

Dr Małgorzata Weryszko, <https://orcid.org/0000-0002-7690-9320>

Katedra Psychologii

Wydział Pedagogiki i Psychologii

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Komunikacja interpersonalna jako esencja interakcji społecznych

Interpersonal communication as the essence of social interaction

doi: 10.34766/fetr.v42i2.267

Abstrakt: Istotnym elementem interakcji społecznych jest komunikacja interpersonalna. Stanowi niejako ich esencję. Zależy od możliwości nie tylko wysyłania ale i odbierania wiadomości. Jest procesem mającym swoją złożoność i specyfikę. Wystarczy wspomnieć fakt, iż brak komunikatu także jest elementem komunikacji. Niniejszy artykuł ukazuje szerokie rozumienie komunikacji, jej definicję i cechy. Przedstawia wzory oraz style komunikowania się.

Opisuje czynniki warunkujące przebieg i efektywność procesu porozumiewania się jakimi są empatia i otwartość. Wymienia wreszcie bariery komunikacyjne, które mogą prowadzić do zakłóceń i ograniczeń wobec otwartego porozumiewania się.

Słowa kluczowe: bariery komunikacyjne, komunikacja interpersonalna, porozumiewanie się, przekazywanie informacji, uwarunkowania komunikacji

Abstract: Interpersonal communication is an important element of social interaction. It is its essence. It depends on the ability not only to send but also receive messages. It is a process with its complexity and specificity. Lack of communication is also an element of communication. This article shows a broad understanding of communication, its definition and features. It presents communication patterns and styles and

describes the factors conditioning the course and effectiveness of communication, which are empathy and openness. Finally, it lists communication barriers that can lead to disruptions and limitations to open communication.

Keywords: communication barriers, communication conditions, information transfer, interpersonal communication

Wprowadzenie

Pojęcie komunikacji jest wyjaśniane bardzo rozmaicie. Dla jednych stanowi wymianę informacji, przez innych ujmowane jest szerzej - jako znaczący element relacji interpersonalnej, coś co tę relację buduje i konstytuuje. Z punktu widzenia teorii języka „komunikacja jest płaszczyzną nabywania wiedzy, zdobywania umiejętności i przekazywania informacji innym ludziom” (Eysenck, Keane, 2000, s. 363-364). Bez niej zatem, nie mógłby zachodzić proces uczenia się. Hogg i Vaughan (2005, s. 576) piszą o komunikacji jako przekazywaniu informacji mających określone znaczenie od jednej osoby do drugiej. Czyżowska (2005) zaś definiuje komunikację interpersonalną jako „proces

nadawania i otrzymywania informacji, których źródłem mogą być zarówno zachowania werbalne, jak i zachowania niewerbalne” (tamże, s. 125).

Ogólnie rzecz ujmując, komunikacja jest przekazywaniem informacji (Lunenburg, 2010). Istotne elementy komunikacji to osoba nadawcy, intencje, stanowiące źródło treści komunikowanych, kod, za pomocą którego informacje mogą zostać przekazane (werbalny i niewerbalny), osoba odbiorcy oraz sposób zinterpretowania odebranych przez nią informacji (Opozda, 2001).

Mówiąc o komunikacji, badacze podkreślają szczególne jej znaczenie oraz wyjątkowość i specyfikę tego procesu w systemie rodzinnym (Braithwaite, Baxter, 2006; Gurba, 2013; Harwas-Napierała, 2006; Koerner, Fitzpatrick, 2002). Jedną z tez komunikacyjnego podejścia do terapii rodzin głosi, iż „wymiana informacji między ludźmi definiuje ich relacje” (Nicholis, 1984, za: Grzesiuk, 1994, s. 93).

1. Specyfika procesu komunikacji

D. Krok (2007) wyróżnił trzy główne cechy komunikacji interpersonalnej. Według niego, po pierwsze, komunikacja zakłada istnienie interakcji między ludźmi, po drugie, wymaga ona od nich wspólnego rozumienia poszczególnych znaczeń dźwięków, słów, znaków i gestów, a po trzecie stanowi środek, poprzez który ludzie wpływają na siebie nawzajem.

Innej charakterystyki komunikacji interpersonalnej, jako złożonego i wielowymiarowego zjawiska, dokonali Hargie i Dickson (2004, s. 13-22), wyróżniając jej pięć cech. Pierwszą z nich głosi, iż komunikacja jest transakcyjna, posiada dynamiczną i zmienną naturę. Nadawca formułując komunikat wpływa na odbiorcę, ten zaś wpływa na nadawcę poprzez swoją reakcję na zasadzie sprzężenia zwrotnego. Drugą z wymienionych przez Hargiea i Dicksona cech, sporna i przez niektórych badaczy nieakceptowana, głosi o nieuniknioności komunikacji. W sytuacjach społecznych ludzie, mając świadomość swojej obecności, oddziałują na siebie niemal automatycznie. Trzecia cecha mówi o celowości komunikacji, jako że biorącym w niej udział osobom przyświeca jakiś cel interakcji, dążą one do osiągnięcia zamierzonego wyniku. Kolejną cechą jest wielokanałowość przekazu. Najczęściej informacje dostarczane są na kilku poziomach - merytorycznej zawartości komunikatu oraz relacji między uczestnikami interakcji. Ostatnią z cech podkreśla nieodwracalność komunikacji, gdzie słowa wypowiedziane, wyrażone gesty nie mogą zostać cofnięte. Jednakże sam kierunek komunikacji może ulec zmianie, w zależności od działań i zamiarów jej uczestników. Według Hargie’go i Dickson’a komunikacja interpersonalna jest procesem. Narula (2006) dodaje - procesem dwukierunkowym i wielostronnym. Oznacza to, iż uczestniczące w niej co najmniej dwie osoby, biorą udział w dynamicznej i rozwijającej się sekwencji wydarzeń komunikacyjnych, wzajemnie na siebie wpływają i wspólnie kształtują

ostateczny wynik interakcji. Elementy komunikacji jako procesu stanowią nadawca, odbiorca, komunikat, kanał, medium, kod, kontekst, szum (tamże).

Godne uwagi są aksjomaty dotyczące komunikacji sformułowane przez Watzlawicka (1967).

Aksjomat pierwszy mówi o tym, iż każde zachowanie ma znaczenie komunikacyjne – w rodzinie, gdzie jej członkowie pozostają ze sobą w stałym kontakcie, nie mogą one nie porozumiewać się. Unikanie porozumienia też jest formą komunikacji, choć prowadzącą najczęściej do różnego rodzaju zakłóceń.

Aksjomat drugi podkreśla podwójne znaczenie komunikatu. Składa się nań bowiem nie tylko aspekt treściowy, ale i relacyjny. Zatem przekaz zawiera nie tylko treść informacji ale także określa stosunek nadawcy przekazu do jego odbiorcy, charakter istniejącej między nimi relacji.

Po trzecie, każdy komunikat może być traktowany w trojaki sposób: jako reakcja na komunikat partnera, wzmocnienie uprzedniego zachowania partnera lub jako bodziec do kolejnego określonego zachowania. Ważna jest tutaj pamięć o cyrkularnym charakterze komunikacji, nie zaś linearnym, gdzie poszczególne komunikaty stanowią bodziec a inny reakcję. Tutaj osoby poprzez interakcję wzajemnie na siebie wpływają, nie można sztywno wyznaczyć przyczyny i skutku danych zachowań partnerów.

Aksjomat czwarty ujmuje komunikację jako mającą charakter werbalny ale i niewerbalny. Żadna z tych form porozumiewania się nie powinna być blokowana dla pełnego i prawidłowego procesu komunikowania się.

Piąty aksjomat dzieli wszystkie interakcje na komplementarne i symetryczne. Komplementarne to te, w których jeden partner ulega drugiemu, inicjującemu akcję, podporządkowuje się. Zachowanie jednej osoby uzupełniane jest zachowaniem drugiej. Reakcje symetryczne z kolei to te, w których partnerzy znajdują się niejako na równych pozycjach, dążą do wzajemnego odzwierciedlenia zachowań. Zarówno reakcje komplementarne jak i symetryczne mogą być zaburzone lub niezaburzone.

Proces komunikacji ujęty systemowo zakłada, że komunikowanie interpersonalne to więcej niż suma części, więcej niż suma znaczeń poszczególnych wypowiedzi rozmówców. Ujmuje komunikację jako system, który posiada pewien stopień otwartości i ograniczoności. Może zmieniać się w pewnych określonych granicach, podlegać rozwojowi, stagnacji lub regresji. Złożoność struktury tego procesu zależy od stopnia zróżnicowania zmienności elementów wewnątrz systemu. Poszczególne elementy komunikacji są od siebie współzależne. Jednocześnie każdy system jest w pewnym stopniu niezależny od otoczenia, może samodzielnie kształtować swe działania i określać cele (Fisher, 1985).

W podobnej perspektywie ujmuje komunikację szkoła Palo Alto (Nęcki, 1992). Przyjmuje ona tezę, zgodnie z którą każdy człowiek włączony jest w tworzony przez komunikację system społeczny. Nie zaczyna on tego systemu i nie kończy – zaczyna

i kończy jedynie swój udział w stałym procesie komunikacji społecznej. Akty komunikacyjne są zachowaniami obserwowalnymi, które wnoszą wkład w proces wymiany interpersonalnej i kształtują takie stosunki społeczne, które bez komunikacji nie miałyby miejsca. System komunikowania to sekwencją wydarzeń, które zachodzą jedno po drugim w danym czasie. Procesu komunikowania nie można przerwać w trakcie kontaktu z drugim człowiekiem, gdyż każdy akt obserwowalnego zachowania może być źródłem informacji dla obserwatorów tego zachowania. Milczenie także jest komunikowaniem. Ponadto, każdy akt komunikowania ma dwa aspekty – aspekt zawartości merytorycznej i aspekt określania relacji między rozmówcami (tamże).

Sytuacja komunikacyjna pełni szczególną rolę w rozwoju człowieka (Frydrychowicz, 2006). Skupia ona bowiem w sobie i łączy to, co indywidualne (pochodzące od nadawcy i odbiorcy) z tym, co społeczne (determinowane przekazem i wpływem kulturowym). Umożliwia wymianę przyjmowanych przez nadawcę i odbiorcę perspektyw spostrzegania rzeczywistości. Może być czynnikiem wpływającym na rozwój uczestników interakcji, gdyż dostarcza, innej niż własna perspektywy spostrzegania i oceny zdarzeń, zjawisk, przedmiotów i ludzi (tamże).

2. Wzory i style komunikacji

Ze względu na różny stopień uwzględniania w komunikacji interpersonalnej perspektywy własnej i partnera (potrzeb, oczekiwań, celów) wyróżnia się kilka wzorów i stylów komunikacji. C. Mares (1966, za: Grzesiuk, 1979) wyróżnia trzy wzorce komunikacji:

- 1) autorytarny – nadawca w bezpośredni lub pośredni sposób wyraża, czego oczekuje od odbiorcy i przejmuje odpowiedzialność za podjęte przez odbiorcę działania;
- 2) manipulacyjny – nadawca, aby nakłonić odbiorcę do spełnienia działań zgodnych z własnymi oczekiwaniami, manipuluje emocjami i potrzebami odbiorcy;
- 3) współpracujący – nadawca opisuje zjawiska i fakty w sposób obiektywny, pozwala, by zachowania odbiorcy przebiegały niezależnie od jego oczekiwań, komunikacja jest obustronna, decyzje odnośnie celów i metod działania podejmowane są wspólnie drogą negocjacji;

R. Dreikurs i V. Soltz (1964, za: Grzesiuk, 1979) wyróżnili dwa typy wzorców komunikowania się. Są to: rozmawianie z dzieckiem i mówienie do dziecka. Analogicznie można by przedstawić rozmawianie z partnerem i mówienie do partnera. Pierwszy sposób polegałby na takiej wymianie zdań, w której pozwala się drugiemu rozmówcy na ujawnianie własnego zdania, opinii, poglądów i szanuje się je. Podejmowane są tutaj kwestie dotyczące

wzajemnych problemów, a stwarzana atmosfera i równość partnerów, sprzyja otwartości i pozwala na zwierzenia. Drugi typ komunikowania ma na celu głównie mówienie dziecku/partnerowi o jego nieposłuszeństwie, niespełnianiu próśb, oczekiwań. Polega na komunikowaniu tego, jak zdaniem nadawcy powinno wyglądać zachowanie odbiorcy, bez brania pod uwagę jego zdania, krytykowaniu go i wskazywaniu nieprawidłowości w jego sposobie myślenia. Podejście to wynika z założenia o własnej nieomyślności i niepodważalnie słusznym stanowisku oraz braku racji ze strony partnera.

Styl komunikacji definiuje się jako indywidualne zróżnicowanie dyspozycji jednostki, które determinuje charakter podejmowanych przez nią czynności komunikacyjnych w kontaktach interpersonalnych (Harwas-Napierała, 2008). W literaturze pojęcie stylu komunikacji ujmowane jest rozmaicie. S.H. Chafee, J.M. McLeod (1973, za: Grygielski, 1999) ukazują styl komunikacji jako sposób porozumiewania się danej osoby z innymi. Bardziej precyzyjnie ujmują owo pojęcie R.W. Norton i L.S. Pettegrew (1977, za: tamże), gdzie styl to pozawerbalny i werbalny sposób reagowania na sygnały dotyczące tego, jak określone treści powinny być rozumiane, interpretowane czy selekcjonowane. Wspomniani wyżej autorzy uważają, iż styl może być analizowany na dwóch, wzajemnie warunkujących się poziomach. Pierwszy z tych poziomów to mikrozachowanie, które polega na nadawaniu formy przekazywanym treściom. Drugi zaś to makrozachowanie, które jest konsekwentnie powtarzającym się wzorcem mikrozachowania.

Ze względu na to, iż ludzie w toku porozumiewania się zmieniają przedmiot interakcji (raz jest to ich własny punkt widzenia, a innym razem koncentrują się zarówno na sobie jak i na osobie partnera), wyróżniono dwa wzory czynności komunikacyjnych występujących w relacjach międzyludzkich, zwane stylami komunikacji interpersonalnej: styl partnerski i niepartnerski (Grzesiuk, 1994). Pierwszy z nich, styl partnerski, jest formą porozumienia, w której człowiek uznaje, iż jego własne potrzeby i oczekiwania są równie ważne, jak potrzeby i oczekiwania partnera. W równym stopniu zabiega on o zrealizowanie potrzeb własnych, jak i swojego rozmówcy. Styl ten opiera się na udzielaniu sobie nawzajem przez rozmówców informacji zwrotnych, ujawnianiu myśli i odczuć. Charakteryzuje go koordynacja perspektywy własnej z perspektywą innych, czyli interpersonalna decentracja (Feffer 1966, 1967; za: Grzesiuk, 1994).

Na styl partnerski składają się cztery wymiary:

- Wymiar 1 stanowi decyzja o rozpoczęciu lub zakończeniu wymiany wiadomości, pod uwagę brana jest perspektywa zarówno własna, jak i perspektywa partnera.
- Wymiar 2 obejmuje wybór formy przekazu z uwzględnieniem perspektywy partnera komunikacji.

– Wymiar 3 stanowi prezentacja własnej perspektywy partnerowi rozmowy, tak aby mógł ją uwzględnić i w pełni zrozumieć oraz przekazać odnośnie jednakowego wartościowania perspektywy własnej i partnera.

– Wymiar 4 wskazuje na to, iż:

- zachowanie odbiorcy świadczy o uwzględnianiu we własnym doświadczeniu osoby partnera;

- podmiot kontroluje działanie czynników zakłócających wymianę zdań, co wskazuje, że ten sam aspekt uwzględnia we własnym doświadczeniu;

- w sposobie wymiany wiadomości brak u podmiotu zmienności świadczącej o koncentracji wyłącznie na własnej perspektywie (tamże);

Niepartnerski styl komunikacji interpersonalnej charakteryzuje się tym, iż człowiek nie traktuje na równi własnych i cudzych oczekiwań oraz potrzeb. Może występować w dwóch formach: egoistycznej i altruistycznej (Grzesiuk, 1994). W formie egoistycznej podmiot nie liczy się z drugą osobą i jej potrzebami. Rozpoczyna i kończy konwersację, kiedy sam tego chce. Przerywa partnerowi rozmowy, nie daje mu możliwości pełnego wypowiedzenia się, nie słucha go. Przede wszystkim wydaje nakazy i zakazy, narzuca innym własne poglądy. Egocentryzm, zwany centracją interpersonalną (Feffer, 1966, 1967; za: Grzesiuk, 1994) jest brakiem umiejętności przyjmowania roli innego człowieka. Opis świata z własnej perspektywy jest uznawany za właściwy także innym ludziom. Wynika to z przeświadczenia, iż istnieje tylko jedna perspektywa. W przeciwieństwie do formy egoistycznej, forma altruistyczna nie dopuszcza do głosu własnych potrzeb podmiotu na rzecz oczekiwań partnera. Osoba pozwala, by inni kierowali rozmową, przerywali jej, nie dopuszczali do głosu. Nierzadko ulega naciskom ze strony rozmówcy, spełnia nakazy i żądania. Komunikacja niepartnerska nie pozwala na nawiązanie porozumienia oraz w dużej mierze zmniejsza stopień zadowolenia z prowadzonej rozmowy.

Na styl niepartnerski, podobnie jak w stylu partnerskim, składają się cztery wymiary:

– Wymiar 1 stanowi decyzja o rozpoczęciu lub zakończeniu wymiany zdań z uwzględnieniem bądź perspektywy własnej bądź perspektywy partnera.

– Wymiar 2 obejmuje wybór formy przekazu, który nie uwzględnia perspektywy partnera.

– Wymiar 3 stanowi o treści przekazu, która wyraża nacisk podmiotu na przyjęcie jego perspektywy przez odbiorcę.

– Wymiar 4 wskazuje na to, iż:

– zachowanie podmiotu świadczy o nieuwzględnianiu przez niego osoby partnera i jej potrzeb;

– podmiot nie kontroluje działania czynników zakłócających, nie uwzględnia tego aspektu sytuacji we własnym doświadczeniu;

- sposób wymiany zdań przez podmiot wskazuje na występowanie u niego zmienności wyznaczonej przez koncentrację na własnej perspektywie (Harwas-Napierała, 2008).

Z badań Beisert (1985, za: Grzesiuk, 1994) wynika, iż styl partnerski dominuje wśród par małżeńskich, które bez zakłóceń realizują zadania prokreacji. Natomiast u małżeństw z zaburzoną funkcją prokreacyjną obecny jest zmienny sposób komunikowania się, niedający się jednoznacznie określić jako partnerski, egocentryczny czy altruistyczny.

3. Uwarunkowania komunikacji

Uważa się, iż na komunikację interpersonalną ma wpływ bardzo duża grupa zróżnicowanych czynników. Mogą to być m.in. cechy samej osoby biorącej udział w procesie porozumiewania się, ale też cechy sytuacji, czy warunki, w jakich odbywa się dialog. Ważnym czynnikiem warunkującym przebieg i efektywność procesu porozumiewania się jest empatia i otwartość (Harwas-Napierała, 2008).

Empatia i otwartość stanowią jeden z podstawowych warunków dobrej komunikacji (Opozda, 2001). Obie te cechy, jak pokazały badania, prowadzą do wzrostu sympatii zarówno wobec osoby, która jest otwarta i empatyczna, jak i tej, względem której jest się otwartym i empatycznym. Obustronne przejawy otwartości i empatii w procesie komunikacji prowadzą do lepszego zrozumienia i wzajemnej życzliwości (tamże).

3.1. Otwartość

Otwartość definiowana jest w literaturze rozmaicie. Traktuje się ją nie tylko jako cechę osobowości, ale też właściwość stosunków międzyludzkich oraz element komunikacji interpersonalnej, rodzaj stosunku do innych ludzi, który jest związany ze sposobem porozumiewania się (Janicka, 1994). Otwartość ujmowana jest jako swoisty rodzaj interakcji charakteryzujący się bliskością, przywiązaniem, zaufaniem, miłością. Otwartość stanowi proces komunikowania się, gdzie poprzez ujawnianie informacji i zachowań, jednostka ułatwia partnerowi interakcji poznanie siebie (Niebrzydowski, 1988). Uznaje się, że im więcej ktoś udziela informacji o sobie, tym większa jest jego otwartość wobec ludzi (Domachowski, 1991). Stopień otwartości partnerów uznawany jest przez badaczy za zjawisko dynamiczne, może on z różnych przyczyn ulegać zmianie bądź w toku interakcji bądź ze względu na zmianę warunków, w których przebiega. Zależy jest także od relacji jaka łączy partnerów interakcji. Otwartość wpływa na jakość komunikacji. Prawidłowy proces komunikowania się zakłada zdolność utrzymania równowagi w zakresie otwarcia granic informacji o sobie. Zaburzona komunikacja zaś przejawia się w zbyt małym lub zbyt dużym stopniu otwartości tych granic. (Domachowski, 1991). Optymalny stopień otwartości komunikacji pozwala na prawidłowy, partnerski, sposób porozumiewania się (Grzesiuk, 1994) i wykształcenie

wyższego rozwojowo sposobu porozumiewania się jakim jest kod rozwinięty (Bernstein, 1980, za: Harwas-Napierała, 2008).

Otwartość pozwala na uwolnienie od podświadomego napięcia, które występuje wówczas, gdy obawiamy się go ujawnić, zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia nieporozumień i konfliktów powstałych na bazie złego odczytania intencji oraz pozwala na właściwe odebranie komunikatu nadawcy (Gordon, 1991).

Badanie przeprowadzone przez Janicką i Niebrzydowskiego (1994), wykazało, iż w małżeństwach o wyższym poziomie empatii i otwartości ma miejsce większy stopień integracji. Co więcej, małżonkowie, których otwartość była odwzajemniana, częściej doświadczali bliskości emocjonalnej i intymnej. Wzajemne ujawnianie informacji na temat własnego ja przyczynia się do pogłębiania zaangażowania w podtrzymywanie związku, pozwala lepiej rozumieć samego siebie jak i partnera (Nęcki, 1992). Ponadto, pełni również funkcje terapeutyczne, dając szansę na uzyskanie wsparcia od współmałżonka, utrwalając dobrą komunikację psychiczną (tamże).

Jednak mimo iż otwartość stanowi podstawę budowania dobrej rodzinnej komunikacji, ważne jest respektowanie granic otwartości. Nie należy zatem stosować jej za wszelką cenę. Może ona bowiem - w przypadku, gdy rozmowa dotyczy spraw, które nie są zasadnicze dla związku- przybierać symptomy grubiaństwa lub zakłócać intymny nastrój rozmowy (Harwas-Napierała, 2008).

Jak akcentują współczesne teorie otwartości, ważna jest przede wszystkim rola emocjonalnych komponentów związanych z jakością doznań doświadczanych przez jednostkę w trakcie komunikacji (Janicka, 1993). Według D.W. Johnson otwartość polega na wzajemnym poznawaniu tego, co się czuje i przeżywa, nie zaś na zbieraniu i dzieleniu się informacjami. Informacje te winny stanowić jedynie tło sytuacyjne, pewne odniesienie, pozwalające lepiej zrozumieć owe reakcje emocjonalne (Johnson, 1985, za: Janicka, 1993).

Virginia Satir (2000) uznała, iż to, czy partner jest zdolny do ujawniania swoich potrzeb i emocji zależy od jego samooceny. Według niej, im niższe poczucie własnej wartości, tym w mniejszym stopniu dzieli się on swoimi wewnętrznymi doznaniem i potrzebami, a w konsekwencji gorzej układa się współzycie małżeńskie. Dlatego też poczuciu własnej wartości Satir przypisała decydującą rolę w procesie komunikowania się w grupie rodzinnej (tamże).

3.2. Empatia

Wzajemne informowanie o własnych doznaniach, według poznawczo-emocjonalnej koncepcji empatii, musi być związane z współodczuwaniem partnerów. Z czasem staje się to źródłem doświadczeń, umożliwiającym lepsze rozumienie przeżyć innych ludzi, nawet w sytuacjach pozbawionych kontaktów werbalnych. Zgodnie z tą koncepcją Mellibruda (1980) przedstawia proces komunikowania się jako wyznaczany przez dwa kryteria:

skuteczność komunikacji, uwarunkowaną przez szczere, otwarte przekazywanie informacji oraz stopień zaspokajania potrzeby wyrażania uczuć, w czym istotną rolę odgrywa empatia. Na wzrost empatii wpływa otwartość na własne wewnętrzne jak i zewnętrzne doznania. Wewnętrzna świadomość związana z otwartością na doznania innych umożliwia osobie empatyzującej większą otwartość na emocje obiektu (Corcoran, 1981, za: Janicka 1993).

Zatem do adekwatnego przekazywania własnych doznań oraz rozumienia komunikatów innych osób niezbędna jest nie tylko otwartość, ale również empatia. Interakcje wyznaczone empatyczną otwartością okazują się być gratyfikujące dla obojga partnerów.

Empatię ujmuje się w literaturze na trzy różne sposoby, uwzględniając aspekt emocjonalny tego zjawiska, aspekt poznawczy oraz emocjonalno-poznawczy. Pierwszy z tych aspektów traktuje empatię jako umiejętność współodczuwania, emocjonalnego współbrzmienia z partnerem, zdolność do wczucia się w jego wewnętrzny stan uczuciowy. Jest to niejako „zestrajanie własnych stanów emocjonalnych ze stanami innych osób” (Eliasz, 1980).

Drugi aspekt ujmuje empatię z poznawczego punktu widzenia. Definiuje ją jako umiejętność spostrzegania i rozumienia uczuć drugiego człowieka, a także zdolność do przewidywania jego zachowania. Empatia, w świetle poznawczym, pozwala na tworzenie trafnych wyobrażeń na temat tego, czego nie da się zobaczyć, tego, co dzieje się w wewnętrznym świecie drugiego człowieka.

Empatia wymaga od podmiotu wyjścia poza samego siebie, patrzenia z szerszej i głębszej perspektywy. Jest niezbędnym warunkiem partnerskiego stylu komunikowania się. Wymaga od osoby ukształtowania zdolności decentralizacji interpersonalnej (Janicka, Niebrzydowski, 1994), uwzględnienia perspektywy partnera komunikacji.

Trzecie podejście, zwane emocjonalno-poznawczym, rozpatruje empatię nie tylko pod względem emocjonalnym oraz poznawczym, ale też wykonawczym (Rembowski, 1984). Chodzi tu, poza współodczuwaniem i rozumieniem przeżyć drugiej osoby, o umiejętność porozumiewania się (komunikowania) na temat doświadczanych emocji.

Empatia jest kształtowana w przeciągu całego ludzkiego życia. Podstawowym jej uwarunkowaniem jest środowisko osobie najbliższe, rodzina. Szczególne zaś znaczenie ma poziom zdolności empatycznych matki (Harwas-Napierała, 2008).

Empatia ma ogromne znaczenie dla komunikacji interpersonalnej. Wpływa na efektywność przekazywania informacji, zwłaszcza tych, dotyczących stanów uczuciowych, przeżywanych emocji. Empatia wpływa także na otwartość między osobami uczestniczącymi w procesie komunikacji, nadając jej optymalny, odpowiedni do miejsca, czasu i sytuacji oraz uczestników interakcji, poziom. Wysoki poziom empatii u komunikujących się ze sobą osób sprzyja występowaniu wysokiej satysfakcji ze wzajemnej interakcji (Janicka, 1993).

Tezę tę potwierdzają liczne badania, m.in. Franzoi (1985, za: Sitarczyk, Waniewski, 2002), który dowiódł, iż wyższy wynik u mężczyzn w zakresie przyjmowania perspektywy partnerki miał pozytywny związek z rozwiązywaniem przez parę konfliktów na zasadzie kompromisu. Podobnie Bazerman (1983, za: Sitarczyk, Waniewski, 2002) na podstawie własnych badań wysnuł wniosek o wpływie umiejętności przyjmowania cudzej perspektywy na osiąganie korzystnego kontaktu i porozumienia. Rusbult (1991, za: Davis, 1999) z kolei wykazał, że wysoka empatia, rozumiana jako skłonność do przyjmowania perspektywy drugiego człowieka, sprzyja konstruktywnemu reagowaniu na destruktywne zachowanie partnera, a co za tym idzie, odczuwaniu satysfakcji ze związku. Potwierdzają to badania Longa i Andrews (1990, za: Davis, 1999), mówiące o powiązaniu zadowolenia z małżeństwa z postrzeganiem przez partnerów przyjmowania ich perspektywy przez współmałżonka.

Na podstawie powyższych rozważań dotyczących empatii można dostrzec cechy, jakimi winni charakteryzować się uczestnicy efektywnego procesu komunikacji.

Nęcki (1992) określa dobrego nadawcę jako mówcę, wyobrażającego sobie stan psychiczny partnera, wczuwającego się w jego system znaczeń, zaś dobrego odbiorcę jako uważnego słuchacza, który odtwarza intencje i znaczenia zawarte w wypowiedzi nadawcy. Głównym celem komunikacji jest więc tutaj uzgadnianie sposobów widzenia świata, stwarzanie podobnych konstruktów w umysłach osób kontaktujących się.

Plopa (2006) uznaje zaś, iż wzajemne odkrywanie się sprzyja budowaniu intymności w związku. Pozwala na wzajemne uczenie się partnerów lepszemu rozpoznawaniu swoich nastrojów, uczuć, potrzeb i oczekiwań, rozwija empatyczną wrażliwość. Odkrywanie na poziomie metaświadomości kształtuje motywację do bycia otwartym, uczciwym, ufnym wobec partnera, wzmacnia chęć pozostawania w związku. Obowiązuje tu reguła wzajemności: brak odwzajemniania ze strony partnera wzbudza dyskomfort, rodzi pytania o prawdziwość jego uczuć, zwłaszcza w sytuacji, gdy zostały mu ujawnione głęboko osobiste, intymne informacje. Dla utrzymania satysfakcjonującej relacji empatia winna być przez małżonków cały czas rozwijana, by móc sprostać coraz bardziej złożonym sytuacjom życiowym (Sitarczyk, Waniewski, 2002).

4. Bariery komunikacyjne

Bariery komunikacyjne są to takie reakcje, których wpływ na komunikację jest najczęściej negatywny, zwłaszcza, gdy osoby, zmagając się z problemem, pozostają pod wpływem stresu (Harwas-Napierała, 2008). Zaistnienie takiej bariery prowadzi zazwyczaj do obniżenia samooceny drugiej osoby, przyjęcia postawy obronnej, poczucia klęski oraz dyskomfortu psychicznego (tamże).

Thomas Gordon (1991) wymienia dwanaście barier komunikacyjnych, które można uporządkować w trzech kategoriach (Bolton, 2007): osądzanie, dawanie rozwiązań oraz unikanie udziału w troskach drugiego człowieka.

W kategorii osądzanie znajdują się cztery typy reakcji: krytykowanie, przezywanie, etykietowanie, stawianie diagnozy i chwalenie połączone z oceną. Ich wspólną cechą jest tendencja do przyjmowania postawy osadzającej to, co mówi druga osoba, doszukiwania się kompleksów i ukrytych motywów. gdy z oceną pojawia się pochwała, stosowana jest ona wówczas jako forma manipulacji, która ma na celu skłonienie odbiorcy (interlokutora) do zmiany zachowania.

W drugiej kategorii reakcji, dawaniu rozwiązań, znajdują się: rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań i doradzanie.

Unikanie udziału w troskach drugiego człowieka obejmuje: odwracanie uwagi od tego, co mówi druga osoba i kierowanie jej na siebie, logiczne argumentowanie - w celu uniknięcia emocjonalnego zaangażowania oraz uspokajanie (również bez zaangażowania emocjonalnego).

Niektórzy badacze dodają jeszcze jedną barierę, należąca do kategorii osądzania, jaką jest mówienie innym, iż stawiają bariery (Harwas-Napierała, 2008).

Występowanie tychże barier w komunikacji rodzinnej okazjonalnie nie przynosi poważnych szkód w relacjach. Zagrożeniem jest nawykowe ich stosowanie, trudne do wyeliminowania. Wówczas może prowadzić do zakłóceń i ograniczenia otwartości komunikacji członków rodziny.

Rodzaje dysfunkcyjnego komunikowania się opisał także Radochoński (1984). Wymienił on: zablokowanie interakcji (które może przybierać formę długotrwałego milczenia jednego lub obojga małżonków, izolację lub wycofanie się z kontaktów), przemieszczenie komunikacji (wiąże się ono z występowaniem określonych patologicznych objawów, a osoba, która te objawy przejawia staje się środkiem komunikowania się między członkami rodziny), niezgodność pomiędzy poszczególnymi komponentami przekazu informacji (np. między poziomem sprawozdawczym a metakomunikacyjnym, werbalnym i niewerbalnym).

C. Sutton (2004), wśród barier utrudniających skuteczne porozumiewanie, wyróżnia: ograniczenie związane ze zdolnościami odbiorcy, rozproszenie, niewyrażone założenie, postrzeganie rzeczy z własnego punktu widzenia, wpływ częściowo uświadamianych procesów, używanie żargonu oraz brak kanałów komunikacyjnych.

Szeroko o barierach komunikacyjnych pisze B. Kozyra (2019). Wymienia wśród nich brak umiejętności słuchania, brak umiejętności mówienia, zły dobór kodu językowego i kanału przekazu do treści lub osoby, negatywne postawy (m.in. osądzanie, wyśmiewanie, decydowanie za innych), niewłaściwe zachowania niewerbalne, problemy z wyrażaniem i odbieraniem uczuć, różnice wynikające z aspektów społecznych oraz utrudnienia fizyczne.

Istnieją również bariery utrudniające właściwy odbiór komunikowanych treści. Należą do nich bariery fizyczne, psychiczne – trudniejsze do wychwycenia przez podmiot, u którego występują oraz bariery interakcyjne (Morreale, Spitzberg, Barge, 2007).

Do zakłóceń w komunikacji prowadzi także niewłaściwe rozwiązywanie konfliktów, stanowiących nieodłączny element życia rodzinnego. Destruktywne strategie kierowania konfliktem opisuje Rostowska (2001). Są to: unikanie, używanie siły, minimalizowanie (bagatelizowanie przyczyn, następstw konfliktu oraz uczuć zaangażowanych weń osób), obwinianie, "tłumiki" uciszające partnera konfliktu, "worek" (gromadzenie żalów i wyładowywanie ich w czasie kłótni), manipulacja oraz odrzucenie osobiste.

Wyżej wymienione strategie kierowania konfliktem wynikają z braku dojrzałości jego uczestników, co owocuje powracaniem do wydarzeń z przeszłości, manipulowaniem poczuciem winy lub poczuciem krzywdy innych osób, pociągając za sobą kolejne konflikty. Skutkują oddaleniem się osób od siebie, dezintegracją, uczuciem żalu, a niekiedy chęcią zemsty. Nieprawidłowe rozwiązywanie konfliktów przyczynia się do zatrzymania rozwoju i znaczącego zakłócenia relacji, aż do jej rozpadu (Rostowska, 2001). M. Ryś (2004) pisze o integrującym oraz dezintegrującym rozwiązywaniu konfliktów – pierwsze z nich pogłębia bliskość między jego uczestnikami natomiast drugie oddala ich psychicznie od siebie. Co więcej, wyższe poczucie bliskości przyczynia się do częstszego stosowania konstruktywnych strategii rozwiązywania konfliktów (Kuncewicz, 2010).

Do konfliktów może prowadzić brak słowa „dziękuję” i „przepraszam” (Chaudhry, Loewenstein, 2019). Uznaje się je za kluczowe dla wielu interakcji społecznych (tamże).

Stosowanie komunikacji deprecjonującej partnera, w której dominuje krytyka przyczynia się do odczuwania braku satysfakcji z łączącej osoby relacji (Weryszko, 2010).

Powstawaniu konfliktów i zakłóceń w komunikacji sprzyja także prowadzenie tzw. gier, opisanych przez Eric'a Berne'a (1987). Według Berne'a gry to "serie komplementarnych transakcji ukrytych prowadzących do dobrze określonego, dającego się przewidzieć wyniku". Gry zawierają utajoną motywację, stanowią pewną pułapkę, z założenia są nieuczciwe i mają na celu uzyskanie określonych korzyści (obniżenie napięcia, unikanie szkodliwych sytuacji, zdobywanie "głasków", utrzymanie ustalonej równowagi). Berne uważa, iż uwolnienie się od gier jest możliwe dzięki autonomii, składającej się z trzech zdolności: świadomości, spontaniczności i intymności. Świadomość oznacza widzenie rzeczy na własny sposób, a nie tak, jak nas tego nauczono. Jest to życie tu i teraz, nie w przeszłości, ani nie w przyszłości. Zdawanie sobie sprawy z bieżącej sytuacji, własnych uczuć, własnej przemijalności, która to świadomość motywuje do życia jak najintensywniejszego (tamże).

Spontaniczność zawiera w sobie wolność wyboru, możliwość wyrażania uczuć na własny, a nie wyuczony sposób, jest wyzwoleniem od przymusu grania.

Intymność zaś oznacza spontaniczną, wolną od gier otwartość, powrót do percepcji dziecka, nieskażonej przystosowaniem do wpływów rodziców (tamże).

Prawidłowemu rozwiązywaniu konfliktów sprzyja stosowanie w ich przebiegu następujących zasad:

- traktowanie się przez partnerów konfliktu jako równych sobie;
- szanowanie godności własnej i partnera;
- przekazywanie wprost, otwarcie, w sposób nieraniący emocji, jakie wywołał problem;
- wskazywania na konkretne fakty;
- autentyczne poszukiwanie rozwiązania, zmierzanie do osiągnięcia porozumienia;
- wygaszanie konfliktu poprzez przebaczenie (całkowite, zupełne, szczere, wzajemne);
- wypełnianie postanowień wynikających z negocjacji (Harwas-Napierała, 2008).

Także umiejętność rozumienia emocji ułatwia konstruktywne rozwiązywanie konfliktów. Osoby dobrze rozumiejące własne uczucia łatwiej przebaczą przewinienia swoim partnerom (Fitness, 2001).

Prawidłowe rozwiązywanie konfliktów to obok słuchania i adekwatnej ekspresji jedna z krytycznych umiejętności komunikacyjnych (McKay, Davis, Fanning, 2019).

Podsumowanie

Komunikacja jako proces przesyłania informacji i wspólne zrozumienie między osobami (Keyton, 2011) jest istotnym elementem interakcji społecznych (Lunenburg, 2010). Stanowi podstawową umiejętność życiową, która w dużej mierze warunkuje poczucie szczęścia, spełnienia zawodowego i w relacjach z innymi (McKay i in., 2019).

Powyższe rozważania ukazują złożoność procesu komunikacji. Pozwalają na zrozumienie jego specyfiki, analizę przebiegu oraz zachodzących zakłóceń. Wskazują na empatię i otwartość jako czynniki, które sprzyjają efektywności komunikowania się. Ponadto w dążeniu do nawiązania prawidłowej komunikacji ogromne znaczenie ma kształtowanie osobowości dojrzałej i praca nad poczuciem własnej wartości (Harwas-Napierała, 2008). Warunkują one bowiem pojawienie się takich zachowań jak: jasne wyrażanie własnego zdania, wyjaśnianie i precyzowanie tego co się mówi, prośenie odbiorców o informacje zwrotne i umiejętne ich przyjmowanie, wzajemna odpowiedzialność za to, co się mówi oraz otwartość w wyrażaniu emocji (tamże). Właściwą komunikację charakteryzuje akceptacja i zrozumienie oraz nieużywanie przemocy w wyrażaniu swojego zdania (Rosenberg, 2015).

Człowiek rodzi się z predyspozycjami do tworzenia relacji. Prawdziwa i otwarta relacja jest konieczna dla pełni bycia człowiekiem i dla prawidłowego postrzegania świata (Jaworska, Lubiejewski, Wójtowicz, 2019). Prawidłowa komunikacja jest również pierwszym krokiem do budowania zdrowych relacji w rodzinie (Śnieżyński, 2014) i warunkiem dobrego jej funkcjonowania (Gurba, 2013). Jest esencją wzajemnych interakcji (Lunenburg, 2010).

Bibliografia:

- Berne, E. (1987). *W co grają ludzie? Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa: PWN.
- Bolton, R. (2007). Bariery na drodze komunikacji, (w:) J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Braithwaite, D.O., Baxter, L.A. (2006). "You're my parent but you're not": Dialectical tensions in stepchildren's perceptions about communicating with the nonresidential parent, *Journal of Applied Communication Research*, 34, 30-48.
- Chaudhry, S.J., Loewenstein, G. (2019). Thanking, apologizing, bragging, and blaming: Responsibility exchange theory and the currency of communication. *Psychological Review*, 126(3), 313-344.
- Czyżowska, D. (2005). Hasło: Komunikacja interpersonalna, (w:) J. Siuta, (red.), *Słownik psychologii*, 125, Kraków: Zielona Sowa.
- Davis, M.H. (1999). *Empatia. O umiejętności współodczuwania*, Gdańsk: GWP.
- Domachowski W. (1991). Komunikowanie się normalne i zaburzone – wybrane koncepcje. Analiza transakcyjna, (w:) H. Sęk (red.), *Spoteczna psychologia kliniczna*, 144-148, Warszawa: PWN.
- Eliasz, H. (1980). O sposobach rozumienia pojęcia „empatia”, *Przegląd Psychologiczny*, XXIII (3), 469-483.
- Eysenck, M.W., Keane, M.T. (2000). *Cognitive Psychology*, Philadelphia: Psychology Press.
- Fisher, B.A. (1985). The pragmatic perspective of human Communications, A view form system theory (in:) F.E.X. Dance (ed.), *Human Communication Theory*, New York.
- Fitness, J. (2001). Betrayal, rejection, revenge and forgiveness: An interpersonal script approach, (in:) M. Leary (ed.), *Interpersonal rejection*, 73-104, New York: Oxford University Press.
- Frydrychowicz, S. (2006). Sytuacja komunikacji interpersonalnej a rozwój człowieka. *Psychologia Rozwojowa*, 2, 23-32.
- Gordon, T. (1991). *Wychowanie bez porażek*, Warszawa: PAX.
- Grygielski, M. (1999). *Style komunikacji rodzicielskiej a identyfikacja dzieci z rodzicami*, Lublin: TN KUL.
- Grzesiuk, L. (1979). *Style komunikacji interpersonalnej*, Warszawa: Wydawnictwo UW.
- Grzesiuk, L. (1994). *Studia nad komunikacją interpersonalną*, Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Grygielski, M. (1999). *Style komunikacji rodzicielskiej a identyfikacja dzieci z rodzicami*, Lublin: TN KUL.
- Gurba, E. (2013). *Nieporozumienia z dorastającymi dziećmi w rodzinie. Uwarunkowania i wspomaganie*, Kraków: Wydaw. UJ.
- Hargie, O., Dickson, D., Tourish D. (2004). *Communication Skills for Effective Management*, London: Palgrave.

- Harwas-Napierała, B. (2006). Zmiany komunikacji w poszczególnych fazach małżeństwa, *Psychologia Rozwojowa*, 4, 35-41.
- Harwas-Napierała, B. (2008). *Komunikacja interpersonalna w rodzinie*, Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Hogg, M.A., Vaughan, G.M. (2005). *Social Psychology*, California: Prentice Hall.
- Janicka, I. (1993). Empatia a poziom otwartości partnerów w różnych jakościowo grupach małżeństw, *Przegląd Psychologiczny*, 1 (37), 39-48.
- Janicka, I. (1994). Empatia współmałżonków jako determinanta ich odwzajemnianej otwartości, *Przegląd Psychologiczny*, 3, 395-400.
- Janicka, I., Niebrzydowski, L. (1994). *Psychologia małżeństwa*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Jaworska, I., Lubiejewski, P., Wójtowicz, N. (2019). Formy okazywania miłości a komunikacja interpersonalna u młodych dorosłych. *Kwartalnik Naukowy Fides Et Ratio*, 1 (37), 95-108.
- Keyton, J. (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experience*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Koerner, A.F., Fitzpatrick, M.A. (2002). Toward a Theory of Family Communication, *Communication Theory*, 12 (1), 70-91.
- Kozyra, B. (2019). *Komunikacja bez barier. Jak rozumieć i być rozumianym*, Warszawa: mt biznes.
- Krok, D. (2007). Znaczenie komunikacji interpersonalnej w funkcjonowaniu rodziny, (w:) B. Soiński (red.), *Rodzina w świetle psychologii pastoralnej*, 41-54, Łódź: Archidiecezjalne Wydawnictwo Łódzkie.
- Kuncewicz, D. (2010). Rozwiązywanie konfliktów z partnerem a wzory relacji z rodzicami, (w:) T. Rostowska, A. Peplińska (red.), *Psychospołeczne aspekty życia rodzinnego*, 125-139, Warszawa; Difin.
- Lunenburg, F.C. (2010). Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness, *Schooling*, 1 (1), 1-11.
- McKay, M., Davis, M., Fanning P. (2019). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk: GWP.
- Mellibruda, J. (1980). *Ja-Ty-My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa: PTP.
- Morreale, S.P., Spitzberg, B.H. & Barge, K. (2007). *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills*, 2nd edn. Belmont, CA: Thomson Higher Education.
- Narula, U. (2006). *Handbook of Communication: Models, Perspectives, Strategies*, New Delhi: Atlantic.
- Nęcki, Z. (1992). *Komunikowanie interpersonalne*, Wrocław: Ossolineum.
- Niebrzydowski, L. (1988). Otwartość młodzieży w stosunkach interpersonalnych na tle sytuacji rodzinnej, (w:) L. Niebrzydowski (red.), *Rodzinne uwarunkowania kontaktów*

- interpersonalnych dzieci i młodzieży*, 13-56, Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk, Łódź: Wydawnictwo PAN.
- Opozda, D. (2001). *Integracja rodziny a wiedza o małżeństwie u młodzieży*, Lublin: RW KUL.
- Plopa, M. (2006). *Więzi w małżeństwie i rodzinie*, Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Radochoński, M. (1984). *Psychoterapia rodzinna w ujęciu systemowym*, Rzeszów, WSiP.
- Rembowski, J. (1984). O niektórych teoretycznych i metodologicznych problemach empatii, *Zeszyty Naukowe Wydziału Humanistycznego Uniwersytetu Gdańskiego*, 6, 99-112.
- Rosenberg, M. B. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*, Puddle Dancer Press.
- Rostowska, T. (2001). *Konflikt międzypokoleniowy w rodzinie*, Łódź: Wydaw. UŁ.
- Ryś, M. (2004). Jakość związku małżeńskiego a poziom bliskości małżonków i sposoby rozwiązywania przez nich konfliktów, *Studia Psychologica*, 5, 57-67.
- Satir, V. (2000). *Rodzina. Tu powstaje człowiek*, Gdańsk: GWP.
- Sitarczyk, M., Waniewski, A. (2002). Rola empatii w małżeństwie, *Małżeństwo i Rodzina*, 2, 23-27.
- Sutton, C. (2004). *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańsk: GWP.
- Śnieżyński, M. (2014). *Dialog w rodzinie. Studium teoretyczno-empiryczne*. Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, J. (1967). *Pragmatics of human Communications*, New York.
- Weryszko, M. (2010). Wpływ komunikacji w narzeczeństwie na zadowolenie z małżeństwa, (w:) W. Muszyński (red.), *Wartości w rodzinie: ciągłość i zmiana*, 131-141, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.