

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Mo- tywacja, wiedza i umiejętności*



„Nikt nie może się nie komuni-
kować”¹. Ten znany na gruncie teorii
komunikacji aksjomat uświadamia
nam, że komunikowanie się jest nie-
uchronne. Jako proces społeczny to-
warzyszy człowiekowi od momentu,
gdy rozpoczął on życie w grupach,
stanowiąc nieodłączny składnik
wszelkich relacji międzyludzkich
i podstawę funkcjonowania społeczeństwa. Wielu badaczy przyznaje,
że społeczeństwa nie tylko istnieją
dzięki przekazywaniu informacji

¹ Ta koncepcja P. Watzlawicka, J. Beavin,
D. Jacksona zawarta została w pracy
Pragmatics of Human Communication.

i komunikowaniu, ale że ich istnienie
polega na tych właśnie procesach².
H. Retter pisze: „przyszło nam żyć
w społeczeństwie, które funkcjonuje
jedynie dzięki komunikacji toczącej
się na wszystkich płaszczyznach i we
wszystkich jego kręgach”³. Dziś,
w dobie zawrotnego tempa rozwoju
technologii komunikacyjnych nabie-
ra ona nowego wymiaru.

Jeśli wziąć pod uwagę rangę za-
gadnienia, nie dziwi fakt pojawiania
się na rynku wciąż nowych publikacji
z tego zakresu. Można wśród nich
znaleźć szereg ciekawych propozycji
polskich autorów, a także tłuma-
czenia znanych opracowań obcoję-
zycznych, traktujących o wszelkich
rodzajach i aspektach komunika-
cja: komunikacji interpersonalnej,
grupowej, masowej, internetowej,
niewerbalnej, międzykulturowej,
politycznej, o negocjacjach, konflik-
tach, barierach, perswazji, manipu-
lacji i wielu wielu innych.

*Komunikacja między ludźmi.
Motywacja, wiedza i umiejętności* to

² B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy ko-
munikowania społecznego*, Wrocław
1999, s. 7.

³ H. Retter, *Komunikacja codzienna
w pedagogice*, Gdańsk 2005, s. 11.

pierwsze polskie wydanie podręcznika amerykańskich specjalistów z zakresu skutecznego komunikowania się: Briana H. Spitzberga – specjalizującego się w komunikacji interpersonalnej, J. Kevina Barge'a – podejmującego tematykę komunikowania się w małych grupach oraz Sherwyn P. Morreale – specjalistkę w obszarze przemawiania publicznego. Łącząc swą wiedzę i doświadczenie, autorzy stworzyli model kompetencji komunikacyjnej, na którym oparta została koncepcja całego podręcznika.

„Sposób, w jaki się komunikujemy, ma bezpośredni wpływ na jakość naszego życia, jakość tworzonych przez nas związków i budowanych przez nas społeczności” – piszą autorzy (s. 52). To komunikacja „tworzy nasze światy społeczne, (...) pomaga budować związki i utrzymywać w nich zdrowy, wspierający klimat. Może zaoferować ludziom wsparcie społeczne w chwilach kryzysów osobistych, a także wzmacniać ich pozytywną samoocenę. Pomaga w kształtowaniu spójności i sprzyja zaangażowaniu oraz lojalności w małych grupach i organizacjach” (s. 47).

Komunikowanie się służy realizacji specyficznych celów każdej interakcji i zapewnia zaspokojenie wielu istotnych potrzeb człowieka. Warto zatem dążyć do tego, by nasze zachowania komunikacyjne uczynić jak najbardziej kompetentnymi, czyli – w rozumieniu

zaprezentowanym przez autorów – stosownymi i skutecznymi. Wiąże się to – z jednej strony – z odwoływaniem się do ustalonych reguł postępowania i unikaniem ich łamania, z drugiej zaś z dążeniem do realizacji własnych celów i intencji w interakcjach z innymi. Wybierając optymalną komunikację, osiągamy zaprojektowane przez nią rezultaty w sposób utrzymujący dobre relacje międzyludzkie i szanujący panujące zasady. Stosujemy środki możliwe do zaakceptowania przez innych. Dostrzegając wagę własnego zadowolenia w sytuacjach komunikacyjnych, jednocześnie rozumiemy, że zadowolenie to nie powinno być skutkiem czyjś niezadowolenia (s. 70). Kompetentna komunikacja to zatem nieustanne poszukiwanie równowagi między „potrzebą bycia stosownym a pragnieniem skuteczności” (s. 71). Pociąga to za sobą konieczność ciągłej refleksji nad etyczną stroną komunikacji.

Książka składa się z czterech części, z których każda w przystępny sposób przybliży istotne zagadnienia komunikacji między ludźmi, od porozumiewania się w bliskich związkach po przemawianie publiczne. Kolejne rozdziały części I stopniowo wprowadzają czytelnika w świat werbalnej i pozawerbalnej komunikacji międzyludzkiej. Przeczytamy tu o istocie tego procesu i jego roli w życiu jednostek oraz całych społeczeństw, poznamy powszechnie założenia dotyczące komunikacji,

różne jej modele oraz podstawowe procesy stanowiące o kompetentnym porozumiewaniu się, tj.: spostrzeganie, język, komunikację niewerbalną oraz słuchanie.

W tej części autorzy nakreślili opracowany przez siebie model kompetencji komunikacyjnej. „Aby być postrzeganym jako osoba kompetentna, tak przez siebie samego, jak i – co ważniejsze – przez innych, osoba przekazująca komunikaty powinna być zmotywowana, a także posiadać adekwatne do kontekstu umiejętności i wiedzę” – twierdzą autorzy (s. 22). Te trzy elementy: motywacja, wiedza oraz umiejętności stanowią o kompetentnym, czyli stosownym i skutecznym porozumiewaniu się w każdej niemal sytuacji komunikacyjnej, choć inny będzie ich zakres w zależności od kontekstu, w jakim komunikacja się odbywa. W książce uwzględniono trzy główne typy kontekstu: interpersonalny, w małej grupie oraz przemawiania publicznego. Poświęcono im kolejne części podręcznika.

O kompetentnej komunikacji interpersonalnej pisze H. Brian w II części książki. Składają się nań – zgodnie z przyjętym modelem – właściwa motywacja, wiedza: deklaratywna (co komunikować) oraz proceduralna (jak komunikować), ale nade wszystko cztery rodzaje umiejętności, które – jak podkreślają autorzy – pełnią istotną rolę bez względu na kontekst. Są to: koordynacja, będąca umiejętnością kierowania przebie-

giem interakcji, panowanie nad sobą, jako umiejętność okazywania kontroli i pewności, ekspresyjność, czyli umiejętność wykorzystania walorów komunikacji niewerbalnej, oraz umiejętność bycia uważnym, rozumiana jako okazywanie innym zainteresowania, troski i uwagi.

Autor podjął także szczególnie dziś aktualny problem kompetentnej komunikacji internetowej. Wskazuje na zasadnicze cechy różniące tak zapośredniczoną komunikację od porozumiewania się twarzą w twarz, kreśli korzyści płynące z dostępu do elektronicznych mediów, ale też uczula na zagrożenia i konsekwencje wynikające z powszechnego do nich dostępu. „Wrażliwość medialna i kompetencja w przyszłości – pisze H. Brian – będą coraz bardziej dotyczyły zdolności rozpoznawania ludzkich oszustw w tych mediach i umiejętności wybierania mediów stosownych dla określonych wiadomości” (s. 248).

Jedną z umiejętności, ważną z wielu względów szczególnie w obszarze zawodowym, jest kompetentne komunikowanie się w małych grupach. Ten kontekst opisano w III części książki, skupiając się głównie na procesach podejmowania decyzji grupowych oraz zarządzaniu relacjami w grupie.

IV część *Komunikacji między ludźmi...* poświęcona została przemawianiu publicznemu. S.P. Morreale – specjalistka z tego zakresu przekonuje, że nabycie umiejętności

publicznego przemawiania, któremu towarzyszy pewność siebie, jest cenne dla każdego, nawet jeśli nie jest się politykiem, przywódcą czy nauczycielem. Przynosi ono korzyści jednostce, usprawniając jej umiejętności krytycznego myślenia, a także wspólnotom i społeczeństwu (s. 514). To jedna z umiejętności o kluczowym znaczeniu na etapie starania się o pracę i dla późniejszych sukcesów zawodowych.

Morreale twierdzi, że każdy człowiek może opanować i z powodzeniem wykorzystywać umiejętność publicznego przemawiania, która – jak wynika z badań – wywołuje lęk u niemal połowy dorosłych osób⁴. Może w tym pomóc nakreślony przez autorkę model kompetentnego mówcy. Czytelnikowi przybliżono kolejno elementy budujące kompetencję w zakresie przemawiania publicznego oraz wyzwania i zagrożenia z nim związane, zaproponowano ponadto sposoby pokonywania lęku przed publicznymi wystąpieniami. Całość uzupełniają praktyczne wskazówki, jak profesjonalnie przygotować wystąpienie publiczne (informacyjne oraz perswazyjne), by zwiększyć szanse na bycie postrzeganym jako kompetentny mówca. Przydatne będą nie tylko początkującym mówcom.

⁴ Powołując się na wyniki badań amerykańskich, autorzy podają, że 45% dorosłych osób odczuwa lęk przed publicznym przemawianiem, przy czym znaczące są tu różnice między kobietami – 54% a mężczyznami – 34%.

Podjmując wyzwanie opanowania umiejętności dobrego mówcy, warto mieć świadomość, że kompetentne przemawianie uzależnione jest nie tylko od samego mówcy, ale też od kompetencji audytorium w słuchaniu (s. 528). Warto o tym pamiętać, niezależnie od tego, w jakiej roli przyjdzie nam wystąpić. Podobnie, jak myśli Kwintyliana, że „idealny mówca publiczny jest zarówno skuteczny, jak i etyczny”.

Książkę kończy dodatek *Kompetentne prowadzenie wywiadów*, poświęcony omówieniu umiejętności skutecznego komunikowania werbalnego i niewerbalnego w sytuacji wywiadu: podczas rozmowy kwalifikacyjnej, wywiadu dziennikarskiego, terapeutycznego itp. Sprawdzają się tu – zdaniem autorów – te same umiejętności, które prowadzą do sukcesu w komunikacji interpersonalnej, wywiad zakłada bowiem bezpośrednią wymianę informacji. Jak wszystkie inne sytuacje komunikacyjne, także i ta wiąże się z licznymi wyzwaniami i zagrożeniami; autorzy opisują je więc, wskazując sposoby pokonywania napotkanych trudności i osiągania sukcesów, tak w relacjach osobistych, jak i w sytuacjach zawodowych.

Wszystkie rozdziały podręcznika mają podobną, przejrzystą strukturę. Rozpoczyna je wskazanie zasadniczych celów rozdziału oraz opis sytuacji komunikacyjnej, powiązanej tematycznie z jego treścią; to do niej odwołują się autorzy przy omawianiu kolejnych

zagadnień. Każdy rozdział zamyka krótkie podsumowanie oraz spis słów kluczowych, czyli najważniejszych terminów i zagadnień poruszonych w wykładzie. Autorzy zachęcają również czytelnika, także poprzez pytania sprawdzające zamieszczone w treści rozdziałów, do doskonalenia własnej kompetencji komunikacyjnej w obszarze motywacji, wiedzy i umiejętności. Służą temu zestawy pytań i ćwiczeń oraz bogata literatura, umieszczone pod każdym rozdziałem.

Książka – w zamierzeniu autorów – ma pełnić funkcję podręcznika wprowadzającego w problematykę kompetencji komunikacyjnej, służyć więc będzie wszystkim zainteresowanym tematem z racji podjętych studiów czy podejmowanych w tym obszarze badań. Z powodzeniem może też posłużyć jako bogate źródło wiedzy i praktycznych wskazówek każdemu, kto – dostrzegając płynące stąd osobiste,

zawodowe czy społeczne korzyści – pragnie doskonalić swoje sposoby komunikowania się z innymi.

Na naszym rynku znaleźć można wiele publikacji dotyczących komunikacji międzyludzkiej. Jeśli jeszcze Czytelniku nie sięgnąłś po nie, może warto przygodę z komunikacją rozpocząć od propozycji amerykańskich autorów S.P. Morreale, B.H. Spitzberga i J.K. Barge`a *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*. Znajdziesz tu interesujące informacje o kompetentnym komunikowaniu się z innymi oraz konkretne wskazówki, jak taką kompetencję osiągnąć. Jednakże „wybór, czy zaangażować się w takie formy komunikacji, które tworzą funkcjonalne i zdrowe związki, grupy, organizacje i społeczności, należy do ciebie” (s. 54).

Dorota Szumna
UR, PCEN Rzeszów

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, W.N. PWN, Warszawa 2007, s. 744.

Ewelina Nurczyńska-Fidelska, Konrad Klejsa, Tomasz Kłys, Piotr Sitarski, *Kino bez tajemnic*

Książka, którą Państwu przedstawiam, jest wydawnictwem ważnym nie tyle dla „specjalistów od filmu”, ile dla tych, którzy interesują się X muzą lub też z racji obowiązków

zawodowych będą prezentowali podstawy estetyki kina i zaznajamiają innych z artystycznymi cechami filmu – dzieła sztuki.

Kompozycja owej książki-podręcznika została zaprojektowana