

## **CIEMNE STRONY PROCESU KOMUNIKOWANIA SIĘ**

W życiu społecznym nieustannie wchodzimy w różne sytuacje komunikacyjne i jesteśmy uczestnikami najrozmaitszych procesów komunikacji, które wymagają elastyczności, oryginalności i nastawienia na nabywanie coraz to nowszych doświadczeń i na trafne korzystanie z już posiadanych.

Pożądane jest wykorzystywanie w trakcie komunikowania się umiejętności, które już nabyliśmy i uczenie się nowych. Zazwyczaj umiejętności te dotyczą obu głównych ról przypisywanych uczestnikom procesu komunikacji. Często uciekamy się (z różnych powodów) do używania różnych gier, zasad i prawidłowości, technik i sztuczek, ale równocześnie staramy się je rozpoznawać, gdy stosuje je ktoś inny.

### ➤ **Kłamstwo - zafalszowanie, zatajanie** [Jak rozpoznać ściemę podstawowe dane o kłamstwach](#)

Paul Ekman twierdzi, że z kłamstwem mamy do czynienia wtedy, gdy ktoś żywi szkodliwą intencję wprowadzenia w błąd, rozmyślnego zmylenia drugiej osoby, a przy tym nie uprzedził jej o swych zamiarach ani też nie próbował uzyskać zgody na ten czyn.

#### • **Kłamstwa dokonuje się z wykorzystaniem dwóch dróg:**

- a) celowe zafalszowanie przekazywanych komunikatów,
- b) zamierzone powstrzymanie się od ich przekazania (zatajanie); najlepszym sposobem zatajania informacji jest milczenie.

- **Trzy techniki, które pozwalają skutecznie sfalszować informacje**, powiązane z silnymi emocjami:
  - a) **symulowanie** – przekonanie okłamywanej osoby o przeżywaniu innych emocji aniżeli związanych z treścią kłamstwa. Odbywa się poprzez:
    - niedopuszczenie do zaobserwowania symptomów niewerbalnych świadczących o czymś przeciwnym do tego co mówimy,
    - prezentowanie emocji przeciwnych do przeżywanych,
    - taktyka pochlebcy (to również odwracanie uwagi od siebie),
    - tzw. twarz pokerzysty;
  - b) **falszywa prawdomówność** - mówienie prawdy, ale w taki sposób, aby osoba okłamywana nie wierzyła w treść otrzymanego komunikatu (wyolbrzymianie prawdy);
  - c) **podstęp błędnego wnioskowania** – wypowiedzianie przez kłamcę wyłącznie nic nie znaczących lub wieloznacznych ogólników po to, aby odbiorca tej wypowiedzi wywnioskował z nich dowolną prawdę, często założoną i pożądaną przez kłamcę.
- **5 kategorii kłamców**
  - kłamcy zwykli – kłamią dla ukrycia czegoś przed innymi; kłamstwa te nie mają jednak wielkiego ciężaru gatunkowego (są względnie „niewinne”),
  - kłamcy przymusowi – kłamią, ale tylko wtedy, kiedy są do tego zmuszeni przez coś lub kogoś, nie mają innego wyjścia,

- kłamcy patologiczni, czasem socjopatyczni - fałszują rzeczywistość w stopniu skrajnie nieadekwatnym do rezultatu, jaki przy pomocy tego kłamstwa chcą osiągnąć, budują fikcję bardzo odległą od rzeczywistości (np. baron Münchhausen),
- kłamcy zawodowi – kłamią w ramach swych obowiązków zawodowych (aktorzy, agenci itp.); są w kłamstwie ćwiczeni,
- kłamcy „biali” – kłamią świadomie, ale nie po to, aby komuś zaszkodzić, lecz nawet aby sprawić im przyjemność.

[Link 14](#)

- **Rozpoznawanie kłamcy**

Kłamstwo wiąże się z silnymi emocjami; w związku z tym podejrzliwie traktujemy wszelkie fizjologiczne objawy napięcia emocjonalnego. Zwracamy szczególną uwagę na:

a) twarz:

- „przyklejony” uśmiech,
- ekspresje mimiczne na twarzy kłamcy przebiegają dłużej i są asymetryczne,
- słowa nie są zsynchronizowane z mimiką: mimikę znacznie wyprzedza wypowiedź.

b) oczy:

- niemożność koncentracji wzroku na twarzy odbiorcy,
- zwężone źrenice,
- skierowanie wzroku najpierw w prawo.

c) słowa:

- komunikaty nie pozostają ze sobą w relacji spójności,
- przejęzyczenia,
- pokrętne, niejasne i zagmatwane wypowiedzi,
- uniki, wypowiedzi ucieczkowe, sygnalizujące zamiar użycia podstępu błędnego wnioskowania,
- znamiona wielosłowa – potok nieskładnie dobranych słów,
- wahanie i namysł nad większością wypowiedzianych słów – pauzy, wypełniacze,
- liczne i nienaturalne powtórzenia i błędnie wymawiane słowa – wypowiedź sprawia wrażenie wyreżyserowanej.

d) głos:

- ton wyraźnie się podnosi.

e) ręce:

- chowanie dłoni. [Jak rozpoznać ściemę cz. 2 od 1.30 min.](#)

Poczucie winy – i co za tym idzie – łatwiejsza identyfikacja kłamcy - będzie szczególnie dręczyło tych kłamców, którzy zostali wychowani przez surowych i pryncypialnych rodziców, otwarcie głoszących, że kłamstwo jest jednym z najstraszliwszych grzechów świata. Udreki sumienia nie dotyczą psychopatów i osób doznających szczególnie pozytywnych emocji z faktu oszukania kogoś.

➤ **Techniki manipulacji** (mogą być stosowane, ale tylko w dobrym celu)

**a) efekt pierwszego wrażenia** – oznacza możliwość pseudopoznania przed właściwym poznaniem; kryteria oceny: płeć, wzrost, tusza, rysy twarzy, ubiór i jego kolorystyka oraz aura (nawyki higieniczne, poczucie własnej wartości); [Link 23- The Halo Effect](#)

**b) efekt „halo (aureoli)” albo „rogów”** – wszystkim osobom skategoryzowanym jako pozytywne w wyniku efektu pierwszego wrażenia, dokładamy anielską aureolę w formie skojarzonych z tą kategorią stereotypowych cech pozytywnych. To samo dotyczy osób skategoryzowanych jako negatywne (dorabia się „diabelskie rogi”). Można także uruchomić prywatne teorie osobowości – przewidywanie zachowań „zdiagnozowanej” osoby, na podstawie przyjmowanych założeń o związkach zbiorów cech lub uznawanych typów osobowości z określonymi stylami czy strategiami zachowań; [Link 22 – Efekt aureoli](#)

c) **tworzenie pozytywnych postaw wobec siebie** – celowe, intencjonalne i rozmyślne manipulowanie informacjami po to, aby odbiorca wytworzył wyłącznie pozytywną postawę wobec manipulatora. Sposoby:

- system silnych nagród i słabych kar,
- ingracja (wkradanie się w czyjeś łaski) poprzez:
  - podwyższanie samooceny partnera - podkreślanie zalet osoby manipulowanej, podnoszenie jej wartości, schlebianie, [Link 20 – Komplementy i pochwały](#)
  - zwiększanie własnej atrakcyjności, pozytywna autoprezentacja w oczach partnera relacji, [Link 18 - Rockefeller](#)
  - konformizm opinii, postaw i zachowań. Naśladowanie dotyczy opinii, które są istotne dla osoby manipulowanej, ale w ich zakresie potrzebuje ona wsparcia,
  - autoprezentacja negatywna (ujawnienie niekorzystnych informacji na swój temat po to, aby wzbudzić u odbiorcy współczucie),
- ekspozycja społeczna – zwiększenie częstotliwości kontaktów z partnerem relacji. [Link 21 – Znajomość i częstotliwość](#)

d) Wywieranie wpływu - Robert Cialdini wyróżnił 6 sposobów wywierania wpływu oraz 3 typy ludzi próbujących wywrzeć wpływ: **partaczy, szmuglerzy i detektywów.**

**Partacz** to osoba, która na własne życzenie traci okazję i możliwości wykorzystania skutecznych technik wpływu. Może się tak dzieć ze względu na brak umiejętności lub wykorzystania wiedzy.

**Szmugler** to osoba znająca zasady wywierania wpływu, potrafiąca je wykorzystać do swoich celów, ale postępująca nieuczciwie, z myślą o korzyściach dla jednej tylko strony interakcji – siebie. Chociaż szmugler sądzi, że zyskuje to jednak druga strona tej interakcji wcześniej czy później zdaje sobie sprawę, że została wykorzystana i w rzeczywistości szmugler traci. Relacje, które budujemy zarówno prywatnie jak i biznesowo są relacjami długoterminowymi, nadużywanie ich, aby osiągnąć korzyści dla siebie można uznać za krótko terminowy sukces, jednak w dłuższej perspektywie zmniejsza prawdopodobieństwo, że osoba będzie chciała w przyszłości kontynuować współpracę i budować dalsze relacje.

**Detektywi** wywierania wpływu odkrywają istnienie sprzyjających okoliczności oraz dbają, by okazja została dostrzeżona przez tych, których próbujemy przekonać do własnej racji. Korzystanie z narzędzi wpływu wiąże się przedstawieniem możliwości, które pomagają drugiej stronie zmienić ich sposób spostrzegania danej sytuacji. W ten sposób uświadamiamy ludzi, nie oszukujemy ich, nie zmuszamy do pożądanego przez nas reakcji.

[Reguły Cialdiniego 1](#)

[Reguły Cialdiniego 2](#)

[Link 24 - Wywieranie wpływu](#)

## Reguły Cialdiniego:

- **społeczny dowód słuszności** – wymuszenie uległości u innych za pomocą dostarczenia im argumentów na rzecz tego, że inni już tak postąpili lub że zamierzają tak postąpić (warunki: sytuacja niepewna, ludzie podobni do nas);
  - **normy społeczne** – powoływanie się wybiórczo na normy społeczne. Jesteśmy skłonni przejmować (interioryzować, uwewnętrzniać) te normy, które uznaje i w myśl których postępuje osoba lub grupa społeczna, stanowiąca dla nas autorytet lub taka, na której nam zależy, np.:
    - norma punktualności,
    - norma ponoszenia osobistej odpowiedzialności za podjęte zobowiązania,
    - norma lojalności wobec firmy,
    - norma rywalizacyjna,
    - norma życzliwości, uwagi i wsparcia,
    - normy higieniczne (palenie papierosów, opowiadanie świńskich dowcipów);
  - **dawanie przykładu** – przytaczanie korzystnych przykładów zdarzeń z własnego życia, w celu przysporzenia sobie uznania społecznego lub poparcia; technika ta jest tym bardziej skuteczna, im mniej mówi się na temat prawdziwych przyczyn zachowań, podawanych jako przykładowe;

- **reguła wzajemności** – budowanie przekonania, że zawsze należy się odpowiednio odwdzięczyć osobie, która dostarczyła nam wcześniej jakieś dobro (teoria wymiany).

Odmianą tej techniki jest tzw. wzajemność ustępstw – ma większą skuteczność, gdy pierwotne ustępstwo dotyczyło sprawy o większej wartości;

- **zaangażowanie i konsekwencja** – nakłanianie do zachowania spójności i konsekwencji działań, mimo ich niezasadności, omylności lub nieproduktywności;

- **niedostępność dóbr** – powoływanie się na motyw przemijającej i niepowtarzalnej okazji;

- **autorytet** – powoływanie się na autorytet(y). Każdy opiera się na którymś źródle władzy:

- moc mianowania,
- moc nagradzania,
- moc karania,
- moc kompetencji i wiedzy eksperckiej,
- moc podążania.

Ktoś, kogo władza ma uzasadnienie we wszystkich pięciu źródłach, posiada autorytet pełny. Składa się on z trzech aspektów:

- formalnego (zbudowany na bazie władzy z mocy nadania, nagradzania i karania)
- merytorycznego (moc kompetencji i wiedzy eksperckiej)
- moralnego (moc podążania i osobistego przykładu)

➤ **reguła lubienia** – liczą się tu czynniki:

- atrakcyjność manipulatora,
- podobieństwo manipulowanego do manipulatora,
- ingrაცjacja (komplementy itp.),
- znajomość (ale tylko, gdy spotykaliśmy się w sytuacjach pozytywnych),
- przywiązanie do manipulatora.

## **STYLE I STRATEGIE KOMUNIKACYJNE**

*James Eicher: Sztuka komunikowania się (przekład – Piotr Stalaszczyk), wyd. Ravi, Łódź 1995.*

Każdy człowiek, ze względu na swoją **konstrukcję psychofizyczną** (wrażliwość sensomotoryczna, sposób myślenia, poziom intro/ekstrawertyczności itp.), posiada swój niepowtarzalny **styl komunikowania się**.

**Problemy z osiągnięciem porozumienia w jakiejś sprawie wynikają często nie z różnic poglądów, lecz z różnic stylów komunikacji i zaburzeń tego procesu.**

W praktyce, zdecydowanie **łatwiej „dogadują się”** osoby, które posiadają **podobny lub taki sam styl komunikowania się, pomimo różnic w poglądach** (dotyczących nawet spraw zasadniczych).

**Skuteczność komunikacji** zależy w wielkim stopniu od:

- uświadomienia sobie istnienia różnych stylów komunikowania się,
- rozpoznania swojego stylu komunikacji,
- umiejętności rozpoznawania stylów komunikacji u innych osób,
- umiejętności dostosowywania swojego komunikatu do stylów osób, z którymi się kontaktujemy.

**Na styl komunikowania składają się:**

- a) **Preferowana Modalność Sensoryczna (PMS),**
- b) **Preferowany Styl Myślenia (PSM),**
- c) **Preferowana Forma Ekspresji (PFE).**

### **PREFEROWANA MODALNOŚĆ SENSORYCZNA**

PMS to **preferowany** przez daną osobę „kanal” szczególnie **wrażliwy na informacje płynące z otoczenia**. Można spotkać osoby, które w akcie poznawczym preferują **wzrok**, inne - **sluch** (mówimy np. o pamięci wzrokowej lub słuchowej), kiedy indziej mamy do czynienia z ludźmi wrażliwymi na **dotyk czy ruch (odczucia)**. **Dostosowanie formy informacji do preferowanej modalności sensorycznej rozmówcy** powoduje poczucie lepszego zrozumienia i porozumienia.

Ze względu na wrażliwość zmysłową można wyróżnić **preferowaną modalność sensoryczną**:

- a) **wzrokową,**
- b) **słuchową,**
- c) **kinestetyczną.**

**Preferowaną Modalność Sensoryczną** należy rozważać w **2 aspektach:**

**1 – zewnętrzny** – określony poprzez **nastawienie określonego rodzaju zmysłów na wiadomości „z zewnątrz”** – czy nastawiamy się na spostrzeganie, czy słyszenie, czy odczuwanie;

Ludzie, w zależności od rodzaju PMS, **uzewnętrzniają** to nastawienie poprzez **specyficzne zwroty**, np.:

- *„wygląda to nieźle”, „przejrzysty plan”, „jasna sytuacja”, „ogólny przegląd uwarunkowań”, „na horyzoncie jawi nam się”, „należy dostrzec”, „czytelne są te symptomy”, „koloryt otoczenia” itp. – doświadczenie wzrokowe;*
- *„brzmi dobrze”, „dysharmonia działań”, „to do mnie przemawia”, „doświadczenie mi podpowiada”, „obecny stan głośno nas alarmuje”, „zachowanie było krzykiem rozpacz” itp. – doświadczenie słuchowe;*
- *„wyczuwam w tym podstęp”, „dotykać sedna sprawy”, „mocować się z trudnościami”, „czuję sprawę”, „zmiażdżyło mnie to doświadczenie”, „targały mną sprzeczne uczucia”, „wylałem całą żółć” itp. – doświadczenie kinestetyczno-trzewne lub kinestetyczno-dotykowe – gdy na jakość przyjmowania informacji wpływ mają doznania zewnętrzne związane z poziomem komfortu w trakcie aktu komunikacji – np. niewygodne krzesło, hałas, zbyt duża odległość, zbyt bliska odległość, niewygodna pozycja itp.*

**2 – wewnętrzny** – oznaczający sposób wewnętrznego odbioru i przetwarzania wiadomości – czy monologujemy ze sobą „w głowie”, czy tworzą się w naszym umyśle **wyobrażenia** (obrazy), czy też towarzyszą nam **reakcje organiczne** np. skurcze żołądka, bezsenność, wiercenie się itp. Są to wskaźniki wewnętrznej PMS. **Wewnętrzna modalność sensoryczna przekłada się często na Preferowaną Formę Ekspresji.**

**Znajomość aspektów zewnętrznego i wewnętrznego własnej i cudzej PMS** pomaga w unikaniu barier komunikacyjnych. Świadomi tego, będziemy unikać błędów, polegających na nieświadomym (niezamierzonym) poddawaniu się określonym zachowaniom związanym z PMS; z drugiej strony – łatwiej nam będzie dopasować swoje reakcje i działania do „wymagań” innych ludzi – przykład z „menedżerem – wzrokowcem” (preferencja wzrokowa), który odrzucił przedstawione mu ustnie drobiazgowo sprawozdanie.

**Połączenia lub sekwencje zewnętrznych i wewnętrznych preferowanych modalności sensorycznych nazywamy **STRATEGIAMI POZNAWCZYMI.****

**W – PMS wzrokowa**

**S – PMS słuchowa**

**K – PMS kinestetyczna**

**e – zewnętrzna**

**i – wewnętrzna**

**Jeżeli ktoś najpierw odbiera informację słuchowo natomiast wewnątrz tworzy w umyśle obrazy, to strategię taką można zapisać:**

**Se → Wi**

O tym, **jaką strategię poznawczą** (zewnątrzną i wewnętrzną modalność sensoryczną) preferuje nasz rozmówca można poznać po werbalnych i niewerbalnych jego zachowaniach podczas słuchania i mówienia – np. słowa używane do opisywania przeżyć, napięta postawa ciała, emocjonalny ton głosu, ożywiona (albo nie) mimika i gestykulacja, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, przytupywanie, mruczenie, brak kontaktu wzrokowego, zachowania nawykowe.

### **PREFEROWANY STYL MYŚLENIA**

**PSM** – oznacza **dominującą organizację procesu myślenia**.

Istnieją zasadnicze **2 modele myślenia**:

- **koncentracja na ogólnych ideach i pojęciach** – ludzie niesystematycznie zachowujący się, osoby „dużego formatu”, twórczy, marzyciele, wizjonerzy – **równoległy typ myślenia** (przetwarzania informacji) – wykonują kilka zadań równocześnie, kończąc je w różnym czasie, nie zwracają uwagi na szczegóły, umiejętność całościowej analizy;
- **bardziej szczegółowe i systematyczne rozważania i myśli** – właściwe dla ludzi drobiazgowych, dobrych organizatorów – **seryjny typ myślenia** (przetwarzania informacji) – działania wykonują krok po kroku, wolą dokończyć jedną pracę przed przystąpieniem do następnej, umiejętność logicznej, szczegółowej analizy.

**Różne profesje wymagają preferowania jednego z tych stylów myślenia, inne zaś – połączenia tych stylów.** Np. zawód księgowego wymaga raczej myślenia seryjnego, zaś planisty – myślenia równoległego.

Z preferowanym typem myślenia wiąże się również **typ segmentowania informacji**, czyli dzielenia i obejmowania umysłem różnych ilości informacji. **Seryjny typ** myślenia wiąże się z **segmentowaniem informacji na mniejsze części**. Oznacza to, że po przeczytaniu jakiegoś dokumentu osoby o tym sposobie segmentowania będą w stanie wskazać **szczegółowe błędy gramatyczne, literówki itp.** **Równoległy typ** myślenia łączy się z **segmentowaniem większych fragmentów informacji**. Osoby o takim typie komentują raczej **ogólny styl dokumentu, jego główną myśl czy przesłanie**.

Znajomość typu myślenia czy też segmentowania umożliwia lepszy przydział zadań czy obowiązków poszczególnym osobom. Najlepszą jednak sytuacją jest umiejętność posługiwania się dwoma stylami przetwarzania informacji.

## **PREFEROWANA FORMA EKSPRESJI**

**PFE – czyli sposób wyrażania i przekazywania informacji.**

Ludzie posiadają swój ulubiony styl ekspresji, chociaż możemy go zmieniać w związku z **efektem jaki zamierzamy osiągnąć**.

**Formy ekspresji** dzielimy na **werbalne i niewerbalne**. Mogą one również wzajemnie się wzmacniać lub pozostawać w konflikcie.

## Zachowania werbalne:

### Słowa

- dobór słów – słownictwo specjalistyczne, wulgarne,
- skłonność do częstego używania tych samych słów,
- słowa wskazujące na naszą preferowaną modalność sensoryczną
  - wzrokowa – jasny, widzieć, wyglądać, kolorowy, przewidzieć, widok itp.,
  - słuchowa – dźwięk, słyszeć, głośny, powiedzieć, mówić, zwerbalizować,
  - kinestetyczna – odczucie, dotykać, nacisk, popychać, przesuwac, pieścić.

### Styl gramatyczny

- stwierdzenia (zdania oznajmujące),
- rozkazy, nakazy,
- pytania.

**Poszczególne formy wypowiedzi wywołują różne reakcje słuchaczy i różny do nas stosunek.**

### Metafory

- wynikają z charakteru profesji,
- wynikają z zainteresowań i zajęć hobbystycznych.

## **Brzmienie głosu**

- niewerbalne zachowanie, które odnosi się jednak do przekazu słownego,
- chodzi tu o ton, wysokość, akcent i intonację głosu,
- wszystkie te atrybuty głosu należy dostosować do sytuacji komunikacyjnej.

## **Zachowania niewerbalne:**

### **Gesty**

- istnieją ustalone społecznie reguły dotyczące pojedynczych gestów i gestykulacji,
- pewne osoby rozprasza się przy nadmiernej gestykulacji, innym pomaga to w skupieniu się,
- przy formalnych spotkaniach z zasady należy unikać zbyt wybujałej gestykulacji, zaś w pracy komika czy piosenkarza ta reguła już nie obowiązuje,
- umiejętne dawkowanie gestów przynosi jednak znakomite rezultaty.

### **Postawa**

- wyraża się w ten sposób stosunek do rozmówców (np. niedbała postawa lub zbyt usztywniona),
- nasza postawa może w sposób podświadomy wpłynąć na postawę, jaką przyjmują nasi rozmówcy.

### **Wyraz twarzy**

- często nie uświadamiamy sobie naszego wyrazu twarzy, a czasami jest to podstawa do interpretacji naszego komunikatu,
- należy zwracać uwagę aby nie przyjmować jakiegoś grymasu na twarzy i dbać o właściwą interpretację naszego wizerunku.

### **Kontakt wzrokowy**

- brak kontaktu wzrokowego może sugerować różne nastawienia, np. brak uwagi, brak zrozumienia, chęć ukrycia czegoś, zawstydzenie, nieśmiałość,
- z drugiej strony natarczywe wpatrywanie się w kogoś też może być mylnie interpretowane.

### **Przestrzeń i kontakt fizyczny**

- reguły określające fizyczną odległość, kontakt fizyczny czy usytuowanie ciała w przestrzeni zależą m.in. od zażyłości między rozmówcami,
- najważniejszą regułą jest tu pozostawianie drugiej osobie „pola manewru” w sensie dosłownym,
- inne zasady rządzą przyzwoleniem na kontakt fizyczny (dotyk, poklepanie itp.); ważne są tu różnice kulturowe i etniczne,
- jeszcze inne ukazują usytuowanie osoby w przestrzeni, tzn. np. w pokoju gdzie odbywa się spotkanie ktoś zasiada w rogu, ktoś inny w centralnym miejscu itp.

## **Czas**

- idzie tu o czas trwania rozmowy (pierwsze spotkania nie powinny z reguły trwać zbyt długo),
- inny aspekt czasu to umiejętność wyczuwania stopnia cierpliwości rozmówcy; jest to szczególnie ważne w negocjacjach.

## SYMBOLICZNY INTERAKCJONIZM

Interakcjonizm symboliczny – teoria socjologiczna, według której kluczowym mechanizmem kształtowania się struktur społecznych jest ciągła wymiana i ewolucja znaczeń symboli, odbywająca się w trakcie wszelkich procesów oddziaływań zachodzących między ludźmi.

Twórcą tego kierunku był **George Herbert Mead** (University of Chicago), choć termin ten wprowadził po jego śmierci jego uczeń Herbert Blumer. Kluczowe dla jego koncepcji jest definiowanie **społeczeństwa** jako „*skonstruowane wzory uporządkowanego działania, które utrzymują się i zmieniają dzięki interakcji symbolicznej między jednostkami i wewnątrz nich*”.

### Podstawowe założenia:

- ludzie działają na bazie znaczeń, jakie mają dla nich rzeczy, idee czy ludzie,
- znaczenia te kształtują się w interakcjach międzyludzkich; znaczenie nie jest wpisane w przedmioty, nie istnieje wcześniej w stanie naturalnym. Znaczenie jest negocjowane poprzez użycie języka, stąd właśnie termin **symboliczny interakcjonizm**,
- znaczenia rzeczy są modyfikowane przez ich interpretacje, dokonywane przez ludzi w aktualnych (ich własnych) sytuacjach. Często język (słowa) stanowią pewną wartość domyślną, która dopiero po jakimś czasie (uzyskaniu nowych informacji) są doprecyzowywane,
- język a myślenie - Interakcjoniści twierdzą, że w celu wywołania w mózgu ludzkim konceptualnych procesów myślowych niezbędna jest stymulacja społeczna oraz oddziaływanie systemów złożonych z abstrakcyjnych symboli. Język to oprogramowanie, które pozwala uaktywnić mózg.

### **Cztery podstawowe dla interakcjonizmu społecznego kategorie analizy:**

- **Umysł** – rozumiany jako proces myślenia, który pociąga za sobą umiejętność "rozważania" alternatywnych możliwości działania (rozumowanie z innych pozycji) - są to tzw. próby generalne w wyobraźni;
- **Jaźń** – jednostkowa tożsamość z samym sobą; świadomość swojej odrębności nie buduje się w oparciu o introspekcję, lecz raczej o myślenie o sobie z pozycji innych osób – **jaźń lustrzana**; jaź jest funkcją języka (bez mowy nie byłoby samoświadomości); zanim pojawia się u człowieka świadomość własnej jaźni, musi on najpierw być członkiem jakiejś społeczności; jaźń człowieka ulega ciągłym zmianom w wyniku interakcji symbolicznych z innymi; jaźń składa się z komponentów: „ja” – to spontaniczna siła napędowa inicjująca wszystko, co w jaźni jest nowe, nieprzewidywalne oraz „mnie” - to obraz jaźni widziany w zwierciadle reakcji innych ludzi („uogólniony inny”);
- **Interakcja społeczna** – wzajemne oddziaływanie na siebie dwóch lub więcej jednostek, polegające na obustronnym wpływaniu na swoje zachowania;
- **Społeczeństwo** – forma życia zbiorowego ludzi, oparta na interakcjach pomiędzy jednostkami, które tworzą samowystarczalną zbiorowość.

### Mechanizm zmiany organizacji perspektyw

- ❖ Istniejąca rzeczywistość społeczna składa się z **określonego zbioru symboli** (znaczeń), które w całości tworzą tzw. **organizację perspektyw**.
- ❖ **Zmiany cywilizacyjne**, a w tym techniczne, kulturowe, społeczne, polityczne czy gospodarcze **wymagają zmian w organizacji perspektyw** czyli **w zbiorze obowiązujących symboli**. Na przykład zmiana ustroju państwa z totalitarnego na demokratyczny powoduje zmianę układu sił społecznych. W konsekwencji pociąga to za sobą wprowadzenie zasad dialogu między partiami politycznymi, sprawiedliwości społecznej, procedur wyborczych, powołania nowych instytucji życia publicznego itp. W wyniku dialogu społecznego (komunikacji) kształtować się będą nowe relacje oraz nowy zestaw symboli (znaczeń) dla uczestników życia społecznego.
- ❖ Zmiany te zachodzą **w ramach interakcji nie tylko między pojedynczymi jednostkami, ale również między instytucjami życia społecznego, firmami, formacjami politycznymi, organizacjami religijnymi, organami władzy, instytucjami kultury itp.** Wszystko to dzieje się podczas procesów komunikacji. **Towarzyszy temu aspekt nieprzewidywalności**, gdyż nie wiadomo od razu **jakie postawy i zachowania w nowej rzeczywistości przyjmą partnerzy interakcji**.
- ❖ **Komunikacja w ujęciu interakcjonizmu symbolicznego, to przekazywanie doświadczeń i sposobów zachowań poprzez symbole we wzajemnych interakcjach.**

### Interakcjonizm symboliczny a komunikacja

**Koncepcja ta gloryfikuje procesy komunikacji.** Pełnią one rolę krwiobiegu organizmu jakim jest społeczeństwo (grupa społeczna).

- ❖ Komunikowanie odgrywa istotną rolę w procesach:
  - podtrzymywania interakcji społecznych,
  - kształtowania się nowego zestawu symboli w przypadku zmian cywilizacyjnych,
  - utrwalania nowego zbioru symboli.
- ❖ Interakcjonizm podkreśla rolę komunikowania na każdym szczeblu społecznej organizacji (międzyludzkie i między instytucjami i organizacjami).
- ❖ Koncepcja ta poszerza również zakres analizowanych środków formalnych komunikacji. Poza stroną werbalną, akcentuje wagę komunikacji niewerbalnej oraz rytuały, ceremonie, szyldy, znaki towarowe, loga itp.

#### LITERATURA:

A. Pease: Język ciała - jak czytać myśli ludzi z ich gestów, Kraków 1992.

Z. Nęcki: Komunikacja międzyludzka, Kraków 1996.

M. Argyle: Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 1991.

E. Aronson: Psychologia społeczna - serce i umysł, Warszawa 1997.

E. Griffin: Podstawy komunikacji społecznej, Gdańsk 2003.

E. T. Hall: Ukryty wymiar, Warszawa 2003.

E. Thiel: Mowa ciała, Wrocław 1995.