

CZYNNIKI DETERMINUJĄCE RELACJE INTERPERSONALNE¹

Wprowadzenie

Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld i Russell F. Proctor II – profesorowie amerykańskich uniwersytetów, autorzy ponad 500-stronicowego dzieła zatytułowanego: „Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się”², którego oryginalny tytuł brzmi: „Procesy komunikacji interpersonalnej”, utożsamiają relacje interpersonalne z procesem komunikacji interpersonalnej, którą określa się również jako proces porozumiewania się.

Organizatorzy II Międzynarodowej Konferencji Naukowej „Kultura Pokoju”, która odbyła się w Galinach w dniach 22-24 lutego 2017 roku, pod hasłem: „Kultura Relacji”, podkreślali znaczenie i rolę kultury w nawiązywaniu stosunków interpersonalnych, sugerując w tytule konferencji, że „kultura relacji” powinna być „kulturą pokoju”, przez co rozumiem, że między uczestnikami relacji interpersonalnej nie powinno pojawić się: niezrozumienie, nieporozumienie, czy konflikt. Czy jest to łatwe? – na pewno nie, Czy jest to możliwe? – uważam, że tak. Do takiej odpowiedzi upoważnia mnie znajomość cybernetyki pozwalająca na zbadanie wszelkiego rodzaju oddziaływań, będących procesami sterowniczymi, występujących między uczestnikami relacji oraz między nimi a otoczeniem, w którym funkcjonują.

W artykule przeanalizowane zostaną mechanizmy sterujące zachowaniami uczestników relacji interpersonalnej, określone będą czynniki wpływające na zachowania każdego z nich, przedstawione zostaną wzajemne zależności występujące między uczestnikami relacji interpersonalnej ze względu na wartości ich stałych indywidualnych cech osobowości oraz rodzaje konfiguracji występujących między uczestnikami relacji ze względu na wartości ich emisyjności.

To jak funkcjonuje relacja interpersonalna zależy od bardzo wielu różnego rodzaju czynników, które można przypisać do dwóch grup:

- czynniki wewnętrzne/osobowościowe, każdego z uczestników relacji;

¹ Artykuł ten znajduje się w druku w monografii pokonferencyjnej wydawanej przez Wyższą Szkołę Bezpieczeństwa w Poznaniu, która była organizatorem II Międzynarodowej Konferencji Naukowej „KULTURA POKOJU”, pod hasłem: „Kultura Relacji”, która odbyła się w Galinach w dniach 22-24 luty 2017 rok. Moje wystąpienie na tej konferencji oparłam na zamieszczonym artykule.

² R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2006, ss. 528.

- czynniki zewnętrzne/sytuacyjne, które oddziałują na osoby będące we wzajemnej relacji.

Należy być świadomym tego, że może wystąpić nawet jeden nieświadomy czynnik, którego pojawienie się będzie powodowało barierę w procesie wzajemnego porozumiewania się.

Dzięki podejściu systemowemu możliwe jest określenie kompletnego zbioru czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na stan danej relacji interpersonalnej i przeanalizowanie każdego z nich, dzięki czemu nie ma możliwości pominięcia czynnika zakłócającego prawidłowy przebieg relacji.

Rola kultury w kształtowaniu osobowości człowieka

Wpływ kultury na nawiązywanie stosunków interpersonalnych wydaje się być oczywisty. Jakiego rodzaju jest to wpływ zależy między innymi od różnic kulturowych uczestników relacji, im większe są te różnice, tym trudniejsze może okazać się osiągnięcie *consensusu* przez komunikujące się osoby, a za podstawowy warunek uważam kompetencje każdego z uczestników relacji w porozumiewaniu się międzykulturowym oraz znajomość przez każdego z nich kultury drugiego uczestnika.

Na kulturę, na którą składa się bardzo wiele różnego rodzaju elementów, wpływają również zachowania jednostki, które są także kształtowane przez kulturę, stanowiącą jeden z regulatorów ludzkich zachowań – jednostkę kształtuje kultura, jednocześnie jednostka kształtuje kulturę.

W wielu naukowych opracowaniach znajdują się literackie opisy roli kultury w kształtowaniu ludzkiej osobowości. Ale w zasadzie do dziś nie ma całościowych opracowań dotyczących mechanizmów wzajemnego oddziaływania osobowości na kulturę. W ramach psychologii klasycznej brak jest możliwości przewidywania, wyjaśniania, interpretowania ludzkich zachowań w świetle dotychczasowych – niezmiernie wielu – koncepcji psychologicznych, tak więc również wyjaśnianie psychologicznych aspektów zjawisk kulturowych nie wydaje się dziś być możliwe. Dzieje się dlatego, że psychologia jako nauka empiryczna nie ma dostępu do wewnętrznych procesów sterowniczych zachodzących w ludzkiej psychice, gdyż są one poza zasięgiem obserwacji.

Wielu wybitnych psychologów podziela pogląd, który wypowiedział Tom Butler-Bowdon, że „jako dyscyplina naukowa oparta na faktach, a nie spekulacjach psychologia dopiero raczkuje”³. Wybitny polski psycholog Józef Koziński jest podobnego zdania, gdyż uważa, że „psychologia – podobnie jak inne dyscypliny humanistyczne i społeczne – nie jest

nauką rozwiniętą, lecz rozwijającą się”⁴, „współczesna wiedza naukowa, tak pracowicie gromadzona przez psychologów (...) jest ciągle podważalna, niepewna, a jej elementy są nawet sprzeczne ze sobą”⁵, jest ona „zawstydzająco mała”⁶. Wiele podobnych opinii psychologów zacytowałam w artykule zatytułowanym: „Wpływ czynnika ludzkiego na operacje dokonywane w ramach zapewnienia bezpieczeństwa informacji w firmach”⁷.

Według opinii specjalistów „psychologia kultury nie jest ani działem psychologii, ani jej specjalizacją, lecz teoretyczną perspektywą umożliwiającą ujmowanie i rozumienie psychologicznego funkcjonowania człowieka; nie pretenduje ona do oferowania kompletnego wyjaśniania zjawisk psychologicznych, lecz przyczynia się do poszerzania sposobu rozumienia podstawowych teoretycznych konstruktów w obszarze psychologii”⁸.

W psychologicznych definicjach kultury nacisk jest położony na wzajemne wpływy osobowości i kultury⁹. Marian Filipiak zwraca uwagę, że definicje psychologiczne kultury „skupiają uwagę na psychicznych mechanizmach kształtowania się kultury; analizują zatem mechanizmy uczenia się, formowania nawyków kulturowych, internalizacji norm obowiązujących w danej zbiorowości i wartości przez tę zbiorowość uznawanych oraz wpływ kultury na kształtowanie się osobowości jednostek”¹⁰.

Według H.R. Markus i S. Kitayama „Podejście kulturowe zakłada, że procesy psychiczne – w tym wypadku natura i funkcjonowanie osobowości – nie tylko ulegają wpływom kultury, ale są od niej całkowicie uzależnione. Z kolei osobowości jednostek działających wspólnie tworzą kulturę. Kulturę i osobowość należy zatem rozpatrywać jako dynamiczny układ dwóch wzajemnie się determinujących elementów”¹¹.

Badania współzależności pomiędzy rozwojem jednostki, społeczeństwa i kultury są prowadzone najczęściej na styku takich dyscyplin naukowych jak: p s y c h o l o g i a (której przypisywana jest jednostka), s o c j o l o g i a (której przypisywane jest społeczeństwo) i

³ T. Butler-Bowdon, *50 klasyków psychologii*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2008, s. 10.

⁴ J. Koziński, *Koncepcje psychologiczne człowieka*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1996, s. 258.

⁵ J. Koziński, *Człowiek wielowymiarowy*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1996, s. 4.

⁶ J. Koziński, *Koncepcje psychologiczne...* dz. cyt., s. 9.

⁷ J. Wilsz, *Wpływ czynnika ludzkiego na operacje dokonywane w ramach zapewnienia bezpieczeństwa informacji w firmach*, [w:] *Ochrona informacji niejawnych, biznesowych i danych osobowych*, materiały XII Kongresu, wydawca: Krajowe Stowarzyszenie Ochrony Informacji Niejawnych, Katowice 2016, s. 19-20.

⁸ *Encyklopedia katolicka*, tom X, Krzyszkowski – Lozay, Wydawca: Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2004, s. 212.

⁹ *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, tom II, G-Ł Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 952.

¹⁰ M. Filipiak, *Pojęcie kultury*, [w:] *Wprowadzenie do socjologii kultury*, red. M. Filipiak, Wydawnictwo Uniwersytetu im. Marii Skłodowskiej-Curie, Lublin 2009, s. 18.

¹¹ Cyt za: D. Matsumoto, L. Juang, *Psychologia międzykulturowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 393.

antropologia kulturowa (której przypisywana jest kultura), są więc interdyscyplinarne.

Ralph Linton jako jeden z pierwszych zainteresował się problematyką badań nad osobowością i kulturą. W amerykańskiej psychologii społecznej kulturę ujmowano całościowo, jednocześnie doceniano w każdym procesie kulturowym ogromne znaczenie zmiennych psychologicznych, uważano, że nie ma wartości bez postaw, kultury bez przeżywających ją jednostek¹².

R. Linton zwraca uwagę na trudności, na które napotykają badacze i wskazuje, że „dwa rodzaje barier wydają się obecnie stanowić główną przeszkodę skutecznej współpracy trzech nauk. Pierwszą jest nieznamość treści pozostałych dyscyplin, naturalna wśród tych, którzy byli intensywnie kształceni tylko w jednej dyscyplinie. (...) brak jednolitej terminologii, wspólnej dla tych trzech nauk. Często specjalista z jednej dyscypliny nie może zrozumieć, co usiłuje powiedzieć przedstawiciel drugiej. Sytuację tę komplikuje jeszcze fakt, że wiele terminów, używanych w trzech omawianych dyscyplinach, ma nawet w ramach tejże dyscypliny różne znaczenie”¹³. R. Linton podkreśla, że „pomimo ewidentnej, zdawałoby się, trafności wielu psychoanalitycznych konkluzji, większość z nich osiągnięto na podstawie subiektywnych sądów i nie poddają się tego rodzaju próbie prawdziwości, jaka wymagana jest w naukach ścisłych”¹⁴. Autor ten podejmuje próbę „dostarczenia pewnego rodzaju mieszanego żargonu lub «języka handlowego», na którego podstawie możliwa będzie wymiana prostych idei i rzeczowej wiedzy trzech dyscyplin”¹⁵.

Dziś nie ulega już najmniejszej wątpliwości, że rolę wspólnego języka mogą stanowić terminy cybernetyczne. Za prorocze uważam słowa R. Lintona, który o ludziach badających kulturę, społeczeństwo i jednostkę oraz złożone współzależności między tymi zjawiskami, mówi, że są pionierami, a „pionierzy mogą tylko śpieszyć naprzód, podtrzymywani wiarą, że gdzieś na tym niezmiernym terytorium znajduje się ukryta wiedza, która uzbroi człowieka do największego zwycięstwa – opanowania samego siebie” a „ci, którzy przyjdą później, będą w stanie nakreślić mapy zgodne z wymogami nauk ścisłych [podkr. – J.W.]”¹⁶.

¹² Por. J. Szacki, *Socjologia W.I. Thomasa*, „Studia Socjologiczne” 1974, nr 4(55), s. 47-81.

¹³ R. Linton, *Kulturowe podstawy osobowości*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1975, s. 10. R. Linton rozważania swe odnosi do psychologii, socjologii i antropologii kulturowej.

¹⁴ Tamże, s. 15.

¹⁵ Tamże, s. 11.

¹⁶ R. Linton, *Rola kultury w kształtowaniu osobowości*, [w:] *Świat człowieka – świat kultury. Antologia tekstów klasycznej antropologii*, red. E. Nowicka, M. Głowacka-Grajper, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 473.

Już w 1975 roku R. Linton pisał, że „można jednak śmiało przewidywać, że w ciągu kilku następnych lat będziemy światkami wyłaniania się nauki o zachowaniu ludzkim, która będzie syntezą odkryć psychologii, socjologii i antropologii”¹⁷ – miał rację R. Linton, że powstanie nauka o zachowaniu ludzkim. Powstała taka nauka – cybernetyka, a w jej ramach teoria systemów autonomicznych – opublikowana w 1966 roku, niestety, pomimo tego, że w USA profesor Marian Mazur wielokrotnie prezentował tę teorię, nie została ona zauważona ani przez R. Lintona, ani przez wielu innych naukowców. Dużo faktów wskazuje na to, że została zauważona, ale przemilczana. Niestety taki los spotyka wiele odkryć naukowych, gdyż ci, których dorobek podważają te odkrycia, walczą z nimi zaciekle. Mylił się jednak R. Linton przewidując, że nauka o zachowaniu ludzkim będzie syntezą odkryć psychologii, socjologii i antropologii. Nauką, która może badać mechanizmy, w efekcie których pojawiają się ludzkie zachowania jest cybernetyka mająca dostęp do procesu sterowniczego zachodzącego w ludzkiej psychice.

Alina Motycka zwraca uwagę, że „zarówno Freud, jak i Jung w swoich koncepcjach przyjmują wizerunek człowieka rozdartego na to, co jest w nim naturą, a co kulturą”¹⁸. Sądzę, że kulturę można traktować jako element otoczenia, w którym żyje jednostka. Jeśli tak jest, to kultura wpływa na jednostkę, a jednostka kształtuje kulturę, oczywiste jest więc, jak pisze Józef Koziński że, „te dwa człony – jednostka i kultura – wzajemnie na siebie oddziałują”¹⁹, kultura kształtuje człowieka, człowiek tworzy kulturę, jednak nie wyjaśnione przez psychologię są mechanizmy dokonujących się zmian i nie zostaną wyjaśnione dopóty, dopóki psychologowie stosować będą przestarzałą metodologię z ubiegłej epoki.

W kulturze nie zajądą trwałe zmiany, jeśli członkowie społeczeństwa nie wysuną nowych idei, nie stworzą nowych wartości, w postaci nowatorskich dzieł i nie rozpowszechnią ich. Dlatego uważam, że jedynie jednostki o twórczej osobowości są w stanie wpłynąć na rozwój kultury. W kontekście powyższych rozważań związek osobowości z kulturą jest oczywisty, należy jednak podkreślić, że na rozwój kultury może mieć wpływ jedynie twórczo rozwijająca się osobowość człowieka.

Systemowe podejście do kultury oznacza, że „kluczowe znaczenie dla zrozumienia funkcjonowania kultury ma badanie nie tylko, czy nawet nie przede wszystkim, cząstek elemen-

¹⁷ R. Linton, *Kulturowe podstawy...*, dz. cyt., s. 16.

¹⁸ A. Motycka, *Rozum i intuicja w nauce*, ENETEIA Wydawnictwo Psychologii i Kultury, Warszawa 2005, s. 19.

¹⁹ J. Koziński, *Transgresja i kultura*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1997, s. 27.

tarnych – obyczajów tematów, cech i wzorców kulturowych oraz instytucji – ale także relacji między nimi”²⁰.

Paweł Boski na zadane przez siebie pytanie: Czy dotychczasowa psychologia, a zwłaszcza psychologia społeczna, jest w stanie sprostać wyzwaniom wielokulturowego świata? Odpowiada: nie²¹. Jednocześnie podkreśla, że „nadszedł czas na profesjonalne radzenie sobie ze zróżnicowanym kulturowo światem”²². Sądzę, że takiego samego zdania są wszyscy, którzy pragną pokojowego rozwoju świata.

Waldemar Kuligowski zwraca uwagę na to, że wyniki badań etnologicznych i antropologicznych pokazują, że „świat nie został «wyrównany» przez walec globalizacji, że nie nastąpiła wcale żadna kultura globalna”²³. Autor ten dowodzi, że „nie jesteśmy świadkami planetarnej uniformizacji kultur”²⁴.

Roy F. Baumeister uważa, że „kwestią sporną pozostaje odpowiedź na pytanie, w jaki sposób wewnętrzne procesy i mechanizmy, które składają się na psychikę człowieka, przystają do zewnętrznego świata znaczeń i związków interpersonalnych. Wyrażając to jeszcze prościej: jak w przypadku współczesnego człowieka wygląda proces wzajemnej adaptacji świata wewnętrznego i zewnętrznego”²⁵. Psychologia klasyczna nie może dać prawidłowej odpowiedzi na pytanie dotyczące wzajemnej adaptacji świata wewnętrznego i zewnętrznego, ponieważ nie umie wyróżnić cech osobowości człowieka, które pozwalają mu dostosować się do otoczenia, od cech, w zakresie których istnieje konieczność dostosowania otoczenia do człowieka²⁶.

Psychologowie ewolucyjni – o czym pisze R.F. Baumeister – „akcentują *podobieństwa* między istotami ludzkimi i innymi zwierzętami”²⁷. Z punktu widzenia teorii systemu autonomicznego człowiek, zwierzęta, jak również inne żyjące stwory są przypadkami szczególnymi systemu autonomicznego, gdyż one wszystkie funkcjonują zgodnie z regułami, które obowiązują w tym systemie a to nie jest to samo co podobieństwo, bo wizualnie nie można dostrzec ich wielu podobieństw. Celem R.F. Baumeistera, jak sam pisze, „było przedstawienie zinte-

²⁰ E. Nowicka, *Świat człowieka – świat kultury*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 71.

²¹ P. Boski, *Kulturowe ramy zachowań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 11.

²² Tamże, s. 610.

²³ W. Kuligowski, *Antropologia współczesności. Wiele światów, jedno miejsce*, Wydawca: Towarzystwo Autorów i Wydawców Prac Naukowych UNIVERSITAS, Kraków 2007, s. 9.

²⁴ Tamże, s. 10.

²⁵ R.F. Baumeister, *Zwierzę kulturowe. Między naturą a kulturą*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, s. 28.

²⁶ Dzięki teorii systemów autonomicznych, autorstwa Mariana Mazura (M. Mazur, *Cybernetyka i charakter*, PIW, Warszawa 1976) możliwe jest odróżnienie cech osobowości człowieka niezależnych od wpływów otoczenia od cech, które pod jego wpływem ulegają zmianie.

²⁷ Tamże, s. 398.

growanego, zrozumiałego i systematycznego opisu natury ludzkiej”²⁸. Uważam, że nie był w stanie tego zrobić ponieważ opierał się na koncepcjach człowieka, które istnieją od wielu lat i można je uznać za tradycyjne. Zintegrowany, zrozumiały i systematyczny opis natury ludzkiej jest możliwy dzięki systemowemu ujęciu tego zagadnienia.

David Matsumoto i Linda Juang zadają pytanie: „Jeśli kultura istnieje jako zjawisko psychologiczne, a ludzie różnią się pod względem stopnia, w jakim wyznają wartości i przekonania kulturowe, to może wcale nie chodzi tu o kulturę, lecz o osobowość?”²⁹ i dodają, że „definiując kulturę jako zjawisko społeczno-psychologiczne, rzeczywiście zatarliśmy granicę między kulturą a osobowością”³⁰.

Według D. Matsumoto i L. Juang „osobowość jest jednym z najważniejszych i najczęściej badanych zagadnień w psychologii międzykulturowej. Antropolodzy, psychologowie oraz inni przedstawiciele nauk społecznych od dawna próbują określić «narodowy charakter» ludzi należących do różnych kultur i ustalić, jakie podobieństwa i różnice występują między osobowością w rozumieniu psychologii zachodniej a ujęciami osobowości w innych kulturach. Poszukiwanie źródeł różnic indywidualnych, które stanowią klucz do zrozumienia osobowości, jest istotnie powiązane z kulturą – w sensie teoretycznym i empirycznym – we wszystkich środowiskach kulturowych”³¹.

Pomimo wielu bardzo trafnych opinii D. Matsumoto i L. Juanga, ich stwierdzenie, że „kultura jest zjawiskiem wyuczonym”³² – wydaje się sphycać zagadnienie, gdyż nawet jeśli ktoś zapoznaje się z już istniejącymi zasobami kultury, wówczas pobudzają go one do tworzenia nowych wartości, będących wkładem do już istniejącej kultury, przyczyniającej się do jej rozwoju.

Każdy z uczestników relacji interpersonalnej jest „nośnikiem” określonych wartości kulturowych. Jeśli wartości kulturowe jednego uczestnika relacji są sprzeczne z systemem wartości drugiego uczestnika, może pojawić się konflikt i nawet przy dobrej woli każdego z nich osiągnięcie *consensusu* może okazać się niezmiernie trudne. Dzieje się tak ponieważ system wartości kształtowany przez całe życie człowieka można uznać za względnie stały, do czego przyczyniają się stałe indywidualne cechy osobowości człowieka, które mają zasadniczy wpływ na ten system.

²⁸ Tamże, s. 401.

²⁹ D. Matsumoto, L. Juang, *Psychologia międzykulturowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 30.

³⁰ Tamże, s. 30.

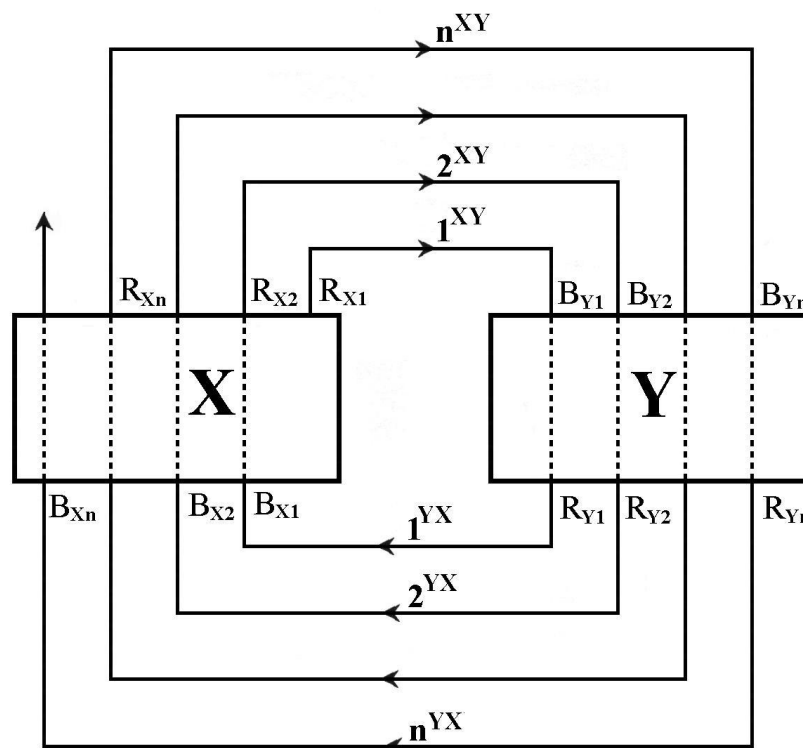
³¹ Tamże, D. Matsumoto, L. Juang, *Psychologia międzykulturowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 391.

³² Tamże, s. 39.

Analiza mechanizmów sterujących zachowaniami uczestników relacji interpersonalnej

Uczestnicy relacji interpersonalnej, którzy kontaktują się ze sobą, przekazują sobie informacje, wymieniają poglądy, uzgadniają ważne kwestie, są we wzajemnej relacji, a ponieważ w relacjach interpersonalnych występuje wyłącznie sprzężenia zwrotne, to takie sprzężenie pojawia się między uczestnikami relacji interpersonalnej. Znajdując się w takiej relacji na przemian oddziałują na siebie i na przemian reagują.

Wzajemny kontakt rozpoczyna się, kiedy oddziaływanie uczestnika X, dotrze do uczestnika Y, jeśli odbierze i przetworzy to oddziaływanie, wówczas powinien na nie zareagować, z kolei jeśli ta jego reakcja dotrze do uczestnika X a ten odbierze i przetworzy ją – również powinien na nią zareagować.



Rys. 1. Relacja interpersonalna zachodząca między uczestnikiem X i uczestnikiem Y³³.

³³ Schemat ten zamieściłam w artykule: J. Wilsz, *Teoretyczne aspekty komunikowania się*, [w:] *Konteksty komunikowania*, red. A. Szyguła, Wydawca: Wyższa Szkoła Umiejętności im. S. Staszica w Kielcach, Kielce 2008. Omówiłam w nim proces komunikowania się jako proces sterowniczy zachodzący między nadawcą a odbiorcą komunikatu.

Uczestnicy relacji interpersonalnej występują na przemian w roli nadawcy, gdy przekazują informację (komunikat) – pełnią funkcję systemu sterującego³⁴ albo w roli odbiorcy, gdy ją otrzymują – realizują funkcję systemu sterowanego³⁵, oczywiście za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych, którymi są tory sterownicze³⁶: 1^{XY} , 1^{YX} , 2^{XY} , 2^{YX} , n^{XY} , n^{YX} , oznaczone na rys. 1. Nadawca i odbiorca nazwani zostali „autonomicznymi procesorami informacji”, gdyż działają wspólnie jako indywidualne jednostki³⁷.

Proces komunikacji rozpoczyna się, gdy uczestnik X przekazuje swą pierwszą reakcję R_{X1} za pośrednictwem toru sterowniczego 1^{XY} uczestnikowi Y, dla którego stanowi ona bodziec B_{Y1} , oczywiście, jeśli reakcja ta zostanie dostrzeżona/zaobserwowana przez uczestnika Y. Odpowiedzią na ten bodziec jest reakcja R_{Y1} uczestnika Y, przesłana dzięki torowi informacyjnemu 1^{YX} do uczestnika X, który odbiera ją jako bodziec B_{X1} itd.³⁸. 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, przy czym „nadawca informacji winien umieć emitować sygnały tak, by oddziaływać na odbiorcę. Natomiast stając się odbiorcą ma nie tylko odbierać sygnały, ale również informować o swoich reakcjach na nie”³⁹.

W relacji między uczestnikiem X i uczestnikiem 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 uczestniku X, będącym w roli nadawcy, potem w uczestniku Y, będącym w roli odbiorcy itd. Przebieg sprzężenia zwrotnego między tymi osobami stanowi więc ciąg kolejnych cykli sprzężenia zwrotnego. Na każdy z nich składa się jedna reakcja uczestnika X i jedna reakcja uczestnika Y.

Reakcja R_{X1} uczestnika X będąca jego zachowaniem dociera do uczestnika Y i stanowi dla niego bodziec ($R_{X1} = B_{Y1}$). Uczestnik Y, jeśli odbierze ten bodziec, przetwarza go zgodnie z własną transformacją (T_Y), w efekcie powinna nastąpić jego reakcja: $R_{Y1} = T_Y (B_{Y1})$. Reak-

³⁴ System sterujący jest to system, którego działanie prowadzi do określonych zmian w innym systemie.

³⁵ System sterowany jest to system, w którym do określonych zmian prowadzi działanie innego systemu.

³⁶ Tor sterowniczy jest to system, za którego pośrednictwem system sterujący oddziałuje na system sterowany, bądź, za pośrednictwem którego system sterowany oddziałuje na system sterujący.

³⁷ R.M. Krauss, E. Morsella, *Konflikt a komunikacja*, w: *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, red. M. Deutsch, P.T. Coleman, Wydawnictwo UJ, Kraków 2005, s. 139.

³⁸ Oddziaływania przekazywane za pośrednictwem torów sterowniczych: 1^{XY} oraz 1^{YX} odbywają się w pierwszym cyklu sprzężenia zwrotnego między osobą X i osobą Y.

³⁹ J. Stankiewicz, *Komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006, s. 51.

cja ta z kolei stanowi bodziec ($R_{Y1} = B_{X1}$) dla uczestnika X, który przetwarza go zgodnie ze swą własną transformacją (T_X), w rezultacie u uczestnika X powinna pojawić się kolejna reakcja $R_{X2} = T_X(B_{X1})$. Tak więc reakcja każdego z uczestników procesu komunikowania się zależy od jego transformacji oraz od reakcji drugiego uczestnika. Można też powiedzieć, że reakcja każdego uczestnika zależy od jego reaktywności (r_X – reaktywność uczestnika X, r_Y – reaktywność uczestnika 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 uczestnika X jest R_{X1} a reakcją uczestnika Y jest R_{Y1} , w drugim cyklu reakcją uczestnika X jest R_{X2} a reakcją uczestnika Y jest R_{Y2} , a w n -tym cyklu reakcją uczestnika X jest R_{Xn} a reakcją uczestnika Y jest R_{Yn} , możemy 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 komunikowania się jest jego reaktywność a drugą – zachowanie partnera. Stwierdzenie to stanowi przypadek szczególny twierdzenia sformułowanego przez Mariana Mazura, które brzmi: „reakcja każdego z dwóch sprzężonych ze sobą systemów jest spowodowana przez reaktywność tego systemu i reakcję drugiego systemu”⁴⁰.

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

Człowiek będący w roli nadawcy i odbiorcy może pełnić jedną, dwie albo trzy funkcje⁴¹ jednocześnie: postulatora (wie co osiągnąć), optymalizatora (wie jak osiągnąć) i realizatora (może to wykonać). O pełnionych funkcjach oznajmia w swych wypowiedziach drugiemu uczestnikowi relacji. Jeśli pełni jedną funkcję, np. postulatora, wskazuje rozmówcy: co należy osiągnąć i oczekuje od niego propozycji w kwestii: jakimi najskuteczniejszymi sposobami można to osiągnąć oraz deklaracji, odnośnie wykonania. Jeśli pełni dwie funkcje, np. postulatora i optymalizatora oznajmia rozmówcy: co i jak należy zrobić, a oczekuje od niego podjęcia się funkcji realizatora, tzn. wykonania przedsięwzięcia, czyli osiągnięcia celu. Osobie pełniącej trzy funkcje jednocześnie partner do współpracy nie jest konieczny, gdyż sama jest w stanie sprostać wszystkim problemom zarówno postulacyjnym, jak również optymalizacyjnym i realizacyjnym. W organizacjach o strukturze hierarchicznej pracownicy najczęściej

⁴⁰ M. Mazur, *Cybernetyka i charakter*, PIW, Warszawa 1976, s. 66.

⁴¹ Funkcje te zostały omówione w: M. Mazur, *Pojęcie systemu i rygory jego stosowania*, „Postępy Cybernetyki”, rok 10, zeszyt 2, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk-Łódź 1987.

pełnią jedną funkcję: funkcję realizatora. W organizacjach o strukturze funkcjonalnej oczekuje się od osób zatrudnionych całkowitej samodzielności, czyli samodzielnego rozwiązywania zarówno problemów postulacyjnych, jak i optymalizacyjnych i realizacyjnych⁴².

Przedstawiony na rys. 1 proces komunikowania się jest procesem sterowania, które jest następująco zdefiniowane: „sterowanie jest to wywieranie pożądanego wpływu na określone zjawiska”⁴³. Odnosząc tę ogólną definicję do komunikacji interpersonalnej powiemy, że nadawcy komunikatów wywierają określony wpływ na odbiorców tych komunikatów. W wyniku tego procesu zachodzą zmiany zarówno w odbiorcy, jak i w nadawcy komunikatu.

Według M. Mazura oczywisty jest związek sterowania z komunikacją, gdyż „nie istnieje sterowanie bez przekazywania informacji, a przekazywanie informacji służy wyłącznie do sterowania”⁴⁴.

Proces komunikowania się może zostać zakłócony wówczas, gdy reakcja nie dotrze do odbiorcy, albo kiedy zostanie zniekształcona, wtedy powiemy, że kanał jest zablokowany albo niedrożny, przez co proces ten zostanie utrudniony albo niemożliwy.

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 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 wewnętrzną transformacją, której specyfika wynika z elementów składających się na strukturę osobowości o charakterze stałym, którymi mogą być jego stałe indywidualne cechy osobowości oraz od elementów zmiennych. U każdego z uczestników komunikującej się relacji w trakcie procesu komunikacji 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 nie zgadzające się ze sobą strony zmienią swoje reakcje o tyle samo, ale w przeciwnych kierunkach – również nie dojdzie do osiągnięcia *consensusu*.

Relacje między uczestnikami procesu komunikowania się mogą być symetryczne albo asymetryczne. W relacjach asymetrycznych dominuje aktywność nadawcy, który kieruje swą

⁴² Por. J. Wilsz, *Teoretyczne aspekty komunikowania się*, [w:] *Konteksty komunikowania*, red. A. Szyguła, Wydawca: Wyższa Szkoła Umiejętności im. S. Staszica w Kielcach, Kielce 2008, s. 15-16.

⁴³ M. Mazur, *Cybernetyczna teoria układów samodzielnych*, PWN, Warszawa 1966, s. 12.

⁴⁴ M. Mazur, *Cybernetyka a zarządzanie*, Wydaw. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych. Departament Szkolenia i Wydawnictw, Warszawa 1969, s. 9.

reakcję do biernego w zasadzie odbiorcy. W relacjach symetrycznych aktywność nadawcy i odbiorcy⁴⁵ 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.

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 sterowniczych⁴⁶ jego uczestników. 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”⁴⁷. Dlatego też powinni wiedzieć jak cechy osobowości wpływają na ten proces, na kształt relacji interpersonalnych, na zaangażowanie, na emocje itd.

Jak wynika z analizy relacji między nadawcą a odbiorcą, nie jest możliwe poznanie procesu, w którym przekazują sobie informacje, bez rozumienia mechanizmów ludzkich zachowań oraz bez znajomości właściwości sterowniczych jego uczestników, które pełnią ich stałe indywidualne cechy osobowości – niezależne od oddziaływań otoczenia oraz cech zmiennych, które zależą od wpływów otoczenia. 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”⁴⁸. Wiedza uczestników relacji interpersonalnej na powyższe tematy pozwoli zminimalizować niebezpieczeństwo wystąpienia barier uniemożliwiających efektywne porozumiewanie się, które mogą doprowadzić do pojawienia się konfliktów między uczestnikami relacji.

Wzajemna zależność występująca między uczestnikami relacji interpersonalnej ze względu na wartości ich stałych indywidualnych cech osobowości

Najkorzystniej jest dla osoby, gdy zachodzi zgodność jej wszystkich cech osobowości z sytuacją. Do takiej zgodności może dojść wtedy, gdy osoba dostosuje się do sytuacji albo, kiedy sytuacja zostanie do niej dostosowana. Obydwie te ewentualności mogą wystąpić wy-

⁴⁵ Krystyna Balawajder określa aktywność nadawcy jako: intencja – kodowanie – informacja nadana, a aktywność odbiorcy jako: odbiór informacji – odkodowanie – interpretacja, źródło: K. Balawajder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Wydaw. UŚI, Katowice 1998, s. 14-18.

⁴⁶ Zespół stałych i zmiennych właściwości sterowniczych człowieka stanowią jego wszystkie cechy osobowości.

⁴⁷ K. Narramore, *Jak skutecznie współpracować w miejscu pracy*, Oficyna Wydawnicza „Logos”, Warszawa 1998, s. 223.

⁴⁸ Tamże, s. 223.

łącznie w odniesieniu do cech zmiennych tej osoby. W stosunku do stałych indywidualnych cech osobowości – wobec ich niezależności od otoczenia, istnieje jedynie możliwość dostosowania sytuacji do osoby.

Jeśli elementami sytuacji są ludzie, którzy mają określone wartości stałych indywidualnych cech osobowości, to zgodność sytuacji, w której osoba znajduje się, z jej stałymi indywidualnymi cechami osobowości zależy od wartości stałych indywidualnych cech osobowości ludzi w otoczeniu, z którymi jest w relacji. W praktyce taką zgodność można osiągnąć, jeśli istnieje możliwość stworzenia odpowiedniej dla osoby sytuacji, tzn. zgodnej z jej cechami, poprzez doboru ludzi o cechach pożądanym ze względu na rodzaj sytuacji i wartości stałych indywidualnych cech osobowości osoby, dla której tworzy się odpowiednią sytuację. Konfiguracja stałych indywidualnych cech osobowości w takiej „odpowiedniej” sytuacji wyklucza potencjalny konflikt interpersonalny między tymi osobami na tle osobowościowym.

Z uwagi na wartość przetwarzalności uczestników relacji mogą występować następujące przypadki:

P r z y p a d e k p i e r w s z y: uczestnik A ma przetwarzalność większą niż uczestnik B.

P r z y p a d e k d r u g i: uczestnik A ma wartość przetwarzalności podobną do tej jaką ma uczestnik B.

P r z y p a d e k t r z e c i: uczestnik A ma przetwarzalność mniejszą niż uczestnik B.

Źródłem konfliktu może być przypadek pierwszy i trzeci. W pierwszym przypadku uczestnik B, szczególnie o małej przetwarzalności, mający problemy z kojarzeniem różnorodnych informacji może drażnić błyskotliwego uczestnika A. W trzecim przypadku uczestnik A nie lubi uczestnika B o szerszych niż on horyzontach myślowych i może ograniczyć mu przetwarzanie – właściwej dla niego – dużej ilości informacji.

Biorąc pod uwagę odtwarzalność uczestników relacji mogą występować trzy przypadki:

P r z y p a d e k p i e r w s z y: uczestnik A ma odtwarzalność większą niż uczestnik B.

P r z y p a d e k d r u g i: uczestnik A ma wartość odtwarzalności podobną do tej jaką ma uczestnik B.

P r z y p a d e k t r z e c i: uczestnik A ma odtwarzalność mniejszą niż uczestnik B.

W pierwszym przypadku zniecierpliwienie uczestnika A może wywołać uczestnik B o małej odtwarzalności, który nie jest w stanie zapamiętać wielu szczegółów i nie nadąża za tokiem myślenia i wypowiedzi uczestnika B. W trzecim przypadku uczestnik A nie lubi kiedy uczestnik B góruje nad nim znajomością bardzo wielu szczegółów, które łatwo zapamiętuje. Obydwa te przypadki mogą być źródłem konfliktu między uczestnikami relacji na tle odtwarzalności.

Z uwagi na talent uczestników relacji mogą występować następujące przypadki:

Przypadek pierwszy: uczestnik A nie ma talentu w żadnej dziedzinie, uczestnik B posiada talent w jakiejś dziedzinie.

Przypadek drugi: uczestnik A i uczestnik B nie mają talentu w żadnej dziedzinie.

Przypadek trzeci: uczestnik A i uczestnik B mają talent w tej samej dziedzinie.

Przypadek czwarty: uczestnik A posiada talent w jakiejś dziedzinie, uczestnik B nie posiada talentu w żadnej dziedzinie.

Przypadek piąty: uczestnik A posiada talent w jakiejś dziedzinie, uczestnik B posiada talent w innej dziedzinie.

Źródłem konfliktu może być przypadek pierwszy, czwarty i piąty. W pierwszym przypadku uczestnik A może być zakłopotany postawą utalentowanego uczestnika B, pragnącego przetwarzać jak najwięcej informacji z dziedziny talentu i tworzyć w tej dziedzinie nowe informacje. Utalentowany uczestnik nie chce, by ograniczano mu działalność w dziedzinie talentu, oraz by zmuszano go do przetwarzania informacji niezgodnych z jego talentem, szczególnie wówczas, gdy zakres ich jest zbyt szeroki i są nadmiernie szczegółowe. W czwartym przypadku uczestnika A pasjonuje dziedzina jego talentu i jest rozczarowany obojętną postawą uczestnika B nieutalentowanego w tej dziedzinie, który odczuwa zmęczenie, gdy jest zmuszany do przetwarzania zbyt wielu informacji z dziedziny talentu uczestnika A, wobec braku talentu własnego w tej dziedzinie. W przypadku piątym każdy pasjonuje się swoją dziedziną, ale ostry konflikt może pojawić się wówczas, gdy jeden z uczestników nie toleruje innych zamiłowań drugiego uczestnika i usiłuje zmusić go do zajmowania się dziedziną, w której nie ma talentu.

Między osobami będącymi w relacji, biorąc pod uwagę ich stałe indywidualne cechy osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych może pojawić się konflikt wówczas, gdy:

- człowieka o dużej przetwarzalności zmusza się do współpracy z człowiekiem o małej przetwarzalności i odwrotnie;
- człowieka o dużej odtwarzalności zmusza się do współpracy z człowiekiem o małej odtwarzalności i odwrotnie;
- człowieka utalentowanego w jakiejś dziedzinie zmusza się do współpracy z człowiekiem, który nie ma talentu w tej dziedzinie;
- człowieka nie mającego talentu w jakiejś dziedzinie zmusza się do współpracy z człowiekiem, który ma talent w tej dziedzinie;

- człowieka utalentowanego w jednej dziedzinie zmusza się do współpracy z człowiekiem, który ma talent w zupełnie innej dziedzinie⁴⁹.

Stałe indywidualne cechy osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych (przetwarzalność, odtwarzalność, talent) mają dziś szczególne znaczenie ze względu na postępującą intelektualizację czynności zawodowych, a stałe indywidualne cechy osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych (emisyjność, tolerancja, podatność), między innymi ze względu na bezkonfliktowe relacje interpersonalne i na konieczność efektywnego funkcjonowania zintegrowanych grup współpracujących specjalistów, wspólnie rozwiązujących problemy.

Do sytuacji stwarzanych przez środowisko zawodowe, do których człowiek nie jest w stanie przystosować się ze względu na wartości swych stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych, należy zaliczyć te, które:

- człowiekowi o dużej przetwarzalności ograniczają przetwarzanie dużej ilości informacji;
- człowieka o małej przetwarzalności zmuszają do przetwarzania zbyt dużej dla niego ilości informacji;
- człowiekowi o dużej odtwarzalności uniemożliwiają szybkie zapamiętywanie czyli rejestrowanie docierających informacji i szybkie przypominanie sobie, czyli odtwarzanie wcześniej zapamiętanych informacji;
- człowieka o małej odtwarzalności zmuszają do zbyt szybkiego zapamiętywania informacji i zbyt szybkiego przypominanie sobie wcześniej zapamiętanych informacji;
- uniemożliwiają człowiekowi wykonywanie pracy zgodnej z jego talentem;
- zmuszają człowieka do wykonywania pracy niezgodnej z jego talentem⁵⁰.

Do sytuacji stwarzanych przez środowisko zawodowe, do których człowiek nie jest w stanie przystosować się ze względu na wartość jego emisyjności, będącej najważniejszą stałą indywidualną cechą osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych, należy zaliczyć te, które:

- uniemożliwiają człowiekowi o dużej emisyjności dodatkowo nieskrępowane wyrażanie własnych uczuć i wyobrażeń, oraz gdy zmuszają go do posłuszeństwa, zdyscyplinowania, systematyczności, do pełnienia ról: wykonawcy, organizatora i władcy;
- uniemożliwiają człowiekowi o średniej emisyjności dodatkowo skupianie na sobie uwagi otoczenia, oraz gdy zmuszają go do realizacji zadań organizacyjnych i do władania;

⁴⁹ Por. J. Wilsz, *Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009, s. 395.

⁵⁰ Por. Tamże, s. 394-395.

- uniemożliwiają człowiekowi o emisyjności zerowej przestrzeganie zasad, utrzymywanie ładu i wypełnianie obowiązków, oraz gdy zmuszają go do łamania ogólnie przyjętych zasad, jak również do pełnienia roli twórcy czy władcy;
- uniemożliwiają człowiekowi o średniej emisyjności ujemnej organizowania użytecznych działań, oraz gdy zmuszają go do pełnienia roli twórcy i interpretatora twórczości;
- uniemożliwiają człowiekowi o dużej emisyjności ujemnej władanie, nieskrępowane decydowanie i zdobywanie nieograniczonej mocy socjologicznej, znajdującej się w jego otoczeniu, oraz gdy zmuszają go do pełnienia roli twórcy, interpretatora twórczości i roli wykonawcy⁵¹.

Rodzaje konfiguracji występujących między uczestnikami relacji ze względu na wartości ich emisyjności

W relacjach międzyludzkich mogą pojawić się trzy podstawowe rodzaje konfiguracji:

KONFIGURACJA I występuje wówczas, gdy ludzie będący w relacji mają emisyjności jednakoowe, albo bardzo zbliżone (dwie osoby o dużej emisyjności dodatniej, dwie osoby o średniej emisyjności dodatniej, dwie osoby o emisyjności zerowej, dwie osoby o emisyjności średniej ujemnej oraz dwie osoby o dużej emisyjności ujemnej). Osobom o emisyjności dodatniej odpowiadają sytuacje umożliwiające im „rozpraszanie”. Dla osób o emisyjności zerowej właściwe są sytuacje pozwalające im na „utrzymywanie” tego co posiadają. Dwie osoby o emisyjności ujemnej dążą do sytuacji pozwalających im na „gromadzenie”, każda z nich rozumie potrzeby drugiej osoby, gdyż sama odczuwa podobne. Uczestnicy tej konfiguracji dążą do podobnych sytuacji, łączy ich solidarność, często przyjaźń;

KONFIGURACJA II występuje wówczas, gdy ludzie będący w relacji mają emisyjności następujące – kolejne (jedna osoba ma dużą emisyjność dodatnią a druga średnią dodatnią, jedna osoba ma średnią emisyjność dodatnią, a drugi zerową, jedna ma emisyjność zerową a druga średnią ujemną, jedna ma średnią ujemną a druga ma emisyjność dużą ujemną). Konfiguracja ta powinna występować, wówczas, gdy od jednego człowieka wymagana jest opiekuńczość w stosunku do drugiego, wtedy ten pierwszy może przekazać drugiemu – będącemu na wcześniejszym etapie emisyjności, swój bogatszy zasób doświadczenia;

KONFIGURACJA III występuje wówczas, gdy ludzie będący w relacji mają emisyjności przeciwnie (jedna osoba ma dużą emisyjność dodatnią, a druga dużą ujemną, jedna osoba ma średnią emisyjność dodatnią, a druga średnią ujemną, jedna ma emi-

⁵¹ Por. Tamże, s. 395.

syjność zerową a druga też ma emisyjność zerową). Uczestnicy tej konfiguracji odnajdują u siebie nawzajem cechy, których sami nie mają, dzięki temu uzyskują od partnera, to czego im potrzeba. Między uczestnikami tej konfiguracji może pojawić się miłość.

Sytuacje konfliktowe mogą wystąpić wówczas, gdy:

- w sytuacjach wymagających jednakowych emisyjności (gdy do współdziałania potrzebna jest solidarność), znajdują się ludzie o różnych emisyjnościach, np. do osoby o emisyjności zerowej dobiera się do współpracy osobę o dużej emisyjności dodatniej, albo o dużej emisyjności ujemnej;
- w sytuacjach wymagających następstwa emisyjności (gdy jeden człowiek powinien pełnić w stosunku do drugiego rolę opiekuna) opiekunem jest człowiek, którego emisyjność nie jest następca w stosunku do emisyjności człowieka, którym ma się opiekować, np., gdy uczniem o średniej emisyjności dodatniej nie opiekuje się nauczyciel o emisyjności zerowej albo jeśli uczniem o średniej emisyjności dodatniej opiekuje się nauczyciel o dużej emisyjności dodatniej – w tym drugim przypadku efekty tej „opieki” mogą okazać się żałosne;
- w sytuacjach wymagających przeciwnych emisyjności (gdy ludzi powinna łączyć miłość, np. w małżeństwie) znajdują się ludzie o emisyjnościach następczych albo jednakowych (nie dotyczy to ludzi o emisyjnościach zerowych, gdyż dla osoby o emisyjności zerowej druga osoba o emisyjności zerowej stanowi jednocześnie konfigurację jednakową i przeciwną, dlatego więzi między osobami o emisyjności zerowej są wyjątkowo silne, gdyż może ich łączyć przyjaźń i miłość).

Przyjmując dwustopniową skalę dla tolerancji i podatności, będących, poza emisyjnością, stałymi indywidualnymi cechami osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych, można, za M. Mazurem, wyróżnić cztery typy ludzi:

T y p I – nietolerancyjni i niepodatni (mała tolerancja i mała podatność);

T y p II – nietolerancyjni i podatni (mała tolerancja i duża podatność);

T y p III – tolerancyjni i niepodatni (duża tolerancja i mała podatność);

T y p IV – tolerancyjni i podatni (duża tolerancja i duża podatność).

Wymienione cztery typy ludzi można następująco scharakteryzować:

- ludzie t y p u I dobrowolnie zgadzają się na bardzo niewiele rzeczy i bardzo trudno ustępują wobec nacisków, dobrowolnie nie akceptują wielu sytuacji i wielu ludzi, są mało wyrozumiali, niecierpliwi, drażnią ich drobiazgi, często się denerwują i obrażają, są trudni

we współżyciu itp. Mała tolerancja człowieka oraz mała podatność sprzyjają bardzo częstemu występowaniu sytuacji konfliktowych w relacjach interpersonalnych;

- ludzie typu II dobrowolnie zgadzają się na bardzo niewiele rzeczy, będąc przeświadczeni o ich słuszności, ale pod presją podejmują działania, o prawidłowości których nie są przekonani;
- ludzie typu III dobrowolnie zgadzają się na bardzo wiele rzeczy, ale nie ulegają presji – tacy powinni być m.in. nauczyciele, kierownicy i inne osoby zatrudnione w zawodach polegających na pracy z ludźmi;
- ludzie typu IV zgadzają się prawie na wszystko, akceptując bardzo szeroką gamę ludzkich zachowań, bardzo rzadko mają konflikty z innymi osobami. Jako nauczyciele, ze względu na dużą tolerancję, zgadzają się na to, co dobre dla uczniów, ale również w ramach dużej podatności, pod presją ze strony uczniów są w stanie zaakceptować to, co jest dla nich szkodliwe.

Sama znajomość wartości stałych indywidualnych cech osobowości uczestników różnego rodzaju relacji interpersonalnych nie zawsze pozwala na zlikwidowanie zaistniałego konfliktu, ale na pewno dzięki lepszemu zrozumieniu jego istoty umożliwia jego złagodzenie.

Zakończenie

Omówiona w artykule problematyka może stanowić bazę teoretyczną dla opracowania kolejnych zagadnień, ważnych dla uczestników relacji interpersonalnej, którymi są ich potrzeby sterownicze.

Proponuję w kolejnej publikacji:

- omówić 24 potrzeby sterownicze człowieka;
- przeanalizować potrzebę numer 21, będącą potrzebą „relacji interpersonalnych – zadowolających i bezkonfliktowych, w których partnerzy w zależności od rodzaju sytuacji, posiadają wartości stałych indywidualnych cech osobowości adekwatne do wymogów konkretnej sytuacji oraz gwarantujące w niej ich bezkonfliktową relację”⁵²;
- określić rodzaje potrzeb sterowniczych każdego z uczestników relacji interpersonalnej, które wynikają, ze struktury jego osobowości;
- określić sposoby zaspokojenia potrzeb sterowniczych każdego z uczestników relacji interpersonalnej, mając na uwadze rodzaj sytuacji, w której się znajdują oraz wartości jego stałych indywidualnych cech osobowości;

⁵² Tamże, s. 212.

- omówić w jakim kierunku będą ewaluowały potrzeby człowieka w czasie, ze względu na zmiany wartości stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych spowodowane starzeniem się tworzywa ludzkiego organizmu.