

Lech Górniak (Kraków)

Dorota Ortenburger (Częstochowa)

## **Jakość komunikowania się a indywidualne możliwości na rynku pracy**

Myśląc o aktywności życiowej człowieka w kontekście jego potrzeb jako istoty społecznej – jedną z radykalnych form upostaciawiającą niekorzystne zmiany w zakresie społecznego funkcjonowania stanowi brak lub utrata możliwości wykonywania preferowanej (lub przynajmniej mieszczącej się w granicach jego akceptacji) pracy. Funkcjonowanie na rynku, bezrobocie i jego skutki czy uzyskanie zatrudnienia w wybranej formie stanowią obecnie ważny przedmiot opisu i wyjaśniania psychologicznego. W ujęciu takim przeważa dodatnie wartościowanie działań ukierunkowanych zarówno na zwiększanie umiejętności zawodowych, jak i dotyczących sfery oddziaływań symbolicznych, których przykładem jest komunikacja.

W obszarze badań dotyczących społecznych uwarunkowań oraz skutków efektywnego komunikowania dominuje perspektywa pragmatyngwistyczna. W tym miejscu nawiązujemy do tych pragmatyngwistycznych koncepcji, które rozpatrując uwarunkowania procesu komunikacji, łączą w sobie perspektywę badań nad językiem z perspektywą badań nad kontaktem interpersonalnym. Wspólną ich płaszczyznę stanowi uwzględnienie zasad organizacji treści i zasad organizacji kontaktu interpersonalnego (Levinson, 1983), postulat koordynacji zachowań instrumentalnych interpersonalnych osób podejmujących aktywność komunikacyjną (Nęcki, 1992) oraz uwzględnienie zjawiska tzw. dwupoziomowości przekazów, tj. poziomu treści i relacji (Bateson, 1972; Watzlawick i wsp., 1967; Nęcki, 1992).

Na podstawie tych koncepcji można określić dwie determinanty konstytuowania się jakości komunikowania interpersonalnego. Determinantę pierwszą stanowi „obszar” znaczeniowo najbliższy pojęciu kompetencji komunikatywnej, obejmujący szereg umiejętności i zdolności. Od chwili sformułowania przez Hymes’a definicji kompetencji komunikacyjnej, uwzględniającej obok wiedzy i umiejętności lingwistycznych także czynniki socjokulturowe, w nauce o komunikacji rozwinęło się wiele, nawet częściowo sprzecznych ze sobą koncepcji kompetencji komunikacyjnej. Można powiedzieć, że są one rezultatem zmian w podejściach badawczych na kolejnych etapach rozwoju nauki o komunikowaniu – lub wręcz, że kolejne definicje terminu kompetencja komunikacyjna, częściowo odzwierciedlają różne nurty w nauce o komunikowaniu interpersonalnym. Na ukształtowanie się kolejnych definicji tego terminu niewątpliwie miały wpływ różne lingwistyczne, poznawcze

i społeczne podejścia teoretyczne, z których każde akcentowało inny aspekt procesu komunikacji. I tak, w obrębie pojęcia kompetencji komunikacyjnej znalazły się umiejętności lingwistyczne, tj. kompetencja lingwistyczna warunkująca rozumienie i budowanie zdań (m.in. Hymes, 1974), jak i umiejętności poznawcze, które pozwalają porozumiewającym się poruszać się w przestrzeni znaczeń (m.in. Bates, 1979; Shields, 1979). W ujęciu operacyjnym kompetencja komunikacyjna wyraża się szeroko pojętymi umiejętnościami komunikowania się.

Drugą determinantę jakości procesu komunikowania się pozwoliliśmy sobie przedstawić w postaci własnego ujęcia problemu subiektywnego spostrzegania jakości własnych sposobów komunikowania się, w postaci pojęcia *tożsamości komunikacyjnej*. Rozumiemy ją jako kształtującą się w toku doświadczania *samoświadomość własnej efektywności* (jej stopnia lub braku) w zakresie kształtowania i realizowania relacji poprzez aktywność komunikacyjną (Ortenburger, Górniak, 1995). Przejawami tak rozumianej tożsamości komunikacyjnej są więc autoewaluacje, dotyczące własnych zachowań służących porozumiewaniu się oraz ich skuteczności. Oto przykład takich autoewaluacji, odnoszących się do recepcji oraz emisji: „Nie umiem przekonywująco wyrażać swoich intencji”, „Często czuję, że nietrafnie dobieram słowa, osłabiając tym siłę moich argumentów”. Natomiast o charakterze pozytywnym: „Umiem dopasowywać się do mojego rozmówcy” lub „nie trzeba mi tego samego powtarzać dwa razy”. Jeszcze inną kwestię stanowi to, czy ten subiektywny obraz repertuaru własnych zachowań komunikacyjnych i ich skuteczność jest trafny.

Obraz samego siebie wpływa bezpośrednio na aktywność komunikacyjną ludzi. W związku z tym udało się ustalić kilka zależności, a wśród nich poniższe:

- Osoby o dobrze rozbudowanym i zorganizowanym obrazie samego siebie lepiej dopasowują wypowiedzi do swojego audytorium, zarówno pod względem formy, jak i treści.
- Zaufanie do siebie, pewien stopień pewności siebie poprawia komunikowanie się dzięki zmniejszeniu lęku przed autoekspresją, zwiększa umiejętność kontrolowania się dzięki zmniejszeniu lęku przed autoekspresją, zwiększa umiejętność kontrolowania zachowań innych ludzi i ułatwia uzyskanie wysokiego stopnia zgodności we współdziałaniu.
- Zaufanie do siebie zwiększa jakość odbioru informacji i przekazów, umożliwia lepsze pełnienie roli słuchacza (Nęcki, 1996).

Do skoncentrowania się na analizie związku pomiędzy sposobem komunikowania się a funkcjonowaniem na rynku pracy zainspirowały nas idee i rezultaty badań nad kompetencją komunikacyjną, prowadzonych w krakowskim ośrodku psycho-lingwistycznym (Bokus, Haman, 1994). Uwzględniamy w tej analizie poziom relacyjny i treściowy procesu komunikowania się. Mówiąc o ww. funkcjonowaniu, myślimy o podejmowaniu i realizowaniu ról nadawcy i odbiorcy komunikatów w sieci ról społecznych, których fragment stanowi obszar pracy zawodowej i interakcji w pracy oraz własna pozycja w strukturze komunikacyjnej. Powiązanie to jest analizowane w koncepcji reguł społecznych D. Crushama, w myśl której reguły komunikacyjne tworzą ogólne i specyficzne wzorce będące podstawą wyja-



śniania, przewidywania i kontroli zachowań komunikacyjnych (1982). Także i inni autorzy wskazują na istnienie powiązań pomiędzy podejmowaniem i realizowaniem roli nadawcy i odbiorcy komunikatów a uczestnictwem w interakcjach związanych z pełnieniem ról społecznych (Grimshaw, 1982; Knapp i Miller, 1985; Nęcki 1992). W tym ujęciu pełnienie roli zawodowej, wymagającej odrębnych sposobów używania języka, dostosowanych do zakresu i rodzaju wiedzy potrzebnej do jej realizacji, wiąże się z jakością procesu komunikowania się z innymi ludźmi (por. M. Przetacznik-Gierowska, 1992). Zgodne jest to z paradygmatem *rozwoju* potencjalnie istniejącego u każdego człowieka społecznego wymiaru kompetencji komunikacyjnej, *urzeczywistniającego się* w społeczeństwie w zróżnicowanych kontekstach. Implikuje to pozytywny (rozwojowy) kierunek tych zmian.

Istotną przesłanką do rozpatrywania zależności pomiędzy jakością komunikacji a aktywnością zawodową jest ujmowanie roli komunikowania się jako pozaekonomicznego czynnika sukcesu. Zakładając, że komunikowanie interpersonalne skupia w sobie wiele elementów budujących umiejętności społeczne, między innymi takich jak: ujmowanie stanu rzeczy z innego punktu widzenia niż własny, trafne wyciąganie wniosków, otwartość, można przypuszczać, że jego jakość ma moc predyktywną, przyczyniającą się do określenia rezultatów w dziedzinie kontaktów pracy i szans społecznych. Motywacja do komunikowania (w tym do czynnego słuchania), czy też świadomość swojej roli w komunikowaniu oraz działających w nim sprzężeń zwrotnych i inne przejawy tożsamości komunikacyjnej, mogą być samoistnymi czynnikami sukcesu interpersonalnego, przyczyniając się do podwyższenia lub obniżenia indywidualnej skuteczności, między innymi w staraniach, których celem jest podjęcie (lub przywrócenie czy utrzymanie) aktywności zawodowej.

Czy komunikowanie się może być więc istotnym predyktorem powodzenia lub niepowodzenia w tej dziedzinie? Odpowiedzi w pewnej mierze udzielają przedstawiane w literaturze dane, które pokazują, że względnie wysokie poczucie własnej efektywności w zakresie emisji poprawia komunikowanie się dzięki zmniejszeniu lęku przed autoekspresją (por. Crushman i Pearce, 1977). Z kolei w sytuacjach rozbieżności interesów (konfliktu), czy też w sytuacjach zadaniowych, zaufanie do swoich umiejętności wyławiania głównych intencji poprawia jakość odbioru czy recepcji. W taki sposób aktywizowana w procesie komunikowania się umiejętność autorefleksji oraz samoświadomość ograniczeń percepcyjnych swoich i partnera upostaciawia się w autokreacji komunikacyjnej (*self monitoring*).

Określenie to występuje w podobnym znaczeniu w koncepcji Marka Snydera (1976), w której analizuje on powiązania pomiędzy zdolnością i autokreacją a podejmowaniem roli nadawcy i odbiorcy. Pragmatyczne wcielenie tych idei odnaleźć można w programach szkoleń w zakresie konstruktywnej komunikacji, referowanych w opracowaniach poświęconych zagadnieniom porozumiewania się w kontekście roli zawodowej – pracy. Na takich kursach oferuje się w ramach treningu zdobywanie doświadczeń pozwalających z większą trafnością dopasować swoje zachowania komunikacyjne do wyobrażonych oczekiwań społecznych, zwiększając swe szanse na realizację postawionego celu.

Jednocześnie warto zwrócić uwagę, co także stanowi cel niniejszej pracy, na prawdopodobieństwo występowania zmian jakości komunikowania, cechującej danego człowieka, także i w powiązaniu ze znaczącymi, a *niepożądanymi* zmianami w zakresie roli społecznej (w tym np. zawodowej). Z całą sekwencją takich zmian wiąże się utrata pracy – bezrobotność – rozumiana we wzmiankowany już sposób, jako utrata przez osobę możliwości wykonywania preferowanej lub mieszczącej się w granicach jego akceptowalności pracy.

Istnieją przedstawiane w literaturze rezultaty badań, wskazujące na pewne cechy ujawniające się w trakcie porozumiewania, związane z pełnieniem roli nadawców i odbiorcy, wpływające obniżająco na jakość porozumiewania się. Wyniki badań prowadzonych w populacji osób bezrobotnych wskazują na wpływ gorszej kondycji psychicznej i pewnych cech osobowości na prawdopodobieństwo utraty pracy. Za istnieniem takiego powiązania przemawiają wyniki badań podłużnych, wskazujące na fakt, że wśród osób bezrobotnych znajduje się nadreprezentacja osób neurotycznych (Czapiński, 1994), nieszczęśliwych i niezdolnych do radzenia sobie z problemami życiowymi (Verkley i Stolk, 1990). Zatem przekonania i ewaluacje na temat swoich możliwości interpersonalnych, ze względu na swój interakcyjny charakter, ulegają zmianie. Zmiany w rodzaju utraty pracy mogą być bardzo istotnym czynnikiem oddziałującym na poziom lęku (Czapiński, 1994) i zdolność do radzenia sobie z problemami (Verkley, Stolk, 1990). W sytuacji tej następuje fluktuacja informacji o tym, kim się jest w świecie społecznym (autoidentyfikatory), jak autoewaluacji, zawierających oceny pod względem przypisywanych sobie cech. Nęcki (1992) podkreśla, że obraz samego siebie wpływa na przejawianą aktywność komunikacyjną: pozytywny ją podwyższa, negatywny obniża.

## Literatura

- Bates, E. (1979). *The emergence of symbols: cognition and communication in infancy*. New York: Academic Press, Inc.
- Bateson, (1972). *Step to an Ecology of Mind*. New York: Ballentine Books.
- Bokus, B., Haman, M. (1994). *Z badań nad kompetencją komunikacyjną*. Warszawa.
- Czapiński, J. (1994). *Psychologia szczęścia. Przegląd badań i zarys teorii cebulowej*. Warszawa: PTP.
- Hymes, D.H. (1974). *On communicative competence*, [w:] Prode, J.S., Holmes, W. (Eds.). *Socio-linguistic, Penguin Model Linguistics Readings*.
- Knapp, M., Miller, G. (1985). *Handbook of interpersonal communication*. Sage Publ. Hause.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. Oxford.
- Lipka, A. (1992). *Indywidualne koszty bezrobocia*. Polityka Społeczna, 3.
- Manek, A.M. (1992) *Psychologiczna problematyka bezrobocia*. Przegląd Psychologiczny, I.
- Nęcki, Z. (1992). *Komunikowanie interpersonalne*. Wrocław, Zakład Ossolineum.
- Ortenburger, D., Górniak, L. (1995). *Tożsamość komunikacyjna u osób pozostających w sytuacji utraty pracy* [w:] Bańka, A. (Red.), Derbis, R. *Pomiar i poczucie jakości życia u aktywnych zawodowo oraz bezrobotnych*. Poznań – Częstochowa, UAM–WSP.

- Przetacznikowa-Gierowska, M. (1992). *Struktura i organizacja dialogów dzieci w sytuacji zadaniowej*. [w:] Bokus, B., Haman, H. (Red.). *Z badań nad kompetencją komunikacyjną dzieci*.
- Shields, M. (1979). *Znaczenie badań nad umiejętnościami dialogowymi dzieci w wieku przedszkolnym*. *Psychologia Wychowawcza*, 5.
- Verkley, H., Stolk, J. (1990). *Does happiness lead into idleness?* [w:] Veenhoven, R. (Eds.), *How harmful is happiness?* Rotterdam, Universitaire Pers Rotterdam.
- Watzlawick, P., Beavin, H., Jackson, D. (1967). *Pragmatics of human Communication*. New York: Norton.