

Natalia Majchrzak

Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa z siedzibą w Poznaniu, Polska
ORCID: 0000-0003-3478-2058 | e-mail: natalia.majchrzak@wsb.net.pl

Kształtowanie kompetencji komunikacyjnych w aspekcie psychologicznym w zarządzaniu bezpieczeństwem państwa

DOI: 10.34739/clg.2023.15.03

Słowa są najpotężniejszą bronią, jaką się ludzkość posługuje¹.

Rudyard Kipling

Zapewnienie bezpieczeństwa państwa, jednostek i różnorodnych grup społecznych jest jednym z priorytetowych celów działalności państwa rozpatrywanych w kontekście najwyższych wartości i potrzeb. Tylko bowiem takie działanie państwa, które stwarza społeczeństwu warunki do jego swobodnego rozwoju i bytowania oraz zapewnia jego ochronę i obronę przed wszelkimi zagrożeniami, pozwala na jego właściwe funkcjonowanie (Wołęjszo 2013: 497). Wymaga to jednak szeregu różnorodnych systemowych przedsięwzięć. Do głównych z nich należą przede wszystkim te, które wiążą się z odpowiednim zarządzaniem procesami bezpieczeństwa państwa. Jest to jednak niezwykle złożony zespół procesów związanych zarówno za sferą militarną, jak również pozamilitarną państwa. Jego podmiotami są m.in. organy władzy, administracji publicznej, urzędy czy organy Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej, a także przedsiębiorcy i inne jednostki organizacyjne (Wołęjszo 2013: 17–18).

Zarządzanie bezpieczeństwem państwa, tak jak każdą organizacją, wymaga nie tylko zapewnienia odpowiednich sił i środków, ale również właściwego przepływu i przekazywania informacji i komunikatów. Tylko bowiem umiejętność prawidłowego nadawania i odbierania wiadomości zapewnia

¹ Cytat pochodzi z *Księgi aforyzmów* Jacka Illga (2000: 231).

sprawną realizację postawionych zadań, ich zrozumienie i wykonanie. Jest wręcz ona niezbędna m.in. do planowania i organizowania wszelkich przedsięwzięć, a także motywowania i kontrolowania pracowników. Aby proces zarządzania nimi przebiegał właściwie, niezwykle istotne, choć z pozoru nie zawsze dostrzegane i doceniane, jest właśnie przestrzeganie zasad komunikacji interpersonalnej. Często uwagę skupia sama treść komunikatu i jego merytoryczna zawartość, gdy tymczasem niezwykle znaczącą wartość stanowią również forma i sposób wypowiedzi. Aby je prawidłowo zastosować, bardzo ważna jest znajomość elementów procesu komunikacji, ich znaczenia oraz pełnionych przez nie funkcji. Samo pojęcie *komunikacji* jest różnorodnie rozumiane i interpretowane. Rozpatrując i porównując jego wielorakie definicje², można je ująć jako złożony proces porozumiewania się ludzi za pomocą środków werbalnych i niewerbalnych, który jest niezbędny do zaistnienia jakiegokolwiek społeczności. Z kolei komunikację interpersonalną można rozumieć także jako proces, ale w odniesieniu do dwóch osób lub małej grupy, którego celem jest nie tylko przekazanie komunikatu, ale również zaistnienie właściwego sprzężenia zwrotnego polegającego na wywołaniu reakcji odbiorcy zgodnej z intencją nadawcy.

Mając powyższe na uwadze, niezwykle istotne są zatem poszczególne elementy procesu komunikowania się, których znajomość pozwala na sformułowanie prawidłowych komunikatów. Zostały one zawarte w komunikacyjnych modelach, które można podzielić na różne kategorie. Ich ewolucja

² „Komunikacja to porozumiewanie się, przekazywanie myśli, udzielanie wiadomości” (Sobol (red.) 2003: 345); komunikacja to „porozumiewanie się ludzi za pomocą środków językowych i niejęzykowych (gestykulacja, mimika)” (Polański (red.) 1999: 306); komunikowanie to mechanizm, poprzez który relacje międzyludzkie mogą istnieć i rozwijać się, a symbole wytworzone przez umysł człowieka są przekazywane w przestrzeni i zachowywane w czasie (zob. Cooley 2005: 61); komunikacja jest w ogóle niezbędna do zaistnienia jakiegokolwiek społeczności (zob. Green 2001: 198); według J. Dewey’a „społeczeństwo istnieje nie tylko dzięki przekazywaniu informacji i komunikowaniu się, ale że jego istnienie polega na procesach przekazu i komunikowania” (B. Dobek-Ostrowska 2004: 13); z kolei według W. Schramma komunikowanie jest narzędziem pozwalającym istnieć społeczeństwom. Badacz ten podkreślał również wyjątkowość człowieka, który właśnie dzięki komunikacji wyróżnia się spośród innych istot żywych (zob. Dobek-Ostrowska 2004: 13); komunikacja to różnego rodzaju interakcje, które zachodzą we wspólnocie i jednocześnie ją tworzą (zob. Bugajski 2006: 436); „komunikowanie się to proces przekazywania informacji od jednej osoby do drugiej” (Griffin 1998: 554); zdaniem I. Morgana „komunikacja jest procesem transmitowania informacji od jednej osoby do drugiej lub – prościej – wysiłkiem nadawania znaczenia” (Sikorski 2002: 192); zaś dla R. Verderbera komunikowanie „jest transakcyjnym procesem kreowania znaczenia przez jego uczestników, zarówno na poziomie interpersonalnym, jak i publicznym” (Dobek-Ostrowska 2004: 13).

pozwała na dostrzeżenie zmian w naukowym zrozumieniu procesu komunikowania i jednocześnie ważności i niemalże równorzędności ról nadawcy i odbiorcy komunikatu. Część z nich określa się mianem **modeli jednokierunkowych**. Mają one linearny charakter, który polega na tym, że nadawca przekazuje komunikat odbiorcy bez sprzężenia zwrotnego. W tej kategorii modeli komunikacyjnych ważne jest zatem to, że informacja została nadana i przekazana odbiorcy. Jednym ze schematów należących do kategorii modeli jednokierunkowych jest model Harolda Lasswella. Ten amerykański komunikolog zaproponował model komunikacyjny, który jest jednym z najpopularniejszych schematów komunikacji. Uznano go za wzorzec i do dziś jest przywoływany w większości opracowań dotyczących komunikowania się. Został przedstawiony w 1948 roku w publikacji pt. *The Structure and Function of Communication in Society*. Jest to klasyczny model linearny, który tak jak większość modeli, opiera się na Arystotelesowskiej triadzie. Jego głównymi cechami, oprócz jednokierunkowości, są elementy, które można wskazać, odpowiadając na pięć następujących pytań:

1. Kto mówi? ----- Nadawca.
2. Co mówi? ----- Komunikat.
3. Za pośrednictwem czego mówi? ----- Kanał.
4. Do kogo mówi? ----- Odbiorca.
5. Jaki jest efekt tego, co mówi? ----- Zamierzony bądź niezamierzony wpływ na odbiorcę (Lasswell 1948: 37–51).

To ostatnie pytanie sprawiło, że model ten często jest nazywany modelem perswazyjnym ze względu na zainteresowanie wpływem nadawcy na odbiorcę. A zatem schemat ten może wiązać się z umacnianiem dotychczasowej postawy, jej zmianą lub ukształtowaniem nowych postaw. Analizując wnikliwie schemat H. Lasswella, można wysnuć wniosek, że pomimo zaliczenia go do schematów jednokierunkowych, można w nim znaleźć symptomy dwukierunkowości. Nadawca nie oczekuje wprawdzie odpowiedzi od odbiorcy, ale interesuje go jednak jego reakcja. Nie ma zatem w tym modelu klasycznego sprzężenia zwrotnego, ale istnieje element perswazji wskazujący na wstępne zainteresowanie reakcją słuchacza.

Innym modelem, który powstał w tym samym okresie (1948 roku), a który można określić jako rozszerzenie modelu H. Lasswella, jest model Claude'a E. Shannona i Warrena Weavera. W tym modelu proces komunikacji także odbywa się w jednym kierunku. C. Shannon i W. Weaver wprowadzili

jednak do aktu komunikacji nowe elementy, a mianowicie: źródło zakłóceń (szum informacyjny), kod, sygnał nadany oraz sygnał odebrany (Narula 2006: 26). W pierwotnym zamierzeniu twórców tego modelu było wykorzystanie go do analizy przekazu sygnałów w urządzeniach technicznych, ale w efekcie wykorzystano go do badania procesów komunikacji międzyludzkiej. Uczyniono to poprzez zamianę nadajnika na nadawcę, a odbiornika na odbiorcę. W swoich badaniach naukowcy pominęli jednak aspekty psychologiczne, społeczne i semantyczne, skupiając swoją uwagę na transmisji informacji między strukturami technicznymi a ludźmi. Modelem C. Shannona i W. Weavera zainteresował się Roman Jakobson – jeden z najwybitniejszych badaczy językoznawstwa strukturalnego. Zaproponowany przez niego w 1960 roku schemat komunikacyjny stał się na tyle sławny, że do dzisiaj jest zamieszczany w wielu podręcznikach szkolnych do nauki języka polskiego oraz publikacjach z zakresu marketingu czy komunikacji. Model R. Jakobsona nawiązuje również do wcześniejszego schematu komunikacji Karla L. Bühlera oraz do teorii etnologów komunikacji, takich jak na przykład Bronisław Malinowski. To, co wyróżnia propozycję R. Jakobsona, to sześć biegunów każdego aktu komunikacji. Są nimi:

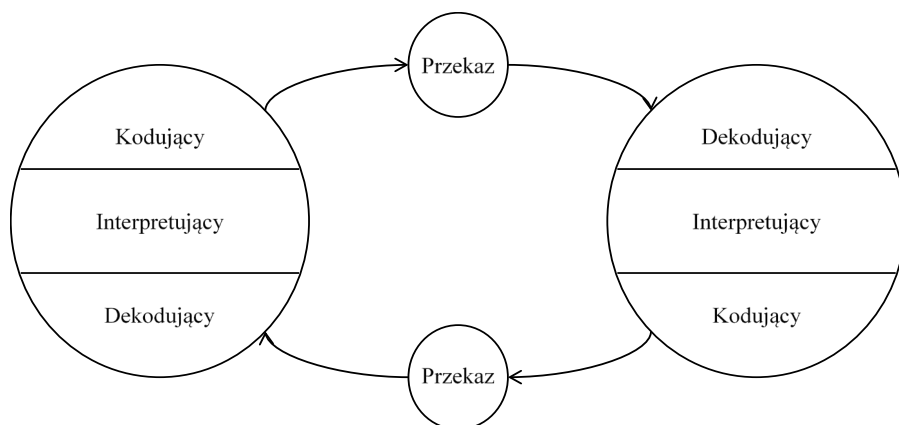
- a) nadawca – ten, który nadaje komunikat,
- b) odbiorca – ten, który odbiera komunikat,
- c) referent, kontekst – to, o czym się mówi,
- d) komunikat – to, co jest przekazywane,
- e) kontakt – to kanał, przez który przechodzi komunikat,
- f) kod – służy do przekazu komunikatu (Ollivier 2010: 114).

Według samego badacza, jego propozycja nawiązuje do wartości humanistycznych, gdyż można ją odnieść do każdej formy porozumiewania się człowieka (Ollivier 2010: 114). To, na co warto zwrócić uwagę przy interpretacji tego modelu, to z jednej strony jego linearny charakter, z drugiej zaś powiązanie z modelami relacyjnymi, które skupiają uwagę na przedmiocie komunikacji (Fiske 1990: 35). Przekształcenie modelu C. Shannona i W. Weavera przez R. Jakobsona zainspirowało z kolei Umberto Eco do stworzenia własnego modelu komunikacyjnego. Włoski semiolog wziął pod uwagę humanistyczne oraz semiotyczne właściwości procesu komunikacji, który jego zdaniem ma wartość heurystyczną (Ollivier 2010: 118).

W swojej propozycji U. Eco zwraca uwagę na rozbieżności w procesie kodowania i dekodowania informacji spowodowane indywidualnymi kodami i subkodami nadawcy i odbiorcy. To właśnie one determinują sposób, w jaki komunikat zostanie przekazany i zinterpretowany. Dlatego też U. Eco wyróżnia dwa, a nie jeden komunikat w każdym procesie przekazywania informacji. Ten sam komunikat jest rozumiany inaczej przez nadawcę i odbiorcę, gdyż wynika to z przyczyn wewnętrznych każdego z nich, a także z okoliczności i kontekstu towarzyszących procesowi komunikacji. Ten linearny model komunikacji został przez U. Eco następnie nieco zmodyfikowany. Tym razem badacz ten ukazał odbiorcę jako ruchomy punkt, który przechodzi od przekazu nadawcy do własnej interpretacji wysłanego komunikatu. Jeśli jego język, skojarzenia, kontekst wypowiedzi, a także zasób posiadanej wiedzy zdecydowanie różnią się od tych samych elementów komunikacji, które są właściwe nadawcy, wówczas odbiorca oddala się od niego, budując własną interpretację przekazanego komunikatu, która najczęściej nie jest zgodna z intencją nadawcy. Gdy z kolei zarówno nadawca, jak i odbiorca mają podobne kompetencje merytoryczne, posługują się tym samym kodem oraz nadają podobne znaczenia wypowiedzianym komunikatom, to wówczas odbiorca zbliża się do nadawcy poprzez nadanie podobnego znaczenia wysłanemu komunikatowi. Zatem rozumienie komunikatu przez nadawcę nie implikuje tego, że odbiorca w ten sam sposób będzie interpretował przekaz. Każdy uczestnik komunikacji jest bowiem inny. Ma inną wiedzę, odmienne poglądy, opinie i przekonania; inaczej postrzega rzeczywistość, posługuje się idiolektem, wywodzi się z różnych kultur, wyznaje inną wiarę, znajduje się w różnorodnych okolicznościach, a także towarzyszą mu różnorodne emocje i stany. Również jego osobowość i płeć mają wpływ na interpretację komunikatów. Istnieje zatem szereg wielu czynników, które powodują rozbieżności w rozumieniu przekazów. W schemacie komunikacyjnym U. Eco niebagatelną rolę odgrywa zatem reakcja odbiorcy, która, z założenia nie była brana pod uwagę w modelach jednokierunkowych. Dlatego też w opozycji do nich wyróżnia się modele **dwukierunkowe** charakteryzujące się położeniem nacisku na wymienną rolę nadawcy i odbiorcy.

Należy do nich między innymi model Wibura Schramma, który powstał w 1954 roku i jest nazywany modelem wspólnoty doświadczeń (Steinberg 2007: 55). Innowacyjność ujęcia W. Schramma polega na tym, że po raz pierwszy podważył on liniowy model C. Shannona i W. Weavera. To, co stało się teraz ważne w opisie procesu komunikacji, to wspólnota doświadczeń

nadawcy i odbiorcy. W. Schramm poruszył także kwestię skuteczności przekazu, uzależniając ją od posługiwania się tym samym kodem oraz podobnymi symbolami. Niezwykle ważne jest bowiem dopasowanie się nadawcy do odbiorcy i na odwrót, za pomocą prezentowania podobnych idei, opinii, postaw, poglądów. Niebagatelne znaczenie odegrało spojrzenie W. Schramma na dwoistość ról nadawcy i odbiorcy komunikatu. Każdy z nich jest bowiem kodującym i dekodującym przekaz jednocześnie. To ujęcie okazało się niezwykle istotne w badaniach nad komunikacją, która zaczęła mieć wymiar dwukierunkowy oparty na sprzężeniu zwrotnym. Podobny układ miał również przedstawiony przez Melvina Defleura model komunikacji dwukierunkowej, który kładł nacisk na dialogowość aktu porozumiewania się (Bugajski 2007: 439). Ferdinand de Saussure także podobnie opisał proces komunikacji, wprowadzając pojęcie „obwodu mówienia”.



Rysunek 1. Dwukierunkowy model W. Schramma

Źródło: Steinberg 2007: 56.

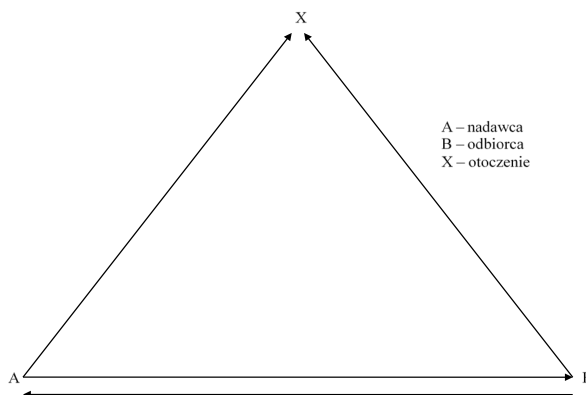
W kolejnych modelach dwukierunkowych bardziej szczegółowo opisywano poszczególne elementy aktu komunikacji. I tak, w schemacie Denisa D. Umstota zostały doprecyzowane czynności nadawcy i odbiorcy oraz przedstawione formy, w jakich wiadomość może być kodowana (Sikorski 2002: 194). Nadawca koduje wiadomość werbalnie bądź niewerbalnie, a odbiorca dekoduje ją, nadając jej znaczenie i przekazuje sprzężenie zwrotne. Z kolei Aubrey C. Sanford, Gary Hunt i Hyler J. Bracey, oprócz słownego i pozasłownego przekazywania informacji, rozszerzyli wcześniejsze modele o zmienne wywołane daną sytuacją (klimat, cel) oraz o cechy charakteru i umiejętności

interpersonalne osób biorących udział w komunikacji. Badacze zwrócili również uwagę na to, że informacja przekazywana przez uczestników aktu porozumiewania się może być zarówno zamierzona, jak i niezamierzona. Wpływa to również na ogólne znaczenie całego procesu komunikacyjnego. Bruce Westley i Malcolm S. MacLean stworzyli z kolei model komunikacji kładący nacisk na selekcję informacji dokonywaną przez nadawcę, od którego zależy to, jakie informacje przekazuje odbiorcy (Fiske 1990: 32). Najbardziej rozbudowanym schematem komunikacyjnym jest tzw. model interpersonalny Nicka Morgana, który, podobnie jak A. Sanford, G. Hunt i H. Bracey, zwraca uwagę na umiejętności komunikacyjne nadawcy i odbiorcy, doprecyzowując je o postawy, wiedzę, system społeczny i kulturę osób uczestniczących w akcie komunikacyjnym. Jednocześnie ujmuje również zakłócenia, jakie mogą się pojawić podczas komunikacji; a także wskazuje cechy wiadomości, która ma określone elementy, zawartość i strukturę. Z kolei kanałem, poprzez który wiadomość dociera zarówno do nadawcy, jak i odbiorcy, są zmysły, a więc: wzrok, słuch, dotyk, węch i smak (Sikorski 2002: 195).

Istnieje również trzeci rodzaj schematów komunikacyjnych. Są nimi modele **trzykierunkowe** zwane inaczej modelami relacyjnymi. Komunikacja odbywa się wówczas pomiędzy nadawcą, odbiorcą i przedmiotem komunikacji. Nadawca i odbiorca są skupieni na celu, jaki mają osiągnąć poprzez komunikowanie się ze sobą. Zatem łączy ich relacja „trójkątności” – osoby nie są już tak ważne w tym procesie, ale to, do czego dążą. Przedmiot komunikacji (na przykład: problem do rozwiązania, polemika, osiągnięcie konsensusu) staje się medium, które jest głównym punktem odniesienia w całym procesie komunikacji (Frydrychowicz 2009: 53). John Stewart tak opisuje relacyjny sposób porozumiewania się:

Soczewki akcyjne i interakcyjne skupiają się na jednostkach i zachowaniach jednostkowych, podczas gdy soczewki transakcyjne skupiają się na tym, co ludzie robią razem. Spojrzenie transakcyjne objaśnia zatem to, co dzieje się pomiędzy ludźmi, w jaki sposób współpracują oni na rzecz konstrukcji znaczenia (Frydrychowicz 2009: 54).

Przykładem takiego modelu może być schemat komunikacyjny Theodore'a Newcomba z 1953 roku, w którym wszelkie kontakty odbywają się ze względu na otoczenie społeczne i poprzez nie (Fiske 1990: 31). Dzięki takiemu spojrzeniu jednostki komunikujące się ze sobą dzięki zdobytych informacjom wiedzą, jak się zachowywać w społeczeństwie.



Rysunek 2. Trzykierunkowy model Newcomba

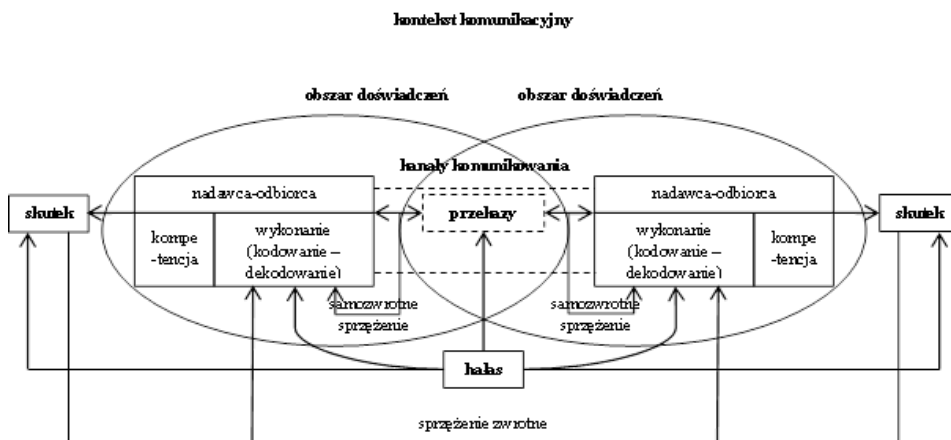
Źródło: Fiske 1990: 31.

Mając powyższe na uwadze, należy zaznaczyć, że połączenie różnorodnych elementów z powyższych modeli komunikacyjnych daje w istocie odpowiedź na pytanie: Co należy uwzględnić, aby dany akt komunikacyjny był prawidłowy i przynosił zamierzone efekty? To, co jest nad wyraz istotne, to fakt skierowania swojej uwagi w stronę słuchacza, a nie osoby przekazującej komunikat. Czynności, jakie musi wykonać komunikujący (sortowanie, selekcja i przesyłanie symboli), są istotne ze względu na cel procesu komunikacji, którym jest zrozumienie przekazanych symboli zgodnie z intencją komunikującego (Sikorski 2002: 193). Myśl tę wyraził także Walter J. Ong, pisząc:

Aby mówić, muszę w jakiś sposób być już w komunikacji z umysłem, do którego się zwracam, zanim jeszcze zacznę mówić. W takiej łączności mogą być dzięki związkom z przeszłości, poprzez wymianę spojrzeń, poprzez porozumienie z osobą trzecią, która sprawiła, że zetknąłem się z moim interlokutorem, i dzięki niezliczonym innym sposobom. (Słowa to modyfikacja nie tylko sytuacji werbalnej). W tym drugim umyśle muszę wyczuć coś, do czego może nawiązać moja wypowiedź. Komunikacja ludzka nie jest nigdy jednokierunkowa. Nie tylko wymaga zawsze reakcji, lecz reakcja antycypowana kształtuje jej formę i treść (Bugajski 2007: 441).

Tę dwukierunkowość niezwykle trafnie przedstawił Włodzimierz Głódowski, który w swoim modelu wprowadza oprócz nadawcy-odbiorcy, kanałów komunikowania, przekazu, hałasu, sprzężenia zwrotnego oraz wspólnoty doświadczeń, dodatkowe i zarazem bardzo ważne komponenty procesu

komunikacyjnego, a mianowicie: skutek, wykonanie i kompetencję. Każdy proces porozumiewania się pociąga za sobą zamierzone bądź niezamierzone efekty. Mogą się one odnosić do jednej bądź kilku osób w zależności od liczby uczestników w procesie komunikacji. Z kolei kompetencja to, najogólniej ujmując, znajomość języka i reguł, jakimi rządzi się każdy akt komunikacyjny. Natomiast wykonanie to zastosowanie elementów językowych i zasad komunikacyjnej interakcji w danym procesie komunikacyjnym.



Źródło: Głodowski 1994: 6.

To właśnie wysoki poziom kompetencji komunikacyjnych zapewnia prawidłowy przebieg procesu komunikowania się skupiający w sobie trzy komponenty, a mianowicie poprawność, stosowność i skuteczność komunikacyjną. Zarówno bowiem zdefiniowanie pojęcia kompetencji komunikacyjnych, jak również wyszczególnienie ich elementów, nie jest jednak łatwym zadaniem, o czym świadczą nieustanne dyskusje naukowców na ten temat. Pewna jest jednak wielowymiarowość oraz różnorodność koncepcji dotyczących tego zagadnienia, począwszy od bardzo ogólnych definicji i podziałów do niezwykle szczegółowych, kładących nacisk na jego wybrane elementy.

Samo pojęcie *kompetencji* ściśle wiąże się z językoznawstwem, do którego zostało wprowadzone w 1965 roku przez Noama Chomsky'ego, wybitnego amerykańskiego językoznawcę, dla którego, z jednej strony, język jest nieskończonym zbiorem zdań tworzonych za pomocą skończonego zbioru symboli i reguł nimi rządzących. Z drugiej strony, badacz podkreśla psy-

chiczne aspekty języka, które są podstawą do wytworzenia mowy i kompetencji użytkowników języka (Urbańczyk, Kucała (red.) 1999: 154). Dla niego kompetencja wiąże się z intuicyjną wiedzą o języku pozwalającą na poprawne formułowanie zdań i odróżnianie ich od zdań niepoprawnych. Według wspomnianego językoznawcy umiejętność posługiwania się językiem wynika z genetycznie uwarunkowanych i uniwersalnych cech każdego człowieka. Takiemu rozumieniu *kompetencji* N. Chomsky wyraźnie przeciwstawiał pojęcie *performancji*, uznając ją za „nędzne” odzwierciedlenie kompetencji będące konkretnym wykonaniem językowym, rzeczywistym tworzeniem wypowiedzi opartym na znajomości języka (Chomsky 1965: 4). Propozycji amerykańskiego lingwisty zdecydowanie zaprzeczył jednak inny badacz, a mianowicie Dell Hymes, który, w przeciwieństwie do N. Chomsky’ego, zwracał baczną uwagę na uwikłanie przekazu komunikacyjnego w kontekst związany z czynnikami społecznymi, kulturalnymi czy też prezentowanymi postawami, wyznawanymi wartościami i wieloma innymi aspektami, które mają wpływ na różnorodne formy zachowań międzyludzkiego porozumiewania się (Pisarek 2008: 63–64). Dwa lata później, w 1967 roku, przeciwstawił on kompetencji językowej N. Chomsky’ego kompetencję komunikacyjną. Używanie języka następuje bowiem w jakimś celu – aby na przykład wyrazić opinię o czymś lub też przekazać jakąś informację, a nie dla samego posługiwania się nim. D. Hymes prezentował podejście etnograficzne w stosunku do aktów komunikacji, gdyż badał on całą wspólnotę językową. Zaproponował klasyczny model przeprowadzania konwersacji, który zawiera w sobie elementy składowe kontekstu. Można go również zastosować do różnorodnych interakcji komunikacyjnych. Jest on określany jako S.P.E.A.K.I.N.G.– od pierwszych liter, które go identyfikują, a mianowicie:

- S. (*Setting*), czyli elementy związane z czasem i przestrzenią interakcji,
- P. (*Participants*), czyli ogół obecnych przedmiotów, wypowiadających się bądź nie,
- E. (*Ends*), czyli cel interakcji, a więc to, do czego dążą jej uczestnicy,
- A. (*Acts*), czyli komunikaty tworzone podczas interakcji oraz ich forma,
- K. (*Key*), czyli styl wypowiedzi uczestników interakcji,
- I. (*Instruments*), czyli środki, za pomocą których możliwa jest komunikacja,
- N. (*Norms*), czyli skonwencjonalizowane zasady prowadzenia interakcji oraz rozumienie przesyłanych komunikatów,
- G. (*Genre*), czyli rodzaj sytuacji komunikacyjnej, na przykład: uroczystość, dyskusja, egzamin, rozmowa kwalifikacyjna (Ollivier 2010: 35–36).

Zatem na kompetencję komunikacyjną według D. Hymesa składa się nie tylko kompetencja językowa rozumiana jako zdolność używania języka, lecz także umiejętność doboru i rozumienia środków niejęzykowych wynikających z zaistniałej sytuacji komunikacyjnej.

Na przestrzeni tych kilkudziesięciu lat od momentu jawienia się propozycji N. Chomsky'ego i D. Hymesa powstało całe spektrum definicji, które prezentują wiele spojrzeń na zjawisko kompetencji komunikacyjnych³. Część badaczy przejęła ustalenia N. Chomsky'ego bądź D. Hymesa, część naukowców je rozbudowała lub położyła nacisk na – wybrane przez siebie i uznane za najważniejsze – poszczególne elementy ich definicji, a część przedstawiła swoje propozycje, które i tak niejako zawsze będzie można odnieść do tych dwóch prekursorskich (N. Chomsky'ego i D. Hymesa) ujęć kompetencji komunikacyjnych. Biorąc je pod uwagę oraz główne cele procesu komunikowania się, można sformułować definicję kompetencji komunikacyjnych, określając ją jako znajomość reguł poprawnego, stosownego i skutecznego porozumiewania się. Dana wiadomość może być bowiem poprawna, co nie oznacza tego, że będzie stosowna czy skuteczna i odwrotnie. Komunikat może bowiem nie być zgodny na przykład z obowiązującymi w danym środowisku zasadami porozumiewania się. Nie można mu zatem przypisać określenia właściwego komunikatu. Dlatego też niezbędne do tego, aby w jakimś stopniu dążyć do stosowania prawidłowych reguł komunikowania się, staje się dookreślenie elementów kompetencji komunikacyjnych. Można je bowiem ująć w pięć komponentów o charakterze psychologiczno-językoznawczym. Są one jednocześnie

³ Do przykładowych definicji pojęcia kompetencji komunikacyjnych należą m.in.: Kompetencje komunikacyjne to „umiejętność porozumiewania się za pomocą języka”. To umiejętność językowa człowieka rozszerzona w zakresie funkcjonalno-pragmatycznego posługiwania się wypowiedziami, tekstami językowymi adekwatnie do sytuacji i jej uczestników. Według G. Koć-Seniuch to umiejętności językowe człowieka rozszerzone w zakresie funkcjonalno-pragmatycznego posługiwania się wypowiedziami, tekstami językowymi adekwatnie do sytuacji i jej uczestników (zob. Lipińska 2012: 33; z kolei M. Mrozowski podkreśla również ich niejęzykowy charakter, ujmując je jako „zdolność do komunikowania, która obejmuje ogół wiedzy, umiejętności i sprawności określających zakres możliwości porozumiewania się człowieka z jego otoczeniem – zarówno z pozycji nadawcy, jak i odbiorcy przekazów werbalnych i niewerbalnych” (Mrozowski 2001: 27); niezwykle trafną propozycję rozumienia kompetencji komunikacyjnych przedstawia W. Głodowski, który czerpiąc z teorii N. Chomsky'ego, włącza do nich oprócz kompetencji językowej, także znajomość reguł interakcji komunikacyjnej. Podobnie jak N. Chomsky, rozróżnia więc kompetencję od wykonania. Według badacza kompetencja to wiedza związana ze znajomością elementów języka i komunikacji oraz zasad nimi rządzących. Natomiast wykonanie to zastosowanie tych reguł w praktyce (zob. Głodowski 1994: 7).

wyznacznikami prawidłowej komunikacji (tzn. poprawnej, stosownej i jednocześnie skutecznej).

Pierwszym komponentem kompetencji komunikacyjnych jest posiadanie wysokiego poziomu świadomości komunikacyjnej. Świadomość komunikacyjna⁴ to zdolność wyrażania poglądów czy też opinii na temat obserwowanych zachowań komunikacyjnych prezentowanych przez daną osobę lub też grupę osób. To swoista refleksja związana z wysyłanymi i odbieranymi informacjami. Zazwyczaj wynika ona z wiedzy intuicyjnej i nie jest poparta naukowym komentarzem świadczącym o wysokim poziomie świadomości komunikacyjnej. Najczęściej przejawia się ona bowiem w sytuacjach odczuwania presji ze strony otoczenia, które daje do zrozumienia danej osobie, że jej zachowanie komunikacyjne nie było właściwe. Dotyczy ono najniższego poziomu świadomości komunikacyjnej, który jest prezentowany w momencie rażącej niezgodności z obowiązującymi zasadami (np. używanie wulgaryzmów podczas oficjalnego spotkania). Świadomość komunikacyjną można podzielić na:

- świadomość językową (werbalną),
- świadomość pozajęzykową (niejęzykową, niewerbalną).

Drugim komponentem kompetencji komunikacyjnych jest prezentowanie wysokiej kultury komunikacyjnej⁵, definiowanej jako świadome i celowe stosowanie się do zasad komunikacyjnej interakcji we wszelkich sytuacjach komunikacyjnych. To prawidłowe zastosowanie nie tylko języka werbalnego i niewerbalnego, ale również elementów komunikacji para werbalnej podczas aktu porozumiewania się. Do kultury komunikacyjnej można zaliczyć:

- 1) poprawność komunikacyjną, czyli zgodność danego przekazu z obowiązującymi normami, która oznacza brak popełniania wszelkich błędów i usterek komunikacyjnych. Podobnie jak świadomość komunikacyjną, można ją podzielić na:
- 2) poprawność językową (werbalną) i jej poziomy: fonetyczny, fleksyjny, składniowy, słowotwórczy, leksykalno-semantyczny oraz frazeologiczny,
- 3) poprawność pozajęzykową (niejęzykową, niewerbalną),

⁴ Pojęcie świadomości komunikacyjnej jest próbą rozszerzenia definicji świadomości językowej A. Markowskiego poprzez analogiczne przetransponowanie pojęć dotyczących języka do zagadnień związanych z komunikacją międzyludzką.

⁵ Pojęcie *kultury komunikacyjnej* oraz jej elementów jest także próbą rozszerzenia definicji *kultury języka* A. Markowskiego poprzez analogiczne przetransponowanie pojęć dotyczących języka do zagadnień związanych z komunikacją interpersonalną.

- 4) sprawność komunikacyjną, czyli dostosowanie komunikatu (mówionego bądź pisanego) do danej sytuacji komunikacyjnej. Wiąże się ona z uwzględnieniem szeregu czynników, takich jak na przykład: temat konwersacji, zdolności percepcyjne partnera interakcji, jego płeć, wiek, wyznawane wartości, poglądy i opinie czy też nastrój, miejsce interakcji oraz osobowość i charakter rozmówcy. Należą do niej:
- a) sprawność językowa wyrażająca się umiejętnością zastosowania odpowiedniego stylu funkcjonalnego współczesnej polszczyzny (urzędowy, naukowy, publicystyczny, artystyczny, retoryczny i potoczny),
 - b) sprawność pozajęzykowa (niejęzykowa, niewerbalna) związana z dostosowaniem komunikatu pozasłownego, a więc wszystkich elementów komunikacji niewerbalnej do danej sytuacji komunikacyjnej,
- 5) etykę komunikacyjną, czyli podmiotowe, a nie instrumentalne traktowanie partnera interakcji komunikacyjnej związane z szacunkiem wobec niego, respektowaniem jego poglądów i opinii, a także z uprzejmością wynikającą z etykiety komunikacyjnej implikującej znajomość zasad dobrego wychowania. Można wyróżnić:
- a) etykę językową,
 - b) etykę niejęzykową (pozajęzykową, niewerbalną),
- 6) estetykę komunikacyjną, czyli odczuwanie pozytywnych lub negatywnych wrażeń związanych z odbiorem danego komunikatu. Można ją podzielić na:
- a) estetykę językową,
 - b) estetykę niejęzykową (pozajęzykową, niewerbalną).

Trzecim komponentem kompetencji komunikacyjnych jest umiejętność aktywnego słuchania. Aktywne słuchanie to niezwykle złożony proces, na który najczęściej nie zwraca się uwagi, a który jest nad wyraz istotny dla prawidłowego przebiegu procesu komunikacji interpersonalnej. To bowiem od aktywnego słuchania zależy, czy nadany komunikat zostanie właściwie zrozumiany, gdy tymczasem podkreśla się raczej sposób nadania wiadomości aniżeli jej odbiór. Uwzględnianie zdolności percepcyjnych odbiorcy, jego reakcji na usłyszaną wiadomość, sformułowanych pytań odnoszących się do nadanej informacji czy też sygnałów zainteresowania bądź też jego braku są m.in. tymi wskaźnikami, które pozwalają określić, czy miało miejsce aktywne słuchanie. Jest to proces składający się z czterech podstawowych elementów: słyszenia, uważania, rozumienia i zapamiętywania (Głodowski 2014: 66).

Nie wiąże się on zatem tylko z odbieraniem sygnałów dźwiękowych, ale również z selekcją nadanych informacji, ich zrozumieniem i zasygnalizowaniem nadawcy, że usłyszany przekaz został właściwie zinterpretowany. Nie jest on zatem taki prosty, jakby się mogło wydawać, gdyż winien uwzględniać szereg różnorodnych, indywidualnych czynników, które w każdym akcie komunikacyjnym mogą mieć inne znaczenie. Należą do nich między innymi: kod językowy, zdolności percepcyjne odbiorcy, nadawanie znaczeń usłyszonym słowom, kontekst sytuacyjny; poglądy, opinie czy też wyznawane wartości uczestników interakcji. Ich wielość czyni z aktywnego słuchania tę umiejętność, która wymaga nieustannego treningu.

Czwartym komponentem kompetencji komunikacyjnych jest stosowanie właściwych informacji zwrotnych. Jest to zastosowanie prawidłowego sprzężenia zwrotnego, a zatem odpowiednich reakcji odbiorcy na nadany komunikat. Jego nieodłącznym elementem jest wymiana ról pomiędzy partnerami interakcji komunikacyjnej. Nadawca komunikatu staje się bowiem jego odbiorcą i odwrotnie. Taka przemienność zapewnia właściwy przebieg aktu komunikacyjnego i sprawia, że staje się on skuteczny i stosowny, a tym samym ociepla relacje pomiędzy ludźmi. Warto przy tym pamiętać o kilku cechach prawidłowego przekazu podczas formułowania wiadomości, do których należą: dążenie do eliminacji uogólnień, obiektywność, nadanie komunikatu w odpowiednim momencie, otwartość na wymianę ról pomiędzy nadawcą a odbiorcą, prostota języka, a także jego jasność, zwięzłość oraz zrozumiałość wypowiedzi. Ważne jest również pozytywne nastawienie do formułowanych wiadomości i założenie dążenia do zbudowania bądź utrzymania poprawnych relacji interpersonalnych.

Z kolei ostatnim (piątym) komponentem kompetencji komunikacyjnych jest unikanie barier komunikacyjnych. Bariery komunikacyjne to negatywnie wpływające czynniki na właściwy przebieg procesu porozumiewania się. Z tego też względu należy ich unikać, choć jest ich bardzo dużo, a ich lista stale się wydłuża ze względu na wciąż pojawiające się nowe formy komunikowania się. Ich znajomość jest jednak niezbędna do poprawy procesu komunikowania się poprzez próbę ich ciągłego eliminowania ze swoich nawyków komunikacyjnych. Należą do nich między innymi: różnice w odbieraniu tych samych komunikatów; brak istnienia wspólnoty semantycznej, popełnianie błędów językowych (na przykład: fonetycznych, fleksyjnych, składniowych, leksykalnych, stylistycznych, ortograficznych, interpunkcyjnych, pleonazmów, tautologii), używanie wulgaryzmów (nieprzyzwoitych wyrażen językowych),

zakłócenia i szumy towarzyszące nadawanym komunikatom, brak ostrożności, deformacja sensu komunikatu, nadmierne wyrażanie emocji i skupienie uwagi na swojej osobie, nieufność wobec odebranego przekazu, zachowania obronne, negatywne nastawienie do nadawcy lub odbiorcy, nadmiar informacji, różnice płciowe w komunikowaniu, osądzanie (krytykowanie, przezywanie i etykietowanie, diagnozowanie oraz chwalenie wraz z oceną), udzielanie rad i wskazówek, rozkazy i groźby, moralizowanie, zadawanie niewłaściwych pytań, brak empatii, zmiana tematu rozmowy wynikająca na przykład z braku aktywnego słuchania, polaryzacja (postrzeganie świata poprzez skrajności), zbyt duża pewność siebie, stała ocena oraz postrzeganie świata i osób, kategoryzowanie, sprzeczność pomiędzy komunikatami werbalnymi a niewerbalnymi, nadmierna bądź nieprawidłowa gestykulacja lub jej brak, niewłaściwa postawa ciała lub mimika, nadmierny bądź nieprawidłowy kontakt wzrokowy lub jego brak, zachowanie nieodpowiedniego dystansu wobec partnera interakcji, prezentowanie wyglądu zewnętrznego nieadekwatnego do sytuacji.

Wyszczególnione powyżej kompetencje komunikacyjne uwarunkowane są różnorodnymi czynnikami o charakterze psychologicznym, biologicznym, społecznym, językoznawczym itd. Jednakże ich poziom wiąże się z ich nieustannym uczeniem się poprzez trening interpersonalny. Konieczność zwrócenia uwagi na kompetencje komunikacyjne wydaje się niezbędna, zwłaszcza w kontekście codziennych kontaktów interpersonalnych mających zazwyczaj charakter potoczny, niewymagających głębszej refleksji i przeważnie związanych jedynie z językiem mówionym, podczas gdy kompetencje komunikacyjne wiążą się także z wypowiedziami pisemnymi. Prawidłowa komunikacja wymaga bowiem wiedzy z nią związanej. Tylko z pozoru jest to naturalny proces, który przebiega intuicyjnie. W rzeczywistości wiąże się z włożeniem ogromnego wysiłku, trudu i czasu, aby poziom kompetencji komunikacyjnych był odpowiedni. Można się ich bowiem nauczyć. Ażeby to zrobić, nieodłącznym elementem jest posiadanie świadomości na temat istniejących niedoskonałości w omawianym zakresie oraz chęci ich zniwelowania. Zarówno bowiem przekaz, jak i interpretacja nadanego komunikatu wiążą się z uwzględnieniem szeregu różnorodnych czynników. Interesujący sposób na właściwe zrozumienie partnera interakcji podczas rozmowy zaprezentował Friedemann Schulz von Thun. Według tego badacza każda wypowiedź mówiona posiada niejako cztery płaszczyzny znaczeniowe, do których należą:

- a) płaszczyzna rzeczowa związana z nadaniem znaczenia wypowiedzianym słowom,

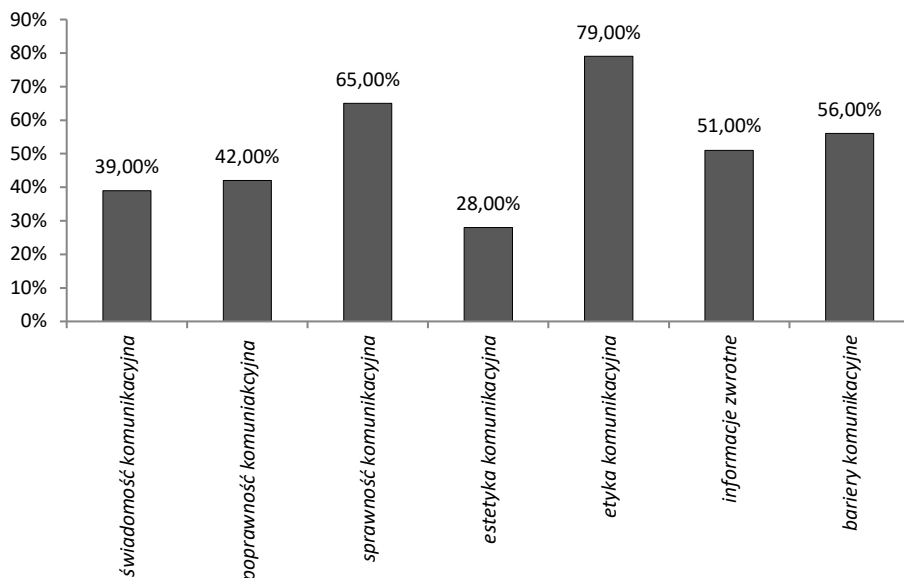
- b) płaszczyzna ujawniania siebie związana z prezentacją uczuć towarzyszących mówieniu,
- c) płaszczyzna relacji związana ze stosunkiem osoby, która nadaje komunikat,
- d) płaszczyzna apelu związana z przekonywaniem rozmówcy do swoich racji i wywieraniem na niego wpływu (Growiec 2012: 40).

Ażeby jednak móc właściwie wskazać powyższe płaszczyzny i odpowiednio je wykorzystywać w odniesieniu do konkretnych sytuacji komunikacyjnych, w których się uczestniczy oraz aby nieustannie podnosić swój poziom kompetencji komunikacyjnych niezbędny jest proces kształcenia, podczas którego kompetencje te właściwie są rozwijane, a błędy – eliminowane. Podczas specjalnie zaplanowanych w tym celu zajęć dydaktycznych możliwe jest praktyczne wykorzystanie kompetencji. To, jak bardzo jest to istotne, pokazują wyniki badań w tym aspekcie, które zostały przeprowadzone wśród studentów kierunku logistyka Akademii Obrony Narodowej w Warszawie w 2013 roku. Dzięki nim stało się bowiem możliwe wskazanie nie tylko rzeczywistego poziomu kompetencji komunikacyjnych studentów, ale również ich deklaracji w omawianym zakresie, ukazujących jednocześnie poziom ich świadomości komunikacyjnej. Porównanie tychże aspektów pozwoliło wypracować wniosek, że szeroko rozumiane kompetencje komunikacyjne są jednym z najważniejszych aspektów funkcjonowania w otaczającej rzeczywistości, których młody człowiek do momentu osiągnięcia etapu ukończenia studiów wyższych powinien się nauczyć. Proces kształcenia powinien z kolei zapewnić możliwość zdobycia tychże kompetencji z uwagi chociażby na potrzebę znalezienia odpowiedniego zatrudnienia po ukończeniu (czy też w trakcie) studiów czy też nawiązywanie i utrzymywanie właściwych kontaktów interpersonalnych z otoczeniem zarówno w sferze zawodowej, jak i osobistej. Dowodem na potrzebę poważnego potraktowania tychże umiejętności są właśnie powyżej wspomniane badania, które ukazały konieczność rozwoju i doskonalenia kompetencji komunikacyjnych studentów w świetle przyjętych reguł poprawnej, stosownej i skutecznej komunikacji w następujących, szczegółowych aspektach:

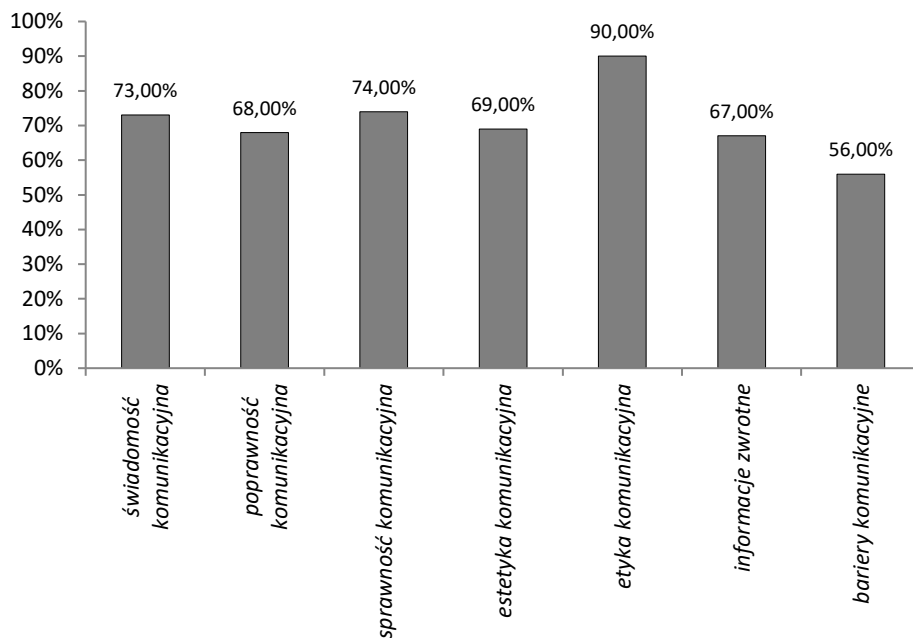
1. W zakresie świadomości komunikacyjnej – jej istota i znaczenie.
2. W zakresie kultury komunikacyjnej:
 - a) kompetencje związane z publicznym wypowiedaniem się,
 - b) rozumienie znaczenia dystansu przestrzennego w relacjach międzyludzkich,

- c) w odniesieniu do poprawności komunikacyjnej:
 - właściwe redagowanie tekstów,
 - komunikacja niewerbalna i parawerbalna,
 - normy współczesnego języka polskiego,
 - poprawność językowa,
 - d) w odniesieniu do sprawności komunikacyjnej:
 - style funkcjonalne współczesnej polszczyzny,
 - stosowanie bezpośrednich zwrotów wobec partnera interakcji,
 - e) estetyka komunikacyjna,
 - f) w odniesieniu do etyki komunikacyjnej:
 - używanie wulgaryzmów,
 - stosowanie zwrotów dyrektywnych.
3. W zakresie aktywnego słuchania:
- a) zastosowanie parafrazy,
 - b) sposoby doskonalenia aktywnego słuchania i jego najważniejsze aspekty.
4. W zakresie unikania barier komunikacyjnych:
- a) ujawnianie emocji,
 - b) ocenianie, opiniowanie i krytyka rozmówcy.

Jednocześnie zasadniczo prezentowany poziom kompetencji komunikacyjnych studentów nie był zbieżny z ich deklaracjami. Studenci bowiem ocenili swój poziom kompetencji komunikacyjnych jako wysoki, podczas gdy rzeczywisty poziom tychże kompetencji wskazywał na konieczność ich rozwoju i doskonalenia w powyżej wymienionych aspektach. Wizualną różnicę pomiędzy rzeczywistym poziomem kompetencji komunikacyjnych studentów a ich deklaracjami ukazują wykresy 1 i 2. Wyniki tychże badań pozwalają wysnuć wniosek dotyczący zbyt niskiego poziomu świadomości komunikacyjnej studentów, co jest dość niepokojącym zjawiskiem z uwagi na to, że to właśnie uświadomienie sobie popełnianych błędów czy też braków i niewiedzy w omawianym zakresie, jest pierwszym i zarazem niezbędnym elementem doskonalenia kompetencji komunikacyjnych. Dlatego też położenie nacisku na ten aspekt kompetencji komunikacyjnych jest priorytetowe.



Wykres 1. Samoocena studentów w zakresie kompetencji komunikacyjnych
Źródło: opracowanie własne



Wykres 2. Porównanie rzeczywistego poziomu kompetencji komunikacyjnych studentów z ich deklaracjami
Źródło: opracowanie własne

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że kształcenie kompetencji komunikacyjnych w procesie edukacji jest właściwie jednym z wielu, jeśli nie jedynym źródłem zdobycia kompleksowych wiadomości i umiejętności w zakresie kompetencji komunikacyjnych będących środkiem do odpowiedniego funkcjonowania w dzisiejszym świecie – począwszy od właściwego przekazywania informacji i wyrażania emocji, poprzez wywieranie wpływu na ludzi i efektywne zarządzanie, a w tym zarządzanie bezpieczeństwem państwa, nawiązywanie i utrzymywanie poprawnych relacji międzyludzkich do komunikowania własnych potrzeb i oczekiwań, a także zdobycia zadowalającego zatrudnienia, zajęcia wysokiej pozycji zawodowej oraz, co jest niemniej istotne – powodzenia w życiu osobistym. Wielość aspektów, dla których kompetencje komunikacyjne mają ogromne znaczenie, jest wręcz nieograniczona i dlatego też podkreślanie potrzeby ich kierowanego rozwoju i doskonalenia ma priorytetową wartość.

Literatura

- Bugajski M. (2007): *Język w komunikowaniu*, Warszawa.
- „Charaktery. Słowa. Psychologia i język” (2012), nr 3, Kielce.
- Chomsky N. (1965): *Aspects of the Theory of Syntax*, The United States of America.
- Dobek-Ostrowska B. (2007): *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław.
- Polański K. (red.) (1999): *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*, wyd. 2 popr. i uzup., Wrocław.
- Fiske J. (1990): *Introduction to Communication Studies*, London.
- Frydrychowicz S. (2009): *Komunikacja interpersonalna w zarządzaniu*, Poznań.
- Głodowski W. (1994): *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa.
- Green L. (2001): *Communication, Technology and Society*, London.
- Griffin R. (1998): *Podstawy zarządzania organizacjami*, przekład M. Rusińskiego, Warszawa.
- Illg J. (2000): *Księga aforyzmów*, Katowice.
- Lasswell H. (1948): *The Structure and Function of Communication in Society*, w: *The Communication of Ideas*, New York.
- Lipińska J. (2010): *Wprowadzenie do teorii komunikowania*, Warszawa.
- Lipińska J. (oprac.) (2012): *Umiejętności komunikacyjne w procesie podejmowania decyzji kierowniczych w jednostce wojskowej. Praca naukowo-badawcza*, Warszawa.
- Markowski A. (2000): *Jak dobrze mówić i pisać po polsku*, Warszawa.

- Markowski A. (red.) (2000): *Nowy słownik poprawnej polszczyzny*, Warszawa.
- Mrozowski M. (2001): *Media masowe: władza, rozrywka, biznes*, Warszawa.
- Narula U. (2006): *Communication Models*, India.
- Pisarek W. (2008): *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, Warszawa.
- Sikorski C. (2002): *Zachowania ludzi w organizacji*, Warszawa.
- Sobol E. (red.) (2003): *Nowy słownik języka polskiego*, Warszawa 2003.
- Steinberg S. (2007): *An Introduction to Communication Studies*, South Africa, Juta & Co 2007.
- Urbańczyk S., Kucala M. (red.) (1999): *Encyklopedia języka polskiego*, wyd. 3 popr. i uzupełn., Wrocław.
- Wołęjszo J., Jakubczak R. (red.) (2013): *Obronność. Teoria i praktyka*, Warszawa.

Development of communication skills in psychological terms in state security management

State security management, like any organisation, requires not only the provision of appropriate forces and resources but also the proper transmission of information and messages. Only the ability to send and receive messages correctly ensures efficient implementation of assigned tasks, their understanding, and execution. For the process of managing them to proceed properly, it is essential to follow the rules of interpersonal communication. In this context, it is necessary to further define the elements of communication competence. They can be divided into five psychological and linguistic components. They are also determinants of proper communication (i.e. correct, appropriate, and at the same time effective). These include having a high level of communication awareness, presenting a high communication culture, active listening, using appropriate feedback, and avoiding communication barriers. The results of research on the communication competences of the surveyed students allow us to draw the conclusion that their level of communication awareness is too low, which is a quite a disturbing phenomenon, because it is the awareness of mistakes made or deficiencies and ignorance in the discussed area that is an essential element of improving communication competence. The multitude of aspects for which communication competences are of great importance is almost unlimited, and therefore emphasizing the need for their guided development and improvement is a priority.

Keywords: *state security management, communication process, communication competences, communication awareness*

Słowa kluczowe: *zarządzanie bezpieczeństwem państwa, proces komunikowania się, kompetencje komunikacyjne, świadomość komunikacyjna*