

Władysław Kądziołka

Warto rozmawiać, czyli o komunikacji jako czynniku gwarantującym powstawanie grupy

Studia nad Rodziną 14/1-2 (26-27), 253-271

2010

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.

ks. Władysław KĄDZIOLKA

WARTO ROZMAWIAĆ, CZYLI O KOMUNIKACJI JAKO CZYNNIKU GWARANTUJĄCYM POWSTAWANIE GRUPY

Kilka słów o komunikacji

Komunikacja jest procesem podlegającym zmianom i innowacjom. Rozwój komunikacji interpersonalnej spowodowany jest przemianami w kulturze danego kraju oraz rozwojem techniki, który sprawia, że można się ze sobą porozumieć niezależnie od miejsc, w których dane osoby się znajdują. Papież Benedykt XVI¹ pisze, że zmiany te są szczególnie widoczne wśród ludzi młodych, którzy wychowali się w ścisłym kontakcie z nowymi technikami komunikacji i dobrze się czują w cyfrowym świecie, który z kolei często wydaje się obcy, szczególnie dla ludzi dorosłych, bowiem musieli oni uczyć się rozumieć i doceniać, jakie możliwości komunikacji on stwarza. Człowiek jest istotą społeczną i nie potrafi funkcjonować sam, musi komunikować się z innymi, nawiązywać relacje z ludźmi różnych kultur, krajów. To pragnienie komunikacji i przyjaźni, o którym mówi Benedykt XVI², jest zakorzenione w ludzkiej naturze i nie może być rozumiane jedynie jako reakcja na nowinki technologiczne. Pragnąc z kimś być, chcemy najpierw tą osobę poznać, uzyskać o niej jak najwięcej informacji po to, aby w przyszłości móc żyć z tą osobą w ścisłej relacji. Ma to służyć przede wszystkim, jak pisze Papież, budowaniu cywilizacji miłości pomiędzy ludźmi różnych kultur, a co za tym idzie zgromadzeniu całej ludzkości w jedną rodzinę

¹ http://www.opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/benedykt_xvi/przemowienia/masmedia2009_24012009.html ostatnio dostęp: 06.05.2010 r.

² Tamże.

Nowoczesna technologia jako ułatwienie w nawiązaniu komunikacji

Telefonia komórkowa oraz Internet, które obecnie dominują w świecie sprawiają, że komunikacja ograniczona do tej pory do rozmów i wysyłania listów znacznie się rozszerzyła. Ma to swoje pozytywne strony. Jak pisze Papież³, członkowie rodzin mogą utrzymywać kontakt nawet wtedy, jeśli dzielą ich znaczne odległości. Studenci i naukowcy mają łatwiejszy i natychmiastowy dostęp do dokumentów, źródeł i odkryć naukowych, co pozwala im pracować zespołowo nawet wtedy, gdy każdy z nich przebywa w innym miejscu. To tylko kilka z wielu pozytywnych aspektów „nowej kultury komunikacji”.

Gdy rozważamy w tym świetle znaczenie nowych technologii, ważne jest, by nie koncentrować się jedynie na fakcie, że niewątpliwie ułatwiają nawiązywanie kontaktów między ludźmi, ale należy brać pod uwagę także jakość tego, co znajduje się w obiegu za ich pośrednictwem. Należy więc pamiętać, by rozpowszechniać kulturę poszanowania, dialogu i przyjaźni – pisze Benedykt XVI⁴. Ważne jest, aby osoby zajmujące się rozpowszechnianiem tych „nowych technologii” miały na uwadze przede wszystkim godność osoby ludzkiej, a nie jedynie własne korzyści.

Pragnę zwrócić uwagę na jedną, bardzo ważną kwestię dotyczącą przemian komunikacyjnych. Człowiek jako istota społeczna oprócz rozmowy potrzebuje również kontaktu z drugą osobą. Mowa tu o osobowym spotykaniu się dwojga ludzi. Papież mówi, że byłoby rzeczą smutną, gdyby nasze pragnienie podtrzymywania i rozwijania przyjaźni on-line realizowało się kosztem czasu dla rodziny, sąsiadów i tych wszystkich, których spotykamy na co dzień – w miejscu pracy, w szkole czy w wolnym czasie. Kiedy bowiem pragnienie wirtualnej łączności staje się obsesją, człowiek zaczyna się izolować, zrywając realne więzi społeczne. Prowadzi to także do zakłócenia sposobu wypoczynku, ciszy i refleksji, które są niezbędne dla zdrowego rozwoju człowieka⁵.

Przemiany w procesie komunikacji sprawiają, że wielu ludzi może porozumiewać się ze sobą bez względu na to, w jakim miejscu na świecie się znajdują. Oprócz możliwego dzięki nowym technologiom szybszego i łatwiejszego przekazu informacji często na duże odległości oraz możliwości porozumiewania się należy widzieć także negatywne strony, jakie niesie ze sobą postęp komunikacji interpersonalnej. Aby móc dobrze korzystać z tego, co niesie ów postęp należy mieć na uwadze dobro i godność osoby ludzkiej⁶.

³ Tamże.

⁴ Tamże.

⁵ Tamże.

⁶ J. Tarnowski, *Jak wychowywać*, Warszawa 1983, s. 122.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń przeprowadzono badania⁷ dotyczące tego, czy nowoczesne technologie ułatwiają nawiązywanie znajomości. Wyniki prezentuje poniższy wykres.

Wykres 1. Czy nowoczesne technologie ułatwiają nawiązywanie znajomości



Znaczna część respondentów, bo aż 84% uważa, iż ułatwiają one nawiązywanie znajomości. Jednakże 16% badanych twierdzi, iż nowoczesne technologie nie są w tym pomocne. Zapytani, dlaczego tak twierdzą, udzielali następujących odpowiedzi:

„Nowoczesne technologie zdecydowanie uniemożliwiają nawiązywanie kontaktów, wymiany zdań. Nie przesadzajmy, że sms w stylu: «ok» można nazwać rozmową”.

„Zdecydowanie są barierą, gdyż wyklucza się z nich kontakt wzrokowy, który jest istotnym elementem dialogu”.

„Nowoczesne technologie stwarzają bariery w komunikacji. Przez to bardzo często dochodzi do nieporozumień”.

„We współczesnym świecie nie ma czasu na spotkania towarzyskie. Zastępuje się je krótkimi smsami, czy e-mailami. To przykre i niepokojące”.

„Wydaje mi się, że nowoczesne technologie nie ułatwiają komunikacji. Nigdy bowiem nie zastąpią gestów, jakie można wykonać w kierunku drugiej osoby, by ją pocieszyć, czy wyrazić radość”.

„Telefony komórkowe czy komputery nie raz udowodniły, że potrafią zepsuć prawdziwe przyjaźnie. Mimo, iż przekazują treści komunikatów, nigdy nie zastąpią tonu głosu, który bardzo często jest kluczem do odczytania prawdziwych intencji rozmówcy”.

„Bardzo często zdarza się, że nie dochodzi do mnie cała część smsa, jaki wysyłają do mnie znajomi. Wówczas nie rozumiem, o co może im chodzić”.

„Nie mam nic przeciwko nowoczesnym technologiom, ale uważam, że nigdy nie zastąpią one człowieka i kontaktu w cztery oczy. Przypomnijmy

⁷ Ankiety przeprowadzono wśród młodzieży szkół gimnazjalnych, średnich i wyższych w Radomiu w 2009 r. Łączna liczba respondentów: 754, w tym: 250 - uczniowie gimnazjum, 250 - uczniowie szkoły średniej, 254 - studenci.

sobie, co się dzieje, gdy w bardzo ważnym momencie rozmowy, nagle połączenie zostaje przerwane z powodu zgubienia zasięgu”.

Rodzina pierwowzorem grupy

Rodzina traktowana jest jako system, który dąży do wspólnych celów, posługując się metodą prób i błędów. Teoretycy takiego podejścia uważają, że można analizować interakcje rodzinne według teorii cybernetyki. W myśl tych założeń przyjmuje się, że rodziny zachowują się według powtarzających się wzorów, które stają się regułami interakcji rodzinnych. Reguły te nie są formowane w sposób otwarty, ani nie są narzucane przez kogoś, ale służą do koniecznej, nieodzownej stabilności rodziny – homeostazy. Najważniejszym aspektem komunikowania się jest kontekst. Uważa się, że kontekst definiuje znaczenie przekazu. Znaczenie, które nadajemy przekazowi jest uzależnione od kontekstualnej sytuacji. Na przykład zachowanie jakiejś osoby na przyjęciu u przyjaciół różni się od zachowania tej samej osoby w kościele podczas Mszy św. Tak więc, komunikaty w rodzinie, pomiędzy poszczególnymi osobami powinny być wyrażane w sposób jasny i oczywisty, w sposób zrozumiały dla pozostałych, by komunikacja przebiegała w sposób płynny⁸.

M. Czerwiński⁹ pisze, że rodzina jest pierwszą grupą, z jaką mamy do czynienia w naszym życiu. To właśnie tam mają miejsce „pierwsze kroki” w doskonaleniu komunikacji międzyludzkiej. Komunikacja rodzinna to komunikacja, w której ceni się każdego członka rodziny. Szczera i bezpośrednia, specyficzna i uczciwa, a jej reguły – elastyczne, ludzkie i dostępne. Jest komunikacją funkcjonalną.

Grupa jako część społecznej zbiorowości

Doświadczenie wykazuje, że ludzie działający w grupie przy ustaleniu jednolitych sposobów postępowania mogą osiągnąć wyraźnie lepsze rezultaty aniżeli ludzie działający w pojedynkę. Z. Mysłakowski¹⁰ podkreśla, że każdy, kto chce wspólnie z drugim obcować, musi w pewnym sensie umieć podporządkować swoje „ja” w takim zakresie, jakiego wymagać będzie konkretna

⁸ P. Budzyna-Dawidowski, Komunikacja w rodzinie, w: Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny, red. Bogdan de Barbaro, Kraków 1999, s. 56-68.

⁹ M. Czerwiński, Przyczynki do antropologii współczesności, Warszawa 1988, s. 164.

¹⁰ Z. Mysłakowski, O kulturze współżycia, Warszawa 1969, s. 120-122.

sytuacja, mająca na celu uwzględnienie tylko tych indywidualnie wysuniętych celów i sposobów, które będą korzystne dla wszystkich członków grupy. Główny sens grupy to poczucie wspólnoty i przynależności zespołowej. Ta najistotniejsza cecha objawić się może tylko wtedy, jeśli cel, dla którego poszczególni ludzie gromadzą się, będzie celem im odpowiadającym, akceptowanym a nie narzucanym.

W grupie rówieśniczej również istnieje specyficzna komunikacja. Jak podaje I. Obuchowska¹¹, członkowie „paczki” są zazwyczaj w tym samym wieku, mają zbliżone zainteresowania i pochodzą z podobnego środowiska społecznego. Wpływ związków rówieśniczych na poszczególne jednostki bywa różny. Zazwyczaj tworzy się poczucie wspólnoty, a wraz z nim podział na „my” (młodzież) i „oni” (dorośli). Pojawia się też pragnienie zewnętrznego upodobnienia się. Dorastający ubierają się i czeszą podobnie, zachowują się w zbliżony sposób, i co najważniejsze, mówią specyficznym, młodzieżowym żargonem. Język ten charakteryzuje się, lakonicznością i radykalnymi uproszczeniami. Młodzież wyraża nim przeżycia, których – jej zdaniem – w codziennej mowie nie da się wyrazić. Żargon umożliwia porozumienie oparte na poczuciu przynależności i bliskości. Tworzenie przez młodzież własnego świata symboli, obowiązujących norm, wzorów zachowania – wyodrębnia ją i składa się na zjawisko kultury młodzieżowej.

Konflikt pokoleń

Często zdarza się, że młodzi ludzie nie są zrozumiani przez swoich rodziców. Ich potrzeby rozmiągają się z tym, co chcieliby dla nich najbliżsi. Dlatego lepiej czują się oni w środowisku rówieśniczym, które ma podobne potrzeby i w podobny sposób je wyraża. Ten specyficzny sposób komunikowania się odzwierciedla trudności w przekazywaniu informacji między różnymi pokoleniami. Slang to swoista odmiana potocznego języka ogólnonarodowego, oparta na odrębności środowiskowej. Tym różni się od dialektu i gwary, wyodrębnionych terytorialnie. W przeciwieństwie do gwar i dialektów, różni się od języka ogólnego leksyką, frazeologią i zmianami znaczeń słownictwa ogólnego, nie zaś gramatyką. Slangi różnicuje się ze względu na środowisko, w którym są używane – do ważniejszych należą slang przestępczy, więzienny, a także młodzieżowy, żeglarski i naukowy. Niekiedy słownictwo typowo slan-

¹¹ I. Obuchowska, *Adolescencja*, w: *Psychologia rozwoju człowieka*, red. B. Harwas-Napierała, J. Trempała, Warszawa 2008, s. 176-177.

gowe przenika do języka ogólnego, przeważnie jednak wtedy jest używane do celów humorystycznych, ekspresyjnych i stylizacyjnych¹².

I. Bobryk¹³ wyjaśnia, że sposób dialogu zależy od cech człowieka, do którego mówimy i od naszej postawy wobec niego. Inaczej rozmawiamy z ludźmi, którzy są od nas starsi, inaczej z przypadkowo napotkanymi osobami, a jeszcze inaczej z rówieśnikami. Sposób prowadzenia rozmowy zależy zarówno od tematu, jak i od rozmówcy¹⁴, czyli skuteczna rozmowa zdaniem tego autora to taka, która przynosi zamierzone efekty. I. Bobryk¹⁵ podkreśla, że różne grupy mogą posługiwać się odmiennym systemem znaków, zrozumiąmy zarówno dla nadawcy, jaki i odbiorcy komunikatu, który określa mianem kodu. Każda z grup rówieśniczych ma jedyny, sobie właściwy system znaków, który odróżnia ją od innych grup i czyni ją przez to wyjątkową i niepowtarzalną.

Institucją odgrywającą szczególnie ważną rolę w życiu człowieka jest szkoła. Stanowi ona środowisko wychowawcze, w którym problematyka wychowawcza związana jest z rodzajem szkoły w jakiej odbywa się proces edukacyjny. Podobnie jest z komunikacją. Ma ona swoje charakterystyczne cechy zarówno w wieku dorosłym, jak i niemowlęcym. Inaczej będą komunikować się przedszkolaki, których zasób słownictwa jest ograniczony, a inaczej osoby starsze¹⁶.

Poniższy wykres przedstawia, jak szeroko rozpowszechnione jest omówione zjawisko wśród młodzieży gimnazjalnej.

Cechy charakterystyczne grupy

Grupa to zbiorowość społeczna, co najmniej trzech osób, w której członkowie współdziałają ze sobą na zasadzie odrębności od innych, w celu za-

¹² Por. Mały słownik języka polskiego, red. S. Skorupka, Warszawa 1969, s. 754. Ilustracją może być sytuacja, gdy matka przysłuchuje się rozmowie kolegów swojego syna, którzy wprawdzie używają słów ze znanego jej od dzieciństwa języka, lecz czynią to w jakiś dziwny i nieoczekiwany sposób: rozmawiają „slangiem”, „językiem młodzieżowym”. Kiedy syn zaczyna w domu używać tej samej odmiany języka, matka jest dziwnie poirytowana, czuje, że dość znaczna część życia jej dziecka przebiega poza jej możliwością zrozumienia i kontroli (por. J. Bobryk, Jak tworzyć rozmawiając. Skuteczność rozmowy, Warszawa 1995, s. 8).

¹³ T. Bobryk, Jak tworzyć rozmawiając. Skuteczność rozmowy, dz. cyt, s. 9.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ Tamże, s. 13.

¹⁶ J. Mastalski, Zarys teorii wychowania, Kraków 2002, s. 204-205.

spakowania własnych potrzeb. Charakteryzują się trwałą strukturą i względnie jednolitym systemem norm i wartości. W grupach zachodzą trwale, częste i bezpośrednie interakcje nastawione na wspólne osiąganie wyznaczonego celu¹⁷.

Subkultura charakteryzuje się pewnymi elementami takimi jak: formy zachowania, wartości wyznaczone przez samych członków danej subkultury, język symboli komunikacji, za pomocą których dokonuje się komunikacja interpersonalna. Uogólniając można powiedzieć, że w każdej subkulturze istotnymi składnikami są:

- swoisty język,
- swoiste tonacje uczuciowo-emocjonalne,
- specyficzne formy zachowania,
- specyficzny system wartości¹⁸.

J. Stewart¹⁹ podkreśla, że ludzie są istotami relacyjnymi, a nie odizolowanymi. Człowieczeństwo rodzi się w komunikacji. Natura człowieka i egzystencja jest ukierunkowana w stronę kontaktu z innymi osobami. Autor ten twierdzi również, że ludzie spotykając się, zakładając wspólne grupy wytwarzają między sobą specyficzny rodzaj komunikowania się: to „kim są te osoby – ich «egzystencja i natura» – wyłania się z ich wzajemnego spotkania”²⁰.

Założenia grupy

Z kolei M. Argyle²¹ pisze, że w społeczeństwie istnieje wiele grup. Istnieją odmienne formy zachowania w każdej z nich. Grupy posiadają własny cel. Istnieją dwie motywacje do tworzenia wspólnoty, jedna to chęć wykonania zadania, drugą zaś motywację stanowi potrzeba bycia w kontakcie z drugim człowiekiem, nawiązywanie z nim relacji. Wszystkie grupy posiadają pewne charakterystyczne dla siebie normy, czyli wzorce spostrzegania, myślenia. Występuje w nich także pewna hierarchia władzy. Często jedna z osób ma przewagę nad innymi, pełni funkcję lidera. W niektórych grupach bywa tak, że osoby, które zajmują niskie pozycje mają trudności z tym, aby inni wysłuchali ich opinii.

¹⁷ B. Ostrowska, Podstawy komunikowania społecznego, Wrocław 2004, s. 110-113.

¹⁸ <http://literka.pl/article/show/id/32828>, ostatnio widziane: 12.04.2010.

¹⁹ J. Stewart, Idea książki, w: Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi, red. tenże, Warszawa 2000, s. 31.

²⁰ Tamże, s. 51.

²¹ M. Argyle, Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 2002, s. 184-188.

Natomiast P. Hartley²² uważa, iż grupa to coś znacznie więcej niż tylko suma składających się na nią osób. Udział w grupie wywiera wpływ na każdego członka, buduje jego osobistą tożsamość. Przyjęcie do grupy wywiera skutki psychologiczne, które mogą wpłynąć na zmianę natury jednostki.

Subkultura jako rodzaj grupy

B. Prejs podkreśla, że przykładem grup społecznych są wszelkiego rodzaju subkultury młodzieżowe, inaczej nazywane podkulturami. Obowiązują w nich zasady i wzorce odmienne od wyznawanych powszechnie. Podstawowymi ich wyznacznikami są: ideologia, symbolika oraz charakterystyczny wygląd, w wielu przypadkach również muzyka. Członkowie danej subkultury komunikują się w specyficzny dla siebie sposób. Występuje zazwyczaj silna u nich identyfikacja z grupą. Swoją wspólnotę wyrażają często poprzez ten sam strój, charakterystyczne znaki, symbole czy wypowiedzi. Wiele z tych subkultur cechuje wrogość wobec innych grup, faworyzują oni własną wspólnotę kosztem innych²³. Grupy które dążą do ściśle określonych i trudnych celów działają lepiej niż te, które takich celów nie posiadają²⁴.

Grupy samopomocy

Przykładem specyficznego rodzaju grup są grupy samopomocy. Duże znaczenie w takich organizacjach posiada identyfikacja z grupą. Zazwyczaj ich członkami są ludzie, którzy nie radzą sobie z sytuacjami, które mają miejsce w ich codziennym życiu. W takich grupach komunikacja nastawiona jest głównie na wzajemną troskę i wsparcie tak, aby każdy z jej członków czuł, że nie jest sam. Ludzie dzielą się własnymi doświadczeniami, pomagają sobie na przykład w nauce. Ważną rolę odgrywa dialog. W takich grupach członkowie bardzo dobrze się rozumieją, ponieważ często mają podobne problemy i trudności. Przykładem takich grup są grupy Anonimowych Alkoholików czy Anonimowych Hazardzistów²⁵.

²² P. Hartley, *Komunikacja w grupie*, Poznań 2000, s. 33-34.

²³ B. Prejs, *Subkultury młodzieżowe. Bunt nie przemija*, Katowice 2005, s. 9.

²⁴ P. Hartley, *Komunikacja w grupie*, dz. cyt., s. 160-161.

²⁵ Tamże, s. 230.

Rodzaje grup

Istnieje wiele innych rodzajów grup. Grupą, która posiada charakterystyczną strukturę ról ojca, matki, synów i córek jest rodzina. Życie rodzinne toczy się w domu, wokół spożywania posiłków, spania, wychowywania. Istnieją również grupy przyjacielskie, czy też grupy spędzające wspólnie wolny czas. Są to zazwyczaj grupy składające się z ludzi w podobnym wieku, o podobnym pochodzeniu, wartościach, zainteresowaniach. Komunikacja między członkami takich grup zazwyczaj odgrywa bardzo ważną rolę. Dają oni sobie wzajemnie poczucie wsparcia, rady, pomoc. W społeczeństwie występują także grupy pomocnicze, które realizują wspólnie złożone zadania²⁶.

Aby zrozumieć procesy zachodzące w grupie, trzeba przeanalizować jej wymiary strukturalne. Członkowie grup posiadają silne poczucie identyfikacji z grupą, co nasila się poprzez proces kategoryzacji i ulegania stereotypom. Granice grupy są bardzo silne, a komunikacja ponad nimi może powodować wzmacnianie negatywnych stereotypów i wywołuje konflikt. Ważną rolę odgrywa wprowadzenie wymiaru władzy, często grupa pozbawiona władzy staje się zdemoralizowana i pasywna²⁷.

Często zachowanie członków innych grup, czyli takich, do których nie należymy, wyjaśniamy odmiennie niż zachowanie członków grupy własnej. Zachowanie pozytywne grup zewnętrznych uznajemy za wywołane sytuacją, a zachowanie negatywne widzimy jako rezultat osobowości, czy kultury grupy. To porównywanie osób wewnątrz własnej grupy z osobami z innych grup zewnętrznych może uruchomić proces podejmowania roli, który polega na ścisłej identyfikacji z członkami grupy własnej i patrzeniu na świat z ich perspektywy²⁸.

Rola i znaczenie grupy w społeczeństwie

Grupy odgrywają ważną rolę w społeczeństwie. Ludzie poprzez nie łączą się we wspólnoty oraz odnajdują własny, specyficzny dla danej grupy rodzaj komunikacji. Oczywiście istnieją grupy jak na przykład niektóre subkultury, które wpływają destrukcyjnie na osobowość ich członków. Jednak istnieją też

²⁶ M. Argyle, Psychologia stosunków międzyludzkich, dz. cyt., s. 191-193.

²⁷ P. Hartley, Komunikacja w grupie, dz. cyt s. 186-187.

²⁸ A. Jansen, S. Trenholm, Poznanie społeczne; jak spostrzegamy jednostki, relacje i wydarzenia społeczne, w: Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi, dz. cyt., s. 214.

takie, jak wspólnoty religijne, czy wspomniane wcześniej grupy samopomocy, które wzbogacają osobowość swoich przedstawicieli. Poprzez uczestnictwo w takich grupach, ludzie realizują potrzebę bycia w kontakcie z drugim człowiekiem, zdobywają wspólne doświadczenie i wzajemnie się ubogacają.

Komunikowanie nieodłącznym elementem grupy

Komunikowanie się rozumiane jako proces prowadzący do wyrównywania poziomu informacji należy do centralnych procesów zespołowych. W każdej grupie występuje zróżnicowanie pozycji ze względu na ilość informacji dochodzących do tych pozycji i liczbę kanałów, którymi te informacje są przekazywane, a które łączą ze sobą poszczególne pozycje.

Struktura komunikacyjna może mieć wymiar formalny i nieformalny. Struktura formalna obejmuje przepływ informacji poprzez pozycje społeczne i przez instytucje grupowe. W zespole pracowniczym zwykle przebieg komunikacji określa hierarchia służbowa. Zdarza się jednak, że niektóre osoby są pomijane albo wprost wyłączone z obiegu informacji, inne z kolei mają dostęp do informacji, do których ich pozycja nie uprawnia. Komunikacja nieuregulowana przepisami, dokonująca się samorzutnie, między wykonawcami różnych ról społecznych, oparta na wzajemnym zaufaniu i lojalności pomiędzy członkami nieformalnych zespołów tworzy nieformalną strukturę komunikacyjną. W komunikacji zbiorowej najbardziej rozpowszechnioną formą jest komunikowanie medialne, przeznaczone dla tak zwanego odbiorcy masowego. Wyróżniamy cztery najczęściej występujące typy struktur komunikowania się w grupie: struktura koncentryczna (gwiazda, koło), struktura pozioma (łańcuch), struktura okręgu, oraz struktura zdecentralizowana.

Modele komunikowania

Istnieje kilka modeli procesu komunikowania się np. model socjologiczny, w którym w procesie kształtowania osobowości społecznej, najważniejszą rolę odgrywają tzw. grupy pierwotne, w których więź oparta jest na kontaktach osobistych i postawach emocjonalnych (np. rodzina, sąsiedzi, grupa koleżeńska), oraz grupy odniesienia, czyli zbiorowości, z którymi jednostka najsilniej się identyfikuje, bez względu na to czy do nich należy czy dopiero do nich aspiruje lub tylko je podziwia²⁹.

²⁹ Tamże, s. 86-87.

Model ten podkreśla rolę rodziny, grupy koleżeńskiej, oraz środowiska społecznego w procesie utrzymywania systemu wartości i w procesach przekazywania oraz akceptacji informacji i opinii. Człowiek należy do różnych grup oraz kręgów społecznych, zarówno pierwotnych, małych, jak i wtórnych – średnich i wielkich.

Etapy rozwoju grupy

Do grup wchodzimy z chwilą narodzin, a opuszczamy je w momencie śmierci. Pierwszą z grup jest rodzina. To właśnie ona na wiele sposobów kształtuje fundamenty innych grup, które pojawiają się później. Rozwój i podtrzymywanie tożsamości – to dwie ważne funkcje, których realizację mogą nam zapewnić wyłącznie grupy.

Istnieje kilka etapów rozwoju grupy:

1. Formowanie – orientacja na zadania – członkowie starają się określić zadanie i sposób podejścia do niego. Testowanie i zależności – członkowie starają się określić, jakie są zachowania interpersonalne akceptowane są w grupie. Będą bardzo zależni od przywódcy i jego reakcji na innych członków

2. Burza – konflikt wewnątrzgrupowy – brak jedności w grupie, wrogość wobec przywódcy i wobec siebie

3. Normowanie – rozwój spójności grupy – członkowie grupy zaczynają akceptować się nawzajem, tworzą się normy grupowe. Grupa będzie unikać konfliktów.

4. Wykonanie – funkcjonalne dopasowanie ról – członkowie grupy przyjmują role, które pozwalają im zakończyć zadanie.

5. Rozpad³⁰.

Wyróżniamy trzy rodzaje ról w grupie: zadaniowe – konieczne do wyboru i realizacji zadania; zachowawcze, które zapobiegają samorozwiązaniu grupy na przykład łagodzenie napięć oraz role dysfunkcjonalne, które oznaczają zakłócenia w pracy grupowej na przykład zabieganie o sympatię.

Przystąpienie do grupy może przynieść wiele korzyści jak na przykład zmniejszenie osamotnienia, poczucie siły, większą wiarę w swoje możliwości, odporność na stresy. Pozycja grupy uznana przez innych za ważną zapewnia uznanie i prestiż jej członków. Wysoka samoocena grupy może zapewnić poczucie wysokiej wartości jej członkom. Grupa daje także poczucie przynależności. To, czego nie może osiągnąć jednostka często osiąga grupa, np. aby

³⁰ I. Krucz, Psychologia języka komunikacji, red. A. Raciborska, Warszawa 2000, s. 173-174.

wykonać zadanie trzeba łączyć uzdolnienia, widzę albo władzę kilku osób³¹. Tak więc przynależność do grupy od zawsze jest bliska człowiekowi.

Znaczenie komunikacji dla funkcjonowania grupy

Komunikacja to proces przekazywania znaczeń od nadawcy do odbiorcy. Rzeczywista komunikacja wymaga zrozumienia – odczytania wiadomości. Nie należy unikać komunikowania się, ponieważ komunikować to znaczy również dzielić się. Komunikujemy się za pomocą języka, symboli, a także za pomocą zachowania. Jednak naszym zadaniem jest wyjaśnienie procesu komunikacji i jej znaczenia w grupach rówieśniczych³². W procesie komunikacji informacje przekazywane są przy pomocy ciała – w 55%, dźwięku – w 38% oraz słów – w 7%.

Do najważniejszych elementów dobrej komunikacji należą: umiejętność mówienia, umiejętność słuchania, szacunek dla partnera oraz język ciała.

Przeszkodami zaś mogą być: różnice w przestrzeganiu, różnice językowe, szum, emocje, niezgodne komunikaty werbalne i poza werbalne, nieufność.

W komunikacji rówieśniczej między uczestnikami procesu komunikacji wytwarzają się określone stosunki, które mogą mieć charakter partnerski i nazywamy to komunikowaniem symetrycznym lub też opierać się na dominacji i jest to tzw. komunikowanie nie symetryczne³³. Komunikacja rówieśnicza ogólnie polega na tym, iż między dwojgiem ludzi wytwarza się więź komunikacyjna³⁴. B. Misztal uważa, że pierwszą i najważniejszą dla człowieka grupą jest rodzina. Drugą z grup po rodzinie, z którą każdego dnia człowiek się spotyka i w niej funkcjonuje jest grupa rówieśnicza, która odgrywa również bardzo ważną rolę w rozwoju człowieka. Procesy komunikacyjne w tej grupie są bardzo zróżnicowane – każda grupa ma swoje wybrane i specyficzne sposoby komunikowania się.

Człowiek jako członek grup

Człowiek jest członkiem jednocześnie wielu grup. Grupy wywierają wpływ na zachowanie człowieka, jego postawy, wartości, procesy poznawcze. Grupa

³¹ B. Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, red. S. Trela, Wrocław 2004, s. 134-136.

³² R. Wodniak, *Zarys socjologii edukacji i zachowań społecznych*, Kraków 2004, s. 45.

³³ Tamże, s.87.

³⁴ B. Misztal, *Grupy rówieśnicze młodzieży*, Gdańsk 1974, s. 59.

rówieśnicza to określona zbiorowość ludzi w tym samym bądź zbliżonym wieku. Grupy mogą być małe, duże, formalne i nie formalne³⁵. Dzieci same wybierają swoich znajomych kierują się na ogół wpływem społecznym oraz oceną innych ludzi, dopiero z wiekiem zaczynają kierować się własnym zadaniem, bo z wiekiem kształtuje własne upodobania i zainteresowania. Grupa odgrywa szczególną rolę w przyswajaniu przez dziecko norm społecznych, dotyczących funkcjonowania w układach wzajemnej zależności takich jak: komunikowanie się, okazywanie i doświadczanie przyjaźni, podporządkowywanie się oraz kierowanie innymi³⁶.

Dla wielu dzieci rozpoczęcie nauki w szkole wiąże się z nabywaniem umiejętności bycia odbiorcą komunikatów kierowanych od większej ilości osób³⁷. Relacje rówieśnicze pełnią również funkcję stymulatora rozwoju emocjonalnego, poznawczego, społecznego, moralnego, pozwalając na ukształtowanie się „strefy najbliższego rozwoju”. Brak przyjaciółki bądź przyjaciela powoduje niską samoocenę i poczucie osamotnienia, natomiast komunikacja pozytywnie wpływa na rozwój człowieka i jest bardzo ważna w jego życiu³⁸.

Warunki dyskusji

W. Furman wskazuje na pięć warunków właściwej komunikacji. Pierwszy, warunek powszechności wskazuje na to, że każdy ma prawo uczestniczyć w dyskusji. Warunek autonomii zapewnia równe prawa do wyrażania własnej opinii. Kolejny warunek wejścia w rolę innych to odnoszenie się z szacunkiem do innych. Warunek neutralności sił oznacza, że silniejszy uczestnik dyskusji nie powinien utrudniać dojścia do porozumienia. Ostatni warunkiem jest jasność w prezentowaniu celów swojej wypowiedzi. Aby dyskusja przebiegła efektywnie, każdy z jej uczestników powinien sumiennie i bezstronnie rozważyć wszelkie racje pozostałych uczestników debaty³⁹.

³⁵ Tamże, s.115.

³⁶ B. Harwas-Napierała, *Psychologia rozwoju człowieka*, Warszawa 2002, s. 174.

³⁷ Tamże, s. 177.

³⁸ Komunikacja w grupie jest ważnym elementem naszego życia. Człowiek należy do różnych grup. Są to m.in.: rodzina, szkoła, grupa rówieśnicza, zespół pracowników. W każdej z tych grup komunikacja i relacja na określone bodźce, informacje będzie różna. Człowiek przystosowuje się do danej grupy i współpracuje z nią, aby osiągnąć określony cel. Rozmowa i dialog są ważne - wykazano, że wpływają one na pracę serca i funkcjonowanie tkanek na poziomie komórkowym (por. W. Furman, *Dziennikarstwo i public relations jako dwa typy komunikowania*, Rzeszów 2006, s. 17-18).

³⁹ Tamże, s. 19.

Warunki komunikowania

W. i C. Stephan wśród warunków komunikowania się wyróżniają czynniki społeczne, indywidualne i pośredniczące. Podkreślają, że komunikacja inaczej będzie zachodzić w rodzinie, pomiędzy rodzicami, dziećmi, dziadkami i rodzeństwem, a inaczej w szkole, pod wpływem grupy rówieśniczej⁴⁰.

Środowisko pracy

Jedną z ważniejszych grup jest środowisko pracy. W tej grupie mieć miejsce współpraca, ale i często może dochodzić do konfliktów i napięć na skutek złej komunikacji. Na komunikację w tej grupie mogą wpływać uprzedzenia, stereotypy, pozycje społeczne, a nawet pewne cechy osobowości. Przyczyną konfliktów mogą być sprzeczności celów określonych osób należących do grupy. Nerozwiazane konflikty mogą pozostawiać ślad w psychice i prowadzić do nie milej atmosfery w pracy, utarczek w zespole, do intryg. W ten sposób ludzie „obdarzają się” negatywnym wsparciem⁴¹. Specyficzne jest komunikowanie się między grupami kulturowymi. Komunikacja jest wyznaczana w nich przez język, normy, zasady i nasze wyobrażenia o kulturze innych. Nie można jednak ulec etnocentryzmowi, ponieważ wtedy komunikacja będzie zaburzona.

Negocjacje

Innym ważnym aspektem w komunikacji grupowej są negocjacje⁴². Biorą w nich udział najczęściej osoby o przeciwnych stanowiskach w odniesieniu do danej sprawy. Jeżeli uda się rozwiązać problem tak, aby obie strony były zadowolone można powiedzieć, że negocjacje zakończyły się z powodzeniem. Niekiedy jednak w negocjacjach potrzebna jest pomoc mediatora lub psychologa.

W komunikacji grupowej bardzo ważną rolę pełni kontakt wzrokowy – utrzymanie go zwiększa bezpośredniość. Zbytne patrzenie na kogoś wpra-

⁴⁰ W.G. Stephan, C.W. Stephan, Wywieranie wpływu przez grupy. Psychologia relacji, Gdańsk 1999, s. 78-79.

⁴¹ F. Schulz von Thun, Sztuka rozmawiania. Dialog wewnętrzny, Kraków 2002, s. 125-126.

⁴² E. Aronson, T.D. Wilson, R.M. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, Poznań 1997, s. 395-396.

wia w zakłopotanie. Innym elementem jest postawa – ważny jest dystans, czyli zachowana odpowiednia odległość między osobami. Informacja o tym, jak postrzegamy rozmówcę oraz w jakim jesteśmy nastroju przekazuje wyraz twarzy. Ważna w komunikacji jest także gestykulacja – nie może być ona zbyt agresywna. Szczególnie należy zwrócić uwagę na umiejętność aktywnego słuchania.

Negatywny charakter komunikacji w grupie

Komunikacja w grupach rówieśniczych może mieć negatywny charakter. Problemem w tego typu grupach w dzisiejszych czasach są wulgaryzmy. Są to wyrazy, wyrażenia lub zwroty uznawane przez użytkowników danego języka jako nieprzyzwoite, ordynarne. Ze względu na sytuacje, w jakich się ich używa podzielić je można na trzy podstawowe grupy: pierwszą są przekleństwa, czyli grupa słów używanych, aby rozładować napięcie występujące z powodu uniesienia emocjonalnego lub negatywnych bodźców docierających do jednostki. Druga grupa to wulgaryzmy używane w celu świadomego obrażenia drugiej osoby bądź grupy ludzi. Trzecia grupa to wulgaryzmy używane w celu wyrażenia lekceważenia czegoś lub kogoś. Wulgaryzmy mają różną konstrukcję. Pewne języki mają własną specyfikę tworzenia właściwych sobie wulgaryzmów. Najczęściej spotykane wulgaryzmy odnoszą się do: części ciała (zwłaszcza takich jak narządy płciowe, pośladki i piersi), zwierząt, łamanie norm społecznych, słów powstałych specjalnie do tego celu, sfery stosunków płciowych, sfery załatwiania potrzeb fizjologicznych, danych grup społecznych, śmierci oraz zwłok ludzkich. Zakres wulgaryzmu jest zmienny i silnie powiązany z wyrażeniem obraźliwym.

Co osłabia komunikację?

Kierowanie obraźliwych słów w kierunku osoby, z którą rozmawiamy, zwłaszcza rówieśnika, powoduje wzbudzenie negatywnych emocji, a co za tym idzie, osłabia proces komunikacji. Osoba poniżana i wyśmiewana przez rówieśników czuje się niechciana, wyobcowana, niezrozumiana. Zamyka się w sobie, z nikim nie rozmawia, bo boi się, że pod jej adresem ktoś znowu powie jakieś przykre słowo. Młodzi ludzie uczą się wulgaryzmów od swoich rodziców, z telewizji, Internetu czy też prasy. Są one wszechobecne i tak głęboko wpisały się w nasz zasób słownictwa, że często nie zdajemy sobie sprawy z częstotliwości ich wymawiania. Stanowią one bardzo istotny problem komunikacji w grupie rówieśniczej, zwłaszcza dziecięcej czy młodzieżowej.

Komunikat nasycony nieprzyzwoitymi wyrazami powoduje, że rozmowa zmienia się z przyjemnego dialogu w kłótnie.

Lubię Cię, bo...

Kolejnym problemem komunikacyjnym jest brak akceptacji przez rówieśników. Często zdarza się, że młodzi ludzie lubią kogoś „za coś”. Tym „czymś” może być na przykład dobrej marki telefon komórkowy, noszenie markowych ubrań, albo pochodzenie z zamożnej rodziny. Taki rodzaj akceptacji, która stawia warunki E Sujak nazywa akceptacją warunkową⁴³. Ma ona negatywny charakter, ponieważ prowadzi do selekcji osób w grupie rówieśniczej – osoba jest nie akceptowana, bo nie zachowuje norm obowiązujących w społeczności, czy w danej grupie. Akceptację warunkową cechują relacje w układach hierarchicznej nierówności takich jak na przykład nauczyciel-uczeń. W grupie rówieśniczej może mieć to charakter lider – reszta grupy. Taka negatywna akceptacja nie buduje miłości i zgody w grupie, ale staje się przyczyną konfliktów i niezrozumienia⁴⁴.

Brak szacunku barierą komunikacyjną

Problemem w komunikacji w grupie rówieśniczej może być brak szacunku względem jednego bądź kilku członków danej grupy. Nieokazywanie szacunku powoduje, że członkowie grupy źle się w niej czują, są wyśmiewani przez innych i nie potrafią wyrazić swoich prawdziwych myśli i uczuć, bo boją się, że zostaną niezrozumiani.

J. Bobryk podaje, że istnieją różne typy posługiwania się językiem, czyli różne gatunki mowy. Każdy gatunek związany jest ze specyficznym stylem, a styl ten kształtował się zawsze tak, a nie inaczej w zależności od sytuacji w jakiej był używany, powstawał w relacji łączącej uczestników komunikacji. Gesty wykonywane przez grupę młodzieży i nowe słowo przez nich stworzone są w ich gronie zrozumiałe i nie wymagają tłumaczenia⁴⁵.

⁴³ E. Sujak, ABC psychologii komunikacji, Kraków 2006, s. 21.

⁴⁴ Tamże, s. 21-23.

⁴⁵ J. Bobryk, Jak tworzyć rozmawiając. Skuteczność rozmowy, Warszawa 1995, s. 25.

Komunikacja w grupie robotniczej

Z badań i obserwacji Bersteina⁴⁶ prowadzonych do końca lat pięćdziesiątych, wynika, że język używany przez klasę robotniczą różni się znacznie od języka subkultury klasy średniej, jako że oba te kręgi kulturowo-społeczne tworzone są przez osoby o różnych celach i warunkach życia. J. Bobryk podkreśla, że warunki życia klasy pracującej fizycznie narzucają jej praktyczną postawę życiową, kierują uwagę częściej na rzeczy niż na osoby, sprzyjają koncentracji na teraźniejszości, nie sprzyjają koncentracji na odległych celach życiowych. W przeciwieństwie do niej klasa średnia, mająca z reguły znacznie mniej problemów materialnych, jest w stanie poświęcić więcej uwagi jednostkom, interesować się ich życiem emocjonalnym i intelektualnym, stawiać sobie cele odległe w czasie, myśleć o ogólnych zadaniach życiowych. Obie te warstwy różnią się także sposobem komunikacji interpersonalnej. Członkowie klasy średniej wyrażają swoje uczucia za pomocą logicznych, nieemocjonalnych środków językowych, co powoduje, że język tej klasy jest bogaty, przystosowany do wyrażania subtelnych odcieni znaczeniowych i chwywania bogactwa życia psychicznego człowieka. W obrębie klasy robotniczej zaś uczucia wyrażane są najczęściej przez gesty, ton głosu, mimikę⁴⁷.

Aktywność słuchacza

Aktywność słuchacza polega na odbiorze całej wypowiedzi i jej zrozumieniu, ponadto na zredagowaniu własnymi słowami, jak zrozumieliśmy daną wypowiedź. Taki typ słuchania sprawia, że nie tylko odbieramy treść usłyszanych słów, ale także dostrzegamy przeżycia uczuciowe naszego rozmówcy – dajemy mu poczucie bycia zrozumianym. Jest to zawsze najcenniejszy element rozmowy. Często zdarza się nam słyszeć skargi na brak zrozumienia nawet najbliższych osób i równie często sami doznajemy uczucia niezrozumienia przez innych, dlatego musimy starać się aktywnie słuchać: zrozumieć, pokazywać, że słucham, mimiką, dawać do zrozumienia, że treści, które słyszę są dla mnie zrozumiałe⁴⁸.

⁴⁶ B. Bernstein, *Social Class. Language and Socialization*, w: *Language and Social Context*, red. P. P. Giglioli, Harmondsworth, London 1979.

⁴⁷ J. Bobryk, *Jak tworzyć rozmawiając. Skuteczność rozmowy*, dz. cyt., s. 28-29.

⁴⁸ E. Sujak, *ABC psychologii komunikacji*, dz. cyt., s. 29.

Poniżej przedstawiam wyniki badań dotyczących tego, jak często zdarza się nie dawać sygnałów świadczących o tym, że aktywnie słuchamy naszego współpracownika.

Wykres 3. Jak często zdarza Ci się nie dawać sygnałów świadczących o aktywnym słuchaniu współpracownika



Powyższy wykres pokazuje, że często zdarza nam się słuchać „tak po prostu”, nie wysyłając żadnych znaków naszemu współpracownikowi. Może to być odczytane jako brak szacunku i może sprawiać rozmówcy przykrość.

Według A. Potockiego⁴⁹ komunikacja jest również związana z wykonywaniem zadań. W miejscu pracy relacje te powinny być oparte na udzielaniu i otrzymywaniu pomocy oraz wsparcia przy realizacji wspólnych zadań i działań. To, czy komunikacja między pracownikami przebiega w sposób prawidłowy zależy w dużym stopniu od tego, jaka jest atmosfera w miejscu pracy. Życzliwe i przyjazne stosunki między ludźmi podnoszą stopień identyfikacji z zakładem oraz zadowolenie z wykonywanej pracy. Poprawne relacje z kolegami z pracy mogą dawać wsparcie, satysfakcję, czasem nawet są źródłem przyjaźni.

Podsumowanie

Osoba ludzka, komunikując się ze społeczeństwem ma możliwość oddziaływania na nie, a zarazem podporządkowuje się i ogranicza swoją działalność do ram zakreszonych przez wzorce kulturowe w nim obowiązujące. Poprzez ten kontakt jednostki odczuwają i zaspokajają potrzeby wyższego rzędu. Jednakże funkcjonowanie jednostki w społeczeństwie, a więc zaspokojenie potrzeby kontaktu wymaga od ludzi porozumiewania się, które jest tworzywem procesów społecznych, więzi społecznych, rozwoju kultury. Grupy czy społeczeństwo to płaszczyzny, w których zachodzi porozumiewanie się

⁴⁹ A. Potocki, Instrumenty komunikacji wewnętrznej w przedsiębiorstwie, Warszawa 2008, s. 71.

i wytwarzają się społeczne powiązania. Te powiązania mogą służyć porozumiewaniu się pojedynczych ludzi, wytwarzając stosunki partnerskie albo przeciwdziałać, wywołując konflikty.⁵⁰

Komunikacja w grupach rówieśniczych odnosi się też w pewnym stopniu do rozwoju osobowego jednostki. Pozwala ona zaspokajać podstawowe potrzeby takie jak choćby przynależność do określonej grupy ludzi. Dzięki realizacji tej potrzeby człowiek może rozwijać się, realizować swoje pasje będąc przy tym zrozumianym. Warto doskonalić ten rodzaj komunikacji jakim jest komunikacja rówieśnicza.

**Fr Władysław Kądziołka: It's worth talking, or about communication
as a factor ensuring the formation of a group**

It is worth while to talk – in other words, about communication as a factor which guarantees the formation of a group.

The above is the title of my article. It is about the importance of good communication in making a group. Young people in particular, as they spend a lot of time together, should be aware that a good dialogue is conducive to make a group. Have you ever heard about friends who do not speak with each other? I don't think so, because there are no situations when people do not want to communicate something. The way we look or make gestures are also communication. Moreover, listening is also important to make a good dialogue. When you do not listen to your friends you are very selfish. It could constitute a barrier in good communication. In groups everybody should tell everything they think. They have to be candid so that problems should be dealt with as they arise. Everybody can have their own opinion. Communication in a group makes compromise with friends possible. They can also make faster and better decisions since they use everybody's experience.

⁵⁰ Tamże, s. 14.