

Mateusz Jan Dudka, <https://orcid.org/0000-0003-1070-1348>

Instytut Psychologii

Uniwersytet Marii Curie- Skłodowskiej

w Lublinie

Czy komunikacja to tylko słowa?

Can communication be equated with words alone?

doi: 10.34766/fetr.v42i2.253

Abstrakt: Komunikacja językowa wydaje się być najbardziej charakterystyczną i osobliwą ludzką cechą. Nabycie mowy stanowi cezurę początkową kolejnych ważnych zmian rozwojowych, którym przygląda się psychologia. Rozwój funkcji psychicznych obejmuje zestaw różnych sfer - poznawczej, emocjonalnej, społecznej, moralnej i osobowości. Narzędziem do ich poznania jest nie tylko język, ale także cały szereg ekspresji własnych emocji. Tworzenie światopoglądu to także efekt interakcji międzyludzkich, w których możemy wyrażać swoje tezy - czasami nazbyt śmiało - *expressis verbis*. Te wszelkie próby stają się tłem do organizowania wiedzy moralnej i wreszcie integrowania koncepcji siebie, która odznaczać się będzie spójnością myśli i uczuć. Skuteczne komunikowanie się z innymi osobami narażone jest na wiele zniekształceń i nieporozumień. Warto zatem poświęcić uwagę zagadnieniom związanym ze sprawnością komunikacyjną i warunkom, jakie powinny zostać spełnione, aby przekaz był zrozumiały. Codziennosc, która przynosi wiele różnych informacji, może łatwo doprowadzić do przeładowania systemu uwagi, a *mass media*, chcące dotrzeć do nas z każdą wiadomością, tworzą szum, w którym łatwo zapomnieć o wewnętrznej harmonii.

Słowa kluczowe: język, komunikacja, komunikacja językowa

Abstract: Language communication seems to be the most characteristic and peculiar human feature. The acquisition of speech is the starting point for further important changes that psychology deals with. The development of mental functions covers a whole set of different spheres: cognitive, emotional, social, moral and these of personality. The tool to learn them is not only language, but also a whole range of expressions of one's own emotions. Creating a worldview is also the result of interpersonal interactions in which we can express our - sometimes too bold theses - explicitly. All these attempts become the background for organizing moral knowledge and finally integrating the concept of self, which will be characterized by the coherence of thoughts and feelings. Effective communication with other people is exposed to many distortions and misunderstandings. Therefore, it is worth paying attention to issues related to communication skills and conditions that should be met in order for the message to be understandable. Everyday life, which brings a lot of varied information, can easily overload the attention system. Mass media, which want to reach us with every message, create a buzz in which it is easy to forget about inner harmony.

Keywords: language, effective communication, communication noise

Wprowadzenie

Zachwył antyku grecko-rzymskiego nad człowiekiem i próby odnalezienia odpowiedzi na pytania dotyczące ludzkiej kondycji, wyrażają się w znanej gnomie Protagorasa *Anthropos panton metron*. Mityczny porządek świata zakładał, że początkiem była Ciemność - *Ex Caligne Chaos (...)* (Kubiak, 1997, s. 50). Punktem zwrotnym staje się umieszczenie przez tradycję chrześcijańską słowa jako pierwotnej przyczyny powstania

świata *Na początku było Słowo* (J, 1,1). Jeden z najbardziej znanych twórców współczesnej hermeneutyki, Zbigniew Kubiak (1997, s. 85), rozważając początki ludzkości w swojej „Mitologii...”, tłumaczy grecki przymiotnik *meropes* jako charakterystykę ludzi „obdarzonych zdolnością mowy.” Status ontologiczny człowieka próbują profesjonalnie, przy pomocy dostępnych narzędzi, zdefiniować i zbadać filozofowie, a także psychologowie (Oleksowicz, 2018).

Psychologia, jako nauka, która wywodzi się bezpośrednio z tradycji filozoficznej, szuka odpowiedzi na pytania dotyczące zarówno życia psychicznego, jak i zachowania. Zdaniem Fromma warunkiem zdrowia psychicznego jest zdolność do wypełniania przyjętej roli społecznej, ale również udział w rozwoju społeczności (Fromm, 1941, za: Augustynek, 2015, s. 11). O tym, jak wiele uniwersalnych znaczeń posiada komunikacja, świadczyć mogą już niemowlęce ruchy mimiczne i płacz, które będą niewerbalnie informowały obecnych o jego różnych potrzebach i stanach. Badacze podkreślają, że nie należy doszukiwać się w dziecięcych ekspresjach „dorosłych” komunikatów, gdyż może to prowadzić do mylnych wniosków, czy sylogizmów (Knapp, Hall, 2000, s. 78). Motywacja afiliacyjna, którą opisuje Argyle (2002, s. 26) stanowi siłę, sprawiającą, że większość ludzi szuka towarzystwa innych. McClelland opisał ją jako lęk przed odtrąceniem (tamże). Jesper Juul (2020, s. 6) podaje prostoliniową zależność pomiędzy jakością kontaktu z innymi a dobrym poznaniem samego siebie i własnych granic. Musiał (2019, s. 39) akcentuje rolę komunikacji w kształtowaniu tożsamości adolescentów.

1. Krzyk, czyli „przejaw siły żywotnej”

Mówiąc o komunikowaniu się, warto przyrzeć się sposobom definiowania tego konstruktów teoretycznych. Szczególnie interesująca wydaje się propozycja Poczowskiego, (2007, s. 112) który ujmując ją jako „proces wymiany informacji za pomocą słowa mówionego i pisanego, symboli, mowy ciała.” Podejście to implikuje drogi badania opisywanego procesu, w którym wyróżnić możemy kilka elementów składowych. Nanowska (2016, s. 147) akcentuje także znaczenie komunikacji interpersonalnej w „budowaniu rzeczywistości społecznej”.

Rozwój mowy rozpoczyna się bardzo wcześnie, bo już od momentu narodzin dziecka (nawet od okresu płodowego) i dokonuje się, zdaniem Śniatkowskiego (2011, s. 52), w sposób nieświadomy. Proces ten podzielony jest na cztery okresy, które następująco scharakteryzował Kaczmarek (1977):

– *Okres melodii* (sygnału, apelu), trwa od narodzin do pierwszego roku życia. Charakterystycznym sposobem porozumiewania się jest krzyk, który od około drugiego, trzeciego lub czwartego miesiąca życia zaczyna przybierać formę głużenia, przypominającego niewyraźne dźwięki. Od szóstego miesiąca dziecko zaczyna gaworzyć,

czyli świadomie wydawać dźwięki. W komunikacji roczne dziecko korzysta z trzech sygnałów: krzyku, płaczu; okrzyku naturalnego; głosu artykulacyjnego i gestów.

Słyszalne są już sylaby, z których powstaną pierwsze słowa.

– *Okres wyrazu* (sygnału jednoklasowego) trwa od pierwszego do drugiego roku życia i charakteryzuje się posługiwaniem się przez dziecko konwencjonalnymi sygnałami - wyrazami w trzech możliwych postaciach: sygnały strzępkowe, czyli ułamki wyrazów; sygnały jednosylabowe - wyrazy; twory składające się z kilku sylab, połączonych bez stosowania reguł gramatycznych.

– *Okres zdania* (sygnału dwuklasowego) przypada na drugi i trzeci rok życia. Jego typową cechą jest ustawiczne wzbogacanie się słownika oraz tworzenie wypowiedzi niezgodnych z przyjętymi normami językowymi.

– *Okres swoistej mowy dziecięcej* to faza występująca pomiędzy trzecim a siódmym rokiem życia. Dziecko posiada wówczas zdolność do prowadzenia swobodnych rozmów, które odznaczają się „świeżością i niezwykłością” (tamże, s. 54).

Poniższa tabela zawiera opis substancji fonemicznej, czyli wymowy poszczególnych sygnałów w kolejnych okresach rozwoju mowy.

Tab. 1. Wymowa głosek w poszczególnych okresach rozwoju mowy

Okres melodii	Okres wyrazu	Okres zdania	Okres swoistych form językowych
Poprawna wymowa: - samogłosek <i>a, e</i> (niekiedy <i>i</i>), -spółgłosek <i>m, b, n, t, d</i> , -półsamogłoski <i>j</i>	Poprawna wymowa wszystkich samogłosek ustnych (<i>i, y, e, a, o, u</i>), Brak samogłosek nosowych Może wystąpić rozszerzona lub zwężona wymowa <i>g</i> . Poprawna wymowa spółgłosek: <i>p, b, p', m, t, d, n, n', ś, k, k'</i> . Poprawna wymowa półsamogłoski <i>j</i> . Upraszczenie grup spółgłoskowych.	Poprawna wymowa wszystkich: 1. Samogłosek (<i>i, y, e, e, a, o, u</i>), 2. Spółgłosek: -wargowych twardych i miękkich (np. <i>p, p', b, b'</i>), -wargowo-zębowych twardych i miękkich (<i>f, v, f', v'</i>), -środkowojęzykowych (<i>ś, ź, ć, dź, n</i>), -tylnojęzykowych zwartych twardych i miękkich (<i>k, g, k', g'</i>), -szczelinowej spółgłoski <i>ch</i> , -przedniojęzykowych zębowych zwartych (<i>t, d</i>), -półotwartej <i>n</i> , -przedniojęzykowych dźwięcznych półotwartych (<i>l, l'</i>), -półsamogłoski <i>j</i> .	Opanowana umiejętność wymawiania całego zasobu głosek języka polskiego.

Opracowanie własne na podstawie L. Kaczmarek (1977, s. 56-61).

Zdaniem filozofów, nawiązanie relacji z innymi osobami wyznacza ważny moment życia osobniczego, ponieważ stanowi przyczynek do powstania podmiotowości (Chrobak, 2011, s. 38). Berger i Luckmann zaznaczają także znaczącą rolę osób trzecich w kształtowaniu się osobowości, mówiąc: *Jednostka staje się tym, za kogo uważają ją, w kontaktach z nią, jej znaczący inni* (Berger i Luckmann, 1996; za: Sławińska- Oleszek, 2008, s. 26). Poznawszy drogę rozwoju mowy w okresie dziecięcym i siłę, jaką stanowią – w myśl freudowskiej teorii – obiekty zewnętrzne, warto przyjrzeć się samej komunikacji językowej i pozajęzykowej, opisanych w kolejnych rozdziałach.

2. Akt komunikacji językowej

Ludzie posiadają zdolność do komunikowania się między sobą także przy pomocy gestów i min. Uczymy się ich umownego znaczenia, by ułatwić zrozumienie komunikatu. Słowa zbudowane są z fonemów, które tworzą grupy znaczeniowe, zwane morfemami (Grzegorzczkowska, 1979). Najbardziej podstawowa definicja języka występująca w pracach z zakresu słowotwórstwa, brzmi następująco: „system semantyczny z gramatyką”, czyli zbiór znaków umownych, konwencjonalnych i słownik (tamże, s. 5). Język, będący systemem wyrazów powiązanych gramatyką, służy do porozumiewania się z innymi i jest podstawowym narzędziem „odseparowanym od świata” (Kulczycki, 2012, s. 17). Psychologiczne podejście do języka zakłada, że komunikacja jest procesem wymiany informacji pomiędzy dwoma podmiotami, tworzącymi relacje społeczne. Zdaniem Kulczyckiego (2012) takie rozumienie procesu komunikacji determinuje sposób prowadzenia analiz, w których należy monitorować różne stany psychiki uczestników procesów komunikacyjnych.

Mowa, zdaniem Zyssa (2011), stanowi także podłoże mowy wewnętrznej, odnoszącej się do takich funkcji poznawczych jak: inteligencja, czy pamięć. Sama czynność mówienia związana jest na ogół ze stanem czuwania, może jednak wystąpić w czasie snu (tamże).

Do najbardziej znanych schematów komunikacji należy model Romana Jakobsona, który wyróżnia nadawcę i odbiorcę, a także kontekst, komunikat, kontakt i kod.



Ryc. 1. Schemat komunikacji w ujęciu R. Jakobsona

Źródło: Opracowanie własne na podstawie R. Przybylska (2003, s. 20).

Powyższy schemat prezentuje opisywaną przez Jakobsona relację, gdzie nadawcą jest osoba mówiąca lub pisząca do odbiorcy - ten z kolei słucha albo czyta nadawany komunikat. Pod pojęciem kodu Jakobson rozumie wspólny system znaków, przekazywanych kanałem (kontakt) w konkretnym kontekście, czyli rzeczywistości pozajęzykowej, do której będzie odnosił się komunikat (Przybylska, 2003, s. 21).

Skuteczne działania językowe i posługiwanie się nim zależy od różnych sprawności, na które składa się kilka elementów [Ryc. 2]. Ferdynand de Saussure (1961) rozróżnia abstrakcyjny *langue*, czyli zdolności językowe i jednostkowe *parole*, oznaczające konkretną realizację językową. Na efektywność porozumiewania się wpływa ponadto pragmatyka językowa, badana również przez psychologię społeczną (Kurcz, s. 143). Mówiąc o skuteczności komunikowania się, warto wspomnieć o słynnych maksymach Grice'a [Tab. 2].

Tab. 2. Maksymy Grice'a

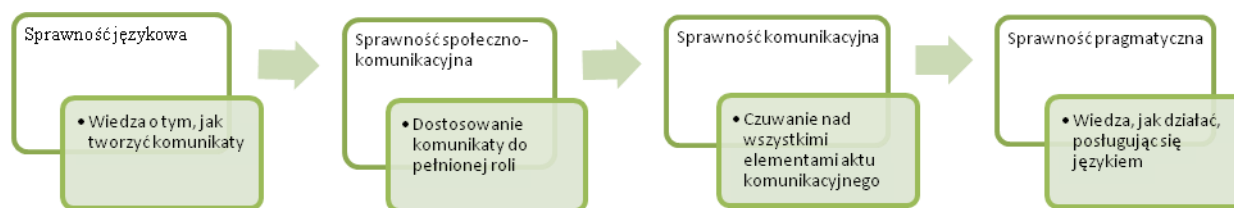
Maksyma ilości	– Przekaż tyle, ile potrzeba;
Maksyma jakości	– Nie mów tego, czego nie jesteś pewien;
Maksyma relewancji	– Mów na temat
Maksyma sposobu	– Unikaj wieloznaczności

Źródło: Opracowanie własne na podstawie J. Strelau, D. Doliński (2008, s. 60).

Uzupełnieniem powyższych reguł są dwie zasady:

- Rzeczywistości - mówiąca o interpretowaniu sądów jako odnoszących się do rzeczywistości;
- Kooperacji - wymagająca włożenia wysiłku partnerów rozmowy, aby wymiana zdań zmierzała zgodnie z pierwotnym celem (tamże, s. 150).

Rysująca się już na tym etapie złożoność procesu komunikacji, uświadamia konieczność poszerzania własnych zasobów komunikacyjnych, co przekładać się będzie na osobiste poczucie zadowolenia i lepszą jakość relacji interpersonalnych. Obowiązek rozwijania warsztatu spoczywa na osobach, które zajmują się w swojej pracy zawodowej udzielaniem pomocy (Nanowska, 2016, s. 149). Ażeby lepiej zrozumieć, jak wiele trudu należy włożyć w podnoszenie tych kwalifikacji, warto zwrócić uwagę na warunki udanego aktu komunikacyjnego, gdzie oprócz wiedzy o tym, jak posługiwać się językiem, ważne są także pozostałe składowe, tj. dostosowanie komunikatów do roli, jaką pełniemy w społeczności oraz stałe kontrolowanie przebiegu komunikacji.



Ryc. 2. Udana komunikacja językowa

Źródło: Opracowanie własne na podstawie R. Przybylska (2003, s. 91-93).

Aronson (2005, s. 382) wyróżnia trzy główne cele efektywnego komunikowania się.

Są nimi:

- 1) Rozwijanie umiejętności komunikowania się,
- 2) Rozwijanie zmysłu docieklivosti,
- 3) Rozwijanie zdolności do rozwiązywania konfliktów i sporów (nie na drodze przymusu czy manipulacji).

Korzyści płynące z rozwijania opisanych sprawności wydają się być jednoznaczne. Pojawia się pytanie o ich wystarczalność. Należałoby zastanowić się nad udzieleniem odpowiedzi na tytułowe pytanie *Czy komunikacja to tylko słowa?* W kolejnym podrozdziale opisano rolę innych czynników, mogących mieć wpływ na przebieg procesu komunikacji.

3. Rien que des mots?

Słowa słynnej romantycznej piosenki „Nic więcej prócz słów...” zostały zakwestionowane przez szereg badań z zakresu postrzegania społecznego i znaczenia sygnałów pozasłownych. Zdefiniowanie komunikacji niejęzykowej może wydawać się zadaniem z pozoru prostym. Zdaniem Chrobaka (2011, s. 34) ciało stanowi podłoże ekspresji osobowości. Knapp i Hall (2000) zwracają uwagę na pewne specyficzne znaki, których dekodowanie odbywa się przy pomocy słów, np. znaków migowych - mimo pozornego braku związku z całym systemem leksykalnym. Analiza niewerbalnych aktów opiera się także na interpretacji warunków fizycznych podmiotów biorących udział w wymianie informacji oraz obserwowalnych zachowań. Istotnymi kanałami, ułatwiającymi zrozumienie komunikatów bezsłownych są (Argyle, 2002):

- 1) mimika, dla której podłożem są mięśnie twarzowe;
- 2) spoglądanie, czyli ukierunkowanie pola uwagowego;
- 3) głos wraz z nadawaną mu tonacją, brzmieniem, akcentem;
- 4) gesty, które mogą być „ilustratorami” i wzmocnieniami;
- 5) pozycja, sposób stania, siadania;

- 6) dotyk wiązany z seksem i agresją;
- 7) zachowania przestrzenne, czyli dystans i odległość, pochylanie sylwetki lub oddalanie;
- 8) wygląd: ubrania, fryzura, atrakcyjność fizyczna.

Oprócz elementów ułatwiających odbieranie informacji warto poświęcić uwagę różnorodnym przeszkodom i zniekształceniom, na które narażone są wiadomości przepływające kanałem komunikacyjnym. Sypniewska (2013) pod pojęciem szumu rozumie:

- 1) różnice w postrzeganiu, które warunkowane są wiedzą i doświadczeniem życiowym,
- 2) sferę afektywną z całym tygłem emocji,
- 3) niezgodność komunikatów słownych i pozasłownych,
- 4) brak zaufania.

Ponadto wyróżnia najczęstsze błędy, którymi są:

- 1) percepcja selektywna (wybiórcza),
- 2) stereotypowe postrzeganie,
- 3) projekcja,
- 4) efekt halo,
- 5) błąd pierwszego wrażenia
- 6) oraz efekt „ojcowski” i „nosa” (tamże, s. 83).

Podsumowanie

Powyższe analizy stanowią swoistą kondensację kilku podejść teoretycznych, opisujących komunikację i akcentujących jej znaczenie.

Zagadnienia związane z komunikacją są szczególnie istotne dla osób świadczących zawodowo pomoc, dla których komunikacja stanowi główne narzędzie pracy. Świadczenie profesjonalnej pomocy na wysokim poziomie zależy w dużym stopniu od rozwoju umiejętności porozumiewania się. Być może, w szybko zmieniającej się rzeczywistości i okresie stałego rozwoju nowych technologii, wszechobecnego pośpiechu i szumu informacyjnego, umiejętności komunikacyjne wraz z kompetencją aktywnego słuchania, staną się kluczowymi zdolnościami, których eksploracja będzie zyskiwała na znaczeniu.

Bibliografia:

- Aronson, E. (2005). *Człowiek istota społeczna*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Argyle, M. (2002). *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Augustynek, A. (2015). *Psychopatologia człowieka dorosłego*, Warszawa: Wydawnictwo Difin SA.

- Chrobak, K. (2011). Osobowość człowieka w kontekście relacji społecznych, *Studia Kulturowe. W kręgu teorii kultury*, 2, 32-46.
- de Saussure, F. (1961). *Kurs językoznawstwa ogólnego*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Grzegorzczkowska, R. (1979). *Zarys Słototwórstwa Polskiego. Słototwórstwo opisowe*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Harwas-Napierała, B., Trempała, J. (2014). *Psychologia rozwoju człowieka. Rozwój funkcji psychicznych*, Wydanie II – 6 dodruk, t. 3, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN SA.
- Juul, J. (2020). *O Granicach. Kompetentne relacje z dzieckiem*, Podkowa Leśna: Wydawnictwo MiND.
- Kaczmarek, L. (1977). *Nasze dziecko uczy się mowy*, Lublin: Wydawnictwo Lubelskie.
- Knapp, M.L., Hall, J.A. (2000). *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Wrocław: Wydawnictwo ASTRUM.
- Kubiak, Z. (1997). *Mitologia Greków i Rzymian*, Warszawa: Świat Książki.
- Kulczycki, E. (2012). *Teoretyzowanie komunikacji*, Poznań: Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM.
- Musiał, D. (2019). Rola komunikacji w budowaniu relacji między dorastającymi a rodzicami, *Kwartalnik Naukowy Fides et Ratio. Porozumiewanie się, Dialog, Komunikacja, Ujęcie Integralne*, 2 (38), 17-49.
- Nanowska, K. (2018). Kompetencje komunikacyjne jako czynnik wpływający na efektywność działań podejmowanych przez profesjonalistów wobec osób w trudnych sytuacjach życiowych, *Edukacja Humanistyczna*, 1 (38), 144-161.
- Oleksowicz, M. (2018). *Osoba – Dusza – Mózg. Co gwarantuje status ontologiczny człowieka*, (za:) DOI: 10.15290/std.2018.04.04 (pobrano: 14. 05. 2020).
- Ewangelia według Św. Jana (2012). *Pismo Święte Starego i Nowego Testamentu. Biblia Tysiąclecia*, Wydanie V, Poznań: Wydawnictwo Pallottinum.
- Pocztowski, A. (2007). *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- Przybylska, R. (2003). *Wstęp do nauki o języku polskim. Podręcznik dla szkół wyższych*, Kraków: Wydawnictwo Literackie.
- Sławińska-Oleszek, K. (2008). Drogi życiowe doradców zawodu (w:) E. Siarkiewicz, B., Wojtasik (red.), *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, 23-33, Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej.
- Sypniewska, B., A. (2013). Rola i znaczenie komunikacji w organizacji – raport z badań, *Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne*, T. XVIII, 81-101.
- Strelau, J., Doliński, D. (2008). *Psychologia. Podręcznik akademicki*, T. 2, Gdańsk: GWP.
- Śniatkowski, S. (2011). Nabywanie wiedzy o języku w świetle współczesnych teorii funkcjonowania umysłu, (w:) M. Michalik (red.), *Nowa Logopedia. Biologiczne*

uwarunkowania rozwoju i zaburzeń mowy, T. 2, 47-56, Kraków: Wydawnictwo Collegium Columbinum.

Zyss, T. (2011). Neurofizjologiczne podłoże procesu mówienia – rola somatosensorycznej kontroli zakrętów zaśrodkowych, (w): M. Michalik (red.), *Nowa Logopedia. Biologiczne uwarunkowania rozwoju i zaburzeń mowy*, T. 2, 35-45, Kraków: Collegium Columbinum.