

Zaburzenia komunikacji interpersonalnej w świetle wybranych aspektów sytuacji komunikacji

Stefan Frydrychowicz*

Instytut Psychologii, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

BARRIERS TO INTERPERSONAL COMMUNICATION IN THE LIGHT OF CERTAIN ASPECTS OF COMMUNICATION SITUATION

The article is devoted to the presentation of barriers to interpersonal communication in the light of certain aspects of communication situation. The presentation is divided into three parts. The first presents an overview of the concepts of barriers to interpersonal communication. The second introduces the author's view of those barriers, linked to the deregulation of the process of interpersonal communication and forms of variation of communication situation, such as dimensions of interpersonal communication, modes of communication, etc. It is assumed that barriers to interpersonal communication arise when inappropriate regulation and coordination of forms of variation of communication situation occur between interlocutors and when the process of communication is dysfunctional. The final part focuses on ways of overcoming barriers to interpersonal communication connected with appropriate regulation and coordination of the forms of variation of communication situation from this perspective an attempt was undertaken to reinterpret barriers to interpersonal communication presented in the first part.

Key words: barriers to interpersonal communication, process of interpersonal communication, dimensions of interpersonal communication, modes of communication

WPROWADZENIE

Na wstępie, spróbujemy rozróżnić zaburzenia komunikowania od zaburzeń komunikacji interpersonalnej. W ramach tych pierwszych, wyodrębnia się zaburzenia: mowy, języka i słyszenia (Gillam, Marquardt i Martin, 2011). Oddziela się również zaburzenia mówienia od zaburzeń języka. Według Ferguson i Armstrong (2009, s. 4): „Wyróżnia się podtypy zaburzeń mówienia: artykulacji, głosu i fluencji werbalnej. (...) Zaburzenia języka dotyczą zakłóceń w podsystemach: fonologicznym, syntaktycznym, semantycznym oraz pragmatycznego aspektu komunikacji”.

Zarysowany powyżej podział zaburzeń komunikowania rodzi pytanie o ich przyczyny. Grabias (2000) uważa, że przyczyny zaburzeń mowy mogą mieć charakter fizjologiczny, jak w przypadku zaburzeń słyszenia, rozszczepienia podniebienia, porażenia mózgowego, czy udaru mózgu; psychologiczny, jak w przypadku jąkania oraz społeczny – jak w przypadku niewystarczająco rozwiniętej kompetencji językowej i komunikacyjnej. Jego zdaniem przyczyny te często współwystępują. Dodatkowo wskazuje się na zakłócenia języka mówionego o złożonej

i nie rozpoznanej do końca etiologii, jak ma to miejsce w przypadku specyficznych zaburzeń rozwoju językowego – SLI. Jak pisze Leonard (2006, s. 13): „U dzieci tych obserwuje się znaczne ograniczenia zdolności językowych, choć nie występują u nich czynniki, które zazwyczaj towarzyszą problemom w nauce języka, takie jak zaburzenie słuchu, niskie wyniki w niewerbalnych testach inteligencji czy uszkodzenia neurologiczne”.

Tak rozumiane zaburzenia komunikowania stanowią przedmiot rozważań teoretycznych i badań wielu dyscyplin nauki: lingwistyki, psychologii, neuropsychologii, psycholingwistyki, medycyny, pedagogiki specjalnej, logopedii, jak również ostatnio, w coraz większym stopniu, kognitywistyki.

Trudno oprzeć się wrażeniu, że gdy mowa jest o zaburzeniach komunikowania, to sprowadzane są one przede wszystkim do dysfunkcji języka (Kent, 2004) i rozpatrywane oddzielnie czy to z perspektywy nadawcy, czy odbiorcy, bez uwzględnienia łączącej interlokutorów relacji interpersonalnej. Pewnym wyjątkiem jest tutaj propozycja Grabiasa (2000), w której mowę utożsamia się z komunikacją językową, co daje, naszym zdaniem, możliwość wprowadzenia perspektywy interakcyjnej. Ponadto mowa rozpatrywana jest w aspekcie społecznym, jako całość obejmująca kompetencję językową, komunikacyjną i społeczną oraz indywidualnym, jako realizacja tychże kompetencji, konkretyzująca się w zdaniach/wypowiedziach. Daje to z kolei możliwość rozpatrywania

* Korespondencję dotyczącą artykułu można kierować na adres: Stefan Frydrychowicz, Instytut Psychologii, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, ul. Szamarzewskiego 89 AB, 60-568 Poznań. e-mail: stefryd@amu.edu.pl

zaburzeń mowy przez pryzmat szerszej perspektywy, tworzonej przez komunikację językową.

Natomiast w prezentowanym poniżej artykule, poświęconym zaburzeniom komunikacji interpersonalnej, uwzględniono szczególną rolę, jaką pełni w nich sytuacja komunikacji wraz z jej uczestnikami nadawcą (N) i odbiorcą (O) komunikatów, którzy aktywnie tę sytuację kształtują. Sprecyzujemy, że chodzi tutaj o dysfunkcjonalne sposoby konstruowania sytuacji komunikacji i uczestniczenia w niej. Przyczyn zaburzeń komunikacji interpersonalnej upatrujemy również w nieprawidłowym przebiegu procesu komunikacji oraz w dysfunkcjonalnych sposobach komunikowania się interlokutorów.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się co najmniej dwie perspektywy ujmowania zakłóceń/barier komunikacyjnych rozumianych interakcyjnie:

1. Psychologiczno-kulturową – w której przyczyną barier upatruje się w zakłóceniach funkcjonowania psychospołecznego N i O (Golka, 2000, 2008; Gordon, 1999; Bolton, 2000; Rosenberg, 2003; Filipiak, 2000). Jako przyczyny barier komunikacji podaje się również niski poziom kompetencji komunikacyjnej N i O, której rozwój determinowany jest tak indywidualnie, jak i społecznie (Golka, 2000, 2008; Grice, 1980; Nęcki, 1996; Leigh i Meynard, 1999; Morreale, Spitzberg i Barge, 2007).
2. Organizacyjną – w której bariery komunikacyjne dotyczą zarówno komunikacji interpersonalnej, grupowej czy publicznej między pracownikami organizacji, jak i między nimi a klientami zewnętrznymi, jak również obiegu informacji w organizacji (Robbins, 1998; Stankiewicz, 1998; Griffin, 2000; Domachowski, 2002). Trzeba tu wspomnieć, że obieg informacji w organizacji dotyczy wymiany informacji między konkretnymi stanowiskami (a nie osobami) i połączeń komunikacyjnych między nimi, które również mogą być zaburzone.

W pierwszej części artykułu bariery komunikacyjne zostaną przedstawione w perspektywie psychologiczno-kulturowej, ze szczególnym uwzględnieniem punktu widzenia psychologicznego. Świadomie pominięta zostanie perspektywa organizacyjna ujmowania wspomnianych powyżej zaburzeń, gdyż jest to przedmiot zupełnie oddzielnych charakterystyk i rozważań, wykraczających poza ramy tego opracowania.

W kolejnej części tekstu zostaną przedstawione zaburzenia w komunikowaniu się związane z zakłóceniami przebiegu procesu komunikacji interpersonalnej i z deregulacją form zmienności sytuacji komunikacji, ze szczególnym uwzględnieniem wymiarów komunikacji i sposobów komunikowania się. Omówiono również radzenie sobie z tymi zaburzeniami.

W końcowej części artykułu podjęta zostanie próba reinterpretacji wybranych zaburzeń komunikacji, przedstawionych w części pierwszej, za pomocą regulacji i koordynacji właściwych dla sytuacji i procesu komunikacji tak, aby pokazać ich większą, od innych sposobów, moc pokonywania barier komunikacyjnych.

W niniejszej pracy będziemy się odwoływać do efektywnej komunikacji, rozumiejąc zaburzenia komunikacji międzyludzkiej, jako ograniczenia w zakresie efektywnego komunikowania się między N i O. Uważamy, że efektywna komunikacja interpersonalna pozwala osiągać cele założone przez N i O lub uzgodnione między nimi w sposób sprawny i skuteczny. W pracy przyjęto założenie, że część zaburzeń komunikacji interpersonalnej pojawia się wtedy, gdy zachodzi nieodpowiednia regulacja i koordynacja form zmienności sytuacji komunikacji, oraz gdy proces komunikowania się między interlokutorami przebiega w sposób dysfunkcjonalny. Pojawiają się zatem pytania o to, jakimi cechami powinna się charakteryzować komunikacja interpersonalna?, a ukonkretniając, jak powinien przebiegać proces komunikacji?, oraz jak powinna kształtować się sytuacja komunikacji, aby umożliwić efektywne komunikowanie się N i O oraz tym samym minimalizować zakłócenia w komunikowaniu się? Odpowiedziom na tak sformułowane pytania zostanie poświęcona druga i końcowa część artykułu.

PSYCHOLOGICZNO-KULTUROWA PERSPEKTYWA UJMOWANIA ZABURZEŃ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Golka (2000, 2008) omawia bariery/zakłócenia w komunikowaniu, odnosząc je do efektywnej komunikacji. Z kolei efektywność określa jako zdolność spełniania intencji aktu komunikowania. Można na tej podstawie wnioskować, że komunikacja zaburzona to taka, której efektywność jest niewystarczająca w stosunku do potrzeb komunikacyjnych N i O, a intencja nie jest realizowana w ogóle lub jedynie częściowo.

Wspomniany powyżej autor wymienia trzy przyczyny zaburzeń komunikowania się: społeczno-kulturowe, osobowościowe i formalne (tkwiące w cechach komunikatów i naturze komunikowania się). Do pierwszego typu zostały zaliczone bariery spowodowane różnicami między kodami językowymi interlokutorów. Różnice te mogą naszym zdaniem wynikać nie tylko, jak sugeruje Golka (2008), z odmienności w biografjach jednostek, różnych stylów komunikowania się itd., ale przede wszystkim z różnic w przyswajaniu i posługiwaniu się kodem językowym i stosowaniu go jako narzędzia ujmowania rzeczywistości. W efekcie czego, językowa reprezentacja rzeczywistości, kompetencja językowa i komunikacyjna N i O zawierają pewne odmienności, mogące utrudniać ich komunikowanie się.

Do tej samej kategorii zaburzeń zaliczono stosowanie przez interlokutorów tzw. klisz językowych. Kliša jest wyrażeniem, które w wyniku zbyt częstego używania zawiera w sobie coraz to mniej znaczenia (Crystal, 1987). Do wyrażen tego typu należy zaliczyć nieuprawnione uogólnienia, czyli stereotypy, modne ostatnio słowa <spokojnie>, <masakra> itp. Innym przykładem klisz językowych są wyrażenia typu: <wiesz>, <prawda>, <tak>, <oczywiście>, które w konwersacji pełnią funkcję fatyczną, gdy jednak są nadużywane, stają się barierami komunikacyjnymi.

Drugą z wymienionych powyżej kategorii są osobowościowe zakłócenia w komunikowaniu się. Golka (2008, s. 41) wymienia wśród nich pamięć nazywając ją „bodaj najważniejszym składnikiem osobowości”. Choć oczywiście można się nie zgodzić z autorem co do naczelnej roli pamięci w osobowości, nie umniejsza to jej znaczenia w komunikowaniu się, a źle funkcjonującej – w zaburzeniach komunikacji. Zakłócenia te pojawiają się wtedy, gdy interlokutorzy „albo rozmijają się co do przypominanych sobie faktów, albo mają po prostu kłopoty z wydobyciem takich czy innych treści (albo i słów ze swojej pamięci)” (Golka, 2000, s. 15). Inną jeszcze kwestią jest niepamiętanie tego, o czym była mowa podczas wcześniejszych interakcji komunikacyjnych między N i O. Powróćmy do tego zagadnienia w dalszej części artykułu.

Kolejnym osobowościowym czynnikiem wymienionym przez autora jest niedostatek inteligencji emocjonalnej, przejawiający się nie tylko w braku lub ograniczeniu empatii, ale również w braku zaangażowania się w proces komunikowania się.

W tej samej kategorii zakłóceń rozważana jest jeszcze rola tzw. „przedrozumień”. Są to: „sądy wcześniej utrwalone, mniej związane z aktualnym doświadczeniem (także komunikacyjnym), a bardziej z postawami zadomowionymi wcześniej wskutek procesów życiowych” (*ibidem*, s. 15). Przedrozumienia tak definiowane mogą być przyczyną blokady percepcyjnej (Bruner, 1978), nie dopuszczającej, ewentualnie zniekształcającej odbiór i przetwarzanie informacji zawartych w komunikacie.

Trzecia kategoria zaburzeń związana jest z formalnymi cechami komunikatów. Zakłócenia powoduje nieprecyzyjność znaczeń składników wysyłanego komunikatu, jak również zbyt złożona i dlatego nieczytelna struktura wypowiedzi. Przykładem jest stosowanie przez interlokutorów zdań niepotrzebnie wielokrotnie złożonych. W ramach formalnych cech komunikacji zaburzających jej przebieg rozpatrywane są tzw. szumy, mające tak charakter fizyczny (np. hałas), jak i psychiczny (np. brak koncentracji uwagi, zmęczenie, myślenie o „niebieskich migdałach” itp.).

Golka (2000, 2008) sugeruje, że wskazane powyżej przyczyny zaburzeń/barier komunikacyjnych często współwystępują. Rzeczywiście nietrudno wyobrazić sobie sytuację, w której niska efektywność komunikowania się jest spowodowana znaczną niewspółmiernością kodów językowych, czy też kompetencji komunikacyjnej N i O (czynnik społeczno-kulturowy), ich brakiem uważności i kiepską pamięcią utrudniającą przypominanie sobie ważnych dla komunikacji faktów (osobowość) oraz nadmiernie rozwlekłymi i przez to nieklarownymi wypowiedziami interlokutorów (czynnik formalny).

Część komunikacji interpersonalnej dotyczy sytuacji, w której pojawia się jakiś problem, a interlokutorzy o nim dyskutują i próbują go rozwiązać z większym bądź mniejszym powodzeniem. Punktem wyjścia w rozważaniach Gordona (1999) na temat blokad komunikacji interpersonalnej jest właśnie taki typ sytuacji. Oto uczeń ma jakiś problem, np. nadmiernie fantazjuje w czasie

lekcji, czy też nieterminowo lub niedokładnie wykonuje jakieś zadanie. W ocenie nauczyciela problem ten ma negatywny wpływ na zachowanie się ucznia i utrudnia proces nauczania i uczenia się. Zdaniem cytowanego powyżej autora, nauczyciel nie zawsze chce zaangażować się w rzetelne omówienie problemu z uczniem oraz bywa i tak, że nie potrafi dotrzeć do jego istoty i przyczyn. Natomiast często dąży do jak najszybszego i przez to zwykle pobieżnego jego rozwiązania. Taka postawa nauczyciela powoduje stosowanie przez niego w relacji z uczniem tzw. „języka nieakceptacji”. Jak pisze Gordon (*ibidem*, s. 59): „Większość nauczycieli daje uczniowi do zrozumienia, że jego fantazjowanie jest nie do przyjęcia – to znaczy iż nauczyciel chce, by uczeń się zmienił, by zachowywał się tak, jak gdyby nie miał problemu, żeby był inny, żeby dał sobie spokój z jakimikolwiek problemami. Nauczyciel posługuje się więc językiem, który nazywamy... <językiem nieakceptacji>. Posługiwanie się nim nie jest właściwe wówczas, gdy zachowanie się ucznia stwarza problem nauczycielowi, ani też nie jest pomocne, gdy to uczeń ma problem”.

Zauważmy, że gdy nauczyciel zachowuje się w opisany powyżej sposób i próbuje komunikować się z uczniem w języku nieakceptacji, prowadzi to zwykle do powstania barier komunikacji interpersonalnej. Gordon (1999, por. s. 59-61 oraz 93-101) wymienia dwanaście takich blokad. Pierwsza z nich to nakazywanie, komenderowanie, polecenie. Jej przykładem może być sytuacja, w której nauczyciel zwraca się do ucznia słowami: „Natychmiast popraw wszystkie błędy w tym zadaniu i żeby to się więcej nie powtórzyło”. Blokada jest spowodowana tym, że nauczyciel przekazuje komunikat uczniowi w sposób dyrektywny, posługując się komunikacją jednostronną, a to może budzić jego opór. Ponadto nie docieka przyczyn popełnionych przez ucznia błędów i dlatego nie otrzymuje on informacji, jak ich uniknąć w przyszłości.

Kolejną blokadą jest ostrzeżenie, groźba. Do jej powstania może się przyczynić następująca wypowiedź nauczyciela adresowana do ucznia: „Jeśli nie zmienisz swojego postępowania, to wezwę rodziców na rozmowę”. Jest to ponownie komunikacja jednostronna, a ponadto stosowanie ostrzeżeń i gróźb stwarza sytuację zagrożenia i nie pozwala na swobodną wymianę komunikatów między interlokutorami oraz zgłębienie przyczyn niestosownego zachowania się ucznia.

Trzecia blokada komunikacji interpersonalnej polega na moralizowaniu, głoszeniu kazań, używaniu sformułowań: „powinieneś/powinnaś”. Przykładową wypowiedzią nauczyciela do niej prowadzącą jest: „Powinieneś pracować cały czas na najwyższych obrotach, gdyż tylko wtedy dostaniesz się do liceum”. Wypowiedź ta ma charakter jednostronny, narzucający. Nauczyciel nie omawia i nie ustala z uczniem trybu jego pracy, który ma zapewnić mu osiągnięcie ewentualnego sukcesu. Wywiera na ucznia nacisk, zobowiązując go do ciągłego wysiłku pomimo tego, że uczeń może mieć inne plany na przyszłość.

Z kolei w doradzaniu, sugerowaniu, proponowaniu rozwiązań nauczyciel przekazuje uczniowi swój pomysł

na rozwiązanie problemu, utrudniając mu w ten sposób znalezienie własnego. Piąta blokada: pouczanie, robienie wykładu, dostarczanie logicznych argumentów jest podobna do trzeciej, z tą różnicą, że argumenty nauczyciela mogą, ale nie muszą być podzielane przez ucznia.

W kolejnej, szóstej blokadzie komunikacji interpersonalnej mamy do czynienia z osądzaniem, krytykowaniem, dezaprobatą i potępieniem. Niech za przykład posłuży tutaj wypowiedź nauczyciela skierowana do ucznia: „Jak można przystąpić do rozwiązywania tego zadania w tak bezmyślny sposób, bez zrozumienia polecenia i wypisania danych?”

Cechą charakterystyczną wypowiedzi nauczyciela prowadzących do powstania blokad 1-6 jest stosowanie przez niego komunikacji jednostronnej, która utrudnia odkrycie źródeł problemu ucznia i sposobów jego konstruktywnego rozwiązania. Stosując ten sposób komunikacji, nauczyciel zachowuje się dyrektywnie, co wpływa zwykle negatywnie na jego relacje z uczniem. Stawia też uczniowi wymagania, które często nie tylko przekraczają jego aktualne możliwości, ale również nie mieszczą się w strefie najbliższego rozwoju (Wygotski, 1970). W końcowej części artykułu zostaną przedstawione propozycje umożliwiające funkcjonalne rozwiązanie problemów ucznia.

Kolejna, siódma blokada komunikacji interpersonalnej wiąże się z chwaleniem, aprobowaniem, wydawaniem ocen pozytywnych. Zaskakuje, że mogą to być blokady, skoro odbiorca otrzymuje pozytywne informacje zwrotne. Zachowania te prowadzą jednak do barier wtedy, gdy uczeń interpretuje je jako nieszczerze i zawierające nieprawdziwe informacje. Uczeń czuje się wtedy poddany manipulacji przez nauczyciela. Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie jest kolejną blokadą komunikacji. Komunikaty te dotyczą osoby ucznia a nie jego problemu. Obniżając samoocenę, nie motywują go do podejmowania konstruktywnych działań na rzecz rozwiązania problemu.

Dziewiąta bariera komunikacji interpersonalnej to interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie. Gdy zabiegi te dokonywane są przez nauczyciela bez udziału ucznia, prowadzą często do jego frustracji. Jak pisze Gordon (1999, s. 98): „Jeżeli analiza nauczyciela jest prawidłowa, uczniowie czują się rozszyfrowani, obnażeni i zakłopotani. Jeżeli natomiast jest błędna... odczuwają złość z powodu fałszywego oskarżenia”.

Uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszenie, podnoszenie na duchu to niekiedy użyteczne zachowania nauczyciela wobec ucznia. Z drugiej jednak strony mogą być odbierane przez niego jako kwestionowanie zasadności odczuwanych przez niego emocji związanych z problemem oraz jako dezawuowanie przez nauczyciela wagi problemu.

Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań to jedenasta blokada komunikacji interpersonalnej. Wypytywanie ma sens, gdy prowadzi do odkrycia przyczyn problemu i uchwycenia jego istoty. W przeciwnym razie powoduje zniecierpliwienie i zniechęcenie ucznia. Ostat-

nia z dwunastu wymienionych przez Gordona blokad polega na odwracaniu uwagi, sarkazmie, dowcipkowaniu i zabawianiu. Tego typu komunikaty świadczą o lekceważeniu ucznia i jego problemu. Powyższa blokada (jak i wiele wymienionych wcześniej) jest przykładem pogwałcenia reguły kooperacji (Grice, 1980), zwłaszcza w odniesieniu do maksymy ilości, jakości i odpowiedniości, jak również reguły rzeczywistości. W tym ostatnim przypadku, dzieje się tak z powodu niewspółmierności treści przekazywanych w wypowiedzi sarkastycznej czy też w dowcipkowaniu do treści oczekiwanych przez ucznia i związanych z problemem.

Podsumowując, przedstawione powyżej blokady mogą, naszym zdaniem, w różnym stopniu destabilizować przebieg komunikacji interpersonalnej. Blokady 1-3, 5-6 i 8. zapewne czynią to w większym stopniu, aniżeli blokady 4, 7, 9-11 i 12. Cechą wspólną dla wszystkich tych blokad jest to, że nauczyciel posługując się komunikacją jednostronną sprawia, że komunikaty te są przekazywane uczniowi w sposób dyrektywny.

Bolton (2000) dokonał reinterpretacji i rozwinięcia propozycji Gordona. Podzielił on bariery komunikacyjne na trzy kategorie: osądzanie, dawanie rozwiązań i unikanie udziału w troskach drugiego człowieka. Na pierwszą z wymienionych kategorii składa się: krytykowanie, przezywanie (nadawanie etykietek), stawianie diagnozy oraz chwalenie połączone z oceną. Kategoria druga – dawanie rozwiązań – obejmuje: rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, stawianie zbyt wielu niewłaściwych pytań i doradzanie. Natomiast do kategorii trzeciej, czyli unikania udziału w troskach drugiego człowieka, należą następujące bariery: odwracanie uwagi, logiczne argumentowanie i uspokajanie. Jest też bariera trzynasta, polegająca na wytykaniu innym ich własnych barier, co zwykle jest relegowaniem własnych problemów w komunikowaniu się na interlokutora.

Bolton (2000) uważa, że bariery komunikacyjne nie muszą w sposób nieunikniony pogarszać przebiegu komunikacji interpersonalnej, są natomiast reakcjami o wysokim stopniu ryzyka. Píše on, że bariery komunikacji: „z reguły obniżają ... samoocenę drugiej osoby. Skłaniają do przyjmowania postawy obronnej, budzą opór i resentment. Mogą prowadzić do zależności, wycofywania się, poczucia klęski i nieprzystosowania. Zmniejszają prawdopodobieństwo, że druga osoba znajdzie własne rozwiązanie swoich problemów. Każda z takich zapor jest <blokadą uczuciową>; zmniejsza prawdopodobieństwo, że druga osoba konstruktywnie wyrazi swoje prawdziwe uczucia. Ponieważ zaporom komunikacyjnym towarzyszy wysokie ryzyko wzmocnienia tych negatywnych skutków, to ich ciągle stawianie może przynieść relacji trwałą szkodę” (ibidem, s.175).

Nęcki (1996), w obszernej monografii pt. Komunikacja międzyludzka, zajmuje się m.in. problematyką nieporozumienia, kryzysu komunikacyjnego i trudności w porozumieniu się ludzi. Uważa on, że trudności te mogą występować na trzech poziomach: 1) indywidualnym, związanym z emisją i odbiorem przekazów, 2) in-

terpersonalnym, odnoszącym się do różnic między rozmówcami, oraz 3. formalnym, związanym z zakłóceniami „proceduralnymi” komunikacji.

Cytowany powyżej autor, zaburzenia porozumiewania się odnosi szczególnie do rozmowy (konwersacji). Uważa on, że jej istotą jest przekazywanie odbiorcy określonych danych, czyli informowanie, prezentowanie ocen, czyli dokonywanie ewaluacji i przekonywanie do podjęcia jakiegoś kierunku postępowania, konkretyzujące się w aktach pragmatycznych. Ponadto zauważa, że konwersacja jest możliwa dzięki systemowi metakomunikatów, które sterują przebiegiem rozmowy.

Nęcki (*ibidem*, s. 180) uważa, że: „te cztery jakościowo odmienne typy aktywności komunikacyjnej będą się łączyć z czterema typami jakościowo odmiennych problemów – z nieporozumieniami informacyjnymi, ewaluacyjnymi, pragmatycznymi i formalnymi”.

Autor podjął też próbę utworzenia listy tzw. czynników kryzysorodnych w odniesieniu do komunikowania się, wyodrębniając na niej 20 czynników zaburzających ten proces (por. Nęcki, 1996, s. 183-208).

Satir (2000) w pracy pt. *Terapia rodziny* porusza m.in. problem dysfunkcjonalnego komunikowania się członków rodziny i powstających przy tej okazji barier. Jej zdaniem, trudności w komunikowaniu się werbalnym mogą wynikać z tego, że te same słowa mogą mieć różną denotację (np. klasa: szkolna, społeczna). Słowo może mieć również różne konotacje. I tak np. słowo matka raz może oznaczać ciepłą, opiekuńczą osobę, innym razem matkę o zgoła odmiennych cechach. Dysfunkcjonalne komunikowanie się może być również spowodowane wypowiedziami zawierającymi generalizację, np. Wszyscy mężczyźni/kobiety są tacy/takie oraz wypowiedziami, w których wyrażamy przekonanie, że inni ludzie podziеляją nasze myśli, odczucia, spostrzeżenia, jak np. w wypowiedzi: Jak możesz nie lubić opery?!

Satir (2000, s. 103) uważa, że: „całkowicie jednoznaczna komunikacja jest niemożliwa, ponieważ z samej swej natury jest niekompletna. Istnieją jednak różne stopnie niekompletności. Dysfunkcjonalny uczestnik komunikacji zmusza odbiorcę do zgadywania i domyslenia się, co ma w głowie lub w sercu”.

Dlatego, aby uniknąć barier, tak ważny jest tzw. „odzew”, który umożliwi interlokutorom wymianę uczuć i niekiedy ważnych, czy osobistych informacji. Odzew stanowi zdaniem Leigha i Maynarda (1999) poufną wymianę informacji. Uważają oni, że zepsucie, pogorszenie porozumienia następuje wtedy, gdy: 1) jesteśmy wszystkowiedzący, czyli usiłujemy być zawsze górą, 2) przerywamy i nie dajemy rozmówcy skończyć wypowiedź, 3) zbyt dużo mówimy (gadulstwo), zamiast przede wszystkim uważnie słuchać, oraz 4) ciągle żartujemy, czyli wszystko sprowadzamy do rangi kawału, co jest niezmiernie męczące. Powinniśmy również wystrzegać się w wypowiedziach zdań wielokrotnie złożonych oraz niepotrzebnych szczegółów.

Rosenberg (2003, s. 11) analizując przyczyny barier komunikacji interpersonalnej, stawia następujące py-

tanie: „Dlaczego tracimy kontakt z własną współczującą naturą, tak że dopuszczamy się przemocy i wyzyskujemy ludzi? I na odwrót: jaka właściwość pozwala niektórym ludziom pozostać w kontakcie z ich własną współczującą naturą nawet w okolicznościach, które wystawiają ich na najcięższe próby?” Cytowany powyżej autor uważa, że bariery komunikacji interpersonalnej są spowodowane przez komunikaty, które blokują tę współczującą/współodczuwającą naturę interlokutorów. Do tego typu komunikatów zaliczone zostały: osądy moralne, porównania, żądania oraz wypieranie się odpowiedzialności za własne myśli, uczucia i czyny. Komunikaty te nazwane zostały „odcinającymi od życia”. Utrudniają one porozumiewanie się, współodczuwanie, ograniczają zaufanie oraz utrudniają/uniemożliwiają budowanie wspólnej płaszczyzny porozumienia między interlokutorami.

Filipiak (2000, s. 26) przypomina, że w podejściu socjologicznym: „za punkt wyjścia [przyjęto założenie, uznające –SF] komunikację jako mechanizm tworzenia się tego, co wspólne, a w konsekwencji tego, co prowadzi do powstania i trwania zbiorowości społecznych”. Rozważając społeczne aspekty barier komunikacji interpersonalnej, zwraca ona uwagę na to, że dla pomyślnego komunikowania się ważna jest umiejętność wzajemnego podzielenia postępowania ludzi wobec siebie. Wymienia też kilka warunków tej umiejętności. Po pierwsze, interlokutorzy powinni kierować się zasadą *communicare*, która oznacza: „1. dzielić (coś; coś <kogoś> z kimś), dzielić się (czymś z kimś...) 2. mieć udział (w czymś z kimś)” (Słownik łacińsko-polski, 2001, s. 364-365). Po drugie, z zasady tej powinny wynikać zachowania N i O cechujące się wzajemnością. I po trzecie, wzajemność ta jest realizowana w komunikowaniu się wtedy, gdy interlokutorzy są zdolni do podzielenia, skupiania uwagi na tym samym oraz odzwierciedlenia swoich zachowań. Gdy jednak pojawiają się czynniki utrudniające realizację opisanych powyżej postulatów, prowadzi to do powstania barier komunikacji interpersonalnej.

Reasumując i odnosząc powyższe uwagi do wcześniej omawianej sytuacji, w której interlokutorzy komunikują się ze względu na chęć przedstawienia i rozwiązania jakiegoś problemu, należy stwierdzić co następuje. Oto dla pomyślnej komunikacji i uniknięcia barier nie jest tak bardzo ważne to, co N myśli o problemie trapiącym O i o tym, jak ten chce go rozwiązać oraz co w związku z nim czuje. Ważne jest natomiast to, czy i jak N rozumie czyjeś rozumienie problemu i czy podziela/odzwierciedla odczucia/emocje O z tym problemem związane.

Jak wspomniano w początkowej części artykułu, zaburzenia komunikacji interpersonalnej mogą być rozpatrywane w kontekście zbyt niskiego poziomu kompetencji komunikacyjnej interlokutorów lub jednego z nich. Podejście takie, jest możliwe w ramach koncepcji kompetencji komunikacyjnej zaproponowanej przez Morreale, Spitzberg i Barge (2007). Uważają oni, że: „Kompetencja komunikacyjna dotyczy stopnia, w jakim pożądanee cele są osiągnięte przez komunikację w sposób stosowny do sytuacji (Spitzberg, Canary i Cupach, 1994). Inaczej mó-

wiąc, kompetencja określa, czy dana osoba komunikuje się skutecznie i stosownie do kontekstu” (*ibidem*, s. 65). Stosowność polega na zachowaniach komunikacyjnych, które są adekwatne do danego kontekstu. Nie są zatem łamane w interakcjach ustalone zasady zachowania, które rozwinęły się we wszystkich kulturach, społeczeństwach, grupach i trwałych związkach, natomiast: „Skuteczność opisuje stopień, w jakim kompetencja doprowadza do osiągnięcia oczekiwanego rezultatu” (*ibidem*, s. 68).

Biorąc pod uwagę stosowność i skuteczność wypowiedzi, Morreale, Spitzberg, Barge (2007) wyróżnili cztery rodzaje komunikacji. Pierwsza z nich to komunikacja niestosowna i nieskuteczna. N komunikuje się z O w sposób niestosowny i tym samym nie osiąga celu komunikacyjnego, czyli jest nieskuteczny. Przykładem takiego komunikowania może być osoba mówiąca podniesionym tonem głosu w sytuacji „załatwiania” jakiejś sprawy w urzędzie, pomimo że nie ma racji. W tym przypadku niestosowny sposób komunikowania może generować barierę komunikacyjną – argumenty urzędnika nie trafiają do petenta. Ten rodzaj interakcji nazwany został zminimalizowanym.

Drugi rodzaj komunikacji charakteryzuje się stosownością, ale i nieskutecznością. Osoba usiłująca komunikować się z innymi zachowuje się stosownie, ale biernie. Przykładem może być sytuacja osoby zaproszonej na spotkanie, w którym biorą udział nieznanymi jej ludzi. Zamiast sama próbować nawiązać z nimi kontakt, zdaje się na inicjatywę innych. Nie łamie w ten sposób żadnych reguł, ale jest nieskuteczna.

Z kolei, gdy osoba komunikuje się w sposób niestosowny i skuteczny, to prezentuje zmaksymalizowaną formę komunikacji. Może tak być, gdy np. N zachowuje się dyrektywnie albo agresywnie wymuszając u O określone ustępstwa. Wprawdzie na krótką metę N jest skuteczny, ale w dalszej perspektywie jego sposób komunikowania zwykle pogarsza relacje z O.

W każdym z trzech pierwszych przedstawionych powyżej rodzajów komunikacji występował brak równowagi między stosownością a skutecznością, dlatego może to prowadzić do powstawania barier komunikacji interpersonalnej. Jedynie w czwartej sytuacji, gdy komunikacja jest zarówno stosowna, jak i skuteczna, można uniknąć zakłóceń komunikacji. Taki rodzaj komunikacji nosi nazwę zoptymalizowanej.

Podsumowując pierwszą część artykułu należy podkreślić, że:

1. Zaburzenia/bariery komunikacji interpersonalnej są odnoszone do trudności w realizacji intencji przez interlokutorów.
2. Wyodrębnia się ogólne kategorie zaburzeń komunikacji interpersonalnej takie, jak: społeczno-kulturowe, osobowościowe, formalne (Golka, 2000, 2008).
3. Wskazuje się na cztery typy nieporozumień występujących w konwersacji: informacyjne, ewaluacyjne, pragmatyczne i formalne (Nęcki, 1996).
4. Powstawanie barier w komunikacji interpersonalnej może być również spowodowane niewłaściwym

stosunkiem N do problemów O. Wskazuje się na dyrektywną komunikację oraz stosowanie języka „nieakceptacji” jako na przyczyny powstawania takich barier.

5. Konstruowane są listy zaburzeń komunikacji interpersonalnej: 12 blokad (Gordon, 1999); 13 blokad (Bolton, 2000); 20 czynników kryzysorodnych odpowiedzialnych za zakłócenia komunikowania się (Nęcki, 1996).
6. Blokady komunikacji interpersonalnej spowodowane są deficytem: dzielenia postępowania, skupiania uwagi na tym samym przez N i O oraz wzajemnego odzwierciedlania zachowań (Filipiak, 2000).
7. Bariery komunikacji są związane z dysfunkcyjnym komunikowaniem się interlokutorów (Satir, 2000).
8. Zaburzenia komunikacji werbalnej można wyjaśnić przez przyzmat niewystarczającej realizacji reguł kooperacji i rzeczywistości (Grice, 1980).
9. Zaburzenia komunikacji rozpatrywane są również w ramach kompetencji komunikacyjnej. Gdy jej poziom jest nieodpowiedni, interlokutorzy nie potrafią komunikować się sprawnie i skutecznie (Morreale, Spitzberg i Barge, 2007).
10. Bariery komunikacji nie zawsze muszą pogarszać jej przebieg, są natomiast zachowaniami o wysokim stopniu ryzyka (Bolton, 2000).

ZAKŁÓCENIA PROCESU KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ I WYBRANYCH FORM ZMIENNOŚCI SYTUACJI KOMUNIKACJI – UJĘCIE WŁASNE

Gdy dwie osoby próbują się porozumieć, zostaje uruchomiony proces komunikowania się. Proces jest serią kroków lub etapów progresywnie rozwijających się w kierunku określonego celu, stanu końcowego (Frydrychowicz, 1999). Celem dla interlokutorów jest efektywne komunikowanie się, umożliwiające nie tylko wymianę informacji, ale również osiągnięcie kontaktu.

We wcześniejszych pracach (Frydrychowicz, 2004, 2009) stwierdzono, że proces komunikacji interpersonalnej przebiega od interakcji do komunikacji i dalej do kontaktu. Przypomnijmy, że interakcja zapoczątkowuje proces komunikowania się, stanowi szerokie tło dla jego dalszego przebiegu. Newcomb, Turner i Converse (1970) uważają, że istotą interakcji jest wzajemne ustosunkowanie się N i O oraz wywieranie wpływu. Mechanizmem wywierania wpływu jest komunikowanie się, a jest on wywierany za pomocą informacji i/lub energii. Tym, co zasadniczo odróżnia komunikację od interakcji jest intencjonalność. W interakcji zachowania N nie mają charakteru intencjonalnego, co oznacza, że konkretne zachowanie N może, ale nie musi być bodźcem skłaniającym O do zmiany jego zachowania. Natomiast w komunikacji komunikat jest nadawany przez N po to, aby został odebrany zgodnie z jego intencją przez O i doprowadził u niego do pożądanej zmiany zachowania. Trzeba też zaznaczyć, że

komunikacja może być pełna, a raczej prawie pełna, lub tylko częściowa. Największy stopień bliskości psychicznej i niekiedy fizycznej, interlokutorzy osiągają podczas kontaktu, który wymaga, przede wszystkim, wzajemnej otwartości i zaufania. A zatem, przechodzenie od interakcji do komunikacji i do kontaktu i dalej do kolejnej interakcji (układ cyrkularnej zależności) jest podstawowym i najogólniejszym ustrukturoowaniem procesu komunikacji interpersonalnej ze względu na jego cel, jakim jest osiągnięcie porozumienia pomiędzy N i O.

Przechodząc do drugiego, bardziej szczegółowego ustrukturowania procesu komunikacji interpersonalnej, warto przytoczyć myśl Bertalanffy'ego (1984), zwaną w jego pracy Ogólna teoria systemów, a mianowicie że struktury są wyrazem przepływu procesów. Natomiast sama struktura to porządek części. Oznacza to, że w procesie komunikacji interpersonalnej można wyróżnić fazy, etapy oraz łączące je relacje – wszystkie one służą przechodzeniu N/O od interakcji do komunikacji i do kontaktu, ale w odróżnieniu od nich mają charakter bardziej szczegółowy i są dynamicznym zobrazowaniem przebiegu tego ogólnego procesu. W związku z tym, można tutaj mówić o procesie nawiązywania i podtrzymywania kontaktu (Frydrychowicz, 1993, 2009), w którym wyróżniono 3 fazy i 10 etapów.

Faza pierwsza – nawiązywania kontaktu, zawiera następujące etapy: 1. pojawienia się, zapoczątkowania interakcji; 2. nawiązania wstępnego kontaktu wzrokowego (lub w innej niż wzrokowa formie); 3. odczekania (służącego głównie regulacji poziomu emocji); oraz 4. ponownego kontaktu wzrokowego (lub innego potwierdzenia chęci nawiązania kontaktu. Przejście do fazy drugiej – przechodzenia do bliższego kontaktu i bycia w bliższym kontakcie powinno być poprzedzone tzw. przyzwoleniem na przejście do bliższego kontaktu ze strony O. Przyzwolenie to stanowi relację łączącą fazę 1. i 2.

W fazie drugiej wyróżniono następujące etapy: 5. przejście do dystansu indywidualnego; 6. dostosowanie; oraz 7. nawiązanie pośredniego bliskiego kontaktu. Warto podkreślić, że dostosowanie N i O zachodzi już od pierwszych etapów, w etapie 6. znajduje jednak swoją kulminację ze względu na przebywanie interlokutorów w dystansie indywidualnym (Domachowski, 1993). W etapie 7. możliwe jest nawiązanie kontaktu pośredniego, ale nie bezpośredniego, jak ma to miejsce przy dotyku. Przykładem kontaktu pośredniego może być jednoczesna koncentracja uwagi N i O na temacie rozmowy („dotykają się” przez temat rozmowy, ale nie fizycznie) lub wręczenie komuś dokumentu (interlokutorzy nie dotykają się bezpośrednio a jedynie pośrednio przez dokument).

Faza trzecia – przechodzenia do bliskiego kontaktu i bycia w bliskim kontakcie składa się z etapu 8. przejścia do bliskiego dystansu; 9. nawiązania bliskiego kontaktu bezpośredniego (czyli dotykowego); oraz finalizującego omawiany proces etapu 10. wspólnego pola uwagi i aktywności. Aby z fazy 2. przejść do 3. niezbędnie jest przyzwolenie na przejście do bliskiego kontaktu.

W większości kontaktów społecznych (rzadko mających charakter intymności dotykowej) proces nawiązywania i podtrzymywania kontaktu kończy się na etapie 7. nawiązania pośredniego bliskiego kontaktu (intymność, bliskość psychiczna), a to umożliwi osiągnięcie wspólnego pola uwagi i aktywności (etap 10.).

Faza 1. nawiązywania kontaktu (etapy 1-4) odpowiada interakcji i komunikacji. Faza 2. przechodzenia do bliższego kontaktu i bycia w bliższym kontakcie (etapy 5-6) odpowiada komunikacji. Natomiast faza 3. przechodzenia do bliskiego kontaktu i bycia w bliskim kontakcie (etapy 8-10) odpowiada komunikacji i kontaktowi.

Podsumowując, warto podkreślić cztery kwestie: 1. fazy wyznaczają funkcjonalny charakter poszczególnych etapów – oznacza to, że forma realizacji etapów powinna być zgodna z funkcją danej fazy; 2. zachowania komunikacyjne N/O realizujące dany etap powinny być z nim funkcjonalnie zgodne; 3. ważna jest stała kolejność faz i etapów; oraz 4. etapy mogą podlegać „kondensacji”, co oznacza przyspieszenie procesu nawiązywania i podtrzymywania kontaktu, ale nie eliminowanie któregoś z etapów.

Zaburzenie procesu komunikacji interpersonalnej polega na trudnościach interlokutorów w przechodzeniu od interakcji do komunikacji i dalej do kontaktu. Możliwa jest sytuacja, w której N i/lub O zatrzymują się na etapie interakcji lub jedynie częściowej komunikacji, pomimo że ich intencją było osiągnięcie komunikacji (prawie) pełnej i kontaktu. Inną postacią zaburzenia omawianego tutaj procesu jest brak płynności w przechodzeniu od interakcji do komunikacji i do kontaktu i do dalszej interakcji.

Przyczyną omawianych zaburzeń jest brak lub niewystarczająca wiedza na temat przebiegu procesu komunikacji interpersonalnej u N/O, a co za tym idzie brak uświadomienia sobie różnic istniejących między interakcją, komunikacją i kontaktem. Uświadomienie to jest pierwszym krokiem na drodze do udzielenia sobie odpowiedzi na pytanie: czy jestem aktualnie na etapie interakcji, komunikacji pełnej, niepełnej, czy może osiągnąłem kontakt? Wiedza i uświadomienie są ważne, ale nie wystarczają, potrzebny jest jeszcze jeden składnik budujący kompetencję komunikacyjną, a mianowicie konkretne umiejętności pozwalające przechodzić od interakcji do komunikacji i do kontaktu. W ten sposób doszliśmy do procesu nawiązywania i podtrzymywania kontaktu.

Zakłócenia tego procesu najczęściej przyjmują postać deregulacji właściwej kolejności etapów oraz dysfunkcyjnych zachowań komunikacyjnych N/O, co oznacza, że zachowania te nie pełnią funkcji adekwatnych dla danego etapu. Inną postacią zaburzeń jest nierespektowanie braku przyzwoleń na przechodzenie do bliższego/bliskiego dystansu, a pomimo to skracanie go. Przykładem pierwszego typu zakłóceń jest przechodzenie N od razu do dystansu indywidualnego (etap 5) bez wcześniejszego odczekania (etap 3), czy też nawiązania ponownego kontaktu wzrokowego (etap 4) oraz bez zwrócenia uwagi na to, że O nie udzielił przyzwolenia na skrócenie dy-

stansu. Przykładem drugiej kategorii zakłóceń jest zbyt długo trwający wstępny kontakt wzrokowy. Z tego powodu staje się on dysfunkcyjny i traci swoją pierwotną funkcję komunikacyjną zapoczątkowania kontaktu i wyodrębnienia z tła interlokutora na rzecz przyglądania się i oceniania. Błędem jest również wymuszanie kontaktu dotykowego bezpośredniego bez wyrażenia zgody przez interlokutora. Zdarzają się też problemy w poprawnej realizacji etapu 6. – dostosowania, polegające na braku/niewystarczającym stopniu synchronowania interpersonalnego w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Radzenie sobie z przytoczonymi powyżej zakłóceniami nie zawsze jest sprawą prostą. Wymaga ono bowiem od interlokutorów uważności i stałego monitorowania zachowań komunikacyjnych własnych i cudzych pod kątem ich adekwatności do przebiegu procesu nawiązywania i podtrzymywania kontaktu oraz przyjętych, czy uzgodnionych celów.

Przejdźmy teraz do trzeciego, najbardziej szczegółowego poziomu analizy procesu komunikacji interpersonalnej, związanego z sytuacją komunikacji. Komunikacja interpersonalna jest współtworzona przez interlokutorów, choć nie zawsze ich wkład jest proporcjonalny, oraz przebiega w określonej sytuacji. Można zatem mówić o osobowo-sytuacyjnych uwarunkowaniach komunikacji. Oznacza to, że sytuacja komunikacji wpływa na funkcjonowanie interlokutorów, jak również i oni mają wpływ na jej przebieg. Sytuacja komunikacji jest nie tylko układem czasowym „tu i teraz” (Tomaszewski, 1984, Kurcz i Bokus, 2002), ale również układem przestrzennym. Czasowość i przestrzenność są jej inherentnymi cechami (Frydrychowicz, 2006). Manterys (2000, s. 158) uważa, że: „Sytuację można uznać za przestrzeń, w której dokonuje się działanie, czy dokładniej: konstytutywny obszar, w którym może ono zaistnieć”.

Przyjmujemy zatem, że proces komunikacji interpersonalnej, będący zespołem czynności komunikacyjnych, jak i działaniem zachodzący w konkretnej sytuacji komunikacji i poprzez tę dynamicznie zmieniającą się sytuację zmierza do celu wyznaczonego/uzgodnionego przez N/O. Daną sytuację komunikacji można uznać za poprzeczny przekrój przez proces komunikacji interpersonalnej, odzwierciedlający jego stan w danym momencie czasu i w danym punkcie przestrzeni dzielącej N i O.

Proces komunikacji interpersonalnej odbywa się zatem w sytuacyjno-osobowej czasoprzestrzeni. W czasoprzestrzeni tej zachodzą dynamiczne zmiany podczas trwania procesu komunikacji interpersonalnej. Zmiany te polegają na złożonej i ciągle uaktualnianej regulacji i koordynacji takich form zmienności sytuacji komunikacji, jak: czas, przestrzeń, miejsce, wymiary, sposoby komunikacji itd. (Frydrychowicz, 2006, 2009). Trzeba jednak zaznaczyć, że proces komunikacji interpersonalnej, w swoim bieżącym przebiegu, nie składa się z kolejnych, wzajemnie skoordynowanych sytuacji komunikacji; odbywa się on w i poprzez dynamicznie zmieniającą się sytuację komunikacji. Zmienia się ona dynamicznie

dzięki regulacji i koordynacji wspomnianych powyżej form zmienności. Przez regulację rozumiemy zmianę napięcia, nasycenia danej formy zmienności. Przykładem może być zwiększenie nasycenia procesu komunikacji wymiarami informacyjnym, czy emocjonalno-energetycznym (zostaną one omówione w dalszej części artykułu). Z kolei koordynacja polega na wzajemnym dopasowywaniu i scalaniu form zmienności tak, aby cel komunikacji mógł zostać osiągnięty przez N/O. W kontekście tego, co napisano powyżej, zaburzenia komunikacji interpersonalnej mają miejsce wtedy, gdy zachodzi nieodpowiednia do celów komunikacyjnych regulacja i koordynacja form zmienności sytuacji komunikacji.

W niniejszym artykule, ze względu na ograniczoną objętość, nie sposób przedstawić i scharakteryzować wszystkie formy zmienności sytuacji komunikacji (por. Frydrychowicz, 2006). Dlatego też omówimy dokładniej wymiary komunikacji interpersonalnej, natomiast sposoby komunikowania się przedstawimy w stopniu niezbędnym do przeprowadzenia reinterpretacji przyczyn zaburzeń komunikacji przedstawionych w pierwszej części pracy.

Czym są wymiary komunikacji? „Są one traktowane jako naturalne wymiary dla komunikacji interpersonalnej – naturalne, czyli przyrodniczo ujęte w sensie kategorii naturalnych” (Zamiara, 2010). Wskazują one na ważne płaszczyzny, które wchodzą w skład komunikacji i na których ona przebiega.

N i O aktywnie konstruując sytuację komunikacji muszą odpowiedzieć na następujące pytania: jaką i ile informacji przekazać?, jak tę informację przekazać, aby wpłynąć na interlokutora?, jak się komunikować, aby była szansa na współdziałanie?, oraz w jakiej relacji jestem/chciałbym być z interlokutorem?

Pierwszym z wymiarów komunikacji jest informacyjny. Następuje w nim przekazywanie wiadomości (treści, danych), które powinny, jeśli chcemy, aby komunikacja była efektywna, zawierać istotną informację. Rolą informacji jest wzbogacanie wiedzy (doświadczenia) interlokutorów i usprawnianie ich działania. Przekazywana informacja powinna również zmniejszać niepewność interlokutorów w obszarze, którego ta informacja dotyczy. Zaburzenia tego wymiaru polegają na przekazywaniu informacji mało istotnych, nieprawdziwych, nieadekwatnych do tematu rozmowy (Grice, 1980), jak również wprowadzających w błąd lub nadmiernie redundantnych. Problem jest też dostosowanie przekazywanej informacji i jej zakresu do aktualnych potrzeb i możliwości poznawczych odbiorcy.

W kolejnym, drugim wymiarze komunikacji – emocjonalno-energetycznym należy wspomnieć o kilku kwestiach. W wymiarze tym N/O wyrażają swój stosunek emocjonalny zarówno do komunikatu, jak i interlokutora. Ponadto, przekazywana jest energia, będąca regulatorem dla zachowań komunikacyjnych N/O. Mamy zatem do czynienia z motywowaniem, mobilizowaniem interlokutorów do komunikowania się oraz do ewentualnej zmiany myślenia i działania. Ponadto wymiar ten

świadczy o autentyczności, stopniu zaangażowania interlokutorów w przekazywanie treści i proces komunikowania się.

Zaburzenia powyższego wymiaru związane są, przede wszystkim, z nieodpowiednim do celu komunikacji wyregulowaniem poziomu emocji N/O, jak ma to miejsce wtedy, gdy spokojnie przebiegająca rozmowa zmienia się nagle w kłótnię (przykład ten zostanie rozwinięty poniżej). Inne zaburzenia wiążą się z brakiem lub niewystarczającym zaangażowaniem w proces komunikowania się i konstruowania sytuacji komunikacji. Postawa taka jest interpretowana bądź to w kategoriach nieautentyczności przekazu i zachowań komunikacyjnych interlokutorów, bądź to lekceważenia interlokutora.

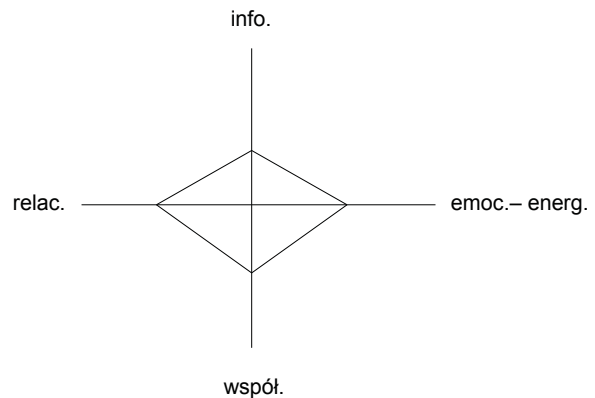
Wspólne wykonywanie czegoś, współdziałanie, współuczestniczenie – konstytuują trzeci wymiar komunikacji. Ważna jest tutaj idea wkładu. Jej realizacja wymaga uświadomienia sobie przez N/O, że współdziałanie prowadzące do nowych jakości myślenia, działania i konstruktywnego rozwiązywania problemów, wymaga przynajmniej w miarę symetrycznego udziału i zaangażowania interlokutorów. Współdziałanie jest możliwe na bazie wspólnie podzielanej wiedzy (wspólny grunt) na temat wspólnych działań, co z kolei umożliwia podejmowanie przez uczestników procesu komunikacji wspólnych czynności (Clark, 1996). W wymiarze tym staje się możliwe, po spełnieniu powyżej wymienionych warunków, utworzenie wspólnej płaszczyzny porozumienia, zawierającej uwspólnione znaczenia, doświadczenia i działania N i O. Wreszcie prawidłowa realizacja trzeciego wymiaru umożliwia osiągnięcie kontaktu.

O zaburzeniach tego wymiaru można mówić wtedy, gdy pojawia się zbyt duża dysproporcja w wysiłku i wkładzie N i O w budowanie sytuacji komunikacji. Ponadto utworzenie wspólnej płaszczyzny porozumienia wymaga zrozumienia czyjegoś punktu widzenia, jak również odczuwania i częściowego chociaż podzielania jego emocji. Wreszcie wspólny grunt wymaga nie tylko wiedzy na temat tego, co interlokutor wie, ale też i tego, czego nie wie w przedmiocie wspólnego działania i wspólnych czynności. Wszystko to wymaga wysiłku poznawczego, uważności, uzgodnienia podobieństw i różnic, co nie zawsze jest regułą.

Kolejnym, czwartym wymiarem jest relacyjny. Watzlawick, Helmick-Beavin i Jackson (1972) uważają, że komunikacja zakłada zaangażowanie się N i O, a to prowadzi do powstania określonej relacji między nimi. W wymiarze tym następuje ustalenie relacji między N i O. Może ona mieć charakter komplementarny lub symetryczny. Relacja komplementarna zakłada nadrzędność-podrzędność oraz wzajemne uzupełnianie się stabilizujące relacje. Przykładem może być relacja między nauczycielem a uczniem, czy też między lekarzem a pacjentem. Druga z omawianych relacji – symetryczna charakteryzuje się równością, czego przykładem może być relacja między przyjaciółmi. Watzlawick i inni (*ibidem*, s. 50) uważają, że: „im bardziej relacja jest spontaniczna i <zdrowa>, tym bardziej aspekt <relacyjny> komunika-

cji schodzi na dalszy plan i na odwrót, relacje <chore> charakteryzują się nieustającą debatą na temat natury relacji, natomiast zawartość (treść) komunikacji traci swoją ważność”. I właśnie w nadmiernym i nie zawsze potrzebnym forsowaniu relacji komplementarnej i braku umiejętności jej przekraczania w kierunku relacji symetrycznej upatrujemy główne zaburzenia tego wymiaru.

Każda sytuacja komunikacji jest nasycona (regulacja) w różnym stopniu wymiarami komunikacji, jak również mamy do czynienia ze specyficzną dla niej koordynacją tych wymiarów. Aby to zilustrować posłużmy się przykładem kłótni. Rozważenie tego przykładu wymaga omówienia stanu sytuacji komunikacji poprzedzającego kłótnię, samej kłótni oraz stanu po kłótni. Gdy dwie osoby prowadzą spokojną rozmowę, sytuacja komunikacji może wyglądać tak, jak przedstawiono to na Rycinie 1.



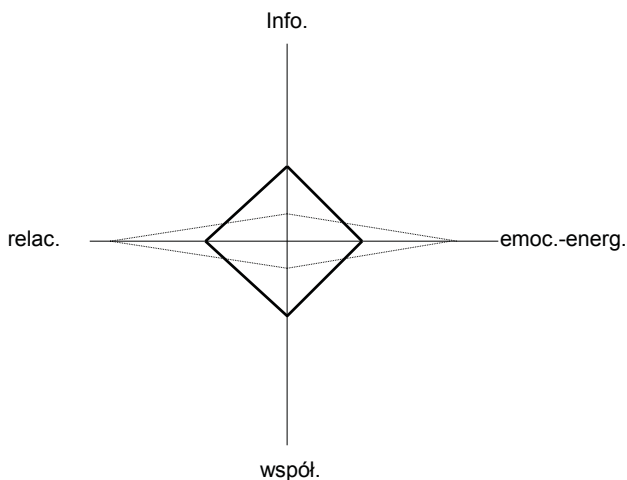
Rys. 1. Interlokutorzy prowadzą spokojną rozmowę – stan sytuacji komunikacji przed kłótnią

Nasycenie rozmowy wymiarami: emocjonalno-energetycznym, wspólnego wykonywania czegoś, współdziałania, współuczestniczenia oraz relacyjnym jest na poziomie średnim. Wymiar informacyjny jest wyregulowany na poziomie nieco niższym od średniego. Tak wyregulowane wymiary komunikacji dają się skoordynować w jedną całość, a mianowicie sytuację komunikacji typu „spokojna rozmowa”.

Z pewnych powodów, np. przekazania informacji świadczącej o braku szacunku dla interlokutora lub po prostu dla niego obraźliwej, „normalna” sytuacja komunikacji zmienia się w sytuację kłótni. Silnie wzrasta wtedy wymiar energetyczno-emocjonalny oraz wymiar relacyjny w kierunku nadmiernej komplementarności. Dochodzi do gwałtownej deregulacji tych dwóch wymiarów. Ponadto spada zwykle wymiar informacyjny i wspólnego wykonywania czegoś, współdziałania, współuczestniczenia. Koordynacja czterech wymiarów jest możliwa, ale przyjmuje ona postać sytuacji kłótni a nie spokojnej rozmowy.

Aby tę sytuację zmienić, czyli pokonać barierę komunikacyjną polegającą na kłótni, niezbędne jest odpowied-

nie wyregulowanie wymiaru emocjonalno-energetycznego, którego poziom trzeba obniżyć. Podobna regulacja dotyczy wymiaru relacyjnego. Gdy to nastąpi, możliwa jest koordynacja czterech wymiarów przyjmująca postać przynajmniej w miarę normalnie przebiegającej rozmowy. Przedstawione powyżej prawidłowości ilustruje Rycina 2.



Rys. 2. Regulacja wymiarów komunikacji dla sytuacji kłótni (linia przerywana) oraz regulacja wymiarów umożliwiająca powrót do miarę normalnej rozmowy (linia ciągła pogrubiona)

Na podstawie powyżej przedstawionych rozważań można się zastanawiać, czy w przypadku „zerwania” sytuacji komunikacji (rozmowy), spowodowanego znaczną deregulacją wymiarów komunikacji, istnieje szansa na ich ponowną koordynację? Odpowiedź jest twierdząca, ale wymaga to ze strony interlokutorów wznowienia interakcji i konstruktywnego udziału w budowaniu sytuacji komunikacji.

Przejdźmy teraz do syntetycznego przedstawienia sposobów komunikowania się, które są kolejną formą zmienności sytuacji komunikacji. Sposoby komunikacji odsyłają do modeli wyjaśniających przebieg komunikacji, a konkretnie do: modelu komunikacji jednostronnej (Shannon, 1948), modelu komunikacji dwustronnej (akcja-reakcja, transakcja) wg Stewarta (2000) oraz do modelu komunikacji trójstronnej (symetrycznej) (Frydrychowicz, 2004, 2005).

Jednostronny sposób komunikowania polega na jednokierunkowym przekazywaniu informacji od N do O. N nie jest zainteresowany odbieraniem informacji zwrotnych od O, natomiast jest żywotnie zainteresowany tym, aby O wykonał jego polecenie. Stewart (2000) uważa, że tak rozumiana komunikacja jest bardziej działaniem niż porozumiewaniem się. Gdy powstają zakłócenia, odpowiedzialnością najczęściej obarcza się interlokutora. Jednostronna komunikacja bywa efektywna, ze względu na swoją zwięzłość i wysoki poziom przekazywanej ener-

gii, w sytuacjach wymagających wykonywania rozkazów, szybkiego bezdyskusyjnego spełniania poleceń oraz w sytuacjach przeciwdziałania zagrożeniu zdrowia/życia. Jest natomiast nieskuteczna w sytuacjach wymagających współtworzenia, np. w dyskusji.

Kolejny sposób komunikowania się nazywany jest dwustronnym. W tym przypadku proces komunikowania się jest współtworzony przez N i O proporcjonalnie do ich aktualnych możliwości. Interlokutorzy nie tylko wysyłają komunikaty, ale są również wrażliwi na informacje zwrotne, które modyfikują ich następne komunikaty. Rozmowa jest przykładem realizacji komunikacji dwustronnej. Słabością dwustronnego sposobu komunikowania się jest to, że układ: komunikat-reakcja na komunikat może się powtarzać w rozmowie w nieskończoność nie prowadząc do jej pomyślnego sfinalizowania.

W trzecim sposobie komunikowania się, zwanym trójstronnym, symetrycznym, komunikacja zachodzi między N i O, ale bardziej niż na sobie są oni skoncentrowani na przedmiocie rozmowy, na meritum. Dominantą jest zatem chęć rozstrzygnięcia problemu, sporu, dogłębne przedyskutowanie jakiejś sprawy, a nie pokreślenie swojej przewagi w rozmowie. Taki sposób komunikowania się wymaga wzajemnego poszanowania i respektowania pełnionych przez siebie ról.

Zaburzenia sposobów komunikowania/komunikowania się polegają na braku adekwatności stosowanego sposobu do typu sytuacji komunikacji, oczekiwań odbiorcy i celu, do którego N/O zmierza/zmierzają. I tak np. sposób komunikacji jednostronnej nadaje się do wydawania rozkazów, ale nie do przeprowadzenia pogłębionej dyskusji. Dwustronny sposób komunikowania się sprawdza się w prowadzeniu swobodnej rozmowy na jakiś temat, ale może się okazać mało skuteczny do rozstrzygania sporów. Do tego właśnie będzie się nadawał trzeci sposób komunikowania się – trójstronny, symetryczny, ale nie sprawdzi się on z kolei w wydawaniu poleceń. Jest możliwe pokonanie wskazanych powyżej trudności, o i ile interlokutorzy dysponują pełną gamą sposobów komunikowania/komunikowania się i stosują je adekwatnie do okoliczności, w których przebiega proces komunikowania się i jest konstruowana sytuacja komunikacji.

REINTERPRETACJA WYBRANYCH ZABURZEŃ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

W niniejszym podrozdziale podejmiemy próbę reinterpretacji niektórych zaburzeń komunikacji przedstawionych w części pierwszej artykułu. Przeprowadzimy ją w oparciu o omówione powyżej formy zmienności sytuacji komunikacji oraz prawidłowości przebiegu procesu komunikacji interpersonalnej.

Cytowany wcześniej Golka (2008) zwraca uwagę na rolę źle funkcjonującej pamięci w powstawaniu zaburzeń komunikacji. Uważa on, że interlokutorzy czasami rozmijają się co do przypominanych sobie faktów albo wręcz nie mogą wydobyć z pamięci konkretnych słów czy sformułowań.

Proces komunikacji interpersonalnej, zachodzący między interlokutorami, nie zawsze sprowadza się do jednokrotnego spotkania. W wyniku powtarzających się w dłuższym czasie interakcji N i O mogą pozostawać względem siebie w określonych stosunkach (Hinde i Stevenson-Hinde, 1987). O jakości tych stosunków decyduje między innymi pamiętanie o: informacjach przekazywanych we wcześniejszych interakcjach, klimacie rozmowy, ustaleniach, którymi zakończyło się spotkanie itd. Proponujemy wprowadzić pojęcie „pamięć interakcyjna”. Umożliwia ona utrzymanie spójności treściowej, emocjonalnej, relacyjnej itd. przeszłych interakcji z aktualną oraz rzutowania tej wiedzy w przyszłość w kierunku formułowania wzajemnych potrzeb i oczekiwań odnośnie kolejnej interakcji. Prawidłowe funkcjonowanie pamięci interakcyjnej może w znaczny sposób ograniczyć powstawanie zakłóceń komunikacyjnych.

W koncepcji barier komunikacyjnych Gordona (1999), kluczową rolę pełni „język nieakceptacji”. Nauczyciel nie akceptuje sytuacji, w której uczeń ma jakiś problem oraz obawia się, że sytuacja ta i jemu samemu stworzy problem. Daje temu wyraz stosując „język nieakceptacji” odrzucający kłopoty. Zaistniała sytuację można opisać w kategoriach wymiarów komunikacji jako: bardzo niski poziom trzeciego wymiaru komunikacji, a więc nie ma ani wspólnego wykonywania czegoś, np. rozmowy o problemie ucznia, ani tym samym współuczestniczenia w jego rozwiązaniu.

W wymiarze czwartym – relacyjnym dominuje układ komplementarny a nie symetryczny. Sytuacja, w której uczeń ma problem wymaga ze strony nauczyciela odpowiednich sposobów komunikowania się. Jednostronny sposób komunikowania jest z góry skazany na porażkę. Potrzebne jest komunikowanie się dwustronne, konkretyzujące się szczerą rozmową z uczniem oraz komunikowanie się trójstronne, pozwalające uchwycić meritum problemu. A zatem ważne jest wyregulowanie wszystkich wymiarów komunikacji: informacyjnego (dotarcie do istotnych informacji), emocjonalno-energetycznego (zaangażowanie, współodczuwanie), współdziałania, wspólnego wykonywania czegoś, współuczestniczenia (zrozumienie czyjegoś problemu, spojrzenie na problem z jego perspektywy, poszukiwanie rozwiązań) oraz relacyjnego (przejście od relacji komplementarnej do większej symetryczności). Ponadto istotne jest stosowanie drugiego i trzeciego sposobu komunikowania się. Dopiero wtedy staje się możliwe aktywne budowanie wspólnej płaszczyzny porozumienia między nauczycielem a uczniem i ewentualne rozwiązanie problemu.

Morreale, Spitzberg i Barge (2007) wyodrębnili trzy rodzaje komunikacji generujące bariery komunikacji. W komunikacji niestosownej i nieskutecznej, jak w przykładzie petenta zgłaszającego swoje niesłuszne pretensje w urzędzie, problemem jest z jednej strony niski poziom wymiaru wspólnego wykonywania czegoś, współdziałania, współuczestniczenia, a z drugiej zbyt wysoki poziom wymiarów energetyczno-emocjonalnego i relacyjnego. Do barier prowadzi również jednostronny sposób komuniko-

wania się. Aby te zakłócenia pokonać potrzebne są regulacje wymiarów komunikacji i sposobów komunikowania podobne do zastosowanych w sytuacji kłótni.

W drugim rodzaju komunikacji – stosownym, ale nieskutecznym, jak w przypadku nieśmiałej osoby, która pojawiła się na towarzyskim spotkaniu i nie zna żadnej z obecnych na nim osób, ważna wydaje się regulacja zmierzająca do sprawnej realizacji początkowych etapów procesu nawiązywania i podtrzymywania kontaktu (etapy 1-6).

Trzeci rodzaj komunikacji dotyczy osoby komunikującej się niestosownie, ale skutecznie. Stosowanie jednostronnego sposobu komunikowania, konkretyzującego się w komunikatach autorytarnych oraz maksymalizowanie wymiaru relacyjnego w kierunku dominacji nad interlokutorem rzeczywiście umożliwiają przynajmniej chwilowe poczucie skuteczności. Jeśli interlokutor chce się rzeczywiście przeciwstawić takiej osobie, musi zadbać o zachowanie równowagi w wymiarze emocjonalno-energetycznym (nie dać się jej sprowokować), utrzymać odpowiedni dystans (wymiar relacyjny) oraz, gdy to możliwe, posłużyć się istotnymi informacjami, kwestionującymi poglądy i zachowanie osoby komunikującej się niestosownie i skutecznie.

ZAKOŃCZENIE

Odpowiadając na pytania sformułowane w wprowadzeniu do artykułu, a mianowicie: jakimi cechami powinna się charakteryzować komunikacja interpersonalna?, jak powinien przebiegać proces komunikacji?, oraz jaki powinna kształtować się sytuacja komunikacji?, aby umożliwić interlokutorom efektywne komunikowanie się i minimalizowanie zakłóceń, należy odpowiedzieć, co następuje:

1. Ważna jest filozofia, jaką kierują się interlokutorzy zapoczątkowując interakcję. Czy chcą oni jedynie tylko coś komunikować, czy też zależy im na komunikowaniu się. Ta druga ewentualność zakłada współtworzenie procesu komunikacji interpersonalnej.
2. Dla efektywnego komunikowania się niezbędne jest płynne przechodzenie N i O od interakcji do komunikacji i dalej do kontaktu oraz realizowanie faz i etapów procesu nawiązywania i podtrzymywania kontaktu.
3. Regulacja i koordynacja form zmienności adekwatna do wymogów sytuacji komunikacji, celów i oczekiwań interlokutorów przyczynia się do zmniejszenia ryzyka powstawania barier komunikacji.
4. Prawidłowości, o których mowa jest powyżej, umożliwiają budowanie między interlokutorami wspólnej płaszczyzny porozumienia.
5. Kluczową sprawą dla efektywnego komunikowania się i radzenia sobie z zakłóceniami procesu komunikacji jest budowanie takiej kompetencji komunikacyjnej, która umożliwi komunikowanie się stosownie i zarazem skutecznie (Morreale, Spitzberg i Barge, 2007).

LITERATURA

- Bertalanffy, L. von (1984). *Ogólna teoria systemów*. Warszawa: PWN.
- Bolton, R. (2000). Bariery na drodze komunikacji. W: J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów* (s. 174-186). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Bruner, J. (1978). *Poza dostarczone informacje*. Warszawa: PWN.
- Clark, H.H. (1996). *Using language*. Cambridge MA: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (1987). *The Cambridge encyclopedia of language*. Cambridge, NY, Port Chester, Melbourne, Sydney: Cambridge University Press.
- Domachowski, W. (1993). *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*. Toruń: Wydawnictwo „Edytor”.
- Domachowski, W. (2002). Obieg informacji a funkcjonowanie organizacji. W: M. Strykowska (red.), *Współczesne organizacje – wyzwania i zagrożenia* (s. 123-133). Poznań: Wydawnictwo Fundacji Humaniora.
- Ferguson, A., Armstrong, E. (2009). *Researching communications disorders*. Basingstoke, New York: Palgrave, Macmillan.
- Filipiak, G. (2000). Społeczne aspekty barier w komunikacji interpersonalnej. *Człowiek i Społeczeństwo*, 18, 25-38.
- Frydrychowicz, S. (1993). Na co w procesie komunikacji interakcyjnej służącej kontaktowi mogą sobie pozwolić dzieci a na co nie powinny sobie pozwalać osoby dorosłe. *Studia Psychologiczne*, 9, 31-41. Bydgoszcz: WSP.
- Frydrychowicz, S. (1999). *Proces mówienia*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Frydrychowicz, S. (2004). Specyfika komunikacji interpersonalnej w okresie dorosłości. *Aspekty rozwojowe. Psychologia Rozwojowa*, 9, 5, 61-72.
- Frydrychowicz, S. (2005). Sposoby i wymiary komunikowania interpersonalnego a rozwój człowieka. *Psychologia Rozwojowa*, 1, 3, 93-100.
- Frydrychowicz, S. (2006). Sytuacja komunikacji interpersonalnej a rozwój człowieka. *Psychologia Rozwojowa*, 11, 2, 23-32.
- Frydrychowicz, S. (2009). *Komunikacja interpersonalna w zarządzaniu*. Poznań: Wydawnictwo „Forum Naukowe”.
- Gillam, R.B., Marquardt, T.P., Martin, F.N. (2011). *Communication science and disorders*. Boston, Toronto, London, Singapore: Jones and Bartlett Publishers.
- Golka, M. (2000). Bariery i zakłócenia w komunikowaniu – przegląd zagadnień. *Człowiek i Społeczeństwo*, 18, 9-23.
- Golka, M. (2008). *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*. Warszawa: WNPWN.
- Gordon, T. (1999). *Wychowanie bez porażek*. Warszawa: PAX.
- Grabias, S. (2000). Mowa i jej zaburzenia. *Logopedia*, 28, 7-36.
- Grice, H.P. (1980). Logika a konwersacja. W: B. Stanosz (red.), *Język w świetle nauki* (s. 91-114). Warszawa: Czytelnik.
- Griffin, R.W. (2000). *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Hinde, R., Stevenson-Hinde, J. (1987). Interpersonal relationship and child development. *Developmental Review*, 7, 1-21.
- Kent, D.R. (2004). *The MIT encyclopedia of communication disorders*. Cambridge, Massachusetts, London: A Bradford Book, The MIT Press.
- Kurcz, I., Bokus, B. (2002). O języku i aktywności komunikacyjnej człowieka. W: D. Kądziaława (red.), *Psychologia czynności. Nowe perspektywy* (s. 150-161). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Leigh, A., Meynard, M. (1999). *Komunikacja doskonała*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Leonard, L.B. (2006). *SLI- Specyficzne zaburzenie rozwoju językowego*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Manterys, A. (2000). *Klasyczna idea sytuacji*. Warszawa: Uniwersytet Warszawski. Instytut Nauk Stosowanych.
- Morreale, S.P., Spitzberg, B.H., Barge, J.K. (2007). *Komunikacja między ludźmi*. Warszawa: WNPWN.
- Newcomb, Th.M., Turner, R.H., Converse, Ph.E. (1970). *Psychologia społeczna*. Warszawa: PWN.
- Ńęcki, Z. (1996). *Komunikacja międzyludzka*. Kraków: Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu.
- Robbins, S.P. (1998). *Zachowania w organizacji*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Rosenberg, B.M. (2003). *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Warszawa: Wydawnictwo Jacek Santorski & Co.
- Satir, V. (2000). *Terapia rodziny*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Shannon, C.E. (1948). A mathematical theory of Communications. *The Bell System Technical Journal*, 27, 379-423, 623-656.
- Słownik łacińsko-polski* (2001). J. Korpany (red.), Warszawa: Wydawnictwo Szkolne PWN.
- Spitzberg, B.H., Canary, D.J., Cupach, W.R. (1994). A competence-based approach to the study of interpersonal conflict. W: D.D. Cahn (red.), *Conflict in personal relationships* (s. 183-202). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Stankiewicz, J. (1998). *Komunikowanie się w organizacji*. Wrocław: Wydawnictwo Astrum.
- Stewart, J. (2000). *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Tomaszewski, T. (1984). *Ślady i wzorce*. Warszawa: WSiP.
- Watzlawick, P., Helmick-Beavin, J., Jackson, D.D. (1972). *Une logique de la communication*. Paris: Éditions du Seuil.
- Wygotski, L.S. (1970). *Wybrane prace psychologiczne*. Warszawa: PWN.
- Zamiara, K. (2010). Cytat jest wypowiedzią prof. K. Zamiary w czasie dyskusji podczas seminarium naukowego Zakładu Historii i Metodologii Nauk o Kulturze oraz Zakładu Badań nad Uczestnictwem w Kulturze w r. akad. 2009/2010 w Instytucie Kulturoznawstwa UAM – po wygłoszeniu referatu pt. *Wymiary komunikacji interpersonalnej* autorstwa S. Frydrychowicza.