



Ludzie uczą się

komunikacji od najwcześniejszych lat swojego życia i posługują się słowami i gestami każdego dnia. Kontakty z innymi są pierwotną potrzebą, która niemożliwa jest do zaspokojenia bez szerokiego wachlarza form komunikacyjnych, umożliwiających porozumiewanie się jednostek między sobą. Pojęcie komunikacji jest używane, zależnie od potrzeby, przez różnych autorów na wiele różnych sposobów. Perspektywa socjologiczna inna będzie niż przykładowo ekonomiczna, ponieważ komunikacja odbywa się na różnych poziomach i płaszczyznach społecznej rzeczywistości.

Ważną cechą komunikacji jest jej osobisty charakter – znaczenia, które mają być przekazane za pośrednictwem wybranych kanałów są elementami rozumowania danych osób. Znaczenia te niejako pochodzą od konkretnej osoby, która pojmuje świat na swój sposób. Przy pomocy istniejącego systemu kodowania znaczeń, ludzie mogą porozumiewać się na tyle, na ile pozwala im ten system – na przykład różne języki pozwalają na wyrażanie różnych stanów emocji, na które inne

nie posiadają określeń – co nie oznacza wcale, że ludzie w danym społeczeństwie nie przeżywają ich, a jedynie nie mają narzędzia, żeby przekazać daną informację innym.

Koncepcja komunikacji interpersonalnej, która pojmuje ten proces z perspektywy wymiany informacji między ludźmi określa go jako „porozumiewanie się” między nimi. Zakłada ona przesyłanie wiadomości do odbiorców, którzy następnie odpowiadają informacją zwrotną – *feedback*. Ujęcie to uwzględnia również środowisko, które towarzyszy przekazywaniu informacji – przez które często zachodzą nieporozumienia w komunikacji. Jako, że osoby komunikujące się pochodzą z innych środowisk – dysponują innym zasobem doświadczeń, w trakcie których kształtowały swój system postrzegania sygnałów – jest to fizyczna lokalizacja, pochodzenie kulturowe, osobiste przeżycia, jakie budują, system porozumiewania się danego człowieka. Między innymi środowisko może wpływać na zjawisko szumu, które zakłóca sprawne porozumiewanie się między ludźmi. Szum zewnętrzny to wszystkie czynniki zewnętrzne wobec odbiorcy, na przykład hałas utrudniający usłyszenie komunikatu, rozpraszające zdarzenia wokół i szereg innych czynników tego typu. Szum fizjologiczny to wszystkie wady anatomiczne utrudniające komunikację – brak słuchu, choroba i tym podobne. Do szumu psychologicznego zalicza się atrybuty poznawcze osób komunikujących się, które zmniejszają prawdopodobieństwo porozumienia się, takie jak na przykład niewrażliwość na pewne komunikaty.

Na podstawie powyższych rozważań można stwierdzić, że aby można było mówić o procesie komunikacji należy określić jego podstawowe składniki. Są nimi nadawca, kanał, komunikat oraz odbiorca. W przypadku porozumiewania się międzyludzkiego nadawcą i odbiorcą jest zawsze człowiek. Informacja, jaką osoby chcą sobie przekazać, przekształca się w komunikat. Natomiast, by komunikat mógł być przekazany, potrzebne są różnorodne kanały. Odbiorca i nadawca mogą kolejno zmieniać się rolami, a ich umiejętności komunikacyjne decydują w znacznym stopniu o tym, czy proces będzie efektywny. Nadawcą jest osoba, która zapoczątkowuje proces komunikowania się oraz posiada chęć i potrzebę przekazywania posiadanych informacji. Odbiorcą jest osoba, która za pomocą zmysłów odbiera przekazywany przez nadawcę komunikat. Komunikatem jest, natomiast, fizyczna forma zakodowanej informacji, która możliwa jest do odebrania za pomocą zmysłów. Proces ten odbywa się przy pomocy nośnika informacji, który musi być odpowiednio dobrany przez nadawcę, by komunikat mógł zostać odebrany przez odbiorcę.

W procesie komunikacyjnym niemałą rolę pełni forma, za pośrednictwem której przekazywane są informacje – nazywa się ją drogą lub kanałem komunikacji.

Obecnie form tych jest coraz więcej, za sprawą rozwoju technologicznego powstało bogactwo środków komunikacyjnych – komunikatory, komórki, czaty, portale społecznościowe, e-mail i inne. Podstawową drogą porozumiewania się jest bezpośrednia rozmowa, ale stopniowo zastępuje ją wiele innych kanałów. Różne drogi komunikacyjne posiadają różny czas uzyskania informacji zwrotnej, ilości przekazywanych wiadomości, stopnie kontroli nad kompozycją wiadomości oraz nad uwagą odbierającego, czy też skuteczności przekazywania szczegółowych informacji. Jak widać więc każdy kanał ma swoje wady i zalety zależnie od tego, co chce osiągnąć nadawca wiadomości i jakiej reakcji oczekuje od odbiorcy.

Podstawowe rozróżnienie jednak dzieli komunikację na dwie formy – werbalną i niewerbalną. Komunikacja werbalna jest najczęściej językowa, ale zasadniczo opiera się ona na artykulacji przy pomocy narządu mowy – lub w przypadku języka migowego wizualnie i behawioralnie. Lingwistyczna forma ekspresji opiera się na symbolicznym systemie znaczeń, na który składają się dźwięki – głoski i słowa. Semantyka takiego przekazu nawiązuje do kulturowego i społecznego kontekstu ustalonych znaczeń. Do komunikacji niewerbalnej zaliczyć można wszystkie formy i aspekty komunikacji nie posługujące się językiem. Bogactwo takich zachowań jest ogromne – są to gesty, mimika, czasem użycie głosu, czy język ciała, które dają niezliczone formy ekspresji najrozmaitszych znaczeń. Komunikowanie niewerbalne opiera się na systemie znaków nieostrych, niewyraźnych w porównaniu do komunikatów werbalnych wyodrębniających konkretne jednostki znaczeniowe.

Podstawową formą komunikacji interpersonalnej jest ta, która zachodzi między dwiema osobami – czyli w diadzie. Według ilościowej definicji porozumiewania się międzypersonalnego istotnym czynnikiem w tym procesie jest liczba osób w nie zaangażowanych, zaś diada jest minimalną liczbą osób komunikujących się, by czynność ta mogła być możliwa. Formy porozumiewania się między dwoma ludźmi, w małej grupie oraz w większej ilości osób są zróżnicowane – liczba ludzi, którzy wchodzi jednocześnie w ten proces zmienia jego formę. Istotna jest też definicja jakościowa, zwracająca uwagę na to, czy ludzie uczestniczący w niej są faktycznie zaangażowani w komunikację, czy traktują się bezosobowo i są w rzeczy samej mało zainteresowani przekazem informacji. W ujęciu tym przypisuje się duże znaczenie niepowtarzalności, indywidualizowanej formie kontaktów międzyludzkich, ich osobistemu charakterowi, który może zaistnieć tylko pomiędzy danymi jednostkami i nie powtórzy się nigdy więcej.