

Rozdział 6

Modelowe interpretacje komunikowania w środowisku bezpieczeństwa

Model interpretations of communication in a security environment

The process of making model interpretations of communication related to the context of the threat is theoretically and practically essential. An attempt to make such interpretations creates a chance to build a model that allows identifying key elements of an individual's behavior in an emergency context. The creation of such models makes it possible to build conceptualizations for the effective management of the activities of individuals and groups in the conditions of modern reality. Description and analysis of communication process models should relate to classical models derived from information theory. Based on the concept of interaction and interpersonal transaction it would be useful to interpret models that show the specificity of communication relations. Additionally, the model of general system theory has many useful constructs and interpretations. Analysis of the structure and dynamics of the communication process is an element of interpretation particularly significant in the context of an individual's reaction to security threat. The interpreted model indicates the key factors regulating the communication process in non-standard and threatening conditions. In such contexts, the efficiency of sending and receiving meta messages is crucial, together with smooth turn-taking in communicative actions. Communicative intentions and the right choice of communication means are also important. Hazard conditions may cause a modification in the accuracy of verbal and non-verbal communication behavior. They can also cause disorders in the communication mechanisms of the participants. This is especially likely in conditions of competition and aggression when the effectiveness of actions can be affected by emotional factors.

Keywords: *communication, security, threat, social impact, theories of communication*

W psychologii społecznej przełomu wieków XX i XXI można zaobserwować tendencję do zajmowania się problematyką o realnym znaczeniu dla przeciętnego uczestnika życia określonej społeczności. Podobne zjawisko można zaobserwować w naukach o bezpieczeństwie. Jest to tendencja wynikająca z jednej strony z pewnego rozzarowania skrajnie eksperymentalnym planem badań, wiążącym się także ze sposobem

konceptualizacji problemów i prowadzącym do nieistotnych wyników. Z drugiej zaś strony jest ona uwarunkowana wpływem pokrewnych dyscyplin naukowych, takich jak na przykład etnometodologia, socjologia fenomenologiczna i socjolingwistyka. Wskazany nurt jest również obecny w szeroko pojmowanej problematyce bezpieczeństwa. Jest znany pod nazwą *human security* i stanowi konstruktywną propozycję rozumienia problematyki bezpieczeństwa, skoncentrowanej na prawach jednostki i zbiorowości w swoistej opozycji wobec problematyki bezpieczeństwa państwa. W tym nurcie interpretacyjnym bezpieczeństwa eksponuje się kilka wymiarów związanych z poczuciem bezpieczeństwa, takich jak wolność od lęku, wolność od potrzeb i wolność od zagrożeń własnej godności jednostki¹.

Taka problematyka, posiadająca istotne znaczenie dla człowieka żyjącego w XXI wieku, niewątpliwie dotyczy kwestii bezpieczeństwa i zagrożeń, które podważają możliwość jego utrzymania. Zagrożenia związane z codziennymi warunkami bytowymi dotyczą każdej jednostki, podobnie jest z zagrożeniami, które mają inny charakter powiązany ze współczesną cywilizacją i kontrowersjami w relacjach międzyludzkich i w szczególności w relacjach międzykulturowych. Kwestie te prowadzą nieuchronnie do problematyki zagrożeń terrorystycznych i przestępczości, gdzie w sposób oczywisty pojawiają się problemy dotyczące moralnego wymiaru działań człowieka uwikłane w kontekst kłamstwa, przestępczości, norm etycznych i uczciwości. Rodzi to w interpretacji szereg wyzwań, szans, zagrożeń i kontrowersji związanych z kontekstem bezpieczeństwa².

Podstawową kwestią okazuje się być sprawne działanie podmiotu zarówno na poziomie intrapersonalnym, jak też w zakresie relacji interpersonalnych. Dość dobrze oddaje to cytat z Fredericka Perlsa, założyciela szkoły terapii Gestalt: „Zarówno cierpieć z powodu czyjejś śmierci,

¹ Por. R. Wróblewski, *Wprowadzenie do nauk o bezpieczeństwie*, Wydawnictwo UPH, Siedlce 2017, s. 70-71; J. Piwowarski, W. Czajkowski, *Security Culture and Morale: Determinants of Effective Operation of Uniformed Services*, [w:] M. Ramirez, G. Abad-Quintanal, *Cross-Cultural Dialogue as a Conflict Management Strategy*, Springer International Publishing, AG, Cham, Switzerland 2018, s. 23-33.

² Por. J. Piwowarski, *Fenomen bezpieczeństwa*, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa Publicznego i Indywidualnego APEIRON, Kraków 2014, s. 30-33.

jak i narodzić się na nowo nie jest łatwo”³. Równie ważki problem dotyczy ułożenia konstruktywnych relacji pomiędzy tymi dwiema płaszczyznami funkcjonowania jednostki. Sprawność wglądu w swoje funkcjonowanie prowadzi zwykle do bardziej efektywnego działania podmiotu w relacjach społecznych⁴. Realnym zagadnieniem mającym istotne znaczenie dla przeciętnego uczestnika relacji społecznych jest rozmowa, dialog pomiędzy ludźmi, w których uczestniczenie jest dla jednostki źródłem większości doświadczeń zgromadzonych w ciągu życia.

Problematyka psychologicznych mechanizmów regulujących zachowania jednostki w interakcji z innymi ludźmi, gdzie bezpieczeństwo i jego zagrożenie stanowi jedno z istotnych uwarunkowań jej funkcjonowania, stanowi zasadniczy przedmiot zainteresowania w tej pracy. Podejmowanie tematu komunikacyjnych instrumentów relacji społecznych w moim zamierzeniu ma służyć opisowi i próbie wyjaśnienia mechanizmów wpływu społecznego, zachodzącego w warunkach zagrożenia i w sytuacjach kryzysowych. Zrealizowanie takiego celu w niniejszym opracowaniu ma stanowić podstawę do budowania modelu działania, zawierającego szerokie ujęcie relacji społecznych, odniesionych zarówno do kontekstów konstruktywnych, jak też destruktywnych⁵. W konstrukcji planowanego modelu zamierzam się skoncentrować na kwestii *wzajemności* i *obecności* w relacji istotnie uwikłanych w problematykę wartości *jawnych* i *ukrytych*. Ponadto w modelu będzie interpretowana kwestia znaczenia sprawności mentalizacji, treningu uważności i pracy nad wglądem w swoje funkcjonowanie w obydwu wskazanych kontekstach.

Analiza i interpretacja mechanizmów przebiegu interakcji w sposób bezpośredni jest uwikłana w problematykę bezpieczeństwa i jego zagrożenia. Codzienne funkcjonowanie jednostki w relacjach społecznych może prowadzić do sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa indywidualnego i personalnego⁶. Wynikać to może choćby z działań podejmowanych

³ F. Perls, *Gestalt therapy verbatim*, Lafayette, Real People Press, 1969, s. V (przekład własny).

⁴ Por. W. Czajkowski, *Psychologiczne mechanizmy działania w warunkach zagrożenia bezpieczeństwa*, Cracow Research Institute for Security and Defence APEIRON, Katowice 2014, s. 23-25.

⁵ Por. P. Sztompka, *Kapitał społeczny. Teoria przestrzeni międzyludzkiej*, Wydawnictwo ZNAK, Kraków 2016, s. 91-98.

⁶ W. Czajkowski, *Psychologia bezpieczeństwa. Wyzwania i zagrożenia. Podręcznik aka-*

przez innych, mających na celu uzyskanie korzyści własnych kosztem partnera w relacji interpersonalnej. Taki kontekst opisuje się zwykle za pomocą pojęcia manipulowania⁷. Poza codziennymi sytuacjami można oczekiwać pojawiania się sytuacji wyjątkowych i kryzysowych, w których zagrożenie bezpieczeństwa jest związane z działaniami przestępczymi i terrorystycznymi, w których opisywane zagadnienia psychologicznych mechanizmów komunikowania i negocjowania mają podstawowe znaczenie dla możliwości uniknięcia bądź zwalczania tych zagrożeń. Znakomitym przykładem takiej interpretacji jest praca J. Horgana dotycząca problematyki psychologii terroryzmu, w której podejmuje się kwestie osobistego i społecznego kontekstu terroryzmu. Pamięta się również o tym, że w tę problematykę zaangażowane są czynniki indywidualne, społeczne i kulturowe, wymagające wysokiego poziomu kompetencji od osób podejmujących wysiłki mające na celu zapobieganie i zwalczanie zagrożeń terrorystycznych⁸. Stąd też w pracy podejmowane są problemy mające realne zastosowanie w selekcji i szkoleniu służb mundurowych z definicji podejmujących działania w warunkach zagrożenia bezpieczeństwa.

Znaczenia zawarte w pojęciu komunikowania posiadają dwojakie pochodzenie. Wynikają z rozlicznych doświadczeń jednostki dotyczących sytuacji przekazywania i odbierania informacji, które to doświadczenia mogą wpływać na aktualnie zachodzący proces porozumiewania oraz pochodzą z teoretycznych i metodologicznych analiz, tworzących konstrukty pozwalające dokonywać opisu, wyjaśniania, a niekiedy przewidywania przebiegu procesu komunikowania⁹. Wskazać należy teoretyczne i pojęciowe źródło rozważań. Jest nim kategoria dialogu, dająca pewne tło dla prowadzonej analizy wymiany informacji pomiędzy dwiema osobami i komunikowania się podmiotu z samym sobą, a także wskazująca na filozoficzne uwikłanie zagadnienia komunikowania. Dlatego też wy-

demicki, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa Publicznego i Indywidualnego APEIRON w Krakowie, Kraków 2017, s. 12-15.

⁸ J. Horgan, *Psychologia terroryzmu*, PWN, Warszawa 2008, s. 50-55.

⁹ W. Czajkowski, *Modele procesu komunikowania się*, „Roczniki Komisji Nauk Pedagogicznych PAN w Krakowie”, t. XLII, Ossolineum, Kraków 1989, 223-225; W. Czajkowski, *Użyteczność paradygmatu dialogu i monologu do konstruowania modeli procesu komunikowania się*, [w:] Z. Nęcki (red.), *Zagadnień komunikowania interpersonalnego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1989, s. 43-45.

różnia się w prowadzonej analizie trzy możliwe plany rozważań:

- plan dotyczący komunikowania zachodzącego w podmiocie,
- plan dotyczący komunikowania dwu partnerów,
- plan dotyczący interakcji jako szerokiej kategorii uwzględniającej kwestie wychodzące poza zakres komunikowania wewnętrznego i komunikowania pomiędzy dwiema osobami.

Należałoby zapytać, jak możliwe jest wzajemne przekazywanie informacji w sposób nieprowadzący do destrukcji sytuacji komunikowania na obydwu wyróżnionych poziomach? Część odpowiedzi na to pytanie zawierają prace fenomenologiczne. Ale wydaje się, iż opisuje się w nich jedynie warunki stanowiące punkt wyjścia do prowadzenia rozmowy, a nie środek gwarantujący sukces w komunikowaniu. Uzgodnienie znaczenia symboli i znaków, którymi posługują się partnerzy – rozumiane jako cel komunikowania – jest realizowane na kilku poziomach równocześnie i na każdym z nich możliwość porozumienia jest uwarunkowana posiadaniem przez partnerów określonych sprawności¹⁰.

Biorąc pod uwagę złożoność kompetencji warunkujących efektywne uczestnictwo podmiotu w komunikowaniu, uważam za uzasadnione pytanie o czynniki regulujące współdziałanie partnerów w dialogu i pozwalające koordynować ich działania we wspólnym celu lub celach, jakie każdy z nich mniej czy bardziej świadomie realizuje¹¹. Jest to tym bardziej interesujące, że około 95 procent aktów komunikowania przebiega w miarę płynnie¹². Za kryteria płynności można przyjmować, w zgodzie ze zdroworozsądkowym przekonaniem, akty realizowane bez przestojów i konfliktów, w sposób równomierny, sprawnie z uwagi na cel, bez przejawów zaburzeń w porozumiewaniu. Stąd też warto podejmować problem wpływu czynników powodujących skoordynowany, płynny i sekwencyjny przebieg interakcji z innymi ludźmi. Aczkolwiek należy wspomnieć, że w przypadku komunikowania szybkie i płynne

¹⁰ Por. P. Boski, *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, PWN, Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa 2009, s. 41-45.

¹¹ A. Piotrowski, *O pojęciu kompetencji komunikatywnej*, [w:] A. Schaff (red.), *Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki*, Ossolineum, Wrocław 1980, s. 91-111.

¹² L.S. Levinson, *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge, London 1983; W. Czajkowski, *Uwarunkowania płynności komunikacji interpersonalnej*, nieopublikowana rozprawa doktorska, Instytut Psychologii Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, Kraków 1989.

przeprowadzenie rozmowy nie zawsze daje poczucie komfortu w interakcji. Dążenie do zaspokojenia potrzeby nowości, a także osiągnięcie określonej wielkości stanu napięcia emocjonalnego, konstytuuje optimum przebiegu procesu komunikowania, motywując podmiot do unikania sytuacji nonsensu, gdy kody wykorzystywane przez partnerów są zupełnie różne i sytuacji nudy, gdy partnerzy rozumieją się *w pół słowa*¹³.

Dążenie do ukonstytuowania wskazanego optimum napotyka przeszkody, które mogą być związane właściwie z każdym z elementów struktury procesu komunikowania. W badaniach prowadzonych w ostatnim okresie dosyć dużo uwagi poświęcano analizom interakcji, które prowadziły do zamierzonego bądź satysfakcjonującego partnerów wyniku, szukając form lub rodzajów zachowań, które to ułatwiają. W pracach tych brano pod uwagę zachowania językowe, a także ruchy ciała oraz gesty zachodzące w interakcji, co składa się na pełny obraz procesu komunikowania w porównaniu z analizami uwzględniającymi tylko zachowania językowe. Wykorzystując powyższe charakterystyki można stworzyć w miarę pełen model interakcji, którego egzemplifikacją może być rozmowa prowadzona twarzą w twarz i będąca powszechnym zjawiskiem, poprzez które jednostki realizują większość swoich celów i zadań¹⁴. W modelu takim uwzględnia się także intencjonalność zachowań partnerów w dialogu, odnoszącą się do podstawowej treściowej warstwy komunikatu, a także warstwy relacyjnej kontaktu¹⁵. W tym ostatnim przypadku dotyczy to przedstawiania stosunku partnerów do samych siebie, do rozmówców i do relacji pomiędzy nimi, a także zawierającej możliwość dokonania zmiany charakteru relacji.

W moim przekonaniu wartość takiego modelu leży głównie w wyeksponowaniu zachowań, mających znaczenie regulacyjne dla interakcji dotyczących zachowań metakomunikacyjnych¹⁶ oraz sygnałów do podejmowania czynności konwersacyjnych (*turn-taking behaviors*). Obydwie kategorie zachowań mają decydujące znaczenie dla płynnego

¹³ T.M. Kando, *Social interaction*, The C.V. Mosby Company, Saint Louis 1977, s. 256.

¹⁴ W. Czajkowski, *Interdyscyplinarne modele procesu komunikowania*. Wydawnictwo Naukowe WSP w Krakowie, Prace Psychologiczne IV, Kraków 1966, s. 13-15.

¹⁵ L. Grzesiuk, E. Trzebińska, *Jak ludzie porozumiewają się*, Nasza Księgarnia, Warszawa 1983.

¹⁶ J. Ruesch, *Action models*, [w:] J. Ruesch (ed.), *Semiotic approaches to human relations*, Mouton Publishers, The Hague, Paris 1972d, 1972, s. 77-79.

przebiegu komunikowania w sytuacji rozmowy, a właściwie konstytuują one dialog¹⁷. Warto również podkreślić znaczenie tych zachowań dla konstytuowania skutecznego wpływu społecznego.

Uwzględniając powyższe uwagi wprowadzające, należy wskazać zagadnienia konieczne do rozważenia w rozbudowanym modelu komunikowania w środowisku bezpieczeństwa. Po pierwsze, należy przedstawić opis i analizę modeli procesu komunikowania, w których akcentowano określone elementy struktury tego procesu oraz wskazywano sposoby interpretacji jego dynamiki. Warto wskazać modele klasyczne, wywodzące się z teorii informacji oraz stanowiące punkt wyjścia dla wielu bardziej nowatorskich i pełnych ujęć problemu. Trzeba także dokonać interpretacji psychologicznych modeli komunikowania, zarówno interakcyjnych, jak i transakcyjnych. Nie można pominąć modelu ogólnej teorii systemów, podkreślając jego użyteczność wynikającą z przyjęcia formalnego punktu widzenia. Warto pamiętać także o tym, że model ogólnej teorii systemów stanowić może użyteczne narzędzie analizy i interpretacji interakcji społecznych zachodzących w warunkach zagrożenia. Kolejna grupa problemów dotyczy problematyki analizy konwersacyjnej, którą w zasadzie należałoby potraktować jako kolejne podejście modelowe do kwestii komunikowania. Jednakże w interpretacji uczyniono inaczej, omawiając źródła analizy konwersacyjnej oraz podstawową metodę sprowadzającą się do zapisu i analizy rozmowy. W części szczegółowej wyróżnione będą podstawowe fenomeny konwersacji uwzględniane w analizie, takie jak:

- podejmowanie czynności konwersacyjnych (*turn-taking*),
- pary odpowiadające sobie, służące lokalnej organizacji rozmowy,
- elementy tworzące globalną organizację rozmowy.

Dosyć dużo uwagi będzie się zwracać na kontrowersyjny podział rozmowy na jednostki, analizując różnorodne kryteria omawiane w literaturze przedmiotu. Omawiana będzie także kwestia propozycji systemów analizy konwersacji wraz ze schematami kodowania. Kwestia podziału konwersacji na jednostki analizy jest szczególnie istotna z punktu widzenia prowadzenia komunikacji w warunkach niestandardowych. Nie

¹⁷ S. Duncan, *Interaction units during speaking turns in dyadic face-to-face interaction*, [w:] A. Kendon, R.M. Harris, M.R. Key (eds.), *Organization of behavior in face-to-face interaction*, Mouton Publishers, The Hague, Paris 1975, s. 199.

ma wątpliwości, że takie warunki występują w sytuacjach zagrożeń terrorystycznych i w sytuacjach kryzysowych, gdzie prowadzenie rozmów z konieczności musi się odwoływać do znanych w tym zakresie prawidłowości i norm. Jednocześnie musi też uwzględniać specyfikę funkcjonowania jednostek i grup ludzi, działających w warunkach zagrożenia i próbujących sobie radzić z wyzwaniami płynącymi z takich warunków. Z drugiej strony w takim kontekście sytuacyjnym prawidłowościom podlega również zachowanie osób stwarzających takie zagrożenie dla innych¹⁸.

W kolejnej części modelu omawiać się będzie proces komunikowania w aspektach struktury i dynamiki, analizując warunki sprzyjające nawiązaniu kontaktu pomiędzy partnerami, a także powody powstawania blokad i zahamowań w dialogu. Wyróżniono podstawowe czynniki regulujące proces komunikowania:

- metakomunikaty,
- *turn-taking*,
- intencje komunikacyjne,
- dobór środków przekazu¹⁹.

W każdej ze wskazanych kategorii prowadzić się będzie szczegółową analizę jej znaczenia dla przebiegu i efektów rozmowy.

Kolejny fragment modelu będzie przedstawiał problematykę komunikacji niewerbalnej, zajmując się sposobem rozumienia tej kategorii zachowania w relacji do zachowań językowych. Przeprowadzona będzie także dość szczegółowa charakterystyka zachowań niewerbalnych, koncentrująca uwagę na aspekcie funkcjonalnym, pamiętając o kluczowej w komunikacji funkcji odniesionej do regulowania interakcji.

W dalszej części zasygnalizowana zostanie problematyka zaburzeń w procesie komunikowania zawierająca kilka zasadniczych w tym zakresie kontekstów.

¹⁸ W. Czajkowski, *Psychologiczne mechanizmy działania w warunkach zagrożenia bezpieczeństwa*, Cracow Research Institute for Security and Defence APEIRON, Katowice 2014, s. 78-82.

¹⁹ W. Czajkowski, *Interpersonal Framework of Establishing Contact in Psychotherapy*, [w:] Kliš, M., Kossewska, J. Czajkowski, W., *Studies on Communication and Stress*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej w Krakowie, Kraków 2006, s. 70-71.

Podejmowanie problematyki komunikowania ma swoiste odniesienia do kwestii szczególnie istotnej we współczesnych warunkach cywilizacyjnych, przesyconych nastawieniami rywalizacyjnymi i konkurencyjnością. Podstawowym kryterium oceny działania ludzi we wszelkich kontekstach sytuacyjnych jest skuteczność ich działania. Z kolei spełnianie takiego kryterium nieuchronnie prowadzi do kwestii umiejętności i sprawności w zakresie wywieraniu wpływu społecznego²⁰. Wpływ społeczny, wywierany w określonych warunkach sytuacyjnych wojny, zagrożenia, kryzysu, przesłuchiwanie, negocjowania i manipulowania, może być wywierany na innych pod jednym warunkiem, jakim jest posiadanie niezbędnego w tym zakresie instrumentu w postaci komunikowania. Kontekst wpływu społecznego zawiera w sobie dwie strony procesu, osobę wywierającą wpływ i osobę podlegającą takiemu wpływowi. W kategoriach komunikowania używa się nazw dotyczących roli nadawcy i odbiorcy komunikatów i zachowań. Posiadanie umiejętności i sprawności w zakresie obydwu tych zagadnień stanowi konieczny warunek efektywnego wywierania wpływu niezależnie od tego, czy będzie to uprawniony konstruktywny wpływ społeczny, czy też będzie to manipulowanie.

Warto w tym miejscu wspomnieć, że szczególnie w warunkach sytuacji kryzysowych i zagrożenia odwoływanie się do takiej postaci wpływu społecznego, w dużej mierze sprowadzającego się do ukrywania intencji działań podmiotu wobec agresora, stanowi o możliwości sukcesu w radzeniu sobie z wyzwaniami i zagrożeniami w takich sytuacjach. Stąd też wydaje się jasne, że uzyskanie szerokiej wiedzy i kompetencji praktycznych, rozumianych w kategoriach tzw. „wiedzy jak” z zakresu komunikowania, pojmowanego jako podstawowy instrument wpływu społecznego warunkuje profesjonalne działanie osób funkcjonujących zadaniowo w sytuacjach kryzysowych i sytuacjach zagrożenia. Przygotowywany model stanowi wprowadzenie do przygotowywanego wąsko specjalizacyjnego rozwinięcia skoncentrowanego na budowaniu modelu działań o charakterze wpływu społecznego podejmowanego w warunkach sytuacji kryzysowych i skrajnego zagrożenia. Analizie będzie pod-

²⁰ Por. R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2010, s. 11-13.

dawane w szczególności tzw. myślenie szybkie, realizowane bezwiednie i w sposób nieuświadomiany²¹. Takie postaci funkcjonowania pozwalają na bardziej skuteczne działania w neutralizowaniu i zwalczaniu zagrożeń w kontakcie z agresorem, ułatwiają także bardziej skuteczne formy prowadzenia interakcji o charakterze negocjacji w sytuacjach kryzysowych.

Zaburzenia procesu komunikowania w kontekście zagrożenia

Identyfikowanie przyczyn zaburzeń procesu komunikowania może prowadzić do prób poszukiwania defektów w poszczególnych częściach układu, tworzącego sytuację komunikowania. Postępowanie według takiej procedury nie rokuje jednak pozytywnych rezultatów, tak jak identyfikowanie objawów choroby nie powoduje wyleczenia. Wydaje się, że posiadając wiele różnych propozycji teoretycznego konceptualizowania procesu komunikacji, nie posiadamy modeli mających zastosowanie do analizy zaburzeń procesu komunikowania. Znając dość dobrze elementy struktury procesu komunikowania stwierdzić należy trudności w globalnym interpretowaniu zaburzeń tego procesu²². Nie posiadając takiego ogólnego, użytecznego modelu przedstawiam zaburzenia komunikowania w sposób uwzględniający podstawowe źródła zaburzeń, omawiając je na tle ogólnego kontekstu interakcji i celu konwersacji. Wydaje się także, że zaburzenia w procesie komunikowania, badane w kontekście problematyki bezpieczeństwa i jego zagrożenia, uzyskują swoistą perspektywę interpretacyjną. Warunki zagrożenia bezpieczeństwa powiązane z sytuacjami kryzysowymi stanowią specyficzny kontekst opisywany zwykle poprzez odnoszenie się do problematyki stresu²³. W takich warunkach zwykle stwierdza się istotne obciążenie emocjonalne jednostki prowadzące do dezorganizacji zachowania, która z kolei powoduje skutek w postaci szeregu dysfunkcyjnych przejawów działania stresu w postaci lękowego zahamowania działania, gniewu i agresji, fiksacji oraz prezentowania mechanizmów obronnych osobowości.

²¹ D. Kahneman, *Pułapki myślenia. O myśleniu szybkim i wolnym*, Media Rodzina, Poznań 2012, s. 31-34.

²² J. Ruesch, *Clinical science and communication theory*, [w:] F.W. Matson, A. Montagu (red.), *The human dialogue*, Free Press, New York 1967, s. 62.

²³ W. Czajkowski, *Psychologiczne mechanizmy...*, op. cit., s. 70-78.

Powiązanie problematyki zaburzeń komunikowania z kontekstem zagrożenia bezpieczeństwa pozwala na bardziej skuteczne radzenie sobie z warunkami sytuacji kryzysowej, w której radzenie sobie jest uwarunkowane skutecznym i sprawnym komunikowaniem, zarówno na poziomie intrapersonalnym (wgląd we własne procesy psychiczne), jak i interpersonalnym (dotyczącym kierowania innymi ludźmi oraz przewidywania reakcji agresora i wysyłania do niego skutecznych, przekonujących komunikatów).

Kontekst sytuacyjny

Jak wynika z klasycznego stwierdzenia w pracy W. Mischela²⁴, jednostka zachowuje się różnie w różnych sytuacjach. Zachowanie podmiotu jest uwarunkowane czynnikami związanymi z osobą podmiotu i czynnikami zawartymi w sytuacji oraz czynnikami wynikającymi z relacji zachodzącej pomiędzy osobą a sytuacją²⁵. Przebieg procesu komunikowania będzie efektywny i płynny wtedy, gdy partnerzy będą zdolni do zapewnienia koordynacji w zakresie wskazanych kwestii:

- treść interakcji,
- stosunek ról,
- intymność,
- stosunki dominacji-uległości,
- rodzaj emocji,
- właściwa sekwencja działań,
- organizacja wypowiedzi w czasie²⁶.

Wskazane wymiary interakcji zawierają strukturalne i funkcjonalne charakterystyki konwersacji i opierają się na modelu kompetencji społecznej sformułowanym przez M. Argyle'a i A. Kendona²⁷. D.A. Pendleton i A. Furnham opierając się na rozwiniętej przez siebie wersji tego mode-

²⁴ W. Mischel, *Personality and assessment*, Wiley, New York 1968, cyt. za L.A. Pervin, M. Lewis, *Perspectives in interactional psychology*, Plenum Press, New York, London, 1978, s. 1-3.

²⁵ Por. P. Trower, B. Bryant, M. Argyle, *Social skills and mental health*, Methuen & Co. Ltd. London 1978, s. 32.

²⁶ M. Argyle, *Non-verbal communication in human social interaction*, [w:] R.A. Hinde (red.), *Non-verbal communication*, Cambridge University Press, Cambridge 1972, s. 261.

²⁷ M. Argyle, M. Cook, *Gaze and mutual gaze*, Cambridge University Press, Cambridge 1976.

lu oraz badając komunikowanie interpersonalne dochodzą do wniosku, że trudności komunikacyjne dotyczą następujących kwestii:

1. Przekaz informacji (79% przypadków trudności):

1.1. Trudności małe lub żadne (11%),

1.2. Szum w systemie (62%):

1.2.1. Szum poznawczy (26%),

1.2.2. Szum emocjonalny (25%),

1.2.3. Szum społeczny (11%),

1.3. Inny kod (6%);

2. Próby wpływania na partnera (13,5%);

3. Inne (7,5%)²⁸.

Stwierdzone przez Pendletona i Furnhama zaburzenia komunikowania dotyczyły generalnie wskazanych wyżej dwóch grup czynników. Po pierwsze, czynników związanych z podmiotem, po drugie, czynników związanych z relacją zachodzącą pomiędzy podmiotem a otoczeniem/partnerem. W przypadku pierwszej grupy czynników trudności komunikowania interpersonalnego wiąże się niekiedy z występowaniem barier komunikacyjnych wewnątrz jednostki. Bariery w komunikowaniu interpersonalnym wynikają z określonych strukturalnych właściwości „ja” podmiotu, szczególnie takich, które nie są dobrze zintegrowane, bądź też takich, których ekspresja jest otamowana²⁹. Występowanie utrudnień w komunikowaniu wewnętrznym, uwarunkowane wskazanymi czynnikami związanymi z działaniem mechanizmów obronnych osobowości, ma bezpośrednie konsekwencje w efektach i przebiegu komunikowania interpersonalnego.

Kontekst podmiotowy

Zachowania mające na celu obronę „ja” (zachowania obronne) pojawiają się wtedy, gdy podmiot spostrzega zagrożenie bądź je anty-

²⁸ D.A. Pendleton, A. Furnham, *Skills: a paradigm for applied social psychological research*, [w:] W.T. Singleton, P. Spurgeon, R.B. Stammers (red.), *The analysis of social skills*, Plenum Press, London 1980, s. 249.

²⁹ A.H. Maslow, *Isomorphic interrelationships between knower and known*, [w:] Matson F.W., Montagu A. (red.), *The human dialogue*, New York 1967, s. 195-206; F.E. Aboud, *An identity, a concept, or a sense* [w:] L.H. Strickland (red.), *Soviet and Western perspectives in social psychology*, Pergamon Press Ltd., Oxford 1979.

cypuje. W sytuacji komunikowania jednostka zachowująca się obronnie nie zwraca uwagi na zadanie diady lub grupy, znacznie więcej uwagi i energii poświęca obronie. I tak na przykład, zamiast mówić o przedmiocie relacji, myśli o tym, jak jest odbierana i jak mogłaby dominować, unikać kary, unikać ataku³⁰. Jest to reakcja wynikająca z dojmującego przekonania o tym, że podlega się zagrożeniu. Zagrożenie to należy interpretować w kategoriach zagrożenia personalnego. Mówiąc o przekonaniu rozumie się je tutaj w sposób szeroki, stąd też wydaje się słuszne przywołanie kategoryzacji dwóch rodzajów myślenia wprowadzonych przez Kahnemana. Pisze on o myśleniu szybkim, realizowanym w sposób bezwiedny i niekontrolowany. Reakcje w postaci mechanizmów obronnych włączane są na takiej drodze, w sposób pozarefleksyjny i niezwerbalizowany³¹.

Przejawianie takich zachowań przez uczestnika konwersacji powoduje w partnerze powstanie podobnej obronnej postawy i w oparciu o działanie mechanizmu sprzężenia zwrotnego wzmacnia obronne nastawienie podmiotu. Mówiąc o działaniach obronnych mam tutaj na myśli obronę w sensie mechanizmu obronnego służącego obronie stanu posiadania dotyczącego poczucia własnej wartości i pozytywnej samooceny. Warto także pamiętać, że tak rozumiane działania obronne mają zwykle wysoce zautomatyzowany charakter. Inaczej mówiąc nie podlegają świadomej kontroli. Stosowanie mechanizmów obronnych jest nieświadomie ukierunkowane na minimalizowanie negatywnych stanów emocjonalnych zachodzących w określonej sytuacji. Działania te będą podejmowane nawet wtedy, gdy dla zewnętrznego obserwatora będą absurdalne i niezrozumiałe. W perspektywie osoby je podejmującej, mechanizm obronny spełnia swój cel – prowadzi do obniżenia poziomu napięcia emocjonalnego niezależnie od realnych kosztów, jakie w tej sytuacji ponosi.

Prace prowadzone przez J.R. Gibba w oparciu o analizę filmowych nagrań dyskusji interpersonalnych, doprowadziły go do wyróżnienia sześciu zachowań komunikacyjnych, powodujących wzrost obronności partnera oraz sześciu innych prowadzących do zachowań partnera wyrażających zaufanie. Gibb przedstawia je w postaci par przeciwstawnych

³⁰ J.R. Gibb, *Defensive communication*, [w:] J.M., Civikly (ed.), *Messages: a reader in human communication*, Random House, New York 1974, s. 332.

³¹ Por. D. Kahneman, *Pułapki myślenia...*, op. cit., s. 31-34.

właściwości komunikowania:

- ocenianie – opis,
- kontrolowanie – orientacja na problem,
- stosowanie strategii w działaniu – spontaniczność,
- traktowanie partnera w sposób przedmiotowy – empatia,
- przyjmowanie postawy wyższości – kontakt w oparciu o zasadę równości,
- dogmatyzm – otwartość³².

Zidentyfikowane przez Gibba zachowania komunikacyjne w dużej mierze dotyczą nie tyle przekazu treści, a raczej ukazują charakter relacji zachodzących pomiędzy partnerami oraz uczucia dominujące w kontakcie. Dlatego też ich powiązanie z zachowaniami niewerbalnymi jest widoczne. Można pewne zespoły zachowań niewerbalnych traktować jako wskaźniki zachowań komunikacyjnych prowadzących do wystąpienia postawy obronnej u partnera. Podobnie, inny zespół zachowań niewerbalnych wskazuje na zachowania komunikacyjne ułatwiające zaufanie ze strony partnera. Następujące zachowania niewerbalne nadawcy powodują wzrost obronności w zachowaniu partnera:

- skrzyżowanie ramion,
- długi kontakt wzrokowy,
- uniesienie ramion,
- potrząsanie głową,
- potrząsanie palcem wskazującym,
- odchylenie tułowia do tyłu.

W odpowiedzi na takie zachowania odbiorca najczęściej reaguje poprzez następujące zachowania niewerbalne:

- brak kontaktu wzrokowego,
- napięcie mięśni,
- drżenie dłoni,
- zwieszenie głowy,
- zwiększenie dystansu przestrzennego wobec partnera,
- odchylenie tułowia do tyłu,

³² L. Heun, R. Heun, *Developing skills for human interaction*, A Bell and HowellCo., Columbus Ohio 1975, s. 81.

- zwroty ciała na boki,
- gwałtowne ruchy³³.

Przewyciężenie powstającego w takich sytuacjach błędnego koła jest możliwe poprzez przejawianie zachowań nie związanych z oceną, dotyczących problemu, nie związanych z dogmatyzmem i zajmowaniem postawy wyższości. Na przykład uczucie złości można wyrazić dwojako:

[1] „Złościsz mnie, gdy na mnie krzyczysz”

albo

[2] „Jestem zły, gdy na mnie krzyczysz”.

O ile w pierwszym przypadku [1] dokonuje się oceny partnera (TY mnie złościsz), to w drugim [2] opisuje się własne uczucia pozostawiając otwartą możliwość uznania swej emocji za reakcję niewłaściwą³⁴. Wypowiedzenie [1] stanowi klasyczny przypadek tak zwanego komunikatu typu „TY”, w którym mówi się zwykle o partnerze, składając na niego winę za wszystko, co niewłaściwe w tym akcie komunikowania czy interakcji. Takie przekazy w sposób typowy są zgeneralizowaną oceną partnera pozbawioną wskazania na jego konkretne zachowania. Z kolei wypowiedzenie [2] to dobra ilustracja komunikatu typu „JA”, w którym mówi się zwykle o swoim doświadczaniu relacji z partnerem, byciu w interakcji. Prezentuje się w nim otwarcie własny punkt widzenia, odnosi się do własnych uczuć i potrzeb, nie prowokuje się poczucia winy u partnera, wskazuje się konkretne zachowania partnera stanowiące dla podmiotu problem³⁵.

Przyjmowanie postawy obronnej w komunikowaniu uwarunkowane jest wyuczonym stylem reagowania wobec innych. Jeżeli matka często zwraca się do dziecka z zarzutami i obwinieniami, to możliwa jest następująca sekwencja wypowiedzi wskazana przez J.R. Gibba. Pewna matka (na terenie USA, gdzie zdarzają się wstrząsy sejsmiczne) tuż po lekkim wstrząsie ziemi wyczuwalnym w domu woła głosem wyrażającym zdenerwowanie i napięcie:

³³ Ibidem, s. 82–83.

³⁴ Ibidem, s. 86.

³⁵ Por. L. Grzesiuk, *Studia nad komunikacją interpersonalną*, Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa 1994.

[3] „Synku, gdzie jesteś!?”

i słyszy w odpowiedzi słowa synka:

[4] „Mamusiu, ja tego nie zrobiłem”³⁶.

Przykład ten pokazuje szerokość kontekstu, w którym zachodzi komunikowanie. Nie odnosi się ono tylko do aktualnej sytuacji i pytania matki, ale także do analogicznych zdarzeń, w których matka szukała syna po to, aby udowodnić mu złamanie jakiejś reguły. Widać w nim także efekt treningu w zakresie reagowania na zarzuty i uprzedzania ataku, co przejawia się w reakcjach komunikacyjnych, odnoszących się wyłącznie do poziomu relacji w zupełnym oderwaniu od treści. Można sądzić, że komunikowanie pomiędzy matką i dzieckiem oparte na empatii i poszanowania podmiotowości dziecka, w konsekwencji powodować będzie wzrost zaufania dziecka i spadek postaw obronnych.

Kontekst interakcyjny

Zaburzenia w komunikowaniu mogą być związane z nieprawidłowością relacji zachodzących pomiędzy podmiotem i innymi osobami. Nieprawidłowości te w dużej mierze dotyczą sposobu pojmowania przez podmiot kontaktu z partnerem. Partnera można traktować jako równorzędnego uczestnika dialogu, jako drugi podmiot porozumiewający się z nami, albo też realizować komunikowanie w zgodzie z własnym partykularnym interesem używając partnera jako instrumentu do zaspakajania własnych potrzeb. Można sądzić, że z takim rozróżnieniem wiąże się klasyfikacja stylów komunikacji interpersonalnej wprowadzona przez L. Grzesiuk³⁷.

Autorka wyróżnia dwa style komunikacji interpersonalnej. Pierwszy z nich to komunikacja partnerska, drugi dotyczy komunikacji niepartnerskiej. Na podstawie badań empirycznych Grzesiuk sugeruje, że realizowanie stylu niepartnerskiego jest zasadniczym powodem występowania zaburzeń komunikacji przynajmniej jednego uczestnika rozmowy (przy interpretacji zaburzenia komunikacji w przyjętym tu rozumieniu). Stwierdzenie to dotyczy obydwu postaci komunikacji niepart-

³⁶ J.R. Gibb, *Defensive...*, op. cit., s. 333.

³⁷ L. Grzesiuk, *Style komunikacji interpersonalnej*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 1979.

nerskiej, zarówno komunikacji skoncentrowanej na własnej osobie, jak i komunikacji skoncentrowanej na osobie partnera.

Konsekwencje niepartnerskiego stylu komunikowania w postaci nieuwzględniania perspektywy partnera, dbania wyłącznie o własne interesy, niedopuszczanie do metakomunikacji są bliskie charakterystyce zaburzeń komunikowania opisanym przez R. Myllyniemi³⁸. Autor ten, zainspirowany pracami nad zaburzeniami komunikowania, podstawowej przyczyny trudności komunikowania upatruje w organizowaniu rozmowy raczej według zasad pewnych systemów interakcji niż według zasad konwersacji. Wyróżnia trzy systemy interakcji społecznej stwarzające „dobre” warunki do wystąpienia zaburzeń komunikowania. Jest to interakcja hierarchiczna, interakcja konformistyczna i zorganizowana kooperacja. W pierwszym przypadku rozmowa dwu osób o różnej pozycji społecznej może być łatwo regulowana przez zasady wynikające z hierarchii pozycji. Wypowiedzenia partnerów uzyskują dodatkowe „hierarchiczne” znaczenia dołączane do znaczeń konwersacyjnych. Sytuacja taka zwykle prowadzi do podporządkowania się jednego z partnerów i łamania zasad konwersacji. W przypadku konformistycznego zaburzenia rozmowy wypowiedzenia partnerów są regulowane głównie poprzez zasady interakcji konformistycznej. Prowadzi to do znacznego ograniczenia perspektywy konwersacji (dotyczącego treści i środków przekazu), wynikającego na przykład z obopólnej akceptacji kulturowo przyjętych tabu. W konsekwencji taki system interakcji prowadzi do zaniku krytycznego rozwoju myśli w relacji pomiędzy partnerami. Zaburzenia rozmowy uwarunkowane przyczynami organizacyjnymi wynikają ze stosowania reguł stanowiących warunki kooperacji. Rozmówcy są zobowiązani do koncentrowania się na temacie, realizowania swych działań w określonym czasie, liczenie się z wagą głosu większości. Zaburzenia tego rodzaju często współwystępują z zaburzeniami wynikającymi z istnienia organizacyjnej hierarchii pozycji³⁹.

Problemy poruszane przez J. Habermasa i R. Myllyniemi dotyczą funkcjonowania rozmówców w szerszym kontekście społecznym i kulturowym posiadającym typowe czy dominujące systemy interakcji. Dlatego

³⁸ R. Myllyniemi, *Conversation as a system of social interaction*, „Language and communication” 1986, nr 3, s. 147–169.

³⁹ Ibidem, s. 162–166.

też wydaje się uzasadnione uwzględnianie specyfiki grupy bądź kultury, w której odbywa się interakcja. Konieczność taką dobitnie pokazują badania S. Jourarda⁴⁰, który stwierdził głębokie różnice funkcjonowania par (mieszanych płciowo) w miejscu publicznym w różnych regionach świata. S. Jourard badał częstość kontaktu dotykowego w sytuacji rozmowy przy stoliku w kawiarni. W ciągu godziny kontakt dotykowy miał miejsce:

- Paryż – 110 razy,
- San Juan (Puerto Rico) – 180 razy,
- Stany Zjednoczone – 1-2 razy,
- Londyn – nie występował w ogóle.

Widać więc, że kwestia kontekstu, w którym odbywa się proces komunikowania, ma dosyć podstawowe znaczenie dla realizacji określonych zachowań niewerbalnych i sposobu ich prezentowania. W przytoczonych badaniach Jourarda widać nakładanie się omawianych rodzajów kontekstu od podmiotowego poprzez zadaniowy (instrumentalny), sytuacyjny, interakcyjny i kulturowy⁴¹.

Zakończenie

Podjęmując się opracowania problematyki bezpieczeństwa w perspektywie wpływu społecznego zdawałem sobie sprawę, jak bardzo temat ten jest rozległy. Opisując i wyjaśniając kwestie dotyczące codziennego życia i standardowych zachowań, które nań się składają próbowałem pokazywać instrumentalne znaczenie zachowań komunikacyjnych wobec potrzeb, wyzwań i konieczności, dotyczących relacji sprowadzających się do wpływu społecznego. Interakcje społeczne z natury rzeczy mają dwojaki charakter. Z jednej strony przyjmują postać konstruktywnego wpływu społecznego, zgodnego z powszechnie przyjmowanymi normami działania człowieka w relacjach społecznych. Stanowią one pożądaną wzorzec interakcji odniesionych do uniwersalnych wartości w postaci bezpieczeństwa, akceptacji, tolerancji i wolności. Z drugiej strony mogą w pewnych warunkach przyjmować postać

⁴⁰ Cyt. za S.I. Hayakawa, *Through communication barriers. On speaking, listening and understanding*, Harper and Row Publishers, New York 1979, s. 77.

⁴¹ Por. P. Boski, *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, PWN, Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa 2009, s. 22-24.

niepożądanego wzorca interakcji, sprowadzającego się do intencji zdominowania, podporządkowania i pognębienia partnera interakcji, w której wymiarem najbardziej istotnym dla agresora będzie uzyskanie przewagi i władzy. Wydaje się, że w tym kontekście ważne jest przywołanie interpretacji Bubera, podkreślającej rangę doceniania podmiotowości, prawdy i unikalności cech partnera interakcji. Spełnianie tych warunków interakcji opisywanych przez Bubera tworzy pożądany model relacji międzyludzkich, stanowiących zaprzeczenie fałszu, manipulacji i przemocy. Z kolei warto pamiętać, że zanegowanie warunków opisywanych przez badacza stanowi typowy sposób funkcjonowania osób stanowiących istotne zagrożenie dla konstruktywnych relacji społecznych, zachodzących w przestrzeni międzyludzkiej umożliwiającej budowanie kapitału społecznego⁴².

Posiadanie wiedzy dotyczącej pożądanych i niepożądanych wzorów zachowania, odniesionych do sytuacji wpływu społecznego, stanowi użyteczny instrument radzenia sobie z trudnymi sytuacjami społecznymi, w których wartości te są zagrożone i oznaczają zagrożenie bezpieczeństwa jednostek, grup i zbiorowości społecznych. Można więc zakładać, że poszerzanie zakresu wiedzy odniesionej do problematyki komunikowania w interakcjach społecznych, w których konieczne jest uwzględnianie komunikowania zamierzonego, intencjonalnego oraz bezwiednego, przyczyni się do lepszego jej zrozumienia. Skuteczne radzenie sobie z sytuacjami zagrożenia bezpieczeństwa wymaga szeregu kompetencji, dotyczących sprawności komunikacyjnych, zarówno odniesionych do kodowania, jak i dekodowania komunikatów niewerbalnych, dla których typowe jest to, że są zwykle realizowane w sposób nieintencjonalny. Stąd też należy sądzić, że w zbiorze kompetencji posiadanych przez profesjonalistę zajmującego się zapobieganiem i zwalczaniem zagrożeń bezpieczeństwa, powinny znajdować się sprawności dotyczące efektywnego komunikowania w różnych kontekstach sytuacyjnych i zadaniowych, w których szybkie i trafne dekodowanie znaczenia sygnałów niewerbalnych agresora stanowi klucz do wyeliminowania zagrożenia. Jest to tym bardziej trudne, że sygnały niewerbalne charakteryzują się

⁴² P. Sztompka, *Kapitał społeczny...*, op. cit., s. 91.

niejednoznacznością⁴³. W zakres kompetencji komunikacyjnych z konieczności wchodzi wiedza i sprawność podejmowania działań manipulacyjnych, skierowanych przeciwko agresorowi, przy czym należy zwracać uwagę na potrzebę posiadania tych kompetencji w obszarze tzw. „wiedzy, jak” (wiedzy proceduralnej).

W związku z trudnością w radzeniu sobie z interpretacją i dekodowaniem zachowań niewerbalnych zasadne wydaje się podjęcie działań, mających na celu budowanie modelu zachowań komunikacyjnych, w szczególności niewerbalnych, odniesionych do sytuacji trudnych i kryzysowych, w których czas reakcji na zachowanie agresora ma znaczenie kluczowe dla wyeliminowania zagrożenia.

W przygotowywanym modelu głównym przedmiotem analizy będzie zachowanie werbalne i niewerbalne⁴⁴ stron konfliktu w sytuacjach kryzysowych i sytuacjach zagrożenia ukierunkowane na radzenie sobie z wyzwaniami, szansami i zagrożeniami wynikającymi z takich interakcji. Istotnym kontekstem modelu poza kontekstem podmiotowym, interpersonalnym, grupowym, zadaniowym będzie kontekst interakcyjny, dotyczący warunków manipulowania zachowaniem innych osób oraz warunków dotyczących sprawności radzenia sobie z próbami manipulowania zachowaniem podmiotu⁴⁵. Prowadzona analiza będzie opierać się także na interpretacjach klinicznych użytecznych w wyjaśnianiu działania jednostki w sytuacjach zagrożenia. Analizie poddam także sprawności mentalizacji⁴⁶, działania szeroko interpretowanego w nurcie *mindfulness*, w kontekstach klinicznych oraz pracę nad budową wglądu w działanie podmiotu. Model będzie zawierał także odniesienia i interpretacje do kwestii dopuszczalności postaci wpływu społecznego stanowiącego manipulację. Rozumie się przez nie zachowanie intencjonalnie skierowane przez podmiot przeciwko agresorowi stanowiącemu zagrożenie i jednocześnie takie, którego celu agresor nie identyfikuje. Stąd też

⁴³ R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, REBIS, Poznań 2006, s. 147.

⁴⁴ Zob. M.L. Knapp, *Nonverbal Communication in Human Interaction*, Holt, Rinehart and Winston, New York 1978.

⁴⁵ Por. W. Łukaszewski, D. Doliński, T. Maruszewski, R. Ohme, *Manipulacja*, Smak Słowa, Sopot 2009, s. 12-13.

⁴⁶ Por. J.G. Allen, P. Fonagy W. Bateman, *Mentalizowanie w praktyce klinicznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014, s. 25-31.

rozumiem, że w zakres komunikacyjnych instrumentów wpływu społecznego wchodzi także niekonstruktywne jego formy w postaci zachowań manipulacyjnych⁴⁷. Przy czym traktuję je jako działania łamiące standardy przestrzeni międzyludzkiej opisywane przez P. Sztompkę⁴⁸. Potraktuję te standardy jako istotne zamknięcie prezentowanej monografii sugerując, że w relacjach społecznych czymś podstawowym jest działanie w przestrzeni międzyludzkiej wyposażonej w następujące atrybuty:

- wzajemność,
- znaczenie w sensie subiektywnym i znaczenie w sensie kulturowym,
- rozpoznanie,
- kontekst sytuacyjny,
- identyfikacja (status, rola, kultura),
- oczekiwania i zamierzenia wobec partnera,
- podjęcie działań inicjujących,
- przebieg działań wzajemnych,
- emocje w relacji,
- kontekst biograficzny i kulturowy relacji.

Uświadamianie sobie wskazanych atrybutów przestrzeni międzyludzkiej, opisywanej także przez M. Bubera, zdecydowanie ułatwia podejmowanie konstruktywnych relacji społecznych oraz identyfikowanie takich relacji, w których są one zagrożone⁴⁹.

Bibliografia

- Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F., *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, REBIS, Poznań 2006.
- Allen J.G., Fonagy P., Bateman W., *Mentalizowanie w praktyce klinicznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.

⁴⁷ W. Czajkowski, *Warunki normatywne nawiązywania kontaktu a manipulowanie w relacjach organizacyjnych i administracyjnych* [w:] F. Byłok, A. Czarnicka, A. Słocińska (red.), *Człowiek – praca – organizacja. Wymiary socjologiczne, psychologiczne i zarządcze*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2010, s. 40-41; Łukaszewski W., Doliński D., Maruszewski T., Ohme R., *Manipulacja*, Smak Słowa, Sopot 2009, s. 12-14.

⁴⁸ P. Sztompka, *Kapitał społeczny...*, op. cit., s. 91-98.

⁴⁹ Por. Ekman P., *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie*, PWN, Warszawa 2003, s. 12-14.

- Argyle M., Cook M., *Gaze and mutual gaze*, Cambridge University Press, Cambridge 1976.
- Argyle M., *Non-verbal communication in human social interaction*, [w:] Hinde R.A. (red.), *Non-verbal communication*, Cambridge University Press, Cambridge 1972.
- Boski P., *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, PWN, Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa 2009.
- Cialdini R., *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2010.
- Czajkowski W., *Analiza warunków wstępnych nawiązania kontaktu*, „Rocznik Naukowo-Dydaktyczny WSP w Krakowie”, 1992, z. 141, s. 25-42.
- Czajkowski W., *Psychologiczne mechanizmy działania w warunkach zagrożenia bezpieczeństwa*, Cracow Research Institute for Security and Defence APEIRON, Katowice 2014.
- Czajkowski W., *Warunki normatywne nawiązywania kontaktu a manipulowanie w relacjach organizacyjnych i administracyjnych*, [w:] F. Byłok, A. Czarnecka, A. Słocińska (red.), *Człowiek – praca – organizacja. Wymiary socjologiczne, psychologiczne i zarządcze*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2010.
- Czajkowski W., *Interdyscyplinarne modele procesu komunikowania*. ie, „Prace Psychologiczne IV”, Wydawnictwo Naukowe WSP w Krakowie, Kraków 1996, s. 9-17.
- Czajkowski W., *Psychologia bezpieczeństwa. Wyzwania i zagrożenia. Podręcznik akademicki*, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa Publicznego i Indywidualnego APEIRON w Krakowie, Kraków 2017.
- Czajkowski W., *Interpersonal Framework of Establishing Contact in Psychotherapy*, [w:] Kliś, M., Kossewska, J. Czajkowski, W., *Studies on Communication and Stress*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej w Krakowie, Kraków 2006.
- Czajkowski W., *Modele procesu komunikowania się*, „Roczniki Komisji Nauk Pedagogicznych PAN w Krakowie”, t. XLII, Ossolineum, Kraków 1989, 223-238.
- Czajkowski W., *Użyteczność paradygmatu dialogu i monologu do konstruowania modeli procesu komunikowania się*, [w:] Z. Nęcki (red.), *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1989.
- Czajkowski W., *Uwarunkowania płynności komunikacji interpersonalnej*, nieopublikowana rozprawa doktorska, Instytut Psychologii Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, Kraków 1989.
- Duncan S., Duncan S. jr, *Interaction units during speaking turns in dyadic*

- face-to-face interaction* [w:] Kendon A., Harris R.M., Key M.R. (red.), *Organization of behavior in face-to-face interaction*, Mouton Publishers, The Hague, Paris 1975.
- Ekman P., *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie*, PWN, Warszawa 2003.
- Gibb J.R., *Defensive communication*, [w:] *Messages: a reader in human communication*, J.M., Civikly (ed.), Random House, New York 1974.
- Grzesiuk L., *Psychoterapia. Praktyka*, Enetheia, Wydawnictwo Psychologii i Kultury, Warszawa 2006.
- Grzesiuk L., *Studia nad komunikacją interpersonalną*, Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa 1994.
- Grzesiuk L., *Style komunikacji interpersonalnej*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 1979.
- Hayakawa S.J., *Through communication barriers. On speaking, listening and understanding*, Harper and Row Publishers, New York 1979.
- Heun L., Heun R., *Developing skills for human interaction*, A Bell and HowellCo., Columbus Ohio 1975.
- Horgan J., *Psychologia terroryzmu*, PWN, Warszawa 2008.
- Kahneman D., *Pułapki myślenia. O myśleniu szybkim i wolnym*, Media Rodzina, Poznań 2012.
- Kando T.M., *Social interaction*, The C.V. Mosby Company, Saint Louis 1977.
- Knapp M.L., *Nonverbal Communication in Human Interaction*, Holt, Rinehart and Winston, New York 1978.
- Łukaszewski W., Doliński D., Maruszewski T., Ohme R., *Manipulacja, Smak Słowa*, Sopot 2009.
- Maslow A.H., *Isomorphic interrelationships between knower and known*, [w:] Matson F.W., Montagu A. (red.), *The human dialogue*, New York 1967, s. 195–206.
- Mehrabian A., *Communication without words*, [w:] *Messages: a reader in human communication*, Civikly J.M. (red.), Random House, New York 1974, s. 87–93.
- Messages: a reader in human communication*, Civikly J.M., (red.), Random House, New York 1974.
- Mischel W., *Personality and assessment*, Wiley, New York 1968.
- Myllyniemi R., *Conversation as a system of social interaction*, „Language and communication” 1986, nr 3, s. 147–169.
- Nęcki Z., *Komunikowanie interpersonalne*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1992.
- Pendleton D.A., Furnham A., *Skills: a paradigm for applied social psychological research*, [w:] Singleton W.T., Spurgeon P., Stammers R.B. (red.), *The analysis of social skills*, Plenum Press, London 1980.

- Perls F., *Gestalt therapy verbatim*, Lafayette, Real People Press, 1969.
- Piotrowski A., *O pojęciu kompetencji komunikatywnej*, [w:] A. Schaff (red.), *Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki*, Ossolineum, Wrocław 1980.
- Piwowski J., *Fenomen bezpieczeństwa*, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa Publicznego i Indywidualnego APEIRON, Kraków 2014.
- Piwowski J., Czajkowski W., *Security Culture and Morale: Determinants of Effective Operation of Uniformed Services*, [in:] J.M. Ramirez, G. Abad-Quintanal *Cross-Cultural Dialogue as a Conflict Management Strategy*, Springer International Publishing AG, Cham, Switzerland 2018.
- Ruesch J., *Clinical science and communication theory* [w:] Matson F.W., Montagu A. (red.), *The human dialogue*, New York 1967.
- Ruesch, J., *Action models*, [w:] J. Ruesch (ed.), *Semiotic approaches to human relations*, Mouton, The Hague, Paris 1972d, 1972.
- Sztompka P., *Kapitał społeczny. Teoria przestrzeni międzyludzkiej*. Wydawnictwo ZNAK, Kraków 2016.
- Trower P., Bryant B., Argyle M., *Social skills and mental health*, Methuen & Co. Ltd. London 1978.
- Wróblewski, R., *Wprowadzenie do nauk o bezpieczeństwie*, Wydawnictwo UPH, Siedlce 2017.