

Bianka Lewandowska

**CO DECYDUJE O JAKOŚCI
NASZYCH ROZMÓW Z INNYMI?
WYBRANE PODMIOTOWE WYZNACZNIKI
STYLU KONWERSACYJNEGO I KOMPETENCJI
KOMUNIKACYJNEJ**

1. Wstęp

To, że porozumiewanie się ludzi bywa mniej lub bardziej udane, wydaje się pierwotnym źródłem wszelkiej refleksji i badań nad komunikowaniem się. Decyduje o tym wiele czynników – np. typ relacji istniejącej między rozmówcami, przebiegające u nich procesy poznawcze i emocjonalne, dominujące potrzeby oraz aktualny stan fizyczny i związane z nim możliwości emisji i odbioru informacji czy wreszcie cechy zewnętrznego otoczenia, w jakim toczy się rozmowa. Wśród tych czynników szczególne miejsce zajmują stałe indywidualne dyspozycje rozmówców, decydujące o jakości ich rozmów. Poszukiwanie owych dyspozycji ma duże znaczenie dla praktyki komunikowania się, zwłaszcza dla projektowania różnych form jego usprawniania, takich jak edukująca w tym zakresie literatura czy treningi umiejętności. Co istotne, wiedza o tych dyspozycjach jest ciągle jeszcze słabo uporządkowana, brak też narzędzi ich pomiaru.

Zarówno doświadczenie, jak i badania naukowe pozwalają na przyjęcie dwóch założeń, które staną się podstawą rozważań zawartych w niniejszym tekście. Pierwsze z nich to twierdzenie, że jednostki różnią się od siebie sposobem komunikowania się z innymi, wiele cech ich zachowań komunikacyjnych zaś wykazuje międzysytuacyjną stałość – z założenia tego wyprowadza się pojęcie **indywidualnych stylów komunikacyjnych** lub konwersacyjnych [Grzesiuk 1979; 1994; Tannen 1984; Norton 1983; Świętochowski 1994 i in.]. Drugie to twierdzenie, że jednostki różnią się od siebie w zakresie typowego dla nich poziomu jakości czy efektywności komunikowania się – na założeniu tym opiera się pojęcie **indywidualnej kompetencji komunikacyjnej** [Wiemann 1997; Rubin 1990; Spitzberg, Cupach 1984 i in.].

Powyższe dwa założenia i związane z nimi kluczowe pojęcia wyznaczają dwa nurty w badaniach i refleksji teoretycznej nad podmiotowymi uwarunkowaniami przebiegu i efektywności komunikowania się.

2. Dyspozycje wyznaczające styl komunikacyjny (konwersacyjny) jednostki

Pojęcie stylu komunikacyjnego jest różnie definiowane. W ujęciu Tannen [Tannen 1984] styl komunikacyjny jest indywidualnym, specyficznym dla jednostki sposobem nadawania i interpretowania komunikatów, przy czym specyfikę tę określają takie czynniki właściwe jednostce, jak: region geograficzny, grupa etniczna, klasa społeczna, płeć, orientacja seksualna, zawód, wyznanie i wiek oraz jej osobowość i układ osobistych doświadczeń. Tannen używa pojęcia stylu, zwłaszcza zaś odwołuje się do różnic między stylami jednostek, aby wyjaśnić niektóre zaburzenia w komunikowaniu się. Zwraca uwagę na to, że zwykle nie zdajemy sobie sprawy z tego, iż komunikujemy się zgodnie z pewnym stylem, tak jak nie uświadamiamy sobie swojego sposobu chodzenia czy oddychania. Rzadko potrafimy też nazwać różnice w tym zakresie między nami i innymi. Niektóre z tych różnic – powodując np. odmienne interpretowanie tych samych komunikatów – mogą być przyczyną wielu nieporozumień [Tannen 1993].

Norton [Norton 1983] opisuje styl komunikacyjny jako „wizerunek osoby komunikującej się” i wymienia dziewięć zmiennych cech tego wizerunku:

- 1) dominatywność,
- 2) dramatyczność wypowiedzi,
- 3) kłótniowość,
- 4) emocjonalność,
- 5) celowe wywieranie wrażenia na innych,
- 6) odprężenie,
- 7) uważność (koncentrowanie uwagi na innych),
- 8) otwartość (ujawnianie intymnych treści),
- 9) przyjacielskość.

Jeszcze inny sposób rozumienia stylu komunikacyjnego prezentuje Grzesiuk [Grzesiuk 1994]. Autorka ta określiła styl jako wzór zachowań komunikacyjnych jednostki, odzwierciedlający sposób koncentrowania przez nią uwagi w toku porozumiewania się na osobie własnej i partnera. Uwaga może być koncentrowana głównie na własnej osobie, jedynie na osobie partnera lub na koordynowaniu obu perspektyw. Ostatecznie więc Grzesiuk wyróżnia trzy style komunikowania się:

- egocentryczny: kiedy osoba w toku komunikacji koncentruje się wyłącznie na własnej perspektywie,
- allocentryczny: kiedy osoba w toku komunikacji koncentruje się wyłącznie na perspektywie partnera interakcji,

- partnerski: kiedy osoba w toku komunikacji koncentruje się jednocześnie na perspektywie własnej i partnera interakcji.

Taka dominująca u jednostki perspektywa decyduje o wzorcu zachowań komunikacyjnych, ponieważ określa [Grzesiuk 1994, s. 17-18]:

- kiedy – tzn. ze względu na czyje potrzeby – rozpoczyna się wymiana wiadomości,
- jaki język jest używany (ze względu na czyje możliwości zrozumienia),
- co jest treścią wiadomości,
- w jaki sposób przebiega wymiana wiadomości (ze względu na którą z osób kontrolowany jest przebieg procesu).

W wyniku badań prowadzonych w zespole Grzesiuk stwierdzono, że tylko niektóre osoby w sposób względnie stały stosują określony styl komunikacji interpersonalnej. Prawdopodobieństwo użycia danego stylu przez jednostkę jest bowiem determinowane także przez czynniki sytuacyjne, takie jak istnienie zagrożenia dla obrazu „ja” jednostki (wzrost zachowań niepartnerskich) czy oddziaływanie znaczącego modelu. W zespole tym prowadzono także badania nad efektywnością wyróżnionych stylów komunikacyjnych. Większość wyników tych badań wskazuje na najwyższą efektywność partnerskiego stylu komunikowania się.

3. Dyspozycje wyznaczające kompetencję komunikacyjną jednostki

Termin „kompetencja komunikacyjna” zaproponowany został po raz pierwszy na gruncie teorii lingwistycznych. Wprowadził go Hymes, twórca tzw. etnografii komunikowania, jako uzupełnienie dla utworzonego przez Chomsky’ego pojęcia kompetencji językowej (lingwistycznej), oznaczającej wrodzoną umiejętność posługiwania się językiem analizowaną w oderwaniu od warunków społecznych i kulturowych. Kompetencja komunikacyjna miała oznaczać umiejętność posługiwania się językiem odpowiednio do sytuacji i do słuchacza (y) [Kurcz 2000; Bobryk 1995]. Miała to być wrodzona cecha człowieka jako gatunku, rozwijana jednak w toku psychicznego i społecznego rozwoju jednostki. Tak rozumiana jest kompetencja do dzisiaj w niektórych podejściach lingwistycznych. Według Kurcz, istotne jej źródło stanowi zdolność ludzkiego umysłu do decentracji, czyli rozumienia intencji innych osób, wstępnym warunkiem jej nabycia jest realizacja wrodzonej kompetencji językowej, warunkiem zaś kolejnym – gromadzenie w toku rozwoju wiedzy i umiejętności umożliwiających stosowanie różnych, społecznie i kulturowo wytworzonych reguł.

Obecnie terminu tego używa się także do określenia indywidualnych różnic między jednostkami w zakresie efektywności i odpowiedniości ich komunikowania się. Definiuje się go jako „zdolność do wchodzenia w interakcje i wybierania zachowań komunikacyjnych w taki sposób, aby w spotkaniach twarzą w twarz z innymi gwarantowały one sukces w realizacji celów (efektywność) i były dosto-

sowane do wymagań sytuacji (odpowiedniość)” [Bobryk 1995, s. 54] albo też jako: „stopień, w jakim zachowanie jednostki jest odpowiednie w danej sytuacji i pomaga jej osiągać osobiste i relacyjne cele” [Readorn 1987, s. 74].

Ludzie są mniej lub bardziej kompetentni jako rozmówcy. Wiemann opisuje osobę obdarzoną wysoką kompetencją komunikacyjną (*competent communicator*) jako taką, która „ma własny styl komunikowania się i osiąga swoje cele, podtrzymując jednocześnie definicję relacji akceptowaną wspólnie z rozmówcą” [Wiemann 1977].

Kompetencja nie jest właściwością jednorodną. Przeciwnie – ma ona charakter syndromatyczny, składa się na nią wiele zdolności i dyspozycji. Jednak – ponieważ stanowi ona przedmiot ogromnej liczby badań i studiów – w ramach teorii lingwistycznych i psycholingwistycznych funkcjonuje wiele konkurencyjnych koncepcji tego, jakie to są dyspozycje. Różni autorzy proponują w swoich pracach nowe układy cech lub też nowe konstrukty i brak jest tu powszechnie akceptowanych ujęć. Zaskakujący jest przy tym brak jakiegokolwiek integracji między tym obszarem teorii komunikacji i psychologią różnic indywidualnych. Bardzo rzadko w ramach rozważań nad uwarunkowaniami kompetencji komunikacyjnej przywołuje się cechy opisywane i badane na gruncie psychologii, a jeśli pojawiają się one, to są ujmowane dość dowolnie, tzn. niezgodnie z definicją nadawaną im w obszarze psychologii. Zupełnie sporadycznie też bada się korelacje między proponowanymi dyspozycjami a innymi cechami osobowości [Cegala 1981].

Koncepcję integrującą większość proponowanych dyspozycji, istotnych dla ogólnej kompetencji komunikacyjnej jednostki, zaprezentowała Rubin [Rubin 1990]. Według tej autorki można wyróżnić dwie grupy właściwości indywidualnych decydujących o kompetencji komunikacyjnej:

- 1) cechy osobowości (*personal attributes*),
- 2) umiejętności komunikacyjne (*communication skills*).

Ad 1. Osobowość jest tu ujmowana w sposób charakterystyczny dla psychologii poznawczej – jako system wiedzy osobistej jednostki, obszarem zaś tej wiedzy, odpowiedzialnym za kompetencję komunikacyjną, jest koncepcja własnej osoby (*self-concept*), w ramach której istotną rolę odgrywają:

- a) *samoocena*, która powinna być tu wysoka i pozytywna,
- b) wysoki poziom *samoświadomości* prywatnej i publicznej,
- c) wysoki poziom *otwartości* – rozumianej jako gotowość jednostki do ujawniania intymnych treści o sobie,
- d) niski poziom tzw. *lęku w sytuacji komunikowania się*, demonstrowanego w mowie i postawie ciała.

Ad 2. Umiejętności komunikacyjne opisują nabytą sprawność jednostki w zakresie istotnych zachowań werbalnych i niewerbalnych. Obejmują one:

1. *Umiejętności związane z wymianą informacyjną*. Tu istotne są *kompetencja językowa*, *umiejętność udzielania czytelných i opisowych informacji zwrotných*

oraz *umiejętność udzielania rozmówcy wsparcia* przez odpowiednie zachowanie, np. kiwanie głową, ekspresję mimiczną, postawę ciała i dystans przestrzenny.

2. *Elastyczność i adaptatywność zachowania*, czyli zdolność dostosowywania swojego zachowania do wymagań aktualnej sytuacji. Oznacza to posiadanie odpowiedniego repertuaru alternatywnych zachowań, a także umiejętność wykorzystania werbalnych i niewerbalnych wskazówek przy wyborze strategii komunikacyjnych.

3. *Umiejętność kierowania interakcją* – zdolność wywierania wpływu i podlegania wpływowi innych w konwersacji. Manifestuje się ona jako umiejętne przejmowanie głosu w rozmowie oraz inicjowanie i przerywanie konwersacji. Wymaga to pewnych częściowych zdolności: *uwagaści, reaktywności i wrażliwości komunikacyjnej* – pojęcia te zostały wprowadzone przez Cegalę [Cegala 1981]. Według tego autora, *uwagaść* w komunikacji oznacza poziom czujności osoby na wszystkie sygnały komunikacyjne, *reaktywność* to tendencja do reagowania na społeczne okoliczności i adaptowania się do nich z wykorzystaniem wiedzy o tym, co jest odpowiednie, *wrażliwość* zaś to stopień, w jakim osoba jest w stanie dostrzec znaczenie, jakie inni przypisują jej zachowaniom, oraz znaczenie, jakie ona sama powinna przypisywać zachowaniom drugiej osoby.

4. *Umiejętności społeczne* – Rubin wymienia tu *zdolność do empatii* (którą utożsamia z przyjmowaniem perspektywy innych), *zdolność do podtrzymywania poczucia tożsamości partnera interakcji*, a także *umiejętność nadawania* tzw. *komunikatów relacyjnych*, tj. opisywania i wyrażania swoich poglądów i uczuć ważnych dla definiowania relacji z drugą osobą.

Spitzberg [Spitzberg 1989] proponuje konkurencyjny model dyspozycji podmiotowych odpowiedzialnych za kompetentne komunikowanie się jednostki. Wydaje się on bardziej klarowny, niestety, jest też dość ogólny. Według tego autora można tu wyróżnić trzy wymiary dyspozycji: motywację, wiedzę i umiejętności jednostki. Zatem, by zostać uznaną za kompetentną w zakresie komunikowania się, jednostka musi:

- pragnąć kompetentnie się komunikować w danym kontekście sytuacyjnym (komponent motywacji),
- mieć dobrze ugruntowaną i dostępną wiedzę o danej sytuacji oraz o zasadach i regułach kompetentnego komunikowania się w jej kontekście (komponent wiedzy),
- posiadać umiejętności niezbędne do kompetentnej komunikacji w tym kontekście sytuacyjnym (komponent umiejętności).

W innej pracy Spitzberg [Spitzberg 1991] próbował przyporządkować wyróżnionym tu wymiarom konkretne dyspozycje, dla których w teorii komunikacji lub psychologii istnieją standardowe metody pomiaru. Według tego autora, motywację jednostki mogą reprezentować opisywane już: *zaangażowanie w komunikację* i *lęk w sytuacji komunikowania się*, komponent wiedzy komunikacyjnej

reprezentuje poziom *obserwacyjnej kontroli zachowania*, przykładem umiejętności komunikacyjnej jest zaś poziom *uwagaści* jednostki w komunikacji.

Jak widać, w zaprezentowanych koncepcjach, obok cech dość dokładnie zbędanych w psychologii, występują konstrukty wyróżnione tylko na gruncie teorii komunikacji, których odniesienie do wymiarów opisywanych na gruncie psychologii nie jest znane.

W celu zbudowania takiego układu psychologicznych czynników kompetencji komunikacyjnej, który umożliwi pomiar, konstruowanie programów treningu czy dalsze badania, spróbujemy teraz wyodrębnić jedynie te wskazywane przez lingwistów dyspozycje, które są zdefiniowane i mierzone na gruncie psychologii. Można do nich zaliczyć:

- samowiedzę i samoocenę jednostki,
- wiedzę o świecie społecznym, szczególnie wiedzę o komunikowaniu się z ludźmi,
- otwartość,
- samoświadomość prywatną i publiczną,
- zdolności empatyczne,
- obserwacyjną samokontrolę zachowania.

Warto dokładniej scharakteryzować wymienione czynniki i zadać pytanie, w jakim stopniu ich związek z efektywnym komunikowaniem się znajduje potwierdzenie w badaniach empirycznych.

4. Samowiedza i samoocena

Wielu autorów akcentuje znaczenie obrazu samego siebie, na który składają się informacje o sobie samym, ocena samego siebie i przekonanie o swoich możliwościach, dla efektywności komunikowania się jednostki (zob. [Grzesiuk 1994; Koziński 1986]). Crasman na podstawie rozległych badań własnych wnioskuje, iż osoby o dobrze rozbudowanym i zorganizowanym obrazie samego siebie lepiej dopasowują treść i formę swoich wypowiedzi do audytorium [Nęcki 1992]. Umiarkowanie wysoki poziom samooceny poprawia komunikowanie się dzięki zmniejszeniu lęku przed ekspresją, zwiększeniu umiejętności kontrolowania zachowań innych osób i ułatwieniu współdziałania. Poprawia także jakość odbioru przekazów i sposób odgrywania roli słuchacza.

5. Wiedza społeczna

Jak zauważa Grzesiuk [Grzesiuk 1994], zachowania komunikacyjne wyrażają wewnętrzną rzeczywistość jednostki, treść i sposób zorganizowania jej wiedzy osobistej. Szczególnie istotnym dla komunikowania się składnikiem tej wiedzy jest obraz własnej osoby i innych ludzi – partnerów komunikacji. Można tu wskazać także wiedzę o różnych sytuacjach społecznych, w tym wiedzę dotyczącą reguł komunikowania się.

Podobnie jak cała wiedza osobista, również jej aspekty wyróżnione tu jako wiedza społeczna, mają charakter naturalny (potoczny, intuicyjny), gorący (powiązany z emocjami i ocenami) i przeważnie słabo uświadamiany [Kofta, Doliński 2000]. Jest to system zorganizowanych hierarchicznie schematów poznawczych, czyli uproszczonych, uogólnionych reprezentacji osób, grup, relacji i sytuacji społecznych. W konkretnej sytuacji wykorzystywana jest tylko ta część wiedzy, która jest dostępna poznawczo, tzn. została zaktywizowana przez bodźce powiązane z jej treścią. Jednakże schematy aktywizowane dostatecznie często stają się chronicznie dostępne, znajdują się w stałym pogotowiu. Jak sugerują Doliński i Kofta [Doliński, Kofta 2000], scenariusze zachowań interpersonalnych jednostki (a zatem pewnie i jej zachowań komunikacyjnych) mają postać wiedzy proceduralnej, zasadniczo niedostępnej świadomości i trudnej do modyfikacji. Jednak część wiedzy społecznej ma niewątpliwie charakter deklaratywny, np. wiedza o regułach rządzących życiem społecznym przekazana werbalnie przez innych ludzi czy też tzw. wiedza książkowa o komunikowaniu się, pochodząca np. z poradników.

Readorn [Readorn 1987] zwraca uwagę na istotny warunek kompetencji komunikacyjnej, jakim jest złożoność poznawcza wiedzy społecznej jednostki, czyli liczba i rodzaj konstruktów poznawczych i schematów używanych przez ludzi do interpretowania sytuacji społecznych, w tym sytuacji komunikowania się z drugą osobą. Istotne są tu: zróżnicowanie, czyli liczba używanych konstruktów, poziom ogólności, koherencja, tj. wzajemne powiązanie czynników, a także ich plastyczność – stopień, w jakim podmiot jest w stanie przyjmować nowe informacje bez wystąpienia dezorganizacji schematu. Według Readorn, wzrost złożoności poznawczej zasadniczo zwiększa efektywność komunikowania się jednostki, jednak może też stanowić utrudnienie w komunikowaniu się z inną, mniej „złożoną poznawczo” osobą.

6. Otwartość

Otwartość (*self-disclosure*), odsłanianie swego „ja” – rozumiane jako skłonność do dostosowanego do sytuacji, werbalnego ujawniania osobistych, intymnych informacji o sobie [Niebrzydowski, Płaszczynski 1989], bez którego wzajemne poznanie, zrozumienie i bliskie stosunki między ludźmi byłyby znacznie zubożone lub wręcz niemożliwe – uważane jest wręcz za wyróżnik zdrowej osobowości. Jest to także narzędzie samopoznania. Stwarza bowiem możliwość reagowania na owe „komunikaty z wnętrza” przez odbiorcę, co może być dla nadawcy źródłem nowych oglądów i reinterpretacji. Poziom otwartości ocenia się zwykle za pomocą trzech parametrów: szerokości (zakresu informacji ujawnianych innym), głębokości (szczegółowości tych informacji i stopnia ich intymności), a także wybiórczości (tego, czy na otwartość nadawcy ma wpływ to, kto jest odbiorcą). Parametry otwartości uznawane za odpowiednie podlegają, rzecz jasna, determinantom

kulturowym. Najczęściej jednak odslanianie siebie, gdy inni tego nie pragną, podobnie jak i konsekwentne ukrywanie swojego „ja” – szczególnie w bliskich relacjach – uważa się za niestosowne.

Poziom otwierania się w interakcji jest zależny nie tylko od zgeneralizowanej tendencji danej osoby, ale także od czynników sytuacyjnych, w tym głównie cech rozmówcy, takich jak płeć, wiek, rola społeczna, oraz od różnych aspektów jego osobowości. Badania tego zagadnienia wykazały [Heller 1972; Davis, Perkowski 1979], że otwartość osoby rośnie, jeśli rozmówca chętnie i pozytywnie reaguje na jej wypowiedzi (uśmiecha się, kiwa głową, ma ciepły głos, używa pozytywnych określeń), a także chętnie słucha i okazuje jej sympatię. Miller, Berg i Archer [Miller, Berg, Archer 1983] udowodnili, że istotnym czynnikiem ewokującym otwartość jest osoba rozmówcy i że można wyróżnić zróżnicowaną indywidualnie właściwość, jaką jest *umiejętność ewokowania otwartości – wywoływania u innych ludzi intymnych zwierzeń*. Wykazali oni także związek umiejętności otwierania innych z niektórymi cechami osobowości – z niskim poziomem nieśmiałości, niskim poziomem interpersonalnego lęku oraz dość wysoką samooceną.

Znaczenie otwartości partnerów dla efektywności komunikowania się jest intuicyjnie oczywiste, potwierdzają je także wyniki badań [Pearce, Sharp 1973; Spitzberg, Cupach 1984], stosunkowo jednak mało licznych. Zdarzają się także doniesienia komplikujące ten obraz.

Na przykład w badaniach Szopińskiego [Szopiński 1976] ujawniona została prostoliniowa zależność między ekspresją własnego „ja” wobec współmałżonka a efektywnością komunikacji w małżeństwie. Jednak wyniki badań Grzebiuk [Grzebiuk 1994] wskazują, iż dla efektywności komunikowania się ważne jest raczej zsynchronizowanie poziomów otwartości obu uczestników interakcji, a ponadto jeszcze takie czynniki, jak poziom wzajemnej życzliwości i rodzaj sytuacji. Osoby o wysokim poziomie otwartości komunikują się bardziej efektywnie z osobami również otwartymi i ponadto im życzliwymi, mogą natomiast być mało skuteczne w konfrontacji z partnerem mało otwartym, szczególnie w sytuacjach, które wzbudzają silne emocje negatywne.

7. Samoświadomość

Samoświadomość można zdefiniować jako proces kodowania, przetwarzania i integrowania informacji o własnej osobie [Zaborowski 1989]. Proces ten może być intencjonalny – wiązać się z zamierzonym koncentrowaniem uwagi na własnej osobie – albo spontaniczny, wywołany sytuacyjnie (izolacja, choroba itp.).

Treścią samoświadomości mogą być własne myśli, uczucia, sądy, postawy, cechy – ten aspekt nazywamy **samoświadomością prywatną**, może też nią być własna osoba jako przedmiot obserwacji i reakcji innych, co określamy mianem **samoświadomości publicznej**. Jednostki różnią się pod względem trwałej dyspozycji do koncentrowania uwagi na sobie. Jak wynika z badań empirycznych,

wyróżnione rodzaje samoświadomości nie muszą występować ze sobą, korelacja między nimi jest wręcz niska.

Badania ewidentnie potwierdzają też, że indywidualny poziom samoświadomości publicznej ma decydujące znaczenie dla efektywności komunikowania się jednostki na drodze wspierania elastyczności jej zachowania się [Zaborowski 1989]. Godny uwagi jest także związek samoświadomości prywatnej z efektywnym komunikowaniem się jednostki. Wykazano, że zwiększa on poziom „autorstwa” własnych zachowań komunikacyjnych, ich spójności z osobowością – wskazuje na to zbieżność między samoopisem a realnym zachowaniem jednostki, np. zbieżność między osobistymi poglądami a opiniami wypowiadany publicznie.

Na rolę samoświadomości rozumianej jako „dialog z samym sobą” w regulacji i kontroli zachowań społecznych jednostki zwracał uwagę już G. Mead [Mead 1979]. Jednak szczególną rolę przypisały jej rozmaite nurty psychoterapeutyczne. Prekursorem ujmowania samoświadomości jako samorozumienia – pogłębiania kontaktu z nieuświadomioną warstwą psychiki – był C.G. Jung (zob. [Jacobi 1993]). Według Junga, zwiększanie samorozumienia pozwala lepiej komunikować się z innymi: być bardziej świadomym tego, co wyrażamy na zewnątrz, a także naszego ustosunkowania do zachowań drugiej osoby. Także Freud wskazywał na rolę „równomiernie rozłożonej uwagi”, zwanej też „obserwującym ego” u psychoanalityka w pogłębianiu możliwości jego komunikowania się z pacjentem [Epstein 1995].

W nurcie psychologii humanistycznej pojawił się nacisk na świadomość ciała, czyli wrażliwość na własny stan fizyczny: napięcie mięśni, rytm oddechu, przepływ energii w organizmie, a poprzez to – świadomość własnych emocji. Celem psychoterapii humanistycznej jest nie tylko wzbogacenie doznań, ale przede wszystkim poznanie siebie, a w konsekwencji bardziej autentyczne i spójne komunikowanie się z innymi. Prototypem zalecanej tu postawy jest medytacja – rozumiana jako stan nieingerującego przyglądania się biegowi myśli, uczuć, doznań fizycznych. Do takiego ujęcia samoświadomości nawiązali niedawno Salovey i Mayer [Salovey, Mayer 1990] – twórcy koncepcji inteligencji emocjonalnej, konstruktu mającego reprezentować nieintelektualne zdolności odpowiedzialne za przystosowanie jednostki do rzeczywistości, zwłaszcza zaś do rzeczywistości społecznej. Według tych autorów, podstawą inteligencji emocjonalnej jest samoświadomość emocji – rozpoznawanie ich w chwili, kiedy powstają, a także zdolność śledzenia ich przebiegu, takie zdolności, jak kontrola emocjonalna czy emocjonalne wspomaganie myślenia są zaś w istocie pochodną samoświadomości.

8. Empatyczność

Empatyczność osoby oznacza jej indywidualne stałe dyspozycje do przejawiania *reakcji empatycznej*, czyli reakcji na doświadczenia innych. Jak wskazuje Davis [Davis 1999], natura empatii jest złożona. Obejmuje zarówno procesy

zachodzące u obserwatora, jak i afektywne i nieafektywne skutki, które pojawiają się w wyniku takich procesów. Wyróżnia się dwa podstawowe aspekty empatii:

- poznawczy – przyjmowanie cudzej perspektywy, zwane też przyjmowaniem ról – mniej lub bardziej trafne wyobrażanie sobie uczuć i myśli drugiej osoby,
- emocjonalny – afektywne reagowanie na sytuację drugiej osoby: reakcje współczucia, troski lub inne emocjonalne odpowiedzi, mniej lub bardziej spójne z emocją osoby obserwowanej [Mehrabian, Epstein 1972].

Ludzie różnią się od siebie pod względem tych aspektów empatii, co daje pewien ogólny, charakterystyczny dla jednostki poziom wrażliwości na myśli i odczucia innych ludzi. Ponadto, obok empatycznych zdolności czy umiejętności osoby, wyróżnia się także jej skłonności empatyczne, czyli preferowane przez nią stałe tendencje do pewnych zachowań, postawy – np. skłonność do wyobrażania sobie perspektywy drugiej osoby. Rozróżnienie to koresponduje z dokonywanym w prezentowanym wyżej modelu kompetencji komunikacyjnej Spitzberga podziałem na wiedzę, umiejętności i motywację. Skłonności empatyczne należałoby zaliczyć do obszaru motywacji. W prowadzonych badaniach empirycznych nad empatią zwykle nie dokonuje się takiego rozróżnienia, jak się wydaje, niesłusznie.

Do określenia i pomiaru różnic indywidualnych w zakresie empatyczności używa się konstruktów, takich jak:

1. **Decentracja interpersonalna** (społeczna) – jest to umiejętność wyjścia poza egocentryczne widzenie świata, przyjmowania perspektywy innego człowieka, a także koordynowania różnych perspektyw, określana też jako skłonność do spontanicznego przyjmowania perspektywy innych.

Pojęcie decentracji poznawczej wprowadził Piaget w celu określenia rozwijającej się z wiekiem umiejętności dostrzegania perspektywy innej niż własna. Zjawisko to zostało następnie rozpoznane w dziedzinie funkcjonowania interpersonalnego; do jego określenia używa się terminów: decentracja społeczna, umiejętność podejmowania roli lub perspektywy innych, umiejętność podjęcia perspektywy społecznej, umiejętność wnioskowania interpersonalnego czy decentracja socjopoznawcza.

Zakres ujmowanej tu zdolności rozciąga się od prostej świadomości, że własna perspektywa podmiotu nie jest jedyną możliwą, poprzez uwzględnianie w kontakcie z drugim człowiekiem tego, że ma on inną perspektywę, do zdolności trafnego odczytania tej perspektywy (zdolność do rozumienia i właściwego przewidywania percepcji, myśli i uczuć innych ludzi) i koordynowania jej ze swoją własną. Według Windischa, przeciwnym do decentracji biegunem jest socjocentryzm, czyli tendencja człowieka do faworyzowania własnego punktu widzenia i własnej wiedzy. Osoba zorientowana socjocentrycznie przejawia tendencję do stosowania własnych kategorii przy interpretacji zachowań społecznych innych osób.

Wyróżnia się trzy aspekty decentracji: percepcyjny, poznawczy i afektywny. W percepcyjnym przyjmowaniu roli drugiego człowieka jednostka wyobraża sobie, w jaki sposób dowolny obiekt lub grupa obiektów jawi się komuś, kto zajmuje fizycznie odmienne stanowisko obserwacyjne. Poznawcze przyjmowanie ról związane jest z wnioskowaniem dotyczącym cudzych myśli, motywacji do działania lub intencji. W wypadku afektywnego przyjmowania ról jednostka wnioskuje na temat emocji i uczuć doświadczanych przez innego człowieka.

Skłonność i zdolność do przyjmowania cudzej perspektywy są właściwościami raczej kształtowanymi środowiskowo niż dziedzicznymi [Davis 1999], rozwijają się od wczesnego dzieciństwa do 14-15 roku życia. Wydaje się też, że istnieje możliwość rozwijania tych cech w wieku dorosłym poprzez różnorodne interakcje społeczne i funkcjonowanie w zróżnicowanym systemie ról oraz dzięki treningowi [Malinowska 1978]. Decentracja powiązana jest z innymi cechami indywidualnymi, takimi jak ogólny poziom funkcjonowania poznawczego, poziom inteligencji ogólnej, koncepcja własnej osoby i stopień akceptacji siebie. Zmienna ta pozytywnie koreluje również z takimi właściwościami człowieka, jak: poziom rozwoju moralnego, niski poziom zachowań agresywnych, gotowość do współpracy z innymi, a także gotowość do zachowań prospołecznych.

2. Emocjonalne reagowanie na obserwowane doświadczenia innych ludzi – czyli, według definicji Stotlanda, „reagowanie emocjonalne obserwatora, spowodowane odczuciem, że ktoś inny doświadcza lub jest na drodze do doświadczenia jakiegoś rodzaju emocji.” (za: [Davis 1999, s. 18]).

Jest to dyspozycja odpowiadająca podstawowemu, wrodzonemu, ludzkiemu mechanizmowi odzwierciedlania emocji innych ludzi, obserwowanemu już u noworodków. Jej indywidualne nasilenie w dużym stopniu związane jest z cechami temperamentalnymi jednostki – konkretnie zaś z emocjonalno-pobudzeniowym typem temperamentu, zgodnie z terminologią Bussa i Plomina [Davis 1999]. Jak zauważają badacze, emocja przeżywana w związku z przeżyciami drugiej osoby nie zawsze jest z nimi spójna. Niespójne reakcje emocjonalne, np. satysfakcja spowodowana cudzym cierpieniem, przez jednych badaczy wykluczana poza obręb empatii, przez innych nazywana jest empatią kontrastową [Davis 1999].

3. Empatyczna troska – współczucie dla innych lub inaczej – rozważanie uczuć innych ludzi w troskliwy i współczujący sposób.

Jest to aspekt empatyczności o najdłuższej historii badań, analizowany już w ramach osiemnastowiecznych systemów etycznych. Wydaje się on kluczowy dla wpływu empatii na zachowanie jednostki wobec innych. Zwraca na to uwagę Greenspan [Greenspan 2000], akcentując jednocześnie związek empatycznej troski ze sposobem wychowania dziecka w domu rodzinnym: „Jednak u podstawy zdolność do rozważania uczuć innych w troskliwy i współczujący sposób wynika z poczucia dziecka, że samo jest kochane i otoczone troską. Bez tego wysiłek postawienia siebie w sytuacji kogoś innego nie musi doprowadzić do empatii. Na przykład jednostka może wyobrazić sobie siebie w sytuacji kogoś innego w celu

zrozumienia, jak go oszukać czy wymanipulować, ale nie będzie odczuwała współczucia. Uczymy się o empatii i współczuciu nie z tego, co się nam mówi, ale ze sposobu, w jaki jesteśmy traktowani. [...] Rodzice mogą uważać siebie za wzór i wskazywać własne współczucie dla innych, ale ich słowa niewiele znaczą, jeśli dzieci nie doświadczyły ich troski i opieki” [Greenspan 2000, s. 146].

Również Deutsch i Madle [Deutsch, Madle 1975] jako dwa odmienne aspekty empatii wyróżniają „różnicowanie pomiędzy sobą i innymi” oraz „troskę o cudze stany emocjonalne”.

Wyniki badań empirycznych potwierdzają znaczącą rolę omawianych skłonności do reakcji empatycznych, jak i empatycznych umiejętności jednostki dla efektywności jej komunikowania interpersonalnego.

Jeśli chodzi o poznawczy aspekt empatii, reprezentowany najczęściej przez decentrację interpersonalną, to wielokrotnie wykazywano istnienie znaczącego negatywnego związku między wysokim poziomem tej umiejętności a zaburzeniami w kontaktach interpersonalnych. Liczni autorzy – tacy jak Anthony, Chandler, Feffer i inni [Malinowska 1985] – wykazali, że z egocentrycznym myśleniem, rozumianym jako nieumiejętność wzięcia pod uwagę perspektywy innych ludzi, wiąże się niezdolność do odczytywania społecznych oczekiwań, mylne interpretowanie zachowań i intencji innych i zachowanie oceniane jako niedelikatne i pozbawione szacunku dla praw innych ludzi.

Johnson [Johnson 1975] stwierdził, że wysoki poziom decentracji ma u dzieci pozytywny związek z umiejętnością współpracy. Z kolei Yeates i Selman wskazywali na pozytywny związek między poziomem umiejętności decentracji interpersonalnej a interpersonalnymi strategiami negocjacyjnymi. Pokazali oni, że wraz ze wzrostem poziomu koordynacji własnej i cudzej perspektywy zmienia się rodzaj umiejętności negocjowania – od zachowania impulsywnego, poprzez strategię jednostronnej, następnie wzajemnej negocjacji, aż do strategii opartej na współpracy.

Bearison i Cassel, badając związek efektywnego komunikowania się z socjolingwistycznym kodem porozumiewania się wyniesionym ze środowiska rodzinnego (rozumianym zgodnie z ujęciem Bernsteina), wykazali, że kod rozwinięty jest bardziej efektywny właśnie ze względu na stymulowanie umiejętności decentracji.

W badaniu Feffera i Suchotliffa [Feffer, Suchotliff 1996] analizowano związek zdolności do poznawczej decentracji interpersonalnej (mierzonej eksperymentalnie i metodą typu „papier-ołówek”) ze skutecznością komunikacji rozumianą jako skuteczność porozumiewania się (efektywność informacyjna). Miarą skuteczności był sukces w grze typu „skojarzenia”(jeden z graczy, „odbiorca”, próbuje odgadnąć hasło na podstawie werbalnych podpowiedzi innego gracza – „nadawcy”). Zgodnie z przewidywaniami, osoby o wyższym poziomie decentracji (przyjmowania ról) ogólnie lepiej radziły sobie w tej grze, ze względu na większe możliwości zrozumienia perspektywy partnera i wykorzystania tych informacji przy wybieraniu wskazówek interpretacyjnych.

Istnieje stosunkowo niewiele wyników badań nad związkami afektywnego aspektu empatii z efektywnym komunikowaniem się. Hill [Hill 1991] wykazał, że badani, którzy oczekują przedyskutowania problemu emocjonalnego, wykazują wyraźne preferencje w stosunku do osób określanych jako serdeczne i rozumiejące. Zatem ludzie, którzy wykazują dyspozycje do przejawiania współczucia, mogą z dużym prawdopodobieństwem być bardziej efektywni w komunikowaniu się o charakterze intymnym.

W badaniach Davisa i Oathouta [Davis 1999] analizowano to zagadnienie w kontekście związków miłosnych. Respondenci oceniali jakość swoich codziennych zachowań komunikacyjnych pod kątem „otwartości” (stopnia udzielania intymnych informacji) i „chęci słuchania” partnera. Stwierdzono, iż u kobiet takie składniki empatyczności, jak skłonność do przyjmowania perspektywy partnera, wysokiej empatycznej troski i niskiego poziomu osobistej przykrości były powiązane z przyjętymi wskaźnikami otwierania się i chęcią słuchania. W odniesieniu do mężczyzn – na jakość ich komunikowania się z partnerkami wpływał poziom ich skłonności do empatycznej troski.

9. Obserwacyjna samokontrola zachowania

Według słów Snydera, twórcy tego pojęcia, jest to „świadomość istnienia różnych obrazów siebie oraz zdolność przystosowywania tych obrazów do aktualnej sytuacji” [Mosty zamiast... 2000, s. 209].

Konstrukcja ten łączy dwa oddzielne wymiary – umiejętność prawidłowego odczytania sytuacji społecznej i wyłowienia z niej wskazówek co do odpowiedniego postępowania oraz plastyczność zachowania – w jedną cechę, określaną również jako umiejętność monitorowania własnego zachowania.

Do pomiaru tej umiejętności Snyder opracował skalę obserwacyjnej samokontroli zachowania. Osoba o wysokim wyniku w tej skali „pragnie dostosować się do wymogów społecznych, jest szczególnie wyczulona na mimikę i autoprezentację innych osób w sytuacjach społecznych i kieruje się tymi wskazówkami, by obserwować i kontrolować własną autoprezentację” [Leary 1999, s. 76]. Jest ona wrażliwa na sygnały dotyczące odpowiedniego postępowania, potrafi dostosować swoje zachowanie do wymagań danej interakcji i wykorzystuje tę umiejętność do kontrolowania wywieranego przez siebie wrażenia. Wchodząc w jakąś sytuację społeczną, podświadomie zadaje sobie pytanie: „Kim powinienem być w tej sytuacji i jak mogę stać się taką osobą?” Czyniąc to, jednostka odczytuje charakter sytuacji i określa, jakiego typu osoby wymaga ów rodzaj sytuacji, konstruuje myślowy obraz lub reprezentację osoby, która najlepiej egzemplifikuje ów typ, służący dalej jako zestaw wskazówek do kontrolowania własnych działań werbalnych i niewerbalnych. Natomiast osoba o niskiej obserwacyjnej samokontroli nie jest wrażliwa na społeczne sygnały dotyczące odpowiedniego zachowania i autoprezentacji, nie umie dobrze ocenić wrażenia, jakie wywiera na innych, i o wiele

rzadziej próbuje manipulować wrażeniem. Jej zachowanie nie stanowi zwykle próby kontrolowania wywieranego wrażenia, jednak – jak wskazują nowsze badania [Leary 1999] – nie musi to oznaczać, że osoba taka jest bardziej skoncentrowana na własnym wnętrzu, bardziej wierna swoim wewnętrznym dyspozycjom i postawom.

Jak zaznacza Wojciszke [Wojciszke 1984], osoby różniące się poziomem obserwacyjnej samokontroli różnią się także pod względem innych zmiennych, takich jak: umiejętność wyrażania emocji, ich autentyczność, poziom międzysytuacyjnej zmienności zachowania związanej z dostosowywaniem go do zmieniających się wymagań czy wreszcie organizacja i dostępność wiedzy o innych oraz samowiedzy. W związku z tym niektórzy autorzy [Wojciszke 1984] wiążą obserwowane różnice z typem posiadanej przez jednostkę koncepcji własnej osoby.

Jednostki o wysokim poziomie obserwacyjnej kontroli zachowania mają tzw. pragmatyczną koncepcję własnej osoby, uważają siebie za bardziej plastyczne, zmienne, zdolne przystosować się do bieżących wymogów sytuacyjnych i podejmowanych celów. Własne zachowanie postrzegają one jako użyteczny środek służący odpowiedniemu zaprezentowaniu się. Dlatego właśnie osoby te skutecznie posługują się czynnikami sytuacyjnymi, konstruując swoje zachowanie. Natomiast jednostki o niskim poziomie obserwacyjnej samokontroli tworzą tzw. pryncypialną koncepcję własnej osoby; uważają siebie za człowieka niezmiennie pozostającego sobą, niezależnie od zmieniających się sytuacji i partnerów interakcji. Uważają też, że ich zachowania odzwierciedlają rzeczywiste przekonania i stany wewnętrzne. Owe „autokoncepcje” wpływają na zachowanie za pośrednictwem formułowanych na ich podstawie poznawczych scenariuszy.

Istnieje wiele danych empirycznych świadczących o związku opisywanej dyspozycji z umiejętnością komunikowania się jednostki.

Readorn [Readorn 1987] wykazała, że osoby, które charakteryzuje powodowana obserwacyjną samokontrolą elastyczność zachowania, znacznie lepiej unikają zaburzeń w komunikowaniu się (*conversational deviance*), takich jak: utrzymywanie zbyt małego dystansu fizycznego, przerywanie wypowiedzi drugiej osoby, nieodpowiedni sposób zmiany tematu itp.

Również Sypher i Sypher [Readorn 1987] stwierdzili znaczącą pozytywną korelację pomiędzy tą cechą jednostki a efektywnością jej komunikowania się. Roloff zaś [Readorn 1987] wykazał, że wysoka obserwacyjna samokontrola zwiększa skuteczność komunikacji perswazyjnej – jednostka nią obdarzona potrafi dostosowywać swoje strategie perswazyjne do reakcji partnera. Z kolei Miller [Miller 1983] ujawnił w badaniach u osób o niskim poziomie obserwacyjnej samokontroli specyficzną, trwałą tendencję do stosowania stale tych samych strategii perswazyjnych, bez względu na ich skuteczność i bez względu na ewentualne skutki uboczne, z reguły niepożądane. Jak podaje Readorn [Readorn 1987], zaobserwowano także, iż osoby o wysokim poziomie obserwacyjnej samokontroli w trakcie wystąpień publicznych potrafią bardziej efektywnie utrzymywać uwagę

audytorium poprzez zmianę stylu prezentacji w momencie dostrzegania sygnałów znudzenia. Inne badania [Nęcki 1992] nad osobami o wysokim poziomie obserwacyjnej samokontroli wykazały, że osoby te:

- 1) przejawiają swoje uczucia z większą łatwością i bardziej zrozumiale dla innych niż osoby o niskich wskaźnikach,
- 2) mają silną potrzebę utrzymywania intensywnych kontaktów społecznych,
- 3) są bardziej wrażliwe na reakcje innych osób na swoje wypowiedzi,
- 4) wykazują większą sprawność w zakresie pełnienia funkcji zarówno nadawcy, jak i odbiorcy, jednak najlepiej porozumiewają się z osobami o podobnie wysokim poziomie obserwacyjnej samokontroli.

Jak wykazał Snyder [Snyder 1974], osoby te są bardziej zaciekawione ludźmi: mają większe zapotrzebowanie na informacje dotyczące innych, zwracają na nie większą uwagę, lepiej je zapamiętują, jak również bardziej aktywnie ich poszukują. Oprócz tego, lepiej dostosowują liczbę wyjawianych o sobie informacji do stopnia, w jakim odsłania się partner. Shaffer, Smith i Tomarelli [Leary 1999] zaobserwowali, że u osób o słabej obserwacyjnej samokontroli stopień, w jakim odsłaniała się druga osoba, miał niewielki wpływ na ich własne zwierzenia. Ponadto w badaniach Geizera, Raricka i Soldowa [Leary 1999] ujawniono, że osoby takie lepiej odczytują cudze emocje na podstawie mimiki, trafniej też określają prawdziwość wypowiedzi partnera. Z kolei Jones i Baumeister [Jones, Baumeister 1976] wykazali, że osoby o silnej obserwacyjnej samokontroli potrafią także lepiej rozpoznać, kiedy inni ludzie próbują nimi manipulować lub przypodobać się im.

Wyniki niektórych badań wskazują na istnienie wzajemnych związków między omówionymi dyspozycjami psychologicznymi, warunkującymi efektywność komunikowania się.

Jak podają Miller, Berg i Archer [Miller, Berg, Archer 1983], skłonność do przyjmowania perspektywy innych jest pozytywnie powiązana z przejawianą przez jednostkę umiejętnością otwierania innych. Jest to intuicyjnie zrozumiałe, natomiast mniej oczywista jest wykazana przez tych badaczy pozytywna korelacja między wysokim poziomem prywatnej samoświadomości i umiejętnością otwierania innych. Jak spekulują autorzy, być może im więcej wiemy o sobie, tym chętniej otwieramy się przed innymi lub może odwrotnie – im więcej ujawniamy innym o sobie, tym bardziej świadomi stajemy się siebie, także dzięki uzyskanej informacji zwrotnej. Oprócz tego, istnieje pozytywna korelacja między silną prywatną samoświadomością i poziomem własnej otwartości jednostki.

Literatura

- Bobryk J., *Jak tworzyć, rozmawiając. Skuteczność rozmowy*, PWN, Warszawa 1995.
 Cegala D.J., *Interaction Involvement: A Cognitive Dimension of Communication Competence*, „Communication Education” 1981, nr 30, s. 109-121.

- Davis D.A., Perrowitz W.T., *Consequences of Responsiveness in Dyadic Interactions: Effects of Probability of Response and Proportion of Content – Related Responses*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1979, nr 37, s. 534-550.
- Davis M., *Empatia. O umiejętności współodczuwania*, GWP, Gdańsk 1999.
- Deutsch F., Madle R.A., *Empathy: Historic and Current Conceptualizations, Measurement and Cognitive Theoretical Perspective*, „Human Development” 1975, nr 18, s. 267-287.
- Epstein M., *Thoughts without a Thinker*, Basic Books, New York 1995.
- Feffer M., Suchotliff L., *Decentering Implications of Social Interactions*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1996, nr 4, 415-422.
- Greenspan, *Rozwój umysłu*, Rebis, Poznań 2000.
- Grzesiuk L., *Studia nad komunikacją interpersonalną*, PTP, Warszawa 1994.
- Grzesiuk L., *Style komunikacji interpersonalnej*, Wyd. UW, Warszawa 1979.
- Heller K., *Interview Structure and Interview Style Initial Interviews*, [w:] *Studies in Dyadic Communication*, red. A.W. Siegman, B. Pope, Pergamon Press, New York 1972.
- Hill C.A., *Seeing Emotional Support: The Influence of Affiliative Need and Partner Warmth*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1991, nr 60, s. 112-121.
- Jacobi J., *Psychologia C.G. Junga*, Wydawnictwo Wodnika, Warszawa 1993.
- Johnson D.W., *Affective Perspective Taking and Cooperative Predisposition*, „Developmental Psychology” 1975, nr 11, s. 869-870.
- Jones E.E., Baumeister R.F., *The Self – Monitor Looks at the Ingratiation*, „Journal of Personality” 1976, nr 44, s. 654-674.
- Kořta M., Doliński D., *Poznawcze podejście do osobowości*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2, *Psychologia ogólna*, GWP, Gdańsk 2000.
- Kozielecki J., *Psychologiczna teoria samowiedzy*, PWN, Warszawa 1986.
- Kurcz I., *Psychologia języka i komunikacji*, Scholar, Warszawa 2000.
- Leary M., *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*, Gdańsk 1999.
- Malinowska M., *Pomiar umiejętności decenteracji interpersonalnej. Test Podejmowania Ról M. Feffa*, [w:] *Materiały do nauczania psychologii*, s. III, t. 4, *Metody badań psychologicznych*, red. E. Paszkiewicz, T. Szustrowa, PWN, Warszawa 1985.
- Malinowska M., *Wpływ treningu interpersonalnego na gotowość do zachowań prospołecznych*, [w:] *Teoria osobowości a zachowania prospołeczne*, red. J. Reykowski, Wyd. IFiS PAN, Warszawa 1978.
- Mead G.H., *Umysł, osobowość i społeczeństwo*, PWN, Warszawa 1979.
- Mehrabian A., Epstein N., *A Measure of Emotional Empathy*, „Journal of Personality” 1972, nr 40.
- Miller G.R., de Turck M.A., Korbfleisch P.J., *Self – Monitoring, Rehearsal and Descriptive Communication*, „Human Communication Research” 1983, nr 10, s. 97-118.
- Miller L.C., Berg J.H., Archer R.L., *Openers: Individuals Who Elicit Intimate Self – Disclosure*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1983, nr 44,6, s. 1234-1244.
- Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, red. J. Stewart, PWN, Warszawa 2000.
- Necki Z., *Komunikowanie interpersonalne*, Ossolineum, Wrocław 1992.
- Niebrzydowski L., Płaszczński E., *Przyjaźń i otwartość w stosunkach międzyludzkich*, PWN, Warszawa 1989.
- Norton R., *Communication Style*, Sage, Beverly Hills 1983.
- Pearce W., Sharp M., *Self Disclosure Communication*, „The Journal of Communication” 1973, nr 23, 4, s. 400-425.
- Readorn K.K., *Interpersonal Communication. Where Minds Meet*, Wadsworth Publishing Company, Belmont 1987.
- Rubin I., *Communication Competence*, [w:] *Speech Communication: Essays to Commemorate the 75th Anniversary of the Speech Communication Association*, G.M. Philips, J.T. Wood, Southern Illinois University Press, Carbondale 1990.

- Salovey P., Mayer J.D., *Emotional Intelligence. Imagination*, „Cognition and Personality” 1990, nr 9, s. 185-211.
- Snyder M., *Self – Monitoring of Expressive Behavior*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1974, nr 30, s. 526-537.
- Spitzberg B.H., *An Examination of Trait Measures of Interpersonal Competence*, „Communication Reports” 1991, nr 4, 1.
- Spitzberg B.H., Cupach W.R., *Handbook of Interpersonal Competence Research*, Springer Verlag, New York 1989.
- Spitzberg B.H., Cupach W.R., *Interpersonal Communication Competence*, Sage, Beverly Hills 1984.
- Szopiński J., *Komunikacja interpersonalna w małżeństwie*, „Roczniki Filozoficzne” 1979, nr 24, 4, s. 79-91.
- Świętochowski W., *Psychologiczne uwarunkowania stylu komunikowania się*, „Psychologia Wychowawcza” 1983, nr 3, s. 216-223.
- Tannen D., *Co to ma znaczyć?*, Zys i S-ka, Poznań 1997.
- Wiemann J.M., *Explication and Test of a Model of Communicative Competence*, „Human Communication Research” 1977, nr 3, s. 195-213.
- Wojciszke B., *Skala pragmatyzmu – treść i charakterystyka psychometryczna*, „Przegląd Psychologiczny” 1984, nr 27, 3, s. 723-743.
- Zaborowski Z., *Psychospołeczne problemy samoświadomości*, PWN, Warszawa 1989.

WHAT DECIDES ABOUT OUR QUALITY OF CONVERSATION WITH OTHERS – THE PERSONAL PREDICTORS OF CONVERSATIONAL STYLE AND COMMUNICATIVE COMPETENCE

Summary

The article discusses two theoretical notions, which represent individual differences in range of interpersonal communication: conversational style and level of communicative competence. It compares some manners of defining above-mentioned.

Bianka Lewandowska – dr, adiunkt w Zakładzie Psychologii Klinicznej i Zdrowia Uniwersytetu Wrocławskiego.