

Kinga Kuszak

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu [mail ?]

ORCID ?

Pragmatyczna teoria komunikacji w profilaktyce zaburzeń zachowania i relacji społecznych

Abstrakt: Celem niniejszego artykułu jest omówienie pragmatycznej teorii komunikacji Paula Watzlawicka i współpracowników – badaczy z Palo Alto jako jednej z koncepcji przydatnych w działaniach edukacyjnych i profilaktycznych służących zapobieganiu zaburzeniom zachowania i relacji społecznych. Autorka przedstawia podstawowe założenia koncepcji, omawia je oraz podejmuje próbę interpretacji pięciu aksjomatów komunikacji sięgając po wybrane przykłady ilustrujące każdy z nich. W końcowej części formułuje pytania wyprowadzone z założeń koncepcji, które mogą być przydatne dla osób pracujących z dziećmi i młodzieżą z grupy ryzyka zaburzeń zachowania i zaburzeń relacji społecznych. Pytania mają inspirować do refleksji nad obserwowanymi zachowaniami komunikacyjnymi dzieci i młodzieży oraz własnym sposobem komunikowania pedagogów pracujących z osobami z grupy ryzyka. W ten sposób podejmuje próbę ukazania użyteczności tej koncepcji dla praktyki edukacyjnej.

Słowa kluczowe: komunikacja społeczna, pragmatyka komunikacji, aksjomaty komunikacji, profilaktyka zaburzeń zachowania i relacji społecznych.

Wprowadzenie

Martin Heidegger opisuje istotę języka, jako narzędzia w procesie wyrażania myśli i komunikacji w następujący sposób: „mówimy na jawie i we śnie Mówimy ciągle – także wtedy, gdy nie wypowiadamy ani słowa, lecz tylko słuchamy albo czytamy, nawet wtedy, gdy właściwie ani nie słuchamy, ani nie czytamy, lecz od-

dajemy się pracy lub korzystamy z wolnego czasu. Stale o czymś mówimy” (Heidegger 2007, s. 5), wymieniamy komunikaty z innymi ludźmi. Ważne jest, dodaje Noam Chomsky za Wiliamelem Uzgalisem, by używane słowa miały dla członków społeczności to samo znaczenie” (Chomsky 2017, s. 45). Christian Baylon i Xavier Mignot postrzegają komunikację między ludźmi jako kontakt ludzkich umysłów (Baylon, Mignot 2008, s. 18). Roland B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld i Russel F. Proctor II uzupełniają, że „tworzymy rzeczywistość poprzez porozumiewanie się z innymi” (Adler, Rosenfeld, Proctor 2014, s. 95). Mowa ludzka, wskazuje Tadeusz Milewski „w swej typowej, pełnej postaci to porozumienie dźwiękowe dwóch osób, w którym jedna drugą o czymś powiadamia” (Milewski 2018, s. 5). Zbigniew Nęcki zwraca uwagę, że wymiana ma charakter wymiany znaków (symboli) werbalnych i niewerbalnych podejmowanych dla poprawy współdziałania lub dzielenia znaczeń między partnerami (Nęcki 2003, s. 7). Zdaniem Herberta Clarka komunikacja między ludźmi charakteryzuje się: współobecnością uczestników wymiany, brakiem zapisu wymiany komunikatów, samoregulacją uczestników, która polega na tym, że to oni decydują jak będzie przebiegała wymiana (Kurcz 2011, s. 132). Partnerzy w trakcie nie tylko wymieniają komunikaty, oddziałują na siebie wzajemnie.

Aksjomaty komunikacji i próba ich interpretacji

Zdaniem Noama Chomsky’ego „jeśli termin „komunikacja” jest przeważnie pozbawiony rzeczywistego znaczenia i używany jako słowo-klucz w różnych formach rozmaitych interakcji społecznych” (Chomsky 2017, s. 47). Jest pojęciem polisemicznym, tzn., że posiada wiele znaczeń (Bylon, Mignot 2008, s. 17). Próby teoretycznego ujęcia tego zagadnienia podejmowane są z różnych perspektyw. Jedną z nich jest teoria pragmatyczna, ujmująca proces komunikacji między ludźmi w szerokiej perspektywie. Zaproponowana została przez grupę badaczy z Palo Alto w Kalifornii: Paula Watzlawicka, Gregory’ego Batesona, Jeanet Beavin, Dona D. Jacksona. Samo pojęcie komunikacji utożsamiają z interakcją. Wyodrębnili oni pięć kluczowych aksjomatów określających i wyjaśniających istotę komunikację między ludźmi. W dalszej części opracowania zostaną one zaprezentowane, podejmę też próbę ich interpretacji.

Aksjomat pierwszy – nie można nie komunikować

Człowiek nadaje, odbiera i interpretuje różnego typu znaki. Każde jego zachowanie jest komunikatem. Nie ma czegoś takiego, jak „niezachowanie” (non-behavior). Zatem nie można się „niezachowywać” (Watzlawick, Bavelas, Jackson 2011, s. 48), nie można też swoim zachowaniem nie wywoływać wpływu, od-

działać na innych ludzi (Griffin 2003, s. 183). Brak komunikatu ze strony nadawcy, czy odmowa komunikowania, jest formą zachowania i tym samym jest również komunikatem dla odbiorcy, coś dla niego oznacza, wywołuje określone skojarzenia. Znak jest nośnikiem informacji, jest zjawiskiem fizycznym percypowanym zmysłowo, które odsyła do czegoś innego, niż ono samo, które coś znaczy, coś komunikuje (Grzegorzczkowska 2007, s. 15). Każdy znak ma jakiegoś odbiorcę, który odczytuje jego sens. Nie zawsze jednak ma świadomego nadawcę. Trzeba tutaj dodać, że istotą każdego znaku jest połączenie dwóch zjawisk: formy oznaczającej i treści oznaczanej na którą nasza uwaga zostaje zwrócona. Wśród znaków wyróżnia się dwa typy: znaki naturalne (mają wyłącznie odbiorcę, który uzyskuje informację w drodze wnioskowania opartego na wiedzy o związkach przyczynowo-skutkowych) i konwencjonalne inaczej sygnały (są dwustronne mają bowiem zarówno nadawcę, jak i odbiorcę). Wśród sygnałów wyróżnia się apele i sygnały semantyczne. Te z kolei dzielą się na dwie grupy: sygnały umotywowane, czyli obrazy i sygnały nieumotywowane – arbitralne. Znaki arbitralne mają znaczenie ponadjednostkowe, są w podobny sposób interpretowane przez wszystkich członków społeczeństwa. Mają zatem określoną wartość informacyjną. Dzielą się one na dwie grupy: sygnały jednoklasowe zamknięte, których liczba znaków jest ograniczona (np. sygnalizacja świetlna) i dwuklasowe otwarte złożone ze znaków bezfonemowych (np. taniec pszczoł) i fonemowych (język ludzki). Język ludzki jest kodem fonemowym o określonej strukturze: fonemy–wyrazy–wypowiedzenie (wypowiedź, wiadomość¹). Fonemy – najmniejsze linearne jednostki foniczne języka nie niosą znaczeń, dopiero ich ciągi składające się w wyrazy nabierają konwencjonalnego znaczenia. W procesie komunikacji (interakcji²) każdy z jej uczestników koduje i dekoduje znaczenie wypowiedzi (komunikatu), odbiera i odpowiada. A zatem proces komunikacji obejmuje kilka faz, wśród których można wyodrębnić etap formułowania wypowiedzi i jej nadawania (podaję za: Levelt 1999, s. 83 i dalsze) oraz odbioru i interpretacji (podaję za: Culter, Chlfonem Jr 1999, s. 124 i dalsze).

Z perspektywy nadawcy tworzenie komunikatu odbywa się w następujących etapach:

- Formułowanie komunikatu (przygotowanie conceptualne) – polega na formułowaniu myśli, tworzenie mentalnego planu wypowiedzi, podczas którego nadawca korzysta z własnych zasobów wiedzy o świecie zewnętrznym i wewnętrznym.
- Kodowanie gramatyczne oparte na wiedzy zawartej w słowniku umysłowym w postaci wyrazów w formie hasłowej oraz wykorzystujące kody morfologiczne i fonologiczne odpowiedzialne za strukturę wyrazów w danym języku.

¹ Takim pojęciem posługują się Watzlawick i inni (2011, s. 49).

² Pojęcie zaproponowane przez Watzlawicka i współpracowników (2011, s. 50).

- Kodowanie fonologiczne, jego istotą jest zapis fonologiczny wykorzystujący sylabiusz wykorzystujący charakterystyczny dla danego języka ruchy artykulacyjne danej głoski w jej sąsiedztwie z innymi głoskami typowym dla danego słowa.
- Artykulacja – wypowiedzenie słów ułożonych w wypowiedź.
Wyartykułowana wypowiedź trafia do odbiorcy, który dokonuje jej odbioru i interpretacji w kolejnych fazach:
 - Dekodowanie, które polega na rozpoznaniu dźwięków jako mowy ludzkiej w znanym lub nieznanym języku. Następuje wydobywanie bodźców akustycznych i przekodowania na abstrakcyjne odpowiedniki fonologiczne.
 - Segmentacja (analiza przekazu językowego i rozłożenie na prostsze elementy) i suprasegmentacja (wydobywanie z elementów ich cech składowych: fonemów i cech dystynktywnych).
 - Identyfikacja składników leksykalnych usłyszanej wypowiedzi, który uruchamia zasoby wiedzy językowej wiedzy o świecie, słownika umysłowego, pamięci semantycznej i epizodycznej związanej z doświadczeniem jednostki.
 - Integracja wypowiedzi do dyskursu, którego ta wypowiedź jest elementem pewnej całości. Po tym etapie następuje formułowanie odpowiedzi, reakcji werbalnej na komunikat partnera. Istotnymi elementami w procesie komunikacji międzyludzkiej oprócz wypowiedzianej treści są elementy pozawerbalne, którym jednostki zaangażowane w wymianę nadają znaczenie, „choć kod komunikacji niewerbalnej nie jest tak precyzyjnie zorganizowany jak kod słowny” (Nęcki 2000, s. 197). Ludzie przypisują znaczenie także sytuacjom, kiedy nie otrzymują żadnej informacji np., gdy na wysłany mail nie otrzymują odpowiedzi mogą sądzić, że zostali zignorowani, że informacja nie dotarła, że adresat się na nich obraził itp.

Aksjomat drugi – komunikacja zawiera dwa aspekty: treściowy i relacji

Zdaniem Paula Watzlawicka i współpracowników interpretacja tego, co zostało powiedziane w dużym stopniu zależy od tego, jak zostało powiedziane. Znaczącą rolę z perspektywy odbiorcy pełnią zatem informacje pozawerbalne i właśnie te niewypowiedziane. Wraz z informacją, którą dzielą się partnerzy interakcji, przekazują sobie definicję wzajemnej relacji. Mogą zatem potwierdzać lub odrzucać wzajemnie swoje komunikaty, ale również to co dzieje się między nimi np. na poziomie emocjonalnym. Relacja dostarcza informacji, w jaki sposób komunikat ma być rozumiany przez partnera. Tej informacji dostarcza nie treść komunikatu, lecz zachowanie: mimika, gesty, jakości głosowe, itp., partnera (patrz np. Bavelas, Covil, 2018). Jeśli jeden z partnerów na poziomie merytorycznym udziela pochwały drugiemu, to ta pochwała ulega zdeprecjonowaniu wtedy, gdy

wypowiedzi towarzyszy ton ironiczny a nie serdeczny. W życiu codziennym jest wiele takich sytuacji, w których partnerzy potwierdzają komunikaty swoją reakcją niewerbalną. W tych dwóch formach komunikatów każdego z partnerów zawarta jest autodefinicja każdego z nich jako partnera interakcji i autodefinicja relacji między nimi. Regułą normalnego komunikowania jest wzajemne potwierdzanie przez partnerów relacji oraz siebie nawzajem w rolach osób komunikujących się. Nie zawsze ta relacja przebiega w sposób prawidłowy. Może dojść do jej odrzucenia, gdy jeden z partnerów nie uznaje autodefinicji stworzonej przez drugiego np. wówczas, gdy ten swoim zachowaniem go rozczaruje. Gregory Bateson dla zilustrowania tej tezy posługuje się przykładem: „młodego mężczyznę w szpitalu odwiedza matka. Ucieszył się z jej wizyty i impulsywnie objął ją ramieniem, na to ona zdrętwiała. Cofnął ramię a ona spytała „Już mnie nie kochasz?”. Mężczyzna zaczerwienił się, a ona powiedziała „Kochanie nie możesz tak łatwo wpaść w zakłopotanie i bać się własnych uczuć” (Walker 2001, s. 78). Wolfgang Walker interpretuje tę sytuację następująco: „...pacjent cieszy się z wizyty matki. Swoje uczucia wyraża przez spontaniczną, niewerbalną czynność – obejmuje ją ramieniem. Matka drętwieje. Ta niewerbalna reakcja uwidacznia każdemu, że ona zdecydowanie nie czuje się dobrze w tego rodzaju emocjonalnej reakcji z synem. Niewerbalna reakcja syna jest całkowicie odpowiednia. Syn ucieka od matki. Teraz następuje werbalny komentarz matki, która posługuje się pytaniem retorycznym: »Już mnie nie kochasz?« Syn słusznie reaguje na to konsternacją, gdyż matka werbalnie zaprzecza swojemu niewerbalnemu komunikatowi [...] matka natychmiast tłumaczy niewerbalną reakcję syna, jego bezradne zaczerwienienie się jako strach przed uczuciem. W ten sposób uniemożliwia mu wypowiedzenie się na temat zaistniałej sekwencji interakcji. Oprócz tego poddaje w wątpliwość jego zdolność postrzegania i emocja. Następstwem tego jest uczucie bezradności syna” (Walker 2001, s. 78). Reakcją oczekiwaną przez syna, było przytulenie przez matkę, nieprzewidziana przez niego reakcja odcisnęła swoje piętno na ich relacji. Po tym zdarzeniu – relacjonuje Bateson – pacjent nie był w stanie pozostać z nią dłużej niż kilka minut (Walker 2001, s. 78).

Aksjomat trzeci: różne sposoby reakcji na komunikaty partnera definiują naturę relacji komunikacyjnej

Przykład przywołany za Batesonem pokazuje, że proces komunikacji między ludźmi jest nieustanną wymianą między nadawcą a odbiorcą, jak to ujął Watzlawick – zatacza koło. Jego zdaniem interakcja nie ma ani początku, ani końca „i z uwagi na to dany konstrukt rzeczywistości rozmówcy dokonują subiektywnej strukturyzacji następstw poszczególnych zdarzeń” (Retter 2003, s. 150). Dla każdej sytuacji istnieje jakaś sytuacja ją poprzedzająca, a każdy z komunikatów można traktować jako reakcję na wcześniejszą sytuację, wcześniejsze zdarzenie,

na komunikat partnera, wzmocnienie jego zachowania, jako bodziec do kolejnego zachowania partnera (Sztejnberg 2001, s. 23). Sytuację poprzedzającą tworzą też oczekiwania względem partnera, (Retter 2003, s. 148) lub przewidywania jego zachowania. One decydują w dużym stopniu o tym, jak jednostka się zachowa wobec partnera, co i jak zakomunikuje. Paul Watzlawick przywołuje zatem następujący przykład wskazujący na to, jak przewidywanie zachowań drugiego człowieka może skomplikować komunikację: „Pewien człowiek chce powiesić obraz. Ma gwóźdź, ale nie ma młotka. Młotek ma sąsiad. Człowiek ów postanawia pójść do sąsiada i pożyczyć młotek. Wtedy ogarnia go jednak wątpliwość. A co, jeśli sąsiad nie zechce mu pożyczyć młotka? Już wczoraj przywitał się jakoś tak niewyraźnie. Może się śpieszył. A może tylko udawał, że się śpieszy, a ta naprawdę to ma jakąś pretensję. Nic mu nie zrobiłem; coś on tam sobie wyobraża. Gdyby ode mnie chciał pożyczyć jakieś narzędzie, ja dałbym mu je natychmiast. A dlaczego on nie? Jak można odmówić komuś takiej prostej przysługi? Tacy ludzie jak ten facet zatruwają innym życie. I jeszcze sobie myśli, że mi na nim zależy. Dlatego tylko, że ma młotek. Nie, tego już za wiele. –I wybiega naprzeciwko, dzwoni do drzwi, sąsiad otwiera, lecz zanim zdąży powiedzieć „Dzień dobry”, nasz człowiek już krzyczy: Weź sobie swój młotek, ty chamie” (Watzlawick 1993, s. 59–50). Ta sekwencja zdarzeń z pewnością ma ciąg dalszy i „ustawia” kolejne relacje sąsiadów w praktyce prowadząc do tego, co Watzlawick nazwał „samospełniającym się proroctwem” (Adler, Rosenfeld, Proctor 2014, s. 74). Sąsiad, z przykładu Watzlawicka nie zrozumiał wybuchu agresji werbalnej „naszego człowieka”. Zarówno treść komunikatu, jak i sposób jego wypowiedzenia z pewnością wywołały jego reakcję w postaci np. oburzenia, złości, agresji, w konsekwencji przekształcenia poprawnych dotychczas relacji sąsiedzkich w relacje wzajemnie szkodliwe. Sąsiad interpretując zdarzenie może pomyśleć, że „nasz człowiek” „postradał zmysły”, „jest inny, niż wcześniej sądził”, „coś wydarzyło się w jego życiu, co zmieniło jego postępowanie”. W Ten przykład dowodzi pewnością, że przebieg zdarzeń przed i w trakcie procesu komunikacji podlega interpretacji przez uczestników. Interpretacja dokonana przez każdego z nich jest subiektywna. Niekiedy interpretacje dokonane przez obu uczestników interakcji są wręcz sprzeczne. Jeżeli uczestnicy komunikacji inaczej zinterpretują zachowania swoje i/lub partnera dochodzi do zakłóceń. „Ponieważ jest to proces obustronny, następować będzie eskalacja sprzecznych zachowań rozmówców” (Retter 2003, s. 148). Jak podkreślają Ch. Bylon i X. Mignot, wszystkie nieporozumienia i kłótnie między członkami rodziny stanowią przykład sprzecznych interpretacji dokonywanych przez uczestników komunikacji (Bylon, Mignot 2008, s. 72). Ilustracją niech będzie sytuacja, kiedy rodzic/opiekun wchodząc do pokoju nastolatka zastaje go przy komputerze. Jego reakcja jest następująca: „Zamiast się uczyć, ciągle grasz!”. Młody człowiek nie odpowiada. Opiekun reaguje rozdrażnieniem: „Nie dosyć, że grasz, to jeszcze nie odpowiadasz”. Dorosły interpretuje aktywność nastolatka przed ekranem komputera jako bezużyteczny sposób spędzania czasu, tymczasem nastolatek – szuka w sieci

informacji potrzebnych do wykonania zadania domowego. Na oskarżenia, reaguje wycofaniem się, przyjmuje postawę bierną, jego zachowanie zostało już ocenione. Brak reakcji dorosły interpretuje jako lekceważenie. Zachowania i komunikaty partnerów mogą determinować sytuacje poprzedzające interakcję np. Rodzic/opiekun po nieporozumieniu w pracy z przełożonym/kolegą/koleżanką wchodzi do mieszkania, w kuchni zastaje bałagan: rozrzucone naczynia, resztki jedzenia. Wchodzi do pokoju nastolatka i zastaje go siedzącego przed komputerem. Jego reakcja jest następująca: „W domu bałagan, naczynia rozrzucone po całej kuchni a ty grasz na komputerze. Zejdź natychmiast posprzątaj!”. Młody człowiek kurczy się za biurkiem, chowa się za ekranem komputera, myśli: „nie dosyć, że zawiesił się system, to nie zdążę poszukać tych informacji, które mam wysłać za dwadzieścia minut. Co by się stało, gdybym posprzątał za godzinę?”. Sytuacja musi zostać przedyskutowana, podkreśla Gregory Bateson, nie wewnętrznie, lecz między dwiema osobami „Relacja jest zawsze wytworem podwójnego opisu” (Bateson 1996, s. 179). Bez umiejętności metakomunikacji rozumianej jako komunikacja o komunikacji obejmującej wszystkie sygnały i relacje (Lutterer 2007), codzienne relacje prowadzą do nieporozumień i konfliktów. A zatem, jak zauważa Gregory Bateson zdolność, do analizowania własnego komunikowania i postępowania, oraz interpretowania komunikatów i postępowania innych jest istotna dla skutecznego funkcjonowania w relacjach międzyludzkich. W każdej relacji dokonuje się nieustanna wymiana metakomunikacyjna, która polega na tym, że rozmówcy starają się zrozumieć perspektywę partnera pytając np. „Dlaczego to zrobiłeś?” „Co masz na myśli?” Chyba sobie ze mnie żartujesz?” (Bateson 1985). W wyniku relacji i wzajemnego uzgadniania perspektyw może dokonać się zmiana w jednej i drugiej osobie (Beavin 1996, s. 179), prowadząca do porozumienia. Niskie kompetencje metakomunikacyjne uczestników relacji determinują ich uwikłanie w tzw. „pułapkę relacji”, przyczyniają się do podwójnego związania, czyli tworzenia sytuacji bez wyjścia dla każdego z uczestników komunikacji. Gdyby matka, w przywołanym za Watzlawickiem przykładzie, zapytała syna: „Co się właściwie stało, że ode mnie uciekasz?” umożliwiłaby mu zwerbalizowanie tego, jak postrzega, przeżywa i interpretuje tę sytuację. Umożliwiłaby mu odniesienie się relacji na poziomie „analogowym” i „cyfrowym” – co wyjaśnia treść czwartego aksjomatu.

Aksjomat czwarty – wyróżnia się komunikację cyfrową i analogową

Zdaniem niektórych badaczy całość procesu komunikacji między partnerami można rozłożyć na dwa elementy: cyfrowy i analogowy. Pojęcie „cyfrowy” dotyczy języka jako systemu znaków, które umożliwiają nazwanie tego o czym myślą uczestnicy komunikacji, dotyczy treści komunikatu Każdemu pojęciu przypisane jest sekwencja znaków. Pojęcie: „dziecko” tworzy ściśle określony szereg dźwięków

(fonemów, głosek): *dzi³-e-c-k-o*. I ten właśnie układ fonemów oznacza w języku polskim „człowieka od urodzenia do wieku młodzieńczego; syna córkę, niezależnie od wieku” (Drabik, Kubiak-Sokół, Sobol, Wiśniakowska 2011, s. 176). Zatem układ dźwięków tworzących słowo, musi zostać przez ludzi skojarzone z wyobrażeniem obiektu w tym przypadku dziecka. Ten układ dźwięków nie ma jednak żadnego znaczenia (nie ma wartości semantycznej) dla osób posługujących się innym językiem np. niemieckim. Dopiero dźwięki układające się w słowo: „das Kind” będą kojarzone z człowiekiem we wczesnych etapach jego drogi życiowej. Osoby obcujące ze sobą za pośrednictwem języka hiszpańskiego, by wyrazić to samo znaczenie potrzebują sformułować ciąg dźwięków układających się w słowo: „niño”. Ten aspekt komunikacji Watzlawick i jego współpracownicy uznali za merytoryczny, przedmiotowy (Watzlawick 1993, s. 92). To komunikacja pierwszego stopnia (podaję za: Adler Rosenfeld, Procor II, 2014, s. 95). Z kolei komunikacja niewerbalna jest w tym ujęciu rozumiana jako bardziej nieprecyzyjna i określona została mianem „analogowej”, odnosi się do relacji między osobami uczestniczącymi w komunikacji. Relacja, inaczej znaczenie, jakie ludzie przypisują komunikatom, określona została przez Watzlawicka mianem komunikacji drugiego stopnia (Adler, Rosenfeld, Proctor II, 2014, s. 95). Niektórzy badacze wskazują, iż to, co przekazywane jest za pośrednictwem kanału niewerbalnego stanowi 65% danych, w porównaniu z 35% informacji, które ludzie przekazują za pośrednictwem kanału werbalnego (Nęcki 2003, s. 10). Dla zilustrowania istoty komunikatu relacyjnego przekazywanego w formie niewerbalnej można posłużyć się następującym przykładem. Uśmiech, w naszej kulturze jest pozawerbalnym sposobem uzewnętrznienia pozytywnego nastawienia wobec rozmówcy. Jak podkreśla Piotr Szarota „jest zachowaniem pożądanym i zalecanym, a ten, kto się uśmiecha może liczyć na aprobatę społeczną” (Szarota 2006, s. 51). Wspomniany autor wyróżnił kilka typów uśmiechów np. radosny, życzliwy, porozumiewawczy, uprzejmy, figlarny, czuły, swobodny (Szarota P. 2006, s. 127 i dalsze). W praktyce jednak uśmiech kierowany w stronę partnera nie zawsze oznacza przyjazne ustosunkowanie. Osoby, które czują się mało bezpieczne, są niepewne siebie, emitują relatywnie więcej uśmiechów, niż osoby pewne siebie (Nęcki 2000, s. 199). Można przecież wyróżnić uśmiech przymilny, który ma zjednać rozmówcę. Uśmiech może być też wyrazem ironicznego, złośliwego nastawienia wobec partnera, lekceważenia, złośliwości, przekory. Uśmiech może też uzewnętrzniać zuchwałość, przebiegłość. Uśmiechanie się do kogoś w trakcie interakcji może zostać zinterpretowane przez odbiorcę w sposób niezgodny z intencją nadawcy. Bowiem, jak podkreśla Hein Retter komunikacja językowa ma aspekt denotatywny i konotatywny. Denotacja to treść znaku językowego, zaś konotacja to wrażenie wywołane przez pojęcie. Konotacje decydują o wrażeniach emocjonalnych (Retter 2005, s. 151–152).

.....

³ Układ trzech liter w tym przypadku tworzy fonem: dz’

Wiadomości relacyjne w tym wspomniany uśmiech zaspokajają jedną lub więcej potrzeb społecznych np. bliskości, przynależności, szacunku, kontroli. Paul Watzlawick przywołuje następujący przykład wyjaśniający różnicę między płaszczyzną przedmiotową i płaszczyzną relacji w następujący sposób: „Założmy, że żona pyta męża: – Dzisiaj zupa według całkiem nowego przepisu, czy ci smakuje? – Jeśli mu smakuje, może po prostu powiedzieć »tak« i żonę ucieszy. Jeśli natomiast zupa mu nie smakuje, a jest mu przy tym obojętne, czy sprawi żonie zawód, może zwyczajnie zaprzeczyć. Problem powstaje w sytuacji (statystycznie najczęstszej), kiedy mąż uważa, że zupa jest wstrętna, ale nie chce żony urazić. Na tak zwanej płaszczyźnie przedmiotowej odpowiedź musiałby brzmieć »nie«. Na płaszczyźnie relacji musiałby powiedzieć »tak«. Nie może powiedzieć »tak« i »nie«” (Watzlawick 1993, s. 93–94). Musi zatem jakoś wybrnąć z tej pułapki. Może więc powiedzieć, jak sugeruje Watzlawick, że smakuje interesująco. Jest to sytuacja określona przez badaczy z Palo Alto mianem podwójnego wiązania. Partner zostanie ukarany, gdy powie prawdę i przyzna, że zupa mu nie smakuje, ponieważ żona się obrazi, a tego nie chce, relacja z żoną zaspokaja jego ważne potrzeby: miłości, szacunku, bliskości, przynależności. Zostaje też ukarany, w sytuacji, gdy stwierdzi, że zupa mu smakuje, bo po pierwsze będzie miał poczucie, że okłamał żonę, po drugie uradowana żona może zacząć przyrządzać zupę częściej. Relacja jest szczególnie niebezpieczna, gdy zostaje w nią uwikłane dziecko, osoba o niewielkim doświadczeniu w relacjach społecznych. „Po wielokrotnym przyzwyczajaniu się do takich wzorców [...] ofiara nauczyła się postrzegać świat według schematu podwójnego wiązania” (Walker 2001, s. 80).

Aksjomat piąty – rozróżnia się komunikację symetryczną i komplementarną

Ludzie wchodzą w relacje komunikacyjne tworząc relacje symetryczne, których podstawą równość np. pozycji społecznych lub komplementarne, które opierają się na stosunku zależności jednej osoby wobec drugiej. W relacjach symetrycznych komunikaty i zachowania jednego partnera stanowią odzwierciedlenie zachowań i komunikatów partnera. W trakcie relacji komplementarnej zachowania jednego partnera wyzwalają odmienne zachowania drugiego. „Innymi słowy, jeden z partnerów procesu komunikacyjnego (dominujący w interakcji) zapoczątkowuje sekwencję określonych działań, jednocześnie wykonuje wiele czynności niezbędnych do ich prawidłowej realizacji, między innymi poucza, opiekuje się, kontroluje. Drugi z partnerów uzupełnia zachowania pierwszego (postępuje odmiennie od swojego partnera), tj. ulega, korzysta z opieki, podporządkowuje się” (Sztejnberg 2001, s. 24). Oba typy relacji mogą też przeplatać się w trakcie sytuacji komunikacyjnej i żaden z nich niej jest „gorszy”. W zdrowych relacjach mogą wstępować oba rodzaje komunikacji i by mogli doświadczać siebie w relacjach z różnymi

osobami w sposób symetryczny i komplementarny. Generalnie ludzie najlepiej czują się w relacjach o typie koluzji, podczas których partnerzy funkcjonują wobec siebie tak, żeby każdy z nich mógł zyskać własną realność tzn. „partner sam z siebie musi być taki, jaki chcę, żeby był (Watzlawick 1993, s. 136). Watzlawick eksponuje znaczenie koluzji w następujący sposób: „wyobraźcie sobie matkę bez dziecka, lekarza bez chorego, szefa państwa bez państwa [...]. Dopiero dzięki partnerowi, który gra wobec nas niezbędną rolę, stajemy się realni” (Watzlawick 1993, s. 135).

Użyteczność pragmatycznej teorii komunikacji w profilaktyce zaburzeń zachowania i zaburzeń relacji społecznych – perspektywa pedagogiczna

Z powyższych założeń wynika, że komunikacja między ludźmi jest procesem złożonym i trudnym, zaś każda relacja „stanowi skomplikowaną funkcję, która tak, jak funkcje matematyczne – wyraża zależność wielu zmiennych” (Griffin 2003, s. 181). Skuteczna komunikacja wymaga wielu kompetencji, w tym kompetencji metakomunikacyjnych związanych z komunikowaniem się na temat relacji, świadomości językowej i komunikacyjnej, elastyczności związanej z nawiązywaniem i podtrzymywaniem relacji. Tymczasem ludzie różnią się poziomem tych kompetencji. Warto dodać, że są one w dużym stopniu uwarunkowane ich doświadczeniem podczas wcześniejszych relacji komunikacyjnych zdobywanych najpierw w kontaktach najbliższymi, osobami znaczącymi (rodzicami, rodzeństwem). Uczą się tworzyć relacje niesymetryczne z opiekunami i symetryczne z rówieśnikami już w okresie wczesnego i średniego dzieciństwa (Kuszak 2016, s. 95 i dalsze). Z utrwalonymi schematami dotyczącymi funkcjonowania w relacjach społecznych wchodzi szersze otoczenie społeczne (patrz: np. Chrost 2012; Wojnarska 2013). Ryszard Cibor podkreśla że destrukcyjny schemat poznawczy ukształtowany we wczesnych relacjach zniekształca widzenie siebie a także widzenie świata i ludzi (Cibor 2010, s. 95). Trzeba też uzupełnić, że osoby w okresie późnego dzieciństwa, także w okresie dojrzewania:

- nie zawsze są świadome tego, co rzeczywiście myślą i czują inni ludzie,
- nie są w stanie dotrzeć do tego, co sami czują, myślą i robią, co komunikują innym,
- nie zdają sobie sprawy, w jaki sposób ich zachowania są odbierane i interpretowane przez ludzi,
- nie potrafią komunikować się w sposób dostosowany do potrzeb i możliwości partnera, kontekstu, w którym się komunikują,
- nie potrafią dostrzec i uwzględnić sytuacji poprzedzających komunikację.

Pragmatyczna koncepcja komunikacji dostarcza zatem pedagogom inspiracji i skłania do namysłu nad:

- spójnością własnych wypowiedzianych komunikatów i towarzyszących im zachowaniom,
- spójności komunikatów nadawanych przez innych na poziomie werbalnym i niewerbalnym,
- rzeczywistej relacji między partnerami uczestniczącymi w procesie komunikacji (to, co mówią i to, co rzeczywiście myślą na temat tej relacji),
- kompetencji metakomunikacyjnych partnerów interakcji,
- uwikłani ludzie w sytuacji podwójnego wiązania.

Może być użyteczna w praktyce edukacyjnej szkoły i profilaktyce zaburzeń zachowania i zaburzeń relacji społecznych u dzieci z grupy ryzyka, szczególnie tych, które w wyniku doświadczeń w środowisku rodzinnym rozwijają „niejasny” obraz opiekuna, a „pogmatwane relacje z nim skutkują dezorganizacją wczesnej więzi i mogą zapowiadać występowanie późniejszej agresji u dziecka” (Cerson, Butcher, Mineka, 2003, s. 813). Dzieci o niskim poziomie kompetencji społecznych, kompetencji komunikacyjnych są odrzucane w relacjach rówieśniczych, zaś to odrzucenie jest początkiem „spirali następstw” w zakresie interakcji społecznych, która zaostrza skłonność do zachowań antyspołecznych (Cerson, Butcher, Mineka 2003, s. 813). Refleksja pedagogiczna inspirowana koncepcją badaczy z Palo Alto może okazać się pomocna w procesie konstruowania i realizacji programów psychoedukacyjnych skierowanych do tej grupy dzieci. Celem tych programów jest zazwyczaj, co podkreśla np. Barbara Cygan uzyskanie określonych umiejętności psychologicznych związanych m.in. ze skutecznym komunikowaniem się (Cygan 2018, s. 357).

Tabela 1. Pytania skłaniające do refleksji pedagogicznej w świetle aksjomatów komunikacji P. Watzlawicka i współpracowników

Aksjomaty	Pytania z perspektywy profilaktyki zaburzeń zachowania i zaburzeń relacji społecznych (uczniów, podopiecznych)
Nie można nie komunikować	- Jeżeli (np. uczeń, podopieczny) nie odpowiada na komunikat, co w ten sposób komunikuje? Jeżeli formułuje komunikat o treści niezgodnej z moim oczekiwaniem, co w ten sposób komunikuje? - Co dla ucznia, podopiecznego oznacza treść mojego komunikatu? - Co dla ucznia, podopiecznego oznacza brak komunikatu z mojej strony?
Komunikacja ma aspekt treściowy i relacji	- Na ile aspekt treści i relacji komunikatów nadawanych przeze mnie są dla ucznia, podopiecznego spójne? - W jakim stopniu aspekt treści i relacji komunikatu nadawanego przez ucznia, podopiecznego są spójne dla mnie (co komunikuje na poziomie werbalnym a co na poziomie niewerbalnym)? - Na ile i w jaki sposób mój podopieczny, uczeń komunikuje się na temat komunikacji? - Jaki jest poziom jego kompetencji metakomunikacyjnych?

Aksjomaty	Pytania z perspektywy profilaktyki zaburzeń zachowania i zaburzeń relacji społecznych (uczniów, podopiecznych)
Różne sposoby reakcji na zachowania partnera definiują naturę relacji	- Na ile moje oczekiwania (czasem będące wynikiem potocznej wiedzy, utrwalonych stereotypów) wobec ucznia, podopiecznego, uruchamiają moje zachowania wobec niego tym samym potwierdzając te oczekiwania?
Wyróżnia się komunikację analogową i cyfrową	-Jakie treści i jakie emocje wyrażają uczeń, podopieczny w relacji ze mną? -Jakie treści i jakie emocje wyrażam w relacji z uczniem, podopiecznym? - Jakie znaczenia ja i mój uczeń, podopieczny nadajemy komunikacji drugiego stopnia?
Komunikacja może być symetryczna i/lub komplementarna	-Jakiego typu relacje nawiązuje uczeń, podopieczny w domu, w grupie rówieśniczej, w szkole? - Jakie doświadczenia ma uczeń, podopieczny w zakresie współtworzenia relacji symetrycznych w domu, w grupie rówieśniczej, w szkole?

Podsumowanie

Wśród szeregu możliwych do podjęcia działań służących profilaktyce zaburzeń relacji społecznych, użyteczne mogą okazać się te, które służą rozwijaniu kompetencji komunikacyjnych i metakomunikacyjnych, a zatem: umiejętności komunikowania się w różnych sytuacjach, kontekstach, z partnerami o różnym poziomie kompetencji i doświadczenia, ale także porozumiewania się na temat relacji. W programach profilaktycznych i psychoedukacyjnych realizowanych w szkołach podstawowych już od najmłodszych klas można zatem uwzględnić zagadnienia inspirowane założeniami koncepcji pragmatyki komunikacji i oparte na aksjomatach komunikacyjnych badaczy z Palo Alto w tym zagadnienia służące rozwijaniu kompetencji metakomunikacyjnych.

Abstract ?

Key words ?

Bibliografia

- [1] Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F., 2014, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań.
- [2] Bylon Ch., Mignot X., 2008, *Komunikacja*, Flair, Kraków.
- [3] Bateson G., 1985, *Die Okologische des Geistes. Antropologische, psychologische, biologische und epistemologische Perspektiven*, Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- [4] Bateson G., 1996, *Umysł i przyroda. Jedność i konieczność*, PIW, Warszawa.
- [5] Bavelas J., Chovil N., 2018, *Some pragmatics functions of conversational gestures*, <http://web.uvic.ca/psyc/bavelas/2018%20Bavelas%20&%20Chovil.pdf> (dostęp: 29. 11. 2020).

- [6] Carson R.C., Butcher J.N., Mineka S., 2003, *Psychologia zburzeń*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- [7] Chomsky N., 2017, *Jakimi jesteśmy istotami*, Vis-a-vis, Kraków.
- [8] Chrost M., 2012, *Kompetencje emocjonalne i społeczne młodzieży*, Akademia Ignatianum, Wydawnictwo WAM, Kraków.
- [9] Cibor R., 2010, *Zagrożenia w rozwoju psychicznym dziecka*, [w:] Dymara B. (red), *Dziecko w świecie rodziny*, Impuls, Kraków.
- [10] Cutler A., Clifton Ch., 1999, *Comprehending spoken language: a blueprint of the listener*, [w:] Brown C.M., Hagoort P. (red.), *The Neurocognition of Language*, Oxford University Press, New York.
- [11] Cygan B., 2018, *Wspomaganie rozwoju dziecka z zaburzeniami zachowania w edukacji wczesnoszkolnej*, [w:] Skibska J., Wojciechowska J. (red), *Pedagogika i jej oblicza*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku Białej, Bielsko-Biała.
- [12] Drabik L., Kubiak-Sokół A., Sobol E., Wiśniakowska L., 2011, *Słownik języka polskiego PWN*, PWN, Warszawa.
- [13] Heidegger M., 2007, *W drodze do języka*, Wydawnictwo Aletheia, Warszawa.
- [14] Griffin E., 2003, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- [15] Grzegorzczkova R., 2007, *Wstęp do językoznawstwa*, Wydawnictwo Naukowe, PWN.
- [16] Kurcz I., 2011, *Charakterystyka kompetencji komunikacyjnej – teoria i badania nad efektywną komunikacją, dyskursem, tekstem i narracją*, [w:] Kurcz I., Okuniewska H. (red), *Język jako przedmiot badań psychologicznych. Psycholingwistyka ogólna i neurolingwistyka*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Psychologii Społecznej „Academica”, Warszawa.
- [17] Kuszak K., 2012, *Wybrane aspekty uczestniczenia dziecka w procesie komunikacji (analiza w świetle założeń koncepcji pragmatyki komunikacji)*, „Studia Edukacyjne”, nr 19.
- [18] Kuszak K., 2016, *Do czego małemu dziecku potrzebni są rówieśnicy? O rolach, jakie odgrywa dziecko w relacji z rówieśnikami*, [w:] Krauze-Sikorska H., Kuszak K., Rura G., Sadowska K., *Dziecko do lat trzech w systemie opieki i edukacji*, UAM, Poznań.
- [19] Levelt W.M., 1999, *Producing spoken language: a blueprint of the speaker*, [w:] Brown C.M., Hagoort P. (red.), *The Neurocognition of Language*, Oxford University Press, New York.
- [20] Lutterer W., 2007, *The Two Beginnings of Communication Theory*, [w:] *The International Journal of Systems & Cybernetics*, https://www.researchgate.net/publication/220626318_The_two_beginnings_of_communication_theory (dostęp: 28.11.2020).
- [21] Milewski T., 2004, *Językoznawstwo*, PWN, Warszawa.
- [22] Nęcki Z., 2000, *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków.
- [23] Nęcki Z., 2003, *Funkcje komunikacji Społecznej*, [w:] Wódz K., Wódz J. (red.), *Funkcje komunikacji społecznej*, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, Dąbrowa Górnicza.
- [24] Szarota P., 2006, *Psychologia uśmiechu*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- [25] Retter H., 2005, *Komunikacja codzienne w pedagogice*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.

- [26] Sztejnberg A., 2001, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Astrum, Wrocław.
- [27] Walker W., 2001, *Przygoda z komunikacją*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- [28] Watzlawick P., 1993, *Jak być nieszczęśliwym*, Wydawnictwo Wiedza Powszechna, Warszawa.
- [29] Watzlawick P., Bavelas J.B., Jackson D.D., 2001, *Pragmatics of Human Communication: A Study of international Patters, Pathologies and Peradoxes*, John Wiley & Sons, New York.
- [30] Wendland M., 2014, *Filozoficzne i metodologiczne podstawy komunikacji*, UAM, Poznań.
- [31] Wojnarska A., 2012, *Kompetencje komunikacyjne nieletnich*, UMCS, Lublin.