumiewanie się. Bezpośrednie i pośrednie komunikowanie wiadomości. Partnerski i niepartnerski styl porozumiewania się. Podobieństwo i niezgodność sposobów porozumiewania się. Kontrola przebiegu rozmowy. Zasady porozumiewania się.

ŹRÓDŁA ZAINTERESOWAŃ PROBLEMATYKĄ

Układ stosunków społecznych, zwłaszcza zaś istnienie określonych interakcji społecznych może wywierać oddziaływania wychowujące. Osobowość człowieka w każdym środowisku jest przekształcana w kierunku wymaganego przez nie przystosowania. Przekształcenia te mogą być wynikiem oddziaływań zmierzających do podporządkowania człowieka warunkom i zadaniom (np. środowiska pracy) bez dbałości o rozwojowo dodatni, korzystny kierunek tych przekształceń (człowiek wygodny) albo przystosowania prawidłowego w kierunku osiągnięcia dojrzałości i samo-realizacji (człowiek wielostronnie rozwinięty, zdrowy a nawet szczęśliwy). Zdaniem Carla Rogersa decydującą rolę w tych przemianach pełnią pewne zjawiska występujące w kontaktach międzyludzkich. Na przykład aprobata i dezaprobatę społeczną wyrażaną jest najczęściej w określonych komunikatach językowych, tj. w wypowiedziach. W trakcie tak przebiegającej edukacji, poza treścią wypowiedzi istotne znaczenie ma sposób porozumiewania się. To społeczne i interpersonalne znaczenie formułowanych wypowiedzi nie zawsze jest uświadamiane przez osoby biorące udział w porozumiewaniu się w toku codziennych, powszednich kontaktów. Ostatnio coraz częściej stanowi to przedmiot zainteresowań psychologów, którzy traktują porozumiewanie się podobnie jak każdą czynność człowieka i jako taką chcą ją opisać, wyjaśnić i określić jej różne determinanty. Uznając porozumiewanie się za najistotniejszy środek prze-

kazywania informacji, kształtowania postaw, manipulowania zachowaniem ludzi, rozpatrują je jako objaw, przyczynę i skutek wielu zjawisk życia społecznego.

W pracach psychologicznych coraz więcej miejsca poświęca się relacjom między porozumiewaniem się a osobowością, jej rozwojem, formami wyrażania się i realizacji. Takie ujmowania zagadnień porozumiewania się wskazuje na jego związek z wartościami życia społecznego, wśród których ważne miejsce zajmuje dążenie człowieka do niezależności, indywidualnych osiągnięć, zaznaczenia własnej tożsamości i zdobycia więzi z innymi ludźmi. Zwłaszcza w psychologii humanistycznej podkreśla się wagę prawidłowych kontaktów międzyludzkich dla samorealizacji człowieka, czyli pomyślnego rozwoju jego zdolności, możliwości i umiejętności. Szereg prac drugiej połowy lat siedemdziesiątych (również prac polskich) koncentruje się na tych aspektach aktywności człowieka, które związane są z samorealizacją i porozumiewaniem się między ludźmi, uznawanymi za wartości rozwojowe tak dla jednostki jak i dla społeczeństwa. Opisują one formy, style, warunki komunikowania się, które ułatwiają bądź utrudniają osiągnięcie tych wartości. Wydaje się, że prace te natrafiły na duże zapotrzebowanie zarówno natury poznawczej jak społeczno-praktycznej.

W literaturze polskiej nie ma jeszcze systematycznego opracowania teoretycznego tych zagadnień poza przyczynkowymi ujęciami z różnych punktów widzenia. Te zaś przyjęły się właśnie na gruncie zapotrzebowań społecznych i terapeutycznych. Pierwszeństwo miały rozmaite i z różnych źródeł czerpane opisy treningów, korygowania i uczenia ludzi sporobów porozumiewania się w celu umożliwienia im lepszego funkcjonowania w jakiejś dziedzinie. Techniki treningów interpersonalnych wywodzące się z amerykańskiej psychologii humanistycznej stosowano na przykład w celu uwrażliwienia kierowniczych kadr przemysłu, gdzie stosunki międzyludzkie wydawały się sprawą bardzo zaniedbaną i gdzie spostrzeżono społeczne a także ekonomiczne (produkcyjne) efekty korygowania interakcji i sposobów porozumiewania się. Potem grupowy trening interpersonalny w wielu postaciach stał się metodą szkolenia psychologów, nauczycieli, terapeutów i innych ludzi przygotowywanych do pracy opiekuńczej i wychowawczej. Nawet teatr w swoich nowatorskich poszukiwaniach form artystycznych i nowych form oddziaływania społeczno-wychowawczego sięgnął po wzory dostarczane przez grupy terapeutyczne, gdzie zjawiskiem zawsze fascynującym było proponowanie, w imię terapii, lepszego poznawania się, czy w imię sztuki, zupełnie niezwykłych konwencji porozumiewania się, zwyczajowo w danej kulturze lub w danej grupie nie wystarczających. Na przykład dotykanie się jako jeden ze środków pozawerbalnej komunikacji, dość mocno podlegający

restrykcjom w naszej kulturze, jest eksponowany w niektórych technikach treningowych a także w niektórych eksperymentach teatru. Można zatem powiedzieć, że przybliżanie problemu rozpoczęło się od praktyki a raczej od owianych tajemnicą praktyk.

Niewielu pedagogów, psychologów i socjologów dopatruje się w wadliwych wzorcach porozumiewania się dostatecznie ważnej przyczyny niepowodzeń szkolnych, zawodowych, rodzinnych, społecznych i niezadowolającego uczestnictwa w kulturze. Niewielu też podziela pogląd, że dla poprawy przystosowania człowieka można coś ważnego osiągnąć poprzez poprawę jego komunikowania się z innymi ludźmi, chociaż nikt nie kwestionuje, że liczne trudności przystosowawcze wynikają z rozmaitych zaburzeń komunikowania się.

O relacjach między osobowością a porozumiewaniem się mówią pośrednio prace poruszające wpływ języka na powstawanie sieci poznawczej, hierarchii wartości i innych wyznaczników osobowościowej regulacji zachowania (Łukaszewski, Obuchowski, Reykowski, Materska, Kurcz). Szereg hipotez wynikających z tych prac ukierunkowuje badania nad innymi aspektami tej relacji, w tym również takimi, które można by określić mianem szans i ograniczeń rozwoju osobowości (J. Mellibruda, L. Grzesiuk, G. Kijewska, E. Trzebińska).

W niniejszym artykule wymieniam kilka elementów, które wydają się istotne w obustronnej relacji osobowość — porozumiewanie się. Próbuję także wykazać niektóre wpływy sposobu porozumiewania się i prawidłowej komunikacji interpersonalnej na sytuacje społeczne.

Terminów: porozumiewanie się i komunikowanie się używam tu zamiennie, chociaż przez komunikację rozumiem zjawisko szersze, obejmujące także pozawerbalny kontakt, zaś przez porozumiewanie się jedynie językowe interakcje. Pominę w zasadzie zagadnienia komunikowania się pozawerbalnego, a omówię przebieg, warunki i czynniki porozumiewania się językowego ludzi, którzy mają bezpośredni kontakt ze sobą w rozmowie. Partnerów rozmowy określam jako nadawcę i odbiorcę wypowiedzi, przy czym obie te role partnerzy pełnią zwykle na przemian.

INTENCJE I INTERPRETACJE WYPOWIEDZI

Każda rozmowa jest wynikiem pewnych intencji, zmierza do pewnego celu. Porozumiewanie się jest więc czynnością zamierzoną i ukierunkowaną na określony wynik. To sformułowanie odnosi się do wszystkich celowych czynności człowieka (T. Tomaszewski, 1975) a zatem i do rozmów, ale nie wyczerpuje sprawy celu i intencji. Świadomość intencji nie zawsze występuje wyraźnie u nadawcy wypowiedzi, a jeszcze mniej oczywiste jest jej właściwe spostrzeżenie i ocena u odbiorcy komunikatu, czyli u partnera rozmowy. Wypowiedź może być wynikiem wielu róż-

nych intencji równocześnie i niekiedy są one sprzeczne. Jeżeli przyjąć, że intencją wypowiedzi jest zaspokojenie potrzeb, to sprzeczność intencji wypowiedzi byłaby właśnie odpowiednikiem konfliktu potrzeb. Teoretycy wyjaśniający zachowanie wychodząc od motywacji potrzeb rozpatrywali wszelką komunikację między ludźmi w kategoriach korzyści odnoszonych przez nadawcę i odbiorcę (J. Reusch, 1972; A. Rosen, 1972). Inną propozycją teoretyczną jest rozumienie aktów komunikacji jako zadań w określonych sytuacjach. Duża grupa tych zadań służy pobieraniu i przekazywaniu informacji niezbędnych dla prawidłowej orientacji w środowisku i podejmowana jest w wyniku motywacji poznawczej. Jednym z wariantów jest tu również orientacja w środowisku społecznym, tj. poznawanie ludzi oraz zapoznawanie ich z własnymi opiniami, poglądami, odczuciami (intencja prezentacji własnej osoby). Wypowiedzi pełnią funkcję opisującą różne stany otoczenia i własnej osoby — funkcję deskryptywną.

Niekiedy nadawca pragnie nie tyle poinformować partnera o czymkolwiek, lecz mówić przede wszystkim dla rozładowania napięcia, np. uwolnić się od emocji negatywnych, dać wyraz emocjom pozytywnym. Wypowiedzi te pełnią funkcję ekspresyjną. Można powiedzieć, że występuje tu ewidentna korzyść, zaspokojenie potrzeby albo określić takie wypowiedzi jako realizację pewnego rodzaju zadań osobistych (Reykowski, 1975).

Następnie są wypowiedzi, których intencją świadomą lub niekoniecznie w pełni świadomą jest wywieranie wpływu na zachowanie rozmówcy lub innych ludzi, manipulowanie nimi. Występuje tu sterująca funkcja wypowiedzi (Łukaszewski, 1974), przy czym określenie to rezerwowałbym tylko dla sytuacji, gdy intencje sterowania są świadome a wypowiedź wyraźnie tak sformułowana, aby kogoś skłonić do określonego działania lub wpłynąć na jego sądy, postawy itd. Wypowiedzi sterujące mogą również być rozpatrywane w teoretycznych kategoriach potrzeb i ich zaspokajania lub w kategoriach zadań zarówno osobistych jak zadań wspólnych (realizowanych z innymi ludźmi) i zadań społecznych (Reykowski, 1975). Niekiedy próba manipulowania, tj. skłaniania innych osób do pewnych działań, nie jest zawarta w wypowiedzi *explicite*, ale nadawca oczekuje, że odbiorca zinterpretuje w ten właśnie sposób jego wypowiedź (tzw. porozumienie się na wprost). Dzieje się tak, gdy z różnych powodów wyrażenie intencji otwarcie jest niezręczne. Ale niekiedy ludzie wybierają taki sposób porozumiewania się, nawet gdy to nie jest konieczne. Inna sytuacja występuje, gdy ukryta intencja posługiwania się kimś nie jest w pełni uświadamiana przez nadawcę, a dopiero odbiorca interpretując tę intencję „demaskuje” prawdziwe potrzeby nadawcy. Często na tym właśnie polega terapeutyczny sens analizowania wypo-

wiedzi ludzi mających trudności w uzyskaniu porozumienia i utrzymaniu więzi emocjonalnej (np. terapia życia rodzinnego). Zatem każda wypowiedź może, a niekiedy powinna mieć kilka piętér interpretacji, jedno — najbardziej powierzchowne dotyczy tego co w wypowiedzi zawarte jest *explicite* (jej znaczenie jako gramatycznego zdania, znaczenie leksykalne) oraz następne idące w głąb zawartości *implicite* ujętej w wypowiedziach, a więc: usiłowań manipulacji czyimś zachowaniem, samopoczuciem lub sądami, prezentacji własnej osoby, tj. ujawniania „ja” próby ustalania relacji „ja” — partner itd. Formułowanie wypowiedzi, czyli realizacja intencji jest więc trudnym zadaniem, a jeszcze więcej trudności może się pojawiać przy jej interpretacji. Obydwa te zadania mogą być mniej lub bardziej konstruktywnie, twórczo rozwiązywane. Przeszkodami na drodze pomyślnego porozumiewania się są po stronie nadawcy: ukrywanie intencji, intencje sprzeczne, nieuświadomienie prawdziwej intencji, rezygnacja z wyraźnego przedstawiania intencji, zaś po stronie odbiorcy: zła, mylna interpretacja. Nadawca powinien chcieć wyrazić swą intencję uwzględniając wymagania sytuacji (treść, relacje z partnerem, sposób formułowania wypowiedzi itd.). Odbiorca musi zaś właściwie zrozumieć intencję i sytuację. Im większa jest zbieżność intencji i interpretacji, tym większy stopień uzyskanego porozumienia.

OSOBOWOŚĆ A POROZUMIEWANIE SIĘ

O roli osobowości nadawcy i odbiorcy w przebiegu porozumiewania się oraz w powstawaniu zakłóceń procesu komunikowania się pisali psychologowie amerykańskiej psychologii humanistycznej: E. Berne, 1964; J. Parry, 1967; T. A. Harris, 1973. Zajmują się oni głównie wpływem struktury „ego”, jej ukształtowania, mechanizmów obronnych na podejmowanie porozumiewania się w określony sposób oraz skutecznością i wartością emocjonalno-społeczną tych sposobów. Uważają je też za w pewnej mierze diagnostyczne w stosunku do osobowości (przykład tego rodzaju rozważań przytoczę w dalszej części, mówiąc o sposobach porozumiewania się). Nieco inne podejście reprezentuje J. Reusch (1972) uznając rolę wiedzy i sposobu organizacji wiedzy człowieka za bardzo istotną dla porozumiewania się. Podstawą tworzenia wypowiedzi i jej interpretacji jest ogólny system informacji właściwy każdemu człowiekowi, szczególnie zaś suma jego doświadczeń dotyczących tego, w jakich sytuacjach, jakie intencje, jakimi środkami są realizowane, czyli wyuczony sposób porozumiewania się.

Przyjmując punkt widzenia poznawczych teorii osobowości a szczególnie polskie prace Łukaszewskiego, Reykowskiego i Tomaszewskiego — za podstawę osobowościowej regulacji zachowania człowieka uznaje się jego wiedzę, a raczej system wiedzy, tj. treść i jej organizację.

Również sposób nadawania i odbierania wiadomości przez człowieka zależy od rodzaju i ilości informacji wchodzących w skład jego systemu wiedzy a także od tego jak system ten funkcjonuje. Zatem istotny dla porozumiewania się jest sposób uporządkowania wiedzy, jej rozległość, stabilność i spójność, sposób jej ukształtowania się, moc regulacyjna poszczególnych struktur (podsystemów) oraz wytworzony system wartości.

Człowiek porządkuje wiedzę wokół pewnych wymiarów, na których umieszczane są informacje o obiektach, zjawiskach, ludziach, stanach itd. Wymiary te przedstawiają się w postaci *continuum* różnego stopnia nasilenia pewnej właściwości lub wartości. Skłonność do opisywania rzeczywistości za pomocą krańcowych wymiarów, tzn. wokół jednego (dodatniego lub ujemnego) z ekstremów tego *continuum*, lub wyłącznie za pomocą jego miejsc środkowych uwydatnia się w sposobach wysyłania i przyjmowania wiadomości (informacji)*. Jeżeli informacje posiadane przez człowieka, porządkowane są na krańcach wymiarów, częściej odrzuca on wiadomości kwalifikujące się do średnich wymiarów, a sam przeważnie nie przekazuje wiadomości o tym charakterze. Ustalający się taki sposób formułowania wiadomości i ich odbioru, zwrotnie wzmacnia ten rodzaj percepcji i porządkowania informacji powodując niepełne, uproszczone sądy o ludziach i świecie, tzw. myślenie czarno-białe o rzeczywistości. Wskazany sposób tworzenia wypowiedzi, wynikający z „biegunowego” opisywania świata, uważa się za najważniejszy przejaw tzw. osobowości dogmatycznej i autorytarnej (L. Grzesiuk; 1978).

Dla prawidłowego funkcjonowania poznawczego człowieka ma znaczenie stałość i stabilność jego wiedzy, toteż wszelkie zmiany w jego systemie, niezgodność, sprzeczność informacji i wiadomości, powodują dysonans a wraz z nim zagrożenie poczucia bezpieczeństwa wynikającego ze stabilności spostrzeganego obrazu świata i dążenie do jej utrzymania. Tendencja ta wyznacza kierunki poszukiwania wiadomości i reakcje na informacje napływające. Ludzi różni właśnie tolerancja na rozbieżność między informacjami utrwalonymi a nowymi wiadomościami (Łukaszewski, 1976; Reykowski, 1976) oraz na taką czy inną niespójność wiedzy. W zależności od tej różnicy mogą oni być zdolni do lepszej lub gorszej, tzn. bardziej lub mniej trafnej, interpretacji wiadomości zawartych w niektórych rozmowach, zwłaszcza tych, które nie są banalną wymianą zdań a właśnie niosą szansę dowiadывania się, uczenia, modyfikowania poglądów itd. Znane jest dążenie do rozmów potwierdzających lub co najwyżej uzupełniających posiadaną wiedzę. Wiadomości niezgodne, zagrażające poczuciu stabilności wiedzy często ulegają deformacji lub odrzuceniu.

* Dla odróżnienia wiadomościami nazywam tu treści komunikatów przekazywanych w toku porozumiewania się, zaś informacjami utrwalone elementy wiedzy (za L. Grzesiuk, 1978).

Ten sposób redukcji niezgodności informacyjnej pojawia się jako stała tendencja (nastawienia obronne) albo jako wynik sytuacyjnie wzmożonego poczucia zagrożenia lub porażki (Łukaszewski, 1970, 1971). A więc w porozumiewaniu się trudno jest przekazać wiadomości jaskrawo czy „niebezpiecznie” nowe osobom o nastawieniach obronnych, także osobom po doznanej porażce lub inaczej zagrożonym (choćby tylko subiektywnie). Oczywiście są konsekwencje rozwojowe nastawień obronnych w aktywności poznawczej i w procesie wymiany wiadomości. Zwłaszcza, że wiele informacji istotnych dla regulacji zachowań społecznych tworzy się nie tylko w toku systematycznej edukacji, lecz także w swobodnych spontanicznych aktach porozumiewania się. Przede wszystkim właśnie uczenie się sposobów porozumiewania się jest rezultatem wielu przypadkowych, okazjonalnych sytuacji interakcyjnych.

Interesujące wydaje się poszukiwanie, jakie sposoby formułowania komunikatów i styl porozumiewania się mają znaczenie w przewyżczeniu ograniczeń wynikających z obronnego funkcjonowania poznawczego, tak dla poprawy samego porozumiewania się, jak i dla zwiększenia szans rozwoju osobowości innowacyjnej.

Okazuje się także, że im bardziej rozległa wiedza i im więcej wymiarów w niej istnieje, tym większa możliwość włączenia informacji nowych (wiadomości) w istniejący już system i zatem mniej deformacji. Z rozległością i zróżnicowaniem wiedzy wiąże się też zdolność do samokontroli emocji a zatem do świadomego zapobiegania deformowaniu wiadomości w warunkach napięć emocjonalnych wynikłych z samego konfliktu poznawczego, bądź ograniczającego wpływu emocji nie związanych z treścią wiadomości (Kofta, 1979).

Napięcie emocjonalno-motywacyjne w wyniku napływających wiadomości występuje nie tylko wtedy, gdy są one nowe, lecz w zależności od tego, jakich podsystemów, składających się na ogólny system wiedzy, dotyczą. Wyróżnia się tu grupa informacji dotyczących własnej osoby i relacji „ja” — otoczenie, albo też innych kategorii, którym człowiek przypisuje dużą wartość i które dzięki temu mają większą moc regulacyjną wobec zachowań, zwłaszcza poznawczych i społecznych. W grupie informacji dotyczących własnej osoby występują takie, które składają się na „ja realne” oraz na „ja idealne”, idealną wizję własnej osoby. Funkcjonowanie tych dwóch „ja” wywiera znamieny wpływ i równocześnie uwidacznia się w procesie porozumiewania się. Silnie obronne tendencje dotyczą tych wiadomości, które potwierdzają lub pogłębiają rozbieżność między „ja idealnym” a „ja realnym”. Zwłaszcza u osób, których „ja idealne” jest nierealistyczne, tzn. zawiera wygórowane i kategoryczne wymagania. Istotne jest także czy „ja idealne” zostało narzucone z zewnątrz, czy też jest efektem generowania informacji.

W wypadku przyjęcia indoktrynowanej wersji „ja idealnego” można również przewidywać wzrost tendencji obronnych. Wynika z tego, że najmniej podatna na modyfikacje poprzez informacje napływające jest ta wersja „ja idealnego”, która najmniej sprzyja rozwojowi. Wydaje się też, że szansa takiej modyfikacji w pewnym stopniu zależy od tego jak przebiegają akty porozumiewania się przynoszące człowiekowi wiadomości dotyczące jego „ja”. Sposób formułowania tych komunikatów, podobnie jak wszelkich komunikatów zawierających wiadomości sprzeczne z informacjami odbiorcy, może sprzyjać ich poprawnej percepcji, niezakłóconej reakcjami na dysonans. Właściwości formułowania wypowiedzi istotne tutaj to rzeczowość, wiarygodność źródła, autorytet nadawcy, nieagresywny sposób ujmowania i wypowiadania wiadomości, zaniechanie kategoriycznych ocen, zwłaszcza ocen osoby a nie jej działania czy sytuacji. Szansa ta wydaje się tym większa, że niekiedy ludzie poszukują wiadomości potwierdzających rozbieżność między ich „ja realnym” a „ja idealnym”, nawet gdy to zagraża ich poczuciu własnej wartości. Dzieje się tak, kiedy wartością dla podmiotu są właśnie modyfikacje podstruktury „ja” mające charakter samodoskonalenia. Inaczej mówiąc u ludzi, których „ja idealne” odległe stosunkowo od „ja realnego” ma dużą moc regulacyjną, komunikaty zawierające informacje niezgodne z jego własną samooceną i to niezgodne ujemnie (oceniające gorzej od samooceny) powodują wzrost gotowości do podejmowania zadań samokształceniowych i stawiania sobie wysokich wymagań (Łukaszewski, 1980).

Z relacjami między „ja realnym” a „ja idealnym” oraz stopniem akceptacji „ja realnego” wiąże się zagadnienie ujawnienia wiadomości dotyczących własnego „ja” lub ich nieujawniania, czyli stopień zawartości treści o charakterze osobistym, nawet intymnym w wypowiedziach. Jest to o tyle ważne, że komunikowanie treści osobistych sprzyja nawiązywaniu kontaktów, przyjaźni, bliższych znajomości i tworzy między rozmówcami więź sięgającą najczęściej poza sytuację rozmowy. Występuje tu charakterystyczne zjawisko wykazane w badaniach Derlegi i Chaikina (1975) polegające na tym, że w konsekwencji ujawniania wiadomości o „ja” jednego z rozmówców pojawia się wzrost ujawniania treści osobistych u partnera. Według wyjaśnienia autorów, rozmówca nawet zaskoczony stopniem intymności rozmowy interpretuje go jako objaw zaufania oraz sympatii i wobec tego sam skłania się do większej otwartości. Istnieje też jak gdyby norma nakazująca odwzajemnienie zachowania osoby, z którą pozostaje się w kontakcie. Norma ta jednak funkcjonuje w granicach innych norm społecznych, np. określanych statusem partnerów, relacją między nimi i szeregiem innych zależności. A więc poza specyficznymi sytuacjami społecznymi, w wyniku zdobywania większej wiedzy o osobie, następuje między partnerami rozmowy wzrost sym-

patii i zaufania. Natomiast ludzie, którzy nigdy nie mówią na temat spraw osobistych (związanych z „ja”), nawet wysłuchując takich wiadomości ze strony partnera, wytwarzają dystans i chłód emocjonalny w kontaktach, sugerując, że nie mają zaufania i nie darzą nikogo sympatią, a nawet nie akceptują innych ludzi. Dotyczy to także kontaktów z partnerami z najbliższego otoczenia: współmałżonków, rodziców, dzieci. Jak stwierdzono, osoby te często wykazują niski poziom samoakceptacji, co uznaje się zarówno za przyczynę jak skutek nieujawniania „ja”, nadmiernej powściągliwości i rezerwy w relacjach interpersonalnych (Jourard, 1971).

Zdolność do ujawniania treści osobistych pozostaje, zdaniem niektórych psychologów (Reusch, 1972), w związku ze zdrowiem psychicznym oraz z prawidłową socjalizacją w toku rozwoju jednostki. Osoby bez zaburzeń w tym zakresie potrafią choćby wobec nielicznych rozmówców zdobyć się na otwartość. Oczywiście jest, że nadmierne ujawnianie treści związanych z „ja” nie wpływa korzystnie na pomyślny przebieg porozumiewania się ani nie jest prawidłowym objawem. Reusch (1972) rozważając dalej związek między komunikowaniem tych treści a zdrowiem psychicznym podkreśla, że osoby zdrowe i prawidłowo nawiązujące kontakty wykazują plastyczność i adekwatną ocenę sytuacji, dostosowując treść, zakres, głębokość i formę wypowiedzi ujawniających „ja”. Istnieje krzywoliniowa zależność między zakresem ujawniania siebie a spostrzeganą przez inne osoby atrakcyjnością ujawniającego się. Jako najbardziej atrakcyjne w percepcji społecznej wypadają osoby o średnim poziomie ujawniania siebie (Skarżyńska, 1979). Wynika z tego, że osoby trafnie dokonujące oceny dopuszczalnego stopnia intymności i skłonne do otwartości w porozumiewaniu się mają tym samym ułatwiane kontakty, są łatwiej akceptowane i częściej wybierane na partnerów. Natomiast nadmierna rezerwa i nadmierna wylewność mogą powodować dezaprobatę, a w konsekwencji odrzucenie w kontaktach. Otwartość w porozumiewaniu się pozostaje w ścisłej relacji ze spostrzeganiem siebie, samooceną, samoakceptacją i spostrzeganiem innych ludzi. Zależność ta, jak się wydaje, funkcjonuje w obie strony, a zatem zmiany w zakresie porozumiewania się są drogą korygowania nieprawidłowej percepcji siebie i innych ludzi, coraz częściej wykorzystywaną w technikach terapeutycznych i wszelkich próbach lepszego organizowania życia społecznego, w pracy, nauczaniu i wychowywaniu.

BEZPOŚREDNIE I POŚREDNIE KOMUNIKOWANIE WIADOMOŚCI

O bezpośrednim komunikowaniu się można mówić wtedy, gdy treść wypowiedzi jest zgodna z intencją, z tym co nadawca czuje i myśli. Jego zaletą jest spójność sygnałów werbalnych i pozawerbalnych, ułatwienie w tworzeniu wypowiedzi i zwiększenie szans jednoznacznego porozumie-

nia się. Lepiej także realizowane są potrzeby kontaktu, poczucie autentyczności, poczucie tożsamości i samoakceptacji. Komunikując się w sposób bezpośredni, człowiek ma poczucie sprawstwa wobec własnych zachowań i poczucie odpowiedzialności za ich następstwa. Poczując się do pełnego autorstwa własnych wypowiedzi uzyskuje niezależność wobec konwenansów i utartych form wypowiedzania się.

Rogers, podobnie jak inni przedstawiciele psychologii humanistycznej uważa, że niezależność, poczucie autonomii i tożsamości są niezbędne dla pełnego i harmonijnego rozwoju człowieka w toku społecznych interakcji. Uważa też, że możliwość bezpośredniego komunikowania się jest warunkiem rozwoju i zdrowia człowieka, zaś jego brak prowadzi do nieprzystosowań w kontaktach z innymi ludźmi.

Wybór sposobu komunikowania się nie wprost powoduje niespójne lub sprzeczne nadawanie sygnałów („co innego mówią usta, co innego oczy”) nietrafne formułowanie wypowiedzi, przekazywanie napięć emocjonalnych, utratę dobrej atmosfery między partnerami lub pogorszenie i tak już złą.

Specyficznymi formami komunikacji nie wprost są tzw. gry ukrywania intencji lub wyrażanie ich pośrednio. Grami określa się pewne konwencje mówienia tak, by osiągnąć pewne cele bez ujawnienia, że to o nie właśnie chodzi. Mogą to być cele nieakceptowane społecznie, sprzeczne z normami kulturowymi lub z innych powodów wymagające w pojęciu nadawcy utajenia. Stara się on zatem zrealizować je za pośrednictwem treści wypowiedzi możliwych do zaakceptowania. Często np. nie można powiedzieć, że nie chce się czegoś zrobić, lecz mówi się o ogólnych trudnościach, braku czasu itd.

Autorem koncepcji gier jest E. Berne (1964). Opisał on 36 gier „w jakie grają ludzie” w książce *Games people play*. Ich hasłowe nazwy takie, jak np. „wszystko przez ciebie”, „moje lepsze niż twoje”, „tak, ale...” (podają za L. Grzesiuk, 1978) określają zasadniczą strategię każdej z gier. Analizę komunikowania się w kategoriach gier kontynuował T. A. Harris, M. James i inni. Przykładem gry może być konwersacja, w której rozmówca na wszystkie wypowiedzi partnera odpowiada „tak, ale...”. Owym „tak” pozornie zgadza się, nie chcąc od razu sprzeciwić się stanowczo, natomiast tenże nieakceptowany, negatywny cel realizuje po „ale”. Poza rozmowami i dyskusjami w konwencji tej pisane są np. recenzje, których pierwsza część poświęcona jest członowi „tak”, a druga członowi „ale”, zaś konkluzje wyprowadzone z części „ale”. Innym przykładem gry jest zanegowanie konfliktu, gdy partner odpowiada „o co ci właściwie chodzi”. Niemożliwa staje się dyskusja i przekonywanie, a konflikt właściwy zmienia wtedy punkt ciężkości. Zanegowanie konfliktu zwalnia też z obowiązku jego rozwiązania.

Gdy są dość rozpowszechnionym sposobem porozumiewania się i niekiedy pomagają w przełamaniu wstępnych trudności, ale też nader często utrudniają osiągnięcie porozumienia. Partnerzy osoby podejmującej grę w porozumiewaniu się mają trzy możliwości: albo podjęcie gry wg tej samej lub innej reguły, co daje w rezultacie komunikację paradoksalną, ale niekiedy prowadzi przynajmniej do utrzymania dobrego nastroju obu stron. Albo też podjęcie antygry tzn. zdemaskowanie ukrytego celu osoby prowadzącej grę (co może mieć przebieg bardzo burzliwy). Wreszcie trzecia możliwość to odmowa udziału w grze, co doprowadzić może do porozumiewania się wprost lub zupełnego zerwania kontaktu.

Gdy podejmują ludzie najczęściej wtedy, gdy obawiają się dezaprobaty, odrzucenia, krytyki, lub gdy nie są w pełni świadomi intencji nadawanych wypowiedzi. Dzieje się tak przy obciążeniu „ja idealnego” narzucenymi z zewnątrz wzorami postępowania, w tym również wzorami interakcji społecznych i sposobu porozumiewania się. Zwrócenie uwagi na fakt porozumiewania się nie wprost może więc mieć szersze skutki; nie tylko skłania do bezpośredniego formułowania wypowiedzi, ale może prowadzić do rewidowania ocen, sprzyjać uwalnianiu się od poczucia winy, skrepowania czy wstydu hamujących akceptację „ja realnego” i prawidłowy stosunek do własnej osoby i do innych ludzi.

PARTNERSKI I NIEPARTNERSKI STYL POROZUMIEWANIA SIĘ

Nie tylko stosunek do własnej osoby, ale również stosunek do partnera i w ogóle spostrzeganie innych osób, decydują o tzw. stylu porozumiewania się. Czynnikiem wyznaczającym partnerski lub niepartnerski sposób porozumiewania się jest wartość, jaką w systemie wartości oraz w systemie wiedzy człowieka zajmuje kategoria „ja” i kategoria „inni ludzie”. Wyróżnione dwa style różnią się stopniem koncentracji na sobie lub na osobie partnera. W partnerskim stylu uwzględnia się zarówno interesy, pragnienia, oczekiwania i zamierzenia swoje jak i rozmówcy. W niepartnerskim stylu — tylko swoje, lub tylko rozmówcy (partnera). Niepartnerski styl prowadzenia rozmowy występuje przy tendencjach do dominacji nad partnerem i do podporządkowania się. To ostatnie zjawisko jest bardzo różnie interpretowane w koncepcjach psychologicznych, np. K. Horney (1976) twierdzi, że podporządkowanie się jest niekiedy przejawem ukrytej wrogości.

Z punktu widzenia „skuteczności” niepartnerski styl porozumiewania się może przynosić jednej ze stron, lub obydwu, pewne korzyści — np. wymuszenie swoich interesów przy dominacji lub uzyskanie aprobaty (także interes) przez uległość. Niepartnerski styl jest niekiedy wynikiem nie tylko postawy jednej strony, ale ustalenia się pewnej relacji między partnerami. Przyjęcie przez jednego z nich postawy dominującej i stylu

niepartnerskiego — dominującego, powoduje postawę submisyjną partnera, lub odwrotnie uległość i submisja powodują utrwalenie się postawy dominującej w relacji z nim. Bywa też, że ludzie nie chcą mieć własnego zdania i porozumiewać się w sposób partnerski i rzeczowy. W wielu wypadkach wydaje się wygodne być zdominowanym, podporządkowanym poleceniom, rozkazom itd. Pozwala to uniknąć wysiłku myślenia, odpowiedzialności, aktywnego zaangażowania się w sytuację i prób jej rozwiązania. Natomiast partnerski styl przynosi wartości istotne bardziej dla właściwego rozwoju człowieka niż dla sytuacyjnych rozwiązań i korzyści. Za tą tezę opowiadają się zwłaszcza przedstawiciele psychologii humanistycznej (Rogers, 1961). Partnerski styl porozumiewania się sprzyja bowiem samoakceptacji, przypisywaniu sobie takiej samej wartości jak innym ludziom oraz prawa do własnych, niezależnych sądów i decyzji. Także z polskich badań zachowań prospołecznych (Reykowski, 1976) wynika, że użycie stylu niepartnerskiego, wiążące się z nadawaniem własnej osobie większej lub mniejszej wartości niż innym ludziom, nie jest korzystne ani dla przebiegu porozumiewania się, ani dla rozwoju człowieka, ani dla jego społecznego funkcjonowania.

PODOBIENSTWO I NIEZGODNOŚĆ SPOSOBÓW POROZUMIEWANIA SIĘ

Partnerzy mogą posługiwać się podobnymi lub odmiennymi sposobami porozumiewania się. Użycie odmiennych niekoniecznie prowadzi do nieporozumienia a nawet może być podstawą podtrzymania kontaktu, jeżeli mimo odmienności sposoby te dopełniają się wzajemnie. Rozważania te znalazły odbicie w koncepcji analizy transakcyjnej (E. Berna, T. A. Harris). Zgodnie z założeniami tej koncepcji ludzie porozumiewając się występują z trzech pozycji interakcyjnych: jako „rodzic”, gdy wypowiadają się z pozycji siły i autorytetu i formułują wypowiedzi w kategoriach normatywnych i oceniających (np. „on jest genialny”, „nie wolno ci palić” itp.). Druga możliwość to występowanie jako „dziecko”, gdy w wypowiedzi wyraża się swoje aktualne przeżycia, stany, pragnienia (np. smutno mi, chcę odpocząć itd.). Wreszcie występowanie z pozycji „dorosłego” wtedy gdy przekazuje się wiadomości, relacje o zdarzeniach itd. w kategoriach opisowych. Określenia „rodzic”, „dorosły”, „dziecko” należy rozumieć tu jako oznaczające strukturę osobowości człowieka a raczej jako stany „ego”. Każdą wypowiedź charakteryzuje nie tylko to, z jakiej pozycji jest wypowiedziana, ale także do jakiej pozycji odbiorcy jest kierowana. Jeżeli jest to pozycja tożsama, np. dorosły — dorosły lub dziecko — dziecko, partnerzy porozumiewają się w podobny sposób. Jeżeli natomiast nadawca mówi z pozycji „rodzic” do pozycji „dziecko”, a partner z pozycji „dziecko” do pozycji „rodzic” ich sposoby porozumiewania

dopełniają się. Oto przykłady podobnych i dopełniających się sposobów prowadzenia rozmowy:

Osoba I (relacja dorosły—dorosły)	Czy skończy pani dzisiaj tę pracę? To bardzo ważne.
Osoba II (relacja dorosły—dorosły)	Skończę, choćbym miała zostać trochę dłużej po południu.
Osoba I (relacja dziecko—dziecko)	Tak nie lubię zostawać po godzinach pracy w biurze.
Osoba II (relacja dziecko—dziecko)	Ja także chciałbym już pójść do domu.
Osoba I (relacja rodzic—dziecko)	Dziecino, nie potrafi pani niczego zrobić na czas.
Osoba II (relacja dziecko—rodzic)	Przepraszam, tak mi trudno idzie ta praca.

Podobne i komplementarne sposoby porozumiewania się charakteryzuje zrozumienie i przyjęcie ról przez rozmówców, toteż właściwie spełniają oni swoje oczekiwania, choć nie zawsze rozmowa jest konstruktywna. Łatwo zauważyć, że najefektywniej dla rozwiązania jakiejś sytuacji przebiega porozumiewanie się w relacji dorosły—dorosły. W wypadkach, kiedy sposoby porozumiewania się nie są ani podobne, ani komplementarne (dopełniające się), następuje skrzyżowanie kierunków „transakcji”, a relacje „ja — partner” wyrażane przez rozmówców są niezgodne, np. dorosły—dorosły w komunikacie nadawcy oraz rodzic—dziecko u partnera:

Osoba I (relacja dorosły—dorosły)	Pomóż mi naprawić zapalniczkę.
Osoba II (relacja rodzic—dziecko)	Ty zawsze wszystko psujesz.

Takie rozmowy nie sprzyjają porozumieniu się, ani nie przynoszą satysfakcji z kontaktu.

KONTROLA PRZEBIEGU ROZMOWY. ZASADY POROZUMIEWANIA SIĘ

Pomyślny przebieg rozmowy i osiągnięcie porozumienia zależą od współdziałania rozmówców i od wysiłku każdego z nich i starań, aby być jak najlepszym nadawcą i odbiorcą wypowiedzi. Ocenia się często, że ktoś „umie mówić”, lub że „umie słuchać”. Obie te kwalifikacje w dużej mierze zależne są od wiedzy rozmówców dotyczącej uczestnictwa w porozumiewaniu się, tj. o zasadach porozumiewania się określanych zarówno przez wzorce kulturowe, społeczne jak przez jednostkowe doświadczenie dotyczące skuteczności sposobów prowadzenia rozmów. Ponadto przebieg rozmowy zależy od stopnia świadomego sterowania własnym działaniem, czyli od samokontroli w toku porozumiewania się. Jeszcze innym regulatorem zachowania w prowadzeniu rozmów są zwrotne informacje zawarte *eksplicite* lub *implicitie* w zachowaniu partnera i sposoby ich wykorzystywania w dalszym komunikowaniu się. Informacje o pozytywnych lub ne-

gatywnych skutkach działania zwiększają szansę właściwej względem celu modyfikacji zachowań a więc także wybór sposobu prowadzenia rozmowy, który zwiększy prawdopodobieństwo porozumienia się. Przy odbiorze zwrotnych informacji może oczywiście wystąpić zjawisko ich odrzucania lub deformowania, zwłaszcza dotyczy to informacji o negatywnych skutkach własnych wypowiedzi, jako niezgodnych z tym co jej autor przewidywał.

Innym zjawiskiem, również niepożądanym ze względu na skuteczność porozumiewania się i jego wartość dla rozmówców, jest nadmierne kierowanie się informacjami zwrotnymi. Zakłóca to wypowiadanie się w sposób otwarty, partnerski i zachowanie w kontaktach tożsamości i niezależności, bowiem osoby takie są jakby sterowane wyłącznie z zewnątrz. Niekiedy informacje zwrotne są celowo formułowane tak, że stają się formą nacisku, próbą manipulowania partnerem i przyczyniają się do sztywnego, obronnego funkcjonowania w rozmowie, a także poza nią.

Prawidłowe wykorzystywanie informacji zwrotnych odbywa się według szeregu kryteriów, a między innymi oceny stopnia wiarygodności wiadomości, kompetencji nadawcy oraz relacji między rozmówcami. Rzeczowe uwagi dotyczące sposobu formułowania i przekazywania wypowiedzi i ich treści należą do pożądanych form kontrolowania rozmowy. Do form tych należą: formułowanie zasad porozumiewania się (np. posłuchaj mnie do końca, a potem odpowiesz), potwierdzenie odbioru werbalnie i pozawerbalnie (słowa „tak”, „rozumiem” także mimika, gesty) oraz uzgadnianie znaczenia (np. co rozumiesz przez..., czy chciałeś powiedzieć itd.). Ponadto kontroli podlegać powinna ilość wypowiedzianych jednorazowo treści (gadulstwo ani nadmierna lapidarność nie sprzyjają porozumiewaniu się w dobrej atmosferze), ich zawartość emocjonalna, ujawnianie siebie, formalne sposoby budowania wypowiedzi.

Brak tych form kontroli przebiegu rozmowy, czyli brak metakomunikacji, występuje zazwyczaj wtedy, gdy rozmówcy zbyt są skoncentrowani na sobie lub na treści rozmowy. Zdarza się to osobom niezdolnym chwilowo lub ogólnie do samokontroli. Również nadmierna kontrola wypowiedzi i samokontrola emocji nie jest najlepszym sposobem funkcjonowania w komunikowaniu się, powoduje bowiem zahamowania w kontaktach, niepełność ich i spłylenie lub całkowicie utrudnia ich nawiązanie.

.*

* * *

Posługiwanie się językiem jako specyficznie ludzka forma działania jest uwarunkowane całym szeregiem innych rodzajów aktywności człowieka, a także sama determinuje wiele form aktywności ludzkiej. Poroz-

zumiewanie się, jak każda działalność człowieka, stanowi szansę jego rozwoju, ale może również przebiegać w taki sposób lub w takich warunkach, że staje się dla rozwoju barierą, ograniczeniem. Pozytywne i negatywne skutki pewnych cząstkowych postaw utrwalonych w elementarnych kontaktach interpersonalnych i sposobie porozumiewania się nabierają znaczenia wykraczającego daleko poza obszar funkcjonowania w tych sytuacjach.

LITERATURA

- Berne E., *Games people play*, Grove Press, New York 1964.
- Chaikin A. L., Derlega V. J., *Self-disclosure*, University Programs Modular Studies, Morristown 1974.
- Derlega I., Chaikin A. L., *Sharing intimacy*, A Spectrum Book, New Jersey 1975.
- Grzesiuk L., Trzebińska E., *Jak ludzie porozumiewają się*, Warszawa 1978.
- Harris T. A., *Imm OK — you're OK*, Pan Books, London 1973.
- Horney K., *Neurotyczna osobowość naszych czasów*, Warszawa 1976.
- Jourard S. M., *Self-disclosure: an experimental analysis of the transparent self*, W. Wolely Sons Inc., 1971.
- Kijewska G., *Styl komunikowania się terapeuty a zmiany w stylu komunikowania się pacjentów o różnych nastawieniach interpersonalnych*, praca magisterska UW, Warszawa 1976.
- Kofta M., *Samokontrola a emocje*, Warszawa 1979.
- Kurcz I., *Semantyczne aspekty czynności językowych człowieka*, [w:] Kurcz I., Reykowski J. (red.), *Studia nad teorią czynności ludzkich*, Warszawa 1975.
- Łukaszewski W., *Niezgodność informacji i aktywność*, Przegląd Psychologiczny, t. 20, 1970, s. 41—52.
- Łukaszewski W., *Niezgodność informacji i aktywność*, Przegląd Psychologiczny, t. 21, 1971, s. 35—59.
- Łukaszewski W., *Osobowość: struktura i funkcje regulacyjne*, Warszawa 1974.
- Łukaszewski W., *Reakcje na rozbieżność informacyjną*, Wrocław 1976.
- Łukaszewski W., *Cechy struktury „ja” i typ komunikatu a reakcja na rozbieżność oceny ze strony innych z samooceną*, *Studia Psychologiczne*, t. 19, 1980.
- Materska M., *Teoria wiadomości a psychologiczne aspekty procesu komunikowania się*, [w:] Kurcz I., Reykowski J. (red.), *Studia nad teorią czynności ludzkich*, Warszawa 1975.
- Mellibruda J., *Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 1980.
- Obuchowski K., *Kody orientacji i struktura procesów emocjonalnych*, Warszawa 1970.
- Parry J., *The psychology of human communication*, University of London Press, London 1967.
- Reusch J., *Semiotic approaches to human relation*, Mouton, Paris 1972.
- Reykowski J., *Zadania osobiste jako regulator czynności*, [w:] Kurcz I., Reykowski J. (red.), *Studia na dteorią czynności ludzkich*, Warszawa 1975.
- Reykowski J. (red.), *Osobowość a społeczne zachowanie się ludzi*, Warszawa 1976.
- Rogers C., *On becoming a person*, Houghton Miffling Company, Boston 1961.

- Rosen A., *The treatment relationship: a conceptualisation*, [w:] Marks I. M. i inni (red.), *Psychotherapy and behavior change*, Aldine Publishing Comp., Chicago 1972.
- Skarżyńska K., *Ujawnianie siebie innym*, *Studia Psychologiczne*, t. 17, 1979.
- Tomaszewski T. (red.), *Psychologia*, Warszawa 1975.
- Trzebińska E., *Efektywność i osobowościowe wyznaczniki sposobów komunikacji interpersonalnej*, *Studia Psychologiczne*, t. 19, 1980.

COMMUNICATION AMONG PEOPLE. CHANCES OF AND BARRIERS TO
DEVELOPMENT WITHIN INTER-PERSONAL RELATIONSHIPS

(Summary)

The paper presents influences on human development which can be affected by communication with other people. The approved style and methods of communication are on one side a consequence of the existing elements of personality structure, and on the other side are shaping and stabilizing those elements. Communication is a process where one can find the transmission of information, the shaping of attitudes and the regulation of social behaviour; therefore one can treat this process both as a symptom, cause and a result of many phenomena of social life.

In more detail there are discussions of problems concerning straightforward (face-to-face) and mediated communication, questions concerning partnership in communication, as well as those of similarities and discordance within the field of arranging conversations. The discussion serves the aim of proposing the view, widely accepted within humanistic psychology, that concentration upon questions of communication, its correction towards forms most desired from the point of view of the psychic health of the individual and society, self-formation and development of personality within inter-personal contacts — creates a chance for the improvement of relations of inter-action and through them even of the entire sphere of social relations.