



KREATYWNOŚĆ

PODSTAWY KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ W EDUKACJI

Aleksander Sztejnberg

W Y D A W N I C T W O
 **ASTRUM**
www.wydawnictwo-astrum.pl
W R O C Ł A W

KOMUNIKACJA SPOŁECZNA JAKO PRZEDMIOT INTERDYSCYPLINARNY

Komunikacja społeczna to nauka o procesach porozumiewania się ludzi. Stanowi ona obszar zainteresowań badawczych specjalistów z wielu dziedzin nauki, między innymi takich jak semiotyka (nauka o przekazywaniu wszelkiego rodzaju komunikatów), lingwistyka (badania nad przekazywaniem komunikatów werbalnych), semantyka (dział lingwistyki najbardziej związany ze znaczeniem), retoryka (sztuka efektywnego wykorzystania słów w mówieniu i pisaniu), psychologia (badania procesów umysłowych i zachowania), psychologia społeczna (nauka o procesach interakcji w małych grupach), antropologia społeczna i filozoficzna (nauka rozpatrująca człowieka jako istotę społeczną powiązaną ze światem kultury), socjologia (nauka o życiu grupowym człowieka, bada między innymi stosunki społeczne interpersonalne i grupowe), organizacja i zarządzanie, marketing, ekonomika i technologia informacyjna (poznawanie sposobów, dzięki którym technologia może być wykorzystana do tworzenia, magazynowania, odzyskiwania i przekazu informacji).

Różni autorzy, w zależności od reprezentowanej dyscypliny naukowej, wskazują w publikacjach na odmienne cechy komunikacji społecznej. Rozpatrują ją między innymi jako transmisję komunikatów, porozumiewanie się, proces rozumienia, jako społeczną interakcję, wymianę znaczeń, sposoby oddziaływania, przekazywanie informacji, rodzaj działań społecznych [KM; WA; WIEM, 2000; Watzlawick, 1967; Kowalczyk i Niedużak, Idee; Goban-Klas, 1996, s. 238; Goban-Klas, 1999, s. 42; Głodowski, 1999, s. 7, 22; Mikułowski Pomorski, 1999, s. 52; Lepa, 2000, s. 22;

Kunczik i Zipfel, 2000, s. 14]. Ponadto wykorzystują skomplikowane różnienia terminów, między innymi takie jak „komunikowanie”, „komunikowanie się”, „komunikacja”. Niejednokrotnie to samo pojęcie, np. „komunikowanie”, oznacza w jednym wypadku – przekaz jednokierunkowy i asymetryczny, a w innym – wzajemną wymianę komunikatów pomiędzy ludźmi.

Chcąc uniknąć błędzenia po często niejednoznacznym gąszczu terminologicznym, autor niniejszej pracy odwołuje się do definicji wykorzystywanych przez socjologów. Dla oznaczenia przekazu informacji pomiędzy ludźmi (osobowego lub nieosobowego) korzystają oni z pojęcia „komunikacja społeczna”. W jego obrębie semantycznym występuje wiele różnych rodzajów komunikacji społecznej:

- komunikacja horyzontalna (pozioma) i wertykalna (pionowa);
- komunikacja werbalna, symboliczna i niewerbalna;
- komunikacja formalna i nieformalna;
- komunikacja intencjonalna i nieintencjonalna;
- komunikacja scentralizowana i zdecentralizowana;
- komunikacja osobowa i nieosobowa [Olechnicki i Załeckci, 1998].

„Komunikacja społeczna to przekaz informacji pomiędzy jednostkami lub grupami zajmującymi w danej hierarchii społecznej czy strukturze organizacyjnej takie same albo podobne pozycje (komunikacja horyzontalna) lub pomiędzy jednostkami czy grupami zajmującymi różne pozycje (komunikacja wertykalna), dokonujący się za pośrednictwem języka (komunikacja werbalna), symboli (komunikacja symboliczna), gestów i innych form ekspresji (komunikacja niewerbalna), przez oficjalne kanały komunikacyjne (komunikacja formalna) lub przez nieoficjalne kanały komunikacyjne (komunikacja nieformalna), zamierzony (komunikacja intencjonalna) lub niezamierzony (komunikacja nieintencjonalna), za pośrednictwem koordynatora – jednostki zajmującej centralną pozycję w grupie, mogąca dzięki temu kontrolować przebieg komunikowania się innych osób (komunikacja scentralizowana), lub bezpośredni, gdy wszyscy członkowie grupy mają możliwość swobodnego komunikowania się między sobą (komunikacja zdecentralizowana); charakteryzujący się tym, że zarówno nadawca przekazu informacji, jak i jego odbiorca pozostają w bezpośredniej fizycznej bliskości (komunikacja osobowa, komunikacja twarzą w twarz) lub zachodzących w innych okolicznościach, np. porozumiewanie się przez sieć komputerową czy wymianę korespondencji (komunikacja nieosobowa)” [Olechnicki i Załeckci, 1998, s. 97-98].

Socjolodzy dla określenia jednej z bardzo rozwijających się w ostatnim okresie form komunikacji społecznej używają terminu „komunikacja masowa”.

„Komunikacja masowa jest to zorganizowana i nieosobowa komunikacja społeczna, która dzięki pośrednictwu technicznych środków masowego przekazu informacji (np. telewizji satelitarnej, radia, prasy) umożliwia jednoczesne dotarcie do dużej liczby osób na całym świecie” [Olechnicki i Załęcki, 1998, s. 97].

Do opisu różnych aspektów osobowej i nieosobowej komunikacji społecznej wykorzystywane są wyrażenia wskazujące między innymi na tzw. kanały komunikacyjne.

„Kanał komunikacyjny to część struktury komunikowania pośrednicząca w przekazie informacji i sygnałów pomiędzy jednostkami (nadawcą i odbiorcą)” [Olechnicki i Załęcki, 1998, s. 91].

Komunikację społeczną, ze względu na wykorzystywane kanały komunikacyjne, możemy podzielić na:

- werbalną – słowną – wykorzystanie języka;
- niewerbalną – pozasłowną;
- ustną (rozmowa bezpośrednia);
- pisemną, w tym komunikację elektroniczną – między innymi poczta elektroniczna, listy dyskusyjne, Internet, WWW) [Bowman, 1999].

Podstawowymi kanałami komunikacyjnymi są kanały:

- a) niewerbalny,
- b) ustny (oralny),
- c) pisemny.

Drugorzędnym kanałem komunikacyjnym jest kanał elektroniczny, na przykład telefon, radio, telewizja, poczta elektroniczna. Wykorzystuje on jeden lub więcej kanałów podstawowych.

Najbogatszym kanałem komunikacyjnym (pod względem liczby dostarczanych informacji) jest kanał oralny. Dzięki komunikacji bezpośredniej typu „twarzą w twarz” jest możliwy przekaz nie tylko komunikatu słownego. Zarówno nadawca, jak i odbiorca (jako uczestnicy aktu komunikacyjnego) mogą wykorzystywać i obserwować zachowania niewerbalne swojego partnera.

Dzięki nowym rozwiązaniom w zakresie technologii informacyjnej zakres przedmiotowy komunikacji społecznej ulega ciąglemu rozszerzaniu. Interesujące jest spojrzenie na ewolucję środków komunikowania się ludzi w perspektywie historycznej. W podróży przez wieki w tej dziedzinie można wyróżnić takie „kamienie milowe”, jak [Levinson, 1999]:

- hieroglify (środki przekazu charakterystyczne dla starożytnego Egiptu);
- alfabet fonetyczny (rewolucyjny wkład Fenicjan w historię ludzkiej cywilizacji);
- prasa drukarska Johannesa Gutenberga (1445 r., Niemcy) – narzędzie służące komunikacji masowej;
- rozwój języków narodowych pod koniec XV wieku;
- media fotochemiczne i elektroniczne XIX i XX wieku (między innymi takie jak fotografia, telegraf, telefon, film, radio, telewizja czarno-biała i kolorowa, magnetowid, komputer osobisty, sieć komputerowa).

Powstanie oświaty publicznej pod koniec XV wieku związane jest z wynalezieniem prasy drukarskiej przez Gutenberga. Książki i inne materiały – produkty otrzymywane dzięki jej wykorzystaniu, wymagały umiejętności w zakresie ich odbioru i przetwarzania. Ludzie musieli nauczyć się czytać pismo alfabetyczne swojego ojczystego języka narodowego.

„Książka, nowy okręt nowej informacji, musiała jakoś zawinąć do portu, by pasażerowie – przenoszone przez nią idee – mogli wysiąść na ląd i podjąć owocną pracę” [Levinson, 1999, s. 59].

Dzięki elektryczności (wynalazek pierwszej połowy XIX wieku) stało się możliwe przesłanie słowa pisanego na dużą odległość (wynalezienie telegrafu). Pod koniec XIX wieku nastąpiło przeniesienie przez przestrzeń słowa mówionego (wynalezienie telefonu).

Fotografia umożliwiła przeniesienie świata wizualnego w czasie [Levinson, 1999, s. 117],

Światło elektryczne dzięki żarówce elektrycznej Thomasa Edisona (koniec XIX wieku) stało się bardzo ważnym środkiem komunikowania. W tym okresie zaznaczył się jego wyraźny wpływ między innymi na wzrost czytelnictwa książek i innych materiałów drukowanych.

„Dzięki alfabetowi, a potem prasie drukarskiej, słowo pisane mogło się oderwać od ścian jaskini i innych murów, ale tak samo było zależne od światła, bez którego nie dałoby się przecież odczytać. Lampy naftowe,

a następnie gazowe, rozświetliły ciemność w XIX wieku, lecz ich używanie łączyło się ze znacznym ryzykiem. I wtedy nastąpiło światło elektryczne” [Levinson, 1999, s. 117].

XX wiek przyniósł wiele rewolucyjnych wynalazków w sferze komunikacji. Szczególną rolę zaczęły odgrywać radio i telewizja, filmy dźwiękowe, gazety, czasopisma oraz książki. Jako środki jednokierunkowej transmisji informacji umożliwiły realizację jednego przekazu do dużej liczby odbiorców.

Poniżej przedstawiono ewolucję środków komunikacji społecznej z wykorzystaniem modelu analogii dydaktycznej Williamsa. Prezentuje ona rozwój środków komunikacji społecznej w czasie na 24-godzinnej tarczy zegarowej. Odliczanie czasu rozpoczyna się od ustawienia wskazówek na godzinie 00:00. Odpowiada ona okresowi 36 000 lat temu, w którym (zgodnie z założeniami przyjętymi przez autora modelu) miała swą genezę mowa jako narzędzie komunikowania. O godzinie 08:00 następuje pierwsza rewolucja w sferze komunikowania: malarstwo jaskiniowe. Godzina 20:00 na tarczy odpowiada okresowi, w którym Sumerowie wynaleźli pismo (4000 lat p.n.e.). Godzina 20:40 odpowiada momentowi powstania hieroglifów w Egipcie. O godzinie 21:28 pojawia się alfabet. O godzinie 23:28 Gutenberg drukuje Biblię; następuje więc kolejna rewolucja komunikacyjna. Godzina 23:53 odpowiada okresowi wynalezienia prasy parowej. Dalsze odkrycia następują już w czasie odmierzanym w sekundach na skali modelu Williamsa: 23:53'24" – telegraf, 23:55'02" – telefon, 23:57'04" – film dźwiękowy, 23:58'02" – kolorowa telewizja.

Williams w swoim modelu wskazuje jeszcze na inne charakterystyczne okresy w historii rozwoju myśli ludzkiej, między innymi wystrzelenie pierwszego sputnika, pojawienie się przenośnej kamery telewizyjnej, utworzenie pierwszych systemów multimedialnych. Prezentację osiągnięć ludzkości w sferze komunikowania Williams kończy na 1980 roku [Williams, 1982; za: Kunczik i Zipfel, 2000, s. 28-29].

Należy podkreślić, iż w okresie następnym 20 lat (1980-2000) nastąpił dalszy gwałtowny rozwój różnorodnych nowych środków technologii informacyjnej, przez które to pojęcie rozumiemy ogół metod i technik służących komunikacji międzyludzkiej w zakresie tworzenia, przechowywania, wyboru, przekazu i udostępniania informacji. Nowe technologie informacyjne obejmują między innymi takie dziedziny, jak telekomunikacja, radiofonia, telewizja kablowa i satelitarna. W zakresie znaczeniowym tego pojęcia mieszczą się także nowe media, do których zaliczamy środki informatyki, gry elektroniczne, wideo, interaktywne, elektroniczne bazy danych i sieci komputerowe.

Dzięki komputerom osobistym łączącym się ze sobą za pomocą modemów i sieci telefonicznych możliwy stał się przekaz różnorodnej informacji na dowolne odległości z prędkością światła. Technologia umożliwiającą realizację tego zadania jest Internet – międzynarodowa sieć sieci komputerowych (International network) [Cacka i Kuchta, 1997; Pikoń, 1998; Cambel i Darnell, 1998; WSiP, 1998; CTN, 1999; Tanaś, 1999; Lamb i Peek, 1999; Monet, 1999; Green, 1999]. Internet oferuje milionom użytkowników na całym świecie natychmiastowy dostęp do zasobów informacji z różnych dziedzin wiedzy. Ponadto pozwala na korzystanie z różnorodnych usług. Do najważniejszych należy przekazywanie poczty elektronicznej (electronic mail; e-mail) oraz publikowanie informacji na stronach WWW (World Wide Web). Poczta elektroniczna umożliwia bardzo szybkie, pewne i tanie przesyłanie korespondencji w postaci plików tekstowych pomiędzy użytkownikami sieci Internet. WWW jest serwisem internetowym umożliwiającym dostęp do informacji za pomocą łącz hipertekstowych, pomiędzy różnorodnymi dokumentami (stronami) WWW zgromadzonymi w sieci. Hipertekst stanowi nowy sposób gromadzenia i prezentacji informacji. Umożliwia on wyszukiwanie interesującej użytkownika informacji bez konieczności czytania treści całych dokumentów. Każda ze stron WWW jest napisana w języku programowania hipertekstowego HTML (HyperText Markup Language). Dzięki wykorzystaniu zbioru odpowiednich symboli oraz kodów znaczników języka HTML zapewnia się uzyskanie pożądanego wyglądu stron WWW. W celu zapoznania się z określonym dokumentem WWW niezbędny jest jedynie program – przeglądarka (browser) stanowiący standardowy środek nawigacji po Internecie, np. Internet Explorer, firmy Microsoft lub Netscape Navigator, firmy Netscape. Szybki dostęp do informacji zgromadzonych na stronach WWW w sytuacji, gdy użytkownik nie zna miejsca jej przechowywania, ułatwia wykorzystanie tzw. wyszukiwarek (Alta Vista, Lycos, Excite, Infoseek) lub katalogów stron WWW (Yahoo, Google, Onet.pl, Wirtualna Polska).

Internet, jako globalna sieć komputerowa, umożliwia także:

- przesyłanie różnorodnej informacji do grup użytkowników zarejestrowanych na tzw. listach dyskusyjnych (mailing list) lub w grupach dyskusyjnych UseNetu;
- interakcyjną pracę na odległych komputerach znajdujących się w sieci (korzystanie z katalogów bibliotecznych i baz danych – Telnet);
- badanie zasobów sieci na drodze dostępu do wielu ośrodków komputerowych i korzystanie z oferowanych przez nie usług (system informacyjny Gopher);

CHARAKTERYSTYKA AKSJOMATÓW KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

- transmisję plików tekstowych ASCII i plików binarnych (program FTP – *File Transfer Protocol*);
- wyszukiwanie konkretnych plików umieszczonych na serwerach FTP za pomocą systemu Archie;
- przeszukiwanie i odbieranie informacji zgromadzonych w bazach danych za pomocą systemu WAIS (Wide Area Information Server);
- prowadzenie konferencji z wykorzystaniem multimedialnej komunikacji pomiędzy grupami użytkowników pracującymi w sieci;
- wymianę informacji pomiędzy ośrodkami naukowymi i szkołami;
- dwustronną komunikację pomiędzy nauczycielem i uczniem w trakcie realizacji procesu nauczania na odległość (distance teaching).

Aksjomaty komunikacji zostały sformułowane w pracy Watzlawicka i jego współpracowników pt. *Pragmatics of Human Communication*, która ukazała się drukiem w 1967 roku. W swoich późniejszych pracach Watzlawick często powoływał się na zawarte w niej twierdzenia. Ogólnej ich charakterystyki dokonują także Grzesiuk i Jakubowska w rozdziale pt. „Szkoła komunikacyjna” [Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 62-66] oraz Tryjarska w rozdziale pt. „Komunikacyjna terapia rodzin” [Tryjarska, 2000, s. 274-276] w publikacji zbiorowej pod redakcją Lidii Grzesiuk [Grzesiuk, 2000].

Oto ogólna charakterystyka pięciu aksjomatów komunikacji społecznej.

PIERWSZY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Pierwszy z aksjomatów głosi, że każde zachowanie człowieka, zarówno werbalne, jak i niewerbalne jest istotne dla procesu komunikowania się [Watzlawick i wsp., 1967; NLP, 1996, s. 32; Kunczik i Zipfel, 2000, s. 14; Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 62].

Człowiek porozumiewa się zawsze. Każde jego zachowanie jest komunikatem. Do komunikatów zaliczamy nie tylko wypowiedziane przez niego słowa, ale także myśli odbierane przez partnera procesu komunikacji, między innymi na podstawie jego spojrzenia, brzmienia głosu, postawy ciała, gestykulacji, wyrazu twarzy. Także bezczynność czy milczenie mogą dostarczyć odbiorcy określonej informacji, pod warunkiem że potrafi ją w odpowiedni sposób rozszyfrować i zinterpretować [Kunczik i Zipfel, 2000, s. 14].

DRUGI AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Drugi z aksjomatów komunikacji społecznej zakłada, że w każdym komunikacie można wyodrębnić poziom treściowy (dotyczy on treści zawartych w wiadomości), jak i relacyjny (określa on charakter relacji między uczestnikami procesu komunikacyjnego) [Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 63].

Ustalenie określonych relacji między uczestnikami procesu komunikacyjnego jest możliwe przede wszystkim dlatego, że każdy komunikat zawiera jednocześnie sygnały informujące o tym, jak przekazywane treści mają być odczytane przez odbiorcę, oraz o tym, jaki jest stosunek nadawcy komunikatu do własnej osoby i partnera interakcji. Sygnały takie należy traktować jako niezamierzone przez nadawcę. Występują one w sferze komunikacji niewerbalnej oraz towarzyszą treściom komunikatu werbalnego. Jak wskazuje Tryjarska [2000, s. 275]: „definiowanie relacji odbywa się nie tylko przez to kto, do kogo, z czym się zwraca, ale także poprzez przekazy niewerbalne”.

„[...] w nieprzerwanej sekwencji zdarzeń zachodzących w interakcji społecznej jej uczestnicy mają skłonność do dostrzegania tylko pewnych zdarzeń. W ich percepcji sekwencja zachowań komunikacyjnych jest »przerywana«. W rzeczywistości każde zdarzenie w sekwencji jest równocześnie bodźcem (dla następnego), reakcją (na poprzednie) i wzmocnieniem (dla poprzedniego) – przebiega bowiem na zasadzie sprzężenia zwrotnego (dodatniego lub ujemnego)” [Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 63].

Oto przykład konfliktu małżeńskiego, w którym małżonkowie własne zachowanie traktują jako reakcję na określone postępowanie partnera [Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 63-64].

W jaki sposób rozumują małżonkowie?

Mąż, unikając kontaktów z żoną, własne zachowanie postrzega jako reakcję na określone zachowanie żony. Natomiast żona także ma pretensje do męża, ponieważ unika on kontaktów z nią (traktuje swoje zachowanie jako reakcję na określone postępowanie męża). Małżonkowie odmiennie postrzegają te same zdarzenia, w których biorą udział. Oczywiście takie ich zachowanie uniemożliwia osiągnięcie porozumienia.

Bardzo istotne dla procesu komunikacyjnego jest zarówno to, co mówimy, jak i to, jak mówimy. Każde wypowiedane słowo niesie ze sobą nie tylko określoną treść (informację rzeczową), ale również sygnały ukazujące relacje istniejące między rozmówcami.

Można powiedzieć, iż w każdym akcie komunikacyjnym odbywa się definiowanie relacji jej uczestników.

Na cztery poziomy każdego komunikatu zwracają uwagę Oppermann i Weber [2000, s. 21]. Autorki powołują się na stwierdzenie Schultz von Thuna [1981], który w każdym komunikacie wyodrębnia następujące poziomy:

- rzeczowy;
- ekspresji „ja” (ukazujący uczucia osoby mówiącej);
- apelu (ukazujący apel zawarty w komunikacie);
- relacji między rozmówcami [Oppermann i Weber, 2000, s. 21].

Na poziomie rzeczowym rozmówcy uzyskują informację o treści zawartej w wiadomości. Na poziomie ekspresji „ja” wyrażają swoje uczucia. Poziom apelu zawiera odwołanie się do działań partnera aktu komunikacyjnego. Czwartym poziomem komunikatu określa wzajemne relacje między rozmówcami.

Na każdym ze wskazanych powyżej poziomów uczestnicy aktu komunikacyjnego mogą przesłać wiadomość (podczas mówienia). Mogą także odebrać sygnały dźwiękowe na odpowiednim poziomie (podczas słuchania treści komunikatu).

TRZECI AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Trzeci aksjomat komunikowania społecznego mówi, że istotą relacji pomiędzy dwiema komunikującymi się osobami jest nieustanna wymiana ról między nadawcą i odbiorcą. Wymieniają oni między sobą w sposób ciągły sekwencję skierowanych nawzajem do siebie komunikatów.

„[...] każdy z komunikatów pojedynczej osoby można traktować jako reakcję na poprzedni komunikat partnera, wzmocnienie uprzedniego zachowania partnera, a także jako bodziec do kolejnego zachowania partnera” [Tryjarska, 2000, s. 275].

Porozumiewanie się między ludźmi ma charakter kołowy, a nie linearny. Wynika to przede wszystkim z faktu nieustannej wymiany sekwencji komunikatów między partnerami procesu komunikacji. Każdy z uczestników aktu komunikacyjnego ma skłonność do traktowania własnego zachowania jako reakcji na odpowiednie zachowanie swojego partnera.

CZWARTY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Czwarty aksjomat komunikacji społecznej głosi, że komunikowanie się ludzi może odbywać się zarówno werbalnie, jak i niewerbalnie. Każdy ze wskazanych sposobów spełnia określoną funkcję w procesie komunikacyjnym. Komunikaty werbalne udzielają informacji przede wszystkim o wiedzy pojęciowej danej osoby oraz stopniu jej zrozumienia. Komunikaty niewerbalne, jako środki porozumiewania się bez wypowiedzania słów, wywierają także określony wpływ na ich odbiorców.

PIĄTY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Piąty aksjomat komunikacji społecznej zakłada, że wszelkie interakcje między ludźmi mają charakter wzajemnie się uzupełniający (komplementarny) albo symetryczny [Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 64; Tryjarska, 2000, s. 275; Stankiewicz, 1999, s. 49].

Interakcje komplementarne to takie, w których zachowania jednego z uczestników aktu komunikacyjnego wyzwalają odmienne zachowania partnera interakcji, na przykład jeżeli jeden z uczestników interakcji zachowuje się agresywnie, to jego partner przejawia zachowanie uległe wobec niego. Innymi słowy, jeden z partnerów procesu komunikacyjnego (dominujący w interakcji) zapoczątkowuje sekwencję określonych działań, jednocześnie wykonując wiele czynności niezbędnych do ich prawidłowej realizacji, między innymi poucza, opiekuje się, kontroluje. Drugi z partnerów uzupełnia zachowania pierwszego (postępuje odmiennie od swojego partnera), tj. ulega, korzysta z opieki, podporządkowuje się [Tryjarska, 2000, s. 275]. W interakcji komplementarnej jeden z jej uczestników przyjmuje zawsze pozycję dominującą, podczas gdy drugi – pozycję podporządkowania się. Przykładami związków komplementarnych mogą być relacje interpersonalne typu matka – dziecko, lekarz – pacjent, nauczyciel – uczeń w autorytarnym modelu interakcyjnym i inne [Cohen, Manion i Morisson, 1999; Grzesiuk i Jakubowska, 2000, s. 64].

Interakcje symetryczne to takie, w których zachowania jednego uczestnika aktu komunikacyjnego stanowią odzwierciedlenie zachowań partnera interakcji, na przykład wyrażamy werbalnie swoje niezadowolenie i partner zachowuje się podobnie. Innymi słowy, w interakcji symetrycznej istnieje równość obu stron procesu komunikowania, tj. partnerzy aktu komunikacyjnego nawzajem się naśladują. Nie można w tym wypadku wyróżnić ani osoby dominującej w akcie komunikacyjnym, ani podporządkowanej.

Komunikacja interpersonalna to proces dwustronnej wymiany informacji między ludźmi. Komunikacja interpersonalna opisuje każdy sposób komunikacji werbalnej lub niewerbalnej między dwiema (lub więcej) osobami. Komunikacja werbalna dotyczy przekazu informacji za pośrednictwem języka. Porozumiewamy się z innymi ludźmi, wyrażając nasze myśli i uczucia za pomocą odpowiednio dobranych słów. Komunikacja niewerbalna charakteryzuje się przekazywaniem informacji za pomocą „Języka ciała” (postawy i ruchów ciała, gestów i innych form ekspresji) [Watson i Hill, 1993, s. 40, 95].

W nauce o komunikacji społecznej wielu autorów wskazuje na wyniki badań przeprowadzonych przez Alberta Mehrabiana [1972]. Wyodrębnił on trzy czynniki procesu komunikacji interpersonalnej, które są istotne dla odbiorcy przekazu. Określił także wkład procentowy każdego z czynników w całość przekazu.

Wypowiedź ustna, tj. to, co przekazujemy werbalnie, stanowi jedynie 7 procent całości przekazu. Pozostałe 93 procent to komunikacja niewerbalna. Na tę część przekazu składa się to, jak mówimy (38 procent całości przekazu) oraz język naszego ciała (55 procent całości przekazu).

Z analizy poszczególnych elementów składających się na całość procesu komunikacji wynika, że najważniejszą rolę odgrywa w nim język naszego ciała (między innymi postawa, gest i kontakt wzrokowy). Język ciała przekazuje innym informacje o nas samych. Uważnie słuchając i aktywnie obserwując uczestników aktu komunikacyjnego, można uzyskać wiele istotnych informacji.

Wiedza na ten temat komunikacji werbalnej i niewerbalnej sięga najodleglejszych okresów historii rozwoju ludzkości. Poniżej przedstawiono wybrane informacje na ten temat pochodzące z wybranych epok w dziejach kultury (odrodzenia i renesansu). Mnóstwo cennych informacji przyniosły publikacje omawiające problematykę życia prywatnego we wskazanych okresach historii rozwoju ludzkości [Revel, 1999; Aries, 1999]. Wiedzy na temat różnego rodzaju sygnałów niewerbalnych (między innymi gestów, postawy ciała), a także ich interpretacji dostarczyła lektura dzieł Erazma z Rotterdamu i Michela de Montaigne’a.

Wiek XVI był okresem, w którym starano się poznać naturę i zrozumieć znaczenie języków niewerbalnych, a szczególnie środków wyrazu, jakimi dysponuje ciało ludzkie [Revel, 1999, s. 179]. Zastanawiano się także nad funkcją poszczególnych zachowań niewerbalnych.

„W ruchach ciała i twarzy, w postawie i stroju wychwytywano wszystkie elementy charakterystyki psychologicznej i taksonomii społecznej. Na tych »wymownych znakach« opierała się leksyka rozpoznawania” [Revel, 1999, s. 179].

„[...] aktywność ciała: gesty, mimika, postawa, jest do takiego stopnia czytelnym wyrazem wnętrza człowieka, że uzewnętrznia skłonności duszy” [Revel, 1999, 181-182].

W 1530 roku holenderski filolog, filozof i pedagog Erazm z Rotterdamu (1469-1536), czołowy humanista odrodzenia, opublikował w języku łacińskim dzieło pt. *Zasady dobrego wychowania*. W dziele tym, adresowanym do wszystkich dzieci, Erazm wskazuje między innymi na gesty, mimikę oraz postawę ciała. Podkreśla, iż wskazane zachowania niewerbalne stanowią czytelny wyraz wnętrza każdego człowieka.

„Żeby dobry charakter dziecka dał się poznać z każdej strony (a przede wszystkim promieniał z oblicza), niech spojrzenie jego będzie łagodne, pełne szacunku, uczciwe; zagniewane spojrzenie oznacza gwałtowność; natarczywe – arogancję; oczy rozbiegane i błędne dowodzą szaleństwa; nie należy spoglądać z ukosa, zdradza to bowiem nieszczerłość, i wskazuje na osobę, która obmyśla niegodziwy postępek; oczy wytrzeszczone cechują głupca; spuszczenie powiek i mruganie oznacza beztroskę, a spojrzenie tępe – skłonność do lenistwa [tę ostatnią interpretację zapożyczono od Sokratesa]; przenikliwe spojrzenie wskazuje na porywczość; przesadnie żywe i wymowne ujawnia zmysłowość; należy dbać o to, by oczy zdradzały usposobienie spokojne i pełne życzliwego szacunku. Nie przypadkiem mawiali starożytni mędrzy: w spojrzeniu mieszka dusza” [Erazm, 1530, za: Revel, 1999, s. 182].

Oto ten sam fragment tekstu z *Zasad dobrego wychowania* Erazma z Rotterdamu w tłumaczeniu Marii Cytowskiej:

„Dobre ułożenie chłopca pozna się łatwo po całej postaci, przede wszystkim zaś po jego twarzy. Niech wyraz oczu będzie łagodny, szczerzy, spokojny. Niechaj oczy dziecka nie będą ponure, co zwiastuje wrogość, niech nie spogląda zuchwale, jak bezwstydnicy, niech zwyczajem szaleńców nie kieruje na ludzi oczu rozbieganych, niespokojnych oczu, niechaj nie spogląda też spod oka, jak ktoś podejrzliwy i podstępny. Nie trzeba też zbyt rozcierać oczu, bo to znak tępoty. Niechże nie mruga ustawicznie powiekami, jak ludzie niezdecydowani, ani nie patrzy osłupiałym wzrokiem,

jak by zapomniał, gdzie się znajduje. [...] Nie trzeba też spoglądać zbyt groźnie, co jest oznaką gniewu, ani też zbyt wymownie, bo to właściwość bezwstydników. Spojrzenie chłopca ma świadczyć o umyśle zrównoważonym, o szacunku i uczuciach życzliwości wobec bliźnich. Nie ściągaj brwi, jak ponuracy, nie podnoś ich w górę, bo to oznaka arogancji, nie spuszczaaj oczu, nie kryj ich pod powiekami, ponieważ świadczy to o złych zamysłach. Jasne, pogodne czoło zwiastuje spokój sumienia i przyjazne dla ludzi usposobienie” [Erasmii Roterodami, 1548; Erazm z Rotterdamu, 1992a, s. 265].

Psychologicznej analizie oprócz spojrzeń można poddać każdy ruch człowieka, postawę ciała oraz jego strój. Gesty jako zachowania niewerbalne mogą tworzyć język. Można dokonywać ich interpretacji. Zdradzają każdą ukrytą cechę. Dzięki temu pozwalają na określenie moralne, psychologiczne i społeczne danej osoby [Revel, 1999, s. 182].

„Ilekróć przemawiasz do kogoś, komu winieneś szacunek, wyprostuj się i odśłoń głowę. Twarz twoja niech nie będzie smutna ani ponura, ani bezczelna, ani zuchwała, i nie zmieniaj co chwila jej wyrazu. Masz mieć minę w miarę pogodną, oczy wyrażające szacunek mają być zwrócone na osobę, do której mówisz, nogi zestawione razem, spokojnie spuszczone ręce. Nie przebieraj nogami, nie dłub w nosie. Ubranie twoje niech będzie dostosowane do całości, tak aby cała postać, wyraz twarzy, ruchy, postawa ciała, wyrażały wrodzoną skromność i prawdziwą obyczajność” [Erazm z Rotterdamu, 1992b, s. 261].

Dzięki *Zasadom dobrego wychowania* i innym swoim dziełom Erazm z Rotterdamu pragnął wpoić wszystkim ludziom te same zasady.

„[...] na podstawie wspólnej nauki języka gestów pragnie dać początek społecznej przejrzystości. [...] Nie narzuca więc wiele w kwestii obyczajów, ujawnia natomiast to wszystko, co wyrażone przez ciało (i mowę) stwarza ryzyko zaciemnienia obrazu społeczeństwa w jego własnym odczuciu, uniemożliwiając swobodny przepływ znaków między ludźmi. Dlatego też potępia gesty i reakcje, które stwarzają niebezpieczeństwo oderwania ludzkości od niej samej i skierowania jej na przykład w stronę świata zwierzęcego (śmiech przypominający rzenie, nosowy głos podobny do ryku słonia, przygarbiona jak u ptaków brodzących sylwetka)” [Revel, 1999, s. 183-184].

Należy podkreślić, iż *Zasady dobrego wychowania* Erazma stały się XVI-wiecznym bestsellerem. Ukazało się co najmniej osiemdziesiąt wydań. Dzieło przetłumaczono na 14 języków (miedzy innymi na język niemiecki – 1531; angielski – 1532; francuski i czeski – 1537; niderlandzki – 1547). Do końca XVI wieku rozpowszechniono je w bardzo dużej liczbie egzemplarzy [Revel, 1999, s. 184].

W momencie opublikowania *Zasady dobrego wychowania* Erazma z Rotterdamu zostały uznane jako wspólne dobro. Dzieło cieszyło się u czytelników ogromnym powodzeniem. Wpłynęło na zmiany obyczajów już od 1550 roku.

Sprawną komunikację werbalną młodzieży uważa Erazm z Rotterdamu za sprawę pierwszorzędnej wagi.

„Mów łagodnie, spokojnie, bez prostackiej krzykliwości, nie za cicho, ażeby te słowa dochodziły do uszu rozmawiających z tobą. Mów wolno, wyraźnie, nie za szybko, żeby język nie wyprzedzał myśli. W ten sposób też choć nie usuniesz, to jednak złagodzisz pewne wady wymowy, nawet jąkanie. Gdy mówimy zbyt szybko, powstają błędy, którymi wcale od urodzenia nie byliśmy obciążeni” [Erazm z Rotterdamu, 1992a, s. 273].

„Nie mów niepotrzebnie, ani za dużo. Niech myśl nie buja tu i tam, lecz skup się na tym, co mówisz. Jeśli wypadnie ci dać odpowiedź, uczynź to krótko i mądrze, z należytych szacunkiem” [Erazm z Rotterdamu, 1992b, s. 261-262].

Zasady dobrego wychowania Erazma można traktować jako tekst początkowy, którego podstawowym celem było zwrócenie uwagi dzieci na postrzeganie własnego ciała. W miarę upływu czasu ulegają zmianie metody nauki zasad dobrego zachowania. Ukazuje się w 1559 roku przedruk dzieła Erazma dokonany przez Claude’a de Calviaka pt. *Uczciwość społeczna dla dzieci z nauką czytania, wymowy i pisania* [Revel, 1999, s. 191]. W tekście tym pojawiły się uzupełnienia o takie elementy, jak: alfabet, zasady interpunkcji i ortografii.

W latach 1580-1588 francuski pisarz i filozof humanista Michel de Montaigne (1533-1592) opublikował trzy księgi esejów pt. *Próby*. Wywarły one bardzo duży wpływ na literaturę, filozofię i pedagogikę XVII wieku [NEP, 1996]. W drugiej księdze *Prób* w jednym z esejów Montaigne przedstawia interesujące informacje na temat zachowań niewerbalnych człowieka [Montaigne, 1985].

Oto, co pisał na temat języka ciała.

„A cóż dopiero ręce? Żądamy, obiecujemy, wołamy, odprawiamy, grozimy, prosimy, błagamy, przeczymy, odmawiamy, pytamy, podziwiamy, liczymy, wyznajemy, kajamy się, obawiamy, wstydzimy, wątpimy, uczymy, rozkazujemy, zachęcamy, ośmielamy, przysięgamy, świadczymy, oskarżamy, potępiamy, rozgrzeszamy, przeklinamy, gardzimy, wyzywamy, złości-my się, pieścimy, przyklaskujemy, błogosławimy, upokarzamy, drwimy, godzimy, zalecamy, radujemy, zachwycamy, weselimy, bolejemy, zasmuca-my, zawodzimy, rozpaczamy, dziwimy, wołamy, milczymy, i co jeszcze?

Wszystko z różnaitością i wielorakością, której język mógłby pozazdrościć. Toż głową zapraszamy, oddalamy, przyznajemy, zadajemy kłam, zapieramy, witamy, czcimy, poważamy, gardzimy, zwodzimy, żartujemy, biadamy, pieścimy, łajemy, poddajemy się, wyzywamy, upominamy, grozimy, upewniamy, badamy. A cóż brwiami, ramiony?

Nie masz ruchu, który by nie mówił, i to językiem zrozumiałym bez nauki, i językiem powszechnym; [...] ten raczej język można by mienić właściwym ludzkiej naturze. Pomijam tutaj to, czego osobliwa konieczność rychło naucza ludzi, którzy znajdują się w potrzebie alfabetu palców, i gramatykę ruchów i nauki, które praktykuje się i wyraża jedynie w ten sposób” [Montaigne, 1985, s. 142].

W innym miejscu *Prób* Montaigne pisał:

„Kochankowie klóćą się, godzą, błagają, dziękują, umawiają, zgoła wyrażają wszystkie rzeczy oczami” [Montaigne, 1985, s. 141].

Aby lepiej wyrazić powyższą myśl, przytacza cytat jednego ze starożytnych uczonych:

„Także milczenie zwykle ma jeszcze prośby i słowa” [Montaigne, 1985, s. 141].

W okresie od XVI do XVIII wieku następowały niewielkie zmiany w zakresie zachowań niewerbalnych człowieka. Dotyczyły one między innymi rozszerzenia ochronnej przestrzeni wokół własnego ciała.

„Przestano się zatem ścisnąć, czyli brać w otwarte ramiona, całować dłonie, stopy, padać plackiem przed godną czci damą. Te gwałtowne i patetyczne sposoby zachowania zostają zastąpione przez bardziej dyskretne i ukradkowe gesty” [Aries, 1999, s. 9].

Doskonałym źródłem wiedzy o komunikacji niewerbalnej są między innymi prace Watsona i Hill (1993); O'Neila (2000); Thomsona (1998); Bieracha (1997); Neckiego (1996); Głodowskiego (1999).

Gestów i pozycji ciała, które wykorzystują ludzie w procesie komunikacji werbalnej, jest bardzo wiele [Thomson, 1998, s. 104-140]:

- pochylenie ciała do przodu przez siedzącego rozmówcę – zainteresowanie wypowiedzią osoby mówiącej;
- odsuwanie się rozmówcy od osoby mówiącej – zakłopotanie;
- krzyżowanie ramion przez jednego z rozmówców – negatywny stosunek do wypowiedzi;
- krzyżowanie nóg przez rozmówcę – negatywny stosunek do wypowiedzi;
- rozkładanie dłoni przez rozmówcę wnętrzem do góry – świadczy o jego uczciwości;
- osoba mówiąca zasłania dłońią usta – zdenerwowanie lub niemówienie prawdy;
- słuchacz czyści okulary przed udzieleniem odpowiedzi na pytanie nadawcy – ocena pomysłu nadawcy; zastanawianie się nad odpowiedzią;
- słuchacz zakrywa dłońią usta – intensywne myślenie lub obserwowanie osoby mówiącej;
- osoba mówiąca pociąga za ucho – zdenerwowanie lub próba oszustwa;
- słuchacz gładzi podbródek przed udzieleniem odpowiedzi na pytanie nadawcy – ocena pytania i podjęcie decyzji;
- osoba mówiąca trze oko – zdenerwowanie lub próba oszustwa;
- stukanie nogą przez rozmówcę – chęć szybkiego zakończenia rozmowy;
- zgarbienie się rozmówcy – postawa ta świadczy o skrępowaniu;
- wyprostowane plecy rozmówcy – kontrola nad sytuacją;
- podniesiona głowa i patrzenie wprost – wywieranie wpływu na innych ludzi.

Przekaz informacji poprzez gesty, wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, postawę i ruchy ciała obejmuje tzw. kinezyjną formę komunikacji niewerbalnej [Watson i Hill, 1993; Bierach, 1997; Stankiewicz, 1999; Mikułowski Pomorski, 1999; Głodowski, 1999].

Innymi formami komunikacji niewerbalnej, wokół których skupiają się badania eksperymentalne w nauce o komunikacji społecznej, są między innymi forma proksemiczna i paralingwistyczna. Forma proksemiczna obejmuje swym zasięgiem wykorzystanie interpersonalnego dystansu

przestrzennego występującego podczas interakcji w sytuacjach komunikacyjnych oraz komunikacyjne funkcje otoczenia. Forma paralingwistyczna dotyczy przekazu informacji dzięki wykorzystaniu niewerbalnych elementów mowy, między innymi modulacji, intonacji i intensywności głosu.

Analiza literatury wskazuje, iż autorzy publikacji porządkują zachowania niewerbalne ludzi w różne systemy klasyfikacyjne [Bierach, 1997; Stankiewicz, 1999; Nęcki, 1996; Głodowski, 1999]. Dlatego też różna jest liczba wyodrębnianych przez nich form komunikacji niewerbalnej.

Oto dziesięć najważniejszych form komunikacji niewerbalnej wraz z wybranymi przykładami zachowań niewerbalnych z systemu Nęckiego [Nęcki, 1996, s. 212-213]:

1. Gestykulacja (ruchy rąk, dłoni, nóg, stóp i głowy).
2. Wyraz mimiczny twarzy – komunikacja stanów emocjonalnych (między innymi szczęścia, strachu, złości, zainteresowania) i postaw (sympatia lub wrogość).
3. Dotyk i kontakt fizyczny (np. głaskanie, uderzenie).
4. Wygląd fizyczny (np. sposób ubierania się, czesania, ozdabiania).
5. Dźwięki paralingwistyczne (np. westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki i śmiech oraz wszelkie odgłosy nietworzące słów (eee, yyy itp.)).
6. Kanał wokalny (np. intonacja, akcentowanie i barwa głosu).
7. Spojrzenia i wymiana spojrzeń (np. kontakt wzrokowy, długość spojrzeń).
8. Odległość fizyczna między rozmówcami.
9. Pozycja ciała w trakcie rozmowy (np. poziom napięcia).
10. Organizacja środowiska (architektura wnętrz) oraz komunikacja w skali publicznej (architektura i urbanistyka).

Klasyfikacja Głodowskiego [1999, s. 105-279] obejmuje trzy systemy form komunikacji niewerbalnej: wizualny, niewidzialny i audialny.

Wizualny system komunikacji niewerbalnej obejmuje między innymi:

- kinezykę;
- proksemikę;
- wygląd fizyczny człowieka (jego fizjonomię, wagę ciała itp.);
- sygnały wyglądu zewnętrznego (ubranie, uczesanie, makijaż, ozdoby itp.);
- komunikowanie poprzez przedmioty, które mogą przekazywać informacje od ich twórców lub użytkowników;
- różne zachowania wzrokowe.

Niewidzialny system obejmuje dotyk jako podstawowy rodzaj komunikacji niewerbalnej. Komunikacja przez dotyk możliwa jest dzięki właściwościom skóry. Jako największy receptor naszego ciała pełni ona funkcję przekaźnika, jak i odbiornika przekazów. W obrębie jego obszaru badawczego pozostają między innymi funkcje i semantyka dotyku.

Audialny [audytywny] system dotyczy komunikacji za pomocą systemu dźwięków paralingwistycznych. Są to wszystkie sygnały głosowe, które nie są słowami, włącznie z właściwościami głosu (np. wysokość, głośność, akcent, tempo mówienia, rytm rozmowy, modulacja). Paralingwistyczny system dźwięków obejmuje też tzw. wokalizatory (np. płacz, lament, śmiech, okrzyki) oraz dźwięki – wypełniacze (np. uhhh, eeh, oh).

Przekazywanie informacji za pomocą różnych form komunikacji niewerbalnej należy obowiązkowo łączyć z treścią przekazu werbalnego i określonymi sposobami ekspresji. Wpływa to zdecydowanie na podniesienie jakości wypowiedzi uczestników aktu komunikacyjnego. Najskuteczniejszą metodą komunikacji między nimi jest rozmowa (nadawca komunikatu i jego odbiorca pozostają w bezpośredniej fizycznej bliskości). Jest ona oparta na wykorzystaniu języka [Goban-Klas, 2000]. Nadawca (osoba mówiąca), rozpoczynając akt komunikacyjny, decyduje o tym, jaki komunikat (o jakim zbiorze znaczeń) powinna przekazać. Następnie dokonuje ona kodowania ustalonych znaczeń zarówno przez właściwy dobór słów, które będzie wypowiadać, jak i dobór określonych zachowań niewerbalnych. Dalej dokonuje transmisji komunikatu w kierunku adresata (słuchacza). Odbiorca odkodowuje komunikat, tj. interpretuje znaczenia odebranych sygnałów dźwiękowych.

Charakterystyczną cechą rozmowy jest wymiennosc ról nadawcy i odbiorcy. W jej przebiegu adresat (słuchacz) staje się nadawcą (osobą mówiącą) i odwrotnie. Podczas rozmowy każdy z rozmówców powinien między innymi:

- jasno, precyzyjnie i z uzasadnieniem wyrażać swoje myśli;
- stosować sygnały niewerbalne (kontakt wzrokowy, odpowiednią postawę, gestykulację, odpowiednie tempo mówienia);
- prawidłowo wykorzystywać głos w trakcie mówienia w celu przyciągnięcia uwagi słuchacza i wydobycia sensu słów wypowiedzianych wobec odbiorcy (wykorzystać siłę głosu, artykulację, brzmienie, pauzy, wysokość i ton głosu).

Rozmowę należy traktować jako najbardziej naturalną formę kontaktu językowego partnerów aktu komunikacyjnego. Jego nawiązanie z drugą osobą pozwala na odniesienie sukcesu w procesie komunikacyjnym [PNL, 1996, s. 138].

Wśród technik ułatwiających rozmówcom rozmowy o problemach, które przeżywają, można wymienić następujące [Gordon, 1996, s. 60-61]:

- otwieracze;
- bierne słuchanie;
- reakcje potwierdzające;
- aktywne słuchanie.

Jeżeli słuchacz otrzymuje wstępny komunikat o istnieniu problemu nurtującego rozmówcę, może wysłać w jego kierunku komunikaty stanowiące rodzaj zaproszenia do podjęcia aktu komunikacyjnego. Takie komunikaty werbalne wysyłane przez słuchacza nazywane są otwieraczami.

Oto przykładowe otwieracze:

„Czy chciałbyś o tym porozmawiać?”

„Czy mógłbym ci w czymś pomóc?”

„Powiedz mi o tym”.

Osoby przeżywające problemy potrzebują od słuchaczy między innymi tzw. biernego słuchania, czyli milczenia. Jest ono wspaniałym środkiem umożliwiającym rozmówcy powiedzenie o swoich kłopotach, o tym, co go martwi. Gotowość milczenia ze strony słuchacza stanowi dla rozmówcy zachęcenie do dalszego mówienia, jest także dowodem świadczącym o zainteresowaniu jego problemami.

Oprócz milczenia, rozmówca oczekuje znaków świadczących o tym, że jest słuchany. Tego typu reakcje słuchacza nazywane są reakcjami potwierdzającymi. Mogą to być między innymi porozumiewawcze spojrzenie, skinienie głową, czy też słowne wyrażenie potwierdzające, na przykład: „Rozumiem”, „hmm”, „Słucham cię”, „Ciekawe” i wiele innych [Gordon, 1996, s. 61].

Ponieważ żadna z wymienionych powyżej technik nie zapewnia zrozumienia przez słuchacza komunikatów otrzymywanych od rozmówcy, słuchacz powinien także skorzystać z tzw. techniki aktywnego słuchania. Polega ona na częstym przekazywaniu rozmówcy komunikatów zwrotnych, dzięki którym może on zorientować się, czy jest właściwie rozumiany. W terminologii stosowanej przez Gordona [1999, s. 92] słuchacz w tym celu własnymi słowami opisuje swoje wrażenie wywołane wyrażeniem rozmówcy. Pełne zrozumienie rozmówcy przez słuchacza jest możliwe tylko wtedy, gdy to, co chciał powiedzieć rozmówca (jego wyrażenie), jest ściśle zgodne z tym, co usłyszał słuchacz (z wynikiem roszyfrowania treści komunikatu – jego wrażeniem).

Komunikację w tym wypadku należy rozumieć jako proces dzielenia się znaczeniami między uczestnikami aktu komunikacyjnego. W procesie tym następuje ciągle uzgadnianie znaczeń terminów używanych przez partnerów komunikacji dwustronnej oraz dochodzenie do wspólnego rozumienia treści komunikatów. Komunikacja z prawdziwym zrozumieniem rozmówcy zachodzi w praktyce komunikacyjnej niezbyt często, między innymi dlatego, że ludzie [Gordon, 1996, s. 58; Levy, 1976, s. 77-78]:

- nie zawsze decydują się powiedzieć o tym, co rzeczywiście myślą;
- nie dysponują pełnymi informacjami na temat swoich rzeczywistych uczuć;
- w różny sposób interpretują znaczenia tych samych słów;
- czasami dokonują selektywnego rozszyfrowania treści odbieranych komunikatów, tj. słyszą tylko to, co chcą usłyszeć;
- jako odbiorcy komunikatów nie dążą do zrozumienia ich treści, ponieważ obiektem ich zainteresowania staje się ich własna wypowiedź kierowana w stronę nadawcy; ma to miejsce także w sytuacji realizacji dwóch równoległych monologów (przez nadawcę i odbiorcę), kiedy uczestnicy aktu komunikacyjnego nie reagują wzajemnie na swoje repliki – każdy jest tylko nadawcą, ale nie adresatem;
- jako nadawcy komunikatów mogą nie widzieć, czy odbiorcy dokonali poprawnej ich interpretacji;
- jako odbiorcy komunikatów mogą nie być pewni poprawnego rozszyfrowania komunikatu.

Rozmowa w swojej istocie, jako podstawowa forma porozumiewania się ludzi, jest procesem relacyjnym, transakcyjnym i bilateralnym. Charakter relacyjny wyraża się w tym, iż rozmowa opiera się i stwarza określoną relację między uczestnikami aktu komunikacyjnego. Jednocześnie ma ona charakter transakcyjny [Goban-Klas, 2000, s. 13; Skowronek, 1999, s. 11]. Znaczy to, że w trakcie przebiegu procesu komunikacyjnego każdy z jego uczestników jednocześnie:

- koduje i dekoduje znaczenia komunikatu;
- odbiera (słucha) i odpowiada (mówi, przekazuje sygnały niewerbalne).

Charakter transakcyjny rozmowy wyraża się w aktywnym udziale jej uczestników w tym procesie, istnieniu tzw. sprzężenia zwrotnego (powrotnego przepływu informacji), dzięki wymienności ról nadawczo-odbiorczych. Rozmowa jest procesem bilateralnym, ponieważ wypowiedź jest mówiona i słyszana jednocześnie, a percepcja i weryfikacja znaczenia

tekstu nadanego oraz jego interpretacja dokonuje się natychmiast [Skowronek, 1999, s. 11; por. Grucza, 1983, s. 16].

O skuteczności rozmowy możemy mówić wówczas, gdy każdy z jej uczestników stosuje się do następujących rad praktycznych [Sieradzki, 1997, s. 33; Thomson, 1998, s. 117-118]:

1. Należy mówić wyraźnie i pamiętać o dykcji; stawiać pytania jasne, zwięzłe i na temat.
2. W trakcie mówienia zapewnić dobry kontakt wzrokowy ze słuchaczami, często na nich spoglądać w celu pozyskania ich uwagi i zaufania.
3. Kontakt wzrokowy nie powinien być długi, najlepiej jest przerwać go powoli po 3-4 sekundach.
4. Nie powinno się patrzeć w oboje oczu rozmówcy, lecz najpierw w jedno, a następnie w drugie, można także patrzeć w punkt między gałkami ocznymi swojego rozmówcy.
5. Nie należy spuszczać oczu, a także nie należy patrzeć rozmówcy zuchwale w oczy.
6. Nie należy zwracać uwagi na to, co się dzieje w pomieszczeniu, w którym odbywa się rozmowa; nie należy także „strzelać oczami” na boki.
7. Należy utrzymywać właściwą postawę – podkreśla ona wiarygodność osoby mówiącej.
8. Należy wykorzystać gestykulację – w celu zwiększenia efektu swojej wypowiedzi należy zwracać szczególną uwagę na wszystkie gesty przekazywane przez swojego rozmówcę, sygnały wysyłane za pomocą gestów należy łączyć z treścią przekazu werbalnego i sposobem ekspresji (sposobem wyrażania myśli).
9. Tempo mówienia powinno być takie, aby adresat mógł dobrze zrozumieć słowa wypowiedziane przez osobę mówiącą.
10. Tempo mówienia należy dostosować do swego rozmówcy; zbyt szybkie lub zbyt wolne wypowiedzanie wyrażen słownych sprawia wrażenie niepewności wewnętrznej; rozmówcy są szczególnie zadowoleni z przebiegu rozmowy, jeśli czas ich wypowiedzi jest porównywalny.
11. Ton głosu każdego z rozmówców nie powinien być monotony.
12. Nie powinno się przerywać wypowiedzi rozmówcy (niezależnie od formy i treści jego wypowiedzi); należy starać się delikatnie naprowadzać rozmówcę na istotę omawianego tematu, gdyby zbyt daleko od niego odbiegał.

„Komunikacja językowa jest to kompleks zjawisk, związanych z wymianą informacji między ludźmi za pośrednictwem uniwersalnego systemu znaków dźwiękowych lub graficznych” [Szubin, 1974].

Klasyfikacja językowych form według rodzaju transmitowanych, względnie odbieranych komunikatów pozwala na wyróżnienie trzech ich form – ustnych, pisanych i mieszanych [Szubin, 1974; Kida, 2000, s. 176-177],

Wśród ustnych form komunikacji ustnej (mówionej) wyróżniamy:

- mówienie – transmisja (nadawanie) komunikatów dźwiękowych;
- słuchanie – odbiór (recepcja) komunikatów dźwiękowych.

Do form komunikacji pisanej (rękopiśmiennej i drukowanej) należą:

- pisanie (transmisja komunikatów graficznych);
- ciche czytanie (recepcja komunikatów graficznych).

Mieszanyimi formami językowej działalności komunikacyjnej są:

- głośne czytanie (zamiana komunikatów graficznych na dźwiękowe);
- zapisywanie mowy (zamiana komunikatów dźwiękowych na graficzne);
- tłumaczenie (zamiana komunikatów dźwiękowych lub graficznych jednego języka na odpowiednie jednostki dźwiękowe lub graficzne drugiego języka).

Mowa i pismo posługują się odmiennymi systemami komunikatów. Dla aktu mowy charakterystyczne są komunikaty dźwiękowe, natomiast dla komunikacji pisanej – komunikaty graficzne. Sposoby percepcji komunikatów dźwiękowych i graficznych także różnią się między sobą. Słuch i wzrok jako biologiczne technologie percepcji tylko z pozoru należy traktować jako tożsame. Podobieństwo pomiędzy nimi wyraża się w tym, iż oba te sposoby percepcji wymagają wykorzystania odpowiednich systemów zmysłowych (audytywnego/słuchowego i wzrokowego) do przetworzenia odpowiednich form energii. Aby percepcja mogła nastąpić, muszą być one wystawione na działanie tych form energii i przenoszonej dzięki nim informacji [Levinson, 1999, s. 116].

„O ile energia akustyczna działa w środowisku przez całą dobę – dniem i nocą, w świetle i ciemności, a także podczas deszczu, o tyle energia wizualna, czyli światło, jest o wiele bardziej kapryśna – w świecie natury nie

zawsze i nie wszędzie bywa dostępna naszemu wzrokowi. Co noc zapada ciemność, a wtedy bez sztucznego światła środki komunikowania działające na nerw wzrokowy działają w ciemno, w dosłownym tego słowa znaczeniu” [Levinson, 1999, s. 116].

W aktach komunikacji mówionej wypowiedzi ustne tworzone są za pomocą aparatu artykulacyjnego, a odbierane za pomocą narządu słuchu. Wszelkie naturalne systemy znaków dźwiękowych, na przykład język polski, stanowią biologiczną właściwość ludzi.

Inaczej jest z pismem alfabetycznym języka polskiego – kodem sztucznym. Jako narzędzie komunikacji pisanej służy ono do wyrażenia myśli za pomocą znaków graficznych charakterystycznych dla mówionego języka polskiego jako kodu naturalnego. Znaki graficzne są odpowiednikami dźwięków typowych dla tego języka [Sztejnberg, 1997, s. 6].

Przyswojenie umiejętności konstruowania tekstu (pisania) oraz jego recepcji (czytania) okazało się jedną z największych przemian współczesności.

Ogromny postęp w zakresie alfabetyzacji, tj. opanowania przez jak największą liczbę ludzi umiejętności czytania i pisania, nastąpił między XVI a XVIII wiekiem.

„[...] coraz częstsze posługiwanie się tekstem pisany odczytywanym albo tworzonym, drukowanym lub odręcznym, upowszechnienie się cichego czytania, które wyzwalało indywidualną i tajemną więź między czytelnikiem a jego książką, to zasadnicze przemiany, które zaznaczyły w sposób dotychczas niespotykany granice między własnymi wewnętrznymi zachowaniami kulturowymi a zachowaniami grupowymi” [Chartier, 1999, s. 119].

Nowe warunki odbioru tekstu pisanego nie usunęły w tym okresie historycznym innych form komunikacji, takich jak głośne czytanie dla innych i dla siebie, czytanie grupowe, czytanie służące pracy lub wspólnej rozrywce. Ciche czytanie w samotności przebiegało różnie, w zależności od wykształcenia osoby. Zwykle czytelnicy dokonywali głośnej lub półgłośnej lektury tekstu. W trakcie cichego czytania lekko poruszali wargami, wypowiadali czytany tekst, aby móc go zrozumieć. Osoby wykształcone czytały w ciszy z zamkniętymi ustami [Chartier, 1999, s. 132-133].

Słuchanie tekstu czytanego było częstą praktyką w XVII wieku. Służyła ona wypełnianiu wolnego czasu zarówno w wojsku, jak i na wsi. Umacniało także więzi pomiędzy ludźmi.

Domowa biblioteka stała się w omawianym okresie historycznym miejscem przechowywania cennych książek oraz schronieniem dla ich

właściciela. Książka oraz jej miejsce przechowywania należały do przedmiotów wyjątkowej troski.

W drugiej połowie XVII wieku rozpowszechniła się praktyka rodzinnego głośnego czytania – wzajemne czytanie pomiędzy małżonkami. Wspólne czytanie było bardzo rozpowszechnione wśród rodzin protestanckich, gdzie głośno czytano Biblię.

Problematyka przetwarzania informacji, między innymi w zakresie czytania, pisania i rozumienia pozostaje bardzo aktualna także w czasach nam współczesnych [Świerzbowska-Kowalik, 1996].

Umiejętności alfabetyczne (rozumiane jako przetwarzanie informacji w zakresie czytania, pisania i liczenia) są niezbędne każdemu współczesnemu człowiekowi do korzystania z materiałów drukowanych, powszechnie spotykanych w różnych sferach działalności ludzkiej.

Wyniki międzynarodowych badań, przeprowadzonych w 1993 roku wśród osób dorosłych, wykazały niski poziom alfabetyzmu Polaków. Okazało się, że tylko nieliczne osoby z wyższym wykształceniem potrafią swobodnie czytać skomplikowane teksty i uogólniać wnioski z nich wynikające.

Umiejętności alfabetyczne dużej liczby Polaków nie gwarantowały możliwości samodzielnego wykorzystywania przekazywanych im informacji. Badani mieli trudności z wykonywaniem prostych czynności wymagających umiejętności czytania ze zrozumieniem oraz ze swobodnym przekazywaniem myśli w postaci pisemnej.

„Polski system edukacji nie wyposaża uczniów i studentów w trwałe podstawy umiejętności alfabetycznych” [Świerzbowska-Kowalik, 1996].

Działalność w zakresie doskonalenia umiejętności alfabetycznych uczniów na różnych szczeblach edukacji szkolnej została nasilona wraz z realizacją reformy polskiego systemu edukacji rozpoczętą w 1999 roku. Poniżej podano kilka przykładów wyjaśniających, na czym polegają procesy transmisji i recepcji komunikatów w różnych formach językowej działalności komunikacyjnej. Rozpatrzono je z punktu widzenia uczestników procesu komunikacji oraz czynności, jakie wykonują w trakcie realizacji procesu komunikacyjnego.

Nadawca dokonuje transmisji językowego komunikatu graficznego

Co robi nadawca?

Nadawca pisze, innymi słowy, wyraża myśli za pomocą znaków graficznych, charakterystycznych dla danego języka.

Pisanie jest to czynność nadawcza (transmisyjna) w akcie komunikacji językowej. Dotyczy ona wykorzystania znaków graficznych, na przykład pisma alfabetycznego języka polskiego, do konstruowania tekstów językowych (komunikatów graficznych). Narzędziem odbioru komunikatów graficznych jest system wzrokowy (oczy).

Nadawca dokonuje transmisji językowego komunikatu dźwiękowego

Co robi nadawca?

Nadawca mówi, innymi słowy, wyraża myśli za pomocą znaków dźwiękowych, charakterystycznych dla danego języka.

Mówienie jest to czynność nadawcza (transmisyjna) w akcie komunikacji językowej. Dotyczy ona wykorzystania znaków dźwiękowych danego języka w procesie wypowiedzania słów. Kanałem przekazu komunikatu dźwiękowego w mówieniu są sygnały dźwiękowe. Narzędziem odbioru tekstów językowych dźwiękowych (komunikatów dźwiękowych) jest system słuchowy (uszy).

Odbiorca odbiera językowy komunikat graficzny

Co robi odbiorca?

Odbiorca cicho czyta, inaczej mówiąc, odtwarza myśli wyrażone za pomocą znaków graficznych danego języka.

Ciche czytanie to czynność odbiorcza w akcie komunikacji językowej. Dotyczy ona recepcji treści tekstów językowych graficznych (komunikatów graficznych). Kanałem przekazu treści komunikatu graficznego w czytaniu są bodźce fal świetlnych odbite od znaków graficznych. Narzędziem odbioru jest system wzrokowy (oczy).

Odbiorca odbiera językowy komunikat dźwiękowy

Co robi odbiorca?

Odbiorca słucha, innymi słowy, dokonuje recepcji językowego komunikatu dźwiękowego.

Słuchanie jest to czynność odbiorcza w akcie komunikacji językowej. Dotyczy ona recepcji treści tekstów językowych dźwiękowych (komunikatów dźwiękowych). Narzędziem recepcji jest system słuchowy (uszy).