

ODDZIAŁYWANIA OSÓB W PROCESIE KOMUNIKOWANIA SIĘ I ICH STAŁE INDYWIDUALNE CECHY OSOBOWOŚCI JAKO CZYNNIKI WEWNĘTRZNE DETERMINUJĄCE TEN PROCES

Określenie relacje interpersonalne kojarzy się z wzajemnymi stosunkami, wzajemnym oddziaływaniem osób, z interakcją społeczną, ze zdarzeniami zachodzącymi pomiędzy ludźmi, z ich współdziałaniem, wzajemnym wpływaniem, komunikowaniem się itp.

Ponieważ proces komunikowania się jest oparty na oddziaływaniach, jest procesem sterowania, a jako, że są to oddziaływania wzajemne, zjawisko to przebiega w zależności od rodzaju sprzężenia zwrotnego występującego między oddziałującymi na siebie podmiotami (rodzaje sprzężeń zwrotnych omówione zostały w zamieszczonym na tej samej stronie internetowej linku: Komunikacja interpersonalna I).

Prawidłowy przebieg i bezustanne doskonalenie procesu komunikowania się w społeczeństwie informacyjnym jest warunkiem jego rozwoju. Sprawne operowanie informacjami (przekazywanie, odbiór, rozumienie, przetwarzanie itp.) zależy od wielu czynników, które przynależą do dwóch grup: pierwsza to czynniki zewnętrzne, tzn. uwarunkowania sytuacyjne (w tym narzędzia i środki służące do komunikowania się), drugą grupę stanowią czynniki wewnętrzne, tzn. czynniki osobowościowe komunikujących się osób (ich indywidualne predyspozycje, motywacje, nastawienia, postawy, wiedza, umiejętności itd.).

Z punktu widzenia opracowanej przeze mnie koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości efektywność procesu komunikowania się zależy głównie od wartości tych cech osób uczestniczących w tym procesie.

Oddziaływania wzajemne osób w procesie komunikowania się

Kontaktujące się ze sobą osoby, przekazują sobie informacje, wymieniają poglądy, uzgadniają ważne kwestie, podejmują decyzje – czasami wspólnie itd. Są we wzajemnej relacji, a ponieważ w relacjach interpersonalnych występuje wyłącznie sprzężenia zwrotne, to takie sprzężenie pojawia się między komunikującymi się osobami. Znajdując się w takiej relacji na przemian oddziałują na siebie i na przemian reagują.

Oddziaływanie osoby X na osobę Y wywołuje w niej zmiany, z kolei oddziaływanie zwrotne osoby Y na osobę X przeobraża jej stan. W kolejnym cyklu stan każdego uczestnika relacji zależy od bodźca, który wysłał drugi uczestnik oraz od jego poprzedniej reak-

cji. Tak więc kolejne stany i zachowania uczestników relacji zależą od ich poprzednich stanów i wcześniejszych reakcji.

Przeanalizuję najmniej skomplikowaną sytuację, tzn. taką, w której uczestniczą dwie osoby.

Wzajemne kontakty rozpoczynają się, kiedy oddziaływanie osoby X, dotrze do osoby Y. Jeśli -osoba Y odbierze i przetworzy to oddziaływanie, wówczas powinna na nie zareagować, z kolei, jeśli jej reakcja dotrze do osoby X, a ta odbierze i przetworzy ją – również powinna na nią zareagować.

Komunikujące się osoby występują na przemian w roli nadawcy, gdy przekazują informację (komunikat) – pełnią wtedy funkcję systemu sterującego¹ albo w roli odbiorcy, gdy ją otrzymują – realizują wówczas funkcję systemu sterowanego², oczywiście za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych, którymi są tory sterownicze³: 1^{XY} , 1^{YX} , 2^{XY} , 2^{YX} , n^{XY} , n^{YX} , oznaczone na rys. 1.

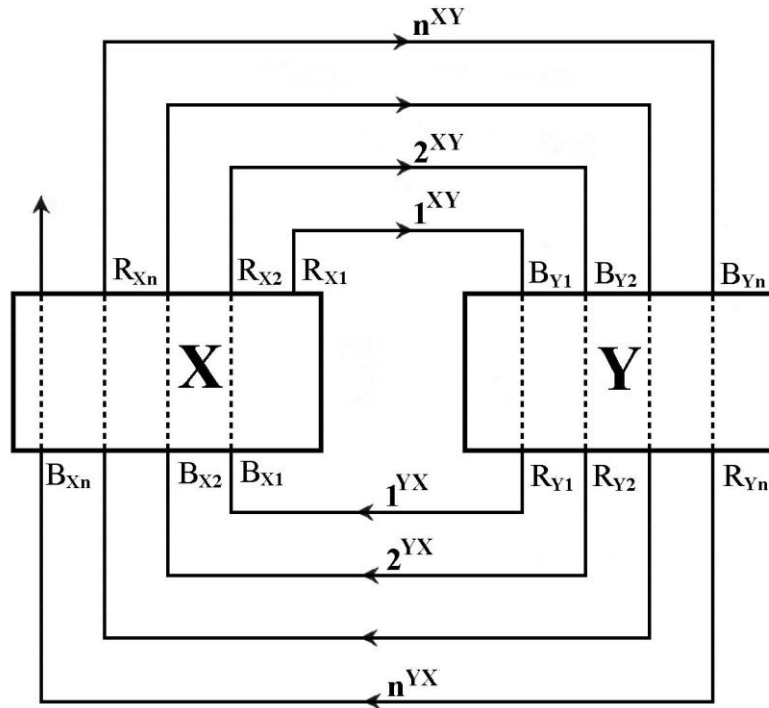
Wzajemne kontakty rozpoczynają się, gdy osoba X przekazuje swą pierwszą reakcję R_{X1} , za pośrednictwem toru sterowniczego 1^{XY} osobie Y, dla której stanowi ona bodziec B_{Y1} , oczywiście, jeśli reakcja ta zostanie dostrzeżona/zaobserwowana przez osobę Y. Odpowiedzią na ten bodziec jest reakcja R_{Y1} osoby Y, przesłana dzięki torowi informacyjnemu 1^{YX} do osoby X, która odbiera ją jako bodziec B_{X1} itd. Jeśli nie nastąpi przerwanie sprzężenia zwrotnego między komunikującymi się osobami, występuje wzajemne wielokrotne przekazywanie komunikatów w kolejnych cyklach sprzężenia zwrotnego. Wszystkie reakcje i bodźce są sygnałami, reakcje sygnałami emitowanymi, a bodźce sygnałami odbieranymi.

W relacji między osobą X i osobą Y, podobnie jak w innego typu relacjach interpersonalnych, jej uczestnicy działają czy też wypowiadają się, na przemian. Relacje te polegają więc na oddziaływaniach skokowych. Transformacja bodźca w reakcję dokonuje się kolejno, najpierw w osobie X – będącej w roli nadawcy, potem w osobie Y – będącej w roli odbiorcy itd. Przebieg sprzężenia zwrotnego między tymi osobami stanowi ciąg kolejnych jego cykli. Na każdy z nich składa się jedna reakcja osoby X i jedna reakcja osoby Y.

¹ System sterujący jest to system, którego działanie prowadzi do określonych zmian w innym systemie.

² System sterowany jest to system, w którym do określonych zmian prowadzi działanie innego systemu.

³ Tor sterowniczy jest to system, za którego pośrednictwem system sterujący oddziałuje na system sterowany, bądź za którego pośrednictwem system sterowany oddziałuje na system sterujący.



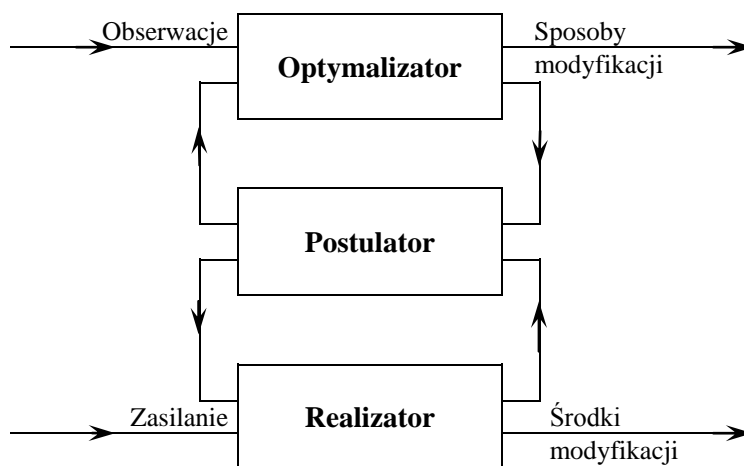
Rys. 1. Relacje dwóch oddziałujących na siebie osób

Reakcja R_{X1} osoby X, będąca jej zachowaniem, dociera do osoby Y i stanowi dla niej bodziec ($R_{X1} = B_{Y1}$). Osoba Y przetwarza go zgodnie z własną transformacją (T_Y) – w efekcie powinna nastąpić jej reakcja: $R_{Y1} = T_Y(B_{Y1})$. Reakcja ta z kolei stanowi bodziec ($R_{Y1} = B_{X1}$) dla osoby X, która przetwarza go zgodnie z swą własną transformacją (T_X), w rezultacie u osoby X powinna pojawić się kolejna reakcja $R_{X2} = T_X(B_{X1})$. Tak więc reakcja każdego z uczestników wzajemnej relacji zależy od jego transformacji oraz od reakcji drugiego uczestnika. Można też powiedzieć, że reakcja każdego uczestnika zależy od jego reaktywności (r_X – reaktywność osoby X, r_Y – reaktywność osoby Y), która jest stosunkiem jego reakcji do działającego na niego bodźca ($r_Y = R_{Yn} : B_{Yn}$, ponieważ $B_{Yn} = R_{Xn}$ to $r_Y = R_{Yn} : R_{Xn}$, natomiast $r_X = R_{Xn} : B_{X(n-1)}$, ponieważ $B_{X(n-1)} = R_{Y(n-1)}$ to $r_X = R_{Xn} : R_{Y(n-1)}$). Tak więc reakcja osoby X wynosi $R_{Xn} = r_X \cdot R_{Y(n-1)}$, a reakcja osoby Y wynosi $R_{Yn} = r_Y \cdot R_{Xn}$.

Zgodnie z powyższymi wzorami w pierwszym cyklu reakcją osoby X jest R_{X1} , a reakcją osoby Y jest R_{Y1} , w drugim cyklu reakcją osoby X jest R_{X2} a reakcją osoby Y jest R_{Y2} , a w n -tym cyklu reakcją osoby X jest R_{Xn} , a reakcją osoby Y jest R_{Yn} . Można też napisać, że $R_{Y1} = r_Y \cdot R_{X1}$, $R_{X2} = r_X \cdot R_{Y1}$, $R_{Y2} = r_Y \cdot R_{X2}$.

Powyższy wywód pozwala stwierdzić, że jedną z bezpośrednich przyczyn reakcji człowieka w procesie wzajemnej wymiany informacji jest jego reaktywność a drugą – zachowanie partnera.

Reakcje każdej z osób zależą od pobudzających je do działania bodźców oraz od ich reaktywności (reaktywność zależy od wszystkich właściwości sterowniczych reagującej osoby).



Rys. 2. Struktura systemu sterującego opracowana przez Mariana Mazura.

Człowiek będący w roli nadawcy i odbiorcy może pełnić jedną, dwie albo trzy funkcje jednocześnie: postulatora (wie co osiągnąć), optymalizatora (wie jak osiągnąć) i realizatora (może to wykonać). Zależności między postulatorem, optymalizatorem i realizatorem zostały przedstawione na rys. 2.

O pełnionych funkcjach pierwszy uczestnik oznajmia w swych wypowiedziach drugiemu uczestnikowi relacji. Jeśli pełni jedną funkcję, na przykład postulatora, wskazuje rozmówcy: co należy osiągnąć i oczekuje od niego propozycji w kwestii: jakimi najskuteczniejszymi sposobami można to osiągnąć oraz deklaracji, odnośnie do wykonania. Jeśli pełni dwie funkcje, na przykład postulatora i optymalizatora oznajmia rozmówcy: co i jak należy zrobić, a oczekuje od niego podjęcia się funkcji realizatora, tzn. wykonania przedsięwzięcia, dzięki któremu cel zostanie osiągnięty. Osobie pełniącej trzy funkcje jednocześnie partner do współpracy nie jest konieczny, gdyż sama jest w stanie sprostać wszystkim problemom zarówno postulacyjnym, optymalizacyjnym oraz realizacyjnym. W organizacjach zhierarchizowanych pracownicy pełnią zazwyczaj jedną funkcję: realizatora. W or-

organizacjach o strukturze funkcjonalnej oczekuje się od pracowników całkowitej samodzielności, czyli samodzielnego rozwiązywania zarówno problemów postulacyjnych, optymalizacyjnych i realizacyjnych. W organizacjach o strukturze funkcjonalnej tacy właśnie pracownicy są poszukiwani.

Funkcjonowanie relacji między osobą X a osobą Y, opiera się na procesie sterowania, które jest definiowane, jako „wywieranie pożądanego wpływu na określone zjawiska”⁴. Odnosząc tę ogólną definicję do relacji interpersonalnej można powiedzieć, że nadawcy komunikatów wywierają określony wpływ na odbiorców tych komunikatów. W wyniku tego procesu zachodzą zmiany zarówno w odbiorcach, jak i w nadawcach. Wg. Mazura, oczywisty jest związek sterowania z wymianą informacji, gdyż „nie istnieje sterowanie bez przekazywania informacji, a przekazywanie informacji służy wyłącznie do sterowania”⁵.

Proces zachodzący między osobą X i osobą Y może zostać zakłócony wówczas, gdy reakcja nie dotrze do osoby, która powinna ją odbierać, albo kiedy zostanie zniekształcona – wtedy powiemy, że kanał jest zablokowany albo niedrożny, przez co proces ten zostanie utrudniony albo uniemożliwiony.

Ani odbiorca, ani nadawca informacji nie funkcjonuje jako przekaźnik informacji, tak jak na przykład urządzenie, które zarejestrowało informację i wiernie ją odtwarza czy przekazuje. Człowiek jest źródłem informacji własnych. Można też powiedzieć, że jeśli nawet usiłuje ograniczyć się tylko do dokładnego przekazania informacji, które do niego dotarły „odciska na nich swoje piętno”, gdyż przetwarza docierający do niego bodziec informacyjny w reakcję informacyjną, zgodnie z własną transformacją wewnętrzną, której specyfika wynika z elementów składających się na strukturę osobowości o charakterze stałym (mogą nimi być jego stałe indywidualne cechy osobowości) oraz z elementów zmiennych. U każdego z uczestników relacji w trakcie procesu wymiany informacji pod wpływem kolejnych bodźców mogą być modyfikowane reakcje, postawy, nastawienia a nawet postulowane cele, osiągnięciu których ma służyć ten proces. Bez zmian reakcji, chociażby jednej ze stron, niemożliwe jest dochodzenie do porozumienia, przy czym, jeśli obydwie niezgadzające się ze sobą strony zmieniają swoje reakcje o tyle samo, ale w przeciwnych kierunkach – również nie dojdzie do osiągnięcia konsensusu.

⁴ M. Mazur, *Cybernetyczna teoria układów samodzielnych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1966, s. 12.

⁵ M. Mazur, *Cybernetyka a zarządzanie*, Wydawnictwo Ministerstwo Spraw Wewnętrznych. Departament Szkolenia i Wydawnictw, Warszawa 1969, s. 9.

Relacje między uczestnikami procesu wymiany informacji mogą być symetryczne albo asymetryczne. W relacjach asymetrycznych dominuje aktywność nadawcy, który kieruje swą reakcją do biernego w zasadzie odbiorcy. W relacjach symetrycznych aktywność nadawcy i odbiorcy jest na zbliżonym poziomie. Aktywność człowieka, będącego w roli nadawcy, przejawia się w konstruowaniu, wytwarzaniu i przekazywaniu określonej treści. Aktywność człowieka, będącego w roli odbiorcy, ma głównie charakter percepcyjny i polega przede wszystkim na interpretowaniu treści przekazu. Relacje asymetryczne występują w układach dominujący – zdominowany, np. kierownik – podwładny. W procesie pracy, w którym oczekuje się zgodnej współpracy pracowników powinny występować relacje symetryczne.

Jak wynika z analizy relacji między nadawcą a odbiorcą, którzy przekazują sobie wzajemnie informacje, nie jest możliwe poznanie procesu komunikowania się, bez rozumienia ludzkich zachowań oraz bez znajomości stałych indywidualnych cech osobowości jego uczestników, od których zależą te zachowania. Niektóre wartości tych cech mogą stanowić bariery utrudniające, a nawet uniemożliwiające efektywne komunikowanie się i doprowadzić do pojawienia się konfliktów.

Przebieg procesu komunikowania się w kontekście stałych indywidualnych cech osobowości jego uczestników

Analizując proces komunikowania się z systemowego punktu widzenia, należy stwierdzić, że skuteczność człowieka w tym procesie jest zależna od tych samych czynników, które wpływają na skuteczność sterowania się systemem autonomicznym. Zależy więc od:

- posiadanych przez człowieka informacji o stanie otoczenia i stanie własnym, które uda mu się zgromadzić/zdobyć za pośrednictwem swych receptorów⁶; im więcej różnego rodzaju receptorów – z których każdy pozwala wykryć adekwatny dla niego rodzaj bodźców – posiada człowiek, tym skuteczniejsze powinno być jego sterowanie;
- posiadanej przez człowieka energii, którą uda mu się zgromadzić/zdobyć za pośrednictwem swych alimentatorów; im więcej energii posiada człowiek, tym skuteczniejsze powinno być jego sterowanie;
- posiadanego repertuaru oddziaływań na otoczenie; im więcej różnego rodzaju efektów posiada człowiek, z których każdy pozwala mu na innego rodzaju reakcje, tym

⁶ Podsystemami systemu autonomicznego są receptory, alimentatory, efekторы, korelator, akumulator i homeostat

więcej ma możliwości oddziaływania na otoczenie, a w rezultacie, tym skuteczniejsze powinno być jego sterowanie;

- posiadanych przez człowieka zdolności przechowywania i przetwarzania informacji; im większe są te zdolności, tym skuteczniejsze powinno być sterowanie człowieka;
- posiadanych przez człowieka zdolności przechowywania i przetwarzania energii; im większe są te zdolności, tym skuteczniejsze powinno być sterowanie człowieka;
- posiadanych przez człowieka zdolności przeciwdziałania przepływowi informacji i energii zmniejszającym możliwość jego oddziaływania na otoczenie; im większe są te zdolności, tym skuteczniejsze powinno być sterowanie człowieka.

Z powyższego wynika, że aby proces komunikowania się był skuteczny, człowiekowi uczestniczącemu w nim potrzebne są następujące umiejętności:

- pozyskiwania informacji;
- przechowywania informacji;
- przetwarzania informacji;
- wykorzystywania przetwarzanych informacji;
- tworzenia informacji własnych;
- przekazywania informacji własnych;
- pozyskiwania, przechowywania, przetwarzania i przekazywania energii (zarówno własnej fizjologicznej, jak i energii znajdującej się w otoczeniu, która jest w dyspozycji człowieka, nazywanej mocą socjologiczną);
- przeciwdziałania przepływowi informacji i energii zmniejszającym możliwość oddziaływania na otoczenie;
- oceniania własnego stanu (tzn. własnych właściwości sterowniczych stałych i zmiennych);
- oceniania stanów innych ludzi (tzn. właściwości sterowniczych stałych i zmiennych tych ludzi).

Wszystkie wymienione umiejętności zależą od stałych właściwości sterowniczych człowieka oraz jego właściwości sterowniczych zmiennych. W zakres tych ostatnich wchodzi posiadana wiedza. Ponieważ funkcje właściwości sterowniczych stałych pełnią u człowieka jego stałe indywidualne cechy osobowości, a funkcje właściwości sterowniczych zmiennych – zmienne cechy osobowości, umiejętności komunikowania się zależą od tych wszystkich cech.

Umiejętności komunikowania się zależą od umiejętności intelektualnych, jak również od umiejętności interpersonalnych.

Umiejętności intelektualne człowieka są funkcją jego stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych (przetwarzalności, odtwarzalności, talentu). Im większy talent w jakiejś dziedzinie ma człowiek, z tym większą łatwością tworzy nowe informacje w tej dziedzinie, im większa jest jego przetwarzalność, tym ma większą łatwość kojarzenia wszelkiego rodzaju informacji, im większą ma odtwarzalność, tym łatwiej zapamiętuje wszelkiego rodzaju informacje.

Umiejętności intelektualne są potrzebne człowiekowi między innymi po to, aby był: spostrzegawczy, zauważał, rozpoznawał i identyfikował możliwie jak najwięcej bodźców docierających do niego z otoczenia, aby łatwo przetwarzał dużą ilość informacji z różnych dziedzin, miał zdolność koncentracji uwagi, posiadał dużą inteligencję ogólną, umiał sobie radzić w nieprzewidywanych i skomplikowanych sytuacjach, potrafił kompleksowo podchodzić do problemów, logicznie myśleć, analizować i wyciągać wnioski, miał łatwość podejmowania trafnych decyzji, posiadał dobrą pamięć itp.

Umiejętności interpersonalne są funkcją stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych (emisyjności, tolerancji, podatności). Umiejętności te są potrzebne człowiekowi, by między innymi:

- miał łatwość współpracy z ludźmi;
- umiał skutecznie postępować z ludźmi, przekonywać ich i wpływać na nich;
- był otwarty, szczery, życzliwy i bezkonfliktowy;
- umiał okazywać zrozumienie, partnerstwo i przychyłność;
- był dynamiczny i przedsiębiorczy;
- skutecznie sterował ludźmi i komunikował się z nimi;
- był odporny na naciski i manipulacje.

W procesie komunikowania się reakcje człowieka o charakterze twórczym na docierające do niego bodźce mogą pojawiać się wyłącznie w zakresie jego tolerancji, natomiast reakcje wymuszone występują w zakresie podatności i charakter ich może być wyłącznie odtwórczy. Z tych względów, jeśli nadawca oczekuje od odbiorcy inicjatywy, twórczej aktywności, zaangażowania, powinien oddziaływanie skierować w obszar jego tolerancji, jeśli natomiast oczekuje podporządkowania się, np. wykonania polecenia, o słuszności którego odbiorca nie jest przekonany, nadawca powinien oddziaływać na jego podatność.

Od człowieka będącego w roli odbiorcy należy oczekiwać innowacyjnych pomysłów w dziedzinie zgodnej z jego talentem, od którego zależy, jaki rodzaj informacji preferuje. Powinno się mu dostarczać informacji, głównie z dziedziny talentu, w ilości odpowiadającej jego przetwarzalności, gdyż uruchomi on wówczas cały własny potencjał intelektualny (przetwarzanie zbyt dużej ilości informacji będzie go męczyło, a przetwarzanie ilości informacji zbyt małej w stosunku do jego przetwarzalności będzie go nudziło). Jeśli odbiorca będzie posiadał dużą odtwarzalność, wówczas jest w stanie zapamiętać bardzo dużo informacji przekazanych mu przez nadawcę.

Stosowanie reguł wynikających z funkcjonowania człowieka, traktowanego jako system samodzielny, posiadający stałe i zmienne właściwości sterownicze, powinno zoptymalizować proces komunikowania się, uczynić go bardziej efektywnym i satysfakcjonującym obydwu jego uczestników.

Jak wynika z analizy relacji między nadawcą a odbiorcą w procesie komunikowania się, nie jest możliwe poznanie tego procesu bez rozumienia ludzkich zachowań oraz bez znajomości stałych i zmiennych właściwości sterowniczych uczestniczących w nim osób. Uczestnicy tego procesu powinni być świadomi, że „gdyby ludzie zrozumieli różnice swoich osobowości i przedstawili swoje potrzeby i preferencje, można byłoby uniknąć wielu problemów interpersonalnych”⁷. Dlatego też powinni wiedzieć jak cechy osobowości wpływają na ten proces, na kształt relacji interpersonalnych, na zachowania, na zaangażowanie, na emocje itd.

Rolę osobowości w procesie komunikowania się podkreślają specjaliści. Marek Dziewiecki zwraca uwagę, że „sposoby odnoszenia się do innych ludzi są bowiem bardziej zwierciadłem naszego wnętrza niż naszej wiedzy czy naszych teoretycznych przekonań. Z tego względu, aby zmienić błędne sposoby komunikowania, dany człowiek musi przekształcać pozytywnie własną osobowość”⁸, dostosować jej elementy zmienne do wymogów skutecznej komunikacji.

Po przeanalizowaniu czynników wpływających na efektywność procesu komunikowania się przedstawionych w literaturze dotyczącej komunikacji interpersonalnej, a także na podstawie analizy procesu komunikowania się dwóch osób (osoba X i osoba Y) – uczestników relacji przedstawionej na rys. 1, oraz wiedzy na temat funkcjonowania człowieka i reguł, zgodnie z którymi przebiegają zachodzące w nim procesy wewnętrzne, określiłam

⁷ K. Narramore, *Jak skutecznie współpracować w miejscu pracy*, tłum. Z. Kościuk, Oficyna Wydawnicza „Logos”, Warszawa 1998, s. 223.

⁸ M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, Wydawnictwo JEDNOŚĆ, Kielce 2000, s. 7.

czynniki, od których zależy przebieg procesu komunikowania się tych osób. Są to: otoczenie, w którym osoby komunikują się (chodzi tu przede wszystkim o miejsce, w którym odbywa się spotkanie, znaczenie ma wystrój pomieszczenia, jego atmosfera, kolorystyka, oświetlenie, temperatura itp.), zespół cech osobowości osoby X oraz zespół cech osobowości osoby Y.

Przyjmijmy, że uczestnikiem, który pierwszy rozpoczyna proces komunikowania się jest osoba X, wówczas jej pierwsze zachowanie zależy od jej reaktywności, pierwszego wrażenia jakie wywarła na nim osoba Y oraz od sytuacji, w której odbywa się spotkanie. Reaktywność osoby X wynika z jej właściwości, którymi są wszystkie cechy jej osobowości. Ponadto jej zachowanie/reakcja zależy od posiadanych efektorów, którymi są organy służące do oddziaływania na otoczenie, od ich ilości i właściwości. Im więcej różnego rodzaju efektorów posiada osoba X, z których każdy pozwala na innego rodzaju reakcje, tym bardziej zróżnicowane mogą być jej zachowania (ponieważ ma możliwość wyboru optymalnej reakcji z bardzo szerokiego repertuaru możliwych reakcji, należy oczekiwać, że wybór będzie trafny i adekwatny do sytuacji i potrzeb osoby Y) i tym skuteczniej powinna komunikować się z tą osobą.

Reakcje osoby X również zależą od jej wszystkich cech osobowości, zarówno stałych indywidualnych, jak i zmiennych. Jeśli chodzi o cechy zmienne sprzyjające skutecznemu komunikowaniu się, to nawet, jeśli osoba ta jakiegś nie posiada, albo wielkości niektórych spośród nich są niewystarczające, dzięki własnym wysiłkom edukacyjnym może je uzyskać. W odniesieniu do stałych indywidualnych cech osobowości takiej możliwości nie ma, gdyż są to cechy niezależne od oddziaływań otoczenia, a więc pod ich wpływem nie ulegają zmianom.

U każdej z komunikujących się osób wskazana jest duża przetwarzalność ze względu na potrzebną w tym procesie sprawność intelektualną, gwarantującą łatwość rozpoznawania i analizy odbieranych komunikatów, przetwarzania i kojarzenia ich z wcześniej posiadanym zasobem informacji. Duża przetwarzalność sprzyja empatycznemu zrozumieniu drugiej osoby, dokonaniu jej prawidłowej oceny na podstawie przejawianych zachowań, określaniu słabych i mocnych stron jej osobowości, a następnie dobraniu odpowiednich dla niej komunikatów. Wybór takich komunikatów jest podjęciem właściwych decyzji, których trafność i jakość zależy od wartości przetwarzalności. Im większa przetwarzalność, tym podejmowane decyzje trafniejsze, a proponowane rozwiązania efektywniejsze. Mała

przetwarzalność utrudniałaby albo wręcz uniemożliwiała skuteczną komunikację interpersonalną.

Efektywnemu komunikowaniu się interpersonalnemu sprzyja również duża odtwarzalność ze względu na wymóg dość dobrej pamięci. Komunikujące się osoby nie są w stanie notować wszystkich docierających do nich informacji, wiele z nich powinny zapamiętywać już po jednokrotnym usłyszeniu, aby uwzględnić je w procesie podejmowania decyzji dotyczących kolejnych komunikatów.

Na proces komunikowania wpływa też wartość emisyjności obydwu komunikujących się osób. Osoba o dużej emisyjności dodatkowo będzie dostarczała rozmówcy mnóstwo impulsywnych wypowiedzi, które będą informowały go o jej własnych przeżyciach, odczuciach, pomysłach, emocjach i fantazjach. Rozmówca nie może liczyć na obiektywne, niezniekształcone informacje dotyczące interesujących go faktów, może też nie być dopuszczony do głosu, a jeśli uda mu się coś powiedzieć, to osoba o dużej emisyjności dodatkowo, zignoruje wszystkie dyscyplinujące ją wypowiedzi, a jeśli zostanie skrytykowana, może wybuchnąć ogromnym gniewem.

Od rozmówcy o średniej emisyjności dodatkowo można oczekiwać, że będzie okazywał drugiej osobie życzliwość, wrażliwość na jej problemy, że będzie miał do niej serdeczny stosunek. Wartość jego emisyjności powinna sprzyjać umiejętnościom tworzenia atmosfery otwartości i bezpośredniości oraz przyczyniać się do łatwości nawiązywania emocjonalnego kontaktu, ale jednocześnie należy liczyć się z tym, że przekazywane informacje będą ubarwiane, jego wypowiedzi będzie cechowała przesada, będzie wykazywał skłonność do interpretacji przekazywanych informacji ze swojego punktu widzenia.

Emisyjność zerowa rozmówcy powinna sprzyjać: prawdomówności, konkretności, szczerości, obiektywności, jednoznaczności i zwięzłości wypowiedzi, ich precyzyjności, rzetelności, dokładności, autentyczności. Od tego rozmówcy można oczekiwać odpowiedzialności, opanowania i stabilności emocjonalnej. Drugą osobę będzie przekonywał, powołując się na obowiązujące zasady i udowadniając słuszność własnych argumentów. Jej wypowiedzi będzie traktował dosłownie, a jeśli zostanie przez nią obrażony, będzie oczekiwał na adekwatne do wyrządzonej mu krzywdy zadośćuczynienie.

Rozmówcę o średniej emisyjności ujemnej powinny cechować wypowiedzi lakoniczne, pozbawione emocji, powściągliwe, zawierające wiele niedomówień, ostrożne. W przypadku nieustępliwości drugiej osoby okaże opanowanie, może jednak usiłować ją zastraszyć. Wobec jej wypowiedzi będzie podejrzliwy i nieufny.

Bardzo trudnym rozmówcą będzie człowiek o dużej emisyjności ujemnej, który z uwagą będzie słuchał wszystkiego co do niego mówi druga osoba, będzie jednak odnosił się do jej wypowiedzi niezwykle nieufnie i podejrzliwie, we wszystkim będzie upatrywał podstęp. Niechętnie będzie udzielał jakichkolwiek informacji tej osobie to, co ważnego wie na dany temat, nie zdradzi nawet żadnym gestem, co myśli i co zamierza przedsięwziąć, nie złoży żadnych jednoznacznie brzmiących deklaracji. Informacje przekazywane innej osobie potraktuje jako towar, który trzeba korzystnie sprzedać. Jeśli komunikująca się z nim osoba wypowie się nierozważnie na jego temat, to pomimo odczuwanego ogromnego gniewu, nie okaże go na zewnątrz, jednak doznanej zniewagi nigdy nie zapomni. Rozmowa dwóch osób o dużej emisyjności ujemnej będzie milczeniem.

Interpretując trzy typy komunikowania (informacyjne, perswazyjne i reaktywne) z punktu widzenia wartości emisyjności nadawcy i odbiorcy można powiedzieć, że:

- u ludzi o emisyjności zerowej dominuje typ komunikowania informacyjnego, gdyż cechuje go rzeczowość, obiektywność i bezstronność, cechy te odpowiadają zasadom przestrzeganim przez tych ludzi;
- komunikowanie perswazyjne często stosowane jest przez kierowników, czyli ludzi o średniej emisyjności ujemnej, którzy wielokrotnie nakłaniają pracowników do podporządkowywania się ich poleceniom, stosując argumentację, która podwładnego przekonuje do uznania słuszności ich racji;
- komunikowanie reaktywne często stosują zarówno ludzie o emisyjności dodatniej, szczególnie dużej oraz osoby o dużej ujemnej emisyjności. U tych pierwszych przejawia się w intensywnie demonstrowanym języku ciała, okazywaniem silnych emocji, przypisywaniem nieistotnym problemom nadmiernego znaczenia itp., u drugich w okazywaniu przesadnej obojętności, wstrzemięźliwości i stwarzaniu sytuacji zmuszającej rozmówcę do zajęcia stanowiska nawet w bardzo niewygodnych dla niego okolicznościach, którego oni oczekują.

Duża tolerancja rozmówcy sprzyja skutecznej komunikacji, dlatego, że przyczynia się do akceptacji drugiej osoby, jej poglądów, postaw, przekonań, cech osobowości itp. Taka tolerancja powinna zagwarantować: umiejętności interpersonalne, otwartość na problemy drugiej osoby, wyrozumiałość, opanowanie, cierpliwość, bezkonfliktowość itp.

Rozmówca o małej tolerancji może okazać się za mało elastyczny, niecierpliwy, mało wyrozumiały, zbyt konfliktowy, za bardzo oficjalny, może nie umieć pohamować zdener-

wowania, może być skłonny do osądzania i krytykowania drugiej osoby. Osiągnięcie konsensusu z nim może okazać się niezmiernie trudne.

Mała podatność rozmówcy powinna zagwarantować: postawę asertywną, nieuleganie naciskom ze strony drugiej osoby, niezależność w myśleniu i działaniu, tzw. silną osobowość, dużą samosterowność wewnętrzną.

Zbyt duża podatność rozmówcy może spowodować, że będzie on zbyt uległy, niezdecydowany, niekonsekwentny, podatny na manipulacje oraz, że zbyt często będzie podejmował działania wymuszone, co do słuszności których będzie miał wątpliwości.

Pierwsze zachowanie osoby rozpoczynającej wymianę poglądów dociera do drugiej osoby jako pierwszy bodziec. Od tego, jak zrozumie ona przekazany komunikat, zależy przebieg procesu komunikowania się. Jeśli zrozumie prawidłowo – będzie wiedziała jakie są prawdziwe intencje pierwszej osoby, jeżeli to, co przekazała osoba pierwsza, zostanie zniekształcone, osoba druga może zareagować nieadekwatnie do jej intencji.

Jeśli komunikat nie zostanie odebrany przez którąś z osób, proces komunikacji zostanie przerwany. To, jak komunikat jest „odczytywany” zależy między innymi od ilości i właściwości receptorów, im osoba posiada więcej różnego rodzaju receptorów, z których każdy pozwala wykryć adekwatny dla niego rodzaj bodźców, tym skuteczniejsze powinno być jej komunikowanie się. To jak zapamiętane zostaną odebrane komunikaty, jakie będą wyciągnięte z nich wnioski, zależy od wartości stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych oraz od cech zmiennych, w zakres których wchodzi posiadana wiedza i nabyte doświadczenia życiowe odbiorcy.

Następujące po sobie kolejne zachowania komunikujących się osób, zależą od reaktywności jednej osoby i ostatniego zachowania drugiej osoby, które dotarło jako bodziec. Można więc powiedzieć, że zachowanie każdej z osób zależy od tego, jaka jest każda z nich oraz jak zachowuje się ta druga osoba. W kolejnych obiegach sprzężenia zwrotnego zachowania ich są modyfikowane, obydwie osoby zmieniają swoje poglądy, aby w efekcie osiągnąć porozumienie/konsensus w sprawie, w której komunikują się. Efektywnemu komunikowaniu się sprzyjają emocje pozytywne, takie jak akceptacja czy odczuwane w trakcie spotkania zrozumienie, a nawet satysfakcja. Takie emocje wywołują bodźce zgodne z interesem własnym każdej z tych osób. Bodźce niezgodne z ich interesem własnym wywołują emocje negatywne, takie jak sprzeciw czy niezadowolenie, które utrudniają a nawet uniemożliwiają proces komunikowania się.

Reasumując można powiedzieć, że czynnikami, od których zależą zachowania, obydwu komunikujących się osób we wszelkiego rodzaju sytuacjach są: aktualnie oddziałujące na nich bodźce, interes własny oraz stan pamięci każdej z nich.

Bodźce zgodne z interesem własnym wywołują u człowieka emocje pozytywne, które silnie aktywizują go do działania, natomiast bodźce niezgodne z nim są sprzeczne z jego pragnieniami, dążeniami i życiowymi priorytetami, wywołują u niego emocje negatywne, zniechęcające do działania. Stan pamięci człowieka, określa jego wiedza i wcześniej nabyte doświadczenia. Bodźce zgodne z interesem własnym człowieka, wywołujące u niego emocje pozytywne, to bodźce zgodne z jego stałymi indywidualnymi cechami osobowości. Dlatego też każdy z uczestników relacji powinien poznać wartości tych cech u drugiej osoby, aby dostosować oddziaływanie do jej interesu własnego, tzn. do wartości jej stałych indywidualnych cech osobowości, gdyż takie oddziaływanie są w stanie przyczynić się do prawidłowego przebiegu procesu komunikowania się.