

Agnieszka SZEWCZYK-ZAKRZEWSKA

Komunikacja w sytuacji zadaniowej

Wprowadzenie

Większość doświadczeń gromadzonych w biegu życia jednostki dotyczy sytuacji przekazywania i odbierania informacji, która dokonuje się na różnych poziomach i stanowi złożony proces zarówno w sferze indywidualnej, jak i interpersonalnej.

Problematyka komunikowania się ludzi i różnych sytuacji, w których ten proces zachodzi jest tematem prezentowanego artykułu. Spośród wielu form werbalnego przekazu informacji wybrano dialog, w sytuacji gdy jego uczestnicy rozwiązują określone zadanie. Główny obszar poszukiwań dotyczy konwersacji prowadzonej w diadach w trakcie rozwiązywania zadania o charakterze problemowym. Metoda analizy konwersacji pozwoliła na ujęcie różnorodnych relacji w obrębie diady oraz różnic w zachowaniach komunikacyjnych, w zależności od płci i roli pełnionej przez uczestników w rozmowie.

Analiza konwersacyjna i jej znaczenie w procesie komunikowania się

Analiza konwersacyjna jest metodą wyjaśniania i interpretowania zjawiska rozmowy. Nasze rozważania rozpoczniemy więc od analizy samej rozmowy. Rozmowa jest najczęściej podejmowanym sposobem kontaktu między ludźmi. Jest to proces, który obejmuje złożony zespół zachowań zarówno obserwowalnych, jak i nieobserwowalnych rozgrywających się w sferze indywidualnej, interpersonalnej i społecznej.

Aby odpowiedzieć na pytanie dotyczące istoty konwersacji, rozpoczniemy nasze rozważania od określenia S. Levinsona. Uważa on, że konwersacja jest to sposób mówienia, w toku którego uczestnicy (dwóch lub więcej) „swobodnie wymieniają się rolą nadawcy i odbiorcy”. Rozmowa ta przebiega w otoczeniu nieinstytucjonalnym (za: Nęcki, 1996, s. 134). Za Levinsonem można przyjąć, że konwersacja „to typowe użycie języka, uwzględniające parametry czasowe, przestrzenne, społeczne, psychiczne i lingwistyczne współuczestników sytuacji komunikowania się” (ibidem, s. 134).

Opisując warunki rozmowy Levinson przyjmuje, że osoby rozmawiające podzielają pewną wiedzę o świecie i mogą się do niej odwoływać.

G. Leech twierdzi, że najważniejszym elementem konwersacji jest „aktywne poszukiwanie najtrafniejszych, to jest najbardziej zrozumiałych sposobów wyrażania swych intencji (...)” i także rozpoznawanie intencji rozmówców z odniesieniem do wymogów sytuacji.

Właściwe implikatury konwersacyjne polegają na „pragnieniu porozumienia się” tak, aby łącząc znaczenia wypowiedzi osoby ze wskazówkami sytuacyjnymi można było wyprowadzić ostateczny wniosek o sensie wypowiedzi. Podstawowy tekst wypowiedzi jest więc poszerzony o kontekst interpersonalny.

Możemy więc mówić o znaczeniu konwencjonalnym wypowiedzi i dużo szerszym jej znaczeniu konwersacyjnym, z każdego z tych znaczeń wynikają odpowiednie implikatury. Rozmowa w ujęciu Leecha opiera się na współpracy jej uczestników polegającej na tym, że „mówca dokłada starań, by wybrać najtrafniejszą wersję językową wypowiedzenia, zaś słuchacz dokłada wszelkich starań, by wybrać najtrafniejszą wersję interpretacji” (za: Nęcki, s. 136).

Stanowisko M. Mc Laughlin jest nieco odmienne, autorka twierdzi, że najbardziej znaczącą w rozmowie jest rola osoby mówiącej, od której planowania i działań komunikacyjnych należy istota rozmowy, „mówca wykorzystuje dostępne sobie zasoby językowe i pozajęzykowe w celu wytworzenia przekazu lub serii przekazów ukierunkowanych na osiągnięcie wybranego celu” (za: Nęcki, s. 136). Osoba ta tworzy jakby program rozmowy uwzględniając w nim intencje i przypuszczalne działania rozmówcy. Planowanie może dotyczyć globalnej organizacji rozmowy jak i lokalnej, związanej ze spójnością poszczególnych wypowiedzi.

Aby uporządkować przebieg konwersacji wyróżnił Nęcki szereg czynników, które nań wpływają. Są to czynniki:

- „procesy poznawcze”,
- „uwarunkowania społeczne i kulturowe”,
- „motywacja”,
- „aparat anatomiczno-fizjologiczny”,
- „zmienne osobowościowe”,
- „cechy interakcji”,
- „stan emocjonalny”,
- „sytuacja zewnętrzna.”

Mówiąc o procesie komunikowania się nie można pominąć pragmatyki językowej. W szerszym znaczeniu pragmatyka obejmuje następujące aspekty użycia języka: komunikowanie, rozumowanie, motywacje psychologiczne, komunikacje i jej społeczne uwarunkowania. Ten kierunek badań stał się z czasem przedmiotem psycholingwistyki i socjolingwistyki (Verschueren, 1987).

W latach siedemdziesiątych pojawiła się tendencja do identyfikowania pragmatyki z teorią aktów mowy i w ciągu następnych dekad do pragmatyki włączono jako podstawową problematykę dotyczącą zasad poprawnego użycia języka. Austin (za Verschueren, 1987) zaproponował kategorie aktów mowy, które mogą występować równocześnie, podczas pojedynczej wypowiedzi. Należą do nich następujące typy:

- 1) lokucyjny – dotyczący wypowiedzenia zdania, tj. artykulacji dźwięków, łączenie wyrazów w większe całości, przekazujący treść semantyczną,
- 2) illokucyjny – jest to wypowiedzenie, które poprzez jego użycie stanowi samo w sobie akt mowy (obietnica, rozkaz, pytanie, twierdzenie, np. w trakcie udzielania ślubu czy chrztu),
- 3) perlokucyjny – występuje wtedy, gdy wypowiadamy zdanie aby wywrzeć na odbiorcy różnego rodzaju wpływ (np. wprawić w zakłopotanie, gniew, rozbawienie czy zadowolenie).

J.R. Searle wyraźnie rozróżnia siłę illokucyjną wypowiedzenia od jej perlokucyjnego skutku. To samo zdanie może mieć inną siłę illokucyjną, np. „Pojedziesz na wieś” może oznaczać obietnicę, groźbę lub rozkaz.

Teoria aktów mowy znalazła szerokie zastosowanie w pragmatyce.

Referując poglądy poszczególnych badaczy należy podkreślić znaczenie tych koncepcji, które wprowadzają ogólne zasady konwersacji. Na uwagę zasługuje tu koncepcja H.P. Grice’a, zwana teorią implikatur.

Implikatura jest to pojęcie, które opiera się na rozróżnieniu między tym, co mówca wypowiada a tym, co może mieć dodatkowo na celu (implikować).

Teoria Grice’a zakłada tworzenie niekonwencjonalnych znaczeń wypowiedzi opartych na wiedzy pozajęzykowej rozmówców i aktualnym kontekście konwersacyjnym, można ogólnie podzielić implikatury na logiczne i konwersacyjne.

Zasady konwersacji Grice’a są podporządkowane regule kooperacji, która zobowiązuje uczestników rozmowy do tworzenia wkładów w nią „w odpowiednim momencie i przy akceptacji celu i kierunku konwersacji” (Nęcki, 1996, s. 139). Do zasad konwersacji należą: zasada jakości, ilości, odpowiedzialności i sposobu.

Wymienione zasady dotyczą w sposób oczywisty sprawnej konwersacji, a jednak – jak uczy praktyka życia codziennego – są one często łamane ze szkodą dla przebiegu rozmowy i jej rezultatów.

G. Leech opracował reguły, którymi powinni kierować się rozmówcy w trakcie konwersacji. Badacz ten, w pewien sposób, rozbudował ogólne zasady przedstawione przez Grice’a. Autor postuluje, by organizacja tekstu była podporządkowana następującym regułom:

- poprawności gramatycznej i zrozumiałości,
- dostosowania wypowiedzi do kontekstu lingwistycznego,
- ekonomiczności w konwersacji,
- ekspresyjności.

Kontakt interpersonalny natomiast powinien odpowiadać prawidłom, czyli regułom: uprzejmości, aprobaty rozmówcy, skromności, zgodności, współdziałania, ironii, atrakcyjności treści i Polyanny.

Ta ostatnia reguła wymaga wyjaśnienia, ponieważ poprzedzające ją są oczywiste znaczeniowo. Reguła Polyanny to przepis na rozmowę, w trakcie której unikniemy tematów przykrych dla rozmówcy, ponieważ mogą one wywołać smutne skojarzenia.

Kolejnym badaczem z zakresu problematyki organizacji konwersacji jest H. Sacks. Twierdzi on, że najważniejszą cechą konwersacji jest płynność. Polega to na przejmowaniu ról między mówcą i słuchającym. Zjawisko nosi nazwę przejmowania tur i w badanym przez nas przypadku konwersacji w sytuacji zadaniowej jest ważne i będzie przedmiotem odrębnej charakterystyki.

Mechanizmy konwersacji wg Sacksa polegają na przestrzeganiu tzw. „dziesięciu przykazań”. Dotyczą one szczegółowych wskazówek, jak np. ile może trwać milczenie słuchacza (ok. 1 sek.) czy też prawideł ogólnych, jak: swoboda, liczba uczestników, kolejność zabierania głosu, wskazywania rozmówcy, długość wypowiedzi.

Szerzej ujął to zjawisko Duncan (1972), który wprowadził kategorie zachowań mogących świadczyć o tym, że mówca jest gotowy do przekazania głosu. Autor definiuje pojęcie jednostki interakcji wyszczególniając charakterystyczne zachowania uczestników rozmowy.

Nęcki uważa, że najbliższy prawdy jest model konwersacji „łączącej punkt widzenia Duncana i Sacksa.” (Nęcki, 1996, s. 157)

Znaczenie rozumienia wypowiedzi wiąże się ściśle z ich interpretacją. Wielu badaczy, a wśród nich T. Van Dijk (1977 za Nęckim 1996) zwraca uwagę na nieprzydatność analizy semantycznej nawet w tak częstej i prostej formie wypowiedzi jak „Przyjdę jutro!”, ponieważ interpretacja jej zależy od kontekstu i może być informacją, obietnicą lub pogroźką. Nęcki poszerza tę interpretację o „polecenie, zgodę, odmowę i propozycje” (Nęcki, s. 148).

Van Dijk opracował także podział sytuacji konwersacyjnych na cztery podstawowe klasy: sytuacje prywatne, sytuacje publiczne, sytuacje instytucjonalne i nieformalne.

Klasy te mogą się nakładać i powstaje np. sytuacja instytucjonalno-prywatna. Uczestnicy konwersacji zostali również sklasyfikowani przez autora na kategorie społeczne ze względu na: zajmowane pozycje, pełnione role i status, wiek, płeć, pochodzenie, relacje międzyludzkie – dominacje, autorytet, funkcje społeczne.

Połączenie wymienionych klas sytuacji konwersacyjnych i cech społecznych osób, które rozmawiają z ich systemem poznawczym daje możliwość dotarcia do procesu interpretacji wypowiedzi uczestników konwersacji.

Zagadnieniem konwersacji w sytuacji zadaniowej zajmowało się, jak wynika z literatury, niewielu badaczy (Brouwer, Gerritsen, De Haan, 1979, Pederson, 1979, Leet-Pellegrini, 1994), których wyniki posłużyły do opracowań założeń teoretycznych podjętych przez autorkę badań.

Posługując się zaprezentowaną przez Z. Nęckiego klasyfikacją elementów analizy konwersacyjnej można wyróżnić jej trzy podstawowe aspekty: aspekt treściowy, aspekt organizacyjny, aspekt osobowy (Nęcki, 1996). Ze względu na interesujące nas problemy porozumiewania się osób w diadach w toku rozwiązywania problemu omówimy jedynie aspekt osobowy.

W zakresie zachowań indywidualnych Nęcki wyróżnia pięć składowych, do których należą:

- 1) Wkład konwersacyjny odnosi się do ilości i jakości aktywnego udziału w komunikacji.
- 2) Siła przebicia w komunikacji to możliwość narzucenia swojego problemu jako przedmiotu rozmowy.
- 3) Dynamiczność sposobu mówienia to umiejętność prezentacji swych przekazów w atrakcyjny sposób.
- 4) Spójność kanałów – werbalnego, wokalnego i niewerbalnego znajduje autentyczne odbicie w wyrażaniu swoich sądów.
- 5) Zaburzenia emisji i recepcji przekazów. (Nęcki, 1996)

Ważną rolę w przebiegu rozmowy przypisują autorzy funkcjom kontroli i dominacji. Dla omówienia znaczenia kontroli w przebiegu konwersacji należy przedstawić system analizy interakcyjnej stworzony przez R.F. Balesa. System ten istotny jest ze względu na analizę zachowań w sytuacji zadaniowej będącej przedmiotem badań tej pracy.

Bales wyodrębnia dwanaście kategorii zachowań, które zaobserwować można u członków grupy zadaniowej (Mika, 1981). Autor pogrupował wyodrębnione kategorie wskazując na cztery dziedziny, które dotyczą systemu interakcji.

Dziedzina społeczno-emocjonalna związana z reakcjami pozytywnymi;

Dziedzina związana z zadaniem – próby rozwiązania zadania;

Dziedzina związana z zadawaniem pytań;

Dziedzina społeczno-emocjonalna związana z reakcjami negatywnymi.

Badania R.F. Balesa i F.L. Strodtbec wykazały, że w procesie interakcji odbywającym się w grupie zadaniowej wyróżnić można trzy fazy. Podział ten nawiązuje do faz rozwiązywania problemu. Pierwsza faza obejmuje proces orientacji w zadaniu. Druga faza dotyczy oceny zarówno problemu, jak uczestniczących w zadaniu osób. W fazie trzeciej dominuje kontrola, która będzie przejawiać się w opanowaniu sytuacji, wydawaniu wskazówek i sugestii. Można przytoczyć interesującą typologię związaną z problematyką równowagi konwersacyjnej i stopnia uczestnictwa w rozmowie.

Opracowana przez Awdiejewa i Nęckiego typologia pragmatyczno-kontekstowa zawiera następujące przykłady dotyczące symetrii i asymetrii konwersacji: stawianie żądań, propozycja, formułowanie rady, dawanie obietnic, prośba oraz zgoda i odmowa. W prezentowanych badaniach przewagę konwersacji posiada osoba wybrana przez eksperymentatora do roli „eksperta”.

Jak komunikują się osoby w diadach?

Płeć a różnice w zachowaniach komunikacyjnych

Badacze zajmujący się odmiennością w zachowaniach komunikacyjnych kobiet i mężczyzn za podstawowe ich źródło uważają proces socjalizacji. Stereotypowe pojmowanie pojęcia „męskości” i „kobiecości” ma swoją przyczynę w socjalizacji.

Odmienne przebiegający proces uczenia się zachowań komunikacyjnych w okresie socjalizacji wczesnodziecięcej jest jednym z czynników pogłębiających różnice w komunikacji pomiędzy kobietami a mężczyznami.

Można powiedzieć, że w okresie wczesnodziecięcej socjalizacji językowej, następuje przypisanie postaw związanych z płcią. Przyjmuje się, że dziewczynki rowniają się pod względem językowym szybciej i mają wyższe zdolności lingwistyczne (Bardwich, 1971).

Znaczenie i pozycja mężczyzn w konwersacji rośnie z wiekiem. Interesujące jest stanowisko, które przyjął P.M. Fishmann rozpatrując problem różnic w zachowaniach komunikacyjnych kobiet i mężczyzn. Twierdzi on, że czynnikiem wyjaśniającym różnicę jest wyższa pozycja konwersacyjna mężczyzn, i podrzędna kobiet (za Nęckim, 1996).

Fishmann na podstawie badań par małżeńskich stwierdził, iż najlepszą metodą dla ujawnienia swoich poglądów w trakcie rozmowy jest stawianie pytań w miejsce twierdzeń. Opierając się na jego wynikach badań stwierdzić można, iż dzięki wprowadzeniu do rozmowy pytań, atrakcyjność proponowanych tematów wzrasta do 72%. Tak więc pytania stają się silniejszym środkiem kontrolowania konwersacji niż stwierdzenia.

Innym ważnym aspektem różnic w sposobie komunikowania się kobiet i mężczyzn jest prezentacja własnych poglądów na świat i związanych z nimi naszych oczekiwań itp. Może ta prezentacja przebiegać w formie opowiadania historii życia i osobistych doświadczeń.

Wyniki badań B. Johnstone (za Tannen, 1994), która zanalizowała opowiadania pięćdziesięciu ośmiu osób, dowodzą, że: „opowiadania kobiet dotyczą raczej wspólnoty, a mężczyzn raczej współzawodnictwa.”

Badania Mulac’a, Ludella i Bradac’a (za Nęckim, 1996) analizujące różnice w wypowiedziach u obu płci pozwoliły na wyróżnienie cech językowych wypowiedzi specyficznych dla danego rodzaju płci. Autorzy wyodrębnili 9 kategorii cech językowych wypowiedzi.

Wyniki pokazały, że kobiety częściej odwołują się do swych stanów emocjonalnych, zgłaszają niepewność, stosują bardziej złożone zdania i mikropytania typu „wiesz?” Mężczyźni w trakcie wypowiedzi stosowali wokalizację pauz, używali czasowników akcji, prezentowali własne ustosunkowania i opinie oraz częściej popełniali błędy gramatyczne.

Podsumowując rozważania nad różnicami w komunikacji kobiet i mężczyzn należy stwierdzić, że mają one znaczący wpływ na przebieg konwersacji.

Ważną rolę odgrywa kontekst sytuacyjny, który wyznacza przebieg zachowań komunikacyjnych kobiet i mężczyzn.

W eksperymencie H.M. Leet-Pellegrini (za Tannen, 1994) brały udział diady mieszane i jednorodne. Badani mieli za zadanie przedstawić, jaki wpływ na dzieci ma przeemoc prezentowana w telewizji. Jedna osoba z diady pełniła rolę eksperta. Założono, że osoba ta będzie mówiła więcej, częściej przerywała i mniej czasu poświęcała na wspieranie w rozmowie partnera.

Wyniki badań potwierdziły założenie o cechach zachowania eksperta. Jednak w przypadku, gdy była nim kobieta dużo częściej wspierała mężczyznę mówiąc np. „Tak” i „To prawda”. Mężczyźni w roli eksperta nie zachowywali się w ten sposób wobec swoich partnerek. Stwierdzono również, że mężczyźni nie będący ekspertami byli dominujący w stosunku do swoich informaterek.

Jak pisze Tannen „w przypadkach, kiedy, tak się dzieje, nierówne traktowanie nie wynika z samego zachowania mężczyzn, lecz bierze się z różnic stylów kobiet i mężczyzn. Większości kobiet brak doświadczeń w stawianiu czoła wyzwaniom, które błędnie interpretują jako osobiste ataki na swoją wiarygodność.” (Tannen, s. 155).

Kwestią odmienności w stylach wypowiedzi kobiet i mężczyzn zajmowali się również badacze duńscy D. Brouwer, M. Geristen i De Haan (1979) (za Nęckim, 1996). Przeprowadzone przez nich badania umiejscowione były w kontekście zadaniowym, a dotyczyły sytuacji zakupu biletów kolejowych na dworcu w Kopenhadze. Sprawdzano w nich, czy styl mówienia zależy od płci klienta, płci kasjera – kasjerki.

W badaniach T.B. Pedersona z Oslo poddano analizie efektywność w komunikacji zadaniowej w diadach mieszanych i jednorodnych. Eksperyment dotyczył problemu rozwiązania zadania, który obejmował drogę z jednego punktu na mapie do drugiego, poprzez sieć naniesionych uliczek. Występowały dwie wersje tego samego zadania. Wersja prosta, czyli mapa nie zawierała dodatkowych utrudnień w celu osiągnięcia rozwiązania oraz wersja trudna, kiedy mapy różniły się w istotny sposób (za Nęckim, 1996). W sytuacji trudnej, kiedy mapy były inne, w celu rozwiązywania zadania turysta i ekspert musieli ze sobą współpracować.

Założeniem było, że w diadach, w których mężczyzna występuje w roli eksperta, a kobieta w roli turystki zadanie zostanie biegle wykonane. Dodatkowym wskaźnikiem efektywności komunikujących się par był czas rozwiązania, czyli dojście do punktu

końcowego. Badania przyniosły następujące rezultaty. W prostej wersji mężczyźni–eksperci, komunikowali się ze swoimi turystkami–kobietami sprawnie. W tym typie diad zadanie było rozwiązywane w średnim czasie 1 minuta 20 sekund. Zaś diady o przeciwnym układzie (kobieta–ekspert, mężczyzna–turysta) uzyskały średni czas 5 minut 35 sekund. Wyniki w diadach jednorodnych nie różniły się istotnie pod względem szybkości uzyskania rozwiązania. Zaprezentowane rezultaty wskazują na trudności w komunikacji między płciami ze względu na pełnione role. Mężczyźni trudniej przystosowują się do roli turysty, gdy ekspertem jest kobieta.

Istotne różnice w komunikacji kobiet i mężczyzn przyniosły wyniki badań trudniejszej wersji mapy. Diady ekspert–mężczyzna, turysta–kobieta uzyskały najdłuższy czas rozwiązywania (średnio 30 minut). Natomiast, kiedy prowadziła kobieta zadanie rozwiązywano w 20 minut. Dwaj mężczyźni rozwiązywali go w 14 minut. W trakcie odkrycia trudności mężczyźni dziesięciokrotnie częściej niż kobiety zgłaszali swoje uwagi. Kobiety natomiast upatrywały źródeł trudności w swoich zachowaniach lub w cechach partnera, zadawały również częściej pytania. Przytoczone trudności w toku konwersacji wydłużają czas dojścia do celu.

W celu pogłębionej analizy procesu komunikowania trzeba wziąć pod uwagę dodatkowe czynniki wpływające na jej przebieg, takie jak sposób przekazywania informacji, powody dla których podejmowany jest dialog i gdzie się on odbywa. Uwzględnienie powyższych czynników jest ważne, ponieważ w trakcie komunikowania się spotykają się dwie indywidualności, które cechuje różny sposób prezentacji poglądów, reagowania i odmienne style zachowania, które wzajemnie wpływają na siebie. Można więc mówić, że w przekazie interpersonalnym, oprócz warstwy słownej, którą jest przekaz wiadomości, można wyróżnić inną jeszcze warstwę, którą Watzlawick (1967 za Świętochowskim, 1994) nazywa relacyjną. Zawarte w niej są komunikaty niekoniecznie wyrażone w sposób intencjonalny, ale prezentujące ustosunkowanie osoby wobec samej siebie, jak i wobec uczestników interakcji. (Grzesiuk, 1979)

Problem i metoda badań

Przedmiotem badań w prezentowanej pracy jest zjawisko powszechnie występujące w doświadczeniu jednostki określane mianem rozmowy. Jak wynika z analizy literatury przedmiotu rozmowa jest podstawą komunikacji międzyludzkiej, a szerzej ujmując, interakcji społecznej w sytuacji twarzą w twarz.

Podlega ona w trakcie badań rejestracji (zapisowi magnetofonowemu), na podstawie której prowadzi się analizę konwersacyjną na podstawie szczegółowych pomiarów z uwzględnieniem wyodrębnionych kategorii komunikacyjnych. Ponieważ współcześni przedstawiciele nurtu analizy konwersacyjnej uważają, że metoda ta, lepiej niż inne pozwala na uzyskanie wglądu w jej organizację w prezentowanych badaniach oparto się na jej wynikach. Warto również zwrócić uwagę na ważny aspekt metodologiczny tego nurtu, który pozwala koncentrować się bardziej na regułach sterujących rozmową w skali mikro niż na ogólnych regułach rozmowy. Przykłady badań H. Sacksa, E. Schegloffa dowodzą, że w trakcie analizy konwersacyjnej można ująć powtarzalne układy występujące w danej rozmowie co pozwala na objęcie tego, co faktycznie zachodzi w trakcie konwersacji. Nadaje to omawianej metodzie walor naturalnego ujęcia rozmowy.

W prezentowanych badaniach przyjmuje się, że konwersacja jest wynikiem interakcji dwu niezależnych i zorientowanych na cel osób. Pomiedzy uczestnikami rozmowy zachodzi wymiana aktów komunikacyjnych o charakterze sekwencyjnym, co może prowadzić do osiągnięcia założonego na wstępie celu. Ponieważ badanym problemem jest komunikowanie się osób w sytuacji zadaniowej, owym wcześniej wymienionym celem jest dotarcie do określonego punktu na mapie. Konwersacja ta przebiega w ten sposób, że jeden z uczestników diady pełni rolę eksperta (prowadzącego) drugi turysty (prowadzonego). Rozwiązanie zadania – osiągnięcie celu – zostało utrudnione przez czynnik obiektywny (mapa), uczestnicy mają do dyspozycji te same mapy, z tym że mapa turysty jest lustrzanym odbiciem mapy eksperta. Przeprowadzona przez autorkę analiza konwersacyjna ma na celu uchwycenie specyfiki zachowań i wyjaśnienie ich głównych źródeł.

Główne pytania badawcze koncentrują się wokół problematyki dotyczącej specyfiki cech konwersacji występujących w sytuacji zdaniowej. Ujęcie to pozwala na sformułowanie następujących ogólnych pytań:

- 1) W jaki sposób przebiega rozmowa w diadach?
- 2) Jakie zachowania indywidualne uczestników dialogu są charakterystyczne dla analizowanej konwersacji?
- 3) Jaki jest wpływ roli eksperta na przebieg komunikacji i jaka jest relacja między nim a „turystą”?
- 4) Jaka jest sprawność komunikacyjna mężczyzn i kobiet?

Przedstawione założenia badawcze oraz wyodrębnione problemy pozwoliły na sformułowanie hipotezy ogólnej, która ujmuje relacje między zachowaniami komunikacyjnymi uczestników konwersacji w sytuacji zadaniowej. Można więc powiedzieć, że w toku komunikacji w sytuacji zadaniowej występują różnice w zachowaniach komunikacyjnych między jej uczestnikami w diadach. Opisana relacja będzie wyjaśniona przez weryfikowanie następujących hipotez szczegółowych:

- I. Rola eksperta wpływa na zachowania komunikacyjne w diadzie.
- II. Porozumiewanie się mężczyzn i kobiet przebiega sprawniej i bardziej skutecznie w diadach jednorodnych.
- III. Największe trudności występują w porozumiewaniu się w diadach mieszanych.

W celu odpowiedzi na postawiony wcześniej problem badawczy, a zwłaszcza weryfikacje sformułowanych hipotez, wyodrębniono zmienne zależne dotyczące różnych aspektów analizy konwersacyjnej. Badanie eksperymentalne miało na celu wykrycie prawidłowości, jakie zachodzą między zmiennymi zależnymi a niezależnymi.

Ponieważ starano się uchwycić, jak porozumiewają się osoby w diadach w sytuacji zadaniowej do wyodrębnionych zmiennych niezależnych należą:

Płeć rozmówców – skład diady pod względem płci, diady żeńskie, męskie i mieszane.

Role pełnione w konwersacji – rola eksperta i turysty.

Przyjmując jako podstawę podziału zmiennych zależnych poziomy analizy konwersacyjnej wyróżnione przez Nęckiego (1996) wyodrębniono trzy zbiory zmiennych ze względu na:

- aspekt organizacji komunikacji,
- aspekt treściowy przekazu,
- aspekt osobowy, tzn. zachowania indywidualne uczestników konwersacji.

Zmienne dotyczące aspektu organizacyjnego obejmują ilość słów i tur, w diadzie, ilość pytań i uściśleń dotyczących mapy, ilość rekonstrukcji przy nieporozumieniach. Zmienne zależne w zakresie aspektu treściowego obejmują ilość pytań (ułożenie mapy), próby obiektywizacji pojęć relatywnych i wypowiedzi wyjaśniające, należą do nich także akty pragmatyczne, wypowiedzi o charakterze zgody, odmowy, metakomunikaty i wypowiedzi ujawniające dezorientację.

W prezentowanym artykule szerzej zostanie omówiony zbiór zmiennych zależnych dotyczący aspektu osobowego konwersacji, czyli zachowań indywidualnych badanych i zawiera wypowiedzi pozytywne, negatywne (poniżające lub uległe), wypowiedzi o charakterze władczym oraz inwazje, czyli zachowania polegające na przerywaniu toku wypowiedzi rozmówcy przez partnera.

Biorąc pod uwagę zmienne zależne dotyczące zachowań indywidualnych w prezentowanym eksperymencie przyjęto ich następujące definicje operacyjne:

- 1) **Ilość wypowiedzi poniżających** – ilość wypowiedzi każdej z osób w diadzie, które wyrażają lekceważenie, pomijanie, podważanie kompetencji lub negowanie sensu wypowiedzi partnera.
- 2) **Ilość wypowiedzi znamionujących negatywne emocje** – ilość wypowiedzi każdej z osób w diadzie wyrażająca brak akceptacji, negowanie i agresję wobec partnera, a także kontekstu sytuacyjnego.
- 3) **Ilość wypowiedzi znamionujących pozytywne emocje** – ilość wypowiedzi każdej z osób w diadzie, które wyrażają zrozumienie, zadowolenie, pochwałę wobec osoby partnera w trakcie komunikowania się co do poruszania się na mapie.
- 4) **Ilość wypowiedzi ujawniających władczość bądź uległość w zakresie komunikacji** – ilość wypowiedzi każdej z osób w diadzie, które świadczą o narzucaniu swojego zdania bez konfrontacji z wypowiedziami dotyczącymi kierunku, celu rozwiązania zadania, lub też wypowiedzi wykazujące bierność i brak inicjatywy w rozwiązywaniu zadania.
- 5) **Ilość inwazji w wypowiedź poszczególnych osób w diadzie w trakcie rozwiązywania zadania** – ilość epizodów odebrania głosu jednemu z mówiących oraz próby tego rodzaju, mimo że wypowiedź mówiącego nie została zakończona.

Badaniami objęto 48 osób, większość grupy stanowili studenci końcowych roczników kilku krakowskich uczelni (Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wyższej Szkoły Pedagogicznej i Politechniki Krakowskiej).

Grupa badana składała się z 24 mężczyzn i 24 kobiet. W grupie mężczyzn 3 osoby pracują, zaś w grupie kobiet 2 osoby. Wiek osób badanych zawierał się w przedziale 19–28 lat, średnia wieku wynosi 24,2 lat. Wszyscy badani są stanu wolnego. Grupa osób badanych została podzielona na 24 diady, wśród których wyróżniono diady jednorodne – kobiece i męskie oraz diady mieszane. Każdy typ liczy 8 diad.

Zastosowana metoda i opis przebiegu badań

Opierając się na wynikach badań wielu autorów należy stwierdzić, że w omawianej pracy zastosowano metodę, która pozwala wykryć kategorie zachowań komunikacyjnych występujące np. u członków grupy zadaniowej (Bales, 1978). Wymienione kategorie dotyczą czterech dziedzin analizy interakcji, tj. dziedziny związanej z relacjami np.

pytania, udzielanie pomocy drugiej osobie, nagradzanie, okazywanie zadowolenia, wyrażanie zgody i rozumienie sugestii. Kolejną jest dziedzina związana z zadaniem, zachowania zaś stanowią próby jego rozwiązania. Koncentrują się one wokół dokonywania ocen, wyrażania opinii.

Odrębna dziedzina obejmuje pytania precyzujące możliwość działania i prośby o wskazówki dotyczące samego problemu i sposobów jego rozwiązania. Czwarta dziedzina analizowanych interakcji wiąże się z reakcjami negatywnymi, takimi jak zachowania odrzucające sugestie, odmawianie pomocy, ujawnianie antagonizmu, poniżanie lub żądanie uznania.

W celu przeprowadzenia analizy konwersacyjnej, wyróżnione kategorie ujęto w zbiorze zmiennych zależnych. Jak opisano poprzednio metodą badawczą jest rejestracja rozmowy przebiegającej w diadzie w sytuacji problemowej. Otwarcie konwersacji następuje po instrukcji eksperymentatora. W przeprowadzonym w ramach badań eksperymencie zastosowano materiał percepcyjny przedstawiający fragment mapy miasta. Do badania użyto dwóch wersji mapy. Jedna z nich stanowiła oryginał, druga była jej lustrzanym odbiciem (kopia). Oryginał z ponumerowanymi od 1 do 5 rondami otrzymywała osoba wyznaczona do roli eksperta, natomiast osoba, której przypadała rola turysty poruszała się po lustrzanej wersji mapy (bez oznaczeń). Głównym elementem badań były rejestrowane na taśmie magnetofonowej dialogi odbywane w trakcie rozwiązywania zadania.

Opisana procedura stanowi część jawną metody badań. Posiada ona również aspekt ukryty, który polega na tym, że mapa eksperta jest lustrzaną kopią i mapy „turysty.” Badani nie wiedzą o tym, i na ich wątpliwości i pytania o identyczność map, eksperymentator odpowiada „na mapach jest to samo”.

Prezentacja i dyskusja wyników

Po przeprowadzeniu badań eksperymentalnych, opracowanie wyników rozpoczęto od sporządzenia protokołów zapisów magnetofonowych rozmów.

Celem weryfikacji wysuniętych hipotez w opracowaniu statystycznym wyników badań, zastosowano pakiet obliczeń komputerowych SPSS/PC+. Dla zmiennych niezależnych dychotomicznych, do których należą: płeć badanych osób i role eksperta i turysty pełnione przez nich w komunikacji, zastosowano test istotności różnic między średnimi oraz dla potwierdzenia i sprawdzenia wyników jednoczynnikową analizę wariancyjną rang Kruskala-Wallisa (Góralski 1974, s. 170). Natomiast hipotezy dotyczące trzech typów diad (męskie, żeńskie, mieszane) testowano za pomocą testu Scheffe (Góralski 1974, s. 279) oraz testu Kruskala-Wallisa.

Na 24 badane diady odkryło zasadę lustrzanego odbicia mapy i dotarło do celu (rondo Nr 5) 13 par, w tej liczbie znalazło się 4 pary mieszane, 4 pary męskie i 5 par żeńskich, pozostałe 11 par dotarło co prawda do celu, nie odkrywając jednak tej zasady.

Rozważając czas rozwiązania zadania, można powiedzieć, że szybkość osiągnięcia rozwiązania (dojście do celu) jest wskaźnikiem efektywności komunikacji w diadzie. W diadach mieszanych, gdzie mężczyzna był ekspertem osiągnięto średni czas 20 min 50 s, podobnie w diadach jednorodnych męskich 20 min 70 s. Natomiast bardziej efek-

tywnie komunikowały się kobiety w diadach jednorodnych (15 min 50 s) i podobny czas uzyskały diady męskie (17 min 70 s).

Średnia ilość słów użytych w badanych diadach wynosiła $\bar{x}=914.87$: dla diad mieszanych $\bar{x}=1087.80$, dla diad żeńskich $\bar{x}=1909.30$, dla diad męskich $\bar{x}=894.80$.

Powyższe zestawienie dowodzi, że w diadach jednorodnych kobiety wypowiadały dwukrotnie większą liczbę słów niż mężczyźni w rozmowie z mężczyznami. Natomiast liczba słów w diadach mieszanych jest również znacząco niższa niż w omawianych diadach żeńskich.

Analiza statystyczna dotycząca badanych diad i liczby słów (wypowiadanych dialogach) wskazuje w zakresie jednoczynnikowej analizy wariancji $F=1,273$, $p=0,310$. Natomiast wyniki testu Kruskala-Wallisa $\chi^2=1,205$, $p=0,547$. Nie uzyskano statystycznie istotnych wyników na poziomie $p=0,05$.

W tabeli 1 przedstawiono wyniki analizy statystycznej dotyczącej weryfikacji związków między pełnioną rolą a zachowaniem komunikacyjnym.

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 1 zachodzą istotne różnice w zachowaniach komunikacyjnych ze względu na role pełnione w konwersacji i aspekt treściowy przekazu. Różnice dotyczą również komunikacji między mężczyznami a kobietami. Eksperci znacząco częściej realizowali akty pragmatyczne służące szczegółowemu kierowaniu zachowaniem turysty, tzn. wskazywaniem kierunku marszu na mapie. Turyści zaś częściej prezentowali wypowiedzi oznaczające zgodę, co przychodziło im łatwiej w związku z relacją w diadzie. W przypadku dezorientacji przejawiali częściej zachowania świadczące o poczuciu zagubienia i różnorodnych trudnościach w znalezieniu właściwej drogi do celu. Omówiona wyżej dezorientacja ujawniona w rozmowie może prowadzić do prób przejęcia roli eksperta przez turystę. Przytoczone różnice między średnimi wskazują, że mężczyźni eksperci częściej niż kobiety w tej roli stosowali metakomunikaty, zaznaczyła się również różnica na korzyść mężczyzn ekspertów w wypowiedzach odmowy (2,6). Różnice dotyczące tych samych zmiennych wystąpiły w przypadku pełnienia roli turysty przez mężczyzn, dotyczą one również wypowiedzi zgody i obiektywizacji (9,4) i obiektywizacji (3,25). Kobiety turystki częściej niż mężczyźni stosowały wypowiedzi wyjaśniające (2,25).

Kolejne zestawienie ujmuje związki pomiędzy rolą eksperta i turysty a indywidualnymi zachowaniami komunikacyjnymi (ujawnianie emocji pozytywnych i negatywnych) w odniesieniu do typów diad.

Wyniki zamieszczone w tabeli 2 wskazują na zachodzenie znaczących różnic w zakresie osobowego aspektu komunikacji w badanych typach diad. W diadach męskich znacząco częściej występowały wypowiedzi poniżające i emocje negatywne w porównaniu z diadami żeńskimi i mieszanymi. Jest to zgodne z przytoczonymi wynikami badań nad wpływem roli męskiej na przebieg interakcji. Analiza różnic między średnimi arytmetycznymi dowodzi, że kobiety i mężczyźni w roli eksperta w diadach mieszanych nie różnią się w sposób istotny. Natomiast obie płcie w roli turysty wykazują różnice w zakresie emocji negatywnych na rzecz mężczyzn (5,5), stosowali oni również częściej wypowiedzi władcze (2,7) niż kobiety, które ujawniały emocje pozytywne (3,0).

Tabela 1. Rola eksperta i rola osoby prowadzonej (turysta) z uwzględnieniem płci a zachowania komunikacyjne w zakresie ich organizacji
(N – 12)

Zmienne	Ekspert					Turysta					Wyniki testu t dla pełnionych ról		Wyniki testu Kruskala-Wallis	
	$\bar{x}$	δ	kobieta	mężczyzna	Δ	$\bar{x}$	Δ	kobieta	mężczyzna	Δ	t	p	chi ²	p
Pytania precyzujące	9,2	7,2	8,0	10,5	2,5	8,5	6,4	8,41	8,75	0,34	0,36	0,72	0,179	ni
Obiektywizacja	9,7	6,9	9,5	9,9	0,4	9,9	7,3	11,58	8,33	3,25	0,12	0,90	0,0	ni
Wypowiedzi wyjaśniające	15,0	10,2	13,6	13,5	0,1	10,1	7,0	11,25	9,0	2,25	1,95	0,058	2,245	ni
Akty pragmatyczne	17,7	11,0	19,0	16,5	2,5	8,2	8,6	7,58	9,0	1,42	3,33	0,002	11,345	0,001
Wypowiedzi zgody	5,4	4,9	4,4	6,5	2,1	12,0	8,6	7,3	16,7	9,4	3,24	0,03	11,503	0,001
Wypowiedzi odmowy	3,2	4,3	1,8	4,4	2,6	5,0	3,6	2,75	7,71	4,66	1,55	0,12	4,690	ni
Opis ronda	5,0	3,7	4,25	5,9	1,6	3,9	3,0	2,73	5,0	2,17	1,19	0,24	1,294	ni
Metakomunikaty	18,4	12,7	16,0	20,75	4,75	13,9	11,0	10,25	17,58	7,33	1,30	0,20	1,026	Ni
Dezorientacja	4,3	3,1	3,5	5,25	1,73	6,7	4,6	5,5	7,91	2,4	2,04	0,047	3,105	0,078
Przejęcie roli	1,4	2,7	0,9	1,9	1,0	2,5	2,0	1,75	3,1	1,35	1,50	0,14	8,578	0,003

Tabela 2. Typ diady, płeć a indywidualne zachowania komunikacyjne (N – 24)

Zmienne	Diady									Jednoczynnikowa analiza wariancji i rest Scheffe dla typu diady		Wyniki testu Kruskala-Wallisa		
	mieszane						żeńskie		męskie		F	p	ch ²	p
	ekspert			turysta			x	δ	x	δ				
	Kobieta x	męż. x	Δ	x kobieta	x męż.	Δ								
	x	δ												
Wypowiedzi poniżające	0,37	0,89	2,5	0,0	1,25	0,44	0,63	1,6	1,7	5,458	0,007	6,946	0,031	
Emocje negatywne	2,63	4,66	2,0	1,0	1,0	0,25	0,45	1,2	1,4	2,846	0,068	9,137	0,010	
Emocje pozytywne	1,75	3,02	1,2	2,7	1,5	1,38	2,4	0,44	0,73	1,414	0,254	1,413	ni	
Wypowiedzi władcze	1,19	1,64	1,5	0,5	1,0	0,81	1,1	2,5	2,5	3,948	0,263	5,922	ni	
Inwazje	3,12	3,14	1,0	0,7	0,3	1,13	1,8	1,5	1,7	3,261	0,047	4,456	ni	

Wnioski końcowe

W prezentowanej pracy dotyczącej komunikacji w sytuacji zadaniowej poszukiwano specyficznych cech konwersacji podejmowanej w toku rozwiązywania problemu. Wyniki analizy statystycznej pozwalają na odniesienie się do postawionych pytań badawczych. Ustalono wpływ roli pełnionej w rozmowie oraz płci jej uczestników na organizację konwersacji. Zaobserwowano zachodzenie związków pomiędzy treścią aktów komunikacyjnych a rolami w konwersacji, dotyczy to również typów diad i płci osób badanych. Analiza wyników pozwoliła na potwierdzenie pierwszej hipotezy dotyczącej wpływu roli eksperta na zachowania komunikacyjne uczestników diady. W szczególności dotyczyło to formułowania większej ilości pytań precyzujących i częstszych rekonstrukcji przez eksperta (organizacyjny aspekt komunikacji). Nie została potwierdzona hipoteza druga, sugerująca sprawny przebieg komunikacji w diadach jednorodnych. Okazało się, że w diadach męskich częściej występowały wypowiedzi poniżające i emocje negatywne. Potwierdzono hipotezę trzecią przyjmującą pojawienie się trudności w porozumiewaniu kobiet i mężczyzn w diadach mieszanych (częste stosowanie wypowiedzi odmowy). Choć nie ujęto tego w tekście można dodać, że w badaniach przeprowadzono analizę jakościową przebiegu komunikacji w diadach. Dotyczyło to klimatu rozmowy oraz charakterystyki poszczególnych jej etapów. Wzięto pod uwagę fazę początkową, środkową i końcową konwersacji. Stwierdzono występowanie korzystnego klimatu w diadach żeńskich niezależnie od fazy rozmowy. Natomiast w porozumiewaniu się w diadach mieszanych towarzyszyło stopniowo wzrastające napięcie pogarszające relacje między uczestnikami dialogu (niezależnie od roli poszczególnych płci). Badani, niezależnie od pełnionych ról w diadach, częściej przejawiali zachowania znamionujące emocje negatywne, zgłaszali różnego rodzaju niepewności, podważali kompetencje eksperta, negowali otrzymywane informacje, dokonywali przejmowania roli. Innego rodzaju zachowania określające klimat rozmowy zaobserwowano w diadach męskich. Ekspert częściej przejawiał tendencje do dominowania w rozmowie i narzucał turyście swoje zdanie. Badani mężczyźni równie często przejawiali zachowania rywalizacyjne, które dotyczyły pozycji w diadzie. Natomiast kontekst zadaniowy wymagał aktów współpracy z obydwu stron. Porównując diady między sobą można je uszeregować pod względem klimatu panującego w rozmowie następująco. Najlepszy klimat sprzyjający sprawności komunikacji wystąpił w diadach żeńskich, następnie w diadach męskich a nie stwierdzono tendencji do budowania dobrego klimatu dialogu w diadach mieszanych.

Podsumowując należy stwierdzić, że złożoność i wieloaspektowość omawianych zagadnień wymaga dalszych poszukiwań w tym obszarze.

Bibliografia

- Bobryk, J. (1995), *Jak tworzyć rozmawiając – skuteczność rozmowy*. Warszawa: PWN.
- Cappella, J.N. (1985), *The Management of conversations*. [w:] Knapp, M.L., Miller, G.L., *Handbook of interpersonal communication*, Sage Publ.
- Czajkowski, W. (1988), *Uwarunkowania płynności komunikowania interpersonalnego*, rozprawa doktorska. Kraków: UJ.
- Eicher, J. (1995), *Sztuka komunikowania się. Techniki pracy z umysłem*. Warszawa: Ravi.

- Grzesiuk, L. (1978), Trzebińska E., *Jak porozumiewają się ludzie?* Warszawa: Nasza Księgarnia.
- Grzesiuk, L. (1992), *Studia nad komunikowaniem się*. Warszawa: Psychologiczna Pracownia Testów.
- Kurcz, J. (1976), *Psycholingwistyka*. Warszawa: PWN.
- Mc Laughlin, M.L. (1985) (ed.), *Communication*, Yearbook 9, Beverly Hills, Ca. Sage.
- Mc Laughlin, M.L. (1984), *Conversation: how talk is organised?* Beverly Hills: Sage Publ.
- Nęcki, Z. (1996), *Komunikacja międzyludzka*. Kraków: Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu.
- Nęcki, Z. (1996), *Atrakcyjność wzajemna*. Kraków: Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu.
- Onyekwere, E.O., Rubin, R.B., Infante, D.A (Winter 1991), Interpersonal Perception and Communication Satisfaction as a Function of Argumentative wess and Ego-Involvement. *Communication Quarterly* vol. 39, No 1, (ss. 35–47).
- Owen, M. (1983), *Apologies and remedial interchanges. A study of language use in social interaction*. Berlin, N. York, Amsterdam: Mouton Publ.
- Tannen, D. (1994), *Ty nic nie rozumiesz! Kobieta i mężczyzna w rozmowie*. Warszawa: Wyd. W.A.B.
- Świętochowski, W. (1994), Psychologiczne uwarunkowania stylu komunikacyjnego. *Psychologia Wychowawcza* Nr 2 (V,VI), Warszawa.
- Verschueren, J. (1987), Pragmatics as a Theory of Linguistic Adaptation, *IFRA Working Document 1*, Antwerp.

Agnieszka SZEWCZYK-ZAKRZEWSKA

Communication in a task situation

Summary

The field of the conducted research was the problem of communication on a certain issue in pairs. Selected individuals were given the roles of experts and tourists. A map with a city fragment was used as a perceptive material, however the maps given to the expert and the tourist were mirror images.

The results were following: the dominant role of an expert influenced the differences in communicative responses in the conversation. The way, in which the conversation was conducted, contents of the conversation, and individual communicative responses were also influenced by the sex of the persons taking part. The difficulties in communication between men and women in mixt pairs surfaced.