Part Code ST1316
R G B WH GR BL Grey Scale #13 C M Y K
DANES PICTA .COM
A 1 2 3 4 5 6 M 8 9 10 11 12 13 14 15 B 17 18 19

AKADEMIA OBRONY NARODOWEJ

WYDZIAŁ NAUK HUMANISTYCZNYCH

ppłk mgr Edward POMYKAŁA

ZNACZENIE ODDZIAŁYWAŃ NIEWERBALNYCH W PROCESIE DOWODZENIA I WYCHOWANIA

Rozprawa doktorska

BIBLIOTEKA GŁÓWNA - ARCHIWUM
54844
Biblioteka Główna
Akademii Obrony Narodowej
S/2490
05-002490-001-0
BIBLIOTEKA GŁÓWNA - ARCHIWUM
54844

WARSZAWA 1994

Colour Chart #13
Inches Centimetres
Blue Cyan Green Yellow Red Magenta White 3/Color Black
DANES PICTA .COM

AKADEMIA OBRONY NARODOWEJ

WYDZIAŁ NAUK HUMANISTYCZNYCH

BIBLIOTEKA GŁÓWNA - ARCHIWUM
Nr ewid. 54844
Akademii Obrony Narodowej

ppłk mgr Edward POMYKAŁA

ZNACZENIE ODDZIAŁYWAŃ NIEWERBALNYCH W PROCESIE DOWODZENIA I WYCHOWANIA

Rozprawa doktorska

opracowana pod kierownictwem
naukowym
płka dra hab. Jerzego KUNIKOWSKIEGO

1 - 2

BIBLIOTEKA GŁÓWNA
Nr
Działu Zbiorów Jawnych
S/2490

WARSZAWA 1994

Spis treści

Wstęp 4

Rozdział I. Istota komunikowania społecznego
w literaturze przedmiotu 12

1.1. Pojęcie i środki komunikowania 13

1.2. Znaki, kody i języki 16

1.3. Model aktu komunikowania 19

1.4. Teorie komunikowania interpersonalnego 23

1.5. Interpretacja aktów komunikacyjnych 33

Rozdział II. Komunikowanie niewerbalne 40

2.1. Charakterystyka komunikowania niewerbalnego. 42

2.2. Formy zachowania niewerbalnego 49

2.2.1. Sygnały mimiczne 51

2.2.2. Gestykulacja 53

2.2.3. Spoglądanie i kontakt wzrokowy 55

2.2.4. Dźwiękowe elementy parajęzykowe 58

2.2.5. Aparycja i ubiór 60

2.2.6. Postawy ciała 62

2.2.7. Kontakt dotykowy 64

2.2.8. Przestrzeń personalna 67

2.3. Twarz i ręka w zachowaniu niewerbalnym 76

2.4. Funkcje zachowań niewerbalnych 83

Rozdział III. Komunikowanie niewerbalne
w środowisku wojskowym 90

3.1. Socjologiczna analiza obszarów
komunikowania niewerbalnego 91

3.2. Sytuacje komunikacyjne 103

3.3. Analiza sytuacji 116
3.3.1. Wypowiedzenia rozkaźnikowe 120
3.4. Komunikowanie skuteczne 124
3.4.1. Gesty dominacji i podporządkowania .. 129
3.4.2. Zachowania niewerbalne kadry zawodowej 134
Rozdział IV, Kształtowanie umiejętności zachowań niewerbalnych oficerów 138
4.1. Profesjonalne umiejętności zachowań niewerbalnych 139
4.2. Umiejętności spostrzegania ludzi 146
4.3. Swiadomość zachowań językowych 151
4.4. Image dowódcy 157
4.5. Kształtowanie umiejętności zachowań niewerbalnych 166
Zakończenie 175
Załączniki 179
Bibliografia 201

Wstęp

W każdym procesie kształcenia zawodowego jednym z najważniejszych celów jest nauczenie umiejętności posługiwania się narzędziami pracy. W zawodzie oficera jednym z tych narzędzi jest umiejętnosc komunikowania interpersonalnego. Obejmuje ono dość szeroką, lecz jeszcze słabo spenetrowaną empirycznie gamę wielu zagadnień. Uwzględniając zainteresowania i potrzeby środowiska wojskowego warto wymienić przede wszystkim kompetencje komunikacyjne, płynność i zakłócenia w komunikacji, planowanie i przebieg sytuacji komunikacyjnych (rozmowa wychowawcza, wywiad, raport służbowy itd.), gwary środowiskowe i wreszcie niewerbalne zachowania komunikacyjne.

W wojsku, zwłaszcza w dowodzeniu, znajdują zastosowanie bardzo różnorodne systemy znaków pozajęzykowych. Wiekszość z nich jest usankcjonowana regulaminami lub instrukcjami. Najbardziej znane są sformalizowane sygnały dźwiękowe [1/], znaki wizualne - gesty [2/], znaki świetlne, symbole graficzne. Wymienić trzeba także języki specjalne (kody i języki porozumiewawcze), komendy i kryptonimy. Spełniają one trzy ważne funkcje: umożliwiają przekazywanie sygnałów kanałem innym niż konwencjonalny i/lub na odległość dalszą niż podczas aktu mowy; skracają komunikaty; umożliwiają zamaskowanie lub utajnienie komunikatu. [3/] Przedmiotem naszego zainteresowania będą jednak nieskodyfikowane sygnały niewerbalne - tzn. formalnie nie ujednolicone, niezunifikowane i nie uporządkowane. Są to między innymi: sygnały

---

1/ Np. Sygnały powszechnego ostrzegania.
2/ Zob. Regulamin Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej.
3/ S. Marciniak, Język wojskowy, Warszawa 1987, s. 79.

mimiczne, gesty, spojrzenia, postawy ciała, dźwięki parajęzykowe. Pomimo tej dużej swobody, nie są one obojętne dla efektywności funkcjonowania zespołów ludzi żyjących w tak specyficznym środowisku, jakim jest wojsko. Nawet potoczne obserwacje prowadzą do wniosku, że jest to poważny i często wykorzystywany (przeważnie nieświadomie) tor komunikowania. Ten sposób przekazywania informacji ma szczególne znaczenie w procesie postrzegania interpersonalnego. Do podstawowych właściwości obiektu postrzeganego w procesie komunikowania niewerbalnego należą m.in. wygląd zewnętrzny, mimika, gestykulacja, właściwości mowy (siła głosu, modulacja, tempo, akcentowanie itd.), zachowania przestrzenne. Sygnały te są także wskaźnikami cech psychicznych człowieka. Jednak wiedza o większości tych zjawisk jest raczej skąpa i eksponowana bywa jako wątek uboczny, "przy okazji" eksplikacji innych problemów pedagogicznych. Dotychczas najpełniej zbadano empirycznie i poddano analizie teoretycznej problemy: oddziaływań dydaktycznych; konfliktów interpersonalnych; osobowości; komunikacji werbalnej i pisemnej. [4/] Nie zajmowano się natomiast problematyką dotyczącą komunikowania niewerbalnego. [5/] Wydaje się, że przyczyn tego niekorzystnego a nawet szkodliwego dla praktyki dowódczej i wychowawczej faktu należy upatrywać w trzech podstawowych zjawiskach.

4/ Spośród wojskowych badaczy zagadnienia te są/były przedmiotem zainteresowania. m.in. Z. Kosyrza, R. Stępnia, B. Szulca, K. Żegnałka, P. Rozmysłowicza, A. Wajdy, K. Burakowskiego, J. Kunikowskiego, J. Borkowskiego i L. Kanarskiego.

5/ W Instytucie Dydaktyki AON powstały dwie prace podyplomowe dotyczące zachowań niewerbalnych nauczycieli. Zob. E. Pomykała, Komunikowanie niewerbalne nauczyciela, praca podyplomowa, AON 1992, B. Guminiak, Komunikowanie niewerbalne nauczyciela w procesie dydaktyczno - wychowawczym, praca podyplomowa, AON 1993.

Pierwsze dotyczy wielkiej złożoności obszaru badawczego. Oto zawartość znaczeniowa komunikatów niewerbalnych jest w dużej mierze zależna od kontekstu, w jakim są one emitowane. Ponadto kontekst ów jest w znacznym stopniu przez sygnały pozasłowne kształtowany, co sprawia, że na obecnym etapie wiedzy o tych zjawiskach wiele komunikatów niewerbalnych jest stosunkowo trudnych do rejestracji i interpretacji. Ogromny postęp w tej dziedzinie przyniósł rozwój nowych i tanich technik elektronicznego zapisu dźwięku oraz obrazu. Niewielki jednak ma to wpływ na sposób opisu zapewniający obiektywność wskaźników i wykluczający subiektywność recepcji badaczy. Jak i jakich wyrażeń należałoby użyć dla opisu sygnałów nadawanych przez kanał wokalny (głośność, wysokość, barwa głosu, rytm, śmiech itd.) tak, by były one odczytane zgodnie z intencją partnerów interakcji? Jak opisać uśmiech, skoro w jego powstawaniu współdziała około siedemdziesięciu drobnych mięśni twarzy? Jak zinterpretować ów uśmiech skoro wyraża on empatię i/lub pogardę, a sam kontekst by wyznaczyć tę subtelną granicę nie wystarcza? Dlaczego pomimo tych trudności w naukowym opisie, ludzie w praktyce społecznej raczej bezbłędnie te sygnały interpretują?

"Ostatnie badania międzykulturowe wykazują, wbrew ustaleniom antropologii lat dwudziestych, że w kulturach o bardzo odmiennych modelach życia emisja podstawowych stanów emocjonalnych jest podobna. Mówiąc konkretnie, w Japonii, Brazylii, Chile i Stanach Zjednoczonych uczucia szczęścia, strachu, zdziwienia, gniewu i smutku wyrażane są dokładnie tak samo". 6/

To zaledwie kilka problemów, na rozwiązanie których trzeba bę-

---

6/ Z. Nęcki, Komunikowanie interpersonalne, Wrocław, Kraków, Warszawa, Zakład Narodowy im. Ossolińskich 1992, s. 150.

dzie jeszcze długo poczekać. Nie wyklucza to jednak możliwości stosowania w badaniach i praktyce faktów już znanych, naukowo dostatecznie dobrze udowodnionych.

Drugą przyczyną nikłego stosowania wiedzy o komunikowaniu niewerbalnym w praktyce jest to, że nie znajduje ona należnego jej miejsca w programach wyższego szkolnictwa wojskowego. Ma ono zaledwie wymiar epizodyczny na marginesie realizacji programów z psychologii, socjologii, metodyki działalności kulturalno - oświatowej itd. Analiza programów kształcenia kandydatów na oficera w pełni uzasadnia tę tezę. [7/]

Kolejną przyczyną małego zainteresowania omawianą problematyką jest związana z dominacją w badaniach empirycznych - ostatnich dziesiątków lat na terenie wojska - metod ankietowych i statystycznych. Tymczasem złożoność procesów komunikowania interpersonalnego - krzyżowanie się zachowań spontanicznych i planowych, elementy kulturalne makro i mikrośrodowiskowe, zróżnicowanie osobowościowe partnerów interakcji, wreszcie imponderabilia - sprawia, że badania ankietowe i statystyczne tylko w niewielkim stopniu mogą służyć eksplikacji interesujących nas zjawisk. Nie przekreślając oczywiście tej drogi uważamy, że na tym etapie rozwoju wiedzy o komunikowaniu niewerbalnym w wojsku, należy w pierwszej kolejności podjąć wysiłek badawczy zmierzający do opracowania diagnozy [8/] stanu zachowań językowych w Wojsku Polskim.

Analizując dotychczasową wiedzę i ustalenia badawcze dotyczące prawidłowości komunikowania się właściwych dla szerszych zbiorowości i psychologii człowieka, przyjęliśmy hipotezę o

---

7/ Zob. Załączniki 4 i 5.

8/ Z. Markocki, Diagnozowanie pedagogiczne w wychowaniu żołnierzy, Zeszyty Naukowe AON, nr 4, 1993.

wielkiej doniosłości zachowań niewerbalnych we wszelkich kontaktach interpersonalnych w wojsku. Formułowanie natomiast szczegółowych hipotez badawczych wydaje się w tym miejscu niecelowe, ponieważ - zgodnie z cytowaną literaturą przedmiotu - są one pomocne i niezbędne w badaniach problemów wykazujących wyraźnie zarysowane związki przyczynowo - skutkowe pomiędzy zmiennymi niezależnymi i zależnymi. Przyjęcie takiego stanowiska badawczego znajduje swoje potwierdzenie w literaturze metodologicznej[9/], gdzie autorzy uzasadniają, iż w wypadku rozważania problemów dotyczących opisu badanych zjawisk i faktów szczegółowe hipotezy badawcze nie spełniają żadnej funkcji poznawczej. [10/]

Zasadniczym celem podejmowanej rozprawy jest dokonanie analizy[10`/] dotychczasowych ustaleń teoretycznych i empirycznych dotyczących komunikowania niewerbalnego oraz zbadanie czy wypracowane na tej drodze zasady mogą być włączone do praktyki dowódczej i wychowawczej oficerów.

Uwzględniając cel rozprawy oraz zakres i zasięg prowadzonych badań problem główny sformułowano następująco:

Jakie zachowania niewerbalne mają istotne znaczenie dla praktyki dowódczej i wychowawczej środowiska wojskowego?

Poszukiwanie rozwiązania takiego problemu badawczego wymaga określenia problemów szczegółowych:

1. Jaki wpływ wywierają sygnały niewerbalne na osobowość człowieka?
2. Jaką rolę i funkcję może spełniać komunikowanie niewerbalne w środowisku wojskowym?

9/ Zob. M. Łobocki, Metody badań pedagogicznych, Warszawa 1984, s. 76 i nast.

10/ Zob. S. Nowak, Metodologia badań socjologicznych, Warszawa 1965, s. 18.

10`/ Rozumianej tu jako eksplikacja.

3. Jakie umiejętności niewerbalnych zachowań językowych powinni kształtować i rozwijać oficerowie w procesie dowodzenia i wychowania?

Uwzględniając specyfikę przedmiotu badań oraz charakter naszych poszukiwań - w celu sprawdzenia hipotezy głównej - zastosowaliśmy metodę analizy i syntezy. Abstrakcyjny rozkład przedmiotu poznania na jego części składowe umożliwił poznanie ich istoty (m.in. miejsca, roli, funkcji), umożliwił także poznanie całości, poznanie tego co ogólne i fundamentalne. Prowadzona analiza miała charakter interdysyplinarny i uzupełniona była wiedzą będącą efektem syntezy - która jako metoda badawcza polega na całościowym ujmowaniu przedmiotu poznania po wcześniejszym zbadaniu jego elementów. [11/]

Jako metody uzupełniające zastosowano badanie dokumentów obrazowo - dźwiękowych tworzonych intencjonalnie [12/] (nagrania VHS); badanie dokumentów opisowych tj. regulaminów wojskowych, programów kształcenia akademii i wyższych szkół oficerskich (załączniki 4 i 5). Inną metodą uzupełniającą - stosowaną równolegle - był wywiad jawny nieskategoryzowany zbiorowy. [13/]

Analizując nagrania filmowe (krótkie wystąpienia publiczne studentów) [14/], ocenie poddawano m.in.:

- repertuar zachowań niewerbalnych;
- wyrazistość i dykcję;
- akcentowanie (wyrazowe i zdaniowe);

11/ Por. T. Kotarbiński, Elementy teorii poznania, logiki formalnej i metodologii nauk, Warszawa 1984, s. 210-212 i 223-231.

12/ M. Łobocki, Metody ...op.cit., s. 230-231.

13/ Tamże, s. 292, zob. także , Z. Skorny, Współczesne metody badań psychologicznych, Wrocław 1966, s. 123-124.

14/ Zob. Program nauczania przedmiotu: Kultura języka polskiego, maszynopis AON 1993.

- zgodność kanałów (werbalnego i niewerbalnego);
- błędy mimiczne i gestyczne;
- postawy ciała.

Przedmiotem wywiadu natomiast były następujące zagadnienia:

1. Jaka jest samoocena umiejętności zachowań językowych oficerów?
2. Jaką rangę nadają oficerowie tej umiejętności?
3. Czy w przeszłości i w jakiej formie oficerowie zetknęli się z problematyką dotyczącą kultury języka?
4. Jak interpretują zachowania niewerbalne swoich przełożonych?

Badania przeprowadzono w lipcu 1993r. podczas realizacji przedmiotu "Kultura języka polskiego" ze studentami wszystkich wydziałów AON roku "zerowego" oraz w październiku 1992r. i w marcu 1994r. z oficerami Podyplomowego Studium Operacyjno Strategicznego.

W wyniku realizacji przedsięwzięć badawczych, posługując się przedstawionymi wyżej metodami i technikami, uzyskaliśmy informacje pozwalające na sformułowanie odpowiedzi dotyczących problemów badawczych niniejszej pracy.

Pragniemy podkreślić, że nasze poczynania spotkały się ze zrozumieniem i dużym zaangażowaniem oficerów [15/], za co w tym miejscu wyrażamy im podziękowania.

Praca składa się z czterech rozdziałów, w których staramy się wyczerpująco uzasadnić prawidłowość przyjętej hipotezy badawczej i znaleźć rozwiązania problemów szczegółowych.

W rozdziale pierwszym podejmujemy refleksję teoretyczną dotyczącą problematyki komunikowania społecznego oraz dostarczamy

---

15/ Oficerowie nie wyrazili jednak zgody na filmową publikację materiału badawczego; znajduje się on (ok. 4 godz. nagrania) u autora niniejszej pracy.

ram pojęciowych przydatnych dla dalszych bardziej szczegółowych analiz. Omawiamy także niektóre teorie komunikowania interpersonalnego.

Rozdział drugi poświęcony jest bardziej szczegółowej analizie i charakterystyce sygnałów niewerbalnych. Znajdujemy tam - w miarę pełną - odpowiedź na pytania dotyczące potencjalnych wpływów oraz funkcji sygnałów niewerbalnych w środowisku wojskowym.

Kolejny rozdział zawiera socjologiczną charakterystykę środowiska wojskowego oraz sytuacji komunikacyjnych. Dokonujemy tu również analizy wypowiedzi rozkaźnikowych, a także sygnałów dominacji i podporządkowania. W końcowej części rozdziału przedstawiamy wnioski z zebranego materiału badawczego dotyczące zachowań niewerbalnych kadry zawodowej.

Ostatni rozdział poświęcony jest wybranym zgadnieniom kształtowania zachowań językowych oficerów oraz ich powinności w tym zakresie. Zwracamy także tu uwagę na fundamentalne problemy moralności komunikacyjnej.

Końcowe wnioski i propozycje formułujemy w zakończeniu.

Człowiek jest istotą społeczną: współpracuje z innymi dla osiągnięcia swych celów i zaspokojenia swych potrzeb. Współpraca ta może być źródłem najgłębszej satysfakcji i najcięższego cierpienia. Wiele sytuacji konfliktowych powstaje wskutek nieznajomości nawet elementarnych zasad konstruktywnej komunikacji międzyludzkiej. Znajomość specyfiki komunikatów niewerbalnych może w istotnym stopniu poprawić poziom wzajemnego rozumienia się ludzi i zmniejszyć ilość spięć i konfrontacji,z którymi styka się każdy dowódca w złożonym procesie kierowania zespołami ludzi. I właśnie to przekonanie autora o doniosłości analizowanych zjawisk dla środowiska wojskowego było zasadniczym motywem podjęcia tej pracy.

Praca powstała pod kierownictwem
naukowym Pana Pułkownika doktora habilitowanego
Jerzego Kunikowskiego,
któremu składam podziękowania
za pomoc metodologiczną i uwagi merytoryczne

ROZDZIAŁ I

ISTOTA KOMUNIKOWANIA SPOŁECZNEGO W LITERATURZE PRZEDMIOTU

Rozwój nauki o komunikowaniu międzyludzkim rozpoczął się dopiero pod koniec pierwszej połowy naszego stulecia[1/] i miał dynamiczny charakter. W latach sześćdziesiątych powszechnie stosowano analizę wypowiedzi (pisemnych lub słownych) badanych osób dotyczących ich poglądów, doznań i odczuć w trakcie porozumiewania się, czyli pełnienia ról nadawcy i odbiorcy. W kolejnym dziesięcioleciu, niejako reakcją na subiektywizm "samoopisu", było przyjęcie podejścia behawiorystycznego polegającego na obiektywnej obserwacji dostrzegalnych i rejestrowalnych zachowań komunikacyjnych. Swoistość kolejnego etapu rozwoju nauki - lata osiemdziesiąte - polega na fuzji obu tych przeciwnych podejść. Przyjmowano, że komunikowanie zależy od sytuacji obiektywnej, która oddziałuje poprzez subiektywną interpretację kreowaną przez uczestników procesu komunikacyjnego. Owi uczestnicy charakteryzują się wieloma cechami indywidualnymi m.in. systemami wartości, potrzebami, cechami osobowości, doświadczeniami interpersonalnymi itp.

1/ Za prekursorów uważa się George'a Simmela i George'a Meada. Zdaniem M.Knappa ojcostwo należy przyznać trzem uczonym: socjologowi Ervingowi Goffmanowi, psychologowi społecznemu Michaelowi Argyle'owi i antropologowi George'owi Batesonowi. Inni specjaliści z zakresu nauk o komunikowaniu interpersonalnym to także: Noam Chomsky, Mortimer Adler, Jerome Bruner, Umberto Eco, Marshal Mc Luhan, Susan Langer, George Miller, John Searle i John Austin / zob.: Z.Nęcki, Komunikowanie interpersonalne, Wrocław, Warszawa, Kraków 1982, s. 13-15.

Obecnie w podejściach badawczych obserwuje się integrację nurtu psychologii poznawczej z nurtem psychologii neobehawioryzmu społecznego[2/]. Widocznym tego przykładem stały się liczne teorie i interpretacje aktów komunikacyjnych uprawiane głównie przez psychologów, socjologów i specjalistów z zakresu pedagogiki.

1.1. Pojęcie i środki komunikowania

Określając pojęcie "komunikowanie" zauważa się, że jest ono rodzajem kontaktu między co najmniej dwiema osobami. Jedna z nich - nadawca - stara się przekazać drugiej - odbiorcy - pewne treści poznawcze odnoszące się do własnych stanów psychicznych (nadawcy) lub rzeczywistości zewnętrznej, czyli stanów psychicznych innych osób. W tym celu kształtuje w odpowiedni sposób swoje zachowania oraz wykorzystuje specjalnie do tego przystosowane narzędzia, tj. środki komunikowania[3/].

W powyższej definicji, którą przyjmujemy, zawarte są wszystkie podstawowe elementy struktury aktu komunikowania: nadawca - środki komunikowania - przekaz - kontakt - odbiorca.

2/ Psychologia poznawcza - główne dane empiryczne czerpie z wypowiedzi osób badanych na temat treści ich obrazu świata. Podstawowym pojęciem tego kierunku jest pojęcie informacji, podstawowym problemem - procesy przetwarzania informacji, a podstawową teorią, teoria wewnętrznych "systemów poznawczych". Natomiast psychologia neobehawioryzmu społecznego bada takie procesy jak: wymiana dóbr i wartości, negocjacje, kształtowanie się postaw, konsekwencje przynależności społecznej i mechnizmy marketingowe.

3/ M. Mrozowski, Między manipulacją a poznaniem. Człowiek w świecie mass mediów, Warszawa 1991, s. 10 i nast.

Pojęcie przekazu odnosi się tu do treści poznawczych, jak też całego sposobu uprzystępnienia ich odbiorcy. Nadawanie kształtu treściom poznawczym, czyli nadawanie im formy, to przetwarzanie subiektywnej wiedzy i emocji w obiektywnie istniejącą informację.

Kształt informacji nie wynika jednak tylko i wyłącznie z treści, które wyraża. Nie jest też tworem niepohamowanej fantazji nadawcy, gdyż musi być dostosowany do percepcyjnych i intelektualnych możliwości odbiorcy, zwłaszcza zasobu znanych mu form znaczących. Tylko wtedy możliwe jest pełne zrozumienie przekazywanych treści.

Można zatem powiedzieć, że komunikowanie to nawiązywanie takich kontaktów międzyludzkich, które służą przekazywaniu informacji i zmierzają do wytworzenia, umocnienia lub poszerzenia pewnej wspólnoty intelektualnej i emocjonalnej.

Proces komunikowania jest bezspornie podstawową, najgłębiej angażującą psychikę, płaszczyzną styczności międzyludzkich, bez której nie odbywa się żaden rodzaj społecznych interakcji. Komunikowanie jest zawsze ich elementem niezbywalnym, często głównym, nierzadko jedynym (interakcje symboliczne).

Środki komunikowania (zwane coraz powszechnej mediami) to wszelkiego rodzaju zachowania, przedmioty i ich właściwości, urządzenia techniczne (i ich zespoły), które mogą spełnić funkcję symboliczną (znakową), mogą też na jakimkolwiek nośniku utrwalać oraz przenosić w czasie i przestrzeni przekazy[4/].

Nie wdając się w zawiłe rozważania dotyczące złożoności tego obszaru, aby wprowadzić pewien porządek, można je podzielić

4/ Tamże, s. 12

na trzy zasadnicze kategorie: środki wyrażania, środki rejestracji, oraz środki transmisji.

Do środków wyrażania zalicza się wszystkie postacie ludzkiego zachowania werbalnego i niewerbalnego, a zwłaszcza: zdolność wydawania dźwięków, ich wysokość, siłę i barwę, czyli głos i sposób mówienia, możliwość zmiany wyrazu twarzy (mimika, ruchy brwi i oczu), ruchy rąk (gestykulacja) i całego ciała, zmiana usytuowania w przestrzeni, a także - w pewnym zakresie - cechy anatomiczne i biologiczne, np. aparycja, kolor włosów czy skóry, zapachy itd.

Ta kategoria środków komunikowania obejmuje wszystkie przejawy ludzkiego zachowania, które są odbierane przez inne osoby przy pomocy zmysłów wzroku, słuchu, węchu lub dotyku. Omawiane środki są zatem atrybutami natury ludzkiej i mogą spełniać funkcję komunikacyjną jedynie w sytuacji bezpośredniego kontaktu między nadawcą i odbiorcą.

Środki rejestracji - to wszystkie narzędzia i urządzenia techniczne, które służą do rejestracji, utrwalania i odtwarzania określonych przejawów lub wytworów symbolicznych zachowań ludzkich, głównie zaś języka werbalnego i zachowań pozajęzykowych. Wymienić tu można narzędzia tak proste jak ołówek, kartka papieru oraz narzędzia wielce skomplikowane, jak: kamera, magnetofon, magnetowid, komputer funkcjonujący w sieci itp. Dzięki tym narzędziom przekaz zostaje oddalony od nadawcy, utrwalony i może być odtworzony w innym miejscu i czasie odbiorcom, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z nadawcą.

Wreszcie, środki transmisji, w skład których wchodzą poszczególne urządzenia i całe ich zespoły (np. maszyny drukarskie,

nadajniki radiowo-telewizyjne, itd.) służące powielaniu oraz szybkiemu przenoszeniu zarejestrowanych symbolicznych zachowań ludzkich.

1.2. Znaki, kody i języki

Ludzie komunikują się między sobą nie tylko dlatego, że potrafią wydawać dźwięki i wykonywać gesty, lecz dlatego, że w toku swojego rozwoju filogenetycznego i ontogenetycznego nauczyli się używać tych dźwięków i gestów w sposób zorganizowany i celowy, czyli przetworzyli je w znaki. One bowiem są zawsze i pod każdym względem podstawowym środkiem komunikowania. W semiologii (tj. nauce badającej znaki i ich systemy) przyjmuje się, iż każdy znak stanowi związek dwóch elementów: znaczącego i znaczonego. Element znaczący to materialna postać znaku, np. słowo "dom" napisane lub wypowiedziane, rysunek, malowidło, fotografia przedstawiająca dom; element znaczony to pojęcie, do którego ta postać materialna się odnosi, np. pojęcie domu lub rzecz, którą reprezentuje konkretna budowla.

Znany francuski semiotyk P.Guirand[5/] definiuje znak jako "(...) bodziec (czyli substację zmysłową), którego obraz myślowy jest skojarzony w naszym umyśle z obrazem innego bodźca i którego funkcją jest wywołanie tego ostatniego gwoli porozumienia się".

Wykazany w powyższej definicji związek skojarzeniowy między elementem znaczącym i znaczonym (albo prościej: znakiem i zna-

---

5/ P. Guirand, Semiologia, Warszawa 1974, s.29.

czeniem) ma konwencjonalny charakter. Również sama forma znaku (bodźca) w znacznym stopniu jest konwencjonalna , czyli jest rezultatem swoistej umowy między użytkownikami znaku. Umowy wyraźnej lub milcząco założonej, uświadomionej lub przyjętej nieświadomie. Konwencje semiotyczne powstają i zmieniają się w następstwie praktyki społecznej i stanowią szczególny rodzaj konwencji kulturowych.

Znak nigdy nie występuje pojedynczo w sposób wyizolowany, lecz tylko w kontekście innych znaków jako element systemu znaków. Te z kolei dzieli się na dwie klasy podstawowe: kody i języki.

W ujęciu modelowym kategoria kodu obejmuje dwa ściśle ze sobą skorelowane zbiory: zbiór elementów znaczących i zbiór elementów znaczonych. Są one wzajemnie przyporządkowane i wspólnie tworzą wewnętrznie niesprzeczny system relacji, w którym jednemu znakowi odpowiada jedno i tylko jedno znaczenie. Jednakże ten prosty, a zarazem precyzyjny schemat formalny w zderzeniu z rzeczywistością traci częstokroć swą przejrzystość[6/].

Istnieją obok kodów zbudowanych ze skończonej liczby łatwo wyodrębnionych znaków i znaczeń (np.: kod stopni i dystynkcji wojskowych) kody ciągłe obejmujące nieokreśloną liczbę trudnych do wyodrębnienia znaków i znaczeń.

Ponadto, oprócz kodów silnie skonwencjonalizowanych, np. alfabet Morse'a, istnieją kody dopuszczające "polisemiczność znaków", np.: kody, którymi operuje sztuka lub różne rodzaje kodów komunikowania niewerbalnego. Pojęcie kodu ulega zatem rozszerzeniu i swoim zakresem obejmuje bardzo wiele różnych systemów znakowych, co nastręcza istotne trudności klasyfikacyjne.

6/ M.Mrozowski, op. cit. s.16

Drugim podstawowym systemem znaków jest język. Jako system znaków język jest systemem dwuklasowym. Najprostszy formalny model języka obejmuje dwa zasadnicze składniki: semantyczny, tj. zbiór znaków danego języka - jego kod (słownik) oraz syntaktyczny, tj. zbiór reguł łączenia tych znaków w większe całości znaczące - zdania, teksty.

Język rozpatrywany jako środek komunikowania jest względem kodu nadrzędny. Każdy kod bowiem można usytuować w jakimś języku, a ten może obejmować wiele kodów. Ponadto, za pomocą języka możliwe jest komunikowanie znaczeń subtelnych i bardzo złożonych, wobec których najdoskonalszy nawet kod staje się bezużyteczny.

Punktem odniesienia do rozważań o języku jest zazwyczaj model języka mówionego lub po prostu etnicznego. Jest on bezsprzecznie najbardziej rozwiniętą, najdoskonalszą postacią języka w ogóle. Jednakże o języku mówi się w związku z innymi środkami komunikowania zarówno w odniesieniu do środków wyrażenia, np.: język gestów, język ciała, jak i do środków rejestracji, np. język filmu i telewizji, język muzyki, itp.

W każdym systemie i podsystemie kultury, prócz języka werbalnego, może funkcjonować pewna liczba języków niewerbalnych, spełniających - zdaniem M.Argyle'a [7] trzy podstawowe funkcje:

1) komunikowanie interpersonalnych nastawień i emocji;

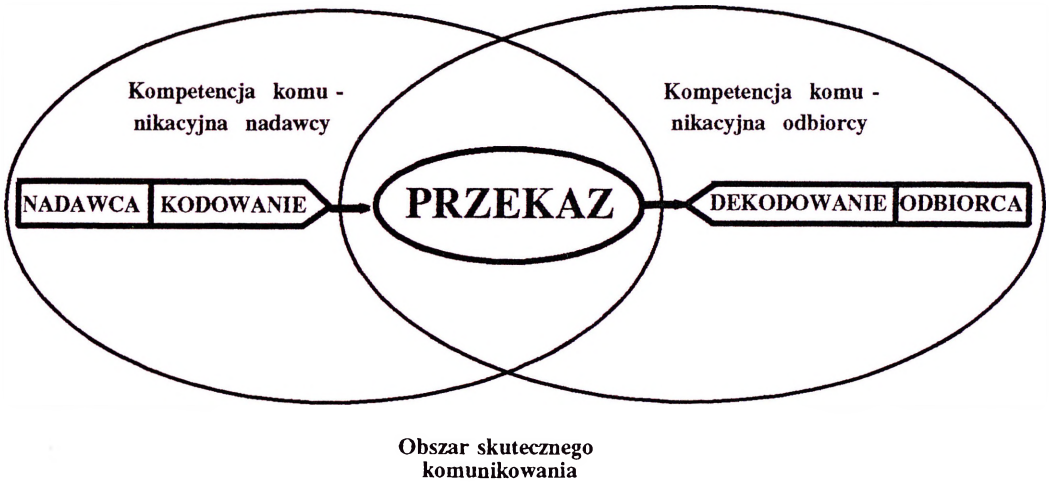
2) wspomaganie komunikowania werbalnego;

3) zastępowanie mowy.

7/ M.Argyle, Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 1991, s. 49.

1.3. Model aktu komunikowania

Przeprowadzona charakterystyka istoty komunikowania pozwala na sformułowanie ogólne modelu aktu komunikowania w graficznej postaci.



Schemat 1. Ogólny model aktu komunikowania
Źródło, M. Mrozowski, op. cit.

Charakterystykę poszczególnych elementów i czynności uwidocznionych na przedstawionym schemacie warto rozpocząć od omówienia podstawowego pojęcia "kompetencja komunikacyjna", które jest charakterystyczne dla całego modelu.

Pojęciem tym najczęściej nazywa się szeroko rozumianą zdolność do komunikowania, obejmującą umiejętność poprawnego, tj. zgodnego z regułami i normami społecznymi, posługiwania się środkami komunikowania werbalnego i niewerbalnego, zarówno z pozycji nadawcy, jak i odbiorcy przekazów[8/].

8/ M.Mrozowski, op.cit., s.25.

Zasadniczymi elementami tak szeroko pojmowanej kompetencji będą:

a) repertuar kodów, sub-kodów, języków (werbalnych i niewerbalnych), jakimi dany osobnik jest w stanie posługiwać się przy konstruowaniu oraz odczytywaniu przekazów (płaszczyzna semantyczna i syntaktyczna);

b) znajomość norm społecznych i wzorów zachowania regulujących przebieg interakcji komunikacyjnych w zależności od ich charakteru, liczby uczestników, ich ról, a także sytuacji komunikacyjnej (płaszczyzna pragmatyczna);

c) stopień biegłości w zakresie posługiwania się poszczególnymi środkami komunikowania, jak również umiejętności ich zmiany w trakcie interakcji (płaszczyzna sprawności);

d) ogół możliwości (głównie materialnych) i nawyków warunkujących typ (aktywne, pasywne, powierzchowne) oraz poziom uczestnictwa w kulturze i życiu społecznym (płaszczyzna aktywności)[9/].

Głębsza analiza wymienionych wyżej składników kategorii kompetencji komunikacyjnej wskazuje, że pojęcie to nie jest konstruktem teoretycznym, lecz stanowi zjawisko posiadające swój realny wymiar społeczny. Ujawnia się on każdorazowo w postaci indywidualnego (odzwierciedlającego cechy osobowe i styl życia danej jednostki) splotu wiedzy, doświadczenia i umiejętności konstruowania oraz rozumienia przekazów. Kompetencja komunikacyjna poszczególnych ludzi, oprócz elementów indywidualnych

---

9/ Tamże. s.24

i niepowtarzalnych, zawiera wiele składników typowych, wręcz stereotypowych, wspólnych dla repertuaru komunikacyjnego szerszych zbiorowości społecznych. Powstają one w rezultacie procesu socjalizacji, kiedy to jednostki żyjące w określonej społeczności nabywają, pod presją praktycznych konieczności, jakąś mniejszą lub większą część wytworzonego przez nią repertuaru środków przekazywania myśli i porozumiewania się.

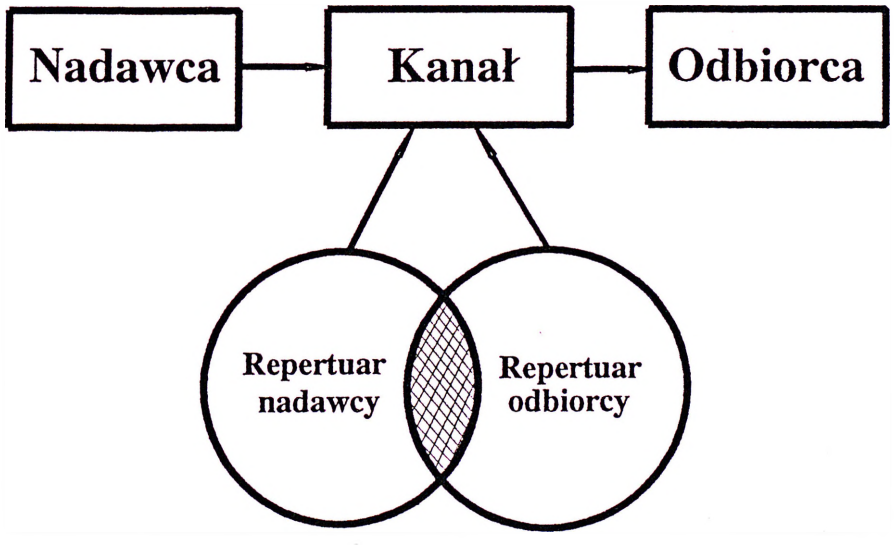
Na przedstawionym schemacie nadawca jest tożsamy ze źródłem informacji, a proces kodowania równoznaczny z czynnością nadawania. Czynnikiem inicjującym ów proces jest chęć (intencja) zakomunikowania odbiorcy określonych treści poznawczych, np. wiedzy o rzeczywistości, własnych przekonań itd. Nadawca czyni to z zamiarem zaznajomienia odbiorcy, bądź wywołania określonych reakcji w postaci, np. zmiany poglądów lub nakłonienia do działania. Procedura kodowania polega tu na:

1. Wyborze takiego zachowania werbalnego (słownictwa, sposobu mówienia) oraz towarzyszących mu zachowań niewerbalnych (mimiki, gestów, postawy, usytuowania w przestrzeni), co do których nadawca jest przekonany, iż są znakami kodów i języków wspólnych dla niego i odbiorcy, że stanowią integralny element ich kompetencji komunikacyjnej.
2. Zbudowaniu z tych zachowań znaczących sensownej całości (przekazu), tzn. zgodnej z konwencjonalnymi regułami, syntetycznie poprawnej oraz wyrażającej zamierzone przez nadawcę treści.

Z formalnego punktu widzenia przekaz powinien stanowić zwartą konfigurację znaków werbalnych i niewerbalnych (kinezyjnych i proksemicznych), mającą klarowną strukturę, która pozwala na jego wyodrębnienie z kontekstu.

Procedura dekodowania obejmuje co najmniej cztery fazy. Identyfikację przekazu, czyli wyodrębnienie z całokształtu zachowań nadawcy substancji i struktury komunikatu. Identyfikację znakowej bazy, przekazu tj. wszystkich kodów, subkodów, języków użytych przy jego budowie. Odczytanie zawartości przekazu, czyli rozszyfrowanie znaczenia poszczególnych znaków przy danym ich uszeregowaniu. I wreszcie, interpretacja sensu - polegająca na ustaleniu intencji nadawcy w konkretnej sytuacji.

Gdy między wymienionymi wyżej czynnościami nadawcy i odbiorcy zachodzi relacja przyczynowo-skutkowa, tworzą one łącznie odrębny akt komunikowania. Z idealnym przypadkiem aktu komunikowania spotykamy się wówczas, gdy przebieg procedury dekodowania jest dokładną odwrotnością procedury kodowania. Zjawisko takie może wystąpić np. w informatyce (schemat 2).



Rys. 2. Cybernetyczny model komunikacji jezykowej
Źródło, W. Domachowski i in. Z zagadnień psychologii społecznej, Warszawa 1984

1.4. Teorie komunikowania interpersonalonego

Podejmując próbę opisu specyfiki komunikowania międzyludzkiego celowe jest także dokonanie - z konieczności w sposób wybiórczy - przeglądu przede wszystkim tych ujęć teoretycznych, które będą przydatne w rozwiązywaniu zakładanych problemów badawczych. Ponadto, ów przegląd pozwoli na dalsze uściślenie ram pojęciowych oraz uzmysłowienie interdyscyplinarności interesującego nas zjawiska.

W ujęciu tradycyjnym George'a Millera pojęcie komunikowanie definiuje się następująco: "przez komunikowanie rozumie się transmisję informacji z jednego miejsca do drugiego".
W procesie tym wyróżnić można pięć klas:

1. Źródło - osoba, która wytwarza przekaz.
2. Emisor -biologiczny system lub sztuczne urządzenie, które przetwarza informację w jakąś formę energii możliwą do przesłania. Informacji "czystej" przesłać nie można.
3. Kanał - środek, dzięki któremu pokonuje się dystans czasowy i przestrzenny między nadawcą i odbiorcą.
4. Receptor - system zmieniający sygnały emitowane w formie pewnej energii na powrót w informację.
5. Cel - odbiorca lub grupa odbiorców, do których przekaz był "wysłany"[10/].

10/ Z.Nęcki, Komunikowanie ... op.cit. s.15

Według Millera, w komunikacji interpersonalnej emisorem jest aparat mowy, a funkcję kanału pełni powietrze. Z punktu widzenia fizyki rozmowa jest tworzeniem drgań cząstek powietrza, odbieranych przez aparat słuchowy odbiorcy. Trudności i zakłócenia w komunikacji powstają wtedy, kiedy w przestrzeni komunikacyjnej pojawiają się nadmierne szumy. Innymi źródłami zakłóceń są niesprawności aparatu emisyjnego lub rejestrującego. Rozpatrując natomiast komunikowanie jako syntezę elementów semantycznych (znaczenie używanych symboli), syntaktycznych (relacje między symbolami) i elementów pragmatycznych (stosowanie języka w konkretnych sytuacjach społecznych), wspomniany uczony wyodrębnia m.in. następujące problemy [11/]:

- różnice indywidualne w używaniu języka;
- typologię tematyki wypowiedzi, rozmowy;
- styl ekspresji językowej, zróżnicowanie z punktu widzenia dynamiki (proporcja między ilością czasowników i ilością przymiotników w wybranym fragmencie tekstu)[12/];
- wskaźnik trudności tekstu bazujący na stosunku: długość zdań (ilość słów w zdaniu) do ilości sylab w słowie w danej próbce tekstu o długości około 100 słów (im dłuższe słowa i zdania, tym trudniejsze stają się dla odbiorcy);
- wskaźnik "humanistyczny" tekstu, jego nasycenie odniesieniami do człowieka (określa go suma zaimków osobowych i innych

---

11/ Tamże, s. 16

12/ Na podstawie badań G.Miller stwierdził m.in. że w sztukach teatralnych występuje 9 czasowników na jeden przymiotnik, w orzeczeniach sądu 5, zaś w pracach naukowych 1. Prace naukowe są więc mało dynamiczne.

określeń dotyczących bezpośrednio ludzi np.: ja, ty, my, oni, człowiek, ludzie itp.).

W odniesieniu do zagadnień społecznych G.Miller badał sieci komunikacyjne w małych grupach, układy komunikacyjne w społecznościach i organizacjach oraz motywacje sprzyjające komunikowaniu się ludzi. Wyodrębnił tu cztery główne typy motywacji:

- zwiększenie zgodności opinii wśród członków grupy;
- zwiększenie jednolitości wiadomości posiadanych przez członków grupy;
- kształtowanie statusu społecznego członków grupy i grupy jako całości;
- ekspresję stanów emocjonalnych.

Podkreślić należy, że dorobek Goerge'a Millera oceniany jest przez współczesnych teoretyków jako doniosły i wartościowy. Stanowi zespół ważnych pytań i sposobów odpowiedzi na nie.

Dużą popularnością wśród psychologów społecznych cieszy się interpretacja procesu komunikowania w ujęciu teorii systemów. Warto zauważyć, że we współczesnym społeczeństwie coraz większego znaczenia nabiera interpretacja informatyczna. Traktowana jest ona bowiem jako istotny warunek efektywnego funkcjonowania społeczeństw o wysokim stopniu utechnicznienia. Staje się ona nieodzowna przy analizach społeczno-ekonomicznych i rozwojowo-technicznych[13/].

Z uwagi na zakładane cele niniejszej pracy najbardziej interesujące jest ujęcie teorii systemów dokonywane przez psychologów. Uwzględniane są tu zarówno aspekty analityczno-poznawcze, jak i funkcjonalne. Podstawowe tezy interpretacji procesów komu-

13/ Szerzej na ten temat: P.Sienkiewicz, Systemy kierowania, Warszawa 1989, s.250-289.

nikowania w ujęciu teorii systemów "widzianych" przez psychologów można wyrazić poprzez: komunikowanie interpersonalne, stopień otwartości, złożoność organizacyjną oraz zdolność autoregulacji.

I. Komunikowanie interpersonalne, w którym przyjmuje się, że całość to więcej niż suma części. System ma inne cechy niż suma elementów wchodzących w jego skład. Zatem znaczenie zdania nie jest sumą znaczeń użytych słów. Natomiast znaczenie konwersacji nie jest sprowadzone do znaczeń poszczególnych wypowiedzi rozmówców.

II. Każdy system ma pewien stopień otwartości. System komunikowania społecznego, podobnie jak każdy z wchodzących w jego skład podsystemów (np. komunikacja w grupie rówieśniczej, zawodowej, rodzinie itd.), charakteryzuje się jakimś stopniem otwartości i ograniczoności. Może zmieniać się jedynie w pewnych określonych granicach. System ów może podlegać rozwojowi, stagnacji lub regresji i jest zhierarchizowany[14/].

III. Złożoność organizacyjna (strukturalna) uwidacznia zwłaszcza to, że elementy systemu są zróżnicowane. Występujące współzależności między nimi określają porządek organizacyjny. Organizacja najprostsza polega na tym, że łańcuch zdarzeń jest ściśle określony. Każde konkretne zdarzenie można przewidzieć na podstawie zdarzenia poprzedniego. Organizacja złożona jest natomiast przeciwieństwem organizacji prostej, co oznacza , że każde wydarzenie jest równie prawdopodobne jak każde pozostałe.

14/ Artur Koestler system nadrzędny wobec konkretnego systemu nazywa holonem. Np. dla jednostki ludzkiej holonem będzie układ dwu osób. Relacje między systemem i jego holonem określa swoistość procesów komunikacyjnych przebiegających w ich wnętrzach i między nimi.

W odniesieniu do fraz językowych można powiedzieć, że te, które zawierają informację przewidywalną, są systemami prostymi, zaś te, które zawierają nieprzewidywalne treści, są systemami złożonymi.

IV. Zdolność autoregulacji ma przede wszystkim podstawy subiektywne. Ukazuje to, że każdy system jest w pewnym stopniu niezależny od otoczenia (lub holonu), może więc samodzielnie kształtować swe działania i określać cele (np. ostateczna jakość relacji między partnerami zależy tylko od nich). We wszystkich kulturach istnieją pewne ograniczenia co do swobody i możliwości nawiązywania kontaktów społecznych z innymi osobami np.: klasy, kasty, religie, prestiż społeczny itd.).

W systemach komunikacyjnych w wojsku owe ograniczenia są usankcjonowane prawnie i dość precyzyjnie określają zasady formułowania pewnych komunikatów, a nawet zachowań przestrzennych i postaw ciała[15/]. Z uwagi na specyfikę wojska w pewnych sytuacjach jest to zjawisko - pomimo swego niedemokratycznego charakteru - pożądane. Nadmierne jednak ograniczanie swobody rozmówcy jest zjawiskiem wielce niekorzystnym.

W ujęciu teorii systemów komunikowanie rozpatruje się jako proces wymiany informacji. Głównymi elementami są sposoby: generowania informacji, organizacji jej wymiany oraz przebieg sprzężenia zwrotnego. Za podstawę konkretnych aktów komunikacyjnych przyjmuje się inne akty, nie zaś zjawiska takie jak potrzeby, wartości czy zwyczaje.

Celem badań jest analiza ciągów komunikacyjnych, ich organizacji i sekwencji pojawiających się w sytuacjach nowych lub

---

15/ Zob. rozdział drugi niniejszej pracy.

tradycyjnych. Zdaniem zwolenników tej koncepcji badawczej koncentrowanie uwagi na cechach osobowości, potrzebach, wartościach itd. wypacza istotę zachowania ludzkiego, gdyż nie uwzględnia zmienności i dynamiki różnych sytuacji komunikacyjnych.

Teoria systemowa spotkała się z uznaniem i jest praktycznie stosowana w psychoterapii rodzin. Owo systemowe - pragmatyczne ujęcie za tezę główną przyjmuje, że choroba psychiczna jest wynikiem zaburzenia stosunków interpersonalnych wewnątrz rodziny. Choroba zatem powinna być rozumiana jako proces interakcyjny, w którym jakość komunikowania - rozumianego szeroko - powoduje patologię jakiegoś członka rodziny. Podstawowe założenia tej koncepcji można przedstawić najbardziej trafnie - wg Z.Nęckiego, następująco[16/]:

1. Istnieje system społeczny tworzony przez komunikację, w który włączony jest każdy człowiek. Nie zaczyna on tego systemu i nie kończy - zaczyna i kończy jedynie *swój* udział w stałym procesie komunikacji społecznej.

2. Akty komunikacyjne to zachowania obserwowalne, które mają wkład w proces wymiany interpersonalnej i kształtowania takich stosunków społecznych, które bez komunikacji nie miałyby miejsca.

3. System komunikowania jest sekwencją wydarzeń, które zachodzą jedno po drugim w danym czasie - nie można przerwać procesu komunikowania w trakcie kontaktu z drugim człowiekiem, gdyż każdy akt obserwowalnego zachowania może być źródłem informacji dla obserwatorów tego zachowania. Milczenie też jest komunikowaniem.

16/ Z.Nęcki, Komunikowanie, op.cit. s.21.

4. Każdy akt komunikowania ma dwa aspekty - aspekt zawartości merytorycznej *(content)* i aspekt określania relacji między rozmówcami *(relationship level)*. W koncepcji Batesona pojęcia te określane są jako "report" i "command". "Report" to informacje o rzeczywistości realnej lub wyimaginowanej, "command" to interpretacja aktu komunikacyjnego w odniesieniu do relacji interpersonalnej między nadawcą i odbiorcą. Rzadko spotyka się wypowiedzi bezpośrednio opisujące istniejącą relację, takie jak "Nudzę się przy tobie", "Wspaniale być z tobą". Przeważnie stosunek, jaki ma nadawca do partnera, zawarty jest w treści przekazu i w sposobie jego przedstawienia. Nawet gdy temat dotyczy pogody, można "wyczytać", co myślą o sobie rozmówcy .

Przyjmuje się również, iż czynnikami najbardziej patogennymi są trzy charakterystyczne, dość powszechne - występujące (nie tylko w małych grupach np. w rodzinie) następujące zjawiska komunikacyjne:

- dyskwalifikacja, poniżanie partnera;
- budzenie u rozmówcy niepewności co do jego własnych odczuć, przekonań i spostrzeżeń;
- przekaz zawierający błąd logiczny i powodujący dwuznaczność, niemożliwą do rozwiązania bez dodatkowej pomocy ze strony nadawcy.

W literaturze przedmiotu [18/] odnotowywana jest także teoria konstruktywistów. Założeniem tego kierunku teoretycznego jest teza, iż procesy poznawcze nie polegają na odzwierciedleniu rzeczywistości, lecz stanowią jego interpretację poprzez nadawanie znaczeń światu społecznemu, fizycznemu i psychicznemu. Najważniejszymi czynnikami wpływającymi na procesy komunikowania się są tzw. "konstrukty osobiste".

18/ Np.: A.Heinz, Dzieje językoznawstwa w zarysie, Warszawa 1983, M.Fisiak, Wstęp do współczesnych teorii lingwistycznych, Warszawa 1975, J.Handel, Dzieje językoznawstwa, Lwów 1935.

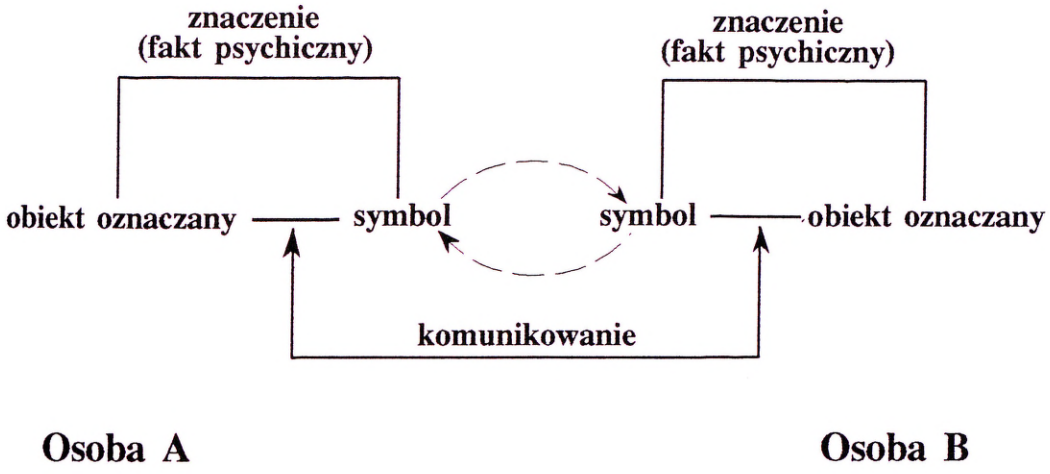
Badacze tego nurtu twierdzą, że: "Człowiek jest istotą komunikującą się, uczestniczącą w stałym procesie tworzenia, dzięki któremu zachodzi proces zmian społecznych, rzeczywistość społeczna jest definiowana i redefiniowana dzięki komunikowaniu się (...). Istoty ludzkie są aktywne i kreatywne, nie zdeterminowane przez swe doświadczenia ubiegłe, lecz we współdziałaniu z innymi dokonują interpretacji sytuacji codziennych w kontekście bardziej stabilnych układów wartości społecznych i kulturowych[19/]".

W wersji skrajnej konstruktywności przyjmują, że człowiek odnosi się do rzeczywistości jedynie poprzez proces wzajemnego komunikowania, w trakcie którego dochodzi do interpretacji zjawisk fizycznych, społecznych i kulturowych. Kwalifikowanie zjawisk do określonych wcześniej klas następuje przez pryzmat schematów interpretacyjnych. Tworzą się one przede wszystkim w procesie socjalizacji, w trakcie naturalnych kontaktów społecznych w rodzinie, szkole, wojsku, w grupach rówieśniczych. Komunikowanie społeczne ma jeden główny cel - uzgodnienie sposobu widzenia świata, stworzenie podobnych konstruktów w umysłach osób funkcjonujących w obszarze danej kultury (a nawet grupy społeczno-zawodowej). Ujednolicenie konstruktów osobistych ułatwia współdziałanie instrumentalne.

Interesującą odmianą teorii konstruktywistów jest koncepcja symbolicznego interakcjonizmu. W myśl podstawowych ujęć tego kierunku, interpretacja danej sytuacji jest procesem konstrukcji rzeczywistości społecznej. Podzielać czyjeś poglądy tzn. stosować podobne schematy interpretacyjne rzeczywistości, podobnie oceniać rzeczy, ludzi i znaki. Komunikowanie jest najbardziej

---

19/ Cytuję za: Z. Nęcki, Komunikowanie, op.cit. s. 24.



Rys. 3. Komunikowanie w ujeciu symbolicznego interakcjonizmu
Źródło, Z. Nęcki, op. cit.

fundamentalnym procesem społecznym polegającym na wymianie znaków. "Najczęściej są to słowa zorganizowane w sekwencje zdaniowe, odczytywane przez innych zgodnie z używanym kodem i system poznawczym odbiorcy. Ten sam symbol może wywołać w głowach rozmówców całokowicie różne znaczenia, stąd podstawowe źródło nieporozumień między ludźmi leży nie w systemach symboli, lecz w systemach interpretacji"[20/].

Z psychologicznego punktu widzenia w koncepcji tej dużą uwagę przywiązuje się do procesu tworzenia obrazu samego siebie, czyli"ja". Najważniejszy jest tu proces określany mianem "etykietowania", któremu podlega jednostka podczas kontaktów z

---

20/ Tamże, s. 26

innymi ludźmi. Polega on na stosowaniu określeń słownych, często dosadnych i o zabarwieniu pejoratywnym w celu zakwalifikowania danej osoby do jakiejś kategorii np. cwaniak, brudas, chytrus, obibok itp. Rzeczywistość potwierdza, że gdy człowiek często spotyka się z tą samą "etykietą" ("łatka"), to staje się ona częścią jego osobowości, powodując najczęściej jakiś dyskomfort psychiczny. Szczególnie "przylepne" i "chwytliwe" dla otoczenia są etykiety używane przez autorytety, czyli osoby znaczące (a przez to opiniotwórcze), np.: polityków, nauczycieli, generałów, dowódców itp.

Bardzo ważną funkcję spełniają także stosowane znaki i symbole (słowne i bezsłowne) odnoszące się do oznaczania pozycji i ról społecznych. Pojęcie roli społecznej (w koncepcji symbolicznego interakcjonizmu) interpretowane jest jako zespół obowiązków, realizacja których jest niezbędna dla uzyskania akceptacji ze strony innych osób i utrzymania swej pozycji społecznej. Pełniąc różne, wcześniej zakresowo określone role, członkowie danej społeczności potrafią przewidywać wzajemne zachowania oraz koordynować działania bez uzgadniania podstawowych faktów (po co?, kto?, gdzie?, kiedy?, jak?) umożliwiających osiąganie jakiś celów. Stosunki społeczne - w skali makro i mikro - poprawne są wtedy, kiedy ludzie pełnią swe role zgodnie z oczekiwaniami, stosownymi aktami, prawnymi, zwyczajami itp.).

Weryfikacja uznawanych przyjętych lub narzucanych zobowiązań społecznych następuje poprzez ustawiane sprzężenie zwrotne. W praktyce życia społecznego owa koncepcja posiada swoje odzwierciedlenie tylko w niewielkim zakresie. Każdy bowiem człowiek, niezależnie od miejsca jakie zajmuje w hierarchii społecznej, pełni wiele zróżnicowanych (często dychotomicznie) ról (ojciec i syn, mówca i słuchacz, nauczyciel i uczeń). Zatem ska-

la oczekiwań wzajemnych co do zakresu i jakości pełnionych ról jest w istocie słabo ustalona. Powoduje to potrzebę ciągłej negocjacji obszaru powinności. Warto jeszcze dodać, że bardzo często owe role pełnione są nie z wyboru, lecz z konieczności (np. praca zarobkowa) lub narzucane przez system zhierarchizowany, jakim jest instytucja i służba wojskowa oraz wynikające obowiązki obronne wobec własnego społeczeństwa [21/].

21/ Zob. Prawa i wolności człowieka w warunkach służby wojskowej. Podstawy teoretyczne i praktyka. (red.) R.Rosa, Warszawa 1994.

1.5. Interpretacja aktów komunikacyjnych

W literaturze przedmiotu niewiele miejsca poświęca się interpretacji aktów komunikacyjnych. Traktuje się je bowiem jako stałe zjawisko rzeczywistości, występujące we wszystkich dziedzinach ludzkiej działalności. Podkreśla się jednak, że właściwa - to jest zgodna z intencją nadawcy-interpretacja większości treści wypowiedzi wymaga znajomości sytuacji, w jakiej wypowiedź ta była zrealizowana. Aleksy Awdiejew[22/] i Zbigniew Nęcki konstruując typologię aktów komunikacyjnych, wyróżnili cztery główne rodzaje kontekstu:

- semantyczny (lingwistyczny);
- interpersonalny;
- instrumentalny (zadaniowy);
- kulturowy.

U podstaw tego wyodrębnienia leży zmysł gnoseologiczny dotyczący rozpatrywania możliwych do zaistnienia sytuacji oraz różnych charakterów wypowiedzi. Jak stwierdza Z. Nęcki [23/] ważne jest "rozpoznanie układu pozatekstowych (lub pozasłownych dop..E.P.) zmiennych sytuacyjnych", gdyż pozwala na "rozstrzygnięcie charakteru wypowiedzi" związanych z typologią aktów komunikacyjnych.

Kontekst językowy dotyczy tych wszystkich wypowiedzi, które poprzedzają akt komunikacyjny oraz wpływają na jego interpretację. Kontekst lingwistyczny, rozumiany szeroko, tworzą wspomnienia, pamięć tekstów słyszanych w ciągu życia. Natomiast w rozumieniu wąskim - wspomniani badacze - do kontekstu zaliczają jedynie te wypowiedzi, które realizowane były przez osoby konwersujące w jakiejś konkretnej rozmowie. Pośrednią formą kontekstu są wszystkie teksty wypowiedziane podczas wcześniejszych

---

22/ Np.: A.Awdiejew, Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzeń, Kraków 1987.

23/ Z.Nęcki, op. cit. s.66.

spotkań konwersujących aktualnie osób. Pozwala to na odwoływanie się do sytuacji językowych i pozajęzykowych znanych tylko im, a najczęściej niezrozumiałych dla osób, które we wcześniejszych spotkaniach nie uczestniczyły.

Do kontekstu lingwistycznego zaliczamy także zachowania niewerbalne towarzyszące lub poprzedzające wypowiedzi. Jest to przekaz zawierający istotne uzupełnienia, a nawet zastępstwo tekstu językowego. Intonacja umożliwia nadawcy stosowanie szerokiej gamy interpretacyjnej przekazywanego tekstu [24/]. Może, i często nastręcza wiele trudności w trafnym odbiorze komunikatu. O złożoności tego zjawiska może świadczyć ilość słów używanych przy określaniu rodzaju intonacji. Na przykład intonacja może być: poważna, ironiczna, szydercza, złośliwa, ciepła, smutna, współczująca. W wypowiedziach bez trudu dostrzeżemy nutkę nadziei, radości, pogody, zainteresowania, przekory. Teksty wygłaszane mogą być głosem: złości, gniewu, zachwytu, wściekłości, podziwu, oddania lub troskliwości. Badania psycholingwistyczne wskazują, że przy właściwej interpretacji wypowiedzi wskaźnik recepcji jej treści wynosi ok. 20, przy neutralnej 12, przy złej nieco ponad 7 [25/].

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na spójność zawartości przekazu. Ma ona miejsce wówczas, gdy znaczenie w kanałach: werbalnym, wokalnym i niewerbalnym jest podobne. Jeśli natomiast tak nie jest, odbiorca bywa zdezinformowany, ma trudności z podjęciem decyzji, błędnie interpretuje intencje nadawcy: bez jego pomocy

---

24/ Zob. A. Wajda, ABC mówcy, Warszawa 1993 , s. 92-97.
25/ Tamże, s. 97

nie może poprawnie zrozumieć komunikatu. Niespójność przekazu celowo wykorzystuje się m.in. na scenie, np. dla wydobycia cech psychicznych kreowanej przez aktora postaci, wywołania sytuacji komicznej lub po prostu "ogłupiania" podwładnych.

Do kanału lingwistycznego zalicza się także dość złożone zjawisko, jakim jest poznawczy system odniesienia. Inaczej "ramy poznawcze", w których umiejscawia się dane pojęcie lub wypowiedź. Nadanie "współrzędnych sytuacyjnych" i tekstowych aktywizuje system poznawczy odbiorcy, przyśpiesza i pogłębia rozumienie przekazywanego komunikatu.

Kontekst interpersonalny związany jest z interesującym i złożonym zjawiskiem, jakim jest zmiana znaczenia tej samej wypowiedzi w zależności od rozmówców. Na tym tle rodzi się wiele problemów dotyczących interakcji społecznych i aktywności komunikacyjnej. Przegląd literatury przedmiotu pozwala na sformułowanie najważniejszych wniosków:

- Charakterystyka interakcji wymaga uwzględnienia czterech czynników: osoby i role społeczne przez nie pełnione; miejsce, w którym przebiega rozmowa, dominujący typ aktywności i ogólny charakter, atmosfera kontaktu. W istocie chodzi tu o poszukiwanie odpowiedzi na pytania: kto? gdzie? co robi? w jakiej atmosferze?

- Główne wymiary interakcji można ująć w sześciu dychotomicznych zmiennych:

intymność - obcość;

przyjemność - przykrość;

przyjaźń - wrogość;

bezpieczeństwo - zagrożenie;

zaangażowanie - obojętność;

równość - nierówność.

Rozpatrując zjawiska interakcji w małych grupach wyróżnić można trzy zasadnicze kryteria:

życzliwość - niechęć (albo przyjaźń - wrogowość);

dominacja - uległość;

zadaniowość - emocjonalność kontaktu ("bezinteresowność").

Niezależnie od przyjmowanych kryteriów służących konstruowaniu zestawień, dwa wymiary są zawsze dominujące i powtarzają się niemal we wszystkich klasyfikacjach. Pierwszy-to wymiar mocy interpersonalnej wyrażający się stopniem sprawowania kontroli nad partnerem i konwersacją. Drugi-dotyczy nastawienia emocjonalnego, wzajemnej atrakcyjności, obojętności lub agresji. Pozycja nadawcy i odbiorcy, usytuowana na wymienionych wymiarach, ma bezpośrednie podstawowe znaczenie dla trafnej interpretacji aktów komunikacyjnych. Wymiar mocy interpersonalnej jest dynamiczny i może przybierać różne wartości w trakcie konwersacji. Może także - i często posiada- przewagę stałą z racji pełnionych ról lub miejsca zajmowanego w hierarchii społecznej, na przykład w wojsku: dowódca, starszy stopniem; w społeczności lokalnej: polityk, artysta, lekarz; w rodzinie: ojciec, matka, dziadkowie itp. W pewnych sytuacjach relacja przewagi może ulegać odwróceniu np.: w czasie dyskusji, gdy strona "słabsza" użyje trafnych argumentów obalających racje dominującego interlokutora albo, gdy wiedza osoby podporządkowanej na jakiś konkretny temat będzie wyższa[26/]. Zagadnienie chwilowej przewagi konwersacyjnej

---

26/ Rozmówcy o niższym statusie (społecznym, intelektualnym, służbowym itp.) usiłują wprowadzić do rozmowy takie tematy, które mogą dać im chwilowo przewagę i w ten sposób dążą do zaprezentowania "ego" lub nawiązania bardziej "humanistycznych" kontaktów z szefem.

z wychowawczego i psychologicznego punktu widzenia jest ważne. Dobry wychowawca, który z uwagą i szacunkiem potrafi wysłuchać i uznać racje wychowanka, cieszy się dużym autorytetem moralnym, szacunkiem i zaufaniem.

Kontekst zadaniowy (instrumentalny). Rodzaj aktywności działania pozasłużbowego, który jest podstawą instrumentalną kontekstu, znacząco wpływa na interpretację sytuacji komunikacyjnych. Na przykład podniesienie ręki w różnych okolicznościach ma różne znaczenie. Wyznacza je kontekst zadaniowy zakreślając jednocześnie ramy interpretacyjne. Klasyfikacje kontekstu zadaniowego nie przyniosły jak na razie, zadowalających metodologicznie rezultatów. Godząc się na pewne uogólnienia dodajmy, że ze względów poznawczych można wymienić czynności, w których kontekst zadaniowy jest wyraźnie widoczny, np.: pracę, handel, walkę, nauczanie, usługi, zabawę, intymność itp.

Wreszcie kontekst kulturowy. Jego znaczenie polega na tym, że wspólnota kulturowa nadawcy i odbiorcy wpływa na występowanie dynamicznego, wspólnego (podzielanego) zespołu przekonań na temat określonego wycinka rzeczywistości. Podstawowym warunkiem porozumienia językowego jest wspólnota doświadczeń życiowych danej społeczności w skali globalnej i lokalnej. Znaczenie tego kontekstu, rozpatrywanego w obrębie jednej kultury, jest trudne do percepcji i analizy. Istnienie jednak różnych subkultur tego samego społeczeństwa pozwala na rejestrację problemów i ograniczeń w komunikowaniu się ludzi.

Podkreślić należy, że przedstawione powyżej ujęcia teoretyczne dotyczące procesów komunikowania nie są wyczerpujące [27]. Mają jednak podstawowy charakter poznawczy i interpretacyjny . Poza tym nie sposób rozstrzygnąć, które z tych ujęć jest najbliższe prawdy, najbardziej dla nauki i praktyki uniwersalne. Trzeba raczej przyjąć, że różne koncepcje w różnym stopniu przystają do bogactwa zjawisk życia społecznego. W każdej koncepcji można znaleźć interesujące analizy, spostrzeżenia, hipotezy i twierdzenia pozwalające lepiej zrozumieć złożoność zjawisk występujących podczas kontaktowania się ludzi.

Podstawowym celem komunikacji - rozumianym szeroko - jest koordynacja zachowań instrumentalnych i interpersonalnych osób podejmujących "aktywność komunikacyjną"[28]. Perspektywa czasowa celów może odnosić się do działań bieżących lub odległych. Można zatem powiedzieć, że komunikowanie interpersonalne to, podejmowana w określonym kontekście, wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów dla osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania.

27/ Zob. Z. Nęcki, op. cit. s. 33-38.

28/ Akty komunikowania mające na celu organizowanie samego procesu komunikowania, nazywa się aktami metakomunikacyjnymi. Te zaś, których celem jest kształcenie zachowań partnera, nazywa się aktami pragmatycznymi.

ROZDZIAŁ II

KOMUNIKOWANIE NIEWERBALNE

Dotychczasowe zainteresowania teoretyków zajmujących się problematyką "kontaktów językowych" skupiały się przede wszystkim na kodzie - czyli pewnym systemie znaków - co znacznie utrudniało pełniejsze spojrzenie na funkcjonowanie społeczne i materialną egzystencję języka. Dopiero cybernetyka i teoria informacji uświadomiły badaczom jak ogromne znaczenie ma zjawisko komunikacji i informacji. Spowodowały też przesuniecie dociekań badawczych z języka jako tworu na język-jako proces tworzenia. W tej reorientacji badawczej niemałą rolę odegrały także takie nowe dyscypliny wiedzy jak socjolingwistyka i psycholingwistyka, a zwłaszcza filozofia analityczna, która zajęła się analizą pojęć, analizą znaczeń, analizą używania wyrazów w różnych sytuacjach i na różnych poziomach. Dużą rolę, w zmianie perspektyw badawczych języka, odegrało językoznawstwo pragmatyczne poszukujące odpowiedzi na pytanie: dlaczego ludzie komunikując się ze sobą wzajemnie rozumieją się lub nie[1/].

Badanie przekazów wielopłaszczyznowych, realizowanych za pomocą kilku kodów jednocześnie, umożliwia przede wszystkim metoda socjolingwistyczna, "(...) poszerza ona tradycyjne, wycinkowe i ograniczone zakresy badawcze językoznawstwa (ograniczone zwykle do samych tekstów, to jest do znaków językowych) o pełne

---

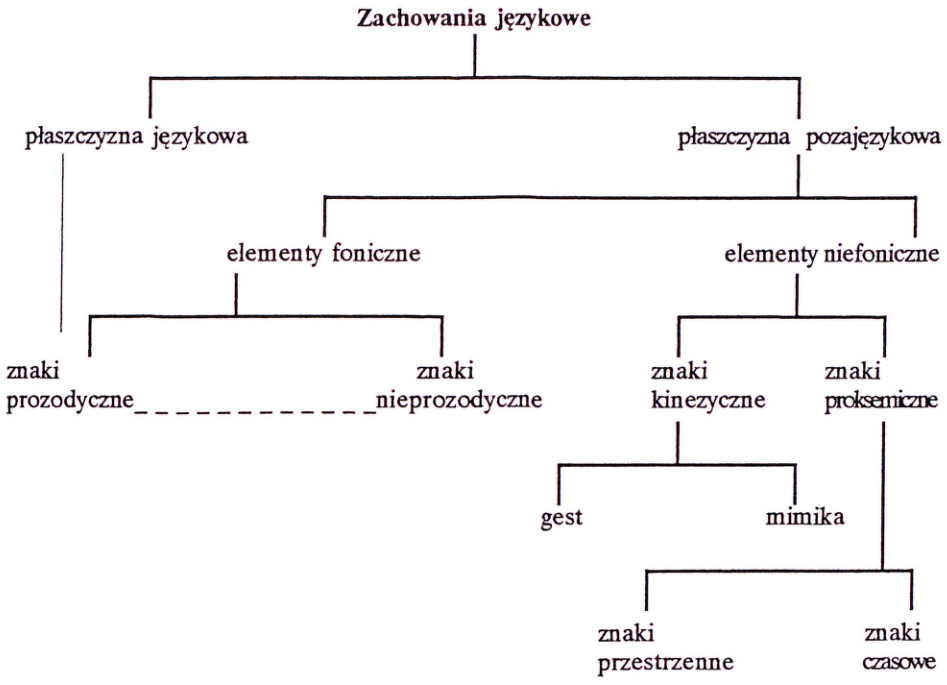
1/ Patrz. J. Bajerowa, Nowe kierunki językoznawstwa a kultura języka i etyka , "Polonistyka" 1988, nr 9, s. 662-664.

konteksty konkretnych realizacji mowy w sytuacjach komunikatywnych. W ten sposób wiąże się badanie języka z jego realnym wytwórcą i z jego uwikłaniem społecznym"[2/].

W rzeczywistości najczęściej posługujemy się przekazami niejednorodnymi, w których nadawanie informacji i jej odbiór odbywają się jednocześnie kilkoma kanałami. Nawet wówczas, gdy nadawca i odbiorca doskonale zdają sobie sprawę z tego, że znajdują się poza zasięgiem wizualnym, posługują się - mniej lub bardziej świadomie - kodami pomocniczymi (np. w trakcie rozmowy telefonicznej - mimika, gestykulacja).

Nie istnieją komunikaty mówione czyste, to znaczy takie, w których stosuje się tylko kod językowy. Towarzyszą mu bowiem kody pomocnicze: kinezyczny, proksemiczny i prozodyczny[3/].
Kod kinezyczny jest z językiem nierozerwalnie związany i obejmuje: ruchy rąk i głowy oraz mimikę. Kod proksemiczny dotyczy wykorzystania w celach komunikatywnych przestrzeni i czasu.
Natomiast trzeci - kanał prozodyczny - wiąże się z wysokością głosu, jego siłą, czasem trwania wypowiedzi, intonacją zdaniową i tak zwanymi gestami fonicznymi.
Współwystępowanie i koordynacja tych sposobów komunikowania się wraz z obowiązującymi w danej społeczności formami etykiety nazywa się zachowaniem językowym. (Rysunek - 1).

2/ W.Lubaś, Socjolingwistyka jako metoda badawcza. "Socjolingwistyka" nr 2, 1979 r,
3/ Sformułowanie to nie oznacza, że są to kody drugorzędne.



Rys. 1. Graficzne wyrażenie zachowań językowych
Źródło: M. Bugajski, Językoznawstwo normatywne, Warszawa 1993

Przedmiotem bardziej szczegółowych zainteresowań będą w tym rozdziale przede wszystkim zagadnienia dotyczące płaszczyzny pozajęzykowej stosowanej w toku interakcji społecznych.

2.1. Charakterystyka komunikowania niewerbalnego

Badania problematyki mieszczącej się w obszarze komunikowania niewerbalnego podjęto na dużą skalę po drugiej wojnie światowej, głównie w Stanach Zjednoczonych. Wielki wkład wniosła w nie grupa specjalistów z Institute for Advanced Study w Palo Alto. Począwszy od 1956 roku socjologowie, antropolodzy, lingwiści, psychologowie i psychiatrzy (m.in. R.Birdwhistell,

E.Fromm, A.Scheflen) zaczęli wszechstronnie badać zagadnienia związane z porozumiewaniem się ludzi. Na podstawie wieloletnich obserwacji doszli m.in. do wniosku, że interpretacja i emisja sygnałów niewerbalnych zależy od wielu czynników, m.in. kręgu kulturowego, grupy społecznej, wieku, płci itd.

Potocznie komunikowanie kojarzy się z mową, a ściślej - z semantyczną stroną języka mówionego. Nie wyczerpuje to jednak możliwości przekazywania informacji. Jak wykazały badania, sygnały niewerbalne mają pięciokrotnie większą moc oddziaływania niż kanał werbalny.

W wypadku braku spójności zawartości przekazu, za wiarygodny i pewniejszy odbiorca uznaje kanał niewerbalny. Gdy na przykład ktoś używa ciepłych słów, ale wypowiada je "zimnym" tonem , z marsową miną, to wówczas komunikat interpretowany będzie jako nieprzyjazny. Dotychczasowe ustalenia badawcze wskazują, że można wyróżnić kilka rodzajów informacji przekazywanych za pośrednictwem komunikacji niewerbalnej. Większość naszej wiedzy o emocjach i uczuciach uzyskujemy właśnie za pośrednictwem mimiki oraz wokalizacji (w ten sam sposób uzewnętrzniamy własne emocje). Wspomniana grupa naukowców z Palo Alto twierdzi, że większość gestów, mimika, ruchy ciała - są wyuczone.

Inni amerykańscy psychologowie (J.Bruner i R.Tagiuri) na podstawie trzydziestoletnich obserwacji doszli do przekonania, że nie istnieją wrodzone wzorce emocjonalne i wyuczone są nawet najprostsze gesty.

Kontakt wzrokowy, spoglądanie, postawy ciała, użytkowanie przestrzeni interpersonalnej służą regulacji i porządkowaniu uk-

ładów społecznych. Zachowania niewerbalne nie są w rzeczywistości jakąś spontanicznością; w większości wypadków podlegają dość ścisłym regułom, które wyznaczają indywidualne i społeczne oczekiwania. Niestosowanie się do ustaleń w tym względzie może powodować zakłócenia w komunikowaniu i funkcjonowaniu grupy, np. normy regulujące interakcję w zależności od miejsca zajmowanego w hierarchii danej grupy społecznej (sposoby formułowania treści przekazu, gestykulacja, zachowania przestrzenne, barwa głosu itd.). Wyrazy mimiczne i gestykulacja uzupełniają oraz wzbogacają, a nawet zastępują mowę. R.Birdwhistell[4/] stwierdził, że dziennie mówimy około dwudziestu minut, lecz nawet wówczas 65 procent informacji przekazujemy bez pomocy słów. Sygnały niewerbalne tworzą kontekst, w ramach którego odbiorca dokonuje interpretacji wypowiedzi i wnioskuje o intencji przekazu. Większość form tzw."mowy ciała" jest nie kontrolowana, mimowolna, wykonywana zupełnie nieświadomie[5/]. Dodajmy, że częściowo fizjologicznie, a częściowo świadomie następują zmiany sposobu emisji głosu i dźwięków paralingwistycznych, np.: głębokie westchnienia jako sygnał ulgi, wysoki ton głosu w stanach irytacji, w stanach przerażenia. Są to zintegrowane przekazy emocjonalne odbierane jako "prawdziwe". Także wyraz oczu jest interpretowany jako szczera reakcja towarzysząca wypowiedzi. Potocznie mówi się, że oczy są "zwierciadłem duszy ludzkiej" albo "oczy mówią prawdę".

4/ Podaję za: M.Argyle, Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 1991 s. 45.

5/ Różne rodzaje zachowań niewerbalnych kontrolowane są w różnym stopniu. Najbardziej kontrolowane są ruchy głowy i mimiczny wyraz twarzy, najmniej - ruchy nóg.

Psycholingwiści twierdzą, że zaledwie 7% znaczenia danej informacji mieści się w słowach. Natomiast aż 38% pochodzi z brzmienia głosu, zaś pozostałe 55% przekazują inne pozajęzykowe nośniki informacji. Powyższe ustalenia empiryczne mogą wydać się jeszcze bardziej interesujące, jeśli zauważymy, że zdecydowana większość informacji przekazywanej środkami pozawerbalnymi nie jest zamierzona i uświadomiona.

Różne są poglądy na temat stopnia uniwersalności tego nośnika informacji. Erich Fromm utrzymuje, że jest on "jedyną wspólną mową rozwiniętą przez rodzaj ludzki" [6/]. Inni badacze [7/] twierdzą natomiast, że w toku wieloletnich badań nie ustalono ani jednego gestu czy wyrazu twarzy, który miałby identyczne znaczenie we wszystkich społeczeństwach. Rodzą się w tym miejscu pytania : jak dalece przekazywana w ten sposób informacja jest czytelna dla otoczenia, czy jest zależna od sytuacyjnego kontekstu, od zaplecza kulturowego nadawcy i odbiorcy, czy też ma wymiar ogólnoludzki?

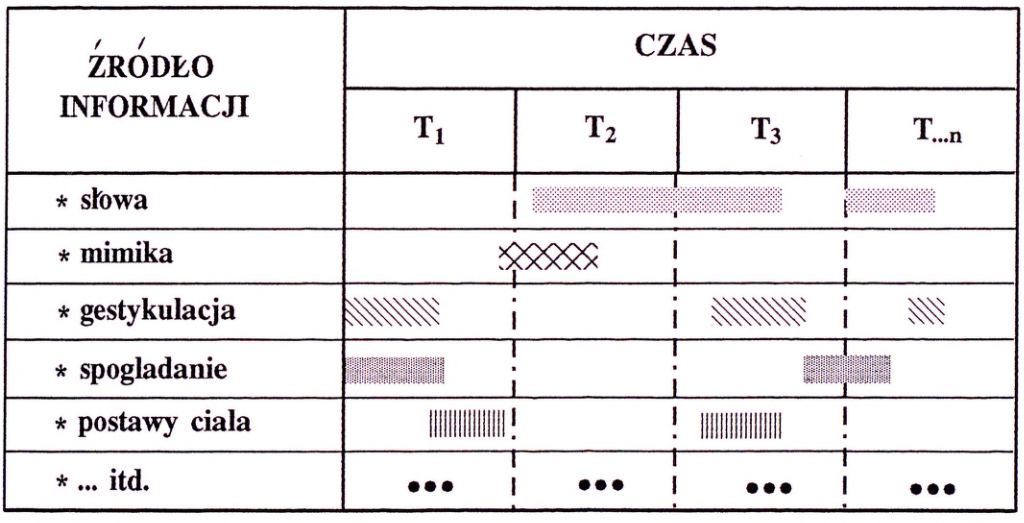
Niezależnie od odpowiedzi na te pytania z całą stanowczością można stwierdzić, że w życiu poszczególnych wspólnot językowych komunikowanie niewerbalne (szeroko rozumiane) [8/] stanowi istotny element interakcji.

6/ E. Fromm, Zapomniany język. Wstęp do rozumienia snów, baśni i mitów, Warszawa 1972, s. 38 - 39.

7/ Np.: A. Agryle, Psychologia ... op.cit, s. 39 - 51.

8/ To znaczy, jako wymiana pewnego rodzaju informacji między ludźmi z tego samego kręgu kulturowego. Wymiana ta nie ma postaci kodu i najczęściej, nie jest zamierzona lub świadoma.

Prezentowana w tym rozdziale analiza aktów i funkcji komunikowania niewerbalnego wskazuje, że informacje emitowane przez nadawcę przekazywane są równolegle kilkoma torami komunikacyjnymi. (Rysunek - 2). Oczywiście owe tory wykorzystywane są w różnym zakresie (czas, obciążenie, zmienność, sprawność) w zależności od bardzo wielu czynników. Można je określić jako kompetencje komunikacyjne nadawcy i odbiorcy.



Rys. 2. Wielokanałowy charakter procesu komunikacji

Z analizy literatury zarówno naukowej, jak i adresowanej do szerokiego odbiorcy wynika, że sygnały niewerbalne stanowią poważny i w dużej mierze wykorzystywany układ informacyjny.

Sygnały kinezyczne mogą występować samoistnie (komunikacja bezdźwięczna) lub towarzyszyć wypowiedzi, a ich językowy przekład

może stać się nowym elementem zasobu leksykalnego (frazeologicznego). Związki frazeologiczne będące opisem jednostek kodu somatycznego [9/] są różnie interpretowane - zależnie od znajomości przez daną społeczność znaczeń gestów, mimiki twarzy i postaw ciała. "Od najdawniejszych czasów utarte związki frazeologiczne wyrastają z obserwacji mimiki, gestów, zachowania się ludzi i zwierząt. Wyraz twarzy, ruchy, postawa-typowe dla jakichś wrażeń, cech czy stanów wewnętrznych utrwalają się jako ich znaki językowe, np. robić wielkie oczy - dziwić się, przewracać do kogo oczyma- kokietować, patrzeć spode łba - tzn. niechętnie" [10/].

Frazeologizmy gestyczno-mimiczne funkcjonujące w tekstach języka naturalnego mogą być wierną rejestracją faktycznie wykonanego ruchu ciała lub mogą przekazywać treści przenośne. Prawdziwość obserwacji potocznych utrwalonych w języku potwierdzają obserwacje ludzi zajmujących się nauką. Znany psychiatra Antoni Kępiński pisze, że twarz jest tą częścią ciała ludzkiego, na której najwyraźniej odbijają się stany emocjonalne, a także stare cechy usposobienia i charakteru człowieka [11/]. Tę prawdę ogólną wyrażają explicite frazy funkcjonujące w gwarach, np.: "Znać po twarzy, co się w głowie warzy", "ma to na twarzy wypisane" itd. [12/]. Wiele informacji o przeżyciach człowieka dają oczy. Otwieramy szerzej oczy dla wyrażenia zaskoczenia, zdziwienia.

9/ Somatyzmy (z greckiego "soma" = ciało) utrwalone połączenia wyrazowe zawierające nazwy części ciała.

10/ H. Kurkowska, S. Skorupka, Stylistyka polska, Warszawa 1974, s. 16.

11/ A. Kępiński, Twarz i ręka, Teksty 1977, nr 2, s. 10-12.

12/ A. Krawczyk, Frazeologizmy mimiczne i gestyczne, "Socjolingwistyka" 1983, nr 5, s. 138.

"(...) rozszerzenie szpary powiekowej jest typowe dla reakcji orientacyjnej: nowy bodziec otoczenia, naruszający wytworzony stan równowagi, powoduje szersze otwarcie oczu, szersze "spojrzenie na świat". Im bodziec jest silniejszy, bardziej zaskakujący, tym szerzej oczy się otwierają. Występuje przy tym nieraz lekki wytrzeszcz oczu". We frazeologizmach gwarowych ten wyraz mimiczny znajduje następujące odbicie: " x zrobił duże, wielkie oczy", "x wytrzeszczył ślepie (ślepska)".

Inna grupa frazeologizmów charakteryzuje się brakiem ścisłej granicy między mimiką a postawą całego ciała. A.Kępiński stwierdza np., że "(...) w smutku jak gdyby grawitacja ziemska bierze górę nad dynamiką życiową, która jej się przeciwstawia. Zarówno sylwetka ciała, jak i rysy twarzy opadają ku dołowi. W radości, odwrotnie, dynamika życiowa zwycięża ziemskie przyciąganie, całe ciało jakby unosi się ku górze. Sylwetka staje się lekka i wyprostowana,kąciki ust i oczu unoszą się ku górze"[13/]. Zjawiska - smutku, rezygnacji, apatii itp. wyrażają m.in. następujące związki frazeologiczne: "spuści, zwiesi głowę", "spuści nos na kwintę", "opuści ręce" [14/].

Wśród frazeologizmów rejestrujących gesty, czyli skonwencjonalizowane ruchy ciała o funkcji symbolicznej, przeważają te, które mówią o ruchach rąk; "machnie ręką", "rozkłada ręce", "załamie ręce", "mogą sobie podać ręce", "bije się w piersi", "rwie sobie włosy", " zadziera głowę (nosa)" [15/].

13/ A. Kępiński, Twarz i ręka, op. cit. s. 15.
14/ A. Krawczyk, Frazeologizmy ... op. cit. s. 140-141.
15/ Tamże , s. 142.

Przedstawione związki frazeologiczne sugerują, że naiwna wiedza o rzeczywistości, utrwalana w stereotypach językowych, pokrywa się z wynikami badań naukowych oraz naszym codziennym doświadczeniem. Wskazują ponadto na duże znaczenie sygnałów niewerbalnych w komunikowaniu, zwłaszcza w procesie postrzegania interpersonalnego.

2.2. Formy zachowania niewerbalnego

Na podstawie dotychczasowych badań empirycznych oraz opisów teoretycznych - będących zwykle uogólnieniem uzyskanych wyników - można wyróżnić kilka rodzajów informacji przekazywanych za pośrednictwem sygnałów pozasłownych. Wśród wielu klasyfikacji mających podsumować i uporządkować tę dziedzinę wiedzy na uwagę zasługuje propozycja brytyjskiego antropologa M. Argyle'a, który wyróżnia następujące nośniki informacji pozawerbalnej [16/]:

- wyraz twarzy;
- wpatrywanie się;
- gesty i inne ruchy ciała;
- postawy ciała;
- kontakt dotykowy;
- zachowanie przestrzenne;
- ubiór i powierzchowność;
- niewerbalne aspekty mowy.

Inni badacze, przedstawiając fazy komunikatów niewerbalnych, dzielą je na dwie grupy, przyjmując założenie, że pewne formy

16/ M.Argyle, Psychologia ... op. cit., s. 39 - 51.

omawianych komunikatów mogą pojawić się wówczas, gdy jednostka jest sama (np. indywidualnie wykonuje jakieś zadanie). Druga natomiast grupa komunikatów pojawia się jedynie wtedy, gdy zaistnieje szeroko rozumiana relacja interpersonalna, między innymi kontakt wzrokowy, dystans interakcji itd. Przyjmując te założenia, Waldemar Domachowski [17] do pierwszej grupy zalicza:

- mowę ciała;
- niewerbalne aspekty komunikacji językowej;
- zmiany wielkości źrenic.

Do drugiej natomiast:

- kontakt wzrokowy;
- przestrzeń personalną;
- terytorialność;
- formację "facingową" [18].

Klasyfikacja ta, jak większość innych dotyczących omawianej problematyki, może budzić pewne zastrzeżenia . Otóż, mimo wyraźnych kryteriów podziału - człowiek działający indywidualnie lub człowiek działający w grupie - autor nie uwzględnił, że pewne sygnały niewerbalne są emitowane w obu wypadkach. Dobrym przykładem mogą tu być zachowania partnerów rozmowy telefonicznej - m.in. mimika, pocieranie czoła, a nawet przyjmowanie uległej postawy ciała.

17/ Zob. W. Domachowski, S. Kowalik, J. Mi luska, Z zagadnień psychologii społecznej, Warszawa 1984, s. 78-91.

18/ "A facing formation" - w języku polskim brak jest odpowiednika tego angielskiego skrótu myślowego. Pojęcie to oznacza ustawienie się ludzi względem siebie "twarzą w twarz".

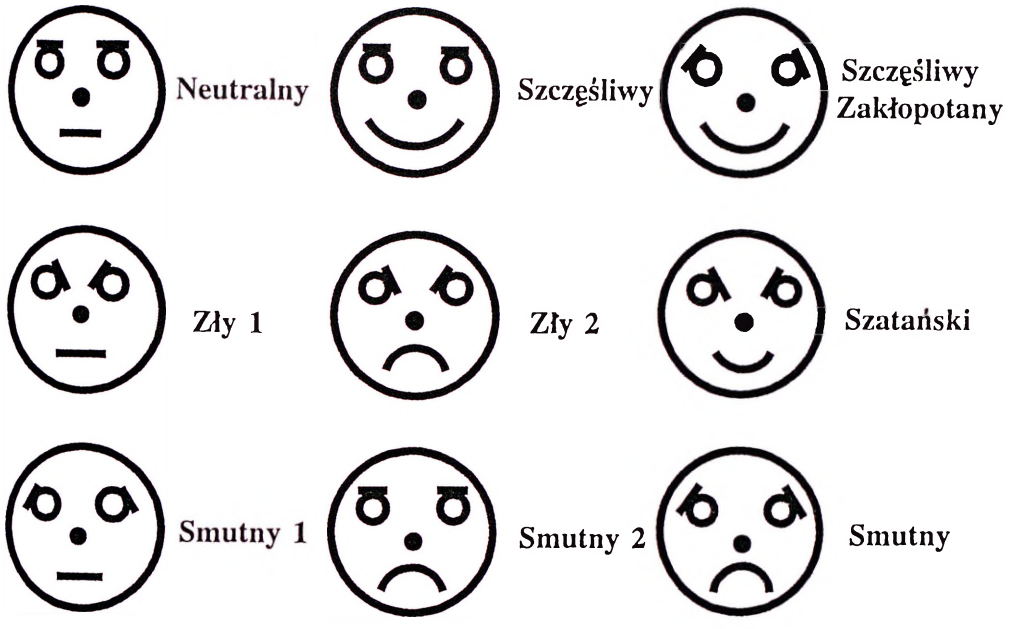
Poszukując odpowiedzi na rozpatrywane problemy badawcze, a także uwzględniając dotychczasowe ustalenia nauki i pragmatyczne wymogi środowiska wojskowego (wojskowej rzeczywistości wychowawczej), proponujemy typologię obejmującą najważniejsze formy komunikowania pozasłownego. Są to:

1. Znaki mimiczne.
2. Gestykulacja.
3. Spoglądanie i kontakt wzrokowy.
4. Dźwiękowe elementy parajęzykowe.
5. Aparycja i ubiór.
6. Postawy ciała.
7. Dotyk.
8. Przestrzeń personalna.

2.2.1. Sygnały mimiczne

Sygnały mimiczne mogą być znakami naturalnymi lub znakami sztucznymi, zależnie od tego czy powstają w działaniu spontanicznym, czy też są zamierzone i celowe. Są one funkcją semantycznego aspektu słowa. Towarzysząc słowom, czynią je bardziej wymownymi i wyrazistymi, mogą je także modyfikować, a nawet przeczyć.

Dzięki ogromnym możliwościom ekspresywnym znaki mimiczne zastępują niekiedy, i to z powodzeniem, mowę. Jedną z głównych funkcji mimiki jest komunikowanie stanów emocjonalnych i postaw. Istnieje siedem głównych rodzajów mimiki wyrażających następujące emocje: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, złość, wstręt (lub pogardę) i zainteresowanie.



Rys. 3. Interpretacja emocji na podstawie mimiki
Źródło. M. Agryle, Psychologia, op. cit. s. 41.

Badania empiryczne dowodzą, że na podstawie wyrazów mimicznych ludzie z dość dużą dokładnością potrafią identyfikować sześć grup emocji, takich jak: 1) miłość, uszczęśliwienie, radość; 2) zdziwienie; 3) strach, cierpienie; 4) gniew, wściekłość, zdecydowanie; 5) niesmak, wstręt; 6) lekceważenie, pogarda. Wyróżnia się siedem "rejonów twarzy", "zawiadywanych" określonymi grupami mięśniowymi, które kształtują wyrazy mimiczne [19/]. Są to: brwi i czoło, oczy, nos, górna warga, dolna warga i broda, szczelina ust oraz dolna szczęka. Twarz odzwierciedla szybko zmieniające się reakcje na zawartość percypowanej informacji. Szczególnie ekspresyjne są brwi:

19/ M. Agryle, Psychologia ..., op. cit. s. 40 - 42.

- całkowicie podniesione - niedowierzanie,
- podniesione do połowy - zdziwienie,
- stan normalny - bez komentarza,
- do połowy obniżone - zakłopotanie,
- całkowicie obniżone - złość.

Wygląd obszaru wokół ust jest swoistym komentarzem, np. uniesienie kącików ust do góry (co interpretuje się jako zadowolenie) lub opuszczenie (niezadowolenie). Te sygnały mimiczne wywołują reakcję nadawcy, który np. może modyfikować treść i formę informacji.

2.2.2. Gestykulacja

Gest oraz inne ruchy ciała nieustannie towarzyszą mowie i stanowią ważny element całościowego procesu komunikowania. Rozwój życia społecznego, tradycje, dorobek kulturowy pokoleń - wszystko to służyło rozwijaniu i sublimowaniu funkcji gestu. Przede wszystkim funkcji informacyjnej. Oto np. wyciągnięcie ręki może oznaczać powstrzymanie działania innego człowieka lub być znakiem zgody i powitania.

Maria Krzysztof Byrski, analizując istotę teatru hinduskiego, pisze: "Gest tych postaci jest bardzo hieratyczny. Posługują się one niejako kodem gestów, swą dosłownością przypominającym sposób, w jaki porozumiewają się głuchoniemi. Jednocześnie gest ten wdziękiem nie ustępuje baletowym ruchom tancerza, choć oczywiście jest mniej optyczny, bo towarzyszy słowu, a nie muzyce. Najważniejsze w tym stylu gry są oczywiście dłonie. Różne ich ustawienie, różne ustawienie palców i rozmaite pozycje całych

ramion odpowiadają raczej różnym ideom niż konkretnym słowom, bo podobnym słowom towarzyszy zwykle ten sam gest. To nie umniejsza w niczym jego precyzji. Kontekst bowiem ułatwia poprawne zrozumienie gestu podstawowego, w czym pomagają gesty pomocnicze. Tak więc słowo "iść" czy "chodzić" lub "udać się", "maszerować" itp. będzie wyrażane tym samym gestem. Kontekst jednak zdecyduje czy gest będzie jednokierunkowy, oznaczający udawanie się ku konkretnemu celowi, czy różnokierunkowy, oznaczający spacer, czy szybki oznaczający bieg" [20].

Gest może towarzyszyć słowu lub je zastępować; towarzysząc, może podnosić jego wartość semantyczną lub jej zaprzeczać. Ponadto umiejętnie gestykulując mówca może:

- określać strukturę wypowiedzi przez akcentowanie elementów lub pokazywać w jaki sposób są one pogrupowane;
- wskazywać ludzi lub przedmioty;
- podkreślać coś;
- ilustrować kształty, rozmiary bądź ruchy, szczególnie gdy trudno je określić słowami;
- "pokazać" nie istniejący przedmiot lub zjawisko [21].

Niektóre gesty mają znaczenie konwencjonalne, np. znak auto-stop, potakiwanie i kiwanie głową, klaskanie, kiwanie na kogoś, różne obraźliwe gesty, znaki religijne itd. Nie odzwierciedlają one obiektów tak wyraźnie jak gesty ilustrujące i są związane z kulturą etniczną, środowiskową lub subkulturą.

20/ A. Hausbrandt, Elementy wiedzy o teatrze, Warszawa 1990, s. 182-189.

21/ M.Argyle, Psychologia ... op. cit. s. 44.

Dość powszechnym i specyficznym rodzajem gestu są kiwnięcia głową. Działają jako "przyzwolenia" i "wzmocnienia". Nagradzają i zachęcają do kontynuowania czegoś, co zostało wcześniej zapoczątkowane.

Gesty odzwierciedlają także stany emocjonalne. Np. człowiek pobudzony emocjonalnie generuje gesty "rozlane" i nie uporządkowane. Ludzie agresywni zaciskają pięści, przerażeni - dotykają twarzy, zmęczeni - pocierają czoło itd.

O bogactwie informacyjnym świadczy fakt, że same ręce mogą wykonać do 700 000 znaków, zaś najwybitniejsi intelektualiści chińscy potrzebują nie więcej niż 45-50 tysięcy ideograficznych hieroglifów do utrwalenia swej wiedzy bądź operowania nią w piśmie.

2.2.3. Spoglądanie i kontakt wzrokowy

Spoglądanie jako sygnał społeczny pojawia się w życiu człowieka bardzo wcześnie. Wymiana spojrzeń z matką występuje po raz pierwszy w wieku trzech, czterech tygodni. Interakcja wizualna między matką i niemowlęciem gra ważną rolę w formowaniu więzi między nimi oraz wpływa na rozwój emocjonalny cech osobowości.

Podczas konwersacji i innych rodzajach interakcji ludzie spoglądają na siebie sporadycznie i przez krótką chwilę, głównie na okolice swych oczu. Kontakt wzrokowy natomiast ma miejsce wówczas, gdy partnerzy wzajemnie spoglądają sobie w oczy.

Spoglądanie i kontakt wzrokowy są częścią całościowego systemu komunikacji i odgrywają kilka ważnych ról. Między innymi umożliwiają uwidacznianie niewerbalnych reakcji, przesyłanie in-

formacji i synchronizację wypowiedzi. Analizie funkcji, jakie w komunikacji niewerbalnej pełni kontakt wzrokowy, towarzyszy przekonanie, że najpełniej wyrażają się one w toku regulacji kowersacji. Tego typu interakcja na ogół rozpoczyna się kontaktem wzrokowym w sytuacji "twarzą w twarz", raczej w bliskiej odległości. W toku rozmowy kontakt ten utrzymuje się, chociaż nie ma charakteru ciągłego. Osoba słuchająca spogląda częściej aniżeli osoba mówiąca. Podczas przerw w konwersacji mówiący, patrząc na słuchającego, uzależnia dalszy tok wypowiedzi od jego reakcji. W pewnych rodzajach konwersacji spoglądanie występuje częściej niż w innych, np. jeżeli treści są skomplikowane, mówiący spoglądają rzadziej (a nawet przymykają oczy), aby uniknąć rozproszenia uwagi. Częstotliwość i trwałość kontaktu wzrokowego może być również wskaźnikiem relacji władzy między partnerami interakcji. Stwierdzono, że osoba zajmująca niższą pozycję kieruje znacząco większą liczbę aktów uwagi wzrokowej w kierunku osoby zajmującej wyższą pozycję kiedy ta mówi, aniżeli kiedy osoba ta słucha; natomiast osoba o wyższej pozycji częściej spogląda mówiąc, aniżeli słuchając, wobec osoby o niższej pozycji. Podobny wzór wzrokowego zachowania ujawniają osoby, których jedną z cech osobowości jest tendencja do dominacji oraz te, które określają siebie jako pragnące kontroli nad innymi[22/].

Spoglądanie jest również stosowane jako wskaźnik cech osobowości. Ludzie, którzy unikają spojrzenia, są oceniani jako nerwowi, napięci, wykrętni i niewarci zaufania. Empirycznie stwierdzono, że ekstrawertycy mają większą częstotliwość spoglą-

---

22/ Zob. M. Agryle, Psychologia, ... op.cit. s. 103-123.

dania niż introwertycy. Spoglądają na innych szczególnie, gdy mówią przez dłuższe odcinki czasu.

Większość ludzi, gdy nie patrzy na twarz, spogląda często na obiekty stanowiące przedmiot dyskusji lub patrzy obojętnie w przestrzeń.

Dwóch rozmawiających ludzi spogląda na siebie przez około 25 - 75 % czasu. Indywidualne spojrzenia mogą trwać do około 7 sekund (przeciętnie do 3 sekund), natomiast czas trwania kontaktu wzrokowego jest zdecydowanie krótszy [23].

Częstotliwośc spoglądania na innych zależy od rownowagi sił dążenia i unikania. Istnieją siły pozytywne, które kierują nas do spoglądania na ludzi, których lubimy lub, z którymi jesteśmy związani oraz siły powstrzymujące, powodujące unikanie oglądania reakcji negatywnych, sytuacji drastycznych itp.

Oprócz częstotliwości i synchronizacji spoglądania, ekspresywność oczu może przejawiać się przez:

- zmianę wielkości źrenic (od 2 - 8 mm średnicy);
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3 - 10 sek.);
- kierunek zmiany spojrzenia;
- otwieranie oczu: od szeroko otwartych do przymkniętych powiek;
- ekspresję mimimiczną w obszarze oczu, określaną jako np. spojrzenie "przyjazne", "nienawistne" itp. [24].

Kontakt wzrokowy może być traktowany jako groźba lub ostrzeżenie. Może również służyć jako jeden ze środków obrony te-

---

23/ Tamże, s. 105.
24/ Tamże, s. 106.

rytorium. W takich sytuacjach spojrzenie jest długie i nieruchomo utkwione w oczy partnera w celu zmuszenia go do spuszczenia wzroku, wymuszenia uległości, uzyskania dominacji itp.

Spoglądanie i kontakt wzrokowy są przyjemne (szczególnie w gronie osób lubiących się), jeżeli jednak jest go zbyt dużo i jest zbyt długi, staje się kłopotliwy i nieprzyjemny.

2.2.4. Dźwiękowe elementy parajęzykowe

Początkowo pojęciu "zjawiska parajęzykowe" nadawano szerokie znaczenie. Sam termin zaś oznaczał wszelkie rodzaje obcowania niesłownego, bez jakiegokolwiek rozróżnienia. W zakres paralingwistyki włączono wówczas postacie kienzyki (od gestów do pantomimy) i fonacji oraz wszystkie formy zachowania z udziałem tzw. kontekstu sytuacyjnego. Dotychczasowe próby klasyfikacji zjawisk parajęzykowych napotykają na trudności, opinie badaczy są bowiem rozbieżne. Nie wdając się w spory i szczegółowe rozważania przyjmijmy, iż zjawiska parajęzykowe odnoszą się do dźwięków towarzyszących mowie.

Oprócz przejawów wspólnych wszystkim (mówionym i pisanym) postaciom języka, w tekstach języka mówionego obserwuje się następujące charakterystyczne zjawiska parajęzykowe:

1) głośność wypowiedzi;
2) wysokość tonu;
3) intonacje;
4) tempo mowy (pauzy);
5) rytmiczność;
6) tło dźwiękowe mowy (śmiech, krzyk);
7) gesty, mimika [25/].

25/ R. Lebeda, Dźwiękowe elementy parajęzykowe, "Socjolingwistyka " nr 2, 1979, s. 149.

Te paralingwistyczne sygnały informują przede wszystkim o osobowości mówiącego, jego stanie emocjonalnym oraz stosunku do odbiorcy. Np. osoba, która jest przygnębiona, mówi ciszej, głosem niższym i wolniej. Przestraszona mówi szybko, nierówno, tonem podwyższonym ze słyszalnym oddechem, czyniąc przy tym wiele błędów językowych. Z kolei osoba, która kłamie, mówi nieco głośniej i w wyższej tonacji.

Zbyt nerwowe tempo mowy utrudnia zarejestrowanie myśli nadawcy, mówienie wolne - po prostu nuży. Głos monotonny, jednostajny szybko "usypia" audytorium, natomiast przesadnie donośny i nadmiernie wspierany mimiką oraz żywą gestykulacją odwraca uwagę od istoty wypowiedzi i skupia ją na osobie mówcy.

Rytm mowy jest używany dla wskazania znaków przestankowych, a krótkie przerwy (poniżej 1/4 sek.)-dla podkreślenia wypowiedzi. Zmiany głośności powodują położenie nacisku na poszczególne słowa lub wypowiedzi. W treści słów, ich rytmie, intonacji, barwie itp. tkwią niezwykle szerokie, niemal nieograniczone możliwości interpretacyjne.

Żadne z wymienionych wyżej zjawisk nie należy do języka sensu stricto, lecz każde z nich towarzyszy aktowi mowy modyfikując go w określony sposób.

Elementami parajęzyka są także, odczuwane jako niepełnowartościowe, dźwięki typu: mhm, uchm, hm, phi, pfy oraz tzw. "jęki namysłu". Sprawiają one wiele kłopotów interpretacyjnych oraz zakłócają tok odbioru. Dźwięki te sygnalizują najczęściej różne stany emocjonalne człowieka i pełnią często funkcje równoważników zdań. Termin "języki namysłu" wprowadził do literatury przedmiotu P. Bąk [26/]. Ocenia je jako najbardziej prymitywne

---

26/ Zob. P. Bąk, Poradnik językowy, t. II Warszawa 1974.

przerywniki stosowane między odcinkami zdania, w czasie zastanawiania się nad treścią lub formą dalszego ciągu wypowiedzi. Przeważnie poprzedzają one istotną część zdania, określenie nazwy, cechy lub ilości. "Jęki namysłu" są sygnałem, że proces myślenia i mowy toczy się nadal, że wypowiedź nie została zakończona. Należą one do najmniej skonwencjonalizowanych ze wszystkich zjawisk dźwiękowych, np.: y, yy, e, ee, i, m, mm, a, am, yf, ym, o. Najczęściej pojawiającym się "językiem namysłu" jest dźwięk mający w przybliżeniu foniczną wartość samogłoski "y". Częste występowanie tego zjawiska wyraźnie obniża estetykę wymowy, zakłóca proces komunikowania, ośmiesza, a nawet dyskwalifikuje mówcę.

2.2.5. Aparycja i ubiór

Aparycja i ubiór stanowią ważny i powszechnie występujący element obrazu siebie oraz samooceny. Są próbą wywołania u innych reakcji (ocen), które potwierdziłyby te wyobrażenia. Zachowanie zostaje zatem ukierunkowane na wywarcie na innych odpowiedniego (pozytywnego) wrażenia. Ludzie są przekonani, że o pewnych cechach osbowości może świadczyć wygląd zewnętrzny, zwłaszcza takie jego właściwości, jak: sylwetka, uroda, szerokość twarzy, wysokość czoła, kształt i rozmiar nosa, wielkość uszu, szerokość warg, wielkość i kolor oczu, kolor włosów, skóry, ubiór itp. Rozwój rynku prasowego przyniósł niezliczoną liczbę publikacji, dotyczących języka ciała. Najczęściej są to informacje nie mające wiele wspólnego z ustaleniami

naukowymi[27]. Zjawisko to ma związek z funkcjami ukrytych teorii osobowości umożliwiającymi jednostce szybką ocenę innych ludzi, opartą na ograniczonych informacjach. Prowadzi to do uproszczenia, ujednolicenia, impresji oraz do błędów spostrzeżeń.

Ukryte teorie osobowości są w wielu wypadkach uświadomione i werbalizowane, najczęściej jednak mają charakter nieświadomy i nie są formułowane wprost.

Niezależnie od powyższych uwag należy zauważyć, że obecnie ubiór, poza funkcją pierwotną - ochrony ciała przed chłodem, spełnia szereg złożonych funkcji. Ubiór, odznaki, emblematy, fryzura, budowa ciała, kolor skóry (karnacja) nie są informacją o statusie społecznym, wykonywanym zawodzie, postawach itp. Wygląd jest także formą zamanifestowania więzi z grupą, objawem konformizmu lub buntowniczości.

W środowisku wojskowym, mimo sztywno ustalonych sposobów noszenia umundurowania, obserwuje się tendencje do pewnych "modyfikacji" (m.in. zwężanie spodni, opuszczanie pasa, modelowanie czapek itp.). Wynika to przede wszystkim z chęci zaprezentowania niepowtarzalności "ja", ze sprzeciwu narzuconej, trudnej do zaakceptowania, roli społecznej oraz lokalnej mody. Nie zawsze zatem żołnierz, który np. zakłada beret bardziej lub mniej ukośnie jest mniej wartościowy. Może chce w ten sposób powiedzieć: "Nie jestem konformistą"!

27/ "Naiwne ukryte teorie osobowości", (naive, implicit personality theory) określają związki między wyglądem zewnętrznym i zachowaniami ludzi a odpowiednimi cechami osobowości oraz między tymi cechami. Zob. m.in. T.Mądrzycki, Deformacje w spostrzeganiu ludzi,(Rozdział III), Warszawa 1986.

Powszechnie ocenia się, że staranny ubiór, stosowny do pory dnia i okoliczności, świadczy m. in. o zamiłowaniu do porządku, guście estetycznym, jest wyrazem elegancji i szacunku dla ludzi. Staranność ubioru podkreśla wagę kontaktu, nadaje mu specjalne znaczenie np. protokół dyplomatyczny i etykieta z nim związana dość szczegółowo regulują zasady ubioru, stosownie do różnych sytuacji. Łamanie tradycyjnych reguł związanych z wyglądem fizycznym i ubiorem zakłóca ustalony porządek w grupie i bywa oceniane jako zachowanie dewiacyjne.

2.2.6. Postawy ciała

Postawy ciała mogą być komunikatem wyrażającym emocjonalny (lub uczuciowy) wobec innych ludzi stan napięcia wewnętrznego lub zrelaksowania. Informują o aktualnej kondycji fizycznej i uczuciach wobec innych uczestników interakcji. Na przykład: pozycja otwarta zrelaksowana, to sygnał poczucia bezpieczeństwa, pewności siebie. Ludzie przemęczeni stają przeważnie lekko pochyleni do przodu z opuszczonymi ramionami i głową.

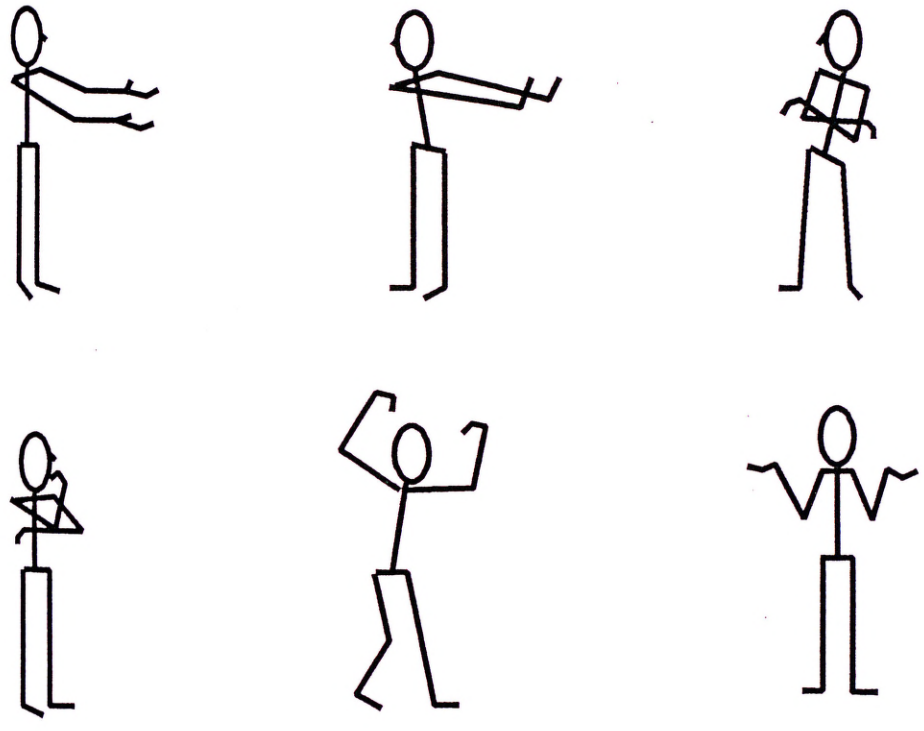
Niektóre pozycje oraz sposoby poruszania się mogą informować o cechach osobowości, statusie społecznym, wykonywanym zawodzie.

Osoba, która wie, że jest obserwowana lub chce korzystnie się zaprezentować, staje w pozycji "mocnej"[28/]: tułów i ramiona wy-

---

28/ Postawy ciała oraz ruch są podstawowymi elementami środków wyrazu sztuki teatralnej i filmowej. Zob. E. Balcerzan, Z. Osiński, Spektakl teatralny w świetle teorii informacji. Wprowadzenie do nauki o teatrze, Warszawa 1974.

prostowane, mięśnie lekko napięte, stopy rozstawione, ręce luźno opuszczone wzdłuż ciała. Niektóre pozycje o jednoznacznych znaczeniach ilustruje rysunek.



Rys. 4. Jednoznaczne postawy ciała

Postawy ciała w znacznym stopniu zależą również od wzorców kulturowych. Na przykład pewne postawy ciała (zwłaszcza pozycje stóp) są zarezerwowane wyłącznie dla mężczyzn, w złym tonie jest przyjmowanie luźnej pozycji ciała (stojącej lub siedzącej) wobec osób godnych szacunku.

W wojsku zagadnienia tej formy komunikowania niewerbalnego określają bardzo precyzyjnie stosowane dokumenty normatywne. Na przykład: postawa zasadnicza [29]. "Żołnierz nie wykonujący żadnych czynności w postawie zasadniczej stoi nieruchomo. Ciężar ciała spoczywa równomiernie na obu stopach. Pięty złączone, stopy rozwarte na szerokość środkowej części podeszwy buta. Nogi w kolanach wyprostowane, mięśnie nóg lekko naprężone. Tułów wyprostowany. Brzuch lekko wciągnięty, ramiona cofnięte do tyłu, na równej wysokości i równolegle do linii frontu. Ręce wyciągnięte swobodnie, wyprostowane w łokciach, dłonie dotykają ud. Palce zwarte i wyprostowane; palec środkowy - wzdłuż szwu spodni. Szyja swobodnie wyciągnięta. Głowa podniesiona, wzrok skierowany na wprost, usta zamknięte".

Do interpretacji zapisów regulaminowych odnoszących się do komunikowania niewerbalnego wrócimy jeszcze w dalszej części pracy.

2.2.7. Kontakt dotykowy

Kontakt dotykowy odgrywa ogromną rolę w budowaniu wrażenia bliskości lub dystansu psychicznego. Dotyk jest pierwszym zmysłem, dzięki któremu poznaje się świat zewnętrzny. Dziecko nie dotykane zapada na chorobę sierocą, wykazuje opóźnienia rozwoju emocjonalnego, poznawczego i społecznego. W okresie późniejszym, w życiu młodzieży i dorosłych, dotyk odgrywa także ważną rolę, jednak jest już podporządkowany ogólnym regułom kulturowym, wyznaczającym strefy kontaktu.

29/ Por. Projekt "Regulaminu musztry i ceremonii wojskowych Sił Zbrojnych RP".

Klasyfikacja kontaktu dotykowego z punktu widzenia jego funkcji została opracowana przez R.Heslina [30/]. Jej istotę można zrelacjonować następująco:

1. Dotyk funkcjonalno-profesjonalny, towarzyszący wykonywaniu czynności zawodowych, w których osoba dotykana traktowana jest bardziej jako przedmiot niż jako człowiek. Przykładami mogą być: badanie lekarskie, podtrzymanie ciała sportowca przez trenera, pomiar ciała u krawca, kontakt fizyczny w balecie. Sytuacje te można wykorzystać do innych celów, lecz jest to łamanie podstawowej zasady, zgodnie z którą osoba dotykana rezygnuje z ludzkiego prawa do nietykalności osobistej dla uzyskania konkretnych usług ze strony osoby dotykającej.

2. Dotyk grzecznościowo- rytualny to przede wszystkim wymiana uścisków dłoni na powitanie. Jakkolwiek uścisk dłoni ma dopiero 150 lat, to poprzedzały go inne formy powitania wymagające kontaktu, najczęściej uderzanie się dłońmi.

3. Dotyk przyjacielsko-koleżeński. Ten rodzaj dotykania się ma już charakter aktu komunikującego wyjątkowość, jedyność kontaktu i oznacza sympatię do partnera, traktowanego jako osoba, a nie anonimowy przedstawiciel jakiejś grupy zawodowej czy funkcjonariusz. Obejmowanie ramieniem, przytulanie, uściski sygnalizują przyjaźń i sympatię.

4. Dotyk miłosno-intymny to najbardziej zindywidualizowana forma wymiany kontaktowej, łączącej się z głębokim przywiązaniem emocjonalnym i więzią miłosną. Zakochani z dziwną dla otoczenia ochotą poświęcają wiele czasu na utrzymywanie bezpośredniego

---

30/ Cyt. za: Z.Nęcki, Komunikowanie ... op, cit. s. 152-154.

kontaktu: trzymanie się za rękę może być bardzo wyszukaną pieszczotą, pocałunki, przytulanie i wszelkie inne formy afiliacji w wielokrotnie powtarzanych cyklach ciągle znajdują wystarczającą motywację u zakochanych osób. Wyrażana w nich czułość, ciepło i serdeczność mają charakter bardzo intymny.

5. Dotyk seksualno-pobudzający, w którym traktuje się partnera jako obiekt erotyczny, służący zaspokojeniu płciowemu. Różne części ciała są w różnym stopniu wrażliwe erotycznie, wiadomo jednak, że części najbardziej erotyczne są równocześnie najbardziej niedostępne, chronione przez normy współżycia społecznego (poza nudystami, odmawiającymi jednoznacznego traktowania genitaliów jako wyłącznie organów płciowych). Dotyk seksualno-pobudzający niekoniecznie musi iść w parze z dotykiem miłosno-intymnym, obie te funkcje można realizować niezależnie.

Warto zaznaczyć, że niezależnie od różnic kulturowych istnieją z reguły surowe zasady regulujące opisywane zjawisko. Generalnie mówiąc, komunikacyjna wartość dotyku jest szczególnie istotna w odniesieniu do informacji o wzajemnym stosunku rozmówców ,a zależy przede wszystkim od typu relacji interpersonalnej, wieku, płci, sposobu użytkowania kanału dotykowego i sytuacji kontekstowej.

Antropologowie wyróżniają kultury kontaktowe (np. Afryka Północna) i niekontaktowe (Europa - zwłaszcza Anglia, Indie, Ameryka Północna).

2.2.8. Przestrzeń personalna

W obrębie proksemiki [31] można wymienić trzy aspekty przestrzeni. Wyróżnia się: przestrzeń trwałą obejmującą zarówno zmaterializowane, jak i niewidoczne wzorce wpływające w mniejszym lub większym stopniu na komfort psychiczny człowieka (są to m.in. budowle, topografia skupisk ludzkich, pomieszczenia mieszkalne [32]); przestrzeń na pół trwałą, dotyczącą m.in. wyposażenia, aranżacji i funkcji pomieszczeń; przestrzeń nieformalną - związaną z odległościami, jakie ludzie utrzymują między sobą w toku komunikowania interpersonalnego. Znajdują się one na ogół poza zasięgiem ludzkiej świadomości.

Tworzenie przestrzeni trwałej jest jednym z podstawowych sposobów organizowania działalności grupowej i indywidualnej. Ważną cechą tej przestrzeni jest to, że stanowi ona coś w rodzaju "formy odlewniczej" wpływającej na nasze zachowania. "Kształtujemy nasze budynki, a one kształtują nas" [33]. Ludzie noszą w sobie pewne "internalizacje przestrzeni trwałej", których nauczyli się w dzieciństwie i w późniejszym życiu. Szczególnie ważne dla człowieka jest poczucie właściwej orientacji w przestrzeni. Umiejętność ta ma ścisły związek ze zdrowiem psychicznym i zdolnością do przeżycia.

31/ Proksemika - teoria dotycząca posługiwaniom się przestrzenną przez człowieka.

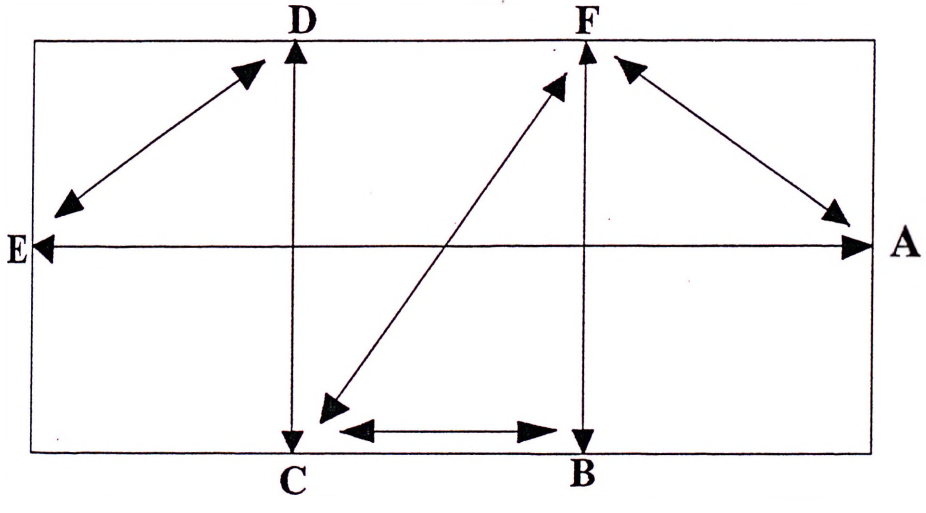
32/ Ludzie żyjący "w bałaganie", "w permanentnym zamieszaniu" charakteryzują się tym, że nie potrafią działać według jakiegoś planu przestrzennego. Przeciwne miejsce na tej skali zajmują ludzie pracujący na taśmie montażowej, gdzie występuje precyzyjna organizacja czynności; uporządkowanie przedmiotów w czasie i przestrzeni.

33/ E.T. Hall, Ukryty wymiar. Warszawa 1983, s. 32.

Dłużej utrzymująca się dezorientacja w przestrzeni może być przyczyną zaburzeń psychicznych (psychozy) objawiających się m.in. niezdolnością do utrzymywania poprawnych kontaktów społecznych, halucynacjami i urojeniami.

Powyższe ustalenia mają praktyczne znaczenie dla działalności wychowawczej dowódców. Obserwuje się, że młodzi żołnierze pochodzący z małych miejscowości czują się bardziej zagubieni od swych rówieśników, którzy "przed wojskiem" mieszkali w dużych miastach. Niezbędne zatem jest szybkie zapoznanie nowo wcielonych żołnierzy z topografią koszar i garnizonu.

Wiele interesujących zjawisk,, mających bezpośrednie praktyczne znaczenie dla dowódcy, występuje w obrębie przestrzeni na wpół trwałej. Robert Sommer - jeden z pierwszych badaczy problemów związanych z przestrzenią personalną - w wyniku przeprowadzonego eksperymentu ustalił zależności związane z usytuowaniem ludzi względem siebie.



Rys. 5. Usytuowanie ludzi przy stole

Źródło: Wprowadzenie do wiedzy o kulturze, Warszawa 1993

Stwierdzono (zob. rys. 5), że: konwersacje przez "róg stołu" (F -A) były dwukrotnie częstsze od konwersacji ludzi usytuowanych "bokiem do siebie" (C - B), te z kolei zdarzały się trzykrotnie częściej niż konwersacje w poprzek stołu (C - D) [34/].

Powyższe wnioski nie mają oczywiście uniwersalnego zastosowania. Nie zawsze bowiem jest celowe, aby ludzie w czasie spotkania intensywnie ze sobą rozmawiali. Powinna jednak być zachowana pewna zgodność i elastyczność między sytuacją komunikacyjną i jej celem. Inne zatem powinno być zaaranżowanie pomieszczenia i usytuowanie partnerów interakcji względem siebie w czasie zajęć szkolnych [35/], egzaminu (jakie?), inne podczas raportu służbowego, rozmowy wychowawczej czy przyjacielskiej pogawędki.

Informacje o cechach osobowości oraz relacjach zachodzących między uczestnikami interakcji można uzyskać obserwując ich usytuowanie względem siebie (np.: równolegle, bokiem, itd.) oraz miejsce, jakie zajmują w przestrzeni komunikacyjnej.

"(...) miejsce w przestrzeni nie przedstawia jednakowej "wartości" dla jej użytkowników, ale że są tu miejsca mniej lub bardziej uprzywilejowane, ich wartość zaś zmienia się zależnie od: statusu zajmujących je osób, kształtu i umeblowania przestrzeni, czynników osobowościowych oraz aktualnych potrzeb użyt-

---

34/ E. Hall , Ukryty wymiar ... op. cit.

35/ Pewnych wskazówek dotyczących organizacji i rozmieszczaniu uczniów w zależności od metod nauczania dostarcza dydaktyka.

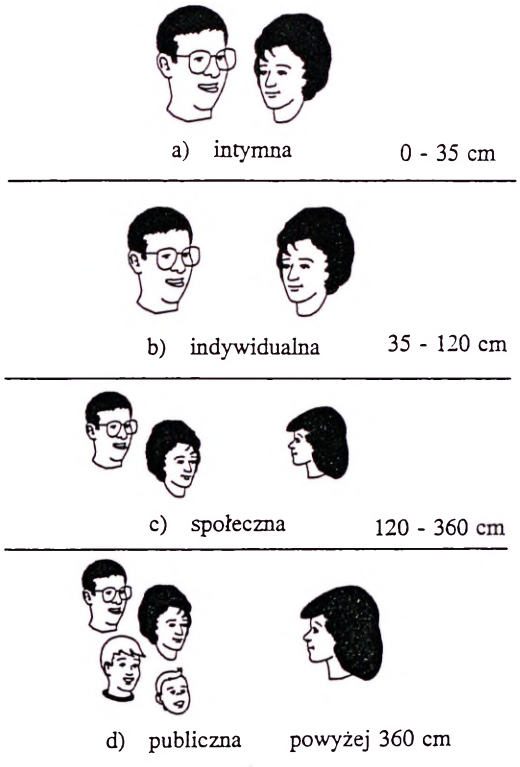
kujących je ludzi. Tak więc zajmowanie takiego czy innego miejsca w ramach terytorium grupy jest określonym komunikatem dla innych jego użytkowników" [36].

Osoby dążące do przywództwa, dominacji w grupie zajmują najczęściej miejsca centralne i dobrze widoczne. Zauważono ponadto, że ludzie siadają lub zatrzymują się bliżej tych osób, do których żywią sympatię.

Najbardziej znacząca dla jednostki ludzkiej jest przestrzeń nieformalna. Nieformalna - zdaniem E.T.Halla - ponieważ nie jest ona jasno skodyfikowana, chociaż jej wzorce mają swe wyraźne granice. Partnerów interakcji odbieramy według kontinuum: sympatyczny - antypatyczny. Często nie potrafimy nawet powierzchownie wskazać, co skłania nas do takiej właśnie klasyfikacji. Odbieramy bowiem równolegle zbyt wiele, o różnym zmiennym natężeniu, informacji (gestykulacja, uroda, mimiczny wyraz twarzy, barwa głosu, ubiór itd.). Dlatego nie potrafimy ocenić, które sygnały są zasadnicze dla naszych odczuć i reakcji. Rozstrzygnięcia te mogą mieć miejsce dopiero po długotrwałych samoobserwacjach najrozmaitszych sytuacji interpersonalnych.

Wspomniany badacz przestrzeń personalną dzieli na cztery strefy: intymną, indywidualną (osobniczą), społeczną oraz publiczną. Każda z nich posiada fazę bliższą i dalszą[37] / rys. 6 /.

36/ W.Domachowski i inni, Z zagadnień ..., op.cit., s. 89.
37/ Por. Z. Nęcki, Komunikowanie ... op. cit. s. 152-153.



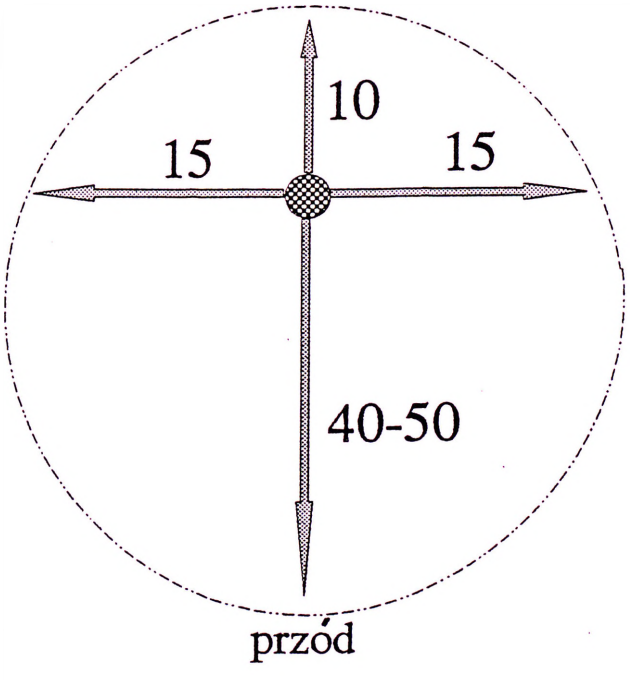
Rys. 6. Strefy relacji międzyludzkich

Dla konkretnej jednostki każda z tych stref ma przeważnie stałe granice, chociaż ich wielkość może się zmieścić w zależności od bieżącej sytuacji. Np. dystans interakcyjny w diadzie istotnie uzależniony jest od stopnia znajomości, wieku, wykształcenia lub miejsca zajmowanego w hierarchii społecznej. Interakcje przyjacielskie oscylują w górnych granicach strefy intymnej znajomych w pobliżu strefy indywidualnej, obcych zaś - w dalekiej fazie tej strefy. W strefie społecznej mieszczą się te dystanse, na których przebiegają interakcje związane z załatwianiem różnych interesów oraz interakcje typu: przełożony - podwładny. Rozmowy towarzyskie i zawodowe prowadzone są z maksymalnego dystansu społecznego (ok. 3,6 m) i mają charakter bardziej formalny. Widzenie pod kątem 60 stopni ogarnia całą postać

wraz z dużym fragmentem otoczenia. W strefie tej "obowiązuje" utrzymywanie kontaktu wzrokowego. Dystans publiczny (około 8-10m) charakteryzuje się tym, że zanikają pewne subtelne odcienie znaczeniowe komunikowane "normalnym" głosem oraz szczegóły ekspresji mimicznej i gestycznej.

Niewerbalne porozumiewanie się zaczyna funkcjonować głównie przez wzmocnioną gestykulację i zmianę postaw ciała. Tempo mówienia ulega zwolnieniu, słowa wypowiadane są głośniej i wyraźniej.

Znajomość stref kontaktu i ich znaczenia dla ludzi jest dla praktyki dowódczej sprawą niezmiernie ważną. Potrzeby przestrzenne nie są wyznaczone przez ciało, lecz przez niewidzialne, chociaż w praktyce ważne granice /rys.7/.



Rys. 7. Granice strefy indywidualnej

Z przeprowadzonych analiz wynika, że inwazja w przestrzeń personalną wyzwala oznaki dyskomfortu psychicznego, który można uszeregować na kontinuum od ucieczki do walki. Reakcje zależą od takich czynników , jak: płeć, wiek, status, podobieństwo, ukierunkowanie ciała i powierzchowność osoby dokonującej inwazji. Intensywność tych reakcji zależy m.in. od relacji dominacja-uległość między napastnikami a ofiarą, miejsca, w którym dokonuje się inwazja oraz przypisywanych napastnikowi motywów postępowania [38/]. Badając zachowania "inwazyjne" w korytarzu Instytutu Psychologii UJ w Krakowie - stwierdza E.Pieńkowska - udało się nam bez większych trudności uzyskać dane o interpretacji nadmiernego zbliżenia. Gdy do stojącej w korytarzu osoby podchodził współpracownik eksperymentatora i z odległości ok. 20 cm (z przodu) pytał "Przepraszam, która jest teraz godzina?", większość pytanych osób wykonywała ruchy wycofywania się, usiłując odzyskać utraconą przestrzeń. Równocześnie dawało się zauważyć duże pobudzenie emocjonalne i zakłopotanie [39/].

Z innych z kolei badań wynika, że manipulacje przestrzenią personalną wywierają także wpływ na przebieg procesów fizjologicznych. Zmienia się m.in. potliwość dłoni, akcja serca, EEG i napięcie mięśni. Stwierdzono także, że manipulacja przestrzenią wpływa na zmiany wzajemnej atrakcyjności i sympatii osób, wobec których manipulację zastosowano. Członkowie badanej grupy byli dla siebie bardziej atrakcyjni w warunkach dalekiego dys-

---

38/ Por. Z.Nęcki, Komunikowanie ..., op. cit. s. 153.

39/ E. Pieńkowska, Komunikowanie niewerbalne (wygląd, dotyk, dystans fizyczny) w kontaktach interpersonalnych (praca magisterska), Instytut Psychologii UJ, Kraków 1985.

tansu interakcji (ok. pół metra między krzesłami) niż w warunkach bliskiego dystansu (krzesła stykające się). Przy bliskim dystansie interakcji częściej oceniano siebie jako wzajemnie agresywnych i nerwowych.

Podsumowaniem niejako rozważań tej części pracy może być interesująca koncepcja przestrzeni interpersonalnej sformułowana przez Waldemara Domachowskiego. Polega ona na analizie modelu relacji interpersonalnych na poziomie komunikacji niewerbalnej. W modelu tym uogólniono ustalenia empiryczne dotyczące przestrzeni personalnej, dystansu interakcji, terytorialności oraz stłoczenia. W myśl tej koncepcji, o przestrzeni interpersonalnej mówi się wówczas, gdy dwoje lub więcej ludzi nawiązuje dowolny rodzaj interakcji. Przestrzeń natomiast rozpatrywana jest w trzech wymiarach i jest dostępna jednakowo dla wszystkich uczestników interakcji "sprawiedliwie" - bez fizycznych ograniczeń. Posiada jednocześnie wymiary pozwalające na komunikowanie się bez dodatkowych urządzeń np. elektroakustycznych. W przestrzeni tej rozwija się aktywność członków interakcji związana z tą sytuacją.

Owa modelowa przestrzeń interpersonalna ma wiele właściwości interesujących badacza. Po pierwsze, proponowane ujęcie służy analizie i kształtowaniu relacji interpersonalnych. Po drugie, po nawiązaniu interakcji w grupie osób związanych z tą interakcją pojawiają się granice o różnym stopniu przenikliwości dla osób nie będących członkami tej grupy. Granice te mają kształt nieregularnej bryły. Po trzecie, przestrzeń ta jest personalnie ustrukturalizowana, co oznacza, że osoby znajdujące się w jej obrębie mogą zajmować

względem siebie ciągle inne pozycje oraz znajdować się w różnej od siebie odległości (tzn. przestrzeni trójwymiarowej), sama zaś struktura może się dynamicznie zmieniać. Tak rozumiana przestrzeń interpersonalna - istniejąca także realnie w różnych sytuacjach życia społecznego - może spełniać wiele interesujących wychowawczych funkcji:

" 1) funkcję informacyjną, wynikającą z przekazywania sobie informacji na poziomie niewerbalnym przez użytkowników przestrzeni;

2) funkcję diagnostyczną, oddającą możliwość wykorzystania tych informacji przez obserwatora do świadomych analiz interakcji i jej opracowań na poziomie teoretycznym;

3) funkcję kształtowania zachowań użytkowników przestrzeni interpersonalnej;

4) funkcję strukturalizowania sytuacji społecznej;

5) model ten sugeruje również możliwość przypisania funkcji psychoterapeutycznej" [40/].

40/ W. Domachowski, Funkcje przestrzeni interpersonalnej, "Przegląd Psychologiczny" 1980, nr 1.

2.3. Twarz i ręka w zachowaniu niewerbalnym

Przedstawione poniżej ustalenia wiążące się z komunikowaniem niewerbalnym zostały poczynione przez profesora Antoniego Kępińskiego [41/]. Ze względu na doniosłość teoretyczną i praktyczną oraz nieszablonowe ujęcie wyróżniamy je w formie podrozdziału.

W głowie zlokalizowane są najważniejsze części układu nerwowego i narządów zmysłowych (zwłaszcza telepatycznych - wzrok, słuch, węch) pozwalających na orientację w otaczającym świecie oraz kierowanie funkcjami całego organizmu. Twarz jest najważniejszym czynnikiem we wzajemnym rozpoznaniu się i w rozpoznaniu podstawowych stanów emocjonalnych. Dzięki niej człowiek poznaje reakcje emocjonalne swego partnera. Wie jakie wywiera "wrażenie" swoją osobą (podziw, lęk, uznanie, lekceważenie) i w konsekwencji przyjmuje stosowną wobec niego postawę.

Zasłonięcie twarzy utrudnia lub nawet uniemożliwia identyfikację drugiej osoby. Twarz pozostaje zawsze "naga". Zasłania się ją tylko w specyficznych sytuacjach, np. kultach religijnych, zabawach, tajnych organizacjach . "(...) twarz jest najważniejszą częścią społecznego zwierciadła. W niej każdy może obejrzeć samego siebie. Z wyrazu twarzy orientuje się, jak go odbiera druga osoba " [42/]

41/ A. Kępiński, Poznanie chorego, Warszawa 1978 s. 98-119 albo: A.Kępiński, Twarz i ręka, "Teksty" 1977, nr 2.

42/ A. Kępiński, Twarz i ręka, s. 11.

Mimiczne mięśnie twarzy niechętnie poddają się kontroli wolicjonalnej. Uważa się zatem, że "twarz nie kłamie". Łatwiej jest pokierować reakcjami ruchowymi rąk, reakcjami werbalnymi niż mimiką twarzy. Pełnienie niektórych ról społecznych - zwłaszcza nadrzędnych w grupie - zmusza do kontrolowania mimicznego wyrazu twarzy. Jedne role wymagają dużej ekspresji, emocjonalnego działania na otoczenie np. zawód aktora, sprzedawcy, adwokata, polityka. Inne zawody łączą się z tradycyjnym "(...) grymasem mimicznym, np. zawód sędziego - z wyrazem spokoju i surowości, lekarza - z wyrazem współczucia i pewności siebie, wojskowego - z wyrazem zdecydowania i odwagi etc.. Grymasy te mogą na stałe "przykleić się" do twarzy" [43/]. Znaki mimiczne można podzielić na: przejściowe - związane z określoną aktualną sytuacją (np. uśmiech, złość) i stałe - związane z linią życiową i utrwalonymi cechami osobowości. Pod względem ważności sygnałów mimicznych kolejno można wyróżnić: oczy, usta, czoło.

Powszechnie sądzi się, że "oczy nie kłamią". Jest to stanowisko słuszne, ponieważ ich wyraz podlega tylko w minimalnym stopniu wolicjonalnej kontroli. Naukowa analiza sygnałów generowanych przez oczy i rzutująca na określony stan psychiczny jest skomplikowana i raczej zawodna. To, co bezpośrednio podlega percepcji i analizie,to wygląd samego oka, jego położenie w oczodole, ruchliwość oraz jego otoczenie - powieki i brwi. Ocenia się, że oczy wesołe są błyszczące, smutne - matowe, szerokie źrenice świadczą zwykle o lęku. Patrzenie w jeden punkt świadczy o na-

---

43/ Tamże, s. 12.

pięciu uwagi. "Oczy rozbiegane, gdy fiksacja spojrzenia stale się zmieniała zależnie od bodźców otoczenia, występują przy uwadze rozproszonej, a więc u osób roztrzepanych, w zabawie, w niepokoju, zmęczeniu. Przy większym zmęczeniu spojrzenie staje się ociężałe - patrzy się bezmyślnie w jeden punkt. Rzucane ukradkiem spojrzenia , szybkie spojrzenie do boku - są dość typowe dla osób nieufnych, z poczuciem winy, obawiających się osądu otoczenia; ludzie ci jak gdyby chcieli się upewnić, czy ich ktoś nie podpatruje.

Wstydliwe spuszczenie oczu występuje u ludzi nieśmiałych, lękowo nastawionych do swego otoczenia społecznego, bojących się spojrzeć w twarz rozmówcy" [44/].

Elementem wyrazowym wielu stanów emocjonalnych jest także układ powiek i brwi. Szpara powiekowa zwęża się podczas napięcia uwagi, zmęczenia, senności, depresji lub w wypadku nastawienia wrogiego lub agresywnego. Natomiast rozszerzenie szpary powiekowej typowe jest dla reakcji orientacyjnej. Wreszcie mruży się oczy z zadowolenia i niezadowolenia, bólu, znużenia,przygnębienia. Czynnik wolicjonalny może najłatwiej być włączony w fiksacji [45/] spojrzenia i układzie brwi oraz powiek. Oto wyraz skupienia możemy nadać swemu spojrzeniu przez lekkie zmrużenie powiek i ściągnięcie brwi, wyraz zaskoczenia lub zdumienia - przez szersze otwarcie oczu i uniesienie brwi do góry, pogardy - przez spojrzenie w dół z jednoczesnym zwężeniem szpar powiekowych. Różnica między spojrzeniem pogardliwym a ironicznym polega

---

44/ Tamże, s. 15.

45/ Fiksacja - uporczywe powtarzanie się pewnych stanów i czynności chociaż mogą one być szkodliwe lub zbędne.

na innym układzie kącików ust, w wyrazie pogardy są one skierowane ku dołowi, ironii - ku górze.

Całkowicie spod kontroli wolicjonalnej natomiast wymyka się wygląd gałki ocznej. Nie można dowolnie zmieniać ukrwienia, stopnia zwilżenia gałki ocznej, szerokości źrenic, tonacji kolorystycznej tęczówki. Tymczasem elementy te odgrywają nieraz zasadniczą rolę w odbiorze stanu emocjonalnego nadawcy.

Usta są tą częścią twarzy, dzięki której ma miejsce kontakt z otoczeniem. "Przez usta świat zewnętrzny wchodzi do wnętrza organizmu, staje się jego integralną częścią, zmienia się, ze świata zewnętrznego w świat wewnętrzny"[46/]. Zgodnie z psychoanalityczną koncepcją rozwoju już pod koniec pierwszego roku życia dziecka zarysowują się dwie postawy w stosunku do otaczającego świata - ssąca (kształtowana w pierwszym półroczu) i gryząca (kształtująca się w związku z pojawieniem się zębów). Pierwsza jest postawą "pocałunku", miłości, redukcji napięcia, dzięki zaspokajaniu podstawowych popędów (głodu i pragnienia). Druga zaś jest postawą agresywną, rodzi nienawiść i chęć walki, bowiem w trakcie wyrzynania się zębów postawa staje się bardziej aktywna; niemowlę zaczyna gryźć otaczający świat, usta stają się narzędziem agresji. Od pierwszego roku życia zatem człowiek oscyluje między uczuciami miłości i nienawiści do otaczającego świata.

W wyrazie mimicznym ust któraś z tych postaw może się bardziej utrwalić - w zależności od stereotypów otaczających dziecko. "Przy pierwszej postawie wargi są zwykle lekko rozchylone, jak do pocałunku, żwacze rozluźnione, przy drugiej - usta są zaciśnięte, żwacze silnie napięte, czasem zęby lekko wyszcze-

---

46/ A. Kępiński, Twarz ... , op.cit., s. 17.

rzone .(...) W wyrazie mimicznym ust wyraża się to, co popularnie określa się jako smak życia. (...) Uczucia przyjemne zarysowują się w wyrazie mimicznym uniesieniem kącików ust ku górze, a uczucia przykre - opadnięciem ich ku dołowi. (...) W ustach maluje się więc wyraz bojowości i rezygnacji, pewności siebie i nieśmiałości, twardości i miękkości, silnej i słabej woli. (...) Inne są usta przyzwyczajone do wydawania rozkazów, a inne mogą tylko potwierdzać ich przyjęcie" [47/]. Usta są zatem - podobnie jak ręka - wyrazem aktywnego stosunku do rzeczywistości i bezpośredniego z nią kontaktu.

Kolejnym z wymienionych elementów mimicznych twarzy jest czoło. Wiąże się ono najbardziej ze stanem skupienia uwagi. Zaskoczenie, dezorientacja, zdziwienie uwidacznia się w postaci fałd poprzecznych, natomiast stan koncentracji uwagi - gdy gałki oczne są nieruchome, łuki brwiowe zbliżają się do siebie, na czole rysują się fałdy pionowe. Mimiczny wyraz czoła jest związany z wyrazem mimicznym oprawy oczu, w szczególności brwi.
W przeciwieństwie do części ocznej twarzy, usta i czoło są poddane wyraźnej kontroli wolicjonalnej. "Można ułożyć usta w wyraz uśmiechu, choć bynajmniej śmiać się nie chce, a osoba, do której się człowiek przyjaźnie uśmiecha, nie zawsze budzi przyjazne uczucia, można twarzy nadać wyraz zainteresowania i skupienia przez odpowiednie zmarszczenie czoła, choć jest się znudzonym i sennym i właściwie o niczym się nie myśli, można podnosić brwi ku górze w wyrazie zdziwienia, choć nie jest się wcale zdziwionym itp." [48/].

47/ Tamże, s. 19
48/ Tamże, s. 20.

Nie osłoniętą częścią ciała - oprócz twarzy - jest także ręka. Jest ona ważną częścią aparatu ruchowego. Ruchy ręki mogą być celowe, ekonomiczne i niesłychanie precyzyjne. W pierwszym okresie życia ręka spełnia funkcję chwytową. Później, w wyniku doskonalenia - przez zabawę i pracę - umiejętności manualnych człowiek posługuje się ręką jak wielofunkcyjnym narzędziem, dzięki któremu zmienia rzeczywistość i reguluje stosunki z otoczeniem. "Za pomocą twarzy kontakt z otaczającym światem rozgrywa się na odległość, za pomocą ręki - w bezpośrednim zetknięciu. Wzrok słuch i węch pozwalają już na odległość zorientować się w otoczeniu i przyjąć odpowiednią postawę. (...) W ręce, podobnie jak w twarzy, maluje się historia życia, szczególnie historia aktywnego stosunku do rzeczywistości. Inaczej wygląda ręka chłopca, robotnika, rzemieślnika, artysty, kurtyzany itp. Wiadomo, że studium portretowe ręki jest nieraz trudniejsze niż studium twarzy. (...) Ręka służy poza tym, podobnie jak twarz, jako jeden ze środków porozumiewania się między ludźmi" [49/].

Zdaniem A. Kępińskiego ruchy ręki człowieka władnego są zdecydowane, celowe, pewne i ekonomiczne. W sytuacji odwrotnej - są one niepewne, chaotyczne i często bezradne. Ręka wyraża także stosunek do otoczenia społecznego. Np. podanie ręki do przywitania, uścisk dłoni może zdradzać charakter osoby i jej stosunek do partnera interakcji. Gestykulacja osób pewnych siebie, spełniających dominującą rolę społeczną, różni się od gestów.

49/ Tamże, s. 21

Gestykulacja - jej wyraz i jakość - zależy od cech osobniczych i warunków socjalnych. Człowiek, zależnie od sytuacji, grupy i roli społecznej, wyraża odpowiednio swój stan psychiczny i emocjonalny [50/]. Dla przykładu: "U duchownego ręce często mimo woli będą się układać w gesty modlitwy i błogosławieństwa, pokornej postawy; u wojskowego ruchy ręki będą krótkie, pewne siebie, zdecydowane; u pedagoga niektóre gesty mogą zdradzać jego dydaktyczne nawyki, np. gesty strofujące słuchaczy lub podkreślające tekst wykładu itp.; u lekarza gest palpacyjny może zdradzać jego zawód.

(...) Gest będąc wyrazem ekspresji emocjonalnej, a jednocześnie środkiem porozumiewania się między ludźmi, jak monetą obiegową, posiada dwie strony - indywidualną i społeczną. Wyraża on to, co człowiek w danym momencie naprawdę czuje, a jednocześnie to, co chce, by otoczenie uważało, że sam odczuwa. Każdy gest można więc ocenić pod względem jego prawdziwości i fałszu. U osób współbrzmiących z otoczeniem (syntonicznych) prawdziwość gestykulacji będzie zawsze większa niż u ludzi zamkniętych w sobie (autystycznych), dla których ich własna powierzchnia styku z otoczeniem jest czymś obcym, maską izolującą od otoczenia, której, mimo najlepszych chęci, odrzucić się nie da" [51/].

50/ We wszystkich językach słownik emocjonalny jest uboższy niż słownik pojęciowy.

51/ A. Kępiński, Twarz ..., op.cit., s. 22.

2.4. Funkcje zachowań niewerbalnych

W literaturze traktującej o komunikowaniu pozasłużbowym spotyka się różne koncepcje dotyczące typologii funkcji. Nie ma także zgodności co do kryteriów ich podziału. Wydaje się zatem uprawnione i wskazane, aby w tej części pracy rozważyć przede wszystkim te propozycje, które okażą się przydatne w poszukiwaniu odpowiedzi na założone problemy badawcze.

Zdaniem M. Agryle'a komunikowanie niewerbalne spełnia cztery zasadnicze funkcje.

1. Komunikowanie interpersonalnych postaw i emocji;
2. Samoprezentacja;
3. Rytuał;
4. Podtrzymywanie komunikacji werbalnej [52/].

Realizacja pierwszej z wymienionych wyżej funkcji polega na emisji (i odbiorze) sygnałów niewerbalnych, na podstawie których można orzekać o: dominacji lub submisji; przyjaźni lub wrogości; uczuciach i stanie emocjonalnym partnerów interakcji itp.
Funkcja samoprezentacji związana jest z przenoszeniem informacji o "ja", wyglądem i sposobami ubierania się. Komunikaty niewerbalne spełniają podstawową rolę w aktywności rytualnej wspólnot kulturowych i grup społecznych. Funkcjonują na zasadzie analogii lub podobieństwa. Rytuały odprawiane są przez osoby duchowne lub zajmujące ważne miejsce w określonej hierarchii. W realizacji rytuału zaangażowane są wszystkie formy komunikowania niewerbalnego według precyzyjnie opracowanego scenariusza.

52/ M.Argyle, Komunikowanie ...,op.cit., s. 53-58.

Czwarta z wymienionych funkcji dotyczy podtrzymywania komunikacji werbalnej. "Mówimy dzięki naszym organom mowy, lecz rozmawiamy całym naszym ciałem" [53]. Autor analizowanej koncepcji, w obrębie tej funkcji, wyróżnia:[54]

- kompletowanie znaczenia wypowiedzi (poprzez gesty, wzrok, ruchy ciała, intonację itp.);
- kontrolowanie synchronizacji (wymiana spojrzeń, ruchy głowy, dźwięki paralingwistyczne itp.);
- uzyskiwanie sprzężenia zwrotnego (wyrazy mimiczne twarzy, np.: zdziwienie, znudzenie, zadowolenie, irytacja itp.);
- zastępowanie mowy (głównie poprzez gesty, ułożenie dłoni itp., np.: policjant regulujący ruchem pojazdów).

Przyjmując kryterium roli, jaką spełnia komunikowanie w toku konwersacji, K. Scherer i P. Wallbott wyodrębniają cztery funkcje [55]: semantyczną, syntaktyczną, pragmatyczną i regulacji konwersji.

1. *Funkcja semantyczna* - dotyczy tych zachowań, które posiadają znaczenie samodzielne lub powodują korektę informacji przekazywanej kanałem werbalnym np.: akcentowanie, zaprzeczanie, określanie lub poszerzanie ram pojęciowych. Funkcja ta realizowana jest przez gestykulację i intonację. Umożliwia to zastępowanie kanału werbalnego. M. Argyle w toku badań ustalił, że w czasie jednominutowej wypowiedzi kształty mogą być przekazane znacznie lepiej, jeśli dodatkowo używa się rąk. Efekt ten był większy przy tych kształtach, dla których nie można było użyć jednoznacznych określeń słownych [56].

53/ Tamże, s. 57.
54/ Tamże, s. 57-59.
55/ Tamże, s. 57
56/ Z. Nęcki, Komunikowanie ..., op.cit., s. 137-138.

2. *Funkcja syntaktyczna* - realizowana jest w dwojaki sposób. Pierwszy polega na organizowaniu wypowiedzi, konwersacji poprzez stosowanie akcentu wyrazowego i zdaniowego oraz operowanie wzrokiem. Drugi natomiast - na synchronizacji zachowań rozmówców, koordynacji rytmu mówienia, pozycji ciała i dystansu między rozmówcami.

3. *Funkcja pragmatyczna* - polega na stosowaniu sygnałów niewerbalnych w celu:
   - oddziaływania na zachowanie partnera;
   - informowania o przynależności określonej grupy;
   - wyrażania "ja";
   - ekspresji aktualnych stanów psychicznych;
   - wyrażania stosunku do mówcy i wygłaszanego przez niego tekstu.

4. *Funkcja regulacji konwersacji* - odnosi się do organizacji konwersacji polegającej na ustaleniu czasu wypowiedzi, momentu włączania się do rozmowy, aktywizowaniu do dalszych wypowiedzi itp.

Główną zaletą powyższej klasyfikacji jest wyraźne zaakcentowanie i analityczne ujęcie funkcji pragmatycznej oraz określenie ról komunikacji niewerbalnej w toku konwersacji. Pewną wadą natomiast jest to, że wyróżnione funkcje mają zbyt szeroki zakres, co praktycznie wyklucza jej stosowanie w badniach.

Kolejną propozycją,zmierzającą do uporządkowania problematyki komunikowania pozasłownego, jest ujecie Marka Knappa. Analizując relacje między zachowaniami werbalnymi i niewerbalnymi

w tworzeniu komunikatu badacz ten wyróżnia pięć funkcji: powtarzanie, zastępowanie, regulacja, konwersacji, akcentowanie tekstu mówionego i maskowanie [57].

Funkcja powtarzania polega na równoczesnym lub powtórnym przekazywaniu tej samej informacji kanałem werbalnym. Na przykład słowa i gesty zaproszenia albo ocena jakiegoś zjawiska (...) "to mi się nie podoba" - grymas niezadowolenia.

Zastępowanie (substytucja) - polega na zastępowaniu wypowiedzi werbalnej sygnałem lub sekwencją sygnałów niewerbalnych. Na przykład: słowo "nie" - przeczący ruch głową, "dzień dobry" - skłon głową, "cześć" - uniesiona ręka itp.

Regulacja konwersacji - dzięki stosowaniu sygnałów niewerbalnych bardzo dobrze można ustalić czas, kolejność, tempo itp. wypowiadających się osób.

Akcentowanie tekstu mówionego - następuje głównie przez gestykulację, ruchy głowy, ciała i mimikę. Sygnały niewerbalne informują także o wzajemnym nastawieniu do siebie uczestników interakcji. Bardzo czytelne są m.in. niewerbalne formy okazywania: szacunku, zainteresowania, uległości i zagrożenia.

Maskowanie - sygnały niewerbalne mogą być emitowane dla ukrycia rzeczywistych uczuć, wrażeń, myśli itp.

Zachowania niewerbalne osób, które kłamią, chcą ukryć prawdziwe intencje, najczęściej są następujące:

- unikanie kontaktu wzrokowego,
- szybkie, nienaturalne tempo mówienia,
- wysoka lub nazbyt niska emisja głosu,

57/ Tamże, s. 138-139.

- zasłanianie ust, twarzy, odwracanie ciała,
- nieadekwatność uśmiechu do treści informacji,
- duża liczba błędów lingwistycznych,
- niespokojne, "kanciaste" ruchy ciała.

Pomimo dużej czytelności emitowanych sygnałów nie jest łatwo rozpoznać osoby świadomie "mijające się z prawdą" [58]

Propozycją najbardziej przekonywującą - z uwagi na wyczerpujący opis i praktyczną użyteczność - jest typologia P.Ekmana i W.Friesena, którą eksponuje mocno Z.Nęcki. Badacze zajmujący się komunikowaniem niewerbalnym są w tym wypadku zgodni, iż w istocie koncepcja ta najtrafniej opisuje zróżnicowane role, jakie pełni komunikowanie niewerbalne w porozumiewaniu się ludzi. W naszym przekonaniu, jej największy walor tkwi w praktycznej użyteczności i możliwości bezpośredniej adaptacji do środowiska wojskowego zarówno dla celów badawczych, jak i pragmatycznych. Zdaniem wspomnianych teoretyków [59] istota komunikowania niewerbalnego polega na tym, że realizuje ono role, które można określić jako:

1. Emblematy. Niektóre sygnały (lub sekwencje sygnałów) łatwo i skutecznie mogą zastępować słowa. Z reguły są one także łatwo dekodowane przez ogół członków danej społeczności.

   Na przykład: stukanie palcem w czoło, przymrużenie oka.

2. Ilustratory. To zachowania niewerbalne, które stanowią komentarz do wypowiadanego tekstu są formą wizualizacji zagadnień i obiektów, do których odnosi się określony tekst. Przykładem mogą być zachowania dzieci (gesty, wyraz twarzy, dźwięki paralingwistyczne itp.) opowiadające treść obejrzanego filmu

---

58/ Łatwiej jest rozpoznać kłamiące dzieci. Ludzie dorośli natomiast dość dobrze tę umiejętność wyćwiczyli.

59/ Z. Nęcki, Komunikowanie ... s. 140-142.

albo np. imitujące jazdę samochodem. Ilustratory mogą także wyrażać pewne stosunki przestrzenne i czasowe, np. przez gestykulację ilustrować wielkość jakiegoś obiektu albo wskazywać miejsce jego usytuowania. Ponadto pojęcia symboliczne mogą być "dookreślane" ilustratorami - są to odpowiednie ruchy dłoni. Do ilustratorów zalicza się także sygnały ("ilustratory semantyczne") wskazujące konkretny przedmiot znajdujący się w jakimś miejscu.

3. Wskaźniki emocji. Zaliczamy tu te zachowania, na podstawie których można wnioskować o uczuciach i emocjach człowieka. Wyrażone są one przede wszystkim przez mimikę. Współcześni fenomenolodzy uważają, że wyraz mimiczny jest bezpośrednio związany ze stanem psychicznym i jest rozpoznawany intuicyjnie. Uczucia wyrażane są: zmianą intonacji głosu, zaczerwienieniem skóry, gestykulacją, zmianą pozycji ciała, sposobem patrzenia na rozmówcę, kontaktem dotykowym. Dotychczas nie udało się ustalić czy niewerbalne okazywanie uczuć jest wyuczone w toku socjalizacji, czy też zdeterminowane biologicznie.
4. Regulatory konwersacyjne. Ważną funkcją sygnałów niewerbalnych jest również utrzymywanie i bieżące modyfikowanie zachowań mówcy i słuchacza. Najważniejszy jest tu tzw. moment tranzytu tury, w którym mogą mieć miejsce następujące sytuacje:
   a) Jeśli mówiąca właśnie osoba chce zakończyć mówienie i oddać głos słuchaczowi, to wówczas: stosuje intonację pytającą, obniża siłę głosu, powtarza dźwięki paralingwistyczne, nawiązuje częstszy kontakt wzrokowy ze słuchaczami.

b) Jeśli osoba mówiąca - pomimo "nacisków" słuchacza - chce kontynuować swą turę to: unika robienia przerw w wypowiedzi, mówi nieco głośniej, zmniejsza liczbę spojrzeń, przyśpiesza tempo wypowiedzi, swój sprzeciw może wyrazić słownie lub gestem, np. podnosząc rękę ("stop").

c) Słuchacz, który chce pilnie zabrać głos i przerwać wypowiedź, może sygnalizować to przez: podniesienie ręki do góry, szybkie potakujące ruchy głowy, przyśpieszenie oddechu, zwiększenie napięcia ciała, dążenie do nawiązania kontaktu wzrokowego.

d) Słuchacz, który nie chce zabrać głosu wbrew wyraźnym oczekiwaniom mówcy, wykonuje najczęściej następujące czynności: mimika spojrzenia i kontaktu wzrokowego utrzymuje się w bezruchu, pokazuje, że zajęty jest czymś innym - chwilowo ważniejszym.

5. Adaptatory. Ich zadaniem jest osiąganie przez osoby konwersujące najkorzystniejszych i adekwatnych do sytuacji (wiek, płeć, ważność osób, treść rozmowy) pozycji ciała, np.: dystans interpersonalny, ruchy rąk, pozycje stóp, częstotliwość kontaktu wzrokowego, zmiana pozycji ciała itp. Adaptatory stosowane są często dla poprawy komfortu psychicznego. Najczęściej rejestrowanymi zachowaniami są: dotykanie skroni, czoła, ust, brody, szyi, drapanie się po głowie, poprawianie ubrania. Większość tych czynności wykonywana jest nieświadomie. Do adaptorów zalicza się także czynności, w trakcie których używane są podręcze przedmioty, np.: mimowolne przestawianie "papierów", zwijanie kawałka papieru, zginanie spinaczy biurowych itp.

Kolejną interesującą propozycją zmierzającą do uporządkowania zróżnicowanych funkcji komunikowania niewerbalnego jest klasyfikacja Judy Burgoon [60]. Szczególna wartość tej typologii polega na tym, że ujmuje ona funkcje aktów niewerbalnych odnoszących się nie tylko do komunikowania, lecz także do ogólnych strategii kreowania interakcji i budowy relacji interpersonalnych.

Sygnały afiliacji [61] - wyrażają się zainteresowaniem, gotowością do nieinstrumentalnego współdziałania; najczęstsze zachowania niewerbalne, służące realizacji tej funkcji, to: uśmiech, dotyk, a także gesty otwartości i przyjaźni.

Sygnały zaufania - emitowane są w celu poinformowania partnera o "dobrych zamiarach" i bezpieczeństwie (braku zagrożenia). Najczęściej stosowanymi - choć nie zawsze świadomie - są gesty powitania (podanie otwartej nieuzbrojonej dłoni). Inne sygnały to: otwarta pozycja ciała, łagodne szerokie gesty, przytulanie się, radosny wyraz twarzy, częste patrzenie w oczy itp.

Sygnały dominacji, przewagi [62] - mają one na celu informowanie otoczenia o ważności zajmowanej pozycji w lokalnym systemie społecznym. Najczęściej wyrażane są one mimicznie (surowy i despotyczny wyraz twarzy), a także specyficzną interpretacją, akcentowaniem wyrazów na pierwszą sylabę, aranżowaniem przestrzeni własnej - duży samochód, duże biurko, kilkupokojowe pomieszczenie pracy itp. W czasie konwersacji sygnałami dominacji są: zajmo-

---

60/ Tamże, s. 142-144.

61/ Afiliacja (łac. affiliatio = usynowienie). Powiązanie, łączność przez pośrednie związki.

62/ Pełniej zagadnienie to scharakteryzujemy w trzecim rozdziale pracy.

wanie miejsca w centrum przestrzeni, przerywanie wypowiedzi innym, nieuważne słuchanie innych uczestników interakcji.

Sygnały grożenia, gotowości do walki - w wypadku zamiaru użycia siły fizycznej ludzie przyjmują bojową postawę ciała (szeroko rozstawione stopy, napięte mięśnie, zaciśnięte pięści itp.), wydają agresywne (głośne i wysokotonowe) okrzyki, mają groźny wyraz twarzy itp. Sygnały te stosowane są nieświadomie, kontekstowo w celu zastraszenia, uzyskania przewagi nad przeciwnikiem jeszcze przed bezpośrednim użyciem siły.

Sygnały pobudzenia seksualnego [63/] - to przede wszystkim zalotne spojrzenia, bogata gama westchnień, ciepła barwa głosu, ubiór, pozycja ciała itp.

Sygnały dążenia do pogłębienia lub spłycenia kontaktu interpersonalnego - jest to wykorzystywanie zachowań niewerbalnych do nawiązywania lub kończenia aktu interakcji. Sygnałami tymi może być: nawiązanie kontaktu wzrokowego, aktywność komunikacyjna, sympatyczny wyraz twarzy, uśmiech, gesty i ruchy głowy zachęcające do wypowiadania się, aktywne poszukiwanie (podrzucanie) "ciekawych" tematów do rozmowy itp. albo, w celu zakończenia "znajomości", okazywanie braku zainteresowania, długie okresy milczenia, unikanie kontaktu wzrokowego, kontrowersyjne wypowiedzi, emitowanie sygnałów dominacji itp.

Zachowania niewerbalne, mające charakter bezpośredniego wzmocnienia pozytywnego lub negatywnego - są to sygnały - nie mające z reguły znaczenia symbolicznego i funkcjonują jako bodźce pierwszosygnałowe. Przykładem może być karanie fizyczne.

63/ Lista sygnałów pobudzenia seksualnego jest szeroka. Wydaje się, że temat niniejszej pracy zwalnia autora z obowiązku pełniejszego zrelacjonowania tych zagadnień. Wyczerpująco na ten temat traktuje praca Erica Berger, Erotyczna mowa ciała, Wrocław 1993.

ROZDZIAŁ III

KOMUNIKOWANIE NIEWERBALNE W ŚRODOWISKU WOJSKOWYM

W poprzednich rozdziałach zagadnienia interakcji społecznych rozważane były przede wszystkim z teoretycznego punktu widzenia. Na podstawie dotychczasowych ustaleń, głównie psychologii, socjologii, socjolingwistyki i pedagogiki, poszukiwaliśmy odpowiedzi dotyczących prawidłowości funkcjonowania sygnałów niewerbalnych i ich wpływu na zachowania ludzi. Natomiast w tym rozdziale dokonamy interdyscyplinarnej analizy zachowań niewerbalnych w środowisku wojskowym [1/] rozumianym w sensie zbliżonym do pojęcia "grupa społeczna".

Pojęcie środowiska rozumieć tu będziemy dwojako; jako pewien system stosunków zachodzących między istotą żywą a przedmiotami jej otoczenia; po drugie, jako "sumę warunków tworzonych przez życie zbiorowe dla kształtowania się życia jednostki". Dla praktyki wychowawczej oba te rozumienia są komplementarne.

Środowisko wojskowe jest tylko częścią środowiska społecznego oraz kulturowego i wywiera wpływ na wytwarzanie się trwałych postaw, poglądów, wiedzy, sposobów postępowania jego członków. Wychowawcy nie wystarcza sama wiedza o cechach wychowanka.

1/ W analizach socjologicznych używa się określenia "życie społeczne" i oznacza ono ogół zjawisk wynikających ze wzajemnego oddziaływania jednostek i zbiorowości przebywających na odpowiednio wyodrębnionej przestrzeni. (Zob. J. Szczepański, Elementarne pojęcia socjologii, Warszawa 1972, s. 42). Synonimami "życia społecznego" są pojęcia "życie zbiorowe" i "stosunki społeczne" oraz pojęcie raczej psychologiczne - "interakcja międzyosobnicza".

Musi także posiąć wiedzę o środowisku społecznym, kulturowym i fizycznym oraz zdawać sobie sprawę, jaki jest wpływ tego środowiska - w wypadku wojska jakże specyficznego - na procesy życiowe wychowanka, którego życie przebiega w kilku wymiarach: biologicznym, psychicznym, społecznym, kulturalnym i gospodarczym.

3.1. *Socjologiczna analiza obszarów komunikowania interpersonalnego*

Wojsko, podobnie jak każda organizacja społeczna, wyróżnia się pewnymi cechami uniwersalnymi. Zalicza się do nich celowy, planowy, programowy i świadomy charakter wyrażający się w precyzyjnym i formalnie usankcjonowanym przedmiocie działania. Ma także wewnętrzny układ, ład i porządek organizacyjny, czyli strukturę. Jej podstawowymi elementami są społeczne pozycje i społeczne role członków organizacji, natomiast w sensie socjologicznym - pozycje i role grup społecznych. Do uniwersalnych atrybutów organizacji zalicza się także wartości, normy, zasady, kodeksy regulujące wewnętrzne i zewnętrzne zachowania członków w procesach wstępowania, uczestnictwa i wychodzenia z organizacji.

Teoria i praktyczna weryfikacja tez socjologicznego punktu widzenia w pedagogice [2/] w pełni uzasadnia dokonanie bardziej

---

2/ Socjologizm pedagogiczny - pogląd w teorii wychowania głoszący, że proces wychowawczy uzależniony jest w całości od warunków społecznych, w jakich przebiega. W odniesieniu do pedagogiki wyróżnia się: a) socjologizm pedagogiczny skrajny; b) socjologizm umiarkowany; c) socjologiczny punkt widzenia w pedagogice. Zob. Encyklopedia pedagogiczna, Warszawa 1993.s.727.

szczegółowych analiz dotyczących grupy społecznej, która stanowi pewien układ społeczny o wielkiej doniosłości dla przebiegu zjawisk i procesów życia zbiorowego. "Społeczna ranga tej podstawowej zbiorowości jaką jest grupa, wyraża się w tezie: kto chce zmienić osobowość człowieka, powinien przede wszystkim zmienić grupy, których jest on członkiem" 3/.

Najczęściej we współczesnej socjologii, przez grupę społeczną rozumie się (...) "co najmniej trzy osoby powiązane systemem stosunków uregulowanych i ustytucjonalnie posiadających niektóre wspólne wartości (zadania) i oddzielone od innych zbiorowości wyraźną zasadą odrębności" 4/. Grupa społeczna istnieje przede wszystkim wówczas, gdy pewna zbiorowość ma do zrealizowania jakiś wspólny cel (najczęściej cele), którego osiągniecie wymaga zbiorowego i skoordynowanego działania. Dlatego musi funkcjonować organizacja (formalna lub nieformalna) dokonująca podziału celu globalnego na cząstkowe. Wspólnota celu jest kluczowym czynnikiem kreującym grupę społeczną. Niemal każda grupa posiada takie cechy ją konstytuujące "(...) jak: 1) przynajmniej trzech członków, którzy mają określony rodzaj członkostwa, odpowiedni wzór fizyczny i moralny oraz wynikającą z tego członkostwa funkcję, zwaną też rolą; 2) identyczność, czyli odrębność od innych grup i różnych zbiorowości; 3) ośrodki skupienia; 4) zadania i cele; 5) organizację grupy utożsamianą ze strukturą, w której istotne są takie jej składniki, jak: pozycja, rola i władza" 5/.

3/ S. Kosiński, Socjologia ogólna. Zagadnienia podstawowe, Warszawa 1989, s. 146.
4/ Tamże, s. 139.
5/ S. Kosiński, Socjologia ..., op.cit. s. 139.

Z uwagi na szerokie i bezpośrednie związki wymienionych komponentów grupy z komunikowaniem interpersonalnym omówimy je dokładniej.

Otóż większość socjologów jest zdania, że grupa składa się przynajmniej z trzech członków. Wówczas bowiem relacje między dwoma członkami są wyznaczane także przez trzeciego partnera. "Grupy dwuosobowe cieszą się szczególnym zainteresowaniem, ponieważ dostarczają najprostszych przykładów interakcji społecznej i prawidłowości tu ustalone pomagają wyjaśnić bardziej złożone przypadki. Jednakże pod wieloma względami diady są unikatowe - są mniej stabilne, toteż bardziej narażone na niebezpieczeństwo rozpadu interakcji; jest tu więcej sygnałów napięcia, choć mniej wyrazów zgody i niezgody.

(...) Dodanie do diady trzeciej osoby, nawet jako obserwatora, całkowicie zmienia sytuację. Każdy z pierwotnych członków musi obecnie rozważyć, w jaki sposób jego zachowanie będzie spostrzegane przez nowego uczestnika i różnie wpłynie to na jego zachowanie, zależnie od tego czy będzie to, na przykład, atrakcyjna dziewczyna, jego matka czy nauczyciel.

A i B mogą wypracować swą relację dominacji i proporcję czasu, w którym każdy będzie mówił. Obecnie do hierarchii tej musi zostać włączony C i może on zdominować obu poprzednich, stać pośrodku lub być przez obu zdominowanym" 6/. Zależności występujące w grupach trzyosobowych ilustruje rysunek 1.

6/ M.Argyle, Psychologia stosunkow międzyludzkich, Warszawa 1991, s. 217 - 218.



Rys. 1. Układ stosunków w grupie społecznej

Ponadto w grupach trzyosobowych obserwuje się różne formy wewnętrznego współzawodnictwa i zabieganie o pozycję dominującą. W wypadku gdy liczebność gupy wzrasta od czterech do dziesięciu (i więcej) osób, zmienia się charakter interakcji. Trudniej jest sprawować kontrolę nad wypowiedziami innych osób; mniejsze są szanse na zabranie głosu. Silniejszy jest lęk przed audytorium. Grupy ustalają normy regulujące m.in. zasady komunikowania się w grupie i pewne aspekty wyglądu zewnętrznego (ubiór, uczesanie itp.). Ich nieprzestrzeganie spotyka się z " niewerbalnymi sygnałami dezaprobaty, werbalnymi próbami wywarcia nacisku, a w końcu - odrzuceniem i wyłączeniem z grupy" 7/ .

Przynależność do określonej grupy społecznej ustala się najczęściej na podstawie spełnianej w niej roli. "Grupa precyzuje funkcje i zadania oraz wzory postępowania dla członków, jak

---

7/ M. Argyle, Psychologia ... op. cit. s. 220.

również samej siebie. W stosunku do członków ustala wzór fizyczny (wygląd zewnętrzny ograniczający się zwykle do odpowiedniego stroju) i moralny (zasady i normy współżycia w danej grupie oraz w pewnej mierze i innych zbiorowościach)[8/].

Warto dodać, że w grupach wysoce sformalizowanych, do których należy m.in. wojsko, oba wzory są bardzo precyzyjnie ustalone (dokumenty normatywne). Podporządkowanie się im (zarówno przez członków grup formalnych jak i - choć w mniejszym stopniu - nieformalnym) bywa niekiedy dość uciążliwe (np. obowiązkowa fryzura, gąszcz przepisów ubiorczych, ściśle określone zasady zachowania się itd.).

Innym składnikiem konstytuującym grupę społeczną jest jej identyczność. Składają się nań: wartości materialne (trwałe i ruchome), duchowe, (ideologia i zasady moralne) oraz - w wojsku szczególnie powszechne i cenione - symbole (sztandary, odznaki oddziałów, pieczęcie, medale, legitymacje).

Najpełniej zasada odrębności wyraża się w poczuciu solidarności i świadomości "MY".

Kolejnym składnikiem grupy są ośrodki skupienia, na które składają się materialne postawy jej istnienia (region, terytorium, infrastruktura. środki transportu). Zapewniają one jej działalność, sprawowanie władzy i są miejscem kontaktów interpersonalnych.

Czwartym komponentem konstytuującym grupę są cele i zadania. "Zadania grupy to ustalone i świadomie zdefiniowane stany rzeczy i zjawiska, które grupa jako całość chce osiągnąć lub wywołać" [9/]. Są one z reguły ustalane instytucjonalnie.

8/ S. Kosiński , Socjologia ... , op.cit., s. 140

9/ J. Szczepański, Elementarne ..., op.cit., s. 46.

Dążenie do celu oraz realizacja zadań cząstkowych nadaje członkom poczucie sensu istnienia grupy, poczucie ważności i satysfakcji z współuczestniczenia w jakimś ważnym dziele. Nawet po zakończeniu służby żołnierze rezerwiści wspominają dość emocjonalnie i z przesadą pewne wydarzenia związane z wykonywaniem zadań "bojowych". Jednostka, będąc członkiem określonej grupy, przez realizację celu i zadań dąży do samorealizacji i ukazywania aktywności, a nawet wytyczania nowych zadań.

Cele i zadania grupy są warunkiem niezbędnym dla zaistnienia jakościowo doniosłych układów interpersonalnych. Ludzie rozmawiają ze sobą przede wszystkim po to, aby koordynować wzajemne zachowania instrumentalne i interpersonalne. Realizacja zadań grupy wywołuje zjawisko zwane "wolą zbiorową grupy". Zjawisko to jest syntezą dążeń członków realizujących zadanie zbiorowe. Wola zbiorowa wzmaga solidarność, która wyraża się w identyfikacji poszczególnych członków z interesami całej grupy.

Piątym - ostatnim - elementem tworzącym grupę społeczną jest system stosunków uregulowanych przez odpowiednie instytucje. Innymi słowy oznacza to, że każda grupa musi mieć jakąś organizację. Z reguły na organizację składają się (...) "instytucje, stanowisko kierownika bądź przywódcy, wzory działania i formy kontroli" [10]. Każda grupa jest zróżnicowana strukturalnie, tzn. różny jest skład i struktura grupy. Skład grupy to jej członkowie i ich cechy osobiste. Natomiast struktura grupy to układ wszelkich elementów, a nie tylko jej członków oraz zasad wzajemnego podporządkowania tych elementów. Struktura gru-

---

10/ S. Kosiński, Socjologia ... op.cit., s. 142.

py jest rodzajem struktury społecznej. Oznacza ona sposób ułożenia i podporządkowania sobie członków, instytucji i podgrup składających się na grupę.

Badając funkcje komunikowania niewerbalnego w środowisku wojskowym, warto dokonać także analizy struktury grupy w kategoriach - sygnalizowanych już wcześniej w innym aspekcie - ról, pozycji i władzy.

Ważnym elementem struktury grupy jest rola społeczna; najczęściej pojmuje się ją jako "(...) względnie stały i wewnętrznie spójny system zachowań, będących reakcjami na zachowania innych osób, przebiegających według mniej lub więcej wyraźnie ustalonego wzoru" [11].

Rolę społeczną można rozpatrywać także jako zbiór praw i obowiązków, przywilejów i wymagań. W aspekcie funkcjonalnym grupa jest układem różnorodnych ról, które w niej pełnią poszczególni członkowie. Układ ten może wyróżniać się współpracą lub współzawodnictwem (tj. przeciwstawnością celów).

Druga kategoria charakteryzująca grupę - ściśle z rolą - to pozycja jednostki, która oznacza miejsce danej roli w grupie lub hierarchii ról. Z tą kategorią związane są pewne prawa i obowiązki dotyczące konkretnej jednostki. Z rolą i pozycją społeczną wiąże się status jednostki będący wypadkową zajmowanej pozycji, posiadanego prestiżu. Powinien on wynikać przede wszystkim z pełnionej roli społecznej i cech osobistych jednostki oraz sposobu pełnienia roli w grupie [12].

11/ J.Szczepański, Elementarne ..., op.cit. s. 191.

12/ Zob. H.Muszyński, Zarys teorii wychowania, Warszawa 1981, s. 83-92.

Ostatnim ważnym komponentem strukturalnym grupy społecznej jest władza grupowa, którą wyraża się w kontroli jednego członka nad innymi lub nawet na wymuszaniu zachowań uznanych za obowiązkowe, lub pożądane z punktu widzenia danej grupy. Definicję władzy - trafnie oddającą jej specyfikę w wojsku - sformułował S. Ossowski. "Przez władzę rozumiemy możność podejmowania i realizowania decyzji niezależnie od woli ludzi, których decyzja w taki czy inny sposób (pośrednio lub bezpośrednio - dop. i podkreślenie E.P.) dotyczy. Jest to przywilej panowania nad wolą innego człowieka, przewaga decyzji" [13/]. Cechą armii-określającą typ wewnętrznych zależności - jest instytucjonalny biurokratyzm. Obowiązuje bowiem podporządkowanie wyłącznie pionowe z dołu do góry; istnieje hierarchia stanowisk z prawem awansowania wyłącznie z góry w dół. Cecha ta wyznacza metodologię badań, m.in. dotyczących sprawowania funkcji hierarchicznych. Hierarchiczność stanowisk i przypisane im role wyznaczają obligatoryjnie wiele istotnych form komunikowania interpersonalnego.

Intencje autorów takiego zapisu wydają się dość czytelne. Poza stroną estetyczną i obyczajową, tak rygorystycznie ustalony sposób porozumiewania się ma zapewnić dystans i karność. Ustalenia normatywne wymuszają wręcz generowanie przez podwładnego sygnałów submisji i "przypominają" mu gdzie jest jego miejsce w grupie.

13/ S.Ossowski, Stratyfikacja społeczna (w) Dzieła t. 5, Warszawa 1981, s. 83-92.

Analizując wpływ władzy na funkcjonowanie grupy i postępowanie jej członków, można wymienić następujące prawidłowości:

Po pierwsze, członkowie grup wykazują tendencje do naśladowania postępowania i wszelkich zachowań tych członków, którzy w hierarchii władzy znajdują się wyżej.

Po drugie, osoby mające wyższą władzę w grupie społecznej inicjują zachowania, których celem jest kontrola zachowań, zwłaszcza osób zajmujących niższe pozycje.

Po trzecie, osoby zajmujące wyższą pozycję w hierarchii władzy wywierają wpływ na osoby, stojące niżej w inny sposób, niż osoby oddziałujące z niższych pozycji na osoby zajmujące pozycje wyższe.

Wpływ osób znaczących może odbywać się na dwóch poziomach. Pierwszy wyróżnia się odwzorowywaniem czyjegoś zachowania - czyli naśladownictwem lub modelowaniem. Istota modelowania polega na powtarzaniu przez jednostkę otwartych, symbolicznych lub uwewnętrznionych zachowań zaobserwowanych u innej osoby (modelu). Wybór modelu zależy od sytuacji w jakiej jednostka modelowana (lub modelująca się) styka się z potencjalnymi modelami. Drugi natomiast polega na odwzorowywaniu cudzych stanów psychicznych - czyli identyfikacji. Człowiek naśladuje innych kiedy stwierdza, że przez utożsamianie się z ich zachowaniem może złagodzić własne poczucie niebezpieczeństwa lub zyskać przychylność członków grupy. Prawidłowość ta występuje z dużym nasileniem zwłaszcza wśród nowo wcielonych żołnierzy.

Wymienione wyżej prawidłowości wskazują na wielkie znaczenie dowódców (stosownie do miejsca zajmowanego w hierarchii

i prestiżu) w kształtowaniu zachowań interakcyjnych. Bez większego ryzyka możemy stwierdzić, że na całokształt zagadnień związanych z komunikowaniem interpersonalnym rzutują przede wszystkim umiejętności łączenia "regulaminowych zachowań komunikacyjnych" z obyczajowymi i kulturowymi. Owa umiejętność nie jest czymś danym przez naturę, lecz przede wszystkim efektem wielorakich celowych oddziaływań wychowawczych.

Elementem spajającym, wiążącym poszczególne jednostki w grupie, jest więź społeczna. Można ją zdefiniować jako: "(...) kompleks, suma tych wszystkich czynników, które zapewniają danej całości społecznej (grupie, zbiorowości społecznej) istnienie, trwanie i działanie" [14/].

Uogólniając, można powiedzieć, że więź społeczna jest sumą tych wszystkich czynników, sił, elementów, które sprawiają, że dane społeczeństwo istnieje, rozwija się i działa. Więź jest swego rodzaju społecznym "cementem", spaja, wiąże jednostki w grupie.

Rozpatrując zagadnienia więzi społecznej, należy uwzględnić konkretną zbiorowość, której więź zapewnia trwanie i działanie. W myśl tej tezy na więź społeczną składają się [15/]:

- obiektywne podłoże związków między ludźmi (np. pochodzenie, terytorium, organizacja zbiorowego życia) konieczne dla jej istnienia;
- stosunki rzeczowe między ludźmi, wymiana pewnych wartości, dóbr, wzajemne zaspokajanie potrzeb;
- powstające na płaszczyźnie styczności jednostki z jednostką czy jednostki z grupą ludzi, poczucie łączności z dru-

14/ W. Jacher, Więź społeczna w teorii i praktyce, Katowice 1987, s. 41.

15/ Tamże.

gimi, wzajemny stosunek emocjonalny oparty na poczuciu wspólnoty czy konkurencyjności celów oraz manifestacja poczucia łączności w postawach i zachowaniach.

Praktyczną drogą ustalania istnienia i jakości więzi w grupie jest obserwacja zachowań, wzajemnych związków, postaw wobec siebie, sposobów komunikowania się ludzi. Czynniki więziotwórcze grupy ilustruje tabela 1.

Dodatnie	Ujemne
1	2
Cele grupowe atrakcyjne, przy tym możliwe do osiągnięcia	Cele grupowe mało atrakcyjne i względnie trudne do osiągnięcia
Żywotne potrzeby członków grupy, w ich świadomości, dostatecznie zabezpieczone przez grupę	Żywotne potrzeby członków zagrożone i nie zabezpieczone przez grupę
Samodzielne decydowanie przez członków o przynależności do grupy	Członko-stwo narzucone przez grupę
Dobre uświadamianie sobie przez członków celów i założeń grupy oraz ich akceptacja	Zła znajomość założeń grupy i nieakceptowanie ich
Zgodność między członkami grupy co do założeń grupy i sposobów ich realizacji	Niezgodność między członkami grupy co do założeń grupy i sposobów ich realizacji
Dobre uświadamianie sobie przez poszczególnycvh członków ich miejsca przypadającego w grupie oraz akceptowania go	Niepewność poszczególnych członków co do miejsca przypadającego im w grupie, względnie nieakceptowanie go
Przyczynienie się uczestnictwa w grupie do podnoszenia prestiżu społecznego członków	Przynależność do grupy obniżająca prestiż społeczny jej członków
Przyjazna atmosfera stosunków wewnątrzgrupowych, oparta na współdziałaniu	Napięta atmosfera stosunków wewnątrzgrupowych, oparta na rywalizacji

1	2
Względne podobieństwo członków w aspektach istotnych dla znalezienia tzw. wspólnego języka	Zróżnicowanie członków wysoce utrudniające wzjemne zrozumienie się i działanie
Żywe kontakty wzajemne	Ograniczone kontakty wzajemne
Niesprzeczność przynależności do tej oraz zarazem innych grup	Przynależność do tej grupy jest trudna do pogodzenia z przynależnością do innych grup
Homogeniczny charakter grupy	Podział grupy na wiele podgrup niezgodnych ze sobą
Względnie mocna pozycja grupy wobec innych grup	Pozycja grupy względnie słaba w porównaniu z innymi grupami
Duże perspektywy rozwojowe grupy	Małe perspektywy rozwojowe grupy
Szerokie pole dla zaradności zbiorowej członków	Krystalizacja elity skupiającej całą władzę nad grupą

Tabela 1. Główne czynniki więziotwórcze grupy

Źródło: A. Matejko; Praca i koleżeństwo. Warszawa 1963, s. 154.

Przenosząc problematykę więzi społecznej na grunt wojska należy podkreślić, że występuje tu przewaga więzi formalnej nad więzią personalną. Wynika to z faktu regulaminowych ustaleń norm postępowania we wzajemnych kontaktach między ludźmi będącymi żołnierzami. Więź personalna, bezpośrednia, wytwarzana na bazie wspólnych powinności służbowych jest wtórna i pochodna do więzi formalnej. Kadra zawodowa prawie w 7% opowiada się za celowością utrzymywania więzów koleżeństwa, także w sferze służbowej, upatrując w tym czynniki: sprzyjające tworzeniu się zawodowej więzi środowiska (23%), usprawniające wykonawstwo zadań (14%) oraz poprawiające dowodzenie i kierowanie zespołami (11%) [16/].

16/ M.Kasperski, Koszarowe życie służbowe kadry WP, sprawozdanie z badań, Wojskowy Instytut Badań Socjologicznych, Warszawa 1994.

3.2. *Sytuacje komunikacyjne*

Analizując zagadnienia komunikowania interpersonalnego i zachowań niewerbalnych w wojsku - poza cechami ogólnymi, wyznaczającymi specyfikę armii - należy także uwzględnić czynniki środowiska lokalnego pośrednie lub bezpośrednie związki z omawianym zjawiskiem.

Teoria orzekająca o ważności wpływu środowiska na rozwój człowieka, na jego organizm i psychikę ma swoje bardzo dawne tradycje w myśli filozoficznej. "Nie możemy pojąć ciała bez wiedzy o całości wszechrzeczy" twierdził Hipokrates na przełomie V i VI wieku p.n.e. Pojęcie środowiska można interpretować jako "(...) pewien system stosunków zachodzących między istotą żywą a przedmiotem jej otoczenia" [17]. Albo jako "(...) obiektywny system przedmiotów i warunków składających się na otoczenie jako sumę warunków tworzonych przez życie zbiorowe dla kształtowania się życia jednostek" [18].

Środowisko wychowawcze jest zatem tylko częścią środowiska społecznego i kulturowego, tą mianowicie, która wywiera wpływ na wytwarzanie się trwałych postaw, poglądów, wiedzy i zachowań wychowanka. Oba te ujęcia dla praktyki komunikowania interpersonalnego (w szerokim rozumieniu) są komplementarne. Czym innym bowiem jest obiektywny zestaw przedmiotów otaczających jednostkę a czym innym ta część otoczenia, z którą dana jednostka pozostaje w jakichś wzajemnych oddziaływaniach. Można z dość dużym

---

17/ J.Szczepański, Środowisko wychowawcze. w: Encyklopedia pedagogiczna, Warszawa 1993, s. 818.

18/ Tamże, s. 819.

prawdopodobieństwem określić, jakie przedmioty zewnętrzne są potrzebne do optymalnego przebiegu procesów życiowych jednostki oraz określić kiedy procesy te są efektywne (optymalne).

Na tym założeniu bazuje teza o doniosłości środowiska na zachowanie się człowieka.

Dowódca zatem, poza wiedzą o cechach osobowościowych wychowanka, musi posiadać także wiedzę o środowisku społecznym, kulturalnym i fizycznym oraz zdawać sobie sprawę, jaki jest wpływ czynników środowiskowych na żołnierzy powierzonych jego pieczy.

Armia funkcjonuje w różnorakich warunkach społecznych i geofizycznych. Służba wojskowa jest tą dziedziną aktywności ludzkiej, która wymaga od żołnierzy wydatkowania w jednakowej często mierze energii fizycznej i intelektualnej [19/]. Większość żołnierzy - zwłaszcza kadra zawodowa - wykonuje tak zwane prace złożone, co sprawia, że spożytkowanie sił umysłowych następuje także poza stanowiskiem i czasem przebywania w miejscu pracy. Liczne badania naukowe, a także potoczne obserwacje wskazują, że procesom służby wojskowej towarzyszą dość duże napięcia nerwowe, powodowane przede wszystkim odpowiedzialnością za ludzi i sprzęt, chęć dobrego wykonania wielu różnych zadań.

Znaczne obciążenia wynikają także ze specyfiki rodzajów wojsk (np. wojska lotnicze i obrony powietrznej, Marynarki Wojennej) oraz specjalności wojskowych (m. in. saper, nurek, skoczek spadochronowy, operator stacji radiolokacyjnej itd.). Nieobojętne są tu także "środki pracy" np.: amunicja, materiały wybu-

---

19/ Każdą pracę można wartościować uwzględniając: a. wymagania umysłowe, b. wymagania fizyczne, c. odpowiedzialność, d. warunki środowiskowe (biologiczne).

chowe, urządzenia techniczne nowej generacji, nietypowe pojazdy itd. Obok samego aktu pracy, na formę i jakość komunikowania interpersonalnego, poważny wpływ wywierają warunki środowiskowe. Można podzielić je na dwie podstawowe grupy: a) społeczne, b) biologiczne. Do pierwszej zaliczamy m. in. system organizacji i jej efektywność, panujące stosunki społeczne [20], atmosferę (klimat), warunki socjalne itd.

Czynniki te w istotnej mierze wpływają na procesy komunikowania się i sposoby konstruowania przekazów językowych. Na przykład, działanie w warunkach zagrażających zdrowiu i życiu sprawia, że polecenia muszą być jasne i nie mogą budzić wątpliwości. Muszą być przekazywane w formie imperatywów, nawet kosztem poprawności językowej. Aktywność komunikacyjna żołnierzy następuje zatem w różnych - niespotykanych w innych zbiorowościach - sytuacjach.

Przedmiotem naszych dalszych rozważań w tej części pracy będzie analiza pojęcia i klasyfikacja sytuacji komunikacyjnych w wojsku. Na gruncie pedagogiki K. Sośnicki sytuację wychowawczą wyjaśnia jako "(...) ogół warunków, które działając na jednostkę powodują w niej określone przeżycia psychiczne. Przez te aktualne przeżycia powstają w niej znow odpowiednie do nich dyspozycje psychiczne" [21].

20/ Zdaniem J. Szczepańskiego stosunek społeczny to pewien układ, w skład którego wchodzą następujące elementy: dwóch partnerów (jednostki lub grupy), jakiś łącznik, czyli podstawa, interes, sytuacja stanowiąca "platformę" tego stosunku oraz pewien układ powinności i obowiązków, czyli unormowanych czynności, które partnerzy powinni wobec siebie wykonywać. (Zob.: J. Szczepański, Elementy pojęcia socjologii, Warszawa 1970, s. 190).

21/ K. Sośnicki, Istota i cele wychowania, Warszawa 1964, s. 72.

Dla naszych potrzeb jest to definicja zbyt szeroka. Nie wiadomo bowiem co oznacza "ogół warunków, które działając na jednostkę powodują w niej określone przeżycia psychiczne".

Inny pogląd w tej sprawie wyraża H.Muszyński. Jego zdaniem jest to "(...) czasowy układ warunków towarzyszących interakcji wychowawczej, w której wychowanek dysponuje możliwością wyboru któregoś spośród zachowań zawierających przynajmniej jeden założony cel operacyjny. W razie braku tego celu sytuacja wychowawcza nie miałaby miejsca" [22/]. Podobnie pojęcie to opisuje W.Dejnarowicz, która stwierdza, że każda sytuacja jest jakimś układem interakcji między wychowawcą a wychowankami, wychowankami, a wychowawcą i wychowankami między sobą. Każda z tych relacji posiada jakieś cele wychowawcze oraz jakieś metody umożliwiające realizację zadania wychowawczego [23/].

Przedstawione ujęcia pedagogiczne określa "sytuacja" tylko częściowo odpowiadająca naszym potrzebom, tj. wyznaczenia kryteriów klasyfikacyjnych sytuacji komunikacyjnych w wojsku.

Koncepcje pedagogiczne omawianego pojęcia traktują je szeroko i zakładają występowanie jakichś celów wychowawczych lub dydaktycznych. Nie uwzględniają natomiast tych zdarzeń interpersonalnych, które są spontaniczne lub przypadkowe i wychowawczo obojętne.

Z analizy socjolingwistycznych wynika, że sytuacja może być rozumiana w różny sposób. L.B. Nikolski [24/] używa tego terminu

---

22/ H.Muszyński, Zarys ..., op.cit., s.236.

23/ W. Dejnarowicz, Sytuacje i procesy wychowawcze w klasie szkolnej. Warszawa 1977, s. 34 i nast.

24/ Zob. W. Miodunka, A.Ropa, Z zagadnień socjolingwistycznego opisu sytuacji," Socjolingwistyka " nr 2, 1979 , s. 66.

w dwu znaczeniach: a) jako całość języków, podjęzyków i stylów funkcjonalnych występujących w społeczności na pewnym terytorium administracyjnym i etnicznym, b) jako jeden z determinantów zachowania językowego człowieka; zespół czynników towarzyszących aktowi komunikowania. Sytuacje dzieli na formalne i nieformalne. D.Hymes [25], wyliczając komponenty aktu mowy posługuje się także terminem sytuacja. Stwierdza on w tym wypadku, że jest to czynnik fundamentalny, ale trudny do wyznaczenia. Wspomniany badacz wskazuje na ważny postulat metodologiczny dotyczący komponentów aktu mowy. Otóż, w wypadku każdej lokalnej grupy społecznej, kategorie aktu mowy mogą się różnić liczbą i rodzajem, zatem ich przykłady i klasy muszą być ustalane empirycznie.

Inny uczony S. Ervin - Tripp [26] proponuje używanie pojęcia "sytuacja" w dwu znaczeniach:

1) jako oznaczenie czasu i miejsca (sytuacja fizyczna);

2) jako oznaczenie sytuacji społecznej aktu mowy.

Za sytuację aktu mowy O.Ducrot i T.Todorov [27] uważają zespół okoliczności towarzyszących aktowi wypowiadania się ustnego bądź pisemnego. Okoliczności to zarówno otoczenie fizyczne, jak i socjologiczne , w którym ten akt ma miejsce, wyobrażenie, jakie mają o nim rozmówcy, tożsamość rozmówców, opinia, jaką każdy z nich ma o drugim (wliczając także wyobrażenia, jakie każdy ma o tym, co inni o nim myślą), jak też wydarzenia, które poprzedziły akt mowy, relacje, które mogli mieć uprzednio rozmówcy, szczególnie zaś wymiany informacji słownych, do których mogą się odnosić aktulane wypowiedzi. Tak zdefiniowaną sytuacją autorzy wiążą z kontekstem, przez który rozumieją wyłącznie otoczenie językowe jakiegoś elementu znajdującego się wewnątrz wypowiedzi.

25/ Tamże, s. 66

26/ Tamże, s. 66.

27/ Tamże, s. 67 - 68.

Zdaniem J. Fishmana, sytuacja to "(...) wypełnianie praw i obowiązków wchodzących w skład stosunków społecznych między danymi osobami, w miejscu najbardziej odpowiednim lub najbardziej typowym dla tych stosunków i w czasie społecznie zdefiniowanym jako odpowiedni dla tych stosunków [28]. Według tego badacza pojęcie sytuacji jest związane nierozerwalnie z pojęciem ról pełnionych w określonym społecznie miejscu i czasie. Wyróżnia on tylko dwa typy sytuacji: sytuację odpowiednią i sytuację nieodpowiednią. Uwzględnia także możliwość wystąpienia przypadkowych zmiennych, których nie sposób przewidzieć.

Z poprzednich definicji wynika wniosek o różnorodności istniejących metod i proponowanych rozwiązań. Dodajmy, że w literaturze często spotykamy interesujące nas pojęcie bez jego definiowania, zamiennie używa się określeń "zmienne językowe" lub "zamienne socjalne".

Uwzględniając propozycje ujęć pojęcia "sytuacja" na gruncie pedagogiki i socjolingwistyki, poszukiwać będziemy definicji odpowiadającej wymogom konkretnej społeczności. Do przyjęcia takiego stanowiska upoważnia między innymi przytoczona definicja J. Fishmana.

Wyjaśnienie interesującego nas pojęcia może iść w dwóch kierunkach:

1. Poszukiwanie nowej, bardziej ścisłej nazwy dotyczącej tej sfery ludzkiej aktywności.
2. Zachowania dotychczasowej nazwy i każdorazowe jej definiowanie dla potrzeb refleksji teoretycznych i praktyki. W naukach humanistycznych respektuje się powszednie w obiegu społecznym pojęcie potrzebne, jeśli jest to tylko możliwe w ramach określonych teorii [29].

28/ Tamże, s. 68

29/ Szerzej: T. Pawłowski, Tworzenie pojęć i definiowanie w warunkach humanistycznych, Warszawa 1978

Zmierzając do ekspikacji pojęcia sytuacja komunikacyjna, wybieramy tę drugą drogę i wykluczamy zarazem celowość rozumianą jako condicio sine qua non. Z pedagogicznego punktu widzenia bowiem każde zdarzenie interpesonalne (nawet przpadkowe) przedstawia jakiś ślad, powoduje jakieś, nawet nieznaczne, zmiany w psychice [30/]. Mogą one mieć charakter trwały lub powierzchowny i ulotny. Ponadto sytuacje komunikacyjne mogą być metakomunikatami lub przybierać formę aktów pragmatycznych [31/], co oznacza, że mogą być organizowane, np. w celu koordynacji działań nie zaś po to, by spowodować zmiany osobowościowe jej uczestników.

Ujmując pojęcie sytuacji komunikacyjnej szeroko, a zarazem poszukując jej cech wyróżniających, możemy ją określić jako zdarzenie zaplanowane lub spontaniczne z udziałem przynajmniej dwóch osób, pozostających wobec siebie w jakiejś relacji, rozmawiających bezpośrednio na jakiś temat w określonym miejscu.

W definicji tej zimplikowane są wszystkie istotne cechy omawianej praktyki społecznej oraz liczne założenia co do charakteru opisywanego przez nią przedmiotu.

Po pierwsze - stwierdzenie, że może to być zdarzenie intencjonalne lub przypadkowe oznaczające działalność zorganizowaną i planowaną (np. zajęcia szkoleniowe) lub jej odwrotność. Ponadto założenie to implikuje dobrowolny lub przymusowy udział.

Po drugie - udział przynajmniej dwóch osób oznacza, że wymiana informacji jest bezpośrednia "twarzą w twarz".

Po trzecie - relacje interpersonalne, mające miejsce w trakcie sytuacji komunikacyjnych, wyróżniać się mogą: a) nadrzędnością; b) równorzędnością lub ; c) podrzędnością partnerów.

30/ H.Muszyński, Zarys..., op.cit. s.240.
31/ Z.Nęcki, Komunikowanie ... , op. cit. s. 72.

Po czwarte - bezpośredniość wiąże się ze sprzężeniem zwrotnym, partnerzy w trakcie rozmowy mogą modyfikować komunikaty dzięki możliwości posługiwania się wieloma kanałami przekazu i percepcji.

Po piąte - dowolność tematu oznacza nieograniczoność merytorycznej zawartości informacji. Mogą zatem to być treści bardzo ściśle ustalone przez uczestników albo tematy zupełnie przypadkowe.

Wreszcie ostatnie - szóste założenie dotyczące miejsca gdzie spotykają się uczestnicy interakcji rzutuje na treść i formę przekazu. Stanowi ono także pewien filtr dookreślający rzeczywiste, tj. zgodne z intencją nadawcy rozumienie komunikatu. "(...) w obrębie pewnej sieci powiązań społecznych lub w pewnej wspólnocie, spotkanie przy piwie w kręgach uniwersyteckich zdefiniowane może być jako sytuacja całkowicie różna od spotkania tych samych osób na wykładzie. Inne będą zapewne tematy rozmów przy tych dwóch okazjach: również inne będzie miejsce i czas obu spotkań; wzajemne relacje pomiędzy poszczególnymi osobami też będą inne. Każda z tych różnic może okazać się wystarczająco istotna, by członkowie społeczności uniwersyteckiej określili obydwie sytuacje na tyle odmienne, że wymagające użycia innego języka lub innej odmiany języka (werbalnego i niewerbalnego - dop. E.P.). (...) biada temu, kto rozmawia tak, jakby wygłaszał wykład, i temu, kto wygłasza wykład tak, jakby siedział przy piwie! " 32/.

32/ J.A. Fishman, Socjologia języka, w: B. Stanosz (wybór i wstęp), Język w świetle nauki. Warszwa 1980, s. 229 - 230.

Zaproponowana definicja pojęcia oraz wynikające z niej liczne założenia stanowią dogodne tło dla wyznaczenia kryteriów umożliwiających klasyfikację sytuacji komunikacyjnych w wojsku.

Uwzględniając podstawowe kryterium klasyfikacyjne, to jest liczbę uczestników, proponujemy wyróżnić: sytuacje elementarne - sytuacje o małej, średniej i dużej liczbie uczestników. Pierwsza dotyczy tych zdarzeń, w których bierze udział 2 lub 3 uczestników. Cechą najbardziej swoistą jest to, że równocześnie może odbywać się tylko jedna rozmowa na jeden temat. Z reguły ma ona miejsce w przestrzeni personalnej. Udział w tej sytuacji może być dobrowolny lub przymusowy. Sytuacje elementarne dobrowolne znamionować może: spontaniczność, otwartość, śmiałość, łatwość dochodzenia i równy podział głosu, duży zakres tematyczny, zgodność, koleżeńskość, równorzędność itd. Natomiast w wypadku przymusowego udziału, w tego typu interakcji można zaobserwować: nadrzędność, większy dystans przestrzenny, "oziębłość", jednokierunkowość przekazu treści.

Skrajnym przypadkiem takiej sytuacji jest raport służbowy. Drugi typ sytuacji komunikacyjnych w wojsku odnosi się do różnych interakcji mających miejsce na forum drużyny - do 12 osób. Występują tu tendencje do podziału na frakcje, rozbieżność poglądów i elementy współzawodnictwa. Niezależnie od występowania lęku przed audytorium wypowiedzi są dość szczere. Nierzadko w czasie konwersacji równolegle, na uboczu prowadzone są rozmowy (szeptem) w diadzie. Uczestnicy tej sytuacji (komunikacyjnej) dobrze widzą się wzajemnie. Rozmowy odbywają się w przestrzeni personalnej i społecznej. Udział w tego typu sytuacjach może być

także dobrowolny lub przymusowy. W pierwszym wypadku uczestnicy mają duże szanse na indywidualny wybór miejsca .

Sytuacje o średniej liczbie uczestników dotyczą zdarzeń interpersonalnych na szczeblu plutonu i kompanii.

Cechami wyróżniającymi ten typ sytuacji są: przymusowy udział (apele, szkolenia itd.), planowość (w zakresie celu treści, czasu, miejsca), dobra wzajemna znajomość uczestników, nadrzędność relacji. Treść, czas, kolejność i forma (np. meldowanie) zabierania głosu są ściśle ustalone. W ramach tej sytuacji komunikacyjnej kształtują się stosunki koleżeńskie, poczynając od luźnych i głównie formalnych związków wynikających z przynależności do określonej grupy (plutonu lub kompanii), aż do bardziej ścisłych związków opierających się na wzajemnej dobrowolnej zależności partnerów, wynikającej z podobnych zainteresowań, postaw, potrzeb, oczekiwań oraz wykonawstwa zadań [33].

Wreszcie sytuacje o dużej liczbie uczestników (batalion, pułk). W zasadzie nie mieszczą się one w definiowanych ramach komunikowania interpersonalnego. Sytuacje te wyróżniamy z uwagi na doniosłość pedagogiczną i ważność w życiu wspólnot żołnierskich. Cechą wyróżniającą te sytuacje jest ich rytualny charakter, np. uroczyste zbiórki z okazji przysięgi wojskowej, świąt państwowych i pułkowych itd.

Biorąc pod uwagę kryterium miejsca, można tworzyć wiele różnych klasyfikacji - zależnie od potrzeb. Uwzględniając jednak kontekstowy charakter tego czynnika proponujemy wyróżnienie dwóch grup.

33/ Zob. L. Niebrzydowski, Psychologia wychowania..., op. cit. s. 256-260.

Pierwsza dotyczy wszelkich miejsc (pomieszczeń) gdzie wykonuje się zadania służbowe. Będą to: a) pomieszczenia zamknięte, m.in. gabinety dowódców, sale odpraw, sale wykładowe, rejony zakwaterowania itd. Wspólną ich cechą jest ograniczenie (często niepożądane dla poprawności stosunków społecznych) przestrzeni oraz formalny ("oziębły") styl wypowiedzi; b) rejony otwarte, m.in. poligony, strzelnice, ogródki szkolenia , place ćwiczeń itd. Miejsca te charakteryzują się z kolei nadmiarem przestrzeni i dużym dystansem personalnym.

Do grupy drugiej proponujemy włączyć miejsca, gdzie realizuje się czynności pozasłużbowe i zaspokaja indywidualne potrzeby. Będą to: kwatery żołnierzy zawodowych, rejony zakwaterowania żołnierzy służby zasadniczej, kluby, parki, boiska sportowe oraz infrastruktura garnizonu. Cechą wyróżniającą te miejsca jest ich raczej "rekreacyjne" przeznaczenie i wyraźne lub całkowite wyeliminowanie (złagodzenie) nadrzędności.

Przyjmując kryterium dystansu grupowego wynikającego z funkcji i pozycji, wyróżnić można trzy grupy sytuacji komunikacyjnych: a) równorzędności, b) podrzędności, c) nadrzędności. Kryterium to w sposób znaczący określa formy językowych zachowań uczestników nieraz wszystkich sytuacji komunikacyjnych.
Na przykład, nawet w czasie swobodnego spotkania towarzyskiego osobie zajmującej niższe stanowisko w hierarchii służbowej "nie wypada" zajmować miejsca centralnego, nawiązywać kontaktu dotykowego itd.

Inną klasyfikację można stosować wprowadzając kryterium dostępności do sytuacji. Dychotomicznie proponujemy tu podział na

sytuacje inkluzywne, czyli o łatwym sposobie współuczestniczenia w rozmowie oraz sytuacje ekskluzywne - o charakterze zamkniętym, w których mogą brać udział tylko niektóre kategorie jednostek spełniające rygorystycznie przestrzegane warunki, np. odprawy kierowniczej kadry, dowództw, sztabów, w uczelniach wyższych - posiedzenia rad wydziałów, zebrania katedr, konwersatoria itd.

Warto wyróżnić także - uwzględniając aspekt pedagogiczny - sytuacje wychowawczo-aktywne, obojętne lub niepedagogiczne albo: sytuacje jedynego wyjścia lub sytuacje nęcące [34/].

Ważne dla rozważań o komunikowaniu interpersonalnym, jest kryterium więzi łączącej uczestników aktu komunikacyjnego; w naszym wypadku - konkretną zbiorowość, której więź zapewnia trwanie i działanie. Najprostszą drogą wnioskowania o istnieniu i rodzaju więzi partnerów interakcji jest obserwacja zachowań, wzajemnych związków, przejawów sympatii czy niechęci, postaw emocjonalnych, wspólnych działań i manifestacji, wspólnych wartości. Na tej podstawie można klasyfikować sytuacje zależnie od szczegółowych zainteresowań badacza. Przykładowo wymienić można sytuacje konfliktowe, przyjacielskie, formalne ttd.

Uwzględniając rodzaj dystansu, warto wymienić sytuacje charakteryzujące się: dystansem służbowym, dystansem różnic psychicznych i dystansem różnic kulturowych. Powyższa klasyfikacja wiąże się z kryterium sprzężenia zwrotnego, które może być:

a) symetryczne - obustronna wymiana informacji (dialog);

b) asymetryczne - przekaz "jednokierunkowy" (monolog).

34/ Zob. W.Dejnarowicz, Sytuacje ..., op.cit. s., 34 - 42.

Przyjmując kryterium celu sytuacji komunikacyjnej można wyróżnić:

a) sytuacje metakomunikacyjne - tworzone dla samego procesu komunikowania;

b) sytuacje pragmatyczne - organizowane w celu kształcenia zachowań partnera [35/].

Wśród sytuacji metakomunikacyjnych niektóre dotyczą formalnych aspektów konwersacji (m.in. czasu wypowiedzi, kolejności zabierania głosu, rytuału rozpoczynania i kończenia), inne zaś dotyczą: zachowań językowych, wyjaśniania, klasyfikacji informacji zawartych w wypowiedziach mówców (np. definiowanie pojęć i zwrotów, wyjaśnianie niezrozumiałych treści, korygowanie błędów własnych lub współuczestników sytuacji). Warto dodać, że właśnie dzięki sprawnie działającemu systemowi metakomunikacji można podjąć wymianę na zasadniczy temat: przyjąć takie oddziaływanie na partnera (lub partnerów), aby zachowywał się i działał zgodnie z intencją nadawcy. Chodzi tu po prostu o bezpośredni wpływ interpersonalny, kształtowanie (lub korektę) zachowań wychowanków dzięki stworzeniu przez nadawcę (dowódcę) stosownej sytuacji.

Autor zdaje sobie sprawę, że proponowana typologia sytuacji komunikacyjnych w wojsku nie ma uniwersalnego charakteru i z metodologicznego punktu widzenia jest dyskusyjna. Wymienione kategorie sytuacji komunikacyjnych nie stanowią dziedzin wyizolowanych, lecz są ze sobą często funkcjonalnie powiązane i mają dynamiczny charakter. Podjęta próba typologii może stanowić zaled-

---

35/ Z.Nęcki, Komunikowanie ..., op.cit. s.,72..

wie inspirację do metodologicznie bardziej precyzyjnych ustaleń klasyfikacyjnych. Wydaje się jednak, że jest ona wystarczająco poprawna dla wstępnego określenia obszaru bardziej szczegółowych badań empirycznych na poziomie prac magisterskich i doktorskich. Wskazuje także na wielkie bogactwo, ważność i złożoność komunikowania interpersonalnego w wojsku.

3.3. Analiza sytuacji

Sytuacje komunikacyjne są ważnym czynnikiem rzutującym na zachowanie językowe i postawy ich uczestników. Jednym ze sposobów (m.in. poza klasyfikacją) umożliwiających przewidywanie zróżnicowanych językowych zachowań partnerów interakcji jest znalezienie wymiarów określających specyfikę sytuacji.

We wszystkich sytuacjach występują określone cele, reguły nakazujące co wolno a czego nie, jakieś warunki fizyczne i środowiskowe [36/]. Najczęściej uczestnicy sytuacji zdają sobie z tego sprawę bez dodatkowych wyjaśnień. W trakcie interakcji ludzie przyjmują specyficzne dla danej sytuacji role nawet bez dodatkowych uzgodnień. Jednak jednostki niedoświadczone społecznie często mogą je błędnie oceniać, co ostatecznie prowadzi do zachowań nieadekwatnych oraz nieporozumień i konfliktów.

Specyfikę każdej sytuacji wyznaczają,mieszczące się w jej obszarze, akty komunikacyjne. Ich interpretacja obejmuje szeroki zespół kryteriów. Spotyka się typologie mające swą genezę w filozofii, lingwistyce, psychologii i socjologii. Kategorie aktów

---

36/ Por. M.Agryle, Psychologia ..., op.cit. s. 158 i nast.

komunikacyjnych można by mnożyć nieskończenie wiele, podobnie jak nieskończenie wiele jest sytuacji komunikacyjnych, w których wykorzystywane są środki językowe i pozajęzykowe dla porozumiewania się. Najstarszy podział, typologię wypowiedzi, zaproponował Arystoteles [37] wyróżniając następujące klasy:

zachęcanie - zniechęcanie

oskarżanie - obrona

pochwała - nagana.

Współcześnie, za najbardziej popularną propozycję typologii wszelkich aktów językowych uważa się propozycje filozoficzne J.Austina i J.Searle'a [38].

Dla potrzeb analizy skuteczności sytuacji komunikacyjnych w wojsku warto posłużyć się klasyfikacją zaproponowaną przez D.Bulę i J.Nowacką. Jako kryterium przyjęto tu prymarność lub sekundarność funkcji komunikatu i na tej podstawie wyodrębniono trzy duże, zasadnicze grupy aktów mowy:

1. Akty orzekające (stwierdzenia)
2. Imperatiwa
3. Konwencjonalia [39].

Akty orzekające są wypowiedziami, w których orzeka się o obiekcie, o fakcie, którego wypowiedź dotyczy a ich intencją jest poinformowanie o tym odbiorcy. Są one wypowiedziami "dla kogoś".

37/ Arystoteles , Retoryka, Warszawa 1988.
38/ Zob. Z.Nęcki, Komunikowanie ..., op.cit. s.41-47.
39/ D.Bula, J.Nowacka, Próba klasyfikacji aktów mowy, "Socjolingwistyka" nr 5, 1983 , s. 32.

"(...) w języku potocznym istnieje domniemanie, że o ile nie ma wskaźnika świadczącego o przynależności aktu mowy do jakiegoś innego rodzaju, to ten akt mowy jest stwierdzeniem" [40/].

Warto dodać, że stwierdzenia służą do wyrażania przeświadczeń. Nadawca przedstawia siebie jako wierzącego w to co mówi. Powinien nawet być gotów do uzasadnienia swych stwierdzeń, ponieważ "(...) gdy mówiący dokonuje aktu stwierdzenia, to niejako bierze odpowiedzialność za prawdziwość tego co mówi" [41/].

Imperatiwa są to te akty mowy, w których występuje artykulacja władzy jako mówiącego wobec adresata. W aktach tych powstają wypowiedzi "do kogoś". W imperatiwach funkcją dominującą staje się wpływ na zachowanie odbiorcy.

Aktywny stosunek nadawcy względem odbiorcy przejawia się w : 1. skłanianiu go, aby coś zrobił (propozycja, rada, pozwolenie, prośba, zaklęcie, polecenie służbowe, nakaz, rozkaz itp.); 2. zaniechał robienia czegoś (upomnienie, nagana, protest, wypomnienie, ostrzeżenie, groźba); 3. udzielił pewnej wiadomości (pytania).

Wśród imperatiwów wyodrębnić można:

a) normy - polecenie służbowe, nakaz, zakaz, rozkaz;

b) dyrektywy - radą, propozycja, prośba, upomnienie, ostrzeżenie, protest;

c) dyrektywy techniczne - pouczenie, instrukcja.

40/ T.G. Studnicki, Stwierdzenie jako akt mowy, "Studia filozoficzne" nr 3 , 1973 , s. 90.

41/ Tamże, s. 93.

Charakterystycznymi cechami aktów mowy zaliczonych do norm są:

1) nierównorzędna relacja między nadawcą i odbiorcą;

2) oficjalność sytuacji aktu mowy;

3) formalnie usankcjonowana w świadomości nadawcy i odbiorcy groźba.

Konwencjonalia określane są jako formuły grzecznościowe. Zaliczyć tu można: powitania, gratulacje, kondolencje, życzenia, toasty, błogosławieństwa i przeklęcia.

Konwencjonalia stwarzają klimat, atmosferę grzecznościową, która w znacznym stopniu ułatwia zgodne współżycie członków społeczeństwa.

W sytuacjach oficjalnych, przy nierównorzędnej relacji między partnerami, pojawiają się wypowiedzi uschematyzowane, natomiast w wypadku równorzędności lub sytuacjach nieoficjalnych - schematyzm ten zostaje przełamany "Występują tu pewne spetryfikowane formy językowe zdeterminowane całkowicie (...) przez kontekst społeczny. Każdy uczestnik sytuacji socjolingwistycznej albo dokładnie wie co ma powiedzieć albo możliwości wyboru są krańcowo ograniczone" [42/]. Wspólną cechą większości konwencjonaliów jest intencja zaprezentowania odbiorcy siebie jako człowieka, który dostosowuje się do norm ustalonych przez grupę i chce podtrzymywać nawiązaną już wcześniej więź.

42/ Z. Bokszański, A. Piotrowski, M. Ziółkowski, Socjologia języka, Warszawa 1977, s. 89 - 90.

3.3.1. Wypowiedzenia rozkaźnikowe (rozkazodawcze)

Ponieważ w wojsku obligatoryjnymi i powszechnymi aktami mowy są imperatiwa, niezbędne jest dokonanie głębszej analizy tej formy wypowiedzeń.

W literturze przedmiotu imperatiwa nazywane są także rozkaźnikami. Przez pojęcie to rozumie się "(...) wszelką wypowiedź, będącą zaleceniami jakiegoś działania. Jasne jest przy tym rozumieniu, że zalecenie może być bardziej lub mniej stanowcze, może mieć charakter podszeptu, perswazji, presji, może się kierować do określonego adresata lub grupy adresatów (...)"[43/]. Przy aktualizacji rozkaźnika niemożliwy jest brak reakcji odbiorcy, choćby nią miało być wzruszenie ramion. Odbiorca jednak musi charakteryzować się przynajmniej jedną cechą - być zdolnym do interpretacji komunikatu [44/].

Wypowiedzeniom rozkaźnikowym towarzyszy groźba, która wyznacza sankcję, w razie gdyby adresat nie zachował się stosownie do żądań nadawcy. "Wielkość" groźby, stanowczości rozkaźnika, jego znaczenie umożliwia interpretację dzięki tzw. filtrom. Są nimi: 1. treść komunikatu, 2. sytuacja, 3. rola społeczna nadawcy i odbiorcy, 4. skala kategoryczności wypowiedzenia i lub uprzejmości wypowiedzi, 5. metajęzykowa kategoryzacja [45/].

43/ T.Kotarbiński, Zagadnienia racjonalności rozumowań rozkaźnikowych, (w:) Metaetyka, red. J.Lazari-Pawłowska, Warszawa 1975.

44/ J.Kmita, Z metodologicznych problemów interpretacji humanistycznej, Warszawa 1975.

45/ K. Kleszczowa, K. Termińska, Wypowiedzenia rozkaźnikowe, "Socjolingwistyka" nr 5 1983, s. 116-117.

Uniwersalnym i najbardziej ogólnym filtrem jest treść komunikatu. Umożliwia on z dużej liczby często wieloznacznych wypowiedzeń wybrać te, które tę właśnie treść komunikują i są najbliższe intencji nadawcy. Zastosowanie filtru treści komunikatu nadaje wypowiedzi jednoznaczność.

Drugim ,niemniej ważnym filtrem, jest sytuacja. "Każda sytuacja otwiera potencjalne nowe perspektywy znaczeniowe słów [i "mowy ciała" - dop. E.P.], a normy mogą być modyfikowane w zależności od przebiegu interakcji" [46/]. Sytuacyjność i jej powtarzalność mogą redukować wypowiedzenie do jednorazowego np. Teraz! Uwaga! Ładuj! itd. "Im większe jest prawdopodobieństwo, że odbiorcy komunikatu nie jest obca sytuacja, której dotyczy treść wypowiedzenia, im większą informację dostarcza sytuacja, w której dany tekst jest wypowiadany, oraz (lub) poprzedzający go kontekst językowy, tym większą niezupełnością charakteryzuje się dane wypowiedzenie. Jednym z powodów skracania wypowiedzeń jest dążenie mówiących do usuwania z komunikatu (wraz z usuwaniem składników jego struktury) wszystkich tych informacji, o których wiadomo (lub, co do których istnieje przypuszczenie), że są skądinąd znane adresatowi danego komunikatu"[47/].

Redukcja może doprowadzić do wyrażenia rozkaźnika: dźwiękiem nieartykułowanym (westchnienie na znak dezaprobaty zachowania), gestem (znak stop dla nakłonienia do zaniechania), mimiką (uśmiech dla zachęcenia), spojrzeniem (skierowaniem wzroku na

---

46/ A.Piotrowski, O pojęciu kompetencji komunikatywnej, (w:) Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki, red. A.Schaff, Wrocław 1980.

47/ S.Karolak, Zagadnienia składni ogólnej, Warszawa 1972.

nisko opuszczony pas główny). Częstym powodem redukcji wypowiedzeń jest nadmierna rutyna oraz nie uzasadnione przypuszczenie, że podwładni znają (lub znać powinni) meritum polecenia.
Interesującym idiomatycznym wyznacznikiem wypowiedzi rozkaźnikowych w języku polskim jest wyrażenie "proszę". Z reguły wypowiadane jest ono równolegle ze stosownymi do sytuacji sygnałami niewerbalnymi. Właśnie one (tj. sytuacja i sygnały niewerbalne) określają rzeczywiste, bieżące znaczenie tego pojęcia.

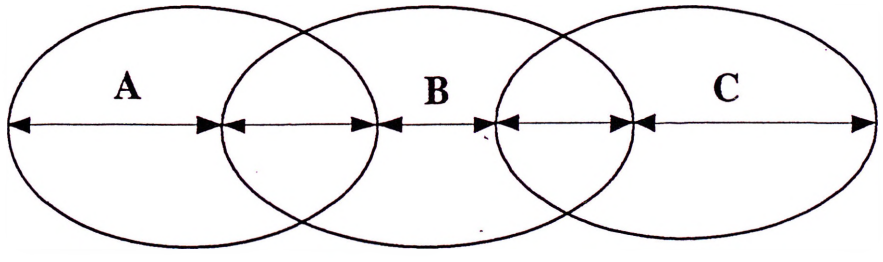
Dodatkowo intencje nadawcy komunikatu dookreśla filtr ról społecznych . Osoby dysponujące władzą, szeroko rozumianymi sankcjami w postaci nagrody lub kary i wypowiedzenia np. "To ma być zrobione", "Odmaszerować" itd., bez dodatkowego opisu sytuacji, wyraźnie je charakteryzują jako osoby w danych okolicznościach "wyższe". Użycie zatem zwrotu: "Proszę przygotować się do strzelania" nie może być interpretowane dowolnie i na pewno nie sugeruje, że nadawca usiłuje nakłonić, zachęcić żołnierzy do stosownych działań. Imperatywne rozumienie pojęcia "proszę" wynika z niewątpliwej wyższości dowódcy w hierarchii grupy.

Kolejnym abstrakcyjnym filtrem ułatwiającym dobór stosownego rozkaźnika jest skala uprzejmości i/lub kategoryczności. Stanowi ona kontinuum, którego granice wyznaczają, z jednej strony, zwroty niegrzeczne, z drugiej - grzeczne. Na przykład niegrzeczne jest (zawsze) używanie schematu składnikowego, wg którego realizowane są wypowiedzenia typu: wejdź pan, zrób pan albo często używane ponaglające pytania alternatywne typu "... tak czy nie?".

Trudno jest wydzielić zwroty mieszczące się na drugim krańcu skali (zawsze grzeczne, uprzejme), ponieważ filtr ról może

niezależnie od intencji nadawcy sugerować znaczenie ironiczne. Praktycznie niemożliwe jest także wydzielenie struktur syntaktycznych grzecznościowo neutralnych, np. proszę wejść. Natomiast wyrażenie: proszę, niech pan wejdzie jest już nacechowane grzecznością. Na powyższe zagadnienie nakłada się sprawa kategoryczności polecenia i repertuaru sygnałów niewerbalnych. Oto rozkaz, w swej istocie kategoryczny, może być w zależności od umiejętności stosowania różnych filtrów bardziej lub mniej uprzejmy np. proszę wejść! wyjść!

Z omawianym uprzednio filtrem ma związek filtr metajęzykowy kategoryzacji. Graficznie można go odnieść na skali i zgrupować wyrażenia metajęzykowe (będące w istocie etykietkami) w trzech zazębiających się zakresach.



Rys. 2 . Zakresy wypowiedzeń rozkaźnikowych

Obszar A grupuje wyrażenia, którym można przypisać etykietki: prośba, dopraszanie się, wyjednywanie, życzenie. Formę ich wypowiadania można nazwać "pokorną". Określa ona sytuację pod-

rzędności ("niższy-wyższy") i wyraźnie sugeruje jakąś (np. chwilową lub stałą) zależność nadawcy od odbiorcy. Etykietki zlokalizowane w tej części skali, jeśli mogą być logiczne, to nie mogą być niegrzeczne. Strefa oznaczona na schemacie indeksem B zawiera w sobie m.in. etykietki: rada, zalecenie, nakłanianie, namowa, podszeptywanie, zachęta, argumentacja, skłanianie, sugestia, perswazja [48].

Wyrażenia te są w zasadzie neutralne pod względem uprzejmości. Pozycja nadawcy i odbiorcy pod względem ról społecznych czy też określonych przez sytuację zależności, jest raczej równa. Odbiorca ma dużą swobodę w podejmowaniu decyzji dotyczących pojęcia czynności sugerowanych przez nadawcę.

W obszarze C mieszczą się rozkaźniki, którym przypisuje się etykietki : presja, zakaz, rozkaz, żądanie, wymuszanie itd. Wyznaczone są tu wyraźnie (faktyczne lub nadmierne) role społeczne (przełożony-podwładny), gdzie nadawca dysponuje (prawdziwymi lub uzurpowanymi) sankcjami. Odbiorca nie może bezkarnie zrobić tego czego nadawca się domaga.

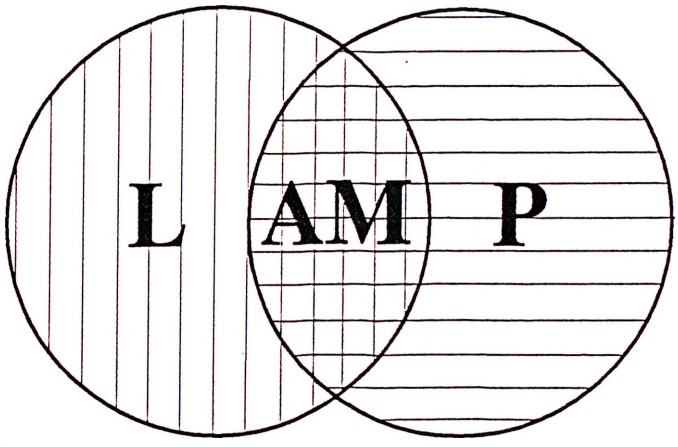
3.4. Komunikowanie skuteczne

W ujęciu socjolingwistyki język jest historycznym i funkcjonalnym tworem społecznym, ukształtowanym przez zróżnicowane grupy etniczne i społeczne. Jednostka należąca do określonej grupy etnicznej (narodowej) i społecznej używa owego tworu w konkretnym akcie mowy w swoisty, indywidualny, jej tylko przy-

---

48/ Por. K.Kleszczowa, K.Termińska, Wypowiedzenia ... op.cit. s.123.

sługujący sposób, zgodnie ze swoimi możliwościami osobowościowymi zależnymi częściowo od czynników wrodzonych (np. zdolności), częściowo zaś, od jakości socjalizacji. Na podstawie tych dwóch aksjomatów można wyprowadzić twierdzenie, że język może egzystować jednocześnie jako fakt społeczny i indywidualny. Wzajemne zaś zależności między tymi dwoma składnikami mają charakter dialektycznej jedności i sprzeczności zarazem [49].



Rys. 3 Graficzny układ potencji językowej społeczeństwa i jednostki
Źródło: W. Lubaś, "Socjolingwistyka ... " op.cit. s. 17

L - "langue", pełna potencja językowa danego społeczeństwa (także w sensie historycznym);

P - "parole", indywidualne możliwości określonego człowieka, wynikające z jego predyspozycji psychicznych i procesu socjalizacji;

49/ W. Lubaś, Socjolingwistyka jako metoda badawcza," Socjolingwistyka" nr 2, 1979 s. 17

"AM - akty mowy, ukonkretnione realizacje językowe, w których jednostka zużywa częściowo swoje kompetencje jako członek danego społeczeństwa (L), jako członek danej grupy i częściowo swoje kompetencje indywidualne (P) jako jeden z okazów gatunku ludzkiego" 50/.

Akt mowy jest najprostszą, elementarną postacią sytuacji komunikacyjnej. Idealny przypadek aktu mowy ma miejsce wówczas, gdy przebieg procedury dekodowania jest dokładną odwrotnością procedury kodowania. Wówczas i tylko wówczas sens komunikatu odebranego pokrywa się z sensem komunikatu nadanego. Taki idealny sposób odbioru wypowiedzi nazywa się dekodowaniem symetrycznym. W zależności od celu komunikatu może on być albo precyzyjnie i jednoznacznie formułowany np. rozkazy wojskowe, przepisy prawa, teksty naukowe, albo może zachodzić, a nawet być z góry wkalkulowana, możliwość wielu różnych - lecz równoprawnych - interpretacji np. teksty literackie, dialogi sceniczne itd.
Dekodowanie aberracyjne odnosi się do sytuacji, w których znajomość kodów oraz umiejętności posługiwania się nimi przez nadawcę i odbiorcę jest zbieżna tylko częściowo.
Znaczenie zatem odebranego komunikatu nie jest zgodne z intencją, z przesłaniem nadawcy. Najczęściej w praktyce ani nadawca, ani odbiorca nie mają raczej wystarczającego rozeznania co do wzajemnej kompetencji komunikacyjnej. Nie mogą zatem mieć pewności co do stopnia zgodności między nadanym znaczeniem przekazu a jego znaczeniem odebranym. Dodatkową trudność w porozumiewaniu się stanowi często tzw. klimat sytuacji stymulowany najczęściej nieświadomie (!) przez stronę inicjującą interakcję.

50/ Tamże, s. 17

Powyższe konstatacje mają istotne znaczenie dla praktyki komunikowania interpersonalnego w wojsku. Znajdują one swe implikacje w dokumentach normatywnych, instrukcjach i powszechnych sposobach porozumiewania się.

Komunikat wyznaczający jakieś zadanie może je określać mniej lub bardziej szczegółowo. Treść komunikatu może dotyczyć zespołu czynności związanych z wykonaniem całego zadania lub zadań cząstkowych. Komunikaty (rozkaz, polecenie, instruktaż itd.) mogą dotyczyć także tylko celów (ostatecznych lub pośrednich). Wówczas podwładny sam stawia sobie stosowne zadania dążąc do realizacji celu. W większości wypadków komunikaty dopuszczają pewien zakres samodzielności i aktywności własnej odbiorcy[51/]. Jest to podyktowane m.in. dyrektywą ekonomiczności wypowiedzi. Jeśli bowiem wypowiedź zawiera nadmierną liczbę bitów informacji, jej dekodowanie ma z reguły abberracyjny charakter, ponieważ podwładny nie może jej przetworzyć i zarejestrować.

Inna przyczyną zakłócającą proces komunikowania interpersonalnego w wojsku jest niedbałość o wyrazistość wypowiedzi (m.in. niewymawianie głosek bezdźwiękowych, a nawet ostatnich sylab wyrazu itd.) lub mówienie bez akcentu wyrazowego, a nawet zdaniowego.

Inną swoistością rzutującą na jakość komunikowania interpersonalnego w wojsku jest to, że z powodu istnienia dystansu (społecznego, służbowego, intelektualnego) podwładny nie zawsze

---

51/ Jest to zgodne z jedyną z nadrzędnych zasad pedagogiki zasada aktywności wychowanka. Pow. m.in.: Z.Kosyrz, Osobowość wychowawcy, Warszawa 1992 r.; R.Stępień, Z zagadnień dydaktyki i wychowania w wojsku, Warszawa 1993.

może, a przełożony nie zawsze chce przekazywać niezbędne - dla poprawnego funkcjonowania grupy - informacje.

Podwładny nie zawsze może je przekazywać (lub o nie zapytać), ponieważ:

1) obawia się jakichś sankcji (np.: narazić się szefowi, ośmieszyć przed kolegami, ujawnić niewiedzę o czymś itd.);
2) przełożony nie stwarza po temu sprzyjających sytuacji (surowy wyraz mimiczny, wrzaskliwość, nieumiejętność uważnego słuchania).

Z kolei, niechęć przełożonych do dzielenia się informacjami jest między innymi uwarunkowana:

1) przeświadczeniem, że większa liczba posiadanych informacji daje mu przewagę nad podwładnymi, a w związku z tym nie chce się tymi dobrami dzielić;
2) trudnościami w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych;
3) nieumiejętnościami obserwacji niewerbalnych zachowań podwładnych podczas różnych sytuacji komunikacyjnych.

Częstym powodem zakłóceń, a nawet konfliktów, jest brak umiejętności w posługiwaniu się kanałami przepływu informacji. Przypomnieć warto w tym miejscu, że w obrębie sygnałów niewerbalnych przesłanki wizualne są silniejsze aniżeli wokalne. Komunikaty niewerbalne są wymieniane przez partnerów sytuacji komunikacyjnej w celu ustalenia miejsca w grupie poinformowania o swoich postawach i emocjach [52/]

52/ O problemie tym pisaliśmy szerzej w rozdziale drugim niniejszej pracy.

Nie można wyeliminować całkowicie ryzyka niewłaściwego dekodowania przekazu. Droga do skutecznego komunikowania najeżona jest licznymi pułapkami nieporozumieniami, nieporozumień częściowych (fragmentarycznych) lub pozornych. Zdarza się, że żołnierz otrzymując polecenie, nie odczuwa potrzeby uzyskania dodatkowych informacji, gdyż jest przekonany, że je doskonale rozumie. Możliwość uświadomienia przez uczestnikow sytuacji komunikacyjnej popełnionych błędów interpretacyjnych jest raczej niewielka. Nawet powszechnie w wojsku respektowana zasada powtarzania przez rozkazobiorcę jego treści i sposobu wykonania nie zapewnia zgodności z intencją rozkazodawcy.

Najwłaściwszą drogą zmierzającą ku ideałowi pełnego porozumienia (dekodowanie symetryczne) jest systematyczne pogłębianie wiedzy o prawach i środkach komunikowania danej społeczności oraz doskonalenie umiejętności interpersonalnych.

3.4.1. Gesty dominacji i podporządkowania

Socjologiczna analiza grupy społecznej oraz sytuacji komunikacyjnych w wojsku prowadzi do wniosku, że podstawowe znaczenie dla interpretacji aktów komunikacyjnych ma stosunek równości bądź nierówności pozycji wzajemnej nadawcy i odbiorcy. Przewagę ma tu osoba, której zdanie jest najważniejsze i ona decyduje o przebiegu, jakości i wynikach interakcji. Można wymienić pozycje społeczne, które a priori dają przewagę i prawo do kontroli np. przełożony, nauczyciel, rodzice. Odpowiednio pozycjami niższymi z punktu widzenia hierarchii społecznej wyznaczającymi rolę bycia kontrolowanym są podwładni, uczniowie, dzieci. Ponadto na

poziom wzajemnej kontroli wpływają także cechy indywidualne, osobowościowe, skłonności do dominacji lub submisji, ekspansywność, wartość samooceny itd.

Najmniej partnerski, asymetryczny jest sposób komunikowania się w formie wypowiedzi rozkazodawczych. Pojawiają się one w układach , w których wzajemne stosunki są trwałe lub chwilowo nierówne, gdzie jedna osoba ma przewagę (stałą lub nawet jednorazową) nad drugą.

Imperatiwa są zasadne i skuteczne oraz nie budzą sprzeciwu wówczas, gdy realizuje je osoba mająca formalnie (lub za zgodą grupy) po temu uprawnienia (przełożony wyznaczony rozkazem, lider grupy itd.). Natomiast stawianie żądań (wpływanie lub wywieranie nacisku na zachowania zależne od woli odbiorcy) przez osobę nieuprawnioną, o niższej pozycji jest zakazane , gdyż natychmiast burzy ustalony ład w grupie i wywołuje kryzys interakcyjny. Dobrym przykładem żądań nieuprawnionych i związanych z nimi zakłóceniami oraz konfliktami interpersonalnymi na gruncie wojska są zachowania żołnierzy "starych" [53/].

Warto dodać, że osoby uprawnione do stawiania żądań w razie nieuporządkowania się dysponują zawsze zróżnicowanym repertuarem sankcji lub represji i obie strony mają tego pełną świadomość.

Wszystkie gatunki żyjące społecznie zarówno ludzie, jak i zwierzęta utrzymują porządek hierarchiczny. Jest on ustalany dzięki wykształconym w toku ewolucji sygnałom dominacji i podporządkowania. W czasie komunikacji bezpośredniej osoby dominujące prezentują swoisty styl interakcji. Sygnały niewerbalne,

---

53/ Zob. L. Konarski, Rozważania o podkulturze żołnierskiej, "Zeszyty Naukowe AON ", nr 1, 1994 r.

jakie emitują, umożliwiają natychmiastowe rozpoznanie partnera i jego klasyfikację w zakresie prestiżu i miejsca jakie zajmuje w hierarchii społecznej.

Charakterystyczne cechy zachowań dominujących przejawiają się w:

- normatywnym mentorskim lub patriarchalnym tonie głosu;
- kontrolowaniu sytuacji komunikacyjnej (pod względem długości i liczby tur);
- niezasadnym, częstym przerywaniu tur partnerów sytuacji komunikacyjnej przy jednoczesnym niedopuszczeniu do przerywania swoich wypowiedzi;
- częstych zawieszeniach głosu i nienaturalnie długich pauzach (styl quasi filozoficzny);
- mówieniu emfazycznym [54/], sugerującym, że wypowiedź znaczy coś więcej;
- żywej gestykulacji i dużej sile głosu;
- kierowaniu w stronę adresata zdecydowanych, karcących spojrzeń;
- przyjmowaniu "mocnych" pozycji ciała (stopy rozstawione, sylwetka wyprostowana, głowa uniesiona, ręce splecione na plecach, piersiach, schowane w kieszeniach lub ułożone na biodrach;
- generowaniu zachowań "zimnych";
- aranżacji otoczenia osobistego - duże biurko i fotel, kilka aparatów telefonicznych, duży lub kilkuizbowy gabinet;

54/ Emfaza (gr. emphasis = nacisk, uwyraźnienie) - wyrazisty nacisk emocjonalny podkreślający wagę wypowiedzi, uwidoczniony poprzez intonację, budowę zdań, dobór słów.

- lekceważeniu w sytuacjach kameralnych partnerów poprzez formalny styl zachowań (klimat oficjalny, urzędowy);
- nadmiernym tonie poufałości, infantylnym postrzeganiu partnerów;
- nieuważnym słuchaniu, zajmowaniu się czymś innym błahym np. porządkowaniem biurka, patrzeniem w okno itd.;
- jawnym lekceważeniu obecności niektórych (niższych w hierarchii lub nielubianych) partnerów sytuacji komunikacyjnej;
- zajmowaniu centralnego "najważniejszego" miejsca w przestrzeni komunikacyjnej (środkowe miejsca przy stole);
- nieuzasadnionym zwiększaniu lub inwazyjnym zmniejszaniu dystansu personalnego;
- przyjmowaniu interesantów w pozycji siedzącej bez wychodzenia zza biurka;
- stosowaniu dyrektywnych (urzędowych) form wypowiedzi [55/].

Na podstawie dotychczasowych ustaleń badawczych stwierdzono, że kobiety i mężczyźni realizują podobne sekwencje niewerbalnych aktów dominacji, jednak spotykają się one z zupełnie innymi interpretacjami. Zauważono także, że im więcej jednostka generuje sygnałów dominacji tym silniejsze jest wrażenie jej mocy i przewagi. Natomiast osoba, do której kierowane są gesty dominacji, uważana jest za osobę submisyjną tym bardziej, im bardziej dominująca jest aktywność rozmówcy.

55/ Komunikaty formułowane w stylu urzędowym służą przede wszystkim do ustalania relacji międzyludzkich, mają więc charakter powinnościowy, dyrektywny (obowiązek, pozwolenie, zakaz).

Niewerbalne sygnały dominacji i podporządkowania z reguły są interpretowane właściwie, tj. zgodnie z intencjami ich nadawcy. Nieprzestrzeganie przyjętych przez grupę norm i zasad dotyczących omawianego zjawiska bywa źródłem nieporozumień, nietaktów towarzyskich, a nawet konfliktów interpersonalnych i społecznych.

Oto na przykład wielkie poruszenie wywołało - nawet wśród osób trzecich - wystąpienie telewizyjne jednego z wysokich urzędników państwowych, który dla podkreślenia pewnych niebezpieczeństw związanych z określonym postępowaniem "patriarchalnie" pogroził palcem. W efekcie ludzie nie oceniali sensu przesłania wypowiedzi, lecz koniecznie chcieli się jakoś zrewanżować podważając jego dotychczasowy dorobek i kwalifikacje.

Sygnały podporządkowania, podobnie jak zachowania dominujące, stosowane są w celu okazania subordynacji i swojej pozycji w relacji władzy i podporządkowania. Repertuar tych sygnałów jest bogaty w różne formy i jakościowo zróżnicowany od lekkiego skłonienia głowy lub dotknięcia nakrycia głowy - do głębokich ukłonów, a nawet "leżenia plackiem".

Do najczęstszych zachowań submisyjnych zaliczyć można następujące sygnały lub ich sekwencje:

- uśmiechanie się z jednoczesnym potakującym ruchem głowy;
- pochylanie głowy na ramię w czasie słuchania partnera;
- częste kłanianie się;
- zamknięta, skulona pozycja ciała;
- chętne zgadzanie się na przerywanie swoich tur;
- częste kierowanie krótkich spojrzeń na "szefa";
- zajmowanie miejsc peryferyjnych ("chowanie się w kącie");
- przyjmowanie regulaminowych pozycji ciała (baczność, salutowanie, skłony głową).

3.4.2. Zachowania niewerbalne kadry zawodowej

W procesie komunikacji językowej ludzie dążą do przystosowania stylu swoich wypowiedzi tak, aby uzyskać wzajemną aprobatę. Upodabnianie się stylów mowy określa się jako konwergencję, natomiast powiększanie się rozbieżności w tym zakresie - jako dywergencję.

Gdy w procesie komunikacji dochodzi do konwergencji stylu mowy jednego z partnerów poprzez upodobnienie jej do zachowań językowych osoby o wyższych kompetencjach komunikacyjnych, wówczas mówimy o konwergencji podwyższającej się. Odwrotnością tej sytuacji jest konwergencja obniżająca. Jeśli natomiast występuje sytuacja, w której partnerzy posiadają zróżnicowane kompetencje językowe, to dochodzi do konwergencji obniżającej się, zarówno w odniesieniu do osób o kwalifikacjach wyższych i konwergencji podwyższającej, jak i w odniesieniu do osób o niższych kwalifikacjach językowych.

Zjawisko dywergencji występuje najczęściej w czasie kontaktów międzygrupowych. "Wchodząc w interakcję z przedstawicielami innych grup społecznych, etnicznych lub kulturowych ludzie często dążą do zaakcentowania istniejących różnic poprzez mechanizm dywergencji. W konsekwencji wzrasta komunikacyjny dystans między członkami tych grup" 56/.

56/ W. Domachowski, S. Kowalik, J. Miłuńska, Z zagadnień psychologii społecznej, Warszawa 1984, s. 104.

Dla nas zjawiskiem szczególnie ciekawym są te sytuacje komunikacyjne, w których ma miejsce konwergencja podwyższająca lub obniżająca w rzeczywistości komunikacyjnej środowiska wojskowego. Są to zjawiska powszechne i kryją się w nich pewne niebezpieczeństwa. Jak już wspominaliśmy, repertuar zachowań językowych[57] kadry i żołnierzy służby zasadniczej jest mocno zróżnicowany. Bardzo często zatem, aby porozumienie - nawet w błahej sprawie - było możliwe, kadra zawodowa celowo stosuje konwergencję obniżającą. Niebezpiecznym zjawiskiem jest przyjmowanie repertuaru i stylu zachowań komunikacyjnych żołnierzy służby zasadniczej. Dotyczy to zwłaszcza kadry legitymującej się krótkim stażem służby zawodowej, której prostota, trywialność, rubaszność itd. języka mas żołnierskich jakby imponuje. Takie podejście powoduje, że repertuar językowych zachowań (słownych i niewerbalnych) szybko ubożeje i nie odpowiada miejscu zajmowanemu w hierarchii służbowej.

W toku badań dotyczących zachowań niewerbalnych kadry zawodowej ustalono [58], że stosowane są one w praktyce dowódczej i wychowawczej z dużym nasileniem, lecz najczęściej nieświadomie. Repertuar generowanych syganłów należy ocenić jako skromny. Kadra zawodowa najczęściej emituje sygnały "zimne", "odspołeczne" (tj. m.in. surowości, powagi, niezadowolenia, smutku, złości - zmarszczone pionowo czoło, lekko przymrużone oczy, niski ton i duża siła głosu).

57/ Zob. Bugajski, Język ... , op. cit. s. 65.

58/ Por. B. Gumniak , Komunikowanie niewerbalne nauczyciela (praca dyplomowa), AON, 1993.

W czasie obserwacji sporadycznie spostrzegano przekazywanie - zwłaszcza podwładnym - sygnałów zadowolenia nawet w sytuacjach w pełni po temu stosownych (np. nagroda za dobre wykonanie jakiejś czynności). Ekspresja gestykulacyjna sugeruje pewność siebie i zdecydowanie. Dość często mimika nie odpowiada przekazowi niewerbalnemu. Zjawisko to z dużym nasileniem występuje głównie wśród młodych dowódców np. stawianie nawet prozaicznych zadań odbywa się w atmosferze "powagi chwili" i wielkiej odpowiedzialności. Badania ujawniły także, że wiedza kadry zawodowej o "mowie ciała" jest niewystarczająca , powierzchowna i ma intuicyjny charakter co wyklucza możliwość jej szerszego praktycznego zastosowania. Przekonują o tym zwłaszcza wywiady z dowódcami na temat stosowanych przez nich metod poznawania osobowości podwładnych oraz samoprezentacji.

Analiza zebranego materiału badawczego dotyczącego zachowań niewerbalnych kadry zawodowej upoważnia do sformułowania następujących uogólnień [59/]

1. Oficerowie zajmujący wysokie miejsce w hierarchii służbowej są obserwowani bardziej uważnie i surowiej oceniani za błędy popełniane w czasie interakcji.
2. Podwładni nieustannie obserwują (kontrolują) stan emocjonalny i nastroje przełożonego w obawie przed "narażeniem się". na dyskomfort psychiczny lub sprowokowanie sytuacji konfliktowej.
3. Kadra zawodowa nie ukrywa swoich emocji negatywnych (gniew, irytacja, zniecierpliwienie itd.) w stosunku do podwładnych i chętnie (!) je demonstruje.

59/ Terminy ujęte w cudzysłowach są fragmentami wypowiedzi osób badanych.

4. Oficerowie "pogodni" choć wymagający są bardziej lubiani i wyżej oceniani niż oficerowie "wiecznie zatroskani i przejęci rolą".
5. Sygnały dominacji i submisji są bardzo dobrze spostrzegane i kompetentnie interpretowane. Ich nadmierne stosowanie oceniane jest negatywnie jako przejaw zarozumiałości, autokratyzmu lub służalczości i "lizusostwa".
6. Niewerbalne wskaźniki dominacji sprzężone są z kanałem słownym. Osoby nadmiernie generujące sygnały dominacji rzadko używają słów grzecznościowych.
7. Nasilenie sygnałów dominacji jest proporcjonalne do liczby uczestników sytuacji komunikacyjnej. Im więcej jest uczestników odprawy, spotkania itp., tym tendencje do nasilania sygnałów dominacji są wyższe.
8. Przełożeni oczekujący lub wymuszający emitowanie sygnałów submisyjnych nie są lubiani i postrzegani jako niekompetentni.
9. Kadra dość często przenosi profesjonalne zachowania językowe - stosowne tylko w sytuacjach komunikacyjnych wojska - na obszar życia pozasłużbowego. Zjawisko to występuje zarówno wśród oficerów młodszych, jak i starszych (bez względu na staż służbowy).

ROZDZIAŁ IV

KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOSCI ZACHOWAŃ NIEWERBALNYCH OFICERÓW

Umiejętność [1/] współdziałania z ludźmi - podwładnymi, przełożonymi, kolegami i przyjaciółmi jest jednym z najważniejszych czynników rzutujących na styl życia [2/] oraz efektywność działania oficera.

Badania naukowe prowadzone w dziedzinie teorii i organizacji zarządzania wskazują, że większosc osób zajmujących kierownicze stanowiska przeznacza blisko 70% czasu właśnie na komunikowanie z kolegami, zwierzchnikami i podwładnymi. Oznacza to, że aby sprawnie kierować, dowodzić, nauczać, wychowywać, przekazywać itd., trzeba przynajmniej rzetelnie [3/] opanować sztukę porozumiewania się z ludźmi.

Podobnie jak w wypadku innych umiejętności, tak i tu zdarzają się ludzie szczególnie utalentowani. Należą oni jednak do rzadkości. Aby być dobrym oficerem - dowódcą, nauczycielem, wy-

---

1/ Sprawność w posługiwaniu się odpowiednimi wiadomościami przy wykonywaniu określonych zadań, wiadomości te występują w postaci normatywnej jako zasady, prawidła, reguły lub w przypadku naśladownictwa - jako wzorce postępowania.
Zob. W Okoń, Słownik pedagogiczny, Warszawa 1984.

2/ Andrzej Siciński "styl życia" definiuje jako "(...) zespół codziennych zachowań specyficzny dla danej zbiorowości lub jednostki, lub inaczej mówiąc, charakterystyczny "sposób bycia"odróżniający daną zbiorowość lub jednostkę od innych. Na całość, jaką stanowi styl życia, składają się przy tym zachowania (a raczej "czynności i działania"), motywacje owych zachowań, a także pewne funkcje rzeczy będących rezultatami bądź celami, bądź instrumentami owych zachowań".
A. Siciński, A. Wyka, Badania "rozumiejące" styl życia, Warszawa 1988, s. 138.

3/ Przez pojęcie rzetelny rozumiem tu: należyty, właściwy, dokładny, prawdziwy, autentyczny.
Por. Słownik języka polskiego, Warszawa 1981.

chowawcą [4/] nie trzeba być obdarzonym przez naturę [5/] talentem. Konieczna natomiast jest przydatność zawodowa, a tę zdobywa się najpierw w uczelni, a potem w toku wykonywania zawodu i w procesie samokreacji.

Tymczasem świadomość, że o ostatecznym efekcie wszelkiej działalności - w tym także wychowawczej - decydują oficerowie, których trzeba odpowiednio wychowywać, jest jeszcze za mało doceniana przez kierownictwo resortu oraz nie uwzględniana w teorii i praktyce szkolnictwa wojskowego.

4.1. Profesjonalne umiejętności zachowań niewerbalnych

Efektywne kierownie zespołami ludzi, poza doskonaleniem rozwiązań organizacyjnych, wymaga także posiadania odpowiednich kwalifikacji.

Dopiero od niedawna teoretycy zajmujący się problematyką skutecznego kierowania zaczęli przejawiać zainteresowanie systemami niepisanych norm, wartości i wynikających z nich wzorców zachowań występujących w organizacjach poszukując czynników zwiększających efektywność dowodzenia.

Owe systemy - przybierające w literaturze postać modelu dowodzenia - powstają w wyniku współdziałania wszystkich członków organizacji. Modele kierowania są z reguły budowane z trzech elementów: funkcji kierowniczych, stylu kierowniczego i technik kierowania.

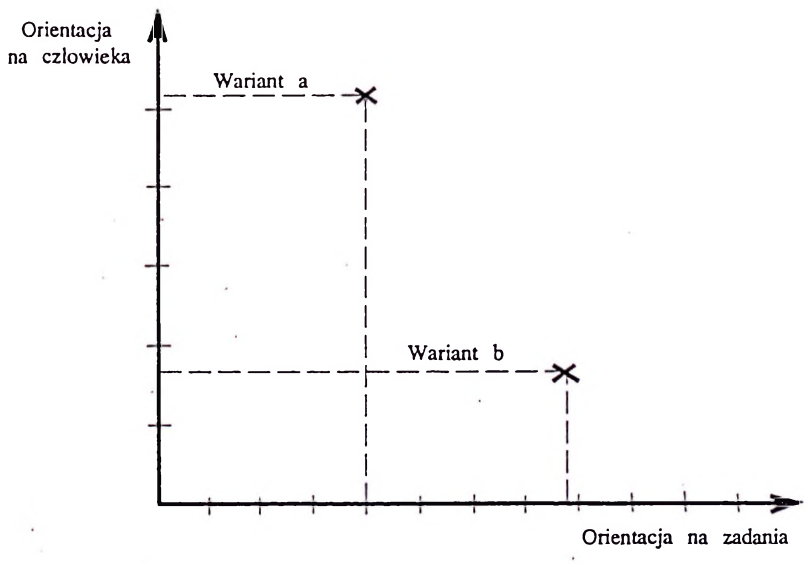
4/ W dalszej części pracy z uwagi na wielość ról społecznych pełnionych przez oficerów oraz dla lepszej poprawności stylistycznej pojęcia te będę stosował zamiennie.

5/ Wybitne rozwinięte zdolności specjalne np. konstruktywne, organizacyjne, komunikatywne.

Do funkcji kierowniczych realizowanych przez dowódcę zalicza się przede wszystkim: ustalenie celów, planowanie, podejmowanie decyzji, organizowanie, motywowanie, delegowanie uprawnien, koordynowanie, kontrolowanie i informowanie.

Drugim ważnym składnikiem modelu jest styl kierowania [6/], który uwidacznia się w interakcjach przełożonych z podwładnymi. Kontaktując się z podwładnym przełożony w określony sposób formułuje i przekazuje zadania podwładnym, ustala zakres udziału podwładnych w podejmowaniu decyzji oraz sposoby nagradzania, karania i kontrolowania.

Ponieważ omawiana problematyka jest bogato prezentowana w dostępnej literaturze z dziedziny teorii organizacji i zarządzania, dlatego dla własnych potrzeb prezentujemy jedynie schemat (rys. 1) wyjaśniający istotę stylów dowodzenia.



Rys. 1 Styl kierowania (dowodzenia)

6/ Kryteria podziału na różne style dowodzenia odnoszą się przede wszystkim do wzajemnych oddziaływań przełożonego i podwładnych; dotyczą stopni swobody oraz zakresu współudziału podwładnych w podejmowaniu decyzji; określają sposób stawiania zadań.

Techniki kierowania są natomiast zbiorem bodźców stosowanych przez przełożonych wobec podwładnych [7].

Zawód oficera w świadomości społecznej jest tradycyjnie identyfikowany z monopolem dowódcy na władzę. Jest to przekonanie raczej iluzoryczne, gdyż jak wskazuje praktyka, dowódcy (niezależnie od szczebla i hierarchii służbowej) stosujący formułę wymuszania i zorientowani na zadania (rys. 1) nie uzyskują większych "sukcesów". Jak już wielokrotnie stwierdzono najefektywniejszy jest styl mieszany (autokratyczno - demokratyczny) stosowany w zależności od konkretnej sytuacji, wymaga to jednak opanowania pewnych specjalistycznych umiejętności społecznych, do których należą:

Po pierwsze - niezbędna wiedza o istocie i znaczeniu sygnałów niewerbalnych.

Po drugie - umiejętność świadomego interpretowania i generowania tych sygnałów.

Wielość i różnorodność oraz dynamika pełnionych przez oficerów ról sprawia, że oficer w zależności od sytuacji jawić się musi jako: zdecydowany, pewny, skupiony, surowy, odważny, przyjacielski, pogodny itd. Każdy oficer - bez względu na zajmowane stanowisko w hierarchii i staż służby - powinien także kontrolować swoje emocje i umieć je wyrażać. Powinien umieć także tak posługiwać się "mową ciała", by była ona czytelna i jednoznacznie interpretowana przez podwładnych.

Nawet pobieżny przegląd literatury dotyczącej osobowości dowódcy - wychowawcy wskazuje, że umiejętności komunikowania interpersonalnego traktowane są przez teoretyków i badaczy jako

---

7/ Zob. K. Zimniewicz, Techniki zarządzania, Warszawa 1991, s. 17 i nast.

cecha ważna i niezbędna.

Oto prekursor [8/] polskiej pedeutologii Jan Władysław Dawid w rozprawie pod tytułem "O duszy nauczycielstwa" - opublikowanej w 1912 roku - zapoczątkował nurt refleksji nad problematyką osobowości nauczyciela. Postawił zasadnicze pytanie: co sprawia, że jeden nauczyciel ma większy wpływ na wychowanka, inny zaś mniejszy? - Odpowiedź na to pytanie miała fundamentalne znaczenie dla dociekań podejmowanych przez wielu późniejszych badaczy.

Zdaniem J.W. Dawida dominujący wpływ ma osobliwy, emocjonalno - intelektualny stosunek do wychowanka: "miłość dusz ludzkich". Według Z. Mysłakowskiego - "kontaktowość", a zdaniem M. Kreutza - niezbędne jest posiadanie "miłości do ludzi, skłonność do społecznego oddziaływania oraz zdolności sugestywnej". Stefan Szuman - wychodząc z założenia, że cechy osobowości mogą wyrażać się w czynnościach pedagogicznych w różnych postaciach i w różnym stopniu i że zależą także od sytuacji zewnętrznych - wyraża wątpliwość, "czy można w ogóle wyróżnić specjalny typ psychiczny ludzi, który by można nazwać typem wychowawcy". Zbliżony punkt widzenia prezentuje Stefan Baley: analizując właściwości doskonałego nauczyciela dochodzi do wniosku, iż jego cechą najistotniejszą jest tzw. zdatność wychowawcza - czyli (...) zbiór wszystkich cech umożliwiających i ułatwiających wychowanie drugich". [9/]

8/ Na gruncie polskim do pierwszych prac dość wszechstronnie omawiających problematykę nauczycielską zalicza się oparte na doświadczeniu pedagogicznym i społecznym "Powinności nauczyciela" G. Piramowicza 1787r. Zob. J. Krasuski, Historia wychowania, Warszawa 1985.

9/ S. Baley, Psychiczne właściwości nauczyciela, wychowawcy, (w:) J. Bohucki, Osobowość nauczyciela w świadomości młodzieży, Katowice 1965.

Do interesujących wniosków doszła Maria Grzegorzewska. Stosując w swych badaniach metodę obserwacji wyróżniła na podstawie zebranych materiałów dwa typy osobowości: typ nauczyciela wyzwalającego i typ nauczyciela hamującego. Ten pierwszy oddziałuje przez sympatię, chęć pomocy i stwarzanie klimatu pogody, ładu, życzliwości. Natomiast nauczyciel "hamujący" wytwarza klimat obcości i dystans, oddziałuje przez rozkaz , przymus i sankcję.

W kolejnych dziesięcioleciach ukazywało się wiele różnych prac z dziedziny pedeutologii. Nie naszym zadaniem jest ich zrelacjonowanie. Ukazując genezę poglądów na osobowość nauczyciela chcieliśmy jedynie zwrócić uwagę na trafność ujęć i rangę, jaką od bardzo dawna nadaje się umiejętnościom nauczycielskim.

Obecnie do podstawowych czynników warunkujących efektywność pracy wychowawcy najczęściej zalicza się: status intelektualny, moralny i zawodowy nauczyciela, stosunki interpersonalne między nauczycielem a wychowankiem, indywidualne warunki pracy i rozwoju osobowego nauczyciela. [10/]

Na marginesie powyższych rozważań z zadowoleniem należy odnotować fakt, że cechy te są przedmiotem analiz i ocen podczas sporządzania rozszerzonych opinii okresowych. [11/]

W najnowszych [12/] publikacjach badaczy wojskowych zajmujących się dowodzeniem i wychowaniem nadaje się właściwą rangę zagadnieniom umiejętności interpersonalnych oficera. Nie znajdujemy tu jednak wystarczająco pełnych opisów dotyczących umiejętności zachowań niewerbalnych w procesie dowodzenia i wychowania.

10/ Z. Kosyrz, Osobowość wychowawcy, Warszawa 1992, s. 15.

11/ Zob. Karta opiniodawcza oficera, Kadr-ew/36. Załącznik 1.

12/ Zob. m. in. Z. Kosyrz, Osobowość wychowawcy, Warszawa 1992 i Wychowanie interpersonalne, Warszawa 1993. Sztuka nauczania. Czynności nauczyciela, (red.) Krzysztof Kruszewski, Warszawa 1992.

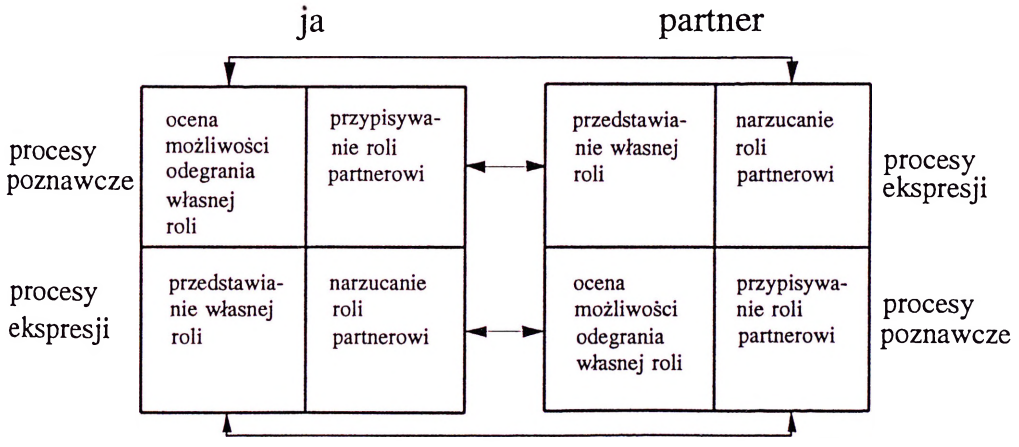
Umiejętność odczytywania przekazów niewerbalnych jest istotną częścią kwalifikacji kierowniczych. Bez zdolności postrzegania, analizowania i oceny zachowań niewerbalnych można często zbyt pochopnie przechodzić do krańcowo mylnych wniosków i przypisywać ludziom niewłaściwe intencje. Co więcej, trzeba jednak pamiętać, że nasze własne gesty (zamierzone czy też nie zamierzone) oraz mimiczny wyraz twarzy są uważnie przez innych obserwowane i interpretowane. Naczelną umiejętnością profesjonalną oficera rzutującą wprost na efektywność jego pracy jest zdolność do postrzegania, rozumienia i oceniania ludzi.

Aby móc efektywnie działać i osiągać zakładane cele, trzeba zawsze odpowiednio - stosownie do praktycznych potrzeb - zidentyfikować tożsamość, motywy i zachowania partnerów. Te procesy spostrzegania, interpretacji, oceny i kwalifikacji - mimo różnych deformacji - opierają się zawsze w pewnym stopniu na rzeczywistych zachowaniach partnerów. Człowiek jest jedynie istotą, która ma świadomość tego, że on i jego zachowanie są obserwowane i interpretowane. Może on zatem tak pokierować pewnymi zachowaniami i kontrolować je, aby odpowiednio wpłynąc na percepcję i interpretację partnerów interakcji.

Dynamika ludzkich interakcji polegająca na przystosowawczym wzajemnym dopasowaniu zachowań partnerów opiera się w dużej mierze na procesach nadawania i odbierania znaczeń, warunkując rzeczywiste oddziaływanie.
Występują przy tym dwie odrębne kategorie procesów: procesy poznawcze i procesy ekspresyjne.

Te ostatnie bywają utożsamiane z wszelkim zachowaniem. Procesy poznawcze to z jednej strony - rozpoznawanie sensu cudzych zachowań, a z drugiej, co jest ściśle z tym związane - poznawcze ujęcie możliwości własnego, jak najefektywniejszego (doraźnego

lub perspektywicznego) postępowania. Proces ekspresji natomiast to po pierwsze, przedstawienie siebie w odpowiednim świetle i po drugie - narzucanie w ten sposób określonej roli partnerom. Prezentacja partnerom swojej tożsamości czy roli pokazuje jednocześnie, za kogo uważa się partnera i jak się go ocenia oraz jakie cechy się mu przypisuje. /Rysunek 2/.



Rys. 2 Model procesów ekspresji i poznania partnerów interakcji. Źródło. M. Ziółkowski, Znaczenie, interakcja, rozumienie, Warszawa 1981.

Zgodnie z dramaturgiczną koncepcją życia społecznego Erwinga Goffmana [13/] repertuar środków ekspresji, którym dysponują ludzie, jest bardzo bogaty. Składają się nań słowa, gesty, wyrazy twarzy, ubiór, etykieta, maniery, miejsce i jego wystrój. Wspomniany uczony wykazuje, że w wielu społecznych kontaktach interakcja sprowadza się do gry, w której obie strony chcą wyeksponować wygodne i ukryć niewygodne dla siebie informacje, a

13/ W koncepcji tej brakuje prób wyjaśniania opisywanych przez Goffmana zjawisk opartych na ogólniejszych psychospołecznych mechanizmach. Nie podważa to jednak rzeczywistej odkrywczości wielu jego twierdzeń.

także dotrzeć do wszystkich możliwych informacji o partnerze w celu odpowiedniego pokierowania przebiegiem interakcji. Jednostka stara się więc pokazać swym partnerom w sytuacyjnie uwarunkowanych zachowaniach, głównie poprzez indywidualizację wykonania roli (lub wykazania do niej dystansu) po to, aby osiągnąć określone efekty podczas aktualnej interakcji. W wielu sytuacjach nie jest bowiem istotne jaki człowiek naprawdę jest, a jedynie to, czy prezentowany przez niego obraz samego siebie będzie wiarygodny dla partnerów i odpowiednio wpłynie na zamierzone przez niego cele. Jak słusznie podkreśla wielu krytyków Goffmana, koncepcja [14/] ta prowadzi do dość cynicznego czy oportunistycznego obrazu życia społecznego.

Spośród wielu ważnych umiejętności interpersonalnych omówimy w dalszej części pracy przede wszystkim te, które mają bliskie związki z sygnałami niewerbalnymi oraz te, które nie są jeszcze dostatecznie opisane w literaturze, a dla społeczności wojskowej, zwłaszcza intelektualnego i praktycznego przygotowania dowódców, mają istotne znaczenie.

4.2. Umiejętność spostrzegania ludzi

W literaturze przedmiotu spotkać można wiele różnych koncepcji dotyczących procesu spostrzegania [15/] osób. Najogólniej ujmując, spostrzeganie ludzi traktuje się jako:

a) <u>rozpoznawanie proste</u> - proces nieinferencyjny;

14/ Zob. M. Ziółkowski, Znaczenie, .. op.cit., s. 106-128.

15/ Pojęcie "spostrzeganie" jest tu rozumiane szeroko i jego znaczenie nie odnosi się tylko do percepcji zmysłowej, obejmuje także procesy umysłowe towarzyszące tej percepcji. Zob. J. Borkowski, Poznawanie ...op.cit., s. 23-24.

b) rozpoznawanie złożone - proces inferencyjny.

Nieinferencyjna koncepcja spostrzegania osób zakłada, że jest ono intuicyjne, to znaczy wrodzone, globalne, bardzo szybkie i trafne. Koncepcja ta odnosi się głównie do poznawania emocji.

Koncepcje inferencyjne traktują spostrzeganie innych ludzi jako proces bardziej złożony, wymagający myślenia, przebiegający stopniowo i składający się z określonych etapów.

Jeden z modeli inferencyjnego spostrzegania osób nawiązuje do cybernetycznego modelu komunikacji (zob. II rozdział tej pracy). W myśl tego ujęcia osoba spostrzegana jest źródłem informacji transmitowanych różnymi kanałami do odbiorcy, który odpowiednio je selekcjonuje, klasyfikuje i przetwarza. Wynik spostrzegania (i jego adekwatność do rzeczywistości) zależy zatem od wszystkich elementów (okoliczności, kontekstu, kanałów itd.) procesu komunikacji oraz - przede wszystkim - kompetencji komunikacyjnej podmiotu postrzegającego i podmiotu postrzeganego. Jak wykazaliśmy w drugim rozdziale tej pracy, sygnały niewerbalne dostarczają najwięcej wartościowych informacji umożliwiających poznanie osobowości podwładnych. Znajomość zatem specyfiki tych sygnałów i sposobów ich dekodowania oraz interpretacji jest dla oficera umiejętnością naczelną spośród wielu innych niezbędnych do wykonywania zawodu.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na interesujące zjawiska i prawidłowości związane z kształtowaniem się wrażeń odnoszących się do innych ludzi. Otóż sytuacje, w których kształtują się nasze wrażenia na temat innych osób, są często dość przypadkowe i zazwyczaj krótkotrwałe, toteż tendencja do wyciągania z nich wniosków ogólnych prowadzi do formułowania sądów pochopnych, nierzadko krzywdzących. Dokonując oceny osobowości podwładnych,

przełożony powinien mieć świadomość, że na wysyłanie sygnałów niewerbalnych nieproporcjonalnie duży wpływ ma rodzaj sytuacji, kontekst w jakim one powstają. Na przykład kadra legitymująca się kilkuletnim stażem w czasie załatwiania spraw "na terenie sztabu" generuje z reguły sygnały podporządkowania - regulaminowe salutowanie, przyjmowanie postawy zasadniczej, częste powtarzanie" tak jest" itd. Wydaje się zatem trafne spostrzeżenie, że podświadomie oddziałuje w tym wypadku kontekst miejsca kojarzący się z przełożonym "bardzo wysoko" usytuowanym w hierarchii służbowej.

Wyprowadzone na podstawie tych wrażeń ogólne wnioski co do np. morale dowódców pododdziałów byłyby zaskakujące, a nawet zatrważające.

Ponadto każdy przełożony - wychowawca powinien mieć świadomość, że nie zawsze sytuacja umożliwia zaprezentowanie pełnej gamy zachowań. Ocenianie więc na podstawie małej próbki lub na podstawie zachowań sporadycznych jest chybione.

Wrażenia dotyczące osoby spostrzeganej mogą być zniekształcone z powodu wysoce indywidualnego sposobu reagowania osoby postrzegającej na pewne sygnały niewerbalne. Np. piszący te słowa na widok mężczyzny "przyozdobionego" nawet gustownym kolczykiem reaguje "ciężką alergią", próby samowyleczenia się nie przynoszą jak dotąd pozytywnych rezultatów.

Sygnały niewerbalne lub ich sekwencje mają duży wpływ na tworzenie się w czasie interakcji tzw. "efektu aureoli" (halo efekt). Istota tego zjawiska polega na tym, że na podstawie pewnej cechy o silnej walencji i określonym znaku (dodatnim lub ujemnym) przypisuje się spostrzeganej osobie dalsze cechy o tym

samym znaku. [16] Na przykład jednym z częstych czynników wywierających istotny wpływ na proces spostrzegania i powstawania halo efektu pozytywnego lub negatywnego jest powierzchowność (wygląd fizyczny, uroda, ubiór) osoby postrzeganej. Osobom o miłej powierzchowności i atrakcyjnym fizycznie wyglądzie (zwłaszcza kobietom) przypisujemy dalsze pozytywne cechy (inteligencja, zrównoważenie, kontaktowość), mimo że nie ma realnych podstaw do przypisywania tych cech.

W komunikowaniu interpersonalnym sygnały niewerbalne są często świadomie stosowane w celu uzyskania pozytywnej oceny ze strony innych. Może to być realizowane w sposób uczciwy - poprzez uzyskiwanie wartościowych wyników w dziedzinach ważnych ze społecznego punktu widzenia lub w sposób nieuczciwy - poprzez odpowiednie zabiegi strategiczne. Tę drugą formę określa się mianem ingracjacji. Ingracjacja jest "(...) klasą strategii zachowań nieuczciwych przeznaczonych do wywierania wpływu na drugą osobę w celu podniesienia atrakcyjności własnych osobowych cech". [17]

Powszechnie spotykaną techniką ingracjacji jest autoprezentacja pozytywna polegająca na nieuzasadnionym podkreślaniu i wyolbrzymianiu w obecności partnera swoich osiągnięć, zalet, prestiżu i możliwości.

Poza kanałem werbalnym ("Ja jako były ...") wykorzystuje się sekwencje sygnałów niewerbalnych głównie: mimicznych ("mądry wyraz twarzy", "inteligentne" mrużenie oczu), gestycznych (podpieranie brody, pocieranie czoła, trzymanie fajki) i wokalnych (niski trochę zwalniany rytm głosu lub wokalizacja charak-

---

16/ Zob. T. Mądrzycki, Deformacje w spostrzeganiu ludzi, Warszawa 1986.

17/ Cyt. za T. Mądrzycki, Deformacje ... op.cit., s. 115.

terystyczna dla osób o usposobieniu dominującym).

Pośrednią techniką ingracjacji jest autodeprecjacja, która polega na ukazywaniu rzekomych własnych wad i słabości w celu uzyskania w ten sposób pomocy lub współczucia.

Inną techniką ingracjacji jest konformizm polegający na wyrażaniu podobnych poglądów , posługiwanie się podobnymi pojęciami i sygnałami niewerbalnymi. W ten sposób ingracjator wykorzystując "podobieństwo" poglądów, chce wzbudzić sympatię partnera interakcji. [18/]

Sygnały niewerbalne są często źródłem stereotypów występujących w obszarze postrzegania i identyfikacji ludzi. Mają one czasem nawet decydujący wpływ na formułowanie ocen. Pojęcie to wprowadził amerykański socjolog Lippman. Jego zdaniem, stereotyp to, (...) obraz w umyśle ludzkim odnoszący się do jakiegoś faktu lub zjawiska społecznego. [19/] Obraz ten jest cząstkowy, jednostkowy i przede wszystkim schematyczny. Prowadzi to do zniekształcenia rzeczywistości ze względu na schematyzm i emocjonalne ujmowanie obiektu poznania. Jedną z najbardziej "kłopotliwych" cech stereotypów jest to, że zasięg ich funkcjonowania jest szeroki przy jednoczesnym dużym zróżnicowaniu stopnia racjonalności (od 0»1).

Z reguły adekwatność społecznie funkcjonujących stereotypów dotyczących związków między budową ciała (jego kształtu i wielkości poszczególnych części) a cechami osobowości jest "wątpliwa".

Na przykład: w czasopismach możemy znaleźć informację, że oczy duże - wrażliwość i szlachetność charakteru, więcej daje niż

18/ Tamże, s. 115-116.

19/ Cyt. za S. Kosiński, Socjologia ogólna. Zagadnienia podstawowe, Warszawa 1989, s. 111.

bierze, w miłości - oddanie bez granic; nos mocno zadarty - wskazuje na zdrowie, odwagę i niezrażanie się trudnościami; dłoń mała - osoba o strategicznym sposobie myślenia, interesują ją działania na wielką skalę, władcza i dumna ...

Powyższe symplifikujące ujęcie problemów spostrzegania i oceny podwładnych na podstawie niewerbalnych zachowań językowych sugerują, że dowódca powinien postrzegać ludzi w sposób profesjonalny, być stale świadomy faktu jak bardzo złożone jest omawiane zjawisko. W związku z tym strzec się powinien arbitralnych i kategorycznych osądów ludzi, lecz dostrzegać złożoność osobowości podwładnych, a także widzieć "odpowiedzialność wypełnianych funkcji" przez każdego żołnierza. Jeśli bowiem dowodzeniu nie będzie towarzyszyła troska o sprawiedliwą i rzetelną ocenę podwładnych, trudno będzie mowić o efektywności wychowawczej i szkoleniowej oraz zadowoleniu z pracy.

4.3. Świadomość zachowań językowych

Aby bliżej wyjaśnić, jakie znaczenie ma świadomość zachowń językowych w działalności oficera, musimy na wstępie przybliżyć pojęcie nadrzędne, jakim jest "kultura języka". Zgodnie z etymologiczną wykładnią tego pojęcia - rozumianego jako świadoma uprawa języka będącego podstawowym narzędziem komunikacji - kultura językowa to "(...) działalność zmierzająca do udoskonalenia języka i rozwijania umiejętności posługiwania się nim w sposób poprawny i sprawny". [20] Jak łatwo zauważyć jest to pojęcie wieloz-

---

20/ Por. H. Kurkowska, Teoretyczne zagadnienia kultury języka, (w:) D. Buttler, H. Kurkowska, H. Satkiewicz, Kultura języka polskiego, Zgadnienia poprawności gramatycznej, Warszawa 1973, s.58.

naczne, w ktorym kryją się liczne założenia co do jego praktycznego zasięgu.

Po pierwsze, oznacza ono działalność zmierzającą do udoskonalenia języka i umiejętności posługiwania się nim;

Po drugie, zakłada implicite jakiś stopiń umiejętności posługiwania się językiem;

Po trzecie, oznacza naukę o kulturze języka. [21/]

Działalność zmierzająca do udoskonalenia języka i umiejętności posługiwania się nim może być dwojakiego rodzaju: naukowa i praktyczna. Ta pierwsza ma charakter stosowany, tzn. polega na obserwacji zachowań językowych, ich opisie, obserwacji zmian zachądzących w owych zachowaniach i wyrażaniu na tej podstawie wniosków, które mają wartość zaleceń normatywnych. Natomiast praktyczna działalność językowa obejmuje dość szeroki krąg osób, które z racji wykonywanego zawodu (przede wszystkim nauczyciel, pedagog, aktor, ksiądz, oficer, działacz kultralno - oświatowy) prowadzą edukacyjną działalność kulturalnojęzykową. Działalność ta wymaga znajomości podstaw i wiedzy naukowej dotyczącej języka. Wymaga także ciągłego i systematycznego doskonalenia tych umiejętności. Osoby te kształtują odpowiednie nawyki w zakresie posługiwania się językiem, udzielają porad językowych, służą osobistym przykładem w posługiwaniu się językiem ojczystym. Warto zauważyć, że oficerowie funkcje tę realizują nie tylko systematycznie i intencjonalnie, lecz najczęściej w sposób "przygodny, uboczny, nie zamierzony". [22/] Jeżeli oddziaływania

---

21/ Por. tamże, s. 58-59. Zob także: W. Pisarek, Kultura języka, (w:) "Encyklopedia wiedzy o języku polskim", Pod red. S. Urbańczyka, Wrocław 1978, s. 167-169; S. Gajda, Nauka o kulturze języka, "Polonistyka" 1987, nr 8, s. 581-592.

22/ S. Baley, Psychologia wychowawcza w zarysie , Warszawa 1960, s. 196-197.

nie zamierzone powtarzają się, to mogą one mieć także znaczący wpływ poznawczy i wychowawczy. Słusznie zatem radzi oficerowi autor "Ducha żołnierskiego", aby pamiętać, (...) że każde jego wystąpienie, każde słowo, ruch, zachowanie, sposób bycia ma znaczenie w wychowaniu podwładnych". 23/

Stopień umiejętności językowych jest rezultatem oddziaływań przede wszystkim domu rodzinnego, a następnie instytucji wychowawczo - nauczających. Na pierwszym miejscu - szkoły będącej jedyną instytucją powołaną do systematycznej i zorganizowanej pracy nad językiem ojczystym. Słuszna wydaje się zatem krytyka poziomu jej dokonań w omawianym przedmiocie. Na poziom umiejętności językowych znaczący wpływ wywierają także instytucje upowszechniania kultury, mass media, grupy rówieśnicze i pracownicze oraz wojsko. Nawet potoczne obserwacje zachowań rezerwistów uzasadniają sformułowanie hipotezy o istotnym wpływie służby wojskowej na zachowania językowe młodzieży.

Jak już sygnalizowaliśmy, nauka o kulturze języka jest także wiedzą teoretyczną, której zasadnicze zadania są następujące: określanie przedmiotu zainteresowań, formułownaie celów teorii kultury języka, analizowanie związków kultury języka z dziedzinami pokrewnymi, rozwijanie metodologii opisu języka.

Zaprezentowane wyżej rozumienie kultury języka wiąże się bezpośrednio z samym językiem - to jest przede wszystkim z poprawnym używaniem form językowych zgodnych ze zwyczajem językowym (uzusem) wykształconej grupy użytkowników języka. Natomiast w teorii komunikacji językowej (interpersonalnej) język rozumiany szeroko traktowany jest jako środek, jako "wielofunkcyjne na-

---

23/ M. Porwit, Duch żołnierski. Organizacja wychowania żołnierza, Warszawa 1935, s. 200.

rzędzie" służące porozumiewaniu się ludzi ze sobą . Każdy z użytkowników języka świadomie lub intuicyjnie wykorzystuje jego właściwości, aby efektywnie osiągać zakładane cele. W tym sensie posługiwanie się językiem ma mniej lub bardziej celowy charakter. Użytkownik języka, jeśli chce się nim posługiwać - jako narzędziem (jako środkiem do ...), musi posiadać świadomość językową. Jest to "zawarty w pamięci długotrwałej zasób obrazów, znaków językowych (werbalnych i niewerbalnych - dop. E.P.) oraz wiedza o ich użyciu obejmująca system wartości i ocen (emocjonalnych, estetycznych, moralnych, funkcjonalnych), postaw, a także system umiejętności, nawyków, programów czynności językowych". 24/

Na świadomość językową składają się zatem uświadamiane (lub nie ...) wzorce, tj. normy, stereotypy i wyobrażenia, zachowania językowe ukształtowane na podstawie dotychczasowych doświadczeń lub przejęte od otoczenia. Wpływają one na rzeczywiste zachowanie językowe ludzi. Świadomość językowa może być zatem traktowana jako odbicie rzeczywistości praktyki językowej i jako swoisty mechanizm programujący i regulujący zachowania językowe, czyli jako naturalna wewnętrzna norma językowa, zwana potocznie poczuciem językowym. 25/

Postawa wobec języka jest kategorią osobowościową i wyraża się między innymi w dawaniu pierwszeństwa pewnym celom i sposobom reagowania na bodźce w określonych sytuacjach komunikacyjnych. Postawy związane są z zinternalizowanym (przez jednostkę lub grupę) systemem wartości i emocjonalnym stosunkiem do języka (np. resentymenty językowe byłych mieszkańców Lwowa).

24/ S. Gajda, Nauka ... op.cit., s. 586.
25/ Por. Tamże, s. 586.

Dominującymi typami postaw wobec języka zdaniem S. Gajdy są: "racjonalna - irracjonalna, narodowa - internacjonalna, konserwatywna - sprzyjająca zmianom, uniformistyczna - tolerująca różnorodność, purystyczna - liberalna, realistyczna (licząca się z rzeczywistymi zachowaniami) - idealistyczna". [26/]

Kontakty językowe należy rozpatrywać także w wymiarze duchowym człowieka, z uwzględnianiem jego podstawowych potrzeb i praw. Wówczas pojęcie kultury języka i świadomości językowej zaczyna obejmować zagadnienia godności, odpowiedzialności i moralności uczestników sytuacji komunikacyjnej.

Przypomnijmy, że godność ludzka przysługuje każdemu bez wyjątku człowiekowi z tytułu jego uprzywilejowanego miejsca w przyrodzie. W ramach odmiennych orientacji humanistycznych wskazuje się na różne czynniki decydujące o bezwzględnej wartości każdego człowieka. Wszystkie nurty humanistyczne przyjmują jednak niestopniowalność godności ludzkiej. [27/]

W uchwalonej przez Zgromadzenie Ogólne ONZ 10 grudnia 1948 roku "Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka" czytamy m.in. "Wszyscy ludzie rodzą się wolni i równi w swej godności i swych prawach. Są oni obdarzeni rozumem i sumieniem i powinni postępować wobec innych w duchu braterstwa.

... Uznanie przyrodzonej godności oraz równych i niezbywalnych praw wszystkich członków wspólnoty ludzkiej jest podstawą wolności, sprawiedliwości i pokoju na świecie.

1. Każdy człowiek ma obowiązki wobec społeczności, w której to jedynie jest możliwy swobodny i pełny rozwój jego osobowości.
2. W korzystaniu ze swych praw i wolności każdy człowiek podlega

---

26/ Tamże, s. 587.
27/ Zob Słownik etyczny. Pod red. S. Jedynaka, Lublin 1990.

jedynie takim ograniczeniom, które są ustalone przez prawo wyłącznie w celu zapewnienia odpowiedniego uznania i poszanowania praw i wolności innych oraz w celu uczynienia zadość słusznym wymogom moralności, porządku publicznego i powszechnego dobrobytu w demokratycznym społeczeństwie". [28/]

Moralność komunikacyjna powinna opierać się na szacunku dla ludzkiej godności. [29/]

W myśl tak rozumianej kultury języka za niewłaściwe, tj. dewiacyjne i patologiczne uznać trzeba akty mowy nieszczere, stwierdzenia, obietnice, zamiary, rady, oświadczenia itd. oraz akty formułowane w sposób narzucający poglądy, zastraszające (surowy wyraz twarzy) odbiorcę, wulgarne, szydercze itd.

Problem kontaktów językowych obejmuje także etykę odbiorców. Tak jak istnieje odpowiedzialność nadawcy za treść i formę komunikatu, tak też istnieje odpowiedzialność odbiorcy za jego maksymalnie wnikliwy i życzliwy odbiór. Trzeba umieć i chcieć słuchać. Tak jak nadawca odpowiada za wybór między milczeniem a mówieniem, tak też odbiorca - za wybór między słuchaniem i niesłuchaniem, zwłaszcza tych komunikatów, na których odbiorze nadawcom szczególnie zależy, a które z różnych przyczyn nie zawsze są jasno i czytelnie formułowane. Do etyki odbioru wypowiedzi językowych należy także ogólnospołeczna i prawna zasada wysłuchiwania tych, których o coś obwiniamy. [30/]

28/ Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, Art. 1, Wstęp, Art. 2 i Art. 29. Zob. także, Prawa i wolność człowieka w warunkach służby wojskowej: Podstawy teoretyczne i pratyka, Pod red. Ryszarda Rosy, Warszawa 1994.

29/ Zob. J. Galerowicz, Powołanie do odpowiedzialności, Kraków 1993.

30/ Zob. stosowne treści regulaminów wojskowych.

W środowisku wojskowym ważna i powszechnie przestrzegana w kontaktach indywidualnych jest zasada słuchania tych wszystkich, którzy ze względów psychicznych (samotność, tęsknota, trudności adaptacyjne, strach itd.) bardzo potrzebują tego - (często tylko tego), - by ich wysłuchać. Jest to ważne dla każdego dowódcy, który moralnie i służbowo odpowiada za szkolenie i wychowywanie podwładnych żołnierzy.

4.4. Image dowódcy

Omówienie niektórych zagadnień dotyczących samoprezentacji, jako elementu umiejętności interpersonalnych, rozpoczniemy od zasygnalizowania istoty teorii "ja", czyli teorii dotyczących wyobrażeń jednostki o sobie. Najpopularniejszą, najczęściej cytowaną, jest teoria osobowości Freuda, zgodnie z którą wyróżniono w psychice człowieka trzy różne części: "id", "ego", "superego". Pośrednikiem między "id" a światem zewnętrznym jest "ego", ponieważ kontroluje ono i doskonali procesy psychiczne człowieka, jest otwarte na świat wewnętrzny i zewnętrzny. "Superego" natomiast wyraża uwewnętrznione przez jednostkę zakazy i normy moralne.

Interesującą koncepcję "ja" opracował M. Rosenberg [31/], który utożsamiając "ja" ze wszystkimi elementami osobowości wymienia: "ja" prawdziwe (jak jednostka się widzi tu i teraz); dynamiczne "ja" (kim jednostka chce być); fantastyczne "ja" (kim należy być); przyszłe lub możliwe "ja" (kim zgodnie z życzeniami jednostki może się ona stać); idealizowane "ja" (jakim przyjemnie jest siebie widzieć); wielość innych, wyobrażonych "ja"

31/ Cyt. za Z. Kosyrz, Osobowość ... op.cit., s. 63.

(obrazów, masek na pokaz, za którymi jednostka ukrywa realne "ja").

Interesujące są również lingwistyczne analizy omawianej problematyki, które dowodzą, że człowiek w procesie rozwoju odwzorowywał swoją biologiczną zmienność głównie za pomocą języka [32/] (na początku głównie za pomocą języka niewerbalnego). Nasze osobnicze "ja" istnieje zatem tylko dzięki dialogowi z innymi ludzmi i z "samym sobą". Wyrażany on jest za pomocą określonej symboliki i wprowadza owo "ja" w układ wzajemnych stosunków z "my", "oni". Jakość tych stosunków zależy w dużej - chyba większej jak się potocznie wydaje - mierze od "ja". Okazuje się, że "ja" i "ty", "on", "oni" są ze sobą nierozerwalnie związane. "Ja" oznacza osobę, która mówi, działa, reaguje, "ty" - do kogo się mówi, natomiast "on", "oni" - o kim się mówi. Przy czym "ja" i "ty" mają charakter wzajemnie odwracalny, w przeciwieństwie do bezosobowego "on", "oni". Również "my" nie oznacza wielości "ja", lecz "ja+wy" lub "ja+oni". [33/]

Dla potrzeb niniejszej pracy warto przytoczyć jeszcze koncepcję Adama Podgóreckiego. [34/] Według tego autora jednostka zastanawiając się nad samym sobą widzi się, zależnie od "społecznego zwierciadła" w czterech wersjach czyli "jaźniach". Są nimi: jaźń pierwiastkowa; fasadowa; odzwierciedlona i zobiektyzowana. Jaźń pierwiastkowa jest najbardziej osobistym, wewnętrznie własnym poglądem na siebie bez względu na to, co sądzą o nas inni ludzie i jak nas traktują. Jest ona przeciwieństwem jaźni odz-

---

32/ Por. J. Cepik, Jak człowiek nauczył się pisać, Warszawa 1987.

33/ Z. Kosyrz, Wychowanie ...op.cit., s. 64. J.S. Kon, Odkrycie ja, Warszawa 1987, s. 100.

34/ A. Podgórecki, Patologia życia społecznego, Warszawa 1969.

wierciedlonej będącej czyimś spojrzeniem na nas.

Jaźń fasadowa przejawia się w reklamowaniu własnej osoby. Aktywność człowieka w tej płaszczyźnie "ja" (wg M. Rosenberga "ja" dynamiczne) dozowana być musi bardzo rozsądnie, bardzo kruche są tu granice i łatwo popaść można w egotyzm i mitomanię.

Trzecia z kolei jaźń odzwierciedlona zawiera w sobie elementy opisowe, które dotyczą wyobrażeń jednostki o tym, co inni o niej sądzą. Dodajmy, że dysonanse osobowości są często powodowane rozdźwiękiem między treścią oceny globalnej lub treścią pożądaną, jaką sugeruje jaźń fasadowa, a treścią jaźni odzwierciedlonej.

Jaźń zobiektywizowana natomiast jest sumą wiedzy, mądrości i doświadczenia, które dana jednostka zdobyła w procesie socjalizacji i kolejnych faz rozwoju osobniczego. Ten typ jaźni stanowi najrzetelniejsze spojrzenie na siebie i swą sumaryczną ocenę. Za pożądane uważa się brak dysonansów między wersją jaźni pierwiastkowwej, fasadowej odzwierciedlonej i zobiektywizowanej.

Powyższe rozważania, z konieczności przedstawione w sposób syntetyczny, pozwalają na dokonanie analiz niektórych faktów związanych z szeroko rozumianą samoprezentacją.

Ukazujące się wydawnictwa [35/] dotyczące zarządzania i marketingu dużo miejsca poświęcają zagadnieniom umiejętności komunikacyjnych oraz szeroko rozumianej samoprezentacji. Potwierdzenie wielu zawartych tam zasad i porad znajduje swe uzasadnienie

---

35/ Za szczególnie wartościowe uznać należy m.in. prace: E. Pietkiewicz, Etyka menedżera, Warszawa 1993, A. Hanka, I. Mandrosz - Wróblewska, Paszport do świata sukcesu, Warszawa 1993, C. Hannaway, G. Hunt, Umiejętności menedżerskie, Warszawa 1992, A. Wiszniewski, Jak przekonująco mówić i przemawiać, Warszawa 1994, H. i T. Zgółkowie, Językowy savoir - vivre, Poznań 1992.

w literaturze naukowej. Na przykład ludzie, którzy są spostrzegani jako atrakcyjni, są bardziej lubiani "(...) ponieważ dostarczają nam nagród natury "estetycznej" [36], albo - ludzie lgną do tych, do których mają zaufanie lub których lubią. Z kolei starają trzymać się z dala od tych, których się boją lub którym nie ufają. [37]

I jeszcze jeden dobrze udokumentowany eksperymentalnie przykład ukazujący istotę "behawioralnego potwierdzenia się hipotez". "(...) nauczyciele, którzy pozytywnie oceniają uczniów, zachowują się wobec nich w sposób bardziej zachęcający, nagradzający, co w konsekwencji sprzyja rozwojowi zdolności tych uczniów. Przeciwne konsekwencje będą mieć negatywne nastawienia tych nauczycieli wobec uczniów". [38]

Stwierdzono w sposób jednoznaczny, że nauka przebiega z większą łatwością, gdy uczniowie szanują nauczyciela i lubią go. [39] Są także skłonni bardziej polubić przedmiot, który on wykłada.

Przenosząc powyższe ustalenia na rzeczywistość pozaszkolną, możemy stwierdzić, że większe efekty uzyskują ci liderzy grup, zwłaszcza dowódcy szczebli niższych - kompania, batalion, eskadra, dywizja, którzy są przez podwładnych lubiani. [40]

Mają zatem oni większy wpływ na podwładnych, którzy nie chcą zniszczyć tej korzystnej (nagradzającej) dla siebie relacji. Skuteczniejszy jest także system doraźnych wzmocnień niewerbalnych - nagród lub kar.

36/ E. Aronson, Człowiek - istota społeczna, Warszawa 1987, s. 273.
37/ T. Mądrzycki, Deformacje ...op.cit., s. 149 i nast.
38/ T. Mądrzycki, Deformacje ...op.cit., s. 50.
39/ M. Argyle, Psychologia .... op.cit., s. 84.
40/ Sheldons Zalkind i Thimothy W. Costello, Percepcja: niektóre najnowsze badania i ich implikacje dla zarządzania, w: Zachowanie człowieka w organizacji, Warszawa 1983, s. 123 i nast.

Anegdotyczny jest tu przykład wyróżniania poprzez:

a. "uścisk dłoni z jednoczesnym pojedynczym, krótkotrwałym spojrzeniem szefa";

b. "uścisk dłoni bez spojrzenia szefa".

Niewerbalne postacie kar to: pionowe marszczenie czoła, przeczące ruchy głowy, zmiana barwy i siły głosu, odwracanie się, ironiczny uśmiech itd.

Powyższe ustalenia badawcze prowadzą do wniosków, które lapidarnie można sformułować następująco:

Po pierwsze - warto być lubianym.

Po drugie - zarówno przełożony, jak i podwładny powinni zabiegać o to, by się wzajemnie lubić.

Po trzecie - oficer, który nie jest lubiany nie może być przełożonym.

Do sformułowania ostatniego, dość kategorycznego wniosku, upoważnia nas m.in. lektura publikacji M.J. Dyrdy [41/], który za stosowne na przyszłym polu walki wymienia następujące przedsięwzięcia wychowawcze realizowane przez dowódców:

a/ wzmacnianie patriotyzmu żołnierzy poprzez przedsięwzięcia patriotyczno - religijne;

b/ doskonalenie współdziałania jako wskaźnika odpowiedzialności za losy walki i swoich kolegów;

c/ kształtowanie zaufania do dowódców;

d/ mobilizowanie do utrzymania gotowości bojowej i aktywności w walce;

e/ kształtowanie odporności psychicznej, oswajanie z zagrożeniem, przedstawianie charakterystycznych zjawisk mogących wywołać lęk, a w konsekwencji panikę;

41/ M.J. Dyrda, Teoretyczne i metodyczne problemy działalności wychowawczej w warunkach bojowych, Warszawa 1992.

f/ kształtowanie zaufania do własnego sprzętu i uzbrojenia;

g/ zapoznawanie z zasadami działania nowych broni, ich silnymi i słabymi stronami oraz możliwościami zwalczania". [42/]

A zatem pytania oto, czy nie lubiany dowódca może bodaj w części osiągnąć zakładane cele szkoleniowe, wychowawcze, staje się pytaniem retorycznym. Rzeczywistość weryfikuje uogólnienia teoretyczne i wskazuje, że dowódca lepiej przygotowany pedagogicznie ma większe możliwości oddziaływania na podwładnych. Łatwiej jest mu osiągnąć cele wychowawcze i szkoleniowe w zakresie przygotowania ogólnowojskowego i specjalistycznego.

Prezentowanie informacji o sobie jest naturalną i zasadniczą częścią zachowań człowieka. Informacja ta jest potrzebna partnerom interakcji po to, by wiedzieli jak mają postępować . W ostatnim dziesięcioleciu pojęcie "image" zrobiło się bardzo popularne; oznacza ono coś, co zaczęto dostrzegać i oceniać jako niezwykle istotny, a często także podstawowy czynnik umiejętności interpersonalnych. Słowo to można zinterpretować jako: "wyobrażenie o danej osobie jakie mają inni ludzie, często świadomie i celowo przez tą osobę tworzone". [43/] W uogólnieniu tym - co warto szczególnie podkreślić - akcentuje się celowość, czyli działanie z rozmysłem. Z cechami tymi wiąże się także systematyczność, długoplanowość i elastyczność działania.

Za koniecznością i słusznością podejmowania niełatwych wysiłków na rzecz tworzenia właściwego image'u przez oficerów przemawia szereg ustaleń teoretycznych i empirycznych przedstawionych m.in. w cytowanej literaturze.

42/ Tamże, s. 33-34. Zob. także tego autora: Metodologiczne problemy badań nad kulturą organizacyjną, Warszawa 1992.

43/ A. Hanke, J. Mandrosz-Wróblewska, Paszport ..op.cit., s. 5

Warto w tym miejscu zauważyć, że potocznie (także w literaturze popularno-naukowej) twierdzi się, iż podczas pierwszego spotkania partnerzy potrzebują zaledwie ok. 11 sekund, aby dokonać wzajemnej oceny i klasyfikacji.

"Konsekwencje tego faktu są bardzo istotne. W ciągu tych kilkunastu sekund poznawane przez nas osoby podejmują ważkie decyzje odnośnie do tego czy nas akceptują, cenią, czy chcą z nami podtrzymywać kontakty w przyszłości. Już pierwsze wrażenie przyciąga ich do nas bardzo mocno lub też odpycha. Warto być świadomym tego faktu.

Pozytywny image jest więc bardzo ważny w sytuacjach, kiedy spotykamy kogos po raz pierwszy w życiu, być może nawet ważniejszy niż w kontaktach z osobą znaną od dawna. Co jednak inni są w stanie dostrzec w nas w ciągu krótkich 11 sekund? Okazuje się, że dużo więcej niż tylko to, jak jesteśmy ubrani i jaki mamy wyraz twarzy.

Amerykańscy specjaliści twierdzą, że pierwsze wrażenia, jakie na kimiś wywieramy, niesie czytelne dla otoczenia przesłanie, które pozwala innym ludziom ocenić: czy zasługujemy na zaufanie, jakie jest nasze wykształcenie, nasz status społeczny i materialny, stopień wysublimowania osobowości, czy i w jakim zakresie osiągamy sukcesy, a także naszą moralność i nawet naszą przyszłość". [44/]

Nie chcemy rozstrzygać, w jakim stopniu spostrzeżenia "amerykańskich specjalistów" są zgodne z rzeczywistością. Chcemy natomiast dodać, że zjawisku pierwszego kontaktu często towarzyszy prawo perserweracji, tj. tendencji do zalegania, trwania oraz samopodtrzymywania się ocen.

44/ A. Hanke, J. Mandrosz-Wróblewska, Paszport ..op.cit., s. 6.

Ponadto, umiejętność samoprezentacji w dużym stopniu rzutuje bezpośrednio na ocenę (pozytywną lub negatywną) postawy interpersonalnej [45/], co w warunkach służby wojskowej ma duże znaczenie, szczególnie w pierwszym okresie służby, gdzie dowodzący ma do czynienia z "adaptacją" i "podporządkowywaniem się" podwładnego. Występują także "doświadczenie pierwszego kontaktu", które nie są wystarczająco opisane w literaturze teoretyczno - wojskowej.

Głównymi składowymi image'u żołnierza, zwłaszcza przełożonego, są:

a/ wygląd zewnętrzny - atrakcyjność fizyczna, ubiór, sprawność fizyczna;

b/ etykieta - znajomość i stosowanie się do savior vivre'u ogólnego i profesjonalnego;

c/ umiejętności interpersonalne - znajomość zagadnień związanych z zachowaniami językowymi (w tym kompetencje komunikacyjne) i porozumiewania się z ludźmi;

d/ system wartości.

Autoprezentacja (image) realizowana jest najefektywniej poprzez sekwencję sygnałów niewerbalnych. Takie sygnały jak: ubiór, uczesanie, wokalizacja, postawy ciała, poruszanie się w przestrzeni interakcji, gestykulacja, mimiczny wyraz twarzy, umiejętność słuchania itd. robią większe wrażenie niż słowa. Nie bardzo zresztą wiadomo, jakich należałoby użyć słów, jak budować zdania i jak po 11 sekundach jesteśmy przez partnera sytuacji komunikacyjnej oceniani i sklasyfikowani.

45/ Postawy interpersonalne - równoważnik angielskiego terminu "allraction", który odnosi się do wzajemnych ustosunkowań, pozytywnych bądź negatywnych między ludźmi wchodzącymi ze sobą w kontakty.

Z umiejętnością samoprezentacji bezpośrednio związana jest "sztuka słuchania". Jest to także jedna z podstawowych umiejętności komunikacyjnych "szefa w kontaktach z podwładnymi". "Ten, kto dobrze słucha, zawsze zdobywa więcej ludzkiej sympatii niż ten, kto dobrze mówi. Dzieje się tak dlatego, że ten kto dobrze słucha pozwala ludziom słuchać ich ulubionych mówców: ich samych". 46/

Już sam fakt, że przełożony uważnie słucha wypowiedzi podwładnego jest dla niego sygnałem empatii, życzliwości i zainteresowania jego sprawami. Niewerbalnymi sygnałami oznaczającymi zainteresowanie mówcą są: patrzenie w okolice oczu; potakujące i/lub zaprzeczające ruchy głowy; dźwięki paralingwistyczne (yyy, acha, ooo itd.); mimika twarzy (zainteresowanie, oburzenie, zdziwienie itd.); postawa ciała (otwarta, prostopadle, pod kątem, bokiem do mowcy, stanie "w oknie" itd.)

Autor cytowanej wyżej pracy trafnie zauważa, że dobrym słuchaczem nie zostaje się z przypadku i proponuje pięć zasad, które umożliwiają osiągnięcie takiej cechy:

"1. Patrz na tego, kto mówi.

Każdy, kto wart jest słuchania, wart jest patrzenia na niego. [Ponadto, jest to podstawowy rodzaj sprzężenia zwrotnego umożliwiający synchronizację wypowiedzi. Zob rozdz. 2/4 tej pracy - dop. E.P.]

2. Wychyl się ku temu, kto mówi i słuchaj z uwagą.

Powinieneś wyglądać tak, jakbyś nie chciał uronić ani słowa.

3. Zadawaj pytania.

To udowodni rozmówcy, że słuchasz go uważnie.

46/ L. Giblin, Umiejętność postępowania z innymi, Kraków 1993, s. 15.

4. Trzymaj się przyjętego przez rozmówcę tematu i nie przerywaj mu.

Choćbyś nawet nie miał doczekać się momentu, w którym wreszcie będziesz mógł przejść do interesującej Cię sprawy, nie próbuj zmieniać tematu rozmowy, dopóki rozmówca go nie wyczerpie.

5. Używaj słów zorientowanych na rozmówcę:"ty", "twój" itd.

Jeśli używasz "ja", "mnie", "mój" itd. stawiasz siebie w centrum wypowiedzi - a to już jest mówienie, a nie zaś słuchanie". 47/

Zgodni jesteśmy z autorem, który w konkluzji zauważa, że wymienione dyrektywy stanowią także zasady grzeczności, taktu i dobrego wychowania.

A zatem sygnały niewerbalne składające się na image przełożonego, muszą być dobrze opanowane i stosowane z różnym natężeniem i siłą, w zależności od konkretnej sytuacji szkoleniowej, wychowawczej, jak i ze względu na swój kontekstowy charakter. Zawsze muszą być stosowane świadomie, a to z kolei wymaga podejmowania wysiłków poznawczych i treningu. Człowiek w miarę dorastania, pełnienia różnych ról albo krócej - starzenia się ciągle zmienia, doskonali swój image. Jest to niekończący się dialog między "ja" pierwiastkowym a "ja" fasadowym, "ja" odzwierciedlonym i "ja" zobiektywizowanym. Dlatego też oficer powinien również dbać o to, by nie był to "suchy dialog" "ja" - "wy". Powinien mieć także świadomość, że "maski" jakimi się posługuje w miarę upływu czasu coraz bardziej przyrastają do twarzy, twardnieją, wreszcie stają się twarzą - naszą twarzą.

47/ Tamże, s. 15-16.

Dodajmy jeszcze, że w literaturze psychologicznej i socjologicznej nie znajdujemy faktów przemawiających za większą przydatnością dla wojska twarzy (masek?) "marsowych" czy "surowych". Posępność, opryskliwość, utrzymywanie dużego dystansu przynosi tylko doraźne korzyści. Nawet najbardziej groźna mina z czasem spowszednieje, krzyk jakby przycichnie.
Za działania kratyczne [48] i wymuszanie dominacji płaci się wysoką cenę, jest nią najczęściej wychowawcze i moralne osamotnienie. [49]

4.5. Kształtowanie umiejętności zachowań niewerbalnych

Język jest narzędziem ekspresji jednostki, a także narzędziem w kontaktach międzyludzkich, poczynając od intymno - uczuciowych poprzez codzienno - użytkowe aż do wysublimowanych dyskursów naukowych i dzieł literackich. Jest on też podstawowym narzędziem ludzkiego myślenia i nośnikiem doświadczeń przekazywanych z pokolenia na pokolenie. Język jest także ważną autoteliczną wartością kultury, wartością porównywalną ze sztuką lub nauką; dotyczy to zarówno języka w sensie systemu (kodu), jak i języka tekstu oraz wypowiedzi. Na język we wszystkich tych znaczeniach człowiek reaguje jako na wartość poznawczą i estetyczną.

Sprawność językowa będąca ważnym elementem kultury języka w sensie aksjologicznie dodatnim, dotyczy ustnego i pisemnego formułowania wypowiedzi adresowych do odbiorcy. Warunkiem osiągnięcia wystarczającej sprawności językowej jest aktywna postawa

---

48/ Kratos (gr.) - władza, siła.
49/ Z. Kosyrz, Wychowanie ...op.cit., s. 59.

względem języka. Ta zaś wyznaczana jest przez dwa czynniki: instrumentalny i kulturowy.

Poza funkcją utylitarną języka - wystarczająco wyczerpująco w tej pracy zanalizowaną - trzeba wspomieć o funkcji kulturowej. Jak stwierdza Witold Doroszewski "Język jest faktem kultury - kultura zaś nakłada obowiązki zasadniczo na wszystkich: na szarego człowieka z ulicy, na kapłana wiedzy czy mistrza słowa. Różnice mogą polegać tylko na wadze obowiązku". 50/

Waga tego obowiązku w stosunku do oficerów potęgowana jest dodatkowo faktem, iż język będąc wartością społeczną, stanowi także wartość narodową. Scala bowiem i wyróżnia naród spośród innych zespołów etnicznych, jest niejako wyznacznikiem narodowości i narodu. "Naród żyje dopóki język jego żyje (...) niepodobna (...) byś w wychowaniu twoim i ukształtowaniu umiejętne poznanie swojego języka na pierwszym nie położył miejscu (...), umiłowawszy tak język, gdy go kształcić i podnosić będziemy do doskonałości, podniesiemy w nas ducha ojczystego, co tym językiem przemawia". 51/

I jeszcze jeden argument przemawiający za koniecznością kształcenia kultury języka oficerów. Jak zauważa Bogdan Szulc, szkolnictwo wojskowe, jako integralna część szkolnictwa w Polsce, ma do spełnienia niezwykle ważną rolę, której wymiernym elementem staje się jakość przygotowania oficerów do wypełniania zadań w nowoczesnej armii. Absolwent wyższej szkoły oficerskiej, a następnie Akademii Obrony Narodowej, musi stać się równorzędnym partnerem absolwenta uczelni cywilnej.

50/ W. Doroszewski, Wśród słów, wrażeń i myśli, Refleksje o języku polskim, Warszawa 1966, s. 296.

51/ K. Liebelt, O miłości ojczyzny, Poznań 1844, s. 15-16.

Ma to być człowiek gotów do spełnienia funkcji charakterystycznych dla wojska, ale również - wykształcony inteligent należący do elity społecznej. [52/]

Spełnienie tych ambitnych postulatów jest w znacznym stopniu uwarunkowane kierunkiem przemian w oświacie i wychowaniu w Polsce oraz szkolnictwie wojskowym. Niezależnie jednak od ostatecznie przyjętego (uzgodnionego) modelu szkolnictwa wojskowego do kształcenia oficera w zakresie kultury języka będzie się przywiązywać większą jak dotychczas uwagę. Niezależnie bowiem od "kryzysu wartości", jaki miał miejsce pod koniec lat osiemdziesiątych, obecnie obserwujemy tendencję wyrastającą z intersubiektywnego przeświadczenia członków społeczeństwa o zwiększającej się roli inteligencji i wzrostu prestiżu ludzi starannie wykształconych.

Generalnie, zagadnienia kształtowania zachowań niewerbalnych należy naszym zdaniem rozpatrywać w dwóch płaszczyznach. Pierwsza dotyczy szeroko rozumianych oddziaływań instytucjonalnych, druga zaś - aktywności samokształceniowej.

W obrębie pierwszej wyróżniamy: [53/] przedsięwzięcia podejmowane wyłącznie dla osiągnięcia celów kulturalnojęzykowych (czyli bezpośrednich); przedsięwzięcia towarzyszące, wspierające - pośrednie.

Do bezpośrednich zalicza się przede wszystkim zajęcia programowe podejmowane - na różnych etapach i poziomach edukacji -

---

52/ Zob. B. Szulc, Teoretyczne i praktyczne dylematy doboru treści kształcenia w szkolnictwie wojskowym, (w:) Przemiany w treściach kształcenia w szkole wyższej, AON Warszawa 1991, s. 86.

53/ Podział taki ma bardzo wąskie zastosowanie, gdyż nie spełnia kryterium rozdzielności. Np. aktywność samokształceniową można, a nawet trzeba, rozwijać w instytucjach takich jak teatr, opera itd.

w procesie kształcenia kultury języka polskiego.

Natomiast spośród przedsięwzięć innych, pośrednio wpływających na kształtowanie kultury języka, warto wymienić:

- sytuacje kulturalno - oświatowe, [54/]
- niektóre zajęcia z musztry pojedynczego żołnierza,
- zajęcia dydaktyczne, ogólnowojskowe, humanistyczne i specjalistyczne.

Do grupy tej zaliczamy także większość przedsięwzięć podejmowanych przez instytucje upowszechniania kultury (teatry, opery, niektóre kina, domy kultury i mass media - głównie radio, telewizję i prasę).

Szczególną rolę w zakresie kształtowania kultury języka polskiego, a więc także wzbogacania repertuaru zachowań niewerbalnych, przypada aktywności samokształceniowej. Pogląd ten uzasadnia powszechnie znany fakt, że ukończenie szkoły "nie oznacza zakończenia procesu uczenia się. Dodajmy, że przez samokształcenie rozumiemy taką działalność, której cele, treści, formy i środki ustala sam podmiot". [55/] Ważnymi instytucjami wspierającymi aktywność człowieka w tej dziedzinie są - poza wspomianymi - kluby żołnierskie i garnizonowe, spełniające ważne dla środowiska lokalnego funkcje kulturotwórcze. Innym - może niekiedy nawet najważniejszym czynnikiem inspirującym aktywność poznawczą i samokształceniową - jest środowiskowy klimat uznania dla ludzi

---

54/ Dominującymi typami sytuacji kulturalno - oświatowych są sytuacje: twórcze i odtwórcze, eksploracyjne, samokształceniowe i wypoczynkowo - zabawowe. Ich doniosłość dla samorealizacji ludzi zainteresowanych wysoką jakością życia nie może budzić wątpliwości. Zob. D. Jankowski, Wychowawcze perspektywy działalności kulturalno - oświatowej, Poznań 1988, s. 116-125.

55/ Zob. W. Okoń, Słownik pedagogiczny, Warszawa 1987.

którzy "coś robią". [56]

Dużych szans dla wyzwolenia aktywności oficerów i podchorążych w zakresie doskonalenia umiejętności społecznych upatrywać należy w koncepcji zachowań asertywnych. Mamy do dyspozycji wiele wartościowych prac [57] umożliwiających podjęcie samodzielnych ćwiczeń podnoszących sprawność interpersonalną. Zdaniem Marii Król - Fijewskiej zachowania asertywne to:

"(...) zespół zachowań interpersonalnych, wyrażających uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa danej osoby w sposób bezpośredni, stanowczy i uczciwy, a jednocześnie respektujący uczucia, postawy, życzenia, opinie i prawa innej osoby (osób). Zachowanie asertywne może obejmować ekspresję takich uczuć jak: gniew, rozpacz, oburzenie, zakłopotanie itd., ale w każdym z tych przypadków uczucia te wyrażane są w sposób, który nie narusza praw innych osób. Zachowanie asertywne odróżnia się od zachowania agresywnego, które wyrażając uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa nie respektuje tych samych elementów u innych osób". [58]

Dość często można spotkać oficerów wyrażających poglądy, że pewnych umiejętności społecznych można nauczyć się w czasie służby. Są to naszym zdaniem poglądy naiwne i dla społeczności wojska - szkodliwe. Dowodzą tego ustalenia badawcze. "Dana osoba

---

56/ Por. T. Aleksander, Potrzeby kulturalno - oświatowe w: Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagielońskiego, Prace pedagogiczne, Kraków 1985, zeszyt 4, s. 20 i nast. Zob. także: P. Rozmysłowicz, Potrzeby, zainteresowania i aspiracje kulturalne, Zeszyty Naukowe AON nr 2, 1994, s. 236-247.

57/ Zob. przede wszystkim, Maria Król - Fijewska, Trening asertywności, Warszawa 1993; Dawid W. Johnson, Podaj dłoń, Warszawa 1992; Shan Rees, Roderick S. Graham, Bądź sobą. Trening asertywności, Warszawa 1993. Załącznik 2, 3, 6, 7, 8.

58/ M. Król - Fijewska, Trening ...op.cit., s. 9.

może latami wykonywać jakąś pracę i nigdy nie odkryć właściwych umiejętnosci społecznych; na przykład niektóre z doświadczonych osób prowadzących wywiady mają wiele kłopotu z kandydatami, którzy mało mówią (...) kierownicy często nauczyli się złych rzeczy w toku gromadzenia doświadczeń np.: stosowania zamkniętego, karzącego i autorytarnego stylu kierowania". [59/]

Uczenie się podczas wykonywania pracy może mieć miejsce poprzez naśladowanie innych odnoszących sukcesy. Są to jednak najczęściej próby chybione, ponieważ osoba obserwująca nie uświadamia sobie, jakie elementy umiejętności społecznych składają się na ten sukces. Uczenie się, doskonalenie umiejętności społecznych w czasie wykonywania obowiązków może być efektywne pod warunkiem, że będzie ono celowe i nadzorowane ("pod okiem") przez oficera posiadającego wiedzę, doświadczenie życiowe i służbowe.

Z całą mocą w tym miejscu chcemy jednak zaznaczyć, że warunkiem doskonalenia - w jakiejkolwiek formie - umiejętności społecznych jest nauczanie ich podstaw w wyższych szkołach oficerskich.

W czasie interakcji społecznych dzięki kanałom percepcyjnym partnerzy rejestrują głównie: dosłowną zawartość (treść) mówcy; elementy paralingwistyczne; wokalizacyjne aspekty mowy i ekspresję mimiczną. Wzrokowe spostrzeganie innych polega głównie na uważnym przyglądaniu się twarzom uczestników sytuacji komunikacyjnej (są to serie krótkich spojrzeń w okolice oczu). Na tej podstawie partnerzy wyprowadzają wnioski dotyczące aktualnego stanu emocjonalnego. Osoba mówiąca uzyskuje dużo informacji o

---

59/ M. Argyle, Psychologia ...op.cit., s. 359-360.

sobie dzięki kontroli zwłaszcza kanałów: słuchowego, wzrokowego i gestycznego. Ludzie są często nieświadomi podstawowych sygnałów swej mowy, np. postawy ciała, gestykulacji, ekspresji mimicznej, które nie mogą być wizualnie spostrzegane przez mówcę. Bardzo trudno jest "zobaczyć się tak" jak widzą nas inni. Najlepszym sposobem "zobaczenia siebie" jest studiowanie nagrań filmowych swoich zachowań językowych w różnych sytuacjach. Zbyt duży dysonans między "obrazem generowanym" a "obrazem odbieranym" może być przyczyną poważnych konfliktów jednostki z otoczeniem oraz trudności w wykonywaniu zawodu.

Podstawowym warunkiem mającym wpływ na jakość zachowań językowych jest systematyczny trening umiejętności społecznych. Proces uczenia się lub doskonalenia w omawianej dziedzinie naszym zadaniem [60/] powinien uwzględniać:

1. Ustalenie rodzaju umiejętności, które powinny być nabyte lub doskonalone, ustalenie hierarchii ważności (zał nr 3).
2. Uświadomienie ich użyteczności (odpowiedź na pytanie: po co?).
3. Zgromadzenie koniecznych materiałów i środków.
4. Praktyczne ćwiczenie (indywidualne i/lub w małych grupach).
5. Uzyskanie informacji o stopniu osiągniętej sprawności [61/] ćwiczonej umiejętności.
6. Wprowadzenie umiejętności do repertuaru zachowań językowych.
7. Systematyczne doskonalenie techniki i estetyki nowo nabytych umiejętności.

60/ Zob. Dawid W. Johnson, Podaj ...op.cit., s. 22.

61/ Tamże, "Sprawność interpersonalna może być zdefiniowana jako stopień, w jakim skutki zachowania odpowiadają zamiarom".

Kończąc rozważania o komunikowaniu interpersonalnym w środowisku wojskowym wyrażamy pogląd, że mimo iż wojsko nie jest instytucją powołaną do krzewienia kultury języka, to kształceniu kandydatów na oficerów w tej dziedzinie trzeba nadać priorytetowe znaczenie. Nie może być ono realizowane w związku ("przy okazji") z wykonywaniem innych "ważniejszych" zadań, lecz musi mieć wyraźnie sprecyzowane cele: ogólne, kierunkowe i szczegółowe.

W wyniku kształcenia z zakresu kultury języka podchorążowie powinni:

- poznać zasady skutecznych zachowań językowych i pozajęzykowych w różnych sytuacjach zawodowych i towarzyskich;
- poznać metodykę samodoskonalenia wypowiedzi werbalnych i niewerbalnych;
- umieć stosować reguły skutecznej argumentacji, także w wypowiedziach o charakterze polemicznym;
- umieć oddziaływać za pośrednictwem różnych form komunikowania;
- poznać specyfikę współczesnego języka wojskowego i umieć go stosować w dowodzeniu. 62/

Praktyczna realizacja tych celów jest dość złożona. Nie przekracza jednak finansowych, intelektualnych i organizacyjnych możliwości kierownictwa resortu oraz kadry zawodowej Wojska Polskiego.

Teoretycy zajmujący się problemami efektywności kierowania zgodnie twierdzą, że należy ona do umiejętności interpersonalnych lidera grupy. Prawidłowość ta dotyczy oczywiście także środowiska wojskowego. Są jednak jakieś niewidoczne, chociaż potęż-

---

62/ Por. K. Burakowski, Program nauczania przedmiotu: Kultura języka polskiego, maszynopis AON, 1993.

ne bariery, jest jakieś "coś", co uniemożliwia wdrożenie nawet w pełni udowodnionych naukowo i przez życie potwierdzonych zasad zachowań językowych do praktyki życia wojskowego. Szkoda.

Zakończenie

Przystępując do rozwiązywania problemów badawczych wyszliśmy z założenia, że zbadanie znaczenia zachowań niewerbalnych w procesie dowodzenia i wychowania wymaga spełnienia kilku podstawowych warunków.

Po pierwsze - należy uzyskać dobrą, ogólną orientację w problematyce komunikowania społecznego oraz bardziej szczegółową wiedzę o istocie i dotychczasowych ustaleniach badawczych zarówno teoretycznych, jak i praktycznych dotyczących niewerbalnych zachowań ludzi. Problematyka ta w literaturze przedmiotu jest przedstawiona - w porównaniu do naszych potrzeb - w stopniu zadowalającym. Za najcenniejsze, często cytowane, uznać należy prace: M. Argyle (1), Z. Nęcki (69), W. Domachowski (18).

Po drugie - trzeba poznać specyfikę (psychologiczny mechanizm) oddziaływań sygnałów niewerbalnych na psychikę człowieka. W literaturze informacje o tych zjawiskach są bardzo rozproszone. Najbardziej pomocna, obok wymienionych, okazała się publikacja A. Kępińskiego (45) lub "Twarz i ręka"[1]. Jako pewną ciekawostkę (sic!) można potraktować fakt, że wydana w 1993 roku "Encyklopedia kultury polskiej XX wieku. Współczesny język polski" (pod red.) J. Bartmińskiego, problematyce zachowań niewerbalnych nie poświęca nawet kilku stron. Pomimo napotkanych przez autora trudności związanych ze zgromadzeniem wiedzy na ten temat, ta część rozważań - z punktu widzenia praktyki wychowawczej - naświetla tę problematykę w stopniu wystarczającym.

Po trzecie - - znajomości obszarów komunikowania, zwłaszcza specyficznych sytuacji komunikacyjnych w wojsku. Zagadnienia te częściowo znajdują swoje odzwierciedlenie w pracach

---

1/ A. Kępiński, Twarz i ręka, "Teksty" 1972, nr 2.

S. Marciniaka (64) i A. Wajdy (95). Nie znajdujemy tam jednak charakterystyki typowych dla wojska sytuacji komunikacyjnych. Stanowiło to największą przeszkodę w rozwiązywaniu problemów badawczych. Pomocne okazały się wydawnictwa autorstwa S. Kosińskiego (48) i L. Niebrzydowskiego (70).

Po czwarte - niezbędna jest wiedza teoretyczna i empiryczna z zakresu m.in. psychologii społecznej, socjologi i dydaktyki, na podstawie której można wyznaczyć najważniejsze elementy umiejętności społecznych oficera. Ponieważ pełny ich opis wymagałby specjalnych badań (także empirycznych) nasze rozważania ograniczyliśmy do tych cech, które z racji specyfiki tego zawodu są najważniejsze. Inspirującymi pracami w tych dziedzinach wiedzy są: M. Agryle (1), E. Aronson (2), T. Mądrzycki (66), E. Pietkiewicz (76), M. Król-Fijewska (54).

I wreszcie po piąte - wymaga także doświadczenia życiowego. Jak się wydaje, staż służby wojskowej oraz warsztatowe umiejętności filmowe i teatralne autora tej pracy spełniają ten warunek w stopniu wystarczającym.

Praktyczne wartości, jakie - zdaniem autora - ma ta praca polegają na tym że:

- zagadnienia zachowania niewerbalnego są dobrze osadzone na tle dorobku innych dyscyplin wiedzy;
- w znacznej części praca może być wykorzystywana jako podręcznik, pomocny nauczycielom oraz oficerom chcącym przez samokształcenie podnosić kulturę języka polskiego;
- przekonuje, iż kształcenie społecznych umiejętności oficerów nie może polegać wyłącznie na inicjatywach podejmowanych "a priori" przez różne instytucje wojskowe, lecz powinno ono także być oparte na systemie działań samokształceniowych.

Zastosowano metody i techniki, które pozwoliły na uzyskanie wiarygodnego materiału badawczego m.in. dzięki rejestracji obrazu i dźwięku, co umożliwiło dokonywanie wielokrotnych analiz zachowań niewerbalnych badanych.

Za ważny wskaźnik wiarygodności należy uznać fakt, że badaniami objęto 112 oficerów młodszych oraz 52 oficerów starszych zajmujących wysokie stanowiska w hierarchii służbowej.

Była to zatem próba zróżnicowana pod względem: stażu, specjalności wojskowej, stanowiska służbowego, wielkości garnizonu itd.

Wśród przebadanych oficerów nie stwierdzono przypadków upośledzenia organicznego wykluczającego możliwość wykonywania zawodu. Jednak tylko pięciu oficerów młodszych wyróżniało się pozytywnie w zakresie omawianych umiejętności (mimika, gestykulacja, wokalizacja).

Na podstawie tych badań można stwierdzić, że zarówno wiedza, jak i umiejętności językowe oficerów są niewystarczające w porównaniu do ich rzeczywistych (choć w małym stopniu uświadamianych) potrzeb wynikających z miejsca zajmowanego w hierarchii służbowej.

Kolejnym argumentem przemawiającym za poprawnością naszych badań prezentowanych głównie w trzeciej części pracy jest to, że są one w znacznej mierze zgodne z uzyskanymi wynikami innych badań. „Podchorążowie dość silnie postrzegają duży wpływ: kontaktu wzrokowego 33% (...), aktywności ruchowej i gestykulacji 54% (...), dykcji i głośności 90%, modulacji głosu 66%." B. Gumniak (31), s. 27-28.

Omówienie wyników teoretycznych i empirycznych dotychczasowych ustaleń badawczych dotyczących znaczenia oddziaływań nie-

werbalnych w procesie dowodzenia i wychowania można sprowadzić do następujących tez:

- w opinii podwładnych (m.in. wypowiedzi oficerów) sylwetka dobrego dowódcy rysuje się jako osoba opanowana, o dobrym zdrowiu, dbająca o swoją aparycję, potrafiąca umiejętnie (z umiarem) stosować ekspresję mimiczno - gestykulacyjną, mająca dobrą wymowę, o dużych walorach wokalizacyjnych (siłą, barwa, wyrazistość),
- znaczny wpływ na podwładnych wywierają cechy temperamentu dowódców manifestujące się głównie w formie wypowiedzi, tonie głosu, wyrazie twarzy, postawie ciała, gestykulacji, umiejętności wytworzenia klimatu adekwatnego do konkretnej sytuacji komunikacyjnej.

Dowódcy uzewnętrzniający swoje uczucia, otwarci, zdecydowani, wymagający bardziej aktywizują podwładnych i są bardziej lubiani od dowódców introwertyków, ocenianych jako: surowi i niekompetentni.

Wobec powyższych ustaleń istnieje pilna potrzeba podjęcia kompleksowych badań empirycznych omawianej problematyki wśród innych grup osobowych kadry zawodowej. Ważne, z pedagogicznego punktu widzenia, byłoby przeprowadzenie badań umożliwiających udzielenie odpowiedzi na pytanie: Jakie zachowania językowe kadry zawodowej, żołnierzy służby zasadniczej rzutują na klimat wszelkich sytuacji komunikacyjnych w wojsku?

Z A Ł Ą C Z N I K I

Załącznik 1

KARTA OPINIODAWCZA OFICERA

Kadr-ew/36

obejmująca lata:

Materiały dodatkowe

1. Jednostka wojskowa	2. Podległość kadrowa

3. Nazwisko i imię

imię ojca

4. Nr ewidencyjny PESEL

5. Stopień wojskowy i rok mianowania na kolejne stopnie

pper.	por.	kpt.	mjr	ppłk	płk	gen. bryg.	gen. dyw.	gen. broni

6. Korpus osobowy

grupa osobowa

7. Rodzaj służby i rok jej rozpoczęcia: kontraktowa ____ stała ____

8. Wykształcenie (ukończone studia, staże i kursy: nazwa, uzyskany tytuł zawodowy, rok ukończenia, ocena końcowa)

1) wojskowe	2) cywilne

9. Posiadane stopnie specjalizacji zawodowej (klasy kwalifikacyjne); rok ich uzyskania i nazwa specjalizacji

III	II	I	M

10. Posiadane stopnie i tytuły naukowe; rok ich uzyskania i w jakiej dziedzinie nauk

dr	dr hab.	prof.

11. Udokumentowana znajomość języków obcych (nazwa języka: stopień znajomości: podstawowy, zaawansowany, biegły, tłumacz wojskowy: rok egzaminu)

• angielski	P ____ Z ____ B ____ T ____	P ____ Z ____ B ____ T ____
• niemiecki	P ____ Z ____ B ____ T ____	P ____ Z ____ B ____ T ____
• francuski	P ____ Z ____ B ____ T ____	P ____ Z ____ B ____ T ____
• rosyjski	P ____ Z ____ B ____ T ____	P ____ Z ____ B ____ T ____

12. Skrócony przebieg służby (okresy pełnienia służby na stanowiskach służbowych: od roku - do roku, nazwa stanowiska służbowego):

13. Posiadane ordery i odznaczenia; rok ich nadania

1) państwowe	2) resortowe
COP V ____ IV ____ III ____ II ____ I ____	M SZwSO B ____ S ____ Z ____
KZ B ____ S ____ Z ____	M ZZdOK B ____ S ____ Z ____

Inne odznaczenia:

OCENA OGÓLNA

1. Opiniowany z obowiązków służbowych:

wywiązywał się w stopniu	wz.	bdb.	db.	dst.	mrn.	nie wywiązywał się	

2. Opiniowany na stanowisku zgodnie z przydziałem mobilizacyjnym:

przydatny		nieprzydatny		nie posiada przydziału	

3. Miejsce w klasyfikacji*/ na liczbę równorzędnych stanowisk ___/___

III. PROGNOZA DALSZEGO ROZWOJU — PRZEBIEGU SŁUŻBY

1.

Przydatność służbowa w pionie	na stanowiskach szczebla							w jednostkach organizacyjnych poza MON
	Oddz.	ZT	ZO	MON SG WP	TOAW	AW WSO WJBR	OS	
1) dowódczym								
2) sztabowym								
3) dydaktycznym szkolnictwa wojskowego; zaplecza badawczo-rozwojowym								
4) służb specjalistycznych o kierunku posiadanej specjalności								
5) administracji								

Uwagi

2. Propozycje dalszego przebiegu służby (w bliższej i ewentualnie dalszej perspektywie):

3. Propozycje podwyższenia lub uzupełnienia kwalifikacji:

Stanowisko — stopień, imię i nazwisko pierwszego opiniującego — data i podpis

IV. EWENTUALNE WNIOSKI (ŻYCZENIA) OPINIOWANEGO DOTYCZĄCE DALSZEGO PRZEBIEGU SŁUŻBY

podpis opiniowanego

V. OCENA DRUGIEGO OPINIUJĄCEGO

Opinię pierwszego opiniującego: zatwierdzam | uzupełniam | zmieniam

Ewentualne uwagi, uzasadnienie zmian:

Stwierdzam, że opiniowany z obowiązków służbowych:

wywiązywał się w stopniu	wz.	bdb.	db.	dst.	mrn.	nie wywiązywał się	

Miejsce w klasyfikacji*/ na liczbę równorzędnych stanowisk ___/___

Stanowisko — stopień, imię i nazwisko drugiego opiniującego — data i podpis

VI. ZAPOZNANIE OPINIOWANEGO Z OPINIĄ

W dniu ..... zostałem zapoznany z opinią i poinformowany o przysługującym mi prawie wniesienia odwołania od treści opinii w terminie 14 dni od dnia zapoznania

podpis opiniowanego

* klasyfikacją obejmuje się wyłącznie oficerów wywiązujących się z obowiązków służbowych w stopniu co najmniej dobrym zajmujących równorzędne (porównywalne) stanowiska służbowe

ROZSZERZONA OPINIA OKRESOWA

Rok sporządzenia:

Zajmowane stanowisko służbowe	kod nazwy stanowiska	od dnia	stopień etatowy

Dodatkowo wykonywane funkcje i zadania:

	1. CHARAKTERYSTYKA ZAWODOWA	Stopień nasilenia cechy: bardzo wysoki	wysoki	przeciętny	poniżej przeciętnej	Nie oceniano
A. WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI	1. Poziom wiedzy wykazywanej przy wykonywaniu zadań					
	2. Umiejętności organizacyjne					
	3. Umiejętności dowodzenia (kierowania)					
	4. Umiejętności pedagogiczne (instruktorskie)					
	5. Umiejętność oceniania podwładnych					
B. CHARAKTER	6. Ambicje (aspiracje) zawodowe					
	7. Zaangażowanie w służbie — chęć działania					
	8. Wytrwałość i konsekwencja w działaniu					
	9. Opanowanie					
	10. Inicjatywa					
	11. Samodzielność w działaniu					
	12. Poczucie odpowiedzialności					
	13. Zdolność przystosowywania się do nowych warunków					
C. WALORY INTELEKTUALNE	14. Zdolność samodzielnego przyswajania wiedzy					
	15. Sprawność myślenia					
	16. Zdolność podejmowania decyzji					
	17. Umiejętność wypowiadania się					
	18. Umiejętność wyrażania myśli na piśmie					
D. ZACHOWANIA	19. Poczucie dyscypliny					
	20. Umiejętność współpracy					
	21. Kultura osobista					
	22. Dbałość o wygląd zewnętrzny					

E. WYKAZYWANE UZDOLNIENIA

F. ZAINTERESOWANIA ZAWODOWE I ZAMIŁOWANIA

G. POSTAWA ETYCZNA (uczciwość, rzetelność, prawdomówność, zdyscyplinowanie, koleżeństwo, odwaga itp.)

H. SPRAWNOŚĆ, KONDYCJA FIZYCZNA I STAN ZDROWIA	bdb.	db.	dst.	mrn.	ndst.	zwolniony
Wynik sprawdzianu kwalifikacyjnego ze sprawności fizycznej						
Odporność na trudy i zmęczenie fizyczne						
Grupa zdrowia (pierwsza, druga, trzecia, czwarta)						

11. OCENA REALIZACJI ZADAŃ SŁUŻBOWYCH (rodzaj wykonywanych zadań, jakość ich wykonywania, osiągane wyniki — ważniejsze osiągnięcia w służbie, obiektywne warunki, które wpływały na poziom realizacji zadań)

SKRÓCONA OPINIA OKRESOWA

Rok sporządzenia:

Zajmowane stanowisko służbowe	Kod nazwy stanowiska	od dnia	stopień etatowy

I. SPRAWNOŚĆ, KONDYCJA FIZYCZNA I STAN ZDROWIA

	bdb.	db.	dst.	mrn.	ndst.	zwolniony
Wynik sprawdzianu kwalifikacyjnego ze sprawności fizycznej						
Odporność na trudy i zmęczenie fizyczne						
Grupa zdrowia (pierwsza, druga, trzecia, czwarta)						

II. OCENA REALIZACJI ZADAŃ SŁUŻBOWYCH, PRZYDATNOŚĆ NA ZAJMOWANYM STANOWISKU, EWENTUALNE PROPOZYCJE

Opiniowany z obowiązków służbowych

wywiązywał się w stopniu	wz.	bdb.	db.	dst.	mrn.	nie wywiązywał się	

stanowisko — stopień, imię i nazwisko opiniującego — data i podpis

III. ZAPOZNANIE OPINIOWANEGO Z OPINIĄ

W dniu ..... zostałem zapoznany z opinią i poinformowany o przysługującym mi prawie wniesienia odwołania od treści opinii w terminie 14 dni od dnia zapoznania

podpis opiniowanego

SKRÓCONA OPINIA OKRESOWA

Rok sporządzenia:

Zajmowane stanowisko służbowe	Kod nazwy stanowiska	od dnia	stopień etatowy

I. SPRAWNOŚĆ, KONDYCJA FIZYCZNA I STAN ZDROWIA

	bdb.	db.	dst.	mrn.	ndst.	zwolniony
Wynik sprawdzianu kwalifikacyjnego ze sprawności fizycznej						
Odporność na trudy i zmęczenie fizyczne						
Grupa zdrowia (pierwsza, druga, trzecia, czwarta)						

II. OCENA REALIZACJI ZADAŃ SŁUŻBOWYCH, PRZYDATNOŚĆ NA ZAJMOWANYM STANOWISKU, EWENTUALNE PROPOZYCJE

Opiniowany z obowiązków służbowych

wywiązywał się w stopniu	wz.	bdb.	db.	dst.	mrn.	nie wywiązywał się	

stanowisko — stopień, imię i nazwisko opiniującego — data i podpis

III. ZAPOZNANIE OPINIOWANEGO Z OPINIĄ

W dniu ..... zostałem zapoznany z opinią i poinformowany o przysługującym mi prawie wniesienia odwołania od treści opinii w terminie 14 dni od dnia zapoznania

podpis opiniowanego

Druk. ZWDiZ. Zam. nr 52/93/B.

Załącznik 2

"Mapa Asertywności"

Źródło: Maria Król-Fijewska, Trening asertywności, Warszawa 1993

Jak radzisz sobie z wyrażaniem siebie i nienaruszaniem praw innych osób w różnych sytuacjach ?

Wstaw krzyżyk do odpowiedniej kratki, przyjmując, że pierwsza oznacza "Tak - raczej Tak", a druga "Nie - raczej Nie". Jak zauważyłeś, część kratek została obwiedziona podwójnymi liniami, które wskazują obszary Twoich trudności w zachowaniu się w sposób asertywny.

I) Obrona swoich praw w sytuacjach społecznych

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
1) Czy zdarza Ci się kupić jakąś rzecz, na którą właściwie nie masz ochoty, tylko dlatego, że trudno Ci było odmówić sprzedawcy?	☐	☐
2) Czy wahasz się przed zwróceniem towaru do sklepu, nawet jeśli jest on najwyraźniej wadliwy i nieużyteczny?	☐	☐
3) Jeżeli ktoś rozmawia głośno podczas filmu, sztuki teatralnej lub koncertu - czy prosisz go, aby był cicho?	☐	☐
4) Jeżeli ktoś potrąca lub stuka w Twoje krzesło, w kinie, teatrze itd. - czy prosisz tę osobę, aby przestała?	☐	☐

5) Jeżeli przeszkadza Ci, gdy ktoś pali papierosa blisko Ciebie czy potrafisz to powiedzieć?

6) Jeżeli sprzedawca niesłusznie obsługuje przed Tobą kogoś, kto przyszedł do sklepu po Tobie czy zwracasz głośno uwagę na tę sytuację?

7) W przypadku jakiejś niedogodności lub awarii w Twoim mieszkaniu - czy nalegasz, aby odpowiedni pracownik administracji dokonał należącej do jego obowiązków naprawy?

8) Jeżeli taksówkarz, któremu płacisz za za kurs, traktuje wbrew Twoim intencjom należną Ci resztę jako napiwek - czy upominasz się o swoje pieniądze (nawet jeśli to jest nieduża suma)?

II) Obrona swoich praw w kontaktach osobistych

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
9) Jeśli ktoś zachowuje się wobec Ciebie w sposób niesprawiedliwy lub krzywdzący - czy zwracasz na to uwagę?		
10) Jeżeli ktoś pożyczył od Ciebie pieniądze (lub jakąś rzecz) i od dłuższego czsu zwleka z oddaniem - czy wspominasz mu o tym?		

11) Jeżeli ktoś prosi Cię o przysługę, która wiąże się z poniesieniem przez Ciebie (w Twoim odczuciu) nadmiernego trudu lub niewygody - czy odmawiasz spełnienia jego prośby?

12) Czy masz wrażenie, że inni ludzie mają tendencję do wykorzystywania Ciebie lub rządzenia Tobą?

13) Czy często zdarza Ci się robić coś, na co nie masz ochoty, tylko dlatego, że nie potrafisz przeciwstawić się otoczeniu?

III) Inicjatywa i kontakty towarzyskie

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
14) Czy jesteś w stanie rozpocząć rozmowę z obcą osobą?		
15) Czy często odczuwasz trudności w podtrzymywaniu rozmowy towarzyskiej?		
16) Czy sprawia Ci trudność podtrzymywania kontaktu wzrokowego z osobą, z którą rozmawiasz?		
17) Czy swobodnie uczestniczysz w spotkaniu towarzyskim, gdzie nie znasz nikogo oprócz gospodarzy?		

IV) Oceny - wyrażanie i przyjmowanie krytyki i pochwał

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
18) Gdy ktoś Cię chwali - czy wiesz jak się zachować?	☐	☐
19) Czy zdarza Ci się chwalić swoich znajomych, przyjaciół, członków rodziny?	☐	☐
20) Gdy ktoś Cię krytykuje - czy wiesz jak się zachować?	☐	☐
21) Czy masz trudności w krytykowaniu swoich znajomych, przyjacół, członków rodziny?	☐	☐

V) Wyrażanie próśb

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
22) Czy potrafisz zwrócić się do nieznajomej osoby o potrzebną Ci pomoc?	☐	☐
23) Czy potrafisz prosić swoich znajomych, przyjaciół, członków rodziny o przysługi, lub pomoc?	☐	☐

VI) Wyrażanie uczuć

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
24) Czy potrafisz być otwarty i szczery w wyrażaniu ciepła, sympatii, zaangażowania wobec mężczyzn?	☐	☐

25) Czy potrafisz być otwarty i szczery w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec mężczyzn?

26) Czy potrafisz być otwarty i szczery w wyrażaniu ciepła, sympatii, zaangażowania wobec kobiet?

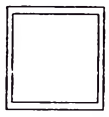
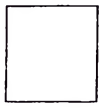
27) Czy potrafisz być otwarty i szczery w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec kobiet?

28) Czy często zdarza Ci się uniknąć pewnych ludzi lub sytuacji z obawy przed własnym zakłopotaniem?

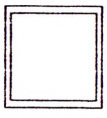
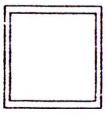
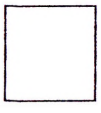
29) Czy zdarza Ci się dzielić swoimi osobistymi odczuciami z jakąś inną osobą?

VII) Wyrażanie opinii

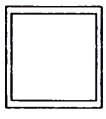
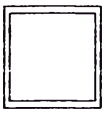
	Tak raczej tak	Nie raczej nie
30) Jeżeli rozmawiając z kimś uświadamiasz sobie, że masz odmienne zdanie - czy zwykle decydujesz się wyrazić swój pogląd?		
31) Czy często unikasz wypowiadania Twojej prawdziwej opinii na jakiś temat, z obawy, aby Twój rozmówca nie nabrał o Tobie niekorzystnego wyobrażenia?		
32) Czy często przeżywasz taką sytuację, że inni atakują Twoje zdanie, a Ty masz kłopot z jego obroną?		

33) Czy masz zwyczaj reagować niepokojem i napięciem, gdy Twój rozmówca ma odmienne zdanie od Twojego?  

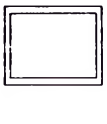
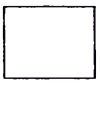
VIII) Wystąpienia publiczne

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
34) Czy jest dla Ciebie trudnością zabranie głosu (np. zadanie pytania czy podzielenie się opinią) przy dużym audytorium?		
35) Czy odczuwasz trudności w podejmowaniu występów publicznych (np. przemówienie, pogadanka itd.) wobec szerszego forum?		

IX) Kontakt z autorytetem

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
36) Jeżeli masz odmienne zdanie niż ktoś, kto jest dla Ciebie autorytetem - czy otwarcie wyrażasz swoje stanowisko?		
37) Czy często zdarza Ci się w kontakcie z osobą, która jest dla Ciebie autorytetem, rezygnować ze swoich interesów i preferencji tej osoby?		

X) Naruszenie cudzego terytorium

	Tak raczej tak	Nie raczej nie
38) Czy zdarza Ci się kończyć zdania za inne osoby?		

39) Czy masz zwyczaj używać krzyku jako sposobu zmuszania innych do zrobienia tego, czego Ty chcesz? ☐ ☐

40) Czy złoszcząc się, masz zwyczaj używania wyzwisk i niecenzuralnych wyrazów? ☐ ☐

41) Czy kontynuujesz prowadzenie sprzeczki, mimo że druga osoba od dłuższego czasu ma jej dosyć? ☐ ☐

42) Czy masz zwyczaj podejmować decyzję za inne dorosłe osoby? ☐ ☐

Załącznik 3

ARKUSZ SAMOOCENY UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNYCH

(opracowanie E.P.)

Cecha		Elementy cechy	Ocena	
			wiedza	umiejętności
1		2	3	4
Wygląd zewnętrzny	atrakcyjność fizyczna	Sylwetka i sprawność Fryzura Cera Ręce Uzębienie		
	ubiór	Styl (umiejętność doboru) Dodatki do ubioru Obuwie		
Zachowania językowe	werbalne	Poprawność Umiejętność opowiadania, relacjonowania itd. Wygłaszanie (podziękowań, toastów, życzeń itd.) Negocjowania (rozwiązywanie konfliktów) Technika wymowy; dykcja, akcent, wyrazistość		
	niewerbalne	Mimika Gestykulacja Postawy ciała Sygnały paralingwistyczne (mm, acha itd.) Ekspresja emocjonalna Umiejętność słuchania		
Kierowanie zespołami ludzkimi	relacje interpersonalne	Z przełożonymi Z kolegami Z podwładnymi Życzliwość (empatia) Inne		
	planowanie i zarządzanie	Wypracowanie i podejmowanie decyzji Wymagalność Nadzór i kontrolowanie Organizacja pracy Odpowiedzialność Efektywność kierowania Miejsce w hierarchii służbowej		

Cecha		Elementy cechy	Ocena	
			wiedza	umiejętności
1		2	3	4
Savoir vivre	etykieta towarzyska	Powitania / pożegnania Tytułowanie Przedstawianie Telefon / fax		
	organizacja przyjęć	Obiad Kolacja Party Inne		
	"wokół stołu"	Nakrycie i dekoracja "Mowa" sztućców i kieliszków Jak to (...) się je? Dobre obyczaje przy stole		

Uwagi:
- arkusz wypełnia się na swój wyłączny użytek,
- skale ocen ustala osoba zainteresowana.

Załącznik 4

Programy kształcenia humanistycznego w uczelniach wojskowych /przedmioty obligatoryjne -liczba godzin/

AON		WAM	
1. Historia sztuki wojennej	/90/	1. Filozofia, etyka ogólna, filozofia medycyny	/60/
2. Kultura języka	/44/	2. Historia medycyny i wojskowej służby zdrowia	/56/
3. Stosunki międzynar.	/24/	3. Historia wojska	/50/
4. Prawo wojskowe i wojen.	/22/	4. Socjologia ogólna wojska i medycyny	/46/
5. Filozofia	/20/	5. Ekonomia i ekonomika służby zdrowia	/38/
6. Socjologia wojska	/20/	6. Etyka i deontologia lekarska	/34/
7. Metodyka oddziaływań wychowawczych w warunkach bojowych	/18/	7. Psychologia ogólna i wojska	/32/
8. Historia dyplomacji	/16/	8. Pedagogika ogólna, wojskowa, medycyny	/32/
9. Pedagogika	/16/	9. Teoria państwa i praw człowieka i obywatela	/32/
10. Psychologia dowodzenia	/10/		

AMW

1. Pedagogika wojskowa /60/
2. Socjologia /60/
3. Ekonomika /60/
4. Historia Polskiej MW /60/

WSOIW

1. Podstawy wychowania /84/
2. Organizacja działalności wych. i KO w wojsku /84/
3. Historia /74/
4. Kultura języka /40/
5. Prawo wojskowe i wojenne /14/

WSOWRiA

1. Pedagogika /154/
2. Historia najn. i wojskowości /70/
3. Psychologia /52/
4. Ekonomika /44/
5. Filozofia /44/
6. Teoria państwa i prawa /44/
7. Socjologia /32/
8. Etyka wojskowa /26/
9. Podstawy ekologii /26/
10. Metodologia badań naukowych /24/
11. Retoryka i kultura języka /24/
12. Wybrane zagadnienia prawa /18/

WSOSK

1. Podstawy szkolenia i wychowania wojskowego /120/
2. Historia powszechna Polski i wojskowości /120/
3. Organizacja pracy wychowawczej w wojsku /60/
4. Wybrane zagadnienia wiedzy o kulturze /60/
5. Historia filozofii /45/
6. Współczesne doktryny polityczne /45/

WOSR

1. Podstawy szkolenia i wychowania wojskowego /60/
2. Retoryka i kultura języka /30/

WSOWOP lot.

1. Pedagogika /70/
2. Historia wojskowości /60/
3. Psychologia /50/
4. Metod. pracy wychowawczej wojsku /40/
5. Metod. dział. w wojsku /40/
6. Etyka zawodowa /30/
7. Socjologia /30/

WOSL

1. Teoretyczne podstawy kształcenia /120/
2. Pedagogika wojskowa /114/
3. Historia /94/
4. Metodyka działalności KO /96/
5. Filozofia i etyka /72/ lub /90/
6. Metodyka działalności wychowawczej /88/
7. Historia wojskowości /80/
8. Ekonomia i ekonomika obrony /54/ lub /70/
9. Psychologia lotnicza /46/
10. Doktryny i systemy polityczne /42/

Załącznik 5

Programy kształcenia humanistycznego w uczelniach wojskowych

/przedmioty fakultatywne/

AMW

1. Psychologia ogólna i wojskowa lub wybrane problemy kultury i sztuki /60/
2. Historia wojskowości lub nauka o polityce /60/
3. Ekonomika obrony lub organizacja i zarządzanie /45/
4. Filozofia lub logika /45/

WSOWOP1ot.

1. Historia powszechna po 1945r lub estetyka /30/
2. Najnowsza historia Polski lub nauka o polityce /30/
3. Historia filozofii lub ekologia /30/
4. Filozofia współczesna lub ekonomia /30/

WSOIW

1. Współczesna myśl polityczna /72/
2. Wybrane zagadnienia ekonomii /72/
3. Wybrane zagadnienia filozofii /72/

/Do wyboru jeden przedmiot/

WOSR

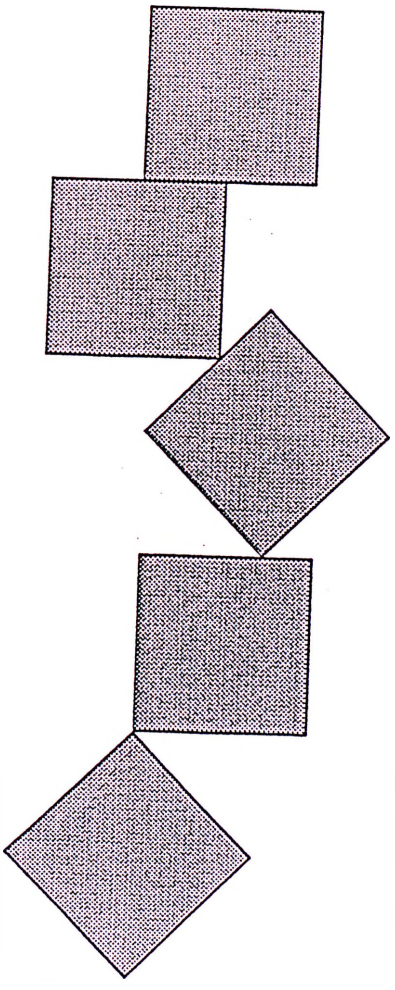
1. Kulturoznawstwo /30
2. Filozofia /30/
3. Ekonomia /30/
4. Nauka o polityce /30/

Załącznik 6

Układ kwadratów I

(Źródło: Dawid W. Johnson, Podaj dłoń, Warszawa 1992)

Instrukcja: Przyjrzyj się poniższym figurom. Stojąc tyłem do grupy powinieneś podać uczestnikom instrukcje, jak je rysować. Zacznij od górnego kwadratu i opisuj stopniowo kolejne kwadraty, kładąc szczególny nacisk na stosunek każdego z nich do poprzedzającego. Nie wolno zadawać pytań.

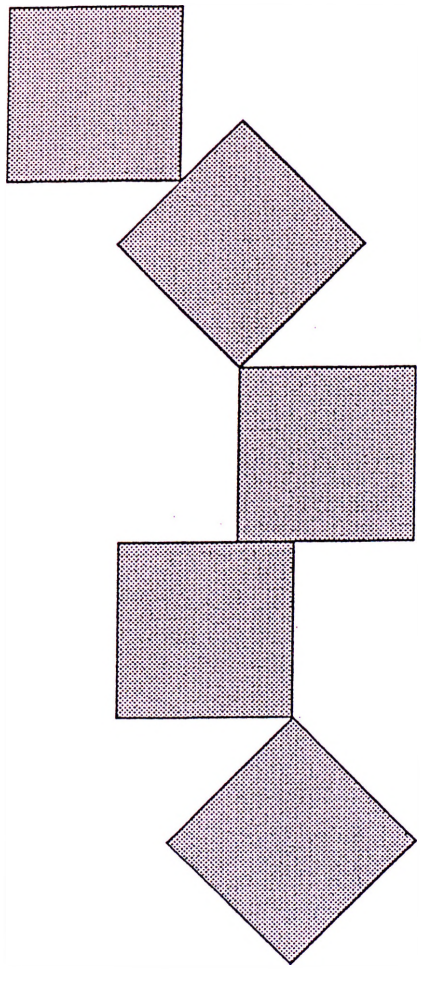


Załącznik 7

Układ kwadratów II

(Zródło: Dawid W. Johnson, Podaj dłoń, Warszawa 1992)

Przyjrzyj się poniższym figurom. Stojąc tyłem do grupy powinieneś podać uczestnikom instrukcje, jak je rysować. Zacznij od górnego kwadratu i opisuj każdy kolejno zwracając szczególną uwagę na stosunek każdego z nich do poprzedzającego. Możesz odpowiadać na pytania i powtarzać je, jeśli to konieczne.



Załącznik 8

Użycie sygnałów niewerbalnych do okazywania ciepła i chłodu

(Zródło: Dawid W. Johnson, Podaj dłoń, Warszawa 1992)

To ćwiczenie ma zwiększyć twoje umiejętności używania znaków niewerbalnych do okazywania ciepła. Po to żebyś się zorientował, które z niewerbalnych sygnałów wyrażają ciepło, będziesz proszony również o odgrywanie okazywania chłodu. Oto niektóre sygnały wskazujące ciepło i chłód:

Sygnał	Ciepło	Chłód
Ton głosu	łagodny	twardy
Wyraz twarzy	uśmiech, uwaga	kamienny, surowy, obojętny
Postawa	zwrócona do drugiej osoby, swobodna	odwrócona od drugiej osoby, napięta
Kontakt wzrokowy	patrzenie w oczy	unikanie spojrzenia w oczy
Dotykanie	łagodne dotykanie	unikanie dotknięcia
Gesty	otwarte, zapraszające	zamknięte, utrzymujące dystans, czujne
Odległość w przestrzeni	bliska	daleka

Postępowanie przy tym ćwiczeniu jest następujące:

1. Podzielcie się na pary. Oznaczcie jedną osobę jako A, drugą jako B.

2. Osoba A opowiada trzy rzeczy o swoim dzieciństwie w ciep-

ły sposób. Później mówi trzy rzeczy o swoim dzieciństwie chłodno.

3. Osoba B daje jej informację zwrotną o tym, jak dobrze udało jej się odegrać niewerbalne wyrażanie ciepła i chłodu.

4. Odwróćcie role i powtórzcie punkty 2 i 3.

5. Znajdź nowego partnera. Powtórz z nim punkty 2 i 3. Tym razem mówcie o cechach osoby, którą chcielibyście mieć za przyjaciela.

6. Znajdź nowego partnera. Powtórz z nim punkty 2 i 3. Mówcie o tym, co moglibyście zrobić, żeby poprawić wasze stosunki.

7. Omówcie ćwiczenie w całej grupie.

a. Czy odgrywanie ciepła i chłodu jest łatwe? Dlaczego tak albo dlaczego nie?

b. W jakim stopniu każdy z was opanował sztukę niewerbalnego wyrażania ciepła i chłodu?

c. Czy są jeszcze inne sposoby niewerbalnego wyrażania ciepła?

d. Jakie jest wasze poczucie i wasze reakcje na to ćwiczenie?

8. Niech w grupie każdy każdemu da informację zwrotną o jego typowych komunikatach niewerbalnych. Jak byście opisali nawzajem swoje niewerbalne zachowania? Co jest najbardziej charakterystyczne dla każdej z osób? Gdybyś miał każdemu zaproponować jedną zmianę w jego zachowaniu, co by to było?

Wyrażanie ciepła jest podstawową umiejętnością do budowy i utrzymywania satysfakcjonujących związków. Jak nic innego - ciepło oznajmia o sympatii, zainteresowaniu i akceptacji dla innej osoby. Powinieneś ćwiczyć niewerbalne wyrażanie ciepła, aż nabierzesz pewności, że możesz je sprawnie zakomunikować, kiedy zechcesz.

Bibliografia

1. M. Agryle, Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 1991;
2. E. Aronson, Człowiek - istota społeczna, Warszawa 1987;
3. Arystoteles, Retoryka, Warszawa 1988;
4. E. Balcerzan, Z. Osiński, Spektakl teatralny w świetle teorii informacji. Wprowadzenie do nauki o teatrze, Warszawa 1974;
5. S. Baley, Psychologia wychowawcza w zarysie, Warszawa 1960;
6. S. Baley, Psychiczne właściwości nauczyciela wychowawcy (w:) J. Bohucki, Osobowość nauczyciela w środowisku młodzieży, Katowice 1965;
7. P. Bąk. Poradnik językowy, t. II, Warszawa 1974;
8. E. Berger, Erotyczna mowa ciała, Wrocław 1993;
9. J. Bohucki, Osobowość nauczyciela w świadomości młodzieży, Katowice 1965;
10. Z. Bokszański, A. Piotrowski, M. Ziółkowski, Socjologia języka, Warszawa 1977;
11. J. Borkowski, Poznanie i stymulacja rozwoju osobowości żołnierzy, Warszawa 1994;
12. M. Bugajski, Językoznawstwo normatywne, Warszawa 1993;
13. K. Burakowski, Program nauczania przedmiotu: Kultura języka polskiego, maszynopis AON, Warszawa 1993;
14. D. Buttler, H. Kurkowska, H. Satkiewicz, Kultura języka polskiego. Zagadnienie poprawności gramatycznej, Warszawa 1973;
15. J. Cepik, Jak człowiek nauczył się pisać, Warszawa 1987;
16. Dawid W. Johnson, Podaj dłoń, Warszawa 1992;

17. W. Dejnarowicz, Sytuacje i procesy wychowawcze w klasie szkolnej, Warszawa 1977;
18. W. Domachowski, S. Kowalik, J. Miluska, Z zagadnień psychologi społecznej, Warszawa 1984;
19. W. Doroszewski, Wśród słów, wrażeń i myśli. Refleksje o języku polskim, Warszawa 1966;
20. M. Dudzikowa, Wychowanie przez działanie, Warszawa 1987;
21. M.J. Dyrda, Metodologiczne problemy badań nad kulturą organizacyjną, Warszawa 1992;
22. M.J. Dyrda, Teoretyczne i metodyczne problemy działalności wychowawczej w warunkach bojowych, Warszawa 1992;
23. Encyklopedia pedagogiczna, Warszawa 1993;
24. M. Fisiak, Wstęp do współczesnych teorii lingwistycznych, Warszawa 1975;
25. E. Fleming, Unowocześnienie systemu dydaktycznego, Warszawa 1974;
26. E. Fromm, Zapomniany język. Wstęp do rozważania snów, baśni i mitów, Warszawa 1972;
27. J. Galerowicz, Powołanie do odpowiedzialności, Kraków 1993;
28. L. Giblin, Umiejętności postępowania z innymi, Kraków 1993;
29. T. Gordon, Wychowanie bez porażek, Warszawa 1991;
30. P. Guirand, Semiologia, Warszawa 1974;
31. B. Gumniak, Komunikowanie niewerbalne nauczyciela (praca dyplomowa), AON 1993;
32. E.T. Hall, Ukryty wymiar, Warszawa 1983;
33. J. Hanolel, Dzieje językoznawstwa, Lwów 1935;
34. A. Hanke, J. Mandrosz-Wróblewska, Paszport do świata sukcesu, Warszawa 1993;
35. C. Hannoway, G. Hunt, Umiejętności menedżerskie, Warszawa 1994;

36. A. Hausbrandt, Elementy wiedzy o teatrze, Warszawa 1990;
37. A. Heinz, Dzieje językoznawstwa w zarysie, Warszawa 1983;
38. W. Jacher, Więź społeczna w teorii i praktyce, Katowice 1987;
39. D. Jankowski, Wychowawcze perspektywy działalności kulturalno - oświatowej, Poznań 1988;
40. A. Janowski, Psychologia społeczna a zagadnienia wychowania, Wrocław 1980;
41. Z. Jarosz, S. Zawadzki, Prawo konstytucyjne, Warszawa 1989;
42. L. Kanarski, Z. Markocki, Teoretyczne problemy skuteczności praktyki dyscyplinarnej w wojsku, AON, Warszawa 1991;
43. S. Karolak, Zagadnienia składni ogólnej, Warszawa 1972;
44. M. Kasperski, Koszarowe życie służbowe kadry WP, sprawozdanie z badań, Wojskowy Instytut Badań Socjologicznych, Warszawa 1994;
45. A. Kępiński, Poznanie chorego, Warszawa 1978;
46. J. Kmita, Z metodologicznych problemów interpretacji humanistycznej, Warszawa 1975;
47. J.S. Kon, Odkrycie ja, Warszawa 1987;
48. S. Kosiński, Socjologia ogólna. Zgadnienia podstawowe, Warszawa 1989;
49. Z. Kosyrz, Osobowość wychowawcy, Warszawa 1992;
50. Z. Kosyrz, Wychowanie interpersonalne, Warszawa 1993;
51. T. Kotarbiński, Drogi dociekań własnych, Warszawa 1986;
52. T. Kotarbiński, Elementy teorii poznania, logiki formalnej i metodologii nauk, Warszawa 1984;
53. J. Krasuski, Historia wychowania, Warszawa 1985;
54. M. Król-Fijewska, Trening asertywności, Warszawa 1993;
55. K. Kruszewski, Kształcenie w szkole wyższej, Warszawa 1973;

56. J. Kunikowski, Humanizm i wychowanie wojskowe, AON, Warszawa 1990;

57. J. Kunikowski, Teoretyczne i metodologiczne podstawy wychowania wojskowego, AON, Warszawa 1994;

58. J. Kunikowski, Dowodzenie i wychowanie, AON, Warszawa 1993;

59. Cz. Kupisiewicz, Podstawy dydaktyki ogólnej, Warszawa 1988;

60. H. Kurkowska, S. Skorupka, Stylistyka polska, Warszawa 1974;

61. K. Liebiett, O miłości ojczyzny, Poznań 1844;

62. M. Łobocki, Metody badań pedagogicznych, Warszawa 1993;

63. (Red.) J. Lazari-Pawłowska, Metaetyka, Warszawa 1975;

64. S. Marciniak, Język wojskowy, Warszawa 1987;

65. A. Matejko, Praca i koleżeństwo, Warszawa 1963;

66. T. Mądrzycki, Deformacje w spostrzeganiu ludzi, Warszawa 1986;

67. M. Mrozowski, Między manipulacją a poznaniem. Człowiek w świecie mass mediów, Warszawa 1991;

68. H. Muszyński, Zarys teorii wychowania, Warszawa 1981;

69. Z. Nęcki, Komunikowanie interpersonalne, Wrocław, Warszawa, Kraków 1982;

70. L. Niebrzydowski, Psychologia wychowania. Świadomość, aktywność, stosunki interpersonalne, Warszawa 1989;

71. S. Nowak, Metodologia badań socjologicznych, Warszawa 1965;

72. K. Nożko, Intelektualne przygotowanie dowódców i oficerów sztabów w systemie obronnym Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 1993;

73. S. Ossowski, Dzieła, t. V, Warszawa 1981;

74. T. Pawłowski, Tworzenie pojęć i definiowanie w warunkach humanistycznych, Warszawa 1978;

75. E. Pieńkowska, Komunikowanie niewerbalne (wygląd, dotyk, dystans fizyczny) w kontaktach interpersonalnych (praca magisterska), Instytut Psychologii, UJ, Kraków 1985;

76. E. Pietkiewicz, Etykieta menedżera, Warszawa 1993;

77. W. Pisarek, Kultura języka, (w:) Encyklopedia wiedzy o języku polskim, Pod. red. S. Urbańczyka, Wrocław 1978;

78. A. Podgórecki, Patologia życia społecznego, Warszawa 1969;

79. Prawa i wolność człowieka w warunkach służby wojskowej, Podstawy teoretyczne i praktyka, (Red.) R. Rosa, Warszawa 1994;

80. M. Porwit, Duch żołnierski, Organizacja wychowania żołnierza, Warszawa 1935;

81. Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki, red. A. Schaff, Wrocław 1980;

82. Shan Rees, Roderick S. Grahan, Bądź sobą, Trening asertywności, Warszawa 1993;

83. Sheldons S. Zalkind i Timothy Costello, Percepcja i niektóre najnowsze badania i ich implikacje dla zarządzania, (w:) Zachowanie człowieka w organizacji, Warszawa 1983;

84. A. Siciński, A. Wyka, Badania "rozumiejące styl życia", Warszawa 1988;

85. P. Sienkiewicz, Systemy kierowania, Warszawa 1994;

86. Z. Skorny, Współczesne metody badań psychologicznych, Wrocław 1966;

87. K. Sośnicki, Istota i cele wychowania, Warszawa 1964;

88. B. Stanosz, (Red.), Język w świetle nauki, Warszawa 1980;

89. R. Stępień, Z zagadnień dydaktyki i wychowania w wojsku, Warszawa 1993;

90. I. Szczepański, Elementarne pojęcia socjologii, Warszawa 1972;

91. I. Szczepański, Elementy pojęcia socjologii, Warszawa 1970;
92. I. Szczepański, Encyklopedia pedagogiczna, Warszawa 1993;
93. W. Szewczuk, Psychologia człowieka dorosłego, Warszawa 1982;
94. B. Szulc, (Red.), Możliwości przemian rozwojowych w wyższym szkolnictwie wojskowym, Warszawa 1991;
95. A. Wajda, ABC mówcy, Warszawa 1993;
96. M. Wiatr, Socjologia wojska, Warszawa 1982;
97. A. Wiszniewski, Jak przekonująco mówić i przemawiać, Warszawa, Wrocław 1994;
98. H.T. Zgółkowie, Językowy savoir - vivre, Poznań 1992;
99. M. Ziółkowski, Znaczenie, interakcja, zrozumienie, Warszawa 1981;
100. K. Zimkiewicz, Techniki zarządzania, Warszawa 1991.

Bibliografia czasopism

1. T. Aleksander, "Potrzeby kulturalno - oświatowe", (w:), Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagielońskiego, Prace pedagogiczne, nr 4, Kraków 1985;
2. J. Bajerowa, Nowe kierunki językoznawstwa a kultura języka i etyka, "Polonistyka", nr 9, 1988;
3. D. Bula, J. Nowacka, Próba klasyfikacji aktów mowy, "Socjolingwistyka", nr 5, 1983;
4. W. Domachowski, Funkcje przestrzeni interpersonalnej, "Przegląd psychologiczny", nr 1, 1980;
5. S. Gajda, Nauka o kulturze języka, "Polonistyka", nr 8, 1987;
6. L. Kanarski, Rozważania o podkulturze żołnierskiej, "Zeszyty Naukowe" AON, nr 1, 1994;

7. A. Kępiński, Twarz i ręka, "Teksty", nr 2, 1977;
8. K. Kleszczowa, K. Termińska, Wypowiedzenia rozkaźnikowe, "Socjolingwistyka", nr 5, 1983;
9. A. Krawczyk, Frazeologizmy mimiczne i gestyczne, "Socjolingwistyka", nr 5, 1983;
10. R. Lebeda, Dźwiękowe elementy parajęzykowe, "Socjolingwistyka", nr 2, 1979;
11. W. Lubaś, Socjolingwistyka jako metoda badawcza, "Socjolingwistyka", nr 2, 1979;
12. Z. Markocki, Adaptacja - proces czy problem, "Zeszyty Naukowe" AON, nr 1, 1993;
13. Z. Markocki, Diagnozowanie pedagogiczne w wychowaniu żołnierzy, "Zeszyty Naukowe" AON, nr 4, 1993;
14. W. Miodunka, A. Ropa, Z zagadnień socjolingwistycznego opisu sytuacji, "Socjolingwistyka", nr 2, 1979;
15. J. Pieter, Wpływ nauczycieli na uczniów, "Chowanna", Zeszyt 1, 1970;
16. J. Pieter, Wpływ cech osobistych nauczycieli na uczniów, "Nauczyciel i Wychowanie", nr 4, 1974;
17. P. Rozmysłowicz, Potrzeby, zainteresowania i aspiracje kulturalne, "Zeszyty Naukowe" AON, nr 2, 1994;
18. T.G. Studnicki, Stwierdzenie jako akt mowy, "Studia filozoficzne", nr 3, 1973.

BIBLIOTEKA GŁÓWNA - ARCHIWUM
Nr ewid. 54844
Akademii Obrony Narodowej