

Ks. JÓZEF KRÓL

PROCES KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

1. Proces komunikowania się i czynniki zakłócające. — 2. Style komunikacji interpersonalnej.— 3. Ćwiczenie umiejętności w zakresie komunikowania się.

Każdy z nas codziennie komunikuje się z wieloma osobami. Komunikowanie się z innymi jest bowiem najbardziej powszechną i podstawową formą kontaktów pomiędzy ludźmi. Tą sferą ludzkiego funkcjonowania zajmują się badacze reprezentujący różne dyscypliny.

W obszarze badań nad komunikacją C. W. Morris wyróżnia trzy dziedziny: syntaktykę, semantykę i pragmatykę. Dokonany przez niego podział respektowany jest przez wielu autorów¹. Koncepcja teoretyczna i prace empiryczne poświęcone syntaktyce i semantyce prezentowane są w pracach J. Kurcz². Pragmatyczny aspekt komunikacji, czyli zagadnienie relacji pomiędzy znakiem a jego użytkownikiem, stanowi przedmiot niniejszego artykułu.

Analiza prac traktujących o ludzkim komunikowaniu się pokazuje, iż wyodrębnione tu trzy dziedziny badań różni nie tyle obszar podejmowanej problematyki, lecz także stosowane techniki i metody badań. Wiedza z zakresu syntaktyki i semantyki zgromadzona przez psycholingwistów oparta jest na rezultatach rzetelnie przeprowadzonych badaniach naukowych, zwykle o charakterze eksperymentu laboratoryjnego. Natomiast koncepcje teoretyczne na temat pragmatycznego aspektu komunikacji formułowane są głównie przez psychologów praktyków. Autorami tego typu prac są zazwyczaj psychoterapeuci, dla których komunikowanie się jest narzędziem oddziaływania. Własne doświadczenia oraz obserwacje poczynione w takich warunkach stają się podstawą

¹ Np. P. Watzlawick — J. H. Beavin — D. D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication*, New York 1967; J. Reusch, *Semiotic Approaches to Human Relations*, Paris 1972; I. Kurcz, *Język i mowa*, w: *Psychologia*, pod red. T. Tomaszewskiego, Warszawa 1975, 411—489.

² Zob. I. Kurcz, *Język i mowa*, 419—480; I. Kurcz, *Semantyczne aspekty czynności językowych człowieka*, w: *Studia nad teorią czynności ludzkich*, pod red. I. Kurcz — J. Reykowski, Warszawa 1975, 251—274

do tworzenia tez na temat prawidłowości rządzących ludzką komunikacją. W pracach tego typu autorów brak jest zwykle prezentacji sposobu dochodzenia do uogólnień teoretycznych. Wiadomo, iż poza metodą obserwacji posługują się oni intuicją i empatią. Stanowisko takie znajduje uzasadnienie w koncepcji psychologii humanistycznej, koncentrującej się na dymensji: nadawca — komunikat — odbiorca. Podejście takie, jak się wydaje, jest bardziej owocne w śledzeniu ludzkiej komunikacji niż stanowisko przyjmujące tezę o pozaprzedmiotowości poznania, wyrażające się w koncentracji na dymansji: kod — komunikat — odniesienie³.

Niniejszy artykuł będzie stanowił próbę integracji wiedzy na temat pragmatycznego aspektu ludzkiej komunikacji, co nie jest zadaniem łatwym, ponieważ nie ma tu jednej, wiodącej teorii, a istniejące zawierają pewne kontrowersje⁴. Wydaje się, iż niektóre sprzeczności wynikają z faktu, iż formułowane przez autorów tezy dotyczą odmiennych obszarów ludzkiej komunikacji. Język pełni dwie funkcje: jedna z nich to funkcja opisowa; język jest tutaj środkiem opisu rzeczywistości. Druga — komunikacyjna; język jest wtedy narzędziem porozumienia się⁵. Interesować nas będzie funkcja komunikacyjna języka. Celem tego artykułu jest przedstawienie prawidłowości rządzących procesem komunikowania się ludzi oraz ukazanie czynników, które warunkują powstanie autentycznej komunikacji międzypersonalnej.

1. PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ I CZYNNIKI ZAKŁOCAJĄCE

Pierwsze prace psycholingwistyczne opisujące proces komunikowania się, opierały się na modelu języka wyprowadzonym przez teorię informacji, który to model zgadzał się z pewnymi aspektami behawiorystycznej teorii uczenia się panującej ówczesnie (lata pięćdziesiąte) w psychologii amerykańskiej. Przedstawiciele podejścia mechanistycznego w swoich rozważaniach wychodzą od schematu procesu komunikacji skonstruowanego przez Shannona i Weavera, dokonując zwykle jego rozbudowy. C. E. Shannon jest twórcą matematycznej teorii komunikacji⁶. Koncentruje się ona na elementach funkcjonalnych układu komunikacyjnego (nadajnik, koder, kanał, dekoder, odbiornik) oraz przebiegu procesu komunikacji. Nadajnik jest elementem układu komunikacyjnego wysyłającym sygnały. Odbiornik odbiera je. Kanał jest elementem, za pomocą którego sygnały przechodzą od nadajnika do odbiornika. Informacje z nadajnika do odbiornika przesyłane są za pomocą sygnałów. Sygnały stanowią wyodrębniony zbiór stanów, jakiego może przybierać kanał. Sygnałom przekazywanym przez kanał przyporządkowane są treści, według określonej zasady. Zbiór sygnałów oraz

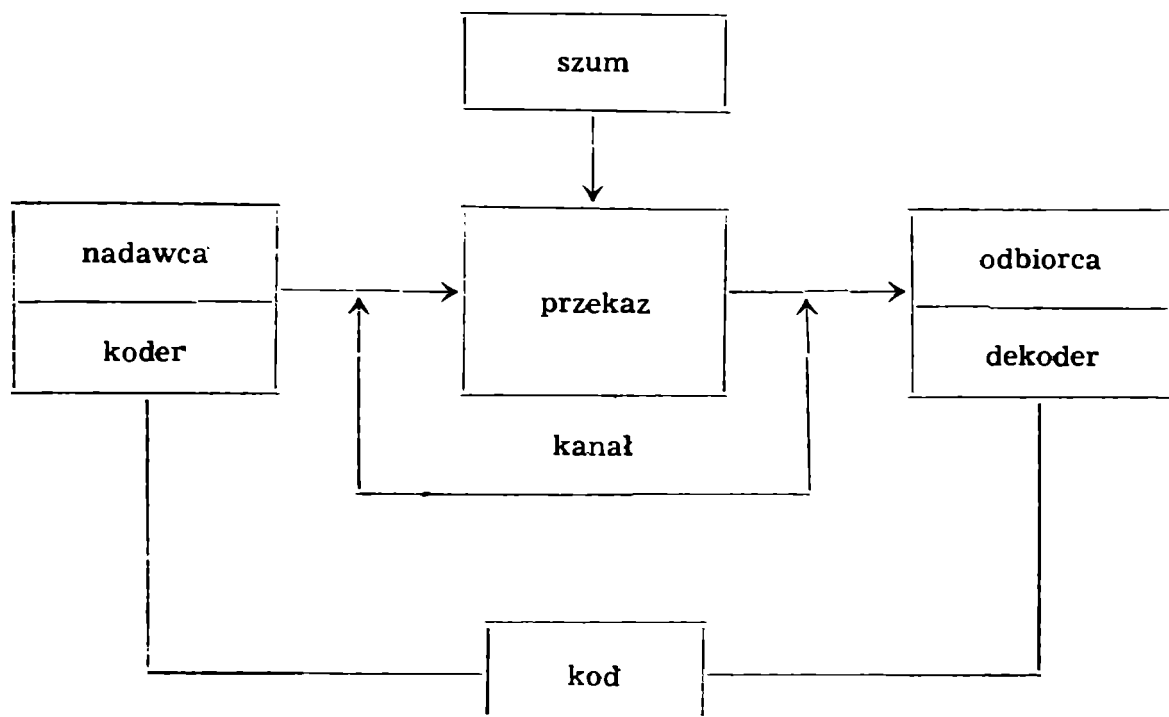
³ Zob. E. Paszkiewicz, *Psychologia humanistyczna — między naturalizmem i antynaturalizmem*, Studia Filozoficzne 150 (1978) nr 5, 149—160.

⁴ Zob. L. Grzesiuk i in., *Teorie ludzkiej komunikacji*, Przegląd Psychologiczny 20 (1977) nr 1, 91—105.

⁵ L. Grzesiuk, *Zachowania komunikacyjne w interakcjach społecznych. Psychologiczne i społeczne uwarunkowania zachowań komunikacyjnych*, w: *Osobowość a społeczne zachowanie się ludzi*, pod red. J. Reykowskiego, Warszawa 1980, 355—357.

⁶ C. E. Shannon — W. Weaver, *The mathematical theory of communication*, Urbana 1949.

zbiór treści im odpowiadających nazywamy kodem. Koder (przy nadajniku) transformuje wysłane przez nadajnik treści na sygnały, dekoder transformuje odbierane sygnały na treści. W celu lepszego uzmysłowienia tych pojęć, przedstawiamy schemat procesu komunikowania się przy zastosowaniu terminów teorii informacji.



Schemat procesu komunikacyjnego wg I. Kurcz⁷.

W procesie komunikacji musi istnieć z jednej strony źródło, z którego zostaje nadany przekaz, czyli nadawca, a z drugiej odbiorca tego przekazu. Teoria informacji zajmuje się tym, jak jakiś stan nadawcy zostaje przekazany odbiorcy. Przekaz złożony z jednego lub więcej sygnałów należących do określonego kodu przechodzi przez kanał (fale powietrza, drut telegraficzny itp.), w którym mogą wystąpić wpływy zakłócające, tzw. szum. Kod, do którego należą sygnały składające się na przekaz, musi być znany nadawcy i odbiorcy lub wbudowany, w urządzenie nazwane nadawcą w postaci tzw. kodera (mechanizmu kodującego), jak i w urządzenie zwane odbiorcą w postaci dekodera. Informacja oznacza liczbę kolejnych wyborów potrzebnych do identyfikacji przekazu. Pojęcie informacja nie wiąże się z treścią, znaczeniem przekazów. Dlatego też wielu uczonych zajmujących się komunikowaniem się między ludźmi uważa, że termin informacja w sensie wyboru jednej możliwości z określonej ich liczby został niefortunnie użyty, ale ponieważ tak się przyjęło, autorzy ci proponują używanie tego terminu w dwojakim sensie: 1) teoriiinformacyjnym i 2) zgodnie z potocznym jego rozumieniem jako informacji treściowej, odnoszącej się do określonego zakresu znaczeniowego. Problem znaczenia staje się szczególnie istotny, gdy w grę wchodzi ludzie uczestniczący w procesie komunikacji⁸.

⁷ I. Kurcz. *Psycholingwistyka*, Warszawa 1976. 58.

⁸ Por. J. Parry. *The psychology of human communication*, London 1967; C. Cherry. *On human communication*, Massachusetts 1970.

Ogólny schemat procesu komunikowania się stworzony przez teorię informacji okazał się bardzo użyteczny w badaniach nad komunikowaniem się językowym. Schemat ten stał się punktem wyjścia dla nakreślenia programu badawczego psycholingwistyki. Jest on powszechnie używany i w innych naukach społecznych, jak np. w semiotyce⁹. Na podstawie teorii informacji opracowano też model języka jako jednego z kodów używanych w procesie porozumiewania się. Model ten jest często określony jako model probabilistyczny¹⁰.

Model ten jednak napotyka na pewne trudności w zastosowaniu go do komunikacji międzyludzkiej, albowiem zakłada, iż zasób informacji możliwych do przekazania jest układem zamkniętym, gdy tymczasem człowiek, jest istotą samoprogramującą się w rozwoju, jest układem dynamicznym. Zdaniem R. Birdwhistell, procesu komunikacji międzyludzkiej nie da się sprowadzić tylko do teorii informacji¹¹. Symplifikacja taka może za sobą pociągnąć redukcję całego procesu komunikowania się dwóch osób do rzędu dialogu, gdzie pomiędzy jedną a drugą sekwencją wypowiedzianych słów jest pauza, czyli „nic”. Jeśli nawet poczynimy pewną istotną modyfikację podnosząc owo „nic” do rangi czegoś znaczącego, tj. uznamy każdą ciszę, przerywającą linearny lub bilinearny bieg słów za element znaczący w dialogu, to i wówczas pozostaniemy na stanowisku rozpatrywania komunikacji tylko w jednym z jej przejawów zbywając milczeniem lub jakimś ogólnikiem całą gamę niewerbalnych nośników sementycznych jako bądź to nieistotne, bądź tylko redundantne, bądź też co najwyżej nieznacznie modyfikujące treść przekazu. Takie stanowisko zaś pozostaje w jaskrawej sprzeczności z aktualnym stanem badań nad komunikacją niewerbalną, zwłaszcza w zakresie kinezyki¹² i proksemiki¹³, które to dyscypliny znacznie rozwinęły się w ostatnich latach¹⁴.

Birdwhistell postuluje adekwatny do naszych celów model wielokanałowej komunikacji, którego graficzną reprezentację zamieszczamy poniżej¹⁵:

Czas: T¹ T² T³ T⁴ T⁵ T...

Kanał 1.

Kanał 2.

Kanał 3.

ect.

Komunikacja jest tu rozumiana jako proces ciągły, użytkujący różne

⁹ Por. Z. Eco, *Pejzaż semiotyczny*, Warszawa 1972; P. Guiraud, *Semiologia*, Warszawa 1974.

¹⁰ I. Kurcz, *Psycholingwistyka*, 59.

¹¹ R. L. Birdwhistell, *Kinesics and Context. Essays on Body Motion Communication*, Philadelphia 1970; 68 nn.

¹² Ang. „kinesic”, dyscyplina zajmująca się opisem ruchowego systemu infrakomunikacyjnego, w tym mimiki i gestykulacji.

¹³ Ang. „proxemica”, dyscyplina zajmująca się opisem systemu infrakomunikacyjnego opartego na relacjach przestrzennych, w jakie wchodzi komunikujące się osoby.

¹⁴ R. A. Kneblewski, *Komunikacja werbalna i niewerbalna w aspekcie filozoficznym: rozważania metodologiczne w kierunku teorii aktów komunikowania*, w: *Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki*, pod red. A. Schaff, Wrocław 1980, 238.

¹⁵ Birdwhistell, j.w 70.

kanały w zależności od sytuacji. Niech kanał 1 będzie przykładowo kanałem audioakustycznym, kanał 2 — kinestetyczno-wizualnym, kanał 3 — oderogenno-olfaktycznym, kanał 4 — byłby np. kanałem dotykowym itd. Choć żaden pojedynczy kanał nie jest w ciągłym użyciu, przynajmniej jeden z kanałów jest zawsze czynny w procesie komunikacji. Usystematyzowaną organizację działania poszczególnych kanałów określa Birdwhistell jako infrakomunikacyjną¹⁶. Język wykorzystujący w naszym przykładzie wraz z parajęzykiem¹⁷ kanał 1 stanowi tutaj tylko jeden z infrakomunikacyjnych systemów i tak będzie traktowany w dalszym toku naszych rozwiązań.

Spróbujmy teraz dokładniej opisać poszczególne zjawiska, jakie wyróżniliśmy w toku komunikowania się, zwracając szczególną uwagę na czynniki, jakie w poszczególnych etapach procesu komunikowania się prowadzić mogą do pojawienia się zakłóceń¹⁸.

Nadawca

Człowiek podejmujący rozmowę, kieruje się zwykle pewną intencją. Intencje, dla których podejmowana jest komunikacja, mogą być bardzo różne.

Człowiek może podjąć rozmowę, aby zaspokoić własne potrzeby. Dzieje się tak, gdy nadawca pragnie coś osiągnąć i jest przekonany, iż rozmowa pomoże mu uzyskać to, czego potrzebuje. Mają tu wchodzić w grę bardzo różne potrzeby, poczynając od chęci zaspokojenia własnej ciekawości, aż do pragnienia uzyskania akceptacji od innych ludzi czy też zdobycie dominacji nad innymi. Jest to więc taka sytuacja, gdy intencją nadawcy jest dążenie do uzyskania określonych korzyści, dla siebie¹⁹. Na przykład słabo przygotowany do egzaminu student stara się dowiedzieć od kolegów, jakie pytania zadaje profesor.

Analogicznie intencją nadawcy może być zaspokojenie potrzeby odbiorcy. Nadawca podejmuje więc rozmowę, aby jego partner odniósł określone korzyści, jeśli poprzednio sygnalizował on własne potrzeby. Dla przykładu: przechodzień pyta płaczące dziecko, czy potrzebna mu jest pomoc.

Człowiek może inicjować rozmowę, aby zapoznać inną osobę z własnymi odczuciami, poglądami, przekonaniami itp. W tym przypadku nadawca przekazując partnerowi wiadomość nie zamierza wywrzeć żadnego wpływu na jego postępowanie. Na przykład córka po powrocie do domu opowiada matce, jak spędziła dzień.

Nadawca pragnie mówić o pewnych sprawach przede wszystkim dla rozładowania napięcia, jakie się z nimi wiąże. Jest to więc taka

¹⁶ Kneblewski, j.w. 239.

¹⁷ Dyscyplina zajmująca się tym niejęzykowym komunikowaniem audioakustycznym jeszcze się nie wykształciła i nie samookreśliła w pełni.

¹⁸ O zakłóceniach w komunikacji informują m.in. prace takich autorów, jak: J. Reusch — W. Kees, *Nonverbal communication. Notes on the visual perception of human relations*, Berkley 1956; *Communication processes*, pod red. F. A. Geldard, Oxford 1963; Parry, dz. cyt.; Reusch, *Semiotic approaches*, dz. cyt.

¹⁹ Istnieją badacze, którzy wszelką ludzką komunikację rozpatrują w kategoriach korzyści odnoszonych przez nadawcę i odbiorcę, zob. np. A. Rosen, *The treatment relationship: a conceptualization*, w: *Psychotherapy and behavior change*, pod red. I. M. Marks i in., Chicago 1972, 44—51

sytuacja, gdy człowiek chce wygadać się czy wyzalić, co pomaga w uwolnieniu się od złości, niepokoju, poczucia skrzywdzenia itp. Dla przykładu: uczeń opowiada koledze o tym, jak boi się nauczyciela matematyki.

Intencja nadawcy wiązać się również może z koniecznością realizowania razem z drugą osobą określonych celów bądź wykonywania zadań nie wynikających bezpośrednio z ich pragnień czy potrzeb, a związanych np. z pracą zawodową. Przykładem może być rozmowa dwu studentów uwzględniających treść wspólnego referatu.

Ludzie nie zawsze zdają sobie sprawę z tego, co pragną osiągnąć poprzez rozmowę z innymi. Inaczej mówiąc, nie zawsze są w pełni świadomi własnych intencji. Takie słabe rozeznanie we własnych zamierzeniach może być jednym ze źródeł zakłóceń w komunikacji. Sformułowana w takich warunkach wiadomość może bowiem nieprecyzyjnie oddawać intencję nadawcy lub w skrajnych przypadkach zawierać treści wręcz niezgodne z tą intencją²⁰.

Dla realizacji intencji nadawca dokonuje wyboru treści, które mogą zostać przekazane odbiorcy, tj. formułujące wiadomości²¹. Wybór ten może być mniej lub bardziej trafny. Inaczej mówiąc, ostateczne sformułowanie wiadomości może lepiej lub gorzej służyć intencji, w związku z którą powstała. Na trafność tego wyboru ma wpływ przede wszystkim to, na ile nadawca jest w stanie uwzględnić wymagania sytuacji. A więc ważne jest nie tylko, czy nadawca bierze pod uwagę własne zamiary, ale też czy przewiduje oczekiwania odbiorcy i warunki, w jakich przebiega rozmowa.

Kodowanie

Po sformułowaniu wiadomości nadawca poszukuje formy, w jakiej ma ją przesłać odbiorcy. Wiadomość może być przekazana wyłącznie przez zachowanie nadawcy, gdyż jedynie zachowanie może być spostrzeżone przez odbiorcę²². Tak więc zachowania nadawcy są nośnikami określonych wiadomości, to one właśnie pełnią funkcję sygnałów.

Sygnałami mogą być wszystkie zachowania człowieka. Są to: — zachowania werbalne (wypowiedzi) oraz — zachowania niewerbalne (gesty, mimika, ton, barwa i natężenie głosu, całe zespoły działań, a nawet sposób używania niektórych przedmiotów)²³.

Tak więc nadawca chcąc przekazać wiadomość musi przełożyć ją na określone sygnały. Porozumiewanie się ludzi za pomocą zachowań jest możliwe dzięki temu, iż określonym zachowaniom człowieka przypisane jest określone znaczenie. Najprościej zilustrować to zachowaniami wer-

²⁰ L. Grzesiuk — E. Trzebińska, *Jak ludzie porozumiewają się*, Warszawa 1978, 19—21.

²¹ W języku potocznym termin „wiadomość” jest traktowany jako synonim pojęcia „informacja”. Jednakże w teorii informacji ten drugi termin nabiera innego znaczenia. Dlatego też dla treści, jakie człowiek komunikuje innym i odbiera, używać będziemy terminu „wiadomość”, por. J. P. Chaplin, *Dictionary of psychology*, New York 1971; *Słownik psychologiczny*, pod red. W. Szevczuk, Warszawa 1979, 103.

²² Rozważamy jedynie takie formy komunikowania, które pojawiają się w bezpośrednim kontakcie dwóch osób. Inaczej bowiem wygląda problem przekazywania wiadomości w komunikacji pośredniej, np. korespondencyjnej.

²³ Zob. Birdwhistell, dz. cyt., 70 nn.

balnymi — pewnym zespołem dźwięków, tj. słowom, przypisywane są w danym języku określone treści. Podobnie jest z zachowaniami niewerbalnymi, np. machanie ręką może oznaczać przyjazne pozdrowienie, kiwanie głową może wyrażać zgodę, a kręcenie głową — brak zgody. Takie przypisywanie znaczeń poszczególnym zachowaniom jest wypracowane i przekazywane społecznie. Jest więc wspólne dla określonych zbiorowości ludzkich — rodziny, grupy społecznej, grupy narodowościowej. W różnych grupach tym samym lub podobnym zachowaniom mogą zostać przypisane odmienne znaczenia. Przykładem może być tu ukształtowanie się ogromnej liczby języków w grupach o różnej narodowości czy też inne znaczenie gestów wypracowane w kulturach Wschodu i Zachodu. Uczestnicząc w życiu własnej grupy społecznej, ludzie uczą się znaczenia, przypisywanego w tej grupie poszczególnym zachowaniom. Na przykład obserwując werbalne zachowania rodziców dziecko poznaje znaczenie różnych dźwięków i na tej podstawie uczy się mowy. Obserwuje ono też, jakie zachowania używane są przez dorosłych dla wyrażenia złości, sympatii, radości czy lęku — poznaje więc sygnały niewerbalne.

Zbiór zachowań i przyporządkowanych im znaczeń nazywany jest kodem. Najczęściej używanym kodem w komunikowaniu się ludzi jest język²⁴.

Przełożenie wiadomości na sygnały, czyli kodowanie polega na doborze kodu, w jakim ma być wyrażona treść wiadomości. Nadawca podejmuje decyzję, czy wiadomość ma być przekazana werbalnie, czy też za pomocą gestów lub tonu głosu. Następnie wybiera sygnały, jakie mają być nośnikami tej treści. Możliwości wyboru w tym zakresie ściśle wyznaczone są przez to, jakie kody zna nadawca i jakimi najłatwiej mu posługiwać się. Nie mniej ważne jest też uwzględnienie innych jeszcze czynników, takich jak: treść wiadomości czy możliwości rozmówcy²⁵.

Sygnały i ich nadawanie

W porozumiewaniu się ludzi sygnałem może być nie tylko określona wypowiedź człowieka lecz także zachowanie przez niego milczenia. Sygnałem są nie tylko słowa, lecz także ton głosu, fakt czy słowa wypowiedziane są szeptem lub krzykiem itp. Bogatym źródłem sygnałów jest tzw. „język ciała”, czyli zachowania niewerbalne²⁶,

Do tej kategorii zalicza się m.in.:

- Kontakt fizyczny, tak jak np. uścisk dłoni.
- Dystans fizyczny, jaki zachowują rozmówcy²⁷
- Postawa ciała.

²⁴ Grzesiuk — Trzebińska, dz. cyt., 24—26.

²⁵ Istnieje np. pogląd, że język werbalny jest właściwy dla wyrażenia treści racjonalnych (np. przekonań), natomiast język niewerbalny dobrze służy przekazywaniu uczuć, doznań.

²⁶ Bliższe dane na temat zachowań niewerbalnych można znaleźć m.in. w pracach: Ch. M. Galloway, *Analysis of theories and research in nonverbal communication*, Hammond, Indiana 1971, 1—21; M. Argyle, *Bodily communication*, London 1975; H. Junova, *Niewerbalne zachowanie się i jego wykorzystanie w psychoterapii*, *Psychoterapia* 12 (1975), 3—43.

²⁷ Badania w tym zakresie opisuje m.in. J. Kurczewski, *Patologia interakcji międzyludzkich*, w: *Zagadnienia patologii społecznej*, pod red. A. Podgórecki, Warszawa 1976, 281

- Patrzenie rozmówcy w oczy.
- Ruchy orientacyjne — ten termin oznacza, że w zamkniętej przestrzeni przyjmuje się nieco różne miejsca przebywania w zależności od celu i typu kontaktów z osobnikiem, który już tam się znajduje. Stwierdzono np., że chcąc współpracować człowiek siada zwykle obok drugiego osobnika, chcąc współzawodniczyć czy rokować na jakiś temat siadzie naprzeciwko, zaś chcąc swobodnie podyskutować czy rozmawiać zajmuje najczęściej pozycję pośredniczącą, tj. półbokiem.
- Szczególne znaczenie mają gesty dokonywane rękami. Mogą one przekazywać przeżycia emocjonalne lub podkreślać znaczenie poszczególnych fragmentów, gdy towarzyszą wypowiedziom. Niekiedy także mogą zastępować wypowiedzi.
- Ruch głowy — potakiwanie, wyrazy niedowierzania grają rolę potwierdzającą odbiór, gdy są czynione przez odbiorcę w stronę nadawcy, i informującą (np. przeczenie).
- Wygląd zewnętrzny — rodzaj ubrania, uczesania.
- Wyraz twarzy — ilość informacji, jakie można przekazać samym wyrazem twarzy, jest ogromna. Istotne znaczenie mają tu również ruchy oczu i zmiany kierunku wzroku²⁸

Komunikacja pozawerbalna spełnia zasadniczo trzy główne role w porozumiewaniu się międzyludzkim. Po pierwsze, służy ona do komunikowania postaw międzyludzkich i emocji niejako obok komunikatów, które równolegle są nadawane w sposób werbalny. Po drugie służy ona jako uzupełnienie komunikacji werbalnej. Komunikacja pozawerbalna może być także, po trzecie, używana do zastępowania wypowiedzi²⁹

Odbieranie sygnałów

Sygnal przekazywany przez nadawcę musi być w sposób adekwatny odebrany przez rozmówcę. Odbieranie sygnałów to nie tylko bierne ich widzenie czy słyszenie. To jakie sygnały zostaną odebrane, w znacznej mierze zależy od koncentracji na ich odbiorcy.

Jeśli uważnie przyjrzeć się zachowaniu odbiorcy, pojawia się następująca obserwacja. Odbiorca funkcjonuje nie tylko na zasadzie lustra, w którym odzwierciedla się otaczająca go rzeczywistość. Zachowanie odbiorcy wskazuje, że przede wszystkim poszukuje on pewnych sygnałów. I tak osoba przekonana, że ludzie nie są dla niej życzliwi, będzie poszukiwała sygnałów potwierdzających to. Dlatego zwróci ona zapewne uwagę przede wszystkim na to, że przełożony na jej widok zrobił niezadowoloną minę itp. Ta sama osoba przeżywając radosny nastrój będzie spodziewała się od ludzi sygnałów życzliwości. Dostrzeże wtedy, iż przełożony poparł przedstawiony przez nią konkretny wniosek itp.

Tak więc można powiedzieć, że odbiorca dokonuje selekcji sygnałów — koncentruje uwagę na pewnych wybranych. Uwaga odbiorcy skierowana jest nie tylko na potrzebne mu sygnały, lecz także na to,

²⁸ A. Janowski, *Psychologia społeczna a zagadnienia wychowania*, Wrocław 1980, 43.

²⁹ M. Argyle, *The Psychology of Interpersonal Behaviour*, Harmondsworth 1974, 47.

co nowe, nieznane, intensywniejsze od innych czy też — bardziej nieoczekiwane. Ogólnie mówiąc, selektywność uwagi odbiorcy prowadzi do odbierania określonych sygnałów i odrzucania innych.

Sygnaly, na które skierowana jest uwaga odbiorcy, mogą być przez niego odwzorowane w różny sposób. Mogą mianowicie zostać zarejestrowane w takiej formie, w jakiej przekazał je nadawca, lub też mogą zostać zniekształcone. Zniekształcenie odbioru to jakby widzenie i słyszenie nie tego, co się zdarzyło, lecz tego co odbiorca sam na ten temat wyobraził sobie. Zniekształcenia odbioru sygnałów występują szczególnie wtedy, gdy odbiorca przeżywa silne emocje. W przypadku zniekształceń w odbiorze sygnałów człowiek przystępujący do odtworzenia wiadomości od początku dysponuje więc nierzetelnymi danymi, które utrudniają mu uzyskanie porozumienia z rozmówcą³⁰

Odkodowanie

Odebrane, czyli dostrzeżone sygnały stanowią podstawę do odtworzenia wiadomości, jaką przekazał nadawca. Zrozumienie wiadomości możliwe jest dzięki czynności odkodowania, tj. przekładania odebranych sygnałów na treści, jakie ze sobą niosły. Aby trafnie odtworzyć wiadomość, odbiorca musi posłużyć się tym samym kodem, jakiego użył nadawca. Ważne jest też, aby rozumiał znaczenie poszczególnych sygnałów podobnie jak nadawca. Nieprzestrzeganie tych zasad prowadzi do zniekształcenia lub wręcz uniemożliwia odtworzenie wiadomości. Dzieje się tak szczególnie często w przypadku, gdy rozmówcy mają odmienne życiowe doświadczenia, przebywają w różnych środowiskach³¹.

Interpretacja

Znając treść wiadomości, odbiorca może, choć nie zawsze to czyni, próbować domyślić się intencji, dla których nadawca przekazał wiadomość. Wyobrażenie odbiorcy o intencjach nadawcy określone jest jako interpretacja.

Podstawą do stworzenia interpretacji jest suma doświadczeń człowieka dotyczących tego, jakie intencje i jakimi środkami bywają realizowane w toku porozumiewania się. I tak ważnym czynnikiem uwzględnianym przy dokonywaniu interpretacji jest kontekst sytuacyjny, w jakim przebiega rozmowa. Inaczej bowiem będą ocenione intencje człowieka, który przekazuje komuś pretensje w liczonym gronie osób, a odmiennie, gdy czyni to wyłącznie wobec osoby, do której pretensje są adresowane. W pierwszym przypadku odbiorca może sądzić, iż zamiarem nadawcy jest zemsta za doznaną przykrość poprzez ośmieszenie go wobec innych. W drugim — że nadawca pragnie wyjaśnić zaistniałe nieporozumienie.

Sposób realizacji oraz tworzenie interpretacji oparte są na doświadczeniach człowieka, dlatego dla uzyskania porozumienia ważne jest, aby doświadczenia obydwu rozmówców były zgodne. Gdy takiej zgodności brak, odbiorca może nietrafnie odczytać intencje nadawcy. Zniekształ-

³⁰ Grzesiuk — Trzebińska, dz. cyt., 31—33.

³¹ Tamże, 33.

cenie wiadomości prawidłowo odebranej i odkodowanej, może nastąpić także, gdy dodatkowe założenia wskazują na wrogi czy rywalizacyjny stosunek nadawcy³².

Przeprowadzona analiza zjawisk występujących w trakcie komunikowania się ludzi wskazuje, jak złożone procesy zachodzą w toku przekazywania i odbierania pojedynczej wiadomości.

2. STYLE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Proces komunikacji może przebiegać na różnych poziomach. C. Mares wyróżnia następujące poziomy komunikacji³³:

- prekomunikację, która jest jakby przygotowaniem do właściwej komunikacji (np. rozmowa o pogodzie przed przystąpieniem do omawiania właściwej sprawy przez rozmówców);
- pseudokomunikację, w której intencją nadawcy jest, aby nie został zrozumiany przez odbiorcę (co uzyskuje np. używając niejasnych terminów)³⁴;
- komunikację czystą, w której nadawca dokonuje wyboru kodu najbardziej adekwatnego do charakteru wiadomości, jaką zamierza przekazać, licząc się ponadto z możliwościami i punktem widzenia odbiorcy; w tych poczynaniach nadawca kieruje się intencją, aby jego komunikat został jak najdokładniej odkodowany przez odbiorcę; uwaga nadawcy jest więc w tym przypadku skoncentrowana na jego własnej osobie, na osobie odbiorcy i szumach. Zdaniem Maresa może wyróżnić również następujące wzorce komunikacji³⁵:

- wzorzec autorytarny; nadawca wyraża bezpośrednio lub pośrednio, czego oczekuje od odbiorcy, biorąc na siebie odpowiedzialność za działania, jakich podejmuje się odbiorca. Dominuje tu komunikacja jednostronna (o kierunku od zwierzchnika do podwładnego), o charakterze bezosobowym, dyrektywnym; w tych warunkach istnieje mało szumów, ale jest także duże prawdopodobieństwo wystąpienia błędów w komunikacji (ze względu na brak sprzężenia zwrotnego³⁶);
- wzorzec manipulacyjny; nadawca manipuluje emocjami i potrzebami odbiorcy (w sposób niejawnny), aby nakłaniać go do podjęcia działań zgodnych z oczekiwaniami nadawcy; czyni to tak, iż u odbiorcy powstaje przekonanie, że działania te wynikają z jego własnej inicjatywy; zatem odbiorca ponosi odpowiedzialność za podjęte działania, co jest stanem pożądanym przez nadawcę;

³² Tamże, 33—35.

³³ C. Mares, *Communication*, London 1966.

³⁴ S. Spiegel wymienia podobne do wyróżnionych przez C. Maresa kategorie dla opisu wadliwej komunikacji: a) w pełni destruktywna, gdy dominują wrogie intencje, b) autorytarna, c) prowadząca do rozłamu w interakcji, d) pseudokomunikacja, e) brak komunikacji, zachowanie wyłącznie formy. Zob. S. Spiegel, *Creative Process in the Arts*, w: *Communication and Community*, pod red. J. H. Masserman, New York 1965, 107—132.

³⁵ Mares, dz. cyt., 85.

³⁶ Por. S. Leder — A. Kosewska, *Synamika grup a psychoterapia grupowa*, w: *Terapia grupowa w psychoterapii*, pod red. H. Wandaszko-Łyskowska, Warszawa 1973, 13—49.

— wzorzec współpracujący; nadawca nie przedstawia wymogów (jak we wzorze autorytarnym) ani ukrytych pod argumentacją oczekiwań własnych (jak we wzorze manipulacyjnym), ale w sposób naturalny, obiektywny opisuje fakty i zjawiska; komunikacja ma charakter dwustronny; nadawca wyraża zgodę, aby zachowania odbiorców przebiegały niezależnie od jego oczekiwań; decyzje co do celów i metod działania podejmowane są wspólnie na drodze racjonalnej dyskusji i wszyscy dzielą się odpowiedzialnością za nie; w takich warunkach istnieje małe prawdopodobieństwo wystąpienia błędów w komunikacji (ze względu na funkcjonujące sprzężenie zwrotne), ale może pojawić się dużo szumów.

Z analizy dokonanej wyżej wynika, iż ludzie różnią się tym, co jest przedmiotem ich uwagi w toku komunikowania się z innymi: respektują wyłącznie własny punkt widzenia, koncentrują się wyłącznie na perspektywie partnera lub koordynują obie perspektywy. Dane te stały się przesłanką dla sformułowania hipotezy, iż istnieją dwa odrębne wzory czynności komunikacyjnych, jakie można zaobserwować u ludzi w kontaktach interpersonalnych. Te dwa wzory czynności komunikacyjnych zostały określone jako „style interpersonalnej komunikacji” Przyjęto, iż:

- partnerski styl interpersonalnej komunikacji to komunikowanie się skoncentrowane zarówno na własnej osobie jak i na osobie partnera,
- niepartnerski styl interpersonalnej komunikacji to komunikowanie się skoncentrowane na własnej osobie lub osobie partnera³⁷.

Partnerski styl komunikowania się

Człowiek komunikujący się z innymi w sposób partnerski uznaje własne pragnienia, oczekiwania oraz zamierzenia i potrzeby swego rozmówcy za równie ważne. Prowadząc rozmowę stara się, aby jedne i drugie mogły być zrealizowane. Nie narzuca on własnego punktu widzenia. Nie stara się nakłonić rozmówcy, aby zmienił własne postępowanie czy poglądy. Nie ocenia więc zachowania drugiego człowieka, toleruje jego odmienne przekonania. Zamiast formułowania nakazów lub udzielania rad stara się powiększyć wiedzę rozmówcy o konsekwencjach jego dotychczasowego postępowania oraz o różnych innych możliwościach działań. Równocześnie człowiek ten dąży do zrealizowania własnych intencji, nie podporządkowuje własnych poglądów czy postępowania temu, czego oczekuje lub wymaga od niego rozmówca. Człowiek komunikujący się w sposób partnerski koncentruje podczas rozmowy uwagę na wypowiedziach rozmówcy. Gdy zaś sam przekazuje wiadomości, dba, aby były one zrozumiałe dla odbiorcy. Tego domaga się też dla siebie.

Jakie są konsekwencje stosowania stylu partnerskiego w rozmowach z innymi ludźmi?

Człowiek prowadzący rozmowę w sposób partnerski dba o realizację potrzeb, oczekiwań i preferencji zarówno własnych, jak i rozmówcy.

³⁷ L. Grzesiuk, *Style komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 1979, 34.

Obie komunikujące się osoby mogą zrealizować własne zamierzenia i dla obu wzajemny kontakt winien okazać się satysfakcjonujący. Sprzyjać temu będzie też brak w rozmowie czynników, które mogą być dla ludzi zagrażające, np. wydawanie ocen, wywieranie nacisku.

Komunikowanie partnerskie przyczynia się też do uzyskania porozumienia przez rozmawiające osoby. Dla tego stylu komunikowania się charakterystyczne, jest m.in. uważne słuchanie rozmówcy, troska o jasność wypowiedzi własnych, a także domaganie się tego od partnera. Są to więc takie zachowania, które wchodzą w zakres potwierdzania odbioru sygnałów, uzgadniania znaczeń, klaryfikacji. Innymi słowy pojawiają się w rozmowie pewne formy metakomunikacji, co — jak wskazywaliśmy wyżej jest jednym z czynników umożliwiających osiągnięcie porozumienia³⁸.

Charakterystyczne dla partnerskiego stylu komunikowania się umożliwianie sobie i rozmówcy realizacji potrzeb oraz nieocenianie sprzyja ekspresji uczuć. W takich warunkach prawdopodobne jest, że rozmawiające osoby będą dzieliły się osobistymi przeżyciami. Tak więc partnerskie komunikowanie się sprzyjać może przekazywaniu wprost własnych myśli i przeżyć, udzielaniu informacji zwrotnych, ujawnianiu własnego „ja”. Dobrą ilustracją tego są dane pochodzące z treningów interpersonalnych. Zasady wyznaczające sposób komunikowania się trenerów są zgodne z wymogami, jakie spełnia styl partnerski. Uczestnicy treningu w toku jego trwania uczą się komunikowania w taki właśnie sposób³⁹.

Podobnych danych dostarczają badania nad psychoterapią. Swobodne wyrażanie przez terapeutę jego własnych odczuć oraz brak nakazów i zakazów sprawia, iż zachowanie pacjentów zmienia się w tym samym kierunku⁴⁰. Ponadto taki sposób prowadzenia rozmowy przez terapeutę sprzyja rozwiązywaniu przez pacjentów własnych trudności, pozbawianiu się objawów chorobowych, daje satysfakcję z kontaktu z terapeutą.

Partnerski styl komunikowania się został bardzo mocno wyakcentowany w psychoterapii interpersonalnej kierowanej, rozwijanej w Ameryce przez szkołę Rogersa i w Republice Federalnej Niemiec przez R. Tauscha⁴¹. Terapeuta siedzi razem z pacjentem — jak z równym sobie partnerem — przy stoliku konferencyjnym. Zachowanie terapeuty jednoznacznie wyraża, że godzina kontaktu jest godziną pacjenta, że pacjent może swobodnie wykorzystać wszystkie możliwości i sam odpowiada za jej przebieg. Według teorii Rogersa, trudności pacjenta nie polegają na braku wiadomości czy informacji, a zmiany jego postawy nie da się osiągnąć za pomocą wyjaśnienia. Wewnętrznie ukształtowana koncepcja własnego „ja” nie pozwala mu widzieć rzeczy realnie i doprowadza do rozwiązań o nieprzystosowaniu. Podczas rozmów niekiero-

³⁸ Grzesiuk — Trzebińska, dz. cyt., 174.

³⁹ Uczestnicy treningu interpersonalnego są zachęceni m.in. do nieoceniania, nieudzielania rad, nieprzerywania wypowiedzi innych osób, do tolerancji przekonań odmiennych od własnych.

⁴⁰ Informują o tym wyniki badań zob. C. B. Truax — R.R. Carkhuff, *Toward effective counseling and psychotherapy: Training and practice*, Aldine — Chicago 1967.

⁴¹ Zob. C. Rogers, *Client — centered therapy*, Boston 1951; R. Tausch — A. Tausch, *Gesprächs — Psychotherapie*, Göttingen 1979.

wanych terapeuta reprezentuje trzy zasady, które są absolutnie sprzeczne z tym, czego spodziewa się pacjent:

1. Nie daje żadnych rad i nie narzuca żadnych decyzji.

2. Nie przejawia żadnego stanowiska wobec tego o czym pacjent ma mówić podczas posiedzeń terapeutycznych i jakimi dziedzinami przeżyć powinien się zajmować.

3. Nie podaje żadnych komentarzy i interpretacji.

Aby móc tak postępować, terapeuta musi być przekonany o tym, że w odpowiednich warunkach psychologicznych pacjent będzie umiał sam rozwiązać swoje problemy. Terapeuta może się znaleźć w trudnej sytuacji, gdy pacjent poprosi go o radę. Musi jednak postarać się opłacać sytuację, formułując myśli, które zajmą uwagę pacjenta, albo proponując dyskusję na temat problemu wyrażonego przez pacjenta⁴²

Podobnie terapeuta nie reaguje na przejawiane przez pacjenta emocje, które u innych ludzi wzbudziłyby protest albo zastrzeżenia. Nie mówi np. pacjentowi, który wymyśla na swoją żonę, że jego żona ma też z pewnością swoje zalety, ani majstrowi uskarżającemu się na swoich podwładnych, że może on sam spowodował ich niewłaściwe zachowanie. Do takich wniosków pacjent stopniowo dojdzie sam — tym szybciej, im mniej ktoś będzie mu je podsuwać.

Pacjent ma przede wszystkim pewność, że może się swobodnie wypowiedzieć. Nie czuje się zagrożony krytyką czy interpretacją swoich wypowiedzi i w miarę dalszych posiedzeń coraz bardziej uczy się brać pod uwagę różne aspekty swoich przeżyć. Traktuje się go bowiem jako niewartościowego człowieka. W miarę powtarzania swoich przeżyć zaczyna sam siebie coraz lepiej rozumieć.

Zachowanie terapeuty nie jest bierne ani obojętne. Jest przyjazne, respektujące i serdeczne. To, że nie radzi i nie interpretuje, nie znaczy, że stale milczy. Wypowiedzi terapeuty pozwalają pacjentowi poznać, że terapeuta dobrze rozumie jego przeżycia i uczucia, a nawet potrafi je lepiej i precyzyjniej wyrazić niż pacjent. Swoim zachowaniem umożliwia mu przeżycie doświadczeń, które uczynią go zdolnym do samodzielnego rozwiązywania swoich konfliktów⁴³

Nasuwa się jednak pytanie, czy zawsze stworzenie człowiekowi możliwości swobodnej ekspresji, respektowanie jego dążeń prowadzi do opisanych skutków? Odpowiedź na to pytanie jest szczególnie trudna, gdy dotyczy osób o tendencjach agresywnych, antyspołecznych. Obserwacje, doświadczenia wychowawcze, terapeutyczne i resocjalizacyjne, a także wyniki badań psychologicznych nie dostarczają jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Niektórzy z nich wskazują, że traktowanie w sposób partnerski nawet osób o tendencjach przestępczych przynosi pozytywne rezultaty⁴⁴

⁴² C. Rogers, *The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change*, *Journal of Consulting Psychology* 21 (1957), 95—103.

⁴³ S. Kratochvil, *Psychoterapia*, Warszawa 1978, 195—297.

⁴⁴ Zob. C. Rogers, *On becoming a person. A therapist's view of psychotherapy*, Boston 1961.

Niepartnerski styl komunikowania się

Niepartnerski styl komunikowania przejawia się w tym, że człowiek inaczej traktuje własne potrzeby, preferencje i zamierzenia niż oczekiwania i dążenia swego rozmówcy. Dlatego też rozmawiając z drugim człowiekiem koncentruje się albo wyłącznie na tym, co sam chce osiągnąć, albo też rezygnuje z własnych celów i dąży do tego, aby rozmówca mógł osiągnąć własne zamierzenia. Niepartnerski styl komunikowania może wystąpić w dwu postaciach.

Po pierwsze, człowiek komunikujący się w sposób niepartnerski może nie liczyć się w rozmowie z drugą osobą. Rozpoczyna i kończy rozmowę, gdy sam tego chce, bez względu na preferencje rozmówcy. Przerywa wypowiedzi osoby, z którą rozmawia, narzuca taki temat rozmowy, który go bardziej interesuje, nie słucha, co mówi rozmówca. Formułując swoje wypowiedzi, nie dba o to, czy są one zrozumiałe dla rozmówcy. Usiłuje kierować postępowaniem drugiej osoby. Może to robić wprost, tj. wydaje nakazy i zakazy, stawia żądania, nawet groźby, domaga się przyjęcia prezentowanych przez siebie poglądów itp. Może też dążyć do wywierania wpływu na cudze postępowanie w sposób bardziej ukryty. Sugeruje wtedy rozmówcy, jaką powinien podjąć decyzję, udziela rad, ocenia jego postępowanie itp.

Druga postać niepartnerskiego stylu komunikowania się polega głównie na nieliczeniu się z własnymi potrzebami. Człowiek godzi się wtedy, aby inni nieuważnie słuchali jego wypowiedzi, aby je przerywali. Nie protestuje, kiedy rozmówca formułuje własne myśli w sposób niejasny. Pozwala, żeby inni kierowali przebiegiem rozmowy, narzucali jej temat. Ulega żądaniom, naciskom rozmówcy, stosuje się do jego sugestii i rad. Pod wpływem cudzych nalegań rezygnuje z własnych przekonań czy decyzji.

Jakie są konsekwencje obu postaci niepartnerskiego stylu komunikowania się?

Niepartnerski styl komunikowania się nie daje możliwości podjęcia metakomunikacji, udzielania informacji zwrotnych, ujawniania własnych przeżyć czy też komunikowania się wprost. Omawiając konsekwencje stosowania stylu partnerskiego wskazaliśmy, jakie czynniki potrzebne są w rozmowie dla wystąpienia tych form komunikowania. W rozmowie prowadzonej przez człowieka stosującego styl niepartnerski występują czynniki przeciwne do nich. Jest to brak troski o jasność wypowiedzi, nietolerancja dla ekspresji potrzeb własnych lub rozmówcy, wywieranie nacisku na postępowanie człowieka. Dlatego stosowanie niepartnerskiego stylu stwarza niebezpieczeństwo, iż rozmowa nie doprowadzi do uzyskania porozumienia i będzie niesatysfakcjonująca co najmniej dla jednego z rozmówców.

Warto jednakże wskazać, jakie „korzyści” mogą mieć osoby stosujące niepartnerski styl komunikowania się. Otóż w przypadku nierespektowania rozmówcy korzyści te wynikają z możliwości podporządkowania sobie innej osoby. Będzie to więc: zachowanie bezpiecznego dystansu wobec ludzi, satysfakcja wynikająca z posiadania władzy, wreszcie możliwość wykorzystania innych osób dla realizacji własnych zamierzeń⁴⁵.

⁴⁵ Grzesiuk — Trzebińska, dz. cyt., 179—181.

3. ĆWICZENIE UMIEJĘTNOŚCI W ZAKRESIE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Prawdziwego autentycznego, partnerskiego stylu komunikacji interpersonalnej trzeba się nauczyć, tak jak każdej bez wyjątku umiejętności. W literaturze przedmiotu jest wiele prac opisujących treningi nastawione na kształtowanie umiejętności komunikowania się⁴⁶.

Autorzy tych prac zazwyczaj nie wyrażają explicite poglądu na temat pożądanego, efektywnego sposobu komunikowania się, aczkolwiek zakłada się, iż taki wzór komunikowania jest możliwy do wyuczenia się w toku trwania treningu. Umiejętności komunikowania się opisane powierzchniowo obejmują np.:

- facylitujące słuchanie wypowiedzi innych,
- klasyfikowanie myśli, odczuć, oczekiwań i wartości uznawanych przez podmiot i jego partnerów interakcji,
- wyrażanie własnych myśli w sposób adekwatny odzwierciedlający intencje nadawcy,
- rozumienie partnera interakcji,
- komunikowanie wprost własnych doznań i myśli.

Podobny zakres informacji zawarty jest w pracach poświęconych prezentacji narzędzi służących do różnicowania dobrej i złej komunikacji. Jako przykład może posłużyć Inwentarz Bienvenu'a⁴⁷. Z dokonanej przez autora analizy zachowań pojawiających się w toku komunikacji wynika, iż dla dobrej komunikacji interpersonalnej charakterystyczne jest m.in.:

- uważne słuchanie nastawione na zrozumienie partnera,
- stosowanie jednoznacznych środków dla ekspresji własnych myśli i odczuć,
- umiejętność przyjmowania punktu widzenia partnera, tolerowanie jego poglądów odmiennych od własnych, a także pozostawanie przy własnych przekonaniach wówczas, gdy są one niezgodne z opinią innych ludzi.

Podsumowując — prace dotyczące umiejętności komunikacji interpersonalnej lub treningi tych umiejętności, wprowadzie w sposób mało systematyczny, jednakże formułują pełne kryteria pożądanego wzoru komunikowania się. Wydaje się uzasadnione stwierdzenie, iż dla takiego wzoru porozumiewania się znaczenie ma zdolność do przyjmowania perspektywy poznawczej partnera interakcji społecznej oraz stwarzanie warunków sprzyjających jej pojawianiu się.

⁴⁶ Oto przykłady takich treningów: D. I. Malamud, *Communication Trainings in the Second Chance Family*, *Small Group Behavior* 6 (1975) nr 1, 72—90 — opisuje program „The Second Chance Family”; P. J. Carnes, H. Laube, *Becoming Us on Experiment in Family Learning and Teaching*, *Small Group Behavior* 6 (1979) nr 1, 106—119 — opisują program „Becoming Us”; E. W. Nunnally — S. Miller — D. B. Wackman, *The Minnesota Couples Communication Program*, *Small Group Behavior* 6 (1975) nr 1, 57—71; L. Benson — M. Berger — W. Mease, *Family Communications Systems*, *Small Group Behavior* 6 (1975) nr 1, 91—105 — opisują system pozytywnej komunikacji wewnątrz rodziny.

⁴⁷ M. J. Bienvenu, *An Interpersonal Communication Inventory*, *Journal of Communication* (1971) nr 2, 381—388.

Do omawianej kategorii danych można by także zaliczyć prace przedstawicieli psychologii humanistycznej, którzy w toku psychoterapii czy treningu grupowego dokonują modyfikacji także sposobu komunikowania się pacjentów czy uczestników treningu.

I tak, C. Rogers rekomenduje przyjmowanie w toku komunikowania się z innymi następujących ustosunkowań zapewniających pełną, dwustronną komunikację⁴⁸:

- uważne słuchanie innych, wyrażanie zainteresowania wobec treści komunikowanych przez innych ludzi,
- stosowanie jednoznacznych form przekazu,
- swobodne i szczere wyrażanie własnych odczuć,
- autentyczna postawa wobec partnera,
- niewyrażanie wobec innych ocen, nastawienie na zrozumienie cudzych wypowiedzi w kategoriach, jakimi operuje partner⁴⁹,
- wyrażanie zgody na cudze wybory i decyzje odmienne od poglądów przyjmowanych przez podmiot,
- zrozumienie drugiego człowieka i jego bezwarunkowa akceptacja; podłożem akceptacji jest uznanie prawa do odrębności, a także uznanie prawa do zmieniania się,
- szacunek i życzliwość wobec partnera dialogu.

Podobne właściwości pożądanego wzoru komunikowania się uwzględniane są w pracach innych reprezentantów orientacji humanistycznej⁵⁰.

Zasady autentycznej komunikacji wypracowane przez psychologów o orientacji humanistycznej są wykorzystywane przez psychologów zajmujących się psychologią pastoralną. Zastanawiają się oni w jaki sposób można wykorzystać w praktyce duszpasterskiej wzory autentycznej komunikacji. Zdaniem H. Fabera zastosowanie tych zasad w praktyce duszpasterskiej przez duszpasterzy, pozwoliłoby uwolnić się od moralizującego, autorytatywnego urzędu parafialnego na rzecz prawdziwego biblijnego, ukierunkowanego na Chrystusa duszpasterstwa⁵¹. Celem wprowadzenia wyżej opisanego modelu komunikacji interpersonalnej w życie, studenci teologii w niektórych krajach, biorą udział w specjalnych treningach, nastawionych na kształtowanie umiejętności komunikowania się⁵².

Według M. Bubera — filozofa dialogu — podstawowym warunkiem prawdziwej rozmowy jest akceptacja drugiej osoby. „Podstawowym warunkiem prawdziwej rozmowy jest to, aby każdy z uczestników

⁴⁸ Zob. C. Rogers, *On Becoming a Person*; C. Rogers, *Carl Rogers on Encounter Groups*, New York 1970; C. Rogers, *The Formative Tendency*, *Journal of Humanistic Psychology* 1 (1978), 23—26.

⁴⁹ Tę zasadę mocno akcentuje R. Laing, *Ontological Insecurity*, w: *Theories of Psychopathology*, pod red. T. Millon, London 1967, 285—298.

⁵⁰ Zob. np. A. H. Maslow, *Toward a Psychology of Being*, London 1962; M. James — D. Jongeward, *Born to Win*, Addison 1971; T. A. Harris, *Im O.K. — You're O.K.*, London 1973.

⁵¹ H. Faber — E. van der Schoot, *Praktikum des seelsorgerlichen Gesprächs*, Göttingen 1974, 41.

⁵² A. L. Hammers, *Modell einer pastoralpsychologischen Ausbildung für den Seelsorgedienst*, w: *Pastorale Bildung*, pod red. A. Arens, Trier 1976, 189—202.

uwazał swego partnera, za tego właśnie człowieka. Muszę wejrzeć w niego, muszę wejrzeć w to, że jest on inny, istotnie inny niż ja, w ten określony, jemu tylko właściwy i niepowtarzalny sposób istotnie inny niż ja, i zaakceptować tego człowieka, którego postrzegam, tak, że mogę z całą powagą skierować do niego, właśnie niego, moje słowo”⁵³. Drugim warunkiem prawdziwej rozmowy jest szczerowość w wypowiedaniu myśli, oczywiście z delikatnością i rozwagą. Wreszcie trzeci warunek stanowi uwolnienie się od wszelkiej pokazowości, chęci imponowania i dążenia do efektycznego wyrażania swego ja — niszczy to bowiem autentyczność rozmowy i pozbawia ją owocności.

Autentyczna komunikacja stwarza możliwość wzajemnego otwierania się, jest pomocą w stawaniu się człowieka osobą, pomaga w samourzeczywistnianiu twórczych możliwości człowieka⁵⁴.

⁵³ M. B u b e r, *Życie między osobą a osobą*, (tłum. z niem.), *Więź* 23 (1980) nr 5, 17.

⁵⁴ Tamże, 21—23.