

Dr Zbigniew Chodkowski

Uniwersytet Rzeszowski

ZARYS CHARAKTERYSTYKI KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ, MOŻLIWE ZAKŁÓCENIA I BARIERY

THE OUTLINE OF THE CHARACTERISTICS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION, POSSIBLE INTERFERENCES AND BARRIERS

Streszczenie

Komunikacja interpersonalna stanowi ważny fundament w normalnym funkcjonowaniu człowieka w jego środowisku życia zarówno w rodzinie, jak i w pracy zawodowej. W literaturze przedmiotu występuje mnogość różnych czynników, od których zależy prawidłowy proces komunikowania. W artykule scharakteryzowano ogólnie komunikację interpersonalną, a także skoncentrowano się na zakłóceniach i barierach w przebiegu przekazywania komunikatów.

Słowa kluczowe: komunikacja interpersonalna, komunikacja werbalna i niewerbalna, bariery, zakłócenia

Abstract

Interpersonal communication is an important foundation in the normal functioning of a person in his or her family environment as well as in the workplace. There is a multitude of factors in the literature on which the correct communication process depends. The article has generally characterized interpersonal communication as well as focusing on interference and barriers in the transmission and reception of messages.

Key words: interpersonal communication, verbal and non-verbal communication, barriers, disruption

Wprowadzenie

„Porozumiewanie się między ludźmi jest jedną z podstawowych form aktywności, która ma różny i często wyrafinowany charakter. Komunikowanie za pomocą symboli obrazowych czy metafor językowych, złożonych uczuć czy stanów duchowych, to przede wszystkim wynik długiej drogi człowieka do dzisiejszej komputerowej rzeczywistości – wirtualnej i cyfrowej”¹.

¹ M.L. Knap, J.A. Hall, *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Wrocław 2000, s. 12.

Współczesne czasy charakteryzują się transmisją przeróżnych form informacji werbalnych za pośrednictwem internetu, radia i telewizji, które człowiek odbiera, wykorzystując przy tym powszechnie dostępne urządzenia multimedialne, a także poprzez własne narządy wzroku i słuchu. Codziennie każdy z nas posługuje się również wieloma komunikatami w stosunku do osób, z którymi rozmawia. Często zdarza się, że te komunikaty przekazywane są do odbiorcy bez głębszego zastanowienia się nad ich ogólnym sensem i właściwym doborem słów. W wyniku takiej ignorancji, częstokroć dochodzi do zakłóceń, bowiem wiele tych samych słów posiada różne znaczenia, a niewłaściwie zestawione ze sobą w zdaniu, zniekształcają prawidłowe ich zrozumienie. W efekcie tego dochodzi do powstania nieporozumień, a nawet konfliktów, np. kłótni domowych między małżonkami.

Problemy związane z komunikacją interpersonalną pojawiają się wszędzie tam, gdzie człowiek je przekazuje, a więc zarówno w pracy zawodowej między współpracownikami, przełożonymi, w domu rodzinnym wśród domowników, a także w wielu innych miejscach, w których dochodzi do emisji zniekształconej informacji.

Inspiracją do napisania tego artykułu był m.in. fakt przeprowadzenia badań wśród studentów na kierunku pedagogika Wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Rzeszowskiego w zakresie czynników wzmacniających małżeństwo i rodzinę w semestrze letnim 2017 r. Na podstawie wyników badań wśród 111 respondentów, komunikacja interpersonalna uzyskała największą wartość procentową (ponad 60) w porównaniu do innych czynników wpływających pozytywnie na umocnienie rodziny. Wyniki z ankiety są dowodem na to, że studenci jako przyszli nauczyciele, pedagodzy, wychowawcy, a także rodzice dostrzegają z pełną świadomością ogromne znaczenie komunikacji interpersonalnej w obszarze życia rodzinnego, a także zawodowego. Na podstawie tego można postawić tezę, że umiejętności prawidłowej komunikacji wpływają w zasadniczy sposób na normalne funkcjonowanie człowieka w jego środowisku życia. Dlatego należy przeanalizować charakterystykę procesu komunikowania się, biorąc pod uwagę prawidłowość przekazywanych informacji, ich odbioru, a także możliwości zabezpieczenia się przed licznymi zakłóceniami w organizacji, życiu rodzinnym, a także w procesie pełnej socjalizacji jednostki w społeczeństwie.

Charakterystyka komunikacji interpersonalnej w zarysie

Komunikacja interpersonalna XXI w. wyznacza pewien standard funkcjonowania jednostki poprzez jej wszechstronne możliwości porozumiewania się w odniesieniu do ludzi i dlatego może służyć różnym celom. Do tych najważniejszych zalicza się: wyrażanie swoich myśli, umiejętność przekazywania komunikatów w sposób zrozumiały dla odbiorcy. Za pomocą właściwie dobranych słów można uzgodnić poglądy czy dokonać zmiany w zachowaniu innych osób. Człowiek

wykorzystuje komunikację w wielu przypadkach do wydawania poleceń lub nawiązania więzi społecznej między ludźmi. Odgrywa ona również kluczową rolę w porozumiewaniu się człowieka w jego środowisku życia².

W literaturze przedmiotu występują różne definicje dotyczące komunikacji interpersonalnej. Jedną z nich prezentuje Wincenty Okoń. Według niego: „komunikacją interpersonalną jest wymiana informacji w postaci komunikatu między jedną osobą (nadawcą) i drugą osobą (odbiorcą). Przekaz każdego rodzaju treści następuje za pośrednictwem kanału”³.

Komunikacja interpersonalna przebiega zawsze w formie rozmowy między co najmniej dwoma osobami, które w różny sposób wymieniają swoje myśli nie zawsze umiejętnie. Na skutek nieodpowiedniego doboru słów i tworzenia nieprawidłowych „ciągów” werbalnych, często dochodzi do niewłaściwego zrozumienia komunikatu przez jednostkę. Pojawiają się wówczas bariery komunikacyjne, które zakłócają współpracę, wpływają negatywnie na atmosferę miejsca pracy czy środowiska rodzinnego⁴.

Umiejętność konstruowania prawidłowych zdań stanowi istotny wyznacznik w dialogu z drugim człowiekiem. Wyraża się on większym prawdopodobieństwem zrozumienia komunikatu, a to z kolei wpływa na tworzenie przyjaznej atmosfery i wzajemnego zaufania. Ważną rolę odgrywa również umiejętność koncentracji i zaangażowanie jednostki podczas rozmowy z drugą osobą. Baney stwierdza, że istotne jest aktywne słuchanie, które zalicza do podstawowych umiejętności komunikacyjnych. Wymaga to aktywności, odpowiedniego wysiłku i określonego czasu. Istotne jest gromadzenie informacji, jej właściwe przetwarzanie i interpretowanie. Autorka zauważa, że empatia przydatna jest w wielu sytuacjach, a także umiejętność panowania nad reakcjami⁵. Aktywne słuchanie zależy bowiem od praktyki, doświadczenia i odpowiedniego podejścia osoby, która świadomie odbiera każdy komunikat. Jej pełne zaangażowanie połączone z koncentracją wpływa również pozytywnie na końcowy wynik prowadzonej wzajemnie konwersacji.

Specjaliści od zarządzania i marketingu często zwracają szczególną uwagę na prawidłowe funkcjonowanie człowieka w organizacji. Jest to specyficzny obszar, w którym właściwa komunikacja gwarantuje dobrą współpracę i wzajemne zaufanie. Te czynniki zwiększają bezpieczeństwo jednostki w grupie - zespole, co skutkuje lepszą wydajnością pracy. Prawidłowe zrozumienie się pracowników dodatnio wpływa na realizację założonych celów i osiąganie sukcesów organizacji.

Griffin nazywa takie komunikowanie pewnym procesem, w którym występuje przekazywanie informacji od jednej osoby do drugiej w taki sposób, aby treść informacji zamierzonej miała bardzo zbliżone znaczenie do treści informacji

² B. Jamrożek, J. Sobczak, *Komunikacja interpersonalna*, Poznań 2000, s. 21.

³ W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa 1998, s. 176.

⁴ B. Jamrożek, J. Sobczak, *Komunikacja interpersonalna*, Poznań 2000, s. 39.

⁵ J. Baney, *Komunikacja interpersonalna*, Warszawa 2009, s. 16–17.

otrzymanej przez drugą osobę i była przez nią należycie zrozumiana⁶. W przeciwieństwie do tego może dochodzić do emisji zniekształconych wiadomości i niewłaściwego zrozumienia treści komunikatów. Autor kładzie więc nacisk na dobór odpowiedniego słownictwa i umiejętność konstruowania zdań w taki sposób, aby unikać dwuznaczności, które zakłócają i utrudniają cały proces komunikowania interpersonalnego niezależnie od miejsca i czasu.

Naukowcy, badacze (znawcy tematu) stworzyli różne teorie, postulaty charakteryzujące komunikację interpersonalną. Zawierają one najważniejsze zasady odnoszące się do przekazywania przez człowieka komunikatów i możliwości ich prawidłowego odbioru.

Pankiewicz wskazuje, że teorie komunikacji opracowywane są na podstawie trzech podstawowych szkół:

1. mechaniczycznej – koncentrującej się na matematyce i cybernetyce;
2. psychologicznej – biorącej pod uwagę aspekt poznawczy komunikacji tzn. bodziec – reakcja;
3. systemowej – łączącą elementy dwóch poprzednich akcentującą poziom społeczny komunikacji⁷.

Friedemann Schulz von Thun prezentuje w swojej książce pt. *Sztuka rozmawiania* cztery podstawowe filary wspierające proces przekazu komunikacji i jej prawidłowe rozumienie, które zostały opracowane na podstawie przeprowadzonego projektu badawczego i uzyskały nazwę „podstawowych zasad hamburskiej koncepcji lepszego porozumiewania”. Pierwszy z tych filarów oznacza prostotę w formułowaniu wypowiedzi, czyli zdania powinny być krótkie i rzeczowe. Kolejnym filarem jest uporządkowana członowość w konstruowaniu tekstu zgodnie z przyjętymi zasadami gramatyki danego języka, a także lapidarność odnosząca się do zwięzłości w wyrażaniu myśli. Dodatkowa stymulacja, czyli właściwe środki stylistyczne tworzą ostatni filar przekazu informacji⁸.

Jagiela wymienia stosowane w pracach naukowych aksjomaty Watzlawicka:

1. Ludzie porozumiewają się za pomocą skonstruowanego systemu językowego świadomie bądź nieświadomie, za pomocą gestów, a nawet milczenia. Obecność drugiego człowieka jest według autora również „znaczącym komunikatem” i nie można temu zaprzeczyć.
2. Komunikacja zawiera w sobie treść, a także charakter relacji między rozmówcami. Dotyczy to przekazywania poszczególnych treści i wzajemnego do nich odniesienia. Obserwuje się dominującą przewagę jednego rozmówcy w stosunku do drugiego.

⁶ R.W. Griffin and M. Rusiński (tłum.), *Podstawy zarządzania organizacjami*, Warszawa 2002, s. 554.

⁷ M. Pankiewicz, *Style komunikacji a preferencje wartości uczniów zdolnych* [w:] *Studia z psychologii w KUL*. Tom 14 (red.) P. Francuz, W. Otrębski Lublin 2007, s. 39–40.

⁸ F. Schulz von Thun, przekład P. Włodyga, *Sztuka rozmawiania. Analiza zaburzeń*, Kraków 2003, s. 10–11.

3. Komunikacja ma charakter cyrkularny, co oznacza, że każdy komunikat jest takim samym bodźcem dla drugiej osoby i tworzy sprzężenie zwrotne z drugim komunikatem.
4. Kolejny aksjomat informuje nas, że jednostka porozumiewa się werbalnie i niewerbalnie. Przy czym występuje łączność i zgodność w odbiorze informacji między tymi komunikatami.
5. Na podstawie ostatniego aksjomatu można wskazać symetryczny bądź komplementarny charakter komunikacji.
 - a. Symetryczny oznacza dążenie do odzwierciedlenia zachowań w trakcie porozumiewania się,
 - b. Komplementarny wskazuje na wzajemne dopełnienie się i uzupełnianie przekazywanych komunikatów⁹.

Dość interesująco prezentuje się tzw. „kwadrat” Friedemanna Schulza von Thuna, który na podstawie przeprowadzonych badań na wyznaczonej grupie osób, opracował cztery płaszczyzny wypowiedzi. Zostały one przyporządkowane do każdej strony skonstruowanego przez autora tzw. „kwadratowego modelu komunikacji międzyosobowej”. Autor oparł się w swoich interpretacjach badań, a następnie zespolił różne spostrzeżenia dwóch naukowców – Karla Buhlera, który w 1934 r. wyróżnił trzy aspekty mowy: symbol, symptom i apel, a także Watzlawicka wyrażającego m.in. aksjomat, że „każde komunikowanie się posiada aspekt treściowy i relacyjny”. Friedemann postrzega każdą wypowiedź mieszczącą się w grupach problemowych, która ma pewien wpływ na całokształt procesu komunikacji międzyosobowej i wyszczególnia kolejno: zawartość rzeczową wypowiedzi, wzajemną relację z rozmówcą, ujawnienie siebie i na końcu – apel¹⁰. Friedemann Schulz von Thun koncentruje się w pierwszej grupie przede wszystkim na wyraźnych i zrozumiałych komunikatach. Już na początku każdej rozmowy człowiek odbiera wiele przeróżnych sygnałów werbalnych i niewerbalnych, które wskazują na powodzenie konwersacji bądź nie. Kolejną grupę stanowi tzw. „fundament” komunikacji interpersonalnej dotyczący właściwej postawy osoby prowadzącej dialog z drugim człowiekiem. Występuje tutaj m.in. wzmacnianie więzi emocjonalnej między rozmówcami poprzez wzajemne uszanowanie i traktowanie po partnersku¹¹. Jednak wiele sytuacji życiowych zarówno w pracy czy domu rodzinnym wskazuje na brak realizacji podstawowych zasad w trakcie prowadzenia prawidłowej komunikacji. Egoistyczna postawa człowieka częstokroć wpływa ujemnie na lekceważenie, a nawet odrzucenie adwersarza. Trudno w takich okolicznościach wymagać od jednostki szerszego zainteresowania rozmówcą i czasem trwania rozmowy.

Friedemann Schulz von Thun sygnalizuje „ujawnienie osobowości” poprzez uzupełnienie przekazywanych komunikatów o różne szczegóły ze swojego życia

⁹ J. Jagieła, *Komunikacja interpersonalna w szkole*, Kraków 2004, s. 6–7.

¹⁰ F. Schulz von Thun, dz. cyt., s. 12.

¹¹ Tamże.

w kolejnej grupie problemowej. Rozpiętość tych szczegółów zależy od zaufania do rozmówcy. Z reguły ogranicza się wszelkie osobiste informacje do minimum w przypadku rozmowy z obcym, natomiast jednostka jest skłonna do większych ujawnień np. wśród przyjaciół czy osób jej bliskich. Ostatnią grupę zamyka hasło związane z osiągnięciem określonego celu, np. próba uzyskania informacji. Inną opcją jest również wywieranie wpływu, czyli chęć przekonania, namówienia do czegoś, a nawet manipulacja, która może mieć nawet szkodliwe następstwa nie tylko wśród rozmówców¹².

Zupełnie inaczej definiuje komunikowanie Georg Miller, który konwertuje je na transmisję informacji, czyli danych z jednego miejsca do drugiego. Autor ma cybernetyczne podejście do komunikowania międzyludzkiego i wyróżnia aż 5 klas w tym zakresie. Na pierwszym miejscu umiejscowione jest źródło, czyli początek emisji przekazu, które może pochodzić zarówno od człowieka, jak i maszyny. Kolejnym elementem jest tzw. emitor, tłumaczony przez Millera jako urządzenie (biologiczne lub sztuczne), które przetwarza informację w formę energii możliwej do przesłania na odległość. Autor zahacza o prawa fizyki, wyjaśniając przy tym, że każda rozmowa jest pewnym tworzeniem specyficznej konfiguracji drgań powietrza rejestrowanych za pomocą aparatu słuchowego osoby przechwytyjącej komunikat. Następnym etapem tego procesu jest kanał jako środek służący do pokonywania dystansu czasowego między rozmówcami. Na odcinku tej drogi musi znajdować się tzw. receptor, albowiem przetwarza on emitowane sygnały w informację, która w końcu osiąga cel¹³.

Przy eksploracji różnych pojęć i definicji komunikacji interpersonalnej trudno nie zauważyć szkoły Palo Alto, która powstała w latach 40. ubiegłego wieku, a jej przedstawicielami byli m.in.: G. Bateson, P. Watzlawik, C.S. Hall i inni. Zespół Palo Alto opracował trzy hipotezy w zakresie komunikacji interpersonalnej:

1. istotą komunikacji są procesy relacyjne i interaktywne pomiędzy elementami;
2. wszelkie ludzkie zachowania mają wartość komunikacyjną;
3. uznaje się psychiatryczne symptomy jako przejawy zakłóconej komunikacji interpersonalnej¹⁴.

Zacząto więc dostrzegać komunikację jako proces społeczny, który rozpoczyna się dla jednostki w rodzinie w okresie przedszkolnym i wtedy już zawiera wiele sposobów wyrażania komunikatów poprzez formy werbalne i niewerbalne. Natomiast w samej treści komunikatu zaczęto analizować głównie sytuację kontekstową.

Według Batsona kontekstowy model komunikacji oparty jest na logicznych poziomach, które podlegają współzależności zstępującej – niższe poziomy

¹² Tamże.

¹³ Z. Nęcki, Z., *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 20–21.

¹⁴ M. Pankiewicz, *Style komunikacji...*, dz. cyt., s. 40.

interpretowane są poprzez ramę odniesienia wyższego poziomu w obszarze pewnego sensu zdarzenia jak i zachowania¹⁵.

Wychowanie rodzinne jest głównym czynnikiem trudności komunikacyjnych pojawiających się we wczesnych etapach ontogenezy. Komunikacja z rodzicami określa istotę socjalizacji i rozwój dziecka w obszarze zabaw, przebywania z rodzicami, krewnymi. Stosunki rodzinne tworzą więc kapitał społeczny, który umożliwia dzieciom właściwe przystosowanie i integrację z różnymi grupami społecznymi. W rodzinie rozwijają się podstawowe doświadczenia komunikacji i również wzory z komunikatywnym zachowaniem w interakcji z innymi osobami¹⁶.

Zdolności interpersonalne odgrywają ważną rolę w rodzinie zwłaszcza dla uczącego się dziecka, albowiem każdy potrzebuje dialogu do przekazywania swoich myśli, informacji, zwłaszcza w dążeniu do rozwiązania różnych sytuacji problemowych. Ważne są dobre chęci, ale także wiedza, doświadczenie, odpowiednie logiczne myślenie wsparte koncentracją czy też pewną prawidłowością tworzenia zdań zrozumiałych dla odbiorcy w taki sposób, aby osiągnąć ostateczny cel, czyli obustronne zrozumienie.

Warto zaznaczyć, że język werbalny nie został idealnie skonstruowany przez człowieka. Wiele wyrazów nie tylko w języku polskim, ma różne, czasami odmienne znaczenia, dlatego zawsze należy rozważyć i logicznie tworzyć swoją wypowiedź, aby nie zniekształcać przekazywanych w niej treści. Zakłócenia przyczyniają się bowiem do powstania konfliktów między osobami komunikującymi się między sobą. Brak takiego zrozumienia i porozumienia może mieć negatywny wpływ na jednostkę w obszarze jej prawidłowego funkcjonowania i właściwego przystosowania do pracy zawodowej czy życia osobistego.

Watzlawick zauważa, że „Jakaś piąta część całej komunikacji ludzkiej służy do wymiany informacji, podczas gdy reszta dotyczy nie kończącego się procesu definiowania, potwierdzania, negocjowania i redefinicji istoty naszych relacji z innymi”¹⁷.

Na podstawie wymienionych definicji, a także pewnych schematów charakteryzujących komunikowanie interpersonalne zauważa się, że każdy powinien nauczyć się dostrzegać i weryfikować, a następnie starać się ciągle usprawniać swój sposób przekazywania informacji, by minimalizować, a nawet, jeśli jest to możliwe, całkowicie eliminować tzw. werbalne błędy. Dlatego też w dalszej części eksploracji komunikacji interpersonalnej skoncentruję się na zakłóceniach i barierach, które w największym stopniu przyczyniają się do powstania konfliktów.

¹⁵ <https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/2850/1/Adam%20Skibi%C5%84ski%20-%20Gregory%20Bateson%20i%20kontekstowa%20teoria%20komunikacji.pdf> (dostęp 25 maja 2017)

¹⁶ G. Samokhvalova, *Parenting Mistakes as a Factor in Communication Difficulties in Children*, Procedia - Social and Behavioral Sciences 233, Samokhvalova, G. (2016). Parenting Mistakes as a Factor in Communication Difficulties in Children, Procedia - Social and Behavioral Sciences 233, s. 123.

¹⁷ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 26.

Zakłócenia i bariery w komunikacji

Celem komunikacji interpersonalnej jest przekazywanie różnego rodzaju treści potrzebnych do współżycia, współpracy w całym obszarze normalnego funkcjonowania człowieka. Jednak często zdarza się, że człowiek celowo lub nieświadomie powoduje lub napotyka na tzw. bariery komunikacyjne, które zakłócają prawidłowy odbiór komunikatów. Przeważnie wpływa to negatywnie na wizerunek osoby i ogólnie na stosunki międzyludzkie w danej społeczności. Należy więc przyjrzeć się temu z bliska i spróbować postawić następujące pytania: dlaczego tak się dzieje? Co jest tego przyczyną?

W literaturze tematu dostrzega się wiele opisów i przykładów dotyczących barier komunikacyjnych, które w sposób widoczny zakłócają normalny tryb życia jednostki. Każdy czynnik może stanowić przeszkodę, zarówno wewnętrzny, pochodzący od jednostki, i zewnętrzny, tzw. niezależny od rozmówców, np. warunki pogody – ciepło, zimno, hałas z otoczenia itp.

Warto zacząć od podstawowych czynników i wyuczonych cech charakteru jednostki, do których zaliczyć można m.in.: ogólny status człowieka w społeczeństwie, czyli jego pozycja w organizacji, poziom wykształcenia, kultura osobista, wychowanie, kierowanie się szacunkiem dla drugiego człowieka bez względu kim jest i co robi, a także umiejętności wytworzenia przyjaznej atmosfery. Wymienione powyżej czynniki mają znaczący wpływ na ogólny przebieg komunikowania interpersonalnego.

Grażyna Kuś wymienia następujące wewnętrzne bariery: osądzanie, decydowanie za innych, uciekanie od cudzych problemów, blokady językowe. Autorka definiuje **osądzanie** jako „narzucanie własnych wartości innym osobom oraz wskazywanie rozwiązań cudzych problemów bez uwzględniania racji osób, których problemy te dotyczą, np. poprzez krytykę”. **Decydowanie za innych** prowadzi do blokowania „ich samodzielnego podejmowania decyzji, doprowadzając ich do uległości, np. adresat zakazuje, grozi, rozkazuje”. Kolejną barierą według Kuś jest **uciekanie od cudzych problemów** i ma miejsce wówczas, gdy „nie przejawiamy chęci słuchania drugiej osoby, nie chcemy wziąć pod uwagę ani uczuć, ani jej zmartwień, np. rozmówca odchodzi od tematu, logicznie argumentuje, pociesza”. Ostatnim czynnikiem są **blokady językowe** – „stosowane w sposób świadomy, w celu obniżenia poczucia wartości rozmówcy, lub nieświadomie, np. stosuje umowne kody, używa wulgaryzmów, wtrąca do rozmowy wypowiedzi w językach obcych itp.”¹⁸

Barbara Sobkowiak wymienia kilkanaście barier w komunikacji międzyludzkiej i są to kolejno: fizyczne, językowe, odnoszące się do braku zgodności komunikatów

¹⁸ G. Kuś, *Trening umiejętności w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Materiały szkoleniowe*, Warszawa 2012, s. 26–28.

werbalnych z niewerbalnymi, a także bariery percepcyjne i interpretacyjne, emocjonalne, dotyczące braku umiejętności słuchania, w zakresie pewnych działań konkurencyjnych wobec komunikowania się. Oprócz tego autorka dodaje inne bariery, typu manipulacyjnego, dotyczące zaufania i wiarygodności, w obszarze przerostu informacji nad jej zasadniczą treścią, a także bariery kulturowe, obyczajowe, religijne, związane w zasadniczy sposób z poziomem edukacji rozmówców¹⁹.

Według Sobkowiak do barier **fizycznych** zaliczyć można tzw. „przelotność komunikowania się” ze względu na brak czasu, a więc np. w trakcie krótkiego spotkania mogą dominować chaotycznie skonstruowane wypowiedzi, które zazwyczaj są niedookreślone. Do innych przyczyn zakłóceń można zaliczyć tzw. „szumy o charakterze zewnętrznym”, czyli np. dźwięk samochodów, maszyn na placu budowy, ewentualnie z blisko umiejscowionego zakładu pracy lub „szumy o charakterze wewnętrznym” bezpośrednio związane z gorszym samopoczuciem, zmęczeniem, jakimś bólem, chwilową niedyspozycyjnością jednostki itp.²⁰

Z. Nęcki dodaje parę innych czynników o parametrach fizycznych związanych z **zakłóceniami środowiskowymi**, takich jak: temperatura, oświetlenie, wielkość pomieszczenia, układ architektoniczny i przestrzenny, umeblowanie pomieszczenia, a nawet zapach. Autor stwierdza, że uciążliwy, nieoczekiwany hałas wywoływać może silne stany irytacji²¹.

Kolejną barierą, jakże ważną, jest sam **język werbalny** i posługiwanie się nim w sposób prawidłowy. Głównym celem ma być taka sama treść przekazu i odbioru. Na pozór nie jest to łatwe zadanie, ale człowiek częstokroć przekazuje informacje bez większego przygotowania, czyli bez doboru słów i ich właściwego zestawienia. Konsekwencją takiego podejścia są widoczne zakłócenia, a nawet długotrwałe konflikty. Nęcki przypomina o wieloznaczności aktów komunikacyjnych i zaimków. Według autora każde słowo ma „nieskończenie wiele odcieni znaczeniowych, zwłaszcza w użyciach metaforycznych” przy umiejscowieniu zaimka w zdaniu. W różnych przypadkach rola kontekstu zdania nabiera znaczenia semantycznego²².

Często człowiek wykorzystuje **komunikaty niewerbalne**, aby np. wzmocnić siłę przekazu informacji. Nie każdy z nas wykazuje skłonności aktorskie, aby prawidłowo zsynchronizować wypowiedziane słowo z różnymi gestami ciała za pomocą mimiki, ruchów rąk, gestów, intonacji głosu. Rezultatem takiej pseudopostawy jest wysyłanie do odbiorcy sprzecznych komunikatów, które zakłócają prawidłowe zrozumienie treści werbalnej²³.

¹⁹ B. Sobkowiak, *Procesy komunikowania się w organizacji* [w:] B. Dobek-Ostrowska (red.), *Współczesne systemy komunikowania*, Wrocław 1997, s. 37–39.

²⁰ Tamże, s. 37–38.

²¹ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 173.

²² Tamże, s. 171.

²³ B. Sobkowiak, *Procesy komunikowania się...*, dz. cyt., s. 38.

Z. Nęcki wskazuje na zakłócenia wówczas, gdy słuchacz nie wykonuje żadnych reakcji lub wykonuje reakcje negatywne poprzez np. ciągłe ziewanie, rzucanie „wściekłych” spojrzeń m.in. na adresata. Jest to w pewnym sensie wyrażenie dezaprobaty w stosunku do osoby przekazującej komunikaty²⁴.

Inną ważną kwestią są **różnice w postrzeganiu nowych informacji**, zwłaszcza jeśli są w sprzeczności z wcześniejszą wiedzą bądź doświadczeniem. Człowiek z natury jest leniwy i często posługuje się stereotypami. Takie zjawisko można porównać do edukacji dwoma rodzajami uczenia, jakie opracował Chris Argyris (1982). Wyróżnia on bowiem:

1. „Pojedynczą pętlę – gdy uczenie pasuje do uprzednich doświadczeń i systemu wartości;
2. Podwójną pętlę – gdy uczenie nie pasuje do uprzednich doświadczeń czy schematów”.

W przypadku drugiego rodzaju uczenia wymaga się od dorosłego przebudowy i zmiany schematów myślowych²⁵.

Podobnie postępuje się w komunikacji interpersonalnej. Osoba powinna wyjaśnić treść przekazu werbalnego, aby był on jednoznacznie zrozumiały dla wszystkich odbiorców.

Również, jak zauważa Z. Nęcki, **nieporozumienia słowne i czynności rekonstrukcyjne** w przypadku próby wyjaśnienia działania aparatury, urządzenia, kiedy adresat uzyskuje komunikat przepełniony niezrozumiałymi dla niego wyrazami oznaczającymi różne elementy typowo techniczne. Może zaistnieć inna sytuacja, kiedy dochodzące komunikaty są zbyt ciche. Wówczas powstaje problem z ich uchwyceniem i zrozumieniem. Autor postuluje upraszczanie komunikatów, zwłaszcza wśród dzieci, których słownictwo jest ubogie i wiele słów nie rozumieją, albo wśród cudzoziemców uczących się języka polskiego. Natomiast rekonstrukcja konwersacji wymaga większego wysiłku, ponieważ na skutek przerwania rozmowy, z reguły dąży się do odtworzenia jej fragmentów, które były wcześniej wypowiedziane, aby bez dalszych zakłóceń kontynuować wypowiedź²⁶.

Każdej rozmowie towarzyszą pewne **reakcje emocjonalne** i jest to niezależne od jednostki. W przypadku negatywnych informacji pojawiają się reakcje związane m.in. z lękiem, gniewem, a nawet agresją. W dodatku jednostka przestaje kontrolować przebieg odbioru treści komunikatów. Dochodzi wówczas do wielu nieporozumień, co może utrudnić współpracę i chęć komunikowania się. Zarówno przełożony jak i podwładni powinni być wyczuleni na sposób przekazywania komunikatów i ich wpływ na zachowania innych. Sobkowiak podkreśla przy tym ważną **umiejętność słuchania** drugiej osoby. Niekiedy dochodzi do konfliktu, ponieważ

²⁴ Z. Nęcki, *Komunikacja...*, dz. cyt., s. 169.

²⁵ M.S. Knowles, III E.F. Holton, R.A. Swanson, *Edukacja dorosłych*, Warszawa, 2009, s. 174.

²⁶ Z. Nęcki, *Komunikacja...*, dz. cyt., s. 170.

rozmówcy nie potrafią zrozumieć treści przekazywanej wiadomości. Istotną rolę odgrywa **koncentracja i chęć słuchania**, by nie zatracić jakiegos fragmentu, który może wpłynąć na pełne zrozumienie sensu całego komunikatu²⁷.

Innym często spotykanym elementem zakłócającym skutecznie komunikowanie werbalne jest masowe wykorzystywanie **technologii informacyjno-komunikacyjnych** (TIK) w postaci smartfonów, tabletów, czytników e-booków, np.: w trakcie spotkania grupowego, zebrania zakładowego, szkolenia, konferencji itp. Taka forma zakłóceń jest popularna ze względu na ogólny dostęp do nowoczesnej technologii. Każdy więc sięga po cyfrowe źródła informacji, których zakres jest nieograniczony i przeważnie prowadzi do gromadzenia w zasobach pamięci ludzkiej nadmiaru różnych wiadomości, w większości zupełnie nieprzydatnych. Powoduje to dodatkową pracę dla mózgu związaną z wyodrębnianiem tego, co jest naprawdę niezbędne. Z drugiej strony jednostka traci bezpowrotnie drogocenny czas i jest narażona na szybsze zmęczenie psychofizyczne organizmu.

Człowiek z reguły nastawiony jest egoistycznie do prowadzenia jakiegokolwiek rozmowy. W pierwszej kolejności dba o własny interes i wszystko ku niemu przyporządkowuje. Dlatego też istnieje duże prawdopodobieństwo, że w trakcie rozmowy dojdzie do **manipulowania komunikatami** poprzez ich próbę zniekształcenia lub fałszowania. Nadawca chce aktywnie wpłynąć na sposób zachowania lub postrzegania pewnych zdarzeń u odbiorcy. Niekiedy przełożony przekazuje informacje swoim podwładnym w sposób nieczytelny, niedookreślony, nie dba o ich rozwój i stabilizację, koncentruje się na realizowaniu własnej polityki, np. umocnienia władzy. Może też świadomie zniekształcać pewne informacje o pracownikach w protokołach sprawozdawczych dla wyższego szczebla kierownictwa. Taki sposób działania wpływa na zmniejszenie zaufania czy utratę wiarygodności ze strony najbliższych pracowników. Ma to również negatywny efekt na współpracę i pełne zaangażowanie w zakresie osiągnięcia zamierzonych celów organizacji²⁸.

Jednym z ważniejszych elementów zakłócających funkcjonowanie człowieka w jego środowisku mogą być **bariery kulturowe**²⁹, **obyczajowe** bądź na tle **religijnym**. Należy zastanowić się nad tym problemem z uwagi na to, że kraj jest częścią Unii Europejskiej, położony w centrum Europy, w którym od zarania dziejów państwowości mieszały się różne kultury, obyczaje, religie między Wschodem a Zachodem, Północą i Południem. Ostatnie lata jednoznacznie wskazują, że Polska zaczyna być coraz bardziej atrakcyjnym krajem dla emigrantów przybywających z różnych stron świata. Należy więc szczególnie zadbać o to, by jednostka dążyła do poszanowania tej „inności” w całym zakresie. Jest to możliwe tylko poprzez edukację i chęć zrozumienia odmienności, a także jej pełnego zaakceptowania w taki

²⁷ B. Sobkowiak, *Procesy komunikowania się...*, dz. cyt., s. 38.

²⁸ Tamże, s. 39.

²⁹ Tamże.

sposób, aby nie dochodziło do konfliktów na tle religijnym, rasowym w porównaniu do tego, co obserwuje się od wielu lat w różnych krajach, także na kontynencie europejskim.

Warto jeszcze na chwilę prześledzić bariery związane z utrudnianiem słuchania. G. Kuś wylicza ich aż 12 i są to odpowiednio: **filtrowanie** (jako słuchanie wybiórcze), **porównywanie siebie z rozmówcą** (utożsamiamy się z osobą mówiącą – także do nas), **skojarzenia** (w które zagłębia się wypatrując pewne podobieństwa), **przygotowanie odpowiedzi w trakcie słuchania** (próbujemy szybko skonstruować odpowiedź, zatracając sens komunikatu), **domyślanie się** (czyli o co chodzi w treści komunikatu adresata), **osądzanie** (próbujemy kogoś osądzić, nie znając do końca szczegółów), **utożsamienie się** (wydaje nam się, że to my przemawiamy), **udzielanie rad**, które raczej szkodzą rozmowie, sprzeciwianie się (protestujemy, nie zgadzamy się w wypowiedzią rozmówcy), **przekonanie o swojej racji** (usilne namawianie), **zmiana toru** (zmieniamy temat), **zjednywanie** (słuchamy, ale w ogóle się nie angażujemy)³⁰.

Na podstawie powyższych przykładów stwierdza się jednoznacznie, że mnogość różnych sytuacji i towarzyszących im czynników może wpływać niekorzystnie na efekt prowadzenia rozmowy.

Zakończenie

Artykuł składa się z dwóch części: w pierwszej skoncentrowano się na wyjaśnieniu terminu komunikacja interpersonalna według różnych autorów i badaczy, w drugiej części, zwrócono szczególną uwagę na zakłócenia i bariery komunikacyjne, które powodują różnego rodzaju nieporozumienia w życiu człowieka.

Komunikacja interpersonalna stanowi ważny „fundament” w prawidłowym funkcjonowaniu jednostki zarówno w trakcie wykonywania pracy zawodowej jak i w innych obszarach życia, np. osobistego, rodzinnego. Ogólna tendencja ustawicznego uczenia się i otwarty dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych wspierają cały ten proces w usprawnianiu emisji i transmisji różnych komunikatów. Zauważa się, że w poprawnej formie przekazu informacji kładzie się duży nacisk na właściwe słownictwo, konstrukcje zdań, intonacje. Istotne są przy tym formy niewerbalne, które współgrają z wypowiedzią nadawcy, a także wzajemne zaangażowanie rozmówców. Ważne jest wcześniejsze przygotowanie treści wypowiedzi, które zawierać będą lepszy dobór słów i budowę zdań. Koncentracja i aktywne słuchanie ze zrozumieniem wzmacniają końcowy efekt rozmowy. Należy pamiętać, że również szczególną rolę odgrywają inne czynniki, do których zaliczyć

³⁰ G. Kuś, *Trening umiejętności w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej*, Materiały szkoleniowe, Warszawa 2012, s. 28.

można m.in.: kulturę osobistą, umiejętność używania zwrotów grzecznościowych, szacunek dla odbiorcy i traktowanie go po partnersku.

Na podstawie powyższej treści stwierdza się, że komunikacja interpersonalna należy do skomplikowanych czynności człowieka poprzez wielość różnych czynników nawarstwiających się w danym momencie trwania rozmowy. Dlatego też występuje wiele zakłóceń i związanych z nimi barier w obszarze przekazywania treści werbalnych i niewerbalnych. Każdy powinien zaznajomić się z tymi licznymi „przeszkodami”, aby ich unikać i podążać w kierunku prawidłowo konstruowanych komunikatów.

Ponieważ często zdarzają się sytuacje, kiedy jednostka popełnia błędy w komunikowaniu się również nieświadomie, postuluje się, aby wzmocnić obszar edukacji w zakresie komunikacji interpersonalnej już na poziomie szkoły podstawowej, a także na kolejnych etapach kształcenia, włączając w ten zakres również pedagogikę dorosłych i gerontologię.

Bibliografia

- Baney J. (2009), *Komunikacja interpersonalna*, Warszawa, Wolters Kluwer.
- Griffin, Ricky W and Rusiński M. (2002), *Podstawy zarządzania organizacjami*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Friedemann Schulz von Thun (2003), przekład Włodyga Piotr, *Sztuka rozmawiania. Analiza zaburzeń*, Kraków, Wydawnictwo WAM.
- Jagiela J. (2004), *Komunikacja interpersonalna w szkole*, Kraków, Wydawnictwo Rubikon.
- Jamrożek, B., Sobczak, J. (2000), *Komunikacja interpersonalna*, Poznań, Wydawnictwo eMPi2.
- Knap M.L., Hall J.A. (2000), *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Wydawnictwo Astra, Wrocław.
- Knowles M.S., Holton III E. F., Swanson R.A. (2009), *Edukacja dorosłych*, Warszawa, PWN.
- Kuś G. (2012), *Trening umiejętności w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej, Materiały szkoleniowe*, Warszawa, Uczelnia Warszawska im. Marii Skłodowskiej-Curie.
- Nęcki Z. (2000), *Komunikacja międzyludzka*. Kraków; Kluczbork: Antykwa.
- Okoń W. (1998), *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”, s. 176, 405.
- Pankiewicz M. (2007), *Style komunikacji a preferencje wartości uczniów zdolnych* [w:] Studia z psychologii w KUL, Tom 14, (red.) P. Francuz, W. Otrębski, Lublin, Wyd. KUL, s. 39–56.
- Samokhvalova G. (2016), *Parenting Mistakes as a Factor in Communication Difficulties in Children*, Procedia - Social and Behavioral Sciences 233, 123–127.
- Skibiński A., *Gregory Bateson i kontekstowa teoria komunikacji. Różnica, która czyni różnicę, i wzorzec, który łączy* (dostęp 25 maja 2017 r.).
- Sobkowiak B. (1997), *Procesy komunikowania się w organizacji* [w:] Bogusława Dobek-Ostrowska (red.), *Współczesne systemy komunikowania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 22–40.
- <https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/2850/1/Adam%20Skibi%C5%84ski%20-%20Gregory%20Bateson%20i%20kontekstowa%20teoria%20komunikacji.pdf>