

Anna Zasuń

Uniwersytet Jana Długosza w Częstochowie

<https://orcid.org/0000-0002-6203-1107>

<https://doi.org/10.35765/slowniki.510>

# Komunikacja interpersonalna

## Streszczenie

**DEFINICJA POJĘCIA:** Komunikacja interpersonalna to porozumiewanie się bezpośrednio lub pośrednio między co najmniej dwiema osobami, nadawcą i odbiorcą, w którym znaczenie mają kontekst oraz kompetencje językowe i komunikacyjne. Zwykle przebiega na poziomie werbalnym i niewerbalnym, a jej skuteczność opiera się na wspólnocie znaczeń między osobami.

**ANALIZA HISTORYCZNA POJĘCIA:** Właściwe badania nad komunikacją zaczęto prowadzić na początku XX w. Najpierw dotyczyły transportu, następnie – w miarę rozwoju prasy i ośrodków wielkomiejskich, a dalej ewolucji totalitaryzmów oraz manipulacji masami – zainteresowano się komunikacją masową. W latach 60. nastąpił rozwój głównych gałęzi badań: empirycznej i krytycznej, kulturowo-semiotycznej i determinizmu technologicznego. Obejmują one wszystkie kluczowe obecnie teorie dotyczące komunikacji.

**UJĘCIE PROBLEMOWE POJĘCIA:** Komunikacja interpersonalna jako najczęstsza forma komunikacji jest pojęciem interdyscyplinarnym, w jej analizach uwzględnia się naturę procesu, jego składowe, społeczny i kulturowy kontekst, kompetencje językowe i komunikacyjne, cechy psychologiczne uczestników oraz poziomy werbalny i niewerbalny. Na tej podstawie powstało wiele modeli i teorii komunikacji o charakterze deskryptywnym czy funkcjonalnym, są one komplementarne i dostarczają kompleksowej wiedzy na temat komunikacji w ogóle.

**REFLEKSJA SYSTEMATYCZNA Z WNIOSKAMI I REKOMENDACJAMI:** Budowanie wspólnoty komunikacyjnej opiera się na znajomości zasad

komunikacji, które implikują jej uniwersalność i skuteczność. Ponieważ komunikacja stanowi podstawę interakcji międzyludzkich na różnych płaszczyznach, w nauce o komunikowaniu powstały koncepcje o praktycznych implikacjach, skupione na konkretnych problemach komunikacji.

**Słowa kluczowe:** komunikacja interpersonalna, komunikacja werbalna, komunikacja niewerbalna, kompetencje językowe, kompetencje komunikacyjne

## Definicja pojęcia

Rozumienie komunikacji jako układu trzech elementów: nadawcy, przekazu, odbiorcy, pojawiło się już w *Retoryce* Arystotelesa, który mówiąc o sztuce wypowiedzi, wskazał na rolę mówcy, mowy i słuchacza. Elementy te stały się podstawą późniejszych modeli komunikacji traktowanej jako rzemiosło, sztuka lub umiejętność. W tradycji badań nad komunikacją powstało wiele definicji oraz teorii wyjaśniających jej naturę, podejmowano też próby ich kategoryzacji według określonego klucza. T. Goban-Klas zaproponował kilka kategorii dotyczących sposobów rozumienia komunikacji. Były to: transmisja (przekazywanie informacji w ogóle), rozumienie (proces pozwalający ludziom się zrozumieć), oddziaływanie (proces oddziaływania na siebie), tworzenie wspólnoty (proces spajania grupy za pomocą języka), interakcja społeczna, wymiana znaczeń itp. (Goban-Klas, 2006, s. 42–43). Definiowanie komunikacji dotyczy zarówno jej aspektu społecznego, jak i biologicznego, cybernetycznego i innych, które odnoszą się do każdej interakcji między dowolnymi dwoma układami (organizmami żywymi lub maszynami). Można powiedzieć, że komunikacja w szerszym sensie to wszelkie (techniczne, biologiczne, psychiczne i społeczne) procesy przekazywania informacji, a w sensie węższym jest to przenoszenie informacji (znaczeń) między istotami żywymi (Pisarek, 2008, s. 18). Jeśli mówimy o komunikacji jako przekazywaniu informacji w ogóle (transmisji), wówczas nadawcą i odbiorcą nie musi być człowiek. Jeśli natomiast informacją są treści psychiczne, zarówno intelektualne, jak i emocjonalne (Pisarek, 2008, s. 17), wówczas mamy na myśli komunikację międzyludzką, która rozumiana jest jako proces, relacja, interakcja dwóch lub więcej osób w przestrzeni prywatnej, społecznej/publicznej lub organizacji.

Większość badaczy zgadza się, iż komunikacja jest interakcją między jakimś nadawcą i jakimś odbiorcą, ale definicje komunikacji kładą nacisk na różne składowe oraz aspekty tej interakcji. Znaczna część definicji podkreśla, że komunikacja to głównie proces zachodzący w społeczeństwie, jest podstawą jego istnienia i funkcjonowania oraz panujących w nim stosunków, a także podtrzymywania i przekazywania symboli oraz znaczeń w obrębie danej wspólnoty. Dlatego przyjmuje się, że komunikacja społeczna jest „najszerszym procesem komunikowania, w którym mieszczą się wszystkie inne, węższe

procesy związane z porozumiewaniem się jednostek ludzkich” (Dobek-Ostrowska, 2006, s. 62). Ten społeczny aspekt pojawił się m.in. w konstruktywizmie, tj. systemie teorii nawiązujących do roli konstruktów osobistych w procesach poznawczych, który opiera się na założeniu, że procesy poznawcze są nie tyle odzwierciedleniem rzeczywistości, ile interpretacją i nadawaniem znaczeń światu społecznemu, fizycznemu i psychicznemu. Przyjmuje się tu, że

człowiek jest istotą komunikującą się, uczestniczącą w stałym procesie tworzenia, dzięki któremu zachodzi proces zmian społecznych; rzeczywistość społeczna jest definiowana i redefiniowana dzięki komunikowaniu się (Nęcki, 2000, s. 24).

Społeczne znaczenie komunikacji pojawia się też w definicji M. Mrozowskiego, który stwierdził, że zachowanie ma cechy komunikacji, gdy zostaje opatrzone znaczeniem nadanym mu przez otoczenie. Nadawanie znaczenia ma wymiar społeczny, bo możliwe jest tylko w ramach interakcji w obrębie danej grupy społecznej. Komunikację Mrozowski wyjaśnił jako rodzaj kontaktu nawiązanego za pomocą zmysłów lub specjalnych narzędzi (środków komunikowania) między co najmniej dwiema osobami, z których jedna przekazuje drugiej treści pojęciowe lub emocje, posługując się zrozumiałymi dla nich obu znakami i mając zamiar wywołania określonych reakcji (Mrozowski, 2001, s. 14). Komunikacja jest tu aktywnością typowo ludzką, zamierzoną i celową, jest też praktyką społeczną. Porozumiewanie się zachodzi między jednostkami, grupami lub instytucjami, a jego celem jest wymiana myśli, wiedzy, informacji i idei, realizowana przy użyciu wielu środków i przynosząca określone skutki społeczne (Dobek-Ostrowska, 2006, s. 63).

Komunikację interpersonalną wyróżnia przede wszystkim czynnikiem ilościowym, tj. liczba uczestników (mniejsza liczba osób), ich bliskość (znajdują się w bliższej odległości od siebie), wykorzystanie wielu kanałów zmysłowych oraz natychmiastowe i pełne sprzężenie zwrotne. Są to podstawy odróżniania komunikacji interpersonalnej od międzygrupowej, publicznej czy medialnej, gdzie nadawca i odbiorca stanowią liczną grupę, organizację lub mają charakter masowy. Mając na uwadze aspekt interpersonalny, komunikację można uznać za proces transakcyjny, w którym nadawca i odbiorca wymieniają przekazy o znaczeniu warunkowanym historią danego związku i doświadczeniami jego uczestników (Głodowski, 2001, s. 24) lub w określonym kontekście wymieniają

sygnały (symbole) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania (Nęcki, 2000, s. 94).

Definicje komunikacji są zdeterminowane przez aparat pojęciowy i perspektywę różnych dyscyplin badawczych. Z konieczności więc poszukuje się sposobów uproszczenia tak rozległego materiału. B. Sobkowiak zaproponowała kilka najbardziej oczywistych cech komunikacji: 1) jest procesem symbolicznym (w komunikacji znak zastępuje rzecz, zdarzenie); 2) jest procesem społecznym (wymianą symboli między ludźmi); 3) jest relacją (symetryczną lub niesymetryczną, zależnie od stosunków między uczestnikami); 4) opiera się na indywidualnej interpretacji przekazu (zakłada wspólnotę znaczeń); 5) przebiega w określonym kontekście (interpersonalnym, organizacyjnym, publicznym, masowym, międzykulturowym); 6) jest działaniem świadomym i celowym; 7) polega na ciągłych i przemiennych oddziaływaniach werbalnych i niewerbalnych (Sobkowiak, 1987, s. 6–7; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 14). Ponieważ brak uniwersalnej definicji komunikacji interpersonalnej, można przyjąć, iż najczęściej wskazywane cechy będą podstawą jej rozumienia jako procesu porozumiewania się (jednostek, mniejszych grup) w celu wymiany szeroko rozumianej informacji na różnych poziomach (werbalnym i niewerbalnym), za pomocą różnych kanałów, która to wymiana będzie prowadziła do różnych skutków i sprzężeń zwrotnych. Zatem komunikacja jako proces, interakcja i wymiana ma charakter społeczny, angażuje co najmniej dwie osoby, jest także procesem dynamicznym, który odbywa się w określonej sytuacji i kontekście mających wpływ na uczestników i na sam proces.

## Analiza historyczna pojęcia

Termin „komunikowanie” pochodzi z łacińskiego *communico* (‘czynić wspólnym, łączyć’) oraz *communio* (‘wspólnota, poczucie łączności’) i został zaadaptowany przez języki nowożytne w XIV w. w bliskoznacznym do pierwotnego znaczeniu. Przez długi czas oznaczał przede wszystkim „wspólnotę”, „uczestnictwo”, dopiero w XVI w. wskutek rozwoju poczty i dróg zyskał nowy sens jako „transmisja”, „przekaz”. W XIX i XX w. znaczenie to stało się kluczowe dla rozumienia komunikacji w związku z dynamicznym rozwojem środków komunikowania zarówno

w obszarze transportu, jak i przekazu informacji na odległość (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 11; Gustowski, 2012, s. 19–20). Tradycyjny sens komunikacji interpersonalnej jako interakcji twarzą w twarz ewoluował wraz z rozwojem technologii i narzędzi pośredniczących w tym procesie oraz zmian społecznych, które determinowały jej charakter. Rozumienie komunikacji dostosowywało się do ewolucji społeczeństwa industrialnego w kierunku społeczeństwa informacyjnego i medialnego, podyktowanej po pierwsze znaczeniem, jakie zyskała informacja (kapitał), po drugie sposobem, w jaki informacja wchodziła w obieg (media), po trzecie tym, kto zarządzał dystrybucją informacji (władza) (Goban-Klas & Sienkiewicz, 1999; Goban-Klas, 2006; McQuail, 2012).

Wzrost zainteresowania komunikowaniem najpierw dotyczył aspektów praktycznych wynikających z rozwoju miast, w których masowa produkcja wymagała zatrudniania wielu pracowników i sprawnej komunikacji w fabrykach. Istotną zmianę w funkcjonowaniu społeczeństw przyniosło usprawnienie transportu w XIX w., na tej kanwie pojawiły się teorie nawiązujące do komunikacji w znaczeniu transportu (sieć połączeń komunikacyjnych) i łączności (zarządzania relacjami między centrum a peryferiami) (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 40). Ostatnie dwie dekady XIX w. zdominowała perspektywa społeczeństwa masowego i psychologicznych poglądów na naturę mas (m.in. G. Le Bon), w analizach komunikacji zaczął dominować wątek masowej komunikacji w związku z rozwojem prasy jako środka masowego przekazu (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 40–41). W tym okresie prekursorem badań nad komunikacją był Ch. Cooley. Określił on komunikowanie jako „mechanizm, dzięki któremu stosunki międzyludzkie istnieją i rozwijają się, a wytworzone przez umysł ludzki symbole są przekazywane w przestrzeni i zachowywane w czasie” (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 12).

Zaczątki samodzielnej, interdyscyplinarnej nauki o komunikowaniu datuje się na lata 20. i 30. XX w., wówczas zajmowała się głównie komunikacją interpersonalną i była domeną badań psychologicznych oraz badań nad komunikowaniem masowym w ramach studiów dziennikarskich. Jedną z pierwszych definicji nauki o komunikowaniu przedstawili A. Berger i S. Chaffee:

nauka, której celem jest zrozumienie produkcji, przetwarzania i skutków systemu symboli i sygnałów dzięki tworzeniu sprawdzalnych teorii, zawierających

uprawnione uogólnienia, wyjaśniające zjawiska związane z produkcją, przetwarzaniem i skutkami (McQuail, 2012, s. 35).

Genezę właściwych badań nad komunikacją wiąże się również z rozwojem szkoły chicagowskiej, która przyjęła perspektywę kulturową, uznając komunikację za proces symboliczny, w wyniku którego kształtuje się kultura, oraz z rozwojem amerykańskiego pragmatyzmu społecznego, gdzie komunikację rozumiano jako narzędzie presji społecznej i fundament wszystkich relacji ludzkich, jako podstawę istnienia i rozwoju stosunków międzyludzkich (Goban-Klas, 2006, s. 45; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 42–44). Intensywny rozwój badań nad komunikacją przypada następnie na poł. XX w. w obrębie psychologii, socjologii i nauk o polityce, spowodowany wzrostem społecznego zaangażowania w życie polityczne i świadomości politycznej obywateli. Jest to też okres gwałtownego rozwoju środków masowego przekazu i badań nad komunikowaniem masowym, których fundamenty położyli m.in. H. Lasswell, P. Lazarsfeld czy C. Hovland. Zainteresowanie komunikacją interpersonalną jako sztuką przydatną w perswazji, propagandzie i manipulacji, z uwzględnieniem doświadczeń politycznych okresu formowania się systemów totalitarnych w krajach europejskich, stanowiło ważny impuls do rozwoju interdyscyplinarnych badań w tym zakresie (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 46). W połowie wieku doprowadziły one do rozkwitu nauki o komunikowaniu w obrębie nauk społecznych, wtedy też powstały podstawowe modele komunikowania, a badacze tego okresu wyznaczyli na stałe kierunek rozwoju dyscypliny.

Obecne orientacje badawcze w nauce o komunikowaniu wyłoniły się z końcem lat 60. w postaci dwóch głównych gałęzi. Pierwszą jest szkoła empiryczna (lub empiryczno-funkcjonalna), której podstawowy cel stanowi badanie wpływu komunikacji na różne aspekty funkcjonowania jednostki w społeczeństwie (postawy, potrzeby, motywacje, adaptacje, zachowania). Studia rozwijane w ramach tej szkoły dotyczą przede wszystkim komunikacji interpersonalnej, a punktem wyjścia jest linearny model H. Lasswella: „ktoś, coś do kogoś mówi, jakimś kanałem i z jakimś skutkiem”. W ramach szkoły empirycznej rozwinął się m.in. funkcjonalizm socjologiczny skupiony na masowym aspekcie komunikacji oraz nurt interdyscyplinarnych badań (psychologicznych, antropologicznych, socjologicznych i in.) określane mianem szkoły Palo Alto,

reprezentującej szeroką formułę rozumienia komunikacji, zgodnie z którą właściwie wszystkie zachowania ludzkie mają walor komunikacyjny. W nurcie empirycznym mieści się także interakcjonizm reprezentujący socjologiczną teorię komunikacji interpersonalnej, rozumianej m.in. jako interakcja na poziomie mikrospołecznym, w codziennych sytuacjach życiowych. Szkołę empiryczną reprezentują m.in. P. Lazarsfeld, K. Lewin, H. Laswell, C. Hovland, B. Berelson, W. Schramm czy G. Gerbner (Pisarek, 1984, s. 15; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 54–62). Drugą jest szkoła krytyczna, która grupuje różne koncepcje mieszczące się w ramach paradygmatu krytycznego, wywodzące się z teorii polityczno-ekonomicznych i ideologiczno-kulturowych. Na teorię komunikacji oddziaływała tu krytyka współczesnego społeczeństwa przemysłowego i kultury masowej jako determinantów stosunków panujących w społeczeństwie, pozostawała ona pod wpływem analiz ekonomicznych i politycznych społeczeństwa postindustrialnego, a także badań kulturowych. Skupiona na analizie mediów masowych, kieruje się założeniem, że są one „instrumentem w rękach władzy, która dzięki nim panuje nad ludzką wiedzą o rzeczywistości”. W gronie badaczy reprezentujących tę gałąź znajdują się m.in. E. Fromm, T. Adorno, J. Habermas, D. Smyth, H. Schiller, S. Hall (Pisarek, 1984, s. 15; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 62–72). Obydwie gałęzie obejmują wszystkie najbardziej istotne współcześnie teorie dotyczące komunikowania, nie wyczerpują jednak badań nad komunikacją. W latach 60. i 70. ubiegłego wieku, za sprawą C. Lévi-Straussa, rozwinęła się także orientacja kulturowo-semiotyczna zakładająca, iż wszelkie przekazy stanowią powielane stałe wątki kultury, która zarazem wyznacza ramy ich recepcji. Orientacja ta połączyła badania nad komunikacją z badaniami o kulturze i języku (Pisarek, 1984, s. 16). Jako odrębną wskazuje się także orientację determinizmu technologicznego, w której przyjmuje się, że „charakter kultury zależy od dominującej technologii przekazywania informacji”. Według tej orientacji technologia determinuje charakter organizacji społecznych i postrzeganie rzeczywistości przez człowieka. Fundamentalnym elementem procesu komunikacji jest zatem kanał komunikacyjny i to on ma wpływ na rozwój cywilizacyjny (Pisarek, 1984, s. 17–18; Wiejak, 2001, s. 209).

Ewolucja badań nad komunikacją była z jednej strony odpowiedzią na zmiany rzeczywistości społecznej, a z drugiej na postulatory, jakie

pojawiały się w ramach samej nauki o komunikacji (np. orientacja krytyczna stanowiła odpowiedź na orientację empiryczno-funkcjonalną, zaś kulturowo-semiotyczna na obydwie). W rezultacie współczesne badania nad komunikacją cechują: interdyscyplinarność, złożoność pojęciowa i metodologiczna, wewnętrzna komplementarność, to znaczy, że nurty badań nad komunikacją nie wykluczają się, a raczej uzupełniają pod względem założeń i celów, mają charakter ewolucyjny, a ich rozwój uwarunkowany jest zmiennym kontekstem, w jakim zachodzi komunikacja.

## Ujęcie problemowe pojęcia

Powstałe w ostatnich kilkadziesiąt latach modele komunikowania łączy rozumienie komunikacji jako pewnego układu elementów. Zwykle są to: nadawca/źródło, kodowanie, wiadomość/przekaz, kanał, odbiorca, dekodowanie. Dodatkowo przyjmują one, iż komunikacja zawsze jest interakcją, ponieważ na każdym etapie tego procesu działanie nadawcy musi być sprzężone z działaniem/odpowiedzią odbiorcy (Głodowski, 2001, s. 17; Mrozowski, 2001, s. 25). Taka perspektywa stanowi podstawę do tworzenia bardziej rozbudowanych teorii, odnoszących się do różnych poziomów komunikacji, wśród których poziom interpersonalny jest najpowszechniejszą i najczęściej występującą formą komunikacji. Modele komunikowania grupuje się ze względu na różne kryteria: 1) schematyczność (modele teoretyczne ukazujące uproszczony wzór komunikacji lub określające stan pożądany, w jakim ma podążać); 2) użyteczność (modele deskryptywne opisujące elementy procesu komunikacji oraz modele operacyjne pozwalające na pomiar i prognozowanie dzięki analizie komunikacji, a także modele funkcjonalne pozwalające m.in. na określenie relacji między elementami procesu); 3) budowa (modele linearne, gdzie komunikacja przebiega zawsze od nadawcy do odbiorcy, oraz koncentryczne, gdzie komunikacja ma charakter dynamiczny, a role nadawcy i odbiorcy są zmienne) (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 75–76). Kryterium podziału może również uwzględniać jeden lub wiele elementów ważnych dla natury komunikacji (modele „dominującego czynnika”) albo dotyczyć wszystkich istotnych elementów (modele syntetyczne), co czyni tego typu modele uniwersalnymi (Pisarek, 2008, s. 102). Wreszcie podział modeli komunikacji

może dotyczyć jej podstawowych celów: 1) modele transmisji (celem jest przekaz informacji przez nadawcę); 2) modele ekspresyjne/rytualne (celem jest podzielenie, podtrzymanie wspólnych przekonań); 3) modele rozgłosu (celem jest pozyskanie uwagi odbiorcy); 4) modele recepcji (podstawą jest proces kodowania i dekodowania przekazu, podkreśla znaczenie interpretacji przekazu, które jest po stronie odbiorcy) (Goban-Klas, 2006, s. 53–73).

Jednym z bardziej popularnych jest model komunikacji H. Lasswella określany też jako model aktu perswazyjnego, zaliczany do deskryptywnych, linearnych, najczęściej spotykanych w nauce o komunikacji. Komunikacja jest tu sekwencją interakcji z udziałem pięciu czynników: nadawcy, przekazu, kanału komunikacji, odbiorcy oraz wpływu, jaki wywiera przekaz. Jest to proces jednokierunkowy, co stanowi jedną z jego słabości, wyklucza bowiem możliwość wpływania odbiorcy na nadawcę, gdy role w procesie komunikacji się zmieniają (Głodowski, 2001, s. 17–18; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 77–78). Model ten ma wszechstronne zastosowanie, służy zarazem do opisu komunikacji jako transmisji, stanowi przykład modelu dominującego czynnika (jest nim wpływ na odbiorcę jako cel komunikacji), jak i modelu uniwersalnego, gdyż jest punktem wyjścia dla wielu innych modeli deskryptywnych. Ma zastosowanie w analizach komunikowania interpersonalnego, a zarazem masowego, gdzie nadawca wpływa na zmianę postaw lub zachowań masowego odbiorcy (Goban-Klas, 2006, s. 57). Model komunikacji, który także ma strukturę pięcioczynnikową i jest zaliczany do modeli transmisji, zaproponowali C.E. Shannon i W. Weaver. Komunikacja jako układ elementów: źródło (nadawca), nadajnik, odbiornik, adresat (odbiorca) i szum, pierwotnie odnosiła się tu do transmisji sygnałów w układach technicznych, jednak jego elementy z łatwością zaadaptowano do typowej, linearnej formy komunikacji interpersonalnej. Model ten, obok formuły H. Lasswella, stał się jednym z bardziej wpływowych modeli komunikacji międzyludzkiej (Goban-Klas, 2006, s. 57–58; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 78–79; Głodowski, 2001, s. 18–19). Na gruncie humanistyki został zrewidowany przez W. Schramma, który podkreślił w nim rolę relacji między nadawcą i odbiorcą, wprowadzając pojęcie „wspólnoty doświadczeń”, czyli postaw, idei i symboli podzielanych przez nadawcę i odbiorcę, które wpływają na efektywność komunikowania. Komunikacja oznacza tu dzielenie się doświadczeniami

i uczestniczenie we wspólnocie z innymi, a w proces zaangażowane są trzy czynniki: nadawca (osoba lub instytucja), przekaz i adresat/odbiorca (osoba lub publiczność środków masowego przekazu). Model ten, który także zalicza się do modeli transmisji, ma tym samym zastosowanie zarówno do komunikacji interpersonalnej, jak i masowej (Goban-Klas, 2006, s. 63; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 79). Czynnikiem determinującym komunikację jest tu obszar wspólnych doświadczeń nadawcy i odbiorcy (ten sam kod i wspólne symbole), który w decydującym stopniu wpływa na proces. Zarówno nadawca, jak i odbiorca zaangażowani są w proces interpretacji, a komunikacja staje się „cyklem stałych interakcji pomiędzy ludźmi”, co zakłada nielinearność modelu (Głodowski, 2001, s. 20; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 80–81; Goban-Klas, 2006, s. 63). Nielinearny charakter ma także dynamiczny, psychologiczny model G. Gerbnera, który również można odnieść zarówno do komunikacji interpersonalnej, jak i masowej. Komunikacja jest tu sekwencją zdarzeń, którą inicjuje jakieś wydarzenie spostrzeżone przez nadawcę. Sposób postrzegania wydarzenia jest zdeterminowany przez percepcję nadawcy, który nigdy nie rejestruje wydarzenia w całości, a raczej dokonuje selekcji jego elementów. Treść i forma przekazu zależą od tego, jak wydarzenie zostało postrzeżone, zatem przekaz nigdy nie jest tożsamy z wydarzeniem. Komunikacja jest więc uwarunkowana zarazem selekcją, jak i zniekształceniem, które wynikają z psychologicznych (poznawczych) cech nadawcy (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 83–84). Na innych założeniach opiera się natomiast model A. Tudora określany jako społeczno-kulturowy. Komunikację determinują tu dwa konteksty, tj. struktura społeczna oraz kontekst kulturowy. Decydują one o takich aspektach komunikowania jak język, system wartości i norm, umiejscowienie w strukturze społecznej (np. grupa wiekowa, zawodowa itp.). Model ten ujmuje komunikację jako komplementarny proces interakcji między nadawcą i odbiorcą w złożonym otoczeniu społeczno-kulturowym, w którym każda ze stron ma własne schematy poznawcze, ekspresywne i wartościujące. Skuteczność procesu komunikacji uwarunkowana jest świadomością nadawcy o kulturze, religii, przekonaniach i wartościach odbiorcy (Goban-Klas, 2006, s. 65–66; Głodowski, 2001, s. 21–22).

Poza przywołanymi przykładami, które dotyczą komunikacji interpersonalnej, powstało więcej takich mikroteorii, ale zdecydowana ich

część odnosi się już do komunikacji publicznej i masowej. Jednak już na podstawie omówionych modeli można opisać komunikację interpersonalną jako: 1) bezpośrednią i interaktywną (minimum dwie osoby w bezpośrednim kontakcie wzajemnie na siebie oddziałują); 2) z zachowaniem jedności czasu i przestrzeni (nadawca i odbiorca są obok siebie w tym samym momencie); 3) z natychmiastowym sprzężeniem zwrotnym, które wynika z 1) i 2); 4) przebiegającą na poziomie werbalnym i niewerbalnym); 5) koncentryczną/dynamiczną (nadawca i odbiorca zmieniają się rolami); 6) przebiegającą na poziomie fatycznym (celem jest utrzymanie kontaktu między nadawcą i odbiorcą), instrumentalnym (nadawca i odbiorca dążą do porozumienia), afektywnym/emocjonalnym (komunikacja to dzielenie się uczuciami i emocjami); 7) zależną od relacji między nadawcą i odbiorcą (formalna, gdzie komunikacja jest asymetryczna i oficjalna, lub nieformalna, w przestrzeni prywatnej, gdzie komunikacja jest symetryczna); 8) zależną od kontekstu, w jakim znajdują się nadawca i odbiorca (społeczny, kulturowy i in.) (por. Dobek-Ostrowska, 2006, s. 73–74).

Komunikację interpersonalną niemal zawsze rozumiemy jako rozmowę. Zwykle też postrzegana jest przez pryzmat języka i takiej perspektywie odpowiadają lingwistyczne czy semiotyczne modele komunikacji. Przykładem może tu być podejście A. Awdiejewa, jednego z twórców tzw. gramatyki komunikacyjnej, gdzie komunikacja uwarunkowana jest poprawnością gramatyczną komunikatów oraz ich użytecznością pod względem wartości, jaką mają dla procesu komunikacji. Model Awdiejewa zakłada również określone strategie konwersacyjne (np. informacyjno-weryfikacyjne, behawioralne, aksjologiczno-emotywny), których celem jest koordynacja działań uczestników interakcji zmierzająca do sukcesu komunikacyjnego. Perspektywa psychologiczna i socjologiczna zwraca natomiast uwagę, że komunikacja interpersonalna zawarta jest tylko częściowo w słowach, a znaczna jej część zależy od kontekstu (Giddens, 2010, s. 107) oraz od poziomu niewerbalnego. Mając to na uwadze, za istotne dla komunikacji wskazuje się warunki, w jakich się odbywa, które można podzielić na: fizyczne (cechy otoczenia mające wpływ na nadawcę i odbiorcę), historyczne (przeszłość, przeżycia i doświadczenia nadawcy i odbiorcy), psychologiczne (postawy, w tym uprzedzenia, nastawienie do rozmówcy itp.), kulturowe (wartości, normy, symbole, które tworzą skrypt kulturowy znany

nadawcy i odbiorcy) (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 15). Na tej podstawie wyodrębnia się dwa rodzaje kompetencji komunikacyjnych (termin „kompetencje komunikacyjne” wprowadził N. Chomsky): 1) kompetencja językowa (lingwistyczna), czyli „zinterioryzowana znajomość języka, pozwalająca na tworzenie i rozumienie nowych zdań, a wśród nich także zdań gramatycznie akceptowalnych od niegramatycznych”; 2) kompetencja komunikacyjna (opisana przez D. Hymesa), na którą składa się, oprócz kompetencji językowej, zdolność dobierania i rozumienia środków pozajęzykowych stosownych ze względu na sytuację komunikowania (okoliczności, czas, miejsce komunikacji, cechy nadawcy, jego role społeczne, poglądy, system wartości itp.) (Pisarek, 2008, s. 63–64). Niektórzy wyodrębniają też kompetencję kulturową, czyli znajomość norm kulturowych i skryptów kulturowych funkcjonujących na poziomie języka, a także rozpoznawanie właściwych w danej kulturze elementów sztuki (Pisarek, 2008, s. 66–67), oraz kompetencję społeczną, tj. „znajomość społecznych zasad interakcji komunikacyjnej”, czyli właściwych w danej sytuacji zachowań i stylów komunikacji, umiejętności stosowania się do formalnych i nieformalnych warunków komunikacji itp. (Głodowski, 2001, s. 27). Można powiedzieć, iż komunikacja interpersonalna zależy więc od podzielanych przez nadawcę i odbiorcę oraz mieszczących się we wspólnym obszarze kompetencji językowych i komunikacyjnych.

Komunikacja interpersonalna zwykle przebiega na poziomie werbalnym i niewerbalnym. Komunikacja werbalna (ustna lub pisana) odbywa się z pomocą języka, który jest jej podstawowym narzędziem. Służy nam w przekazywaniu informacji, opinii, pozwala wyrażać myśli, uczucia, idee. Używamy języka, aby opisywać, etykietować, definiować myśli, uczucia, stany, doświadczenia, gdy dzielimy się nimi z innymi. Z pomocą języka oceniamy rzeczywistość zgodnie z własnym systemem wartości, rozmawiamy o osobistych doświadczeniach, a także mówimy o języku (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 25). Język pozwala na komunikowanie prostych rzeczy (np. która jest godzina), ale też bardzo złożonych znaczeń (np. własnych przeżyć, skomplikowanych idei). Jako narzędzie komunikacji język charakteryzują: 1) wydajność i kreatywność (tworzymy nowe zwroty, różnie interpretujemy słowa itp.); 2) specjalizacja, czyli pełnienie funkcji wyłącznie w komunikacji; 3) ulotność, czyli dostępność słów tylko w chwili ich wypowiedzienia (słowo pisane może być względnie trwałe dzięki nowym technologiom komunikacyjnym); 4) arbitralność, czyli brak

związku między słowem a rzeczą, którą opisuje; 5) zdolność do transmisji, czyli komunikowania o rzeczach obecnych, przeszłych lub przyszłych, odległych w przestrzeni, realnych i nierealnych; 6) bycie nośnikiem kultury, ponieważ ucząc się języka, poznajemy nazwy, zjawiska, ludzi w danej kulturze (Głodowski, 2001, s. 176–179).

Ważnym aspektem komunikacji interpersonalnej jest rozumienie znaczeń zawartych w przekazie, które jest aktywnym procesem z udziałem nadawcy i odbiorcy. Znaczenie pojawia się na drodze społecznej interakcji między ludźmi, nie istnieje samo w sobie, jest raczej negocjowane poprzez użycie języka dzięki umiejętności nazywania rzeczy (desygnowania konkretnych zjawisk, obiektów itd.). Proces ten został nazwany przez G.H. Meada i H. Blumera symbolicznym interakcjonizmem (Griffin, 2003, s. 77). Przedstawiciel podejścia interakcyjnego w komunikacji P. Watzlawick (psychoterapeuta, zajmujący się m.in. dysfunkcyjnymi wzorcami rodzinnymi), choć oparł się na innych aksjomatach, doszedł do analogicznego wniosku, iż znaczenie słów tkwi w ludziach, a nie w samych słowach. Znaczenie zawarte w słowie zawsze jest czymś więcej niż to, co opisuje słowo. Wynika to z faktu, że dla nadawcy i odbiorcy znaczenie zawarte w tym samym słowie może być zupełnie inne – zależy ono od tego, kim są nadawca i odbiorca, co czują, co wiedzą i czego doświadczyli. Nie ma zatem dwóch osób, które w tym samym słowie odczytują dokładnie to samo znaczenie (Głodowski, 2001, s. 179–181; Griffin, 2003, s. 180–191). Można powiedzieć, iż znaczenia zawarte w słowach mogą być – i często są – subiektywne, co ma fundamentalne konsekwencje dla komunikacji interpersonalnej.

Komunikację werbalną uznaje się za podstawową formę porozumiewania się, ponieważ jest uniwersalna (obsługuje wszystkie sfery ludzkiej działalności) i pierwotna, tj. stanowi podstawę ludzkiego myślenia (Goban-Klas, 2006, s. 41). Istotnym aspektem komunikacji jest jednak też poziom niewerbalny. Mówiąc o komunikacji niewerbalnej, mamy na myśli

wszystkie sygnały występujące w interakcji międzyosobowej, które nie mają ani formy mówionego słowa, ani pisanego wyrazu i obejmują wszystkie inne przekazy, które wywierają pewien wpływ na jej uczestników (Głodowski, 2001, s. 224).

Zalicza się do nich kinezjetykę (gestykulacja, mimika, ruchy tułowia i kończyn, postawa ciała, spojrzenie itp.), proksemikę (dystans między nadawcą i odbiorcą), haptkę (dotyk w interakcji nadawcy i odbiorcy),

parajęzyk (sygnały głosowe inne niż słowa, w tym tembr głosu i jego wysokość, intonacja, tempo mówienia itp.), autoprezentację (ubiór, uczesanie, tuszę, wzrost itp.). Komunikacja niewerbalna jest bardziej wrodzona i mniej kontrolowana, pełni też istotne funkcje, wśród których wskazuje się: 1) informacyjną (sygnały niewerbalne są informacjami nieobecnyymi w przekazie werbalnym, wysyłanymi nieświadomie); 2) uzupełniającą (wspiera przekaz werbalny, może wzmacniać, regulować lub akcentować wypowiedź); 3) wyrażanie postaw i emocji; 4) definiowanie relacji (określa zależność nadawcy i odbiorcy, dostarcza wskazówek na temat symetryczności bądź asymetryczności relacji); 5) kształtowanie i kierowanie wrażeniami (pomaga definiować rozmówców w sytuacji komunikacyjnej i budować wrażenie) (Głodowski, 2001, s. 228–235). Inny podział funkcji zaproponowała B. Dobek-Ostrowska, która wyróżniła: emblematy (gesty zastępujące zdanie lub prostą myśl), ilustratory (uzupełniają i precyzują komunikat werbalny, akcentują i ekspozują np. emocje), regulatory (kontrolują i regulują komunikat werbalny, np. kontakt wzrokowy, mina lub ruch głową), adaptatory (łagodzą napięcia, redukują stres, np. drapanie się po głowie, ściskanie dłoni) (Dobek-Ostrowska, 1999, s. 28–29).

Komunikacja niewerbalna stanowi istotne dopełnienie komunikacji werbalnej. Można stwierdzić, że pozbawiona sygnałów niewerbalnych komunikacja interpersonalna traci na skuteczności. Najpełniejszą formą komunikacji jest więc ta, która odbywa się w bezpośrednim kontakcie nadawcy i odbiorcy. Znajomość niewerbalnych podstaw komunikacji także zalicza się do kompetencji komunikacyjnych. Ponieważ kultury mają własne zasady komunikacji niewerbalnej, zatem ich znajomość pozwala uniknąć niefortunnych błędów komunikacyjnych, „większość form komunikowania niewerbalnego można jednoznacznie interpretować tylko w obrębie kultury, w której występują” (Głodowski, 2001, s. 236). Przyjmuje się jednak, że pewne cechy komunikacji niewerbalnej wskazują na jej uniwersalność: 1) te same części ciała służą do przesyłania sygnałów niewerbalnych; 2) kanały niewerbalne służą do przekazywania podobnych informacji; 3) przekazy niewerbalne towarzyszą komunikowaniu werbalnemu; 4) motywy wykorzystania kanału niewerbalnego są podobne we wszystkich kulturach; 5) przekazy niewerbalne służą do koordynowania i kontrolowania wielu kontekstów i relacji (Głodowski, 2001, s. 236).

## Refleksja systematyczna z wnioskami i rekomendacjami

Komunikacja interpersonalna jest podstawową aktywnością człowieka, ma charakter poznawczy, intelektualny i emocjonalny, stanowi więc złożoną umiejętność, której uczymy się przez całe życie. Można wskazać kilka kluczowych zasad, które dotyczą komunikacji: 1) jest nieuchronna (może być intencjonalna i świadoma, ale też nieintencjonalna i nieświadoma, komunikujemy się cały czas); 2) jest nieodwracalna (przekaz tworzy nową sytuację, tego, co zostało powiedziane, nie można cofnąć); 3) zawsze ma aspekt treści i relacji (nadawca i odbiorca nie tylko opisują świat, ale też definiują swoją relację przez sposób, w jaki wymieniają informacje); 4) wymaga wzajemnego dostosowania się (uczestnicy komunikacji muszą tworzyć wspólnotę komunikacyjną, posługiwać się tym samym kodem) (Głodowski, 2001, s. 74–82). Komunikacja interpersonalna wymaga też umiejętności odczytywania sygnałów, ponieważ jej skuteczność zależy nie tylko od przekazywania, ale też pozyskiwania informacji. Tych kilka zasad może stanowić podstawę rozwoju strategii i technik skutecznej komunikacji, które mają zastosowanie w różnych kontekstach społecznych czy międzykulturowych. Skuteczna komunikacja jest ważna w procesach negocjacji i mediacji, w warunkach konfliktu (zarówno interpersonalnego, jak i militarnego), w dyplomacji czy przy zawieraniu umów międzynarodowych. W interakcjach tych występują różne cele i oczekiwania, w tym m.in. porozumienie, informowanie, wpływanie, normalizacja stosunków, dzielenie się emocjami / wyrażanie uczuć itp.

Nauka o komunikacji, prócz modeli teoretycznych i mikroteorii, dostarcza też koncepcji mówiących o praktycznych implikacjach komunikacji, dotyczących konkretnych problemów komunikacyjnych. Ich katalog jest obszerny, a wśród tych, które odnoszą się do komunikacji interpersonalnej, znajduje się m.in. koncepcja „interpersonalnego oszustwa” D. Bullera i J. Burgoon poświęcona sytuacjom społecznym, w których nie mówimy prawdy. Oszustwo (kłamstwo) jest zachowaniem komunikacyjnym, a zarazem zachowaniem powszechnym, dlatego jego dynamika jest ważnym elementem badań nad komunikacją (Griffin, 2003, s. 115–127). Innym przykładem jest „teoria niespełnionych oczekiwań” J. Burgoon dotycząca komunikacji niewerbalnej (proksemiki). Komunikacja

oznacza tu ustalanie przez nadawcę i odbiorcę znaczeń ich zachowań, wynikających z wzajemnych oczekiwań, a zarazem stanowi ocenę, na ile zachowania te naruszają prywatną przestrzeń obydwu stron (Griffin, 2003, s. 102–113). Z kolei komunikację w relacjach interpersonalnych jako „penetrację społeczną” opisali I. Altman i D.A. Taylor. Używając metafory obierania cebuli, wyjaśnili komunikację opartą na zwierzeniach jako stopniowe odsłanianie najpierw warstw zewnętrznych, a następnie głębszych osobowości. Częściej wymieniamy się informacjami peryferyjnymi, a w nowych relacjach zwykle polegamy na regule wzajemności, bliskość regulujemy na zasadzie „minimum strat, maksimum zysków” (Griffin, 2003, s. 154–162). Na koniec warto jeszcze przywołać koncepcję M. Sherifa, który powiązał komunikację z grupą społeczną jako punktem odniesienia dla naszych norm i wartości. Komunikacja jest procesem uzgadniania i oceny treści przekazu pod względem jego zgodności z własnymi postawami. Może prowadzić do akceptacji, odrzucenia lub niezaangażowania, może też skutkować błędem kontrastu (porównujemy opinię do własnej i uznajemy ją za bardziej sprzeczną, niż jest w rzeczywistości) lub błędem asymilacji (zniekształcamy opinię tak, by sprawiała wrażenie zgodnej z naszą) (Griffin, 2003, s. 208–217).

Podsumowując, należy stwierdzić, że badania nad komunikacją interpersonalną stanowią wyjątkowy obszar wiedzy, ponieważ ich rozstrzygnięcia wiele mówią nam nie tylko o tajnikach porozumiewania się, ale też o relacjach międzyludzkich czy o naturze człowieka. Nie bez powodu używamy pojęcia „wspólnota komunikacyjna”, co podkreśla ważne w komunikacji konteksty społeczny i kulturowy, które implikują pewną uniwersalizację komunikacji, aby była procesem włączającym jednostki do tej wspólnoty. To problem szczególnie istotny w społecznościach zróżnicowanych kulturowo, gdzie potrzeby komunikacyjne mogą różnić się w zależności od pochodzenia i przynależności kulturowej nadawcy i odbiorcy. Uniwersalizacja powinna dotyczyć także barier pokoleniowych, ważnych szczególnie w dobie społeczeństwa medialnego, gdzie komunikowanie z pomocą nowoczesnych narzędzi typowe dla młodego pokolenia może być wykluczające dla części wspólnoty komunikacyjnej.

Fundamentalnym wnioskiem płynącym z badań nad komunikacją jest to, iż stanowi podstawę funkcjonowania społeczeństwa, a zarazem

najważniejszą z ludzkich aktywności, która leży u podłoża wszystkich relacji na poziomie mikro-, i makrospołecznym. Skoro tak, warto uwzględnić tę rozległą wiedzę w kształceniu młodego pokolenia. System edukacji zapewnia nam zdobywanie kompetencji językowych, należałoby zatem rozważyć kształcenie także kompetencji komunikacyjnych jako podstawowego elementu naszego życia prywatnego czy zawodowego. O tym, jak ważne są to umiejętności, świadczy bogactwo nie tylko modeli i mikroteorii komunikacji, ale też praktycznych implikacji, jakich dostarczają badania nad komunikacją w codziennych sytuacjach. Z powodzeniem mogłyby stanowić podstawę programową dla przedmiotów edukacyjnych czy szkoleń, uzupełniając kształcenie w zakresie umiejętności porozumiewania się.

#### BIBLIOGRAFIA

- Dobek-Ostrowska, B. (1999). *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław: Astrum.
- Dobek-Ostrowska, B. (2006). *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa: PWN.
- Giddens, A. (2010). *Socjologia*. Przeł. A. Szulżycka. Warszawa: PWN.
- Głodowski, W. (2001). *Komunikowanie interpersonalne*. Warszawa: Hansa Communication.
- Goban-Klas, T. (2006). *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*. Warszawa: PWN.
- Goban-Klas, T., & Sienkiewicz, P. (1999). *Społeczeństwo informacyjne: szanse, zagrożenia, wyzwania*. Kraków: Wydawnictwo Fundacji Postępu Telekomunikacji.
- Griffin, E. (2003). *Podstawy komunikacji społecznej*. Przeł. O. i W. Kubińscy, & M. Kacmajor. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Gustowski, W. (2012). *Komunikacja w mediach społecznościowych*. Gdynia: Wydawnictwo Innowacyjne Novaeres.
- McQuail, D. (2012). *Teoria komunikowania masowego*. Przeł. M. Bucholc & A. Szulżycka. Warszawa: PWN.
- Mrozowski, M. (2001). *Media masowe, władza, rozrywka i biznes*. Warszawa: ASPRA-JR.
- Nęcki, Z. (2000). *Komunikacja międzyludzka*. Kraków-Kluczbork: Antykwa.

- Pisarek, W. (1984). Współczesne orientacje i kierunki badań nad komunikowaniem masowym. *Zeszyty Prasoznawcze*, 2(100), R. XXV, 5–20.
- Pisarek, W. (2008). *Wstęp do nauki o komunikowaniu*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- Sobkowiak, B. (1987). Komunikowanie społeczne. W: B. Dobek-Ostrowska, *Współczesne systemy komunikowania* (s. 5–18). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Wiejak, K. (2001). Determinizm technologiczny. Nowe spojrzenie na media. W: B. Dobek-Ostrowska, *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne* (s. 209–227). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.