

Komunikacja zawodowa jako umiejętność interpersonalna

Definicja, cechy i funkcje komunikowania

W literaturze można znaleźć wiele definicji komunikacji/komunikowania (określenia te stosowane są zamiennie). K. Merten zadał sobie trud przeanalizowania blisko 160 definicji. Praktycznie każdy autor zajmujący się tą problematyką formułuje własną propozycję. Definicje różnią się między sobą m.in. w kwestii intencjonalności komunikowania oraz jego transakcyjnego charakteru. Różnice te z pewnością odzwierciedlają fakt, że nie istnieje zgoda co do istoty komunikowania. To z kolei spowodowane jest przyjęciem odmiennych perspektyw badawczych przez autorów reprezentujących różne dziedziny wiedzy. Poniżej przedstawionych zostało kilka propozycji definiowania komunikacji:

-
1. Komunikowanie jest szczególną odpowiedzią organizmu na bodziec.
 2. Komunikowanie... jest transmisją (przekazem) informacji, idei, emocji etc. za pomocą symboli – słów, obrazów, znaków graficznych etc.
 3. Komunikowanie... jest wywoływaniem odpowiedzi za pomocą symboli werbalnych.
 4. Komunikowanie w centrum uwagi stawia te zdarzenia, w których źródło emituje wiadomość do odbiorcy (odbiorców) ze świadomą intencją wpływu na jego późniejsze zachowanie.
 5. Komunikowanie między ludźmi zachodzi wówczas, gdy reagują oni na symbole.
 6. Komunikowanie jest transakcyjnym procesem kreowania znaczeń.
 7. Komunikowanie... jest to wzajemny związek słów (mówionych i pisanych) bądź wiadomości; wzajemna wymiana myśli lub opinii.
 8. Komunikowanie jest to proces, w którym ludzie dążą do dzielenia się znaczeniami za pośrednictwem przekazywania symbolicznych wiadomości.
 9. Komunikowanie jest to proces, w trakcie którego pewna osoba sprawia, że jej myśli, pragnienia lub wiedza stają się znane i zrozumiałe dla innej osoby.
-



Każda z zaprezentowanych definicji podkreśla inny aspekt komunikowania. Stevens na przykład akcentuje znaczenie sprzężenia zwrotnego, Berelson i Steiner wskazują na symboliczny charakter tego procesu, Miller zaś kładzie nacisk na intencjonalny charakter komunikowania. W opracowaniu tym przyjęta została następująca definicja:



.....
Komunikowanie społeczne jest to proces wytwarzania, przekształcania i przekazywania informacji pomiędzy jednostkami, grupami i organizacjami społecznymi. Celem komunikowania jest stałe i dynamiczne kształtowanie, modyfikacja bądź zmiana wiedzy, postaw i zachowań, w kierunku zgodnym z wartościami i interesami oddziałujących na siebie podmiotów.
.....

Istotę komunikowania postrzega się poprzez przypisywanie mu pewnych cech. W świetle przyjętej wyżej definicji komunikowanie:

1. Jest procesem **symbolicznym** – w komunikowaniu znak jest czymś, co zastępuje rzecz, zdarzenie, proces itp. o charakterze realnym (materialnym, fizycznym). Znaki mogą przybierać formę: a) symptomu – o charakterze wyłącznie naturalnym (np. katar), b) symbolu – w odróżnieniu od symptomu jest on tworzony rozmyślnie, jest rezultatem umowy społecznej, c) rytuału – nie jest on wyłącznie naturalny (jak symptom), jednocześnie nie jest on arbitralnie kreowany (jak symbol); jest on po trosze jednym i drugim.
2. Jest procesem **społecznym** – polega na wymianie symboli pomiędzy ludźmi, nie odnosi się do pojedynczego człowieka (tym obszarem ludzkiej aktywności zajmuje się psychologia). Procesy społecznego komunikowania są czymś więcej niż psychicznymi procesami indywidualnej percepcji. Komunikowanie jest tym, co ludzie robią wspólnie, a nie pojedynczo.
3. Jest **relacją wzajemną** – przy czym może to być relacja symetryczna bądź w różnym stopniu niesymetryczna. W przypadku relacji niesymetrycznej jeden podmiot ma pozycję uprzywilejowaną, drugi (inne podmioty) zaś akceptuje tę nierównowagę (dominację). Nierównowaga podmiotów ma najczęściej swoje źródło w niejednakowych pozycjach, jakie względem siebie zajmują. Może być związana np. z zakresem posiadanej władzy (przełożony–podwładny, rodzic–dziecko, nauczyciel–uczeń). W relacjach symetrycznych każda ze stron ma taki sam bądź zbliżony status.
4. Opiera się na **indywidualnej interpretacji przekazu**, a zatem musi zakładać wspólnotę znaczeń przypisywaną określonym przekazom.

5. Przebiega w określonym **kontekście**; kontekstem komunikacyjnym określa się typ sytuacji, w której ten proces zachodzi. Konkretna wiadomość przekazywana w jednym kontekście może mieć odmienne znaczenie w innym. Ogólnie rozróżnia się następujące konteksty komunikacyjne:
- interpersonalny (komunikowanie między dwiema jednostkami);
 - grupowy (komunikowanie się w obrębie grupy);
 - organizacyjny (wewnątrz organizacji i między organizacjami);
 - publiczny (nadawca komunikuje się z szeroką rzeszą odbiorców);
 - masowy (komunikowanie za pomocą mediów drukowanych bądź elektronicznych);
 - międzykulturowy (komunikowanie między ludźmi z różnych obszarów kulturowych).
6. Jest **działaniem świadomym i celowym** – każdy podmiot na poziomie swojej wiedzy i doświadczenia określa cele komunikowania, choć nie zawsze są one wystarczająco sprecyzowane oraz nie uwzględniają wewnętrznych i zewnętrznych ograniczeń działania.
7. Polega na **ciągłych i przemiennych oddziaływaniach** werbalnych i niewerbalnych; komunikaty niewerbalne mogą wzmacniać lub zaprzeczać komunikatom werbalnym. Nawet cisza bądź nieobecność są zachowaniami komunikacyjnymi, o ile odbiorca potrafi je prawidłowo zinterpretować.

Tak rozumiane komunikowanie spełnia **trzy podstawowe funkcje** wobec jego uczestników.

Po pierwsze – umożliwia tworzenie satysfakcjonujących więzi społecznych poprzez zaspokojenie potrzeby kontaktu z innymi ludźmi, doskonalenie tego kontaktu oraz możliwość sprostania wymogom stawianym przez społeczeństwo (komunikowanie jako swoista forma socjalizacji, w tym uczenia konformizmu jednostki wobec norm grupowych i ogólnospołecznych).

Po drugie – spełnia funkcję regulacyjną, wyrażającą się przede wszystkim w możliwości wywierania wpływu na postępowanie ludzi, poprzez upowszechnianie i egzekwowanie pewnych wartości, norm i wzorów zachowań, wspólnych pewnej grupie bądź całemu społeczeństwu.

Po trzecie – komunikowanie jest procesem umożliwiającym samodoskonalenie się człowieka. Proces wymiany informacji pozwala człowiekowi na lepsze rozumienie siebie, innych ludzi i otaczającego go świata, a dzięki temu zwiększa szansę na podejmowanie racjonalnych decyzji. Pozwala również umocnić poczucie własnej wartości i zdobyć aprobatę innych.

Inną propozycję klasyfikacji funkcji komunikowania przedstawili R. J. Aldag i T. M. Stearns: