Zbigniew Nęcki

Teorie komunikowania się w psychologii w aspekcie relacji międzynarodowych

International Journal of Management and Economics 23, 84-97

2008

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

Zbigniew Nęcki
Uniwersytet Jagielloński

Teorie komunikowania się w psychologii w aspekcie relacji międzynarodowych

Wstęp

Komunikowanie społeczne to podstawowy proces przenikający niemal wszystkie działania objęte aktywnością międzyludzką, organizacyjną i międzynarodową. Jego istota to koordynowanie działań między stronami, którymi mogą być jednostki, grupy, narody, państwa i organizacje ponadnarodowe. Każda relacja między osobami zaangażowanymi w działalność międzynarodową opiera się na rozmaitych formach komunikacji – nie można wyobrazić sobie sytuacji, w której komunikowanie jest zawieszone w próżni. Każdy uczestnik tego procesu wnosi, chcąc nie chcąc, swoje „kulturowe zaprogramowanie", system wartościowania, interpretowania i ujmowania świata wg swojej socjalizacji. Formalne i nieformalne kanały porozumiewania się, kontakty polityczne, ekonomiczne, turystyczne czy intymne, tropy zadaniowe i tropy emocjonalne, ulotne słowa mówione i trwale zaznaczone słowa pisane, kreowanie relacji i podejmowanie wspólnych decyzji, kreowanie wartości i ich kwestionowanie to przykłady uniwersalnych zagadnień związanych z komunikowaniem, zarówno w obrębie danej kultury jak i w kontekstach międzykulturowych [Nęcki Z., 2006; Hofstede G., 2000; Gudykunst W., Kim Y., 1984; Ghauri P., Usunier J., 2003].

Poziomy komunikowania

Zanim przejdziemy do analizy specyfiki procesów komunikacji międzynarodowej warto przytoczyć teoretycznie wyodrębnione poziomy komunikowania, jakościowo różne i generujące specyficzne typy zagadnień. Każdy z nich jest aktualizowany w relacjach międzynarodowych, choć każdy odnosi się do nieco innych zakresów problemowych.

Pierwszy poziom to **komunikacja intrapsychiczna**, wewnętrzny „dialog" każdej osoby zaangażowanej w działania społeczne. Tu można włączyć np. obawy przed zaangażowaniem się w kontakty z osobami z obcych kultur, podejmowanie przedsięwzięć ekonomicznych o pewnym stopniu ryzyka, poszukiwanie nowych doświadczeń w podróży itd. Każdorazowo trzeba przeprowadzić siebie poprzez okres wa-

hań i niepewności, typowej dla refleksji w sytuacji dysonansu [Festinger L., 2007]. Intrapsychiczne komunikowanie, wewnętrzne rozterki to proces, który prowadzić powinien do podejmowania możliwie trafnych decyzji, ale pojawia się tu znaczące pojęcie międzykulturowej kompetencji komunikacyjnej [Kim Y., 1979]. Wadą tego typu komunikowania się samego z sobą jest brak kontroli „zewnętrznej" – niemożność skorygowania ewentualnych błędnych założeń, jakim ulegamy najczęściej na poziomie nieświadomym. Większość ludzi, zwłaszcza zamkniętych w głębi własnej kultury, prowadzi ów dialog w formie samospełniającego się proroctwa, co oczywiście powoduje utwierdzanie się w raz podjętym błędnym postępowaniu intelektualnym. Idealnym przykładem jest tu występowanie uprzedzeń i stereotypów. Ludzie myślący stereotypami nie są w stanie tego dostrzec, znika bowiem krytycyzm i refleksyjność tam, gdzie jednostronność staje się źródłem nadmiernej pewności [Semler R., 1998; Campbell D., 1967].

Drugi poziom to **komunikowanie interpersonalne**, między dwojgiem ludzi. Chodzi tu o uzgodnienie tego, co kto ma na myśli, jakie są jego intencje i na ile zbieżne mogą być zachowania każdej ze stron. Jak wielka jest radość, gdy okazuje się, że plany są podobne, interesy zbieżne, sugestie aprobowane, a w dodatku wynikają z głębokich przekonań! Oby w odniesieniu do osobistych kontaktów między przedstawicielami różnych nacji i funkcjonowania w narodowo odmiennych przedsiębiorstwach sytuacji takich było jak najwięcej. Jednak trzeba być uważnym – w procesie komunikowania nie ma jednoznacznych układów ani sytuacji, a interpretacja aktów komunikacyjnych (czyli wypowiedzi, działań niewerbalnych i kreowania przestrzeni znaków) zależy bardziej od kontekstu, w którym dochodzi do spotkania, niż od treści, czyli samego przekazu [Nęcki Z., 2006]. Pierwszy to kontekst lingwistyczny. Wlicza się tu wszystkie wypowiedzi poprzedzające dany komunikat (przeszłość kontaktu) i rodzaj języka, jego prestiż, specyfikę. Ludzie i narody doskonale pamiętają to, co owi inni mówili im poprzednio (np. historia dyplomacji) i w świetle owych wcześniejszych wypowiedzi rozumieją te następujące obecnie. Wyższy status społeczny narodu łączy się z wagą wypowiadanych słów, czyli im ważniejszy naród, tym większe znaczenie przypisuje się temu, co zawierają jego programy, co reprezentują jego politycy i co się dzieje na arenie międzynarodowej. Tu uwzględnić trzeba drugi rodzaj kontekstu, czyli relację międzynarodową, układy pokojowe lub napięcia. Generalnie można wyróżnić relacje symetryczne, czyli komunikację między obiektami na tym samym szczeblu, i relacje asymetryczne, czyli między obiektami z rożnych poziomów statusu władzy międzynarodowej. Im bardziej asymetryczna pozycja, tym trudniej jest o pogłębione porozumiewanie się przedstawicieli owych odmiennie pozycjonowanych narodowości. Pojawia się pokusa stosowania systemu narzucania stanowiska w miejsce jego negocjowania. Oczywiście, podobnie jak na wszystkich innych poziomach komunikacji, także tu większa odmienność kulturowa łączy się z większą trudnością w komunikacji interpersonalnej.

Następny wymiar kontekstu interpersonalnego to – poza asymetrią władzy – jeszcze formalny lub nieformalny typ związku (czyli znajomość oparta na przesłankach nie

osobistych, ale zawodowych, i na przesłankach emocjonalnych, czyli osobistych) oraz pozytywne lub negatywne naznaczenie danego układu.

Trzeci poziom to **komunikowanie grupowe**, z którym mamy do czynienia, gdy koordynacji wymaga zachowanie kilku osób, takich jak zespół prowadzący dane działania, międzynarodowa rada nadzorcza czy wszelkiego rodzaju posiedzenia organizacyjne. Zespoły pracownicze – poczynając od trzech osób a kończąc na kilkudziesięciu – mogą tworzyć zwarte, spójne grupy lub zespoły nieefektywne, skłócone, rozbite, zdezintegrowane. Nie zawsze dobrze jest tworzyć silne, zwarte grupy, bowiem mogą one lansować wzorce zachowania niekoniecznie zgodne z modelem oficjalnym czy misją i oficjalną polityką kraju (np. ksenofobiczne zespoły narodowców). W grupie działają silne mechanizmy konformizmu zachowania – nieformalni liderzy opinii mają poważny wpływ na to, co się dzieje w zespole (np. uprzedzenia antycygańskie). Bywa, iż znacznie ogranicza to przekazy nadawane przez oficjalne kanały społeczne. Pojawia się konflikt [Barker L., 1978].

Kolejny poziom to **komunikowanie międzygrupowe**, w którym cel to dopasowanie działań nie jednostek, ale grup – takich, jakie w naturalny sposób powstają w każdym społeczeństwie. Porozumienie między grupą pracowników polskich i pracownikami hinduskimi to nie tylko kwestia indywidualnych preferencji, to także wydarzenie o randze ponadprywatnej. W wielu kontekstach społecznych pojawiają się partie, stowarzyszenia i organizacje lokalne czy ogólnonarodowe, prowadzące nieustające procesy dyskursywne. Pojawia się tu znów dość często dylemat: Kto jest ważniejszy – my czy oni? Oczywiście, międzygrupowe komunikaty o treściach narodowych miewają nasycenie ekstremalnie negatywne albo nieco bardziej pozytywne, rzadko neutralne. Spektrum zjawisk komunikacyjnych w tym obszarze jest niewyczerpanie bogate, podobnie jak niewyczerpana jest możliwość kategoryzacji ludzi do najróżniejszych grup formalnych i nieformalnych, każda zaś grupa opracowuje własne strategie odnoszenia się do innych grup.

Wreszcie ostatni, najbardziej złożony poziom to **komunikacja organizacyjna**, a więc kanały i sposoby przekazywania informacji między wszystkimi jednostkami organizacyjnymi, między poziomami władzy i decydowania, a także między osobami pełniącymi najróżniejsze funkcje w organizacjach; w naszym przypadku organizacją jest cały naród, najczęściej zorganizowany w państwo. Komunikują się nie tyle ludzie, ile „role społeczne", osoby zajmujące znaczące pozycje w strukturach narodowych. Pojawia się też nowa forma porozumiewania, a mianowicie środki masowego przekazu, takie jak prasa czy telewizja, radio i internet. Grają one niebagatelną rolę w tym, co nazywa się kształtowaniem opinii społecznej. Interesujące napięcia powstają, gdy duże, jednorodne grupy, np. ugrupowania religijne czy mniejszości narodowe wydają własne pisma, a ich przeciwnicy własne. Walka o uwagę i „rząd dusz" jest wtedy przeniesiona na grunt medialny. Podobne funkcje pełni całkiem nieformalna komunikacja „naścienna", a więc napisy i plakaty naklejane na ścianach, będące wyrazem spontanicznej aktywności zainteresowanych kolportażem swych idei osób niemających dostępu do oficjalnych mediów [Senge P., 2000; Mikułowski-Pomorski J., 2006].

Rozumienie pojęcia komunikowanie

Istnieje wiele ujęć procesu komunikowania; do najważniejszych należą trzy opisane poniżej:

1. Ujęcie cybernetyczne, zgodnie z którym proces komunikowania to wymiana informacji między nadawcą i odbiorcą poprzez różne kanały przekazu (telefon, pisma, spotkania, zebrania, dysputy międzynarodowe itd.). Przedstawicielem klasycznym tego podejścia są Shannon i Weaver [Shannon C., Weaver W., 1949; Schramm W., 1964].
2. Ujęcie zgodne z teorią relewancji, według której komunikacja to intencjonalna zmiana, modyfikacja przestrzeni w polu percepcyjnym odbiorcy. Kreowanie aktów komunikacyjnych to kreowanie łatwych lub trudnych zagadek – zadania komunikujących się stron przypominają rozwiązywanie szarad, np. co przedstawiciel rządu obcego kraju miał na myśli, mówiąc „działania regulacyjne". W układach międzynarodowych można oczekiwać wielu trudnych zagadek wtedy, gdy kontaktujący się z sobą partnerzy pochodzą z bardzo odmiennych kultur. [Sperber D., Wilson D., 1986].
3. Koncepcja pragmatyczno-kontekstowa przyjmuje, iż istotą komunikowania jest wymiana symboli werbalnych, wokalnych i niewerbalnych, a celem tej wymiany jest poprawa kooperacji po między partnerami [Nęcki Z., 2006].

Z punktu widzenia teorii procesów komunikacji międzynarodowych można przyjąć, że trzecie określenie jest najbardziej adekwatne, gdyż ujmuje istotę komunikacyjnych motywacji. Jest nią koordynacja działań wielu podmiotów (ludzi, firm, narodów, organizacji) dla osiągnięcia wspólnego celu – korzystnego funkcjonowania w środowisku międzynarodowym. Mówiąc jeszcze inaczej – komunikacja to jedyny proces prowadzący do definicji sensu układów i uzgodnienia wzajemnych działań (oczywiście, polityka gra tu główną rolę, a dokładniej przekazy polityczne płynące ze środowisk o dużych walorach opiniotwórczych i dysponujących środkami medialnymi (rząd, grupy NGO, autorytety, Kościół itd.).

Z teoretycznego punktu widzenia można wyróżnić znacznie więcej koncepcji komunikowania, o bardzo różnych rodowodach i orientacjach. Porządkujący charakter ma przyjęcie „triadycznego porządku" – w zależności od akcentuacji punktów widzenia można wyróżniać teorie filozoficzne, lingwistyczne lub społeczne. Ich przegląd znajduje się w mojej pracy *Komunikacja międzyludzka*. Przypomnijmy główne stanowiska: Arystoteles, Wittgenstain, Chomski, Stevenson, Bernstein, Kurcz to podejścia filozoficzno-lingwistyczne, a Austin, Searle, Berne, Rogers, Bandler i Grinder, Penman, Watzlawic to głownie teorie psychospołeczne.

Właściwie każda koncepcja w psychologii musi w jakiś sposób określić się wobec procesów komunikacyjnych i zachowań językowych. I każda ujmuje ten proces całkiem inaczej. Główne stanowiska, czyli psychoanaliza, behawioryzm i teoria poznawcza to trzy radykalnie odmienne ujęcia. Psychoanalityczne podejście wymaga docenienia emocjonalności, popędowości, a nawet niepełnej świadomości własnych celów komu-

nikacyjnych i możliwych nieporozumień wynikających z wielowarstwowego interpretowania sytuacji komunikacyjnej. Behawioryści traktują ten proces jako strumień warunkowania wyższego rzędu, oferowanie korzyści lub strat, karanie i nagradzanie. Gestaltyści zaś podkreślają definiowanie i redefiniowanie sytuacji w poszukiwaniu sensu i wartości, co najpełniej rozwinięte zostało w koncepcji symbolicznego interakcjonizmu.

Proces komunikowania się w ujęciu teorii pragmatycznej

Koordynacja działań dotyczy chwili bieżącej (teraz) i działań przyszłych (potem). Są dwa główne zadania do spełnienia poprzez proces komunikowania w odniesieniu do teraźniejszości:

1) samoorganizacja procesu,
2) dopasowanie zachowań „otwartych".

Samoorganizacja to zarządzanie komunikacją w najbardziej ścisłym znaczeniu, czyli odnosi się do regulatorów procesu komunikacji: kto mówi, a kto słucha, kto pisze, a kto czyta itd. Metakomunikacyjne wyjaśnienia stosowanych środków językowych wymagają uzgodnienia kodu i klaryfikacji znaczeń użytych słów, np. hasło wyborcze „Z nami lepiej" wymaga wielu wyjaśnień: pod jakim względem lepiej, kto to „my", kiedy to „lepiej" nastąpi, na ile lepiej itd.

Drugi komunikacyjny typ zachowań odnosi się do konkretnych działań. Pojawia się tu np. załatwianie wszelkich umów o współpracy ekonomicznej, wymiana działań kulturowych, politycznych, transportowych, rybackich, obronnych, energetycznych itd. Koordynacja działania poprzez komunikowanie polega na stosowaniu aktów pragmatycznych – ich sens to bezpośrednie wywieranie wpływu na zachowanie komunikujących się stron (krajów, osób, firm, organizacji). Należą tu takie formy, jak: propozycja, prośba (petycja), rada (sugestie polityczne), polecenie (pogróżki i przymus), obietnica (zapowiedzi działań), zgoda i odmowa. Choć bezpośrednio odnoszą się one do kontaktów interpersonalnych, to z łatwością odnieść można owych siedem form także do kontaktów międzynarodowych. Obietnica przyjmuje wtedy formę wzajemnych zobowiązań wszelkiego rodzaju (np. pakty o pomocy wzajemnej albo o wojennym współdziałaniu). Każdy z tych aktów ma swe rekomendacje i ograniczenia, ich zastosowania są dość restrykcyjne i regulowane normami kulturowymi. Podobnie jak wszelkie akty komunikacyjne, również akty pragmatyczne wymagają dla trafnej interpretacji znajomości wspomnianych wcześniej czterech kontekstów. Kwestie te w odniesieniu do funkcjonowania międzynarodowego porozumiewania się mają znaczenie podstawowe dla właściwego planowania działań komunikacyjnych. Pełny sens przekazu ukryty jest w jego otoczeniu, w kontekście, w jakim przekaz ten występuje, a nie w treściach, słowach układów czy paktów, w jakie został ubrany.

Przewaga systemu społecznego, organizacji narodowej nad jednostką jest obecnie niemal totalna – obywatel często nie jest partnerem, ale wykonawcą decyzji sfer rządzących. W miarę rozwoju wolnego rynku narasta świadomość, iż „przedpole" komunikacyjne, czyli wzajemne nastawienia współpracujących ludzi trzeba zmienić tak, by kontekst interakcji, relacje wzajemne sprzyjały porozumieniu, a nie dzieliły i utrudniały kontakty. Do tego zmierzają programy ideologiczne i postulaty polityczne wielu krajów.

Przygotowanie do dalszego współdziałania stron zaangażowanych we współpracę w sektorze międzynarodowym wymaga jeszcze innych rodzajów komunikacji, a mianowicie wymiany informacji dla budowania wspólnego wizerunku świata (np. ekumeniczne wysiłki kościoła, ruchy esperanckie) i wizerunków wzajemnych (jak widzą się wzajemnie narody, grupy etniczne, plemiona) oraz uzgodnienia podstawowych przesłanek ideowych, wartości i systemów oceny sytuacji. Osiągnięcie spójności w tym względzie to daleka droga. Szanse na zgodne działania maleją, a najważniejszym tematem uzgodnień jest wzajemne przekonanie się, czy i na ile korzystnie oceniamy wartość komunikowania dla wspólnych interesów (np. przywileje socjalne, warunki ekologiczne, systemy wojskowe, kooperacja w zwalczaniu międzynarodowych organizacji mafijnych, opieka zdrowotna, zyski firm handlu międzynarodowego, kodeks moralny) oraz co o sobie nawzajem myślą uczestnicy społeczności (np. Unii Europejskiej). Jakże często poglądy głoszone oficjalnie nie odzwierciedlają rzeczywistych opinii narodowych.

Podstawowe bariery komunikacyjne

Łatwo jest powiedzieć, iż poprawność komunikacji jest ważna. Ale co to konkretnie znaczy? Można przedstawić siedemnaście zagadnień, które wymagają rozwagi w tym zakresie. Dzielą się one na trzy klasy:

1) zagadnienia dotyczące treści,
2) zagadnienia dotyczące procesu,
3) zagadnienia dotyczące charakterystyki podmiotów wchodzących w interakcję [Nęcki Z., 2006].

W największym skrócie przedstawione poniżej kwestie są w rozwinięciu pełnym zestawieniem elementów, które trzeba uwzględniać w analizie procesów komunikacyjnych.

Problemy związane z tematyką rozmów, ich treścią. Jako pierwszy można wymienić drastyczną niezgodność wiedzy na temat będący w centrum kontraktu, np. nieznajomość planów rządowych dotyczących zmian w polityce zagranicznej. Szczególnie dużo problemów nastręczają koncepcje „światów niewidzialnych", religijne przekonania w poszczególnych kręgach kulturowych. Jak bowiem uwzględnić w rozmowach biznesowych wtrącanie się do negocjacji duchów przodków *Taniwha*, którzy nakazują lub zakazują tubylcom w Nowej Zelandii przyjmowanie ofert [Macduff I., 2003]? Może przekonać ich, że duchy T*aniwha* nie istnieją? A może pola morfogenetyczne zawierające energetyczne

oddziaływania na umysł rozmówcy także nie są realne? [Sheldrake R., 1988]. Także w Polsce zaczynają się pojawiać kontrowersje wokół teorii ewolucji – fragmentu wiedzy, zdawałoby się, dobrze uzgodnionej. Cały proces rozwoju wiedzy naukowej można potraktować jako komunikacyjny dyskurs dotyczący wiedzy o świecie.

Znaczna rozbieżność ocen i wartości, definicje dobra, postępu, sukcesu i wielu innych obiektów nieustających dyskusji międzykulturowych, spory ideologiczne, konflikt demokracji zachodniej z systemami autokratyczno-religijnymi wschodu to przykłady wielkich tematów do uzgodnień. Także poważna odmienność wzajemnej oceny stron podejmujących rozmowy może kłaść wielkie kłody między rozmówców (w odniesieniu do Polski co chwilę odnawia się kwestia naszych relacji z Niemcami).

Innym problemem jest odmienność intencji działania, a więc sprzeczność między podstawowymi motywami postępowania i, co gorsza, odmienność podejmowanych aktywności, np. częstowanie gości z krajów arabskich alkoholem czy jaroszów hinduskich wieprzowiną.

Często są problemy metakomunikacyjne, a więc niejasność co do procedury rozmów, kolejności zabierania głosu, miejsca rozmów, ich zakresu i czasu trwania. Także kwestie wyboru języka mogą być niełatwe, zwłaszcza tam, gdzie rozmowy są prowadzone między firmami z innych krajów lub jest to firma międzynarodowa (coraz częściej tak jest w Polsce). Dominacja języka angielskiego powoduje, że mimo deklarowanej równości rozmowy podejmowane w innym języku prowadzone są nieudolnie. Tłumaczenie wszystkich dokumentów na wszystkie języki Unii Europejskiej jest także zadaniem metakomunikacyjnym.

Określanie dotychczasowych kontaktów i relacji między stronami jako niekorzystne (czyli uprzedzenia) znacznie utrudnia prowadzenie rozmów przez stronę przekonaną o ich wadze i konstruktywnych oczekiwaniach.

Spójność dyskursu polegająca na utrzymaniu tematyki podejmowanej przez jedną ze stron przez drugą stronę wcale nie jest oczywista, bywa bowiem tak, iż dla jednej osoby coś jest rozwinięciem sensownego wątku, a dla drugiej ta sama wypowiedź jest bezsensowna, niezwiązana z tematem (np. sprawa embarga na polskie mięso w Rosji – czy dla załatwienia tego problemu należy uzgodnić systemy kontroli jakości produkcji mięsa, czy jednak także ogólne zasady wzajemnego traktowania się?).

Kwestie związane z procesem prowadzenia rozmów. Sam proces komunikacyjny, bez względu na to, czego dotyczy, musi przestrzegać reguł obyczaju i poprawności zgodnej z wymaganiami danej kultury. Poprawność ogólnej struktury komunikowania to najpierw właściwie rozbudowana część wprowadzająca, odpowiednie formy pozdrowienia, rytuały poznawania się, budowanie atmosfery życzliwości. Część zasadnicza wymaga uzgodnienia tematyki podejmowanej w trakcie spotkania (np. chińska odmowa dyskusji sprawy Tybetu jest przykładem zakazów tu obowiązujących) – tematów może być tyle, ile jest spraw do załatwienia, a więc nieskończenie wiele. Wreszcie zakończenie, domknięcie rozmów i realizacja podjętych postanowień to oczywiste elementy ogólnej organizacji procesu poprawnej komunikacji. Nietakt w tej fazie może zniweczyć wszystkie wcześniejsze porozumienia.

Zakłócenie lokalnej organizacji rozmów polega na tym, iż w sąsiadujących z sobą wypowiedziach nie ma odpowiedniości. Ktoś np. stawia pytanie, ale druga strona nie zamierza na nie odpowiadać. Noty dyplomatyczne pozostawione bez reakcji są tu dobrym przykładem, podobnie jak brak odwzajemnienia w cyklu wzajemnych wizyt.

Nieodpowiedni sposób zabierania głosu polega na tym, że albo mówią obie strony równocześnie, albo nie mówi nikt, choć wymaga tego dobro rozmów. Przedłużające się okresy zawieszenia komunikowania, zimna wojna, podobnie jak stwierdzenie Mitteranda, iż „Polska zmarnowała szansę, by cicho siedzieć" było świetnym przykładem tego rodzaju trudności. Trzeba przestrzegać protokołu.

Problemem są także niewłaściwe sygnały języka ciała, a więc komentarze niewerbalne o dużym ładunku niespójności wobec tego, co niesie z sobą wymiana słów [Morris D., 1993]. Oczywiście, odmienność zachowań pozajęzykowych jest olbrzymia, w kontaktach wewnątrzkulturowych jest to wspieranie kanału słownego, w kontaktach z ludźmi z odmiennych kultur – nieustające źródło trudności.

Utrudnia komunikację niejasne stosowanie „gierek językowych", takich jak żarty, ironia czy śmiech w ten sposób, by utrudnić zrozumienie własnych intencji, zamaskować intencje i zamiary. Międzynarodową sławę zdobyły tzw. *polish jokes* powstałe w Stanach Zjednoczonych dokuczliwie wyśmiewające inteligencję polskich emigrantów. Również w prasie i książkach teksty boleśnie ośmieszające wartości innych kultur stają się poważnym źródłem konfliktów (np. *Szatańskie wersety* Salmona Rushdiego albo „kartoflane" karykatury polskich władz w prasie niemieckiej w 2005 r.).

Wreszcie wymienić trzeba wystąpienie zakłóceń środowiskowych, w tym czynniki fizyczne radykalnie niszczące możliwość porozumiewania się, jak tornada, powodzie, tsunami, pożary czy trzęsienia ziemi. Wymagana pomoc międzynarodowa bywa ograniczona przez te żywioły. Także łagodniejsze przeszkody, takie jak aranżacja miejsca rozmów, odmienność klimatyczna krajów (np. śnieg dla wielu jest zjawiskiem nieznanym) i sama obcość środowiska mogą utrudniać kontakt.

Cechy i trudności wyrastające z indywidualnych właściwości rozmówców. Taką trudność może stanowić niewłaściwy poziom aktywności w rozmowach, a więc zbyt wiele komunikatów z jednej strony a zbyt mało z drugiej strony. Są kultury ceniące ciszę, milczenie i skromność, ale są też kultury, w których milczenie jest grzechem, niestosownością zawierającą krytykę partnerów. Podobnie jak w innych dziedzinach, zalecane jest wyczucie i znajomość obyczaju, właściwa, dostosowana do sytuacji aktywność. Histeryczne krzyki w trakcie pogrzebu, wynajmowane płaczki itd. są konieczne „tu", ale niedopuszczalne „tam".

Ważna jest jakość wypowiedzi, rozumiana w sposób zgodny z koncepcją Grice'a, a więc kooperatywność, szczerość, adekwatność, uczciwość wygłaszanych tekstów. Ów angielski pomysł nie wszędzie jest wskazany, w odmiennych kontekstach oczekiwać można np. lawiny pochwał zamiast szczerego opiniowania partnerów [Gudykunst W., Kim V., 1984].

Istotna w rozmowach jest siła przebicia, a więc zdolność do narzucania własnych wątków, utrzymywania się przy głosie i regulowania czasu zajmowania się poszczególny-

mi tematami. Dyplomacja bardzo starannie ustala, co i kto może powiedzieć, hierarchia komunikacyjna skazuje niektórych na milczenie (np. młode Greczynki w obecności starszych mężczyzn), innym nakazuje mówienie bez względu na indywidualne motywacje. Osoby ważne mają przywilej głosu na publicznych forach spotkań politycznych.

Od cech indywidualnych zależy dynamika rozmów, zarówno jeśli chodzi o ich tempo w ogóle, jak i sposób realizacji wypowiedzi przez poszczególne osoby (monotonia vs emocjonalne zróżnicowanie formy mówienia). Wielkie zróżnicowanie stylu ekspresji dobrze ilustruje porównanie dynamiki wypowiedzi Włochów i Szwedów. W pierwszym wypadku mamy na ogół feerię ekspresyjnych gestów i dźwięków, w drugim – spokojne pomrukiwanie.

Pojawiać się mogą także zaburzenia emisji i odbioru wzajemnych zachowań, do których zaliczyć można tak podstawowe problemy jak zająknienia czy niedosłuch – oczywiście niemające wiele wspólnego z problemami międzykulturowymi. Są to trudności indywidualne, spotykane z pewną częstotliwością wszędzie, ale poważne kłopoty mogą być generowane przez całkowitą nieudolność doboru środków wyrazu, nieuzasadnione wypowiedzi i gesty, czasem interpretowane jako całkowicie niedopuszczalne, do tego stopnia, że sugerujące obserwatorom zaburzenia umysłowe partnera (np. klękanie przed teściową w Turcji, zaproszenie muzułmanki do pokoju hotelowego na herbatę).

Wszystkie te problemy rzutują na przebieg każdej, najbardziej nawet podstawowej formy komunikacji, jaką jest np. wymiana pozdrowień. Większe spotkania, debaty, międzynarodowe mitingi tym bardziej muszą uwzględniać te typy problemów. Znajomość obyczaju i uwzględnienie tego w kontaktach daje zadowalające efekty, jeżeli nie pojawią się inne „chmury" na komunikacyjnym firmamencie.

Czynniki warunkujące sprawność zarządzania konwersacją

Najbardziej podstawowa forma komunikacji to po prostu rozmowa. Złożoność struktury rozmowy jest większa, niż się potocznie uważa. Nic prostszego – można powiedzieć ksenofobicznie – jeśli rozmawiamy z ludźmi z własnego kręgu kulturowego. Ale w konfrontacji z odmiennością sprawy wyglądają inaczej. Dobrym przykładem jest podanie ręki czy pocałunek na przywitanie – rytuał ten jest nakazany lub zakazany w zależności od kultury danej nacji [Leathers D., 2007; Morris D., 1993]. Pomyślnie przeprowadzona rozmowa wymaga sprostania wielu warunkom, z których najważniejsze to podane niżej determinanty płynności, sprawności konwersacyjnej [Nęcki Z., 2006; Grice H., 1975].

1. Sprawność procesów poznawczych – rozpoznania cech i motywacji partnera, trafnej jego ewaluacji, doboru tematu, odwołania się do właściwego poziomu rozmówcy.
2. Motywacja – powody nawiązywania rozmowy i jej prowadzenia są właściwie dwa. Jest to albo przyjemność albo przymus, korzyść, interes do załatwienia. Brak wystarczającej motywacji z jednej strony, jak i jej odmienność są powodem wielu nie-

porozumień, nie zawsze w porę dostrzeganych. Bywa, że jednej ze stron brak chęci do rozmowy – wtedy też pojawiają się napięcia.

3. Kultura i obyczaje narodowe – wyznaczają rytuały komunikacyjne i kanały kontaktu, a także definiują wiele aspektów sytuacji konwersacyjnej (np. kto stoi, a kto siedzi w trakcie rozmowy, kto komu podaje rękę, kto jest ważniejszy – to oczywiste w naszej kulturze). Czynnik ten jest podstawowy dla naszych rozważań.
4. Sprawność anatomiczno-fizjologiczna: trudności, niedobory i dysfunkcje aparatu emisji dźwięków i odbioru bodźców z zewnątrz znacznie utrudniają prowadzenie rozmowy. Gdy nakłada się to na odmienności kulturowe – zaczynają się problemy.
5. Cechy osobowości ludzi (charakterystyka osób i zajmowanych przez nich pozycji) mogą utrudniać lub ułatwiać kontakt, gdyż wyznaczają tendencje do zachowania się w sposób niezależny od sytuacji, a więc nieelastyczny Tymczasem plastyczność jest bardzo wskazana, a dostosowanie do sytuacji bardzo cenne. Nie podejmujemy tu problemu odmienności psychicznej osób pochodzących z różnych kręgów, ale jakże tu wiele odmiennych sugestii. Najczęściej jednak bardziej stereotypowych niż prawdziwych, niemniej... coś w tym jest. Liczne badania psychologiczne nie przyniosły rozstrzygnięcia problemu podobieństwa i odmienności psychicznej ludzi odmiennych kulturowo [Mikułowski-Pomorski J., 2003].
6. Stan emocjonalny to czynnik nieco podobny do wspomnianego wyżej, ale jego specyfiką jest krótkotrwałość. Niemniej złe nastroje mogą zniszczyć wiele, choć są też nastroje korzystne, takie jak pogoda, radość, energia. W międzykulturowych kontaktach tendencja do nastrojów pozytywnych sprzyja porozumieniu, negatywne – zamykają i budują dystans [Hall E., 2003].
7. Cechy interakcji, kontaktu, zarówno jeśli chodzi o jego głębokość, jak i nastawienie pozytywne lub negatywne. Także poziom formalizacji kontaktu jest ważny – na ile traktować się bezpośrednio, a na ile formalnie, z etykietą, sztywnością i znaną powszechnie tytułomanią w niektórych kulturach?

Wszystkie te czynniki zdają się ważne nie tylko dla poprawności sytuacji społecznych, ale i dla efektywności działania w całej sferze ekonomii. Jednak gdy pojawiają się zakłócenia, ich prawdziwe znaczenie nie zawsze natychmiast się ujawnia. Gdy np. nie możemy przekonać się, jakie motywacje kierują naszym pracownikiem albo gdy obecność niepożądanych osób (np. innych ludzi) utrudnia otwarte rozmowy – mamy znacznie utrudnioną sytuację komunikacyjną [Aronson et al., 1994].

Praca nad poprawnymi rozmowami, prowadzenie konwersacji – i osobistych, i służbowych są nieodzowne w kontaktach wszystkich osób i organizacji zaangażowanych w działania międzynarodowe. Można łatwo wykazać, iż sprawność przepływu informacji i innych form komunikowania jest podstawą sprawności działania całego systemu społeczeństwa międzynarodowego. Jeżeli więc chcemy, by było lepiej, konieczne jest zdiagnozowanie aktualnego sposobu porozumiewania, wykrycie jego ewentualnych dysfunkcji i podjęcie działań ku pomyślniejszym konstelacjom komunikacyjnym.

Międzynarodowe zagadnienia warunkujące poziom wzajemnego zrozumienia

Poza wszystkimi trzeba wyróżnić bardzo konkretne kwestie, bez uwzględnienia których nie bardzo można liczyć na porozumienie. Ich omówienie w całości wymagałoby całej książki, ograniczmy się więc jedynie do zestawienia tabelarycznego. Nie jest to zestawienie dobrze uzasadnione teoretycznie, ale mające wysoki walor przydatności w analizie konkretnych sytuacji komunikacyjnych. Obejmuje zjawiska zarówno z zakresu komunikologii, biznesu, jak i psychologii kontaktów międzynarodowych.

Tabela 1. Podstawowe czynniki warunkujące poziom wzajemnego zrozumienia, porozumienia się w kontaktach międzynarodowych

Czynniki	Treści
Wybór języka rozmów	• angielski jako język biznesu międzynarodowego • podstawowa znajomość języka kontrahenta • sprawność władania kilku językami
Znajomość historii	• historia kraju kontrahenta • historia firmy i gałęzi biznesowej • znajomość biografii rozmówców • historia relacji między krajami i stronami
Znajomość religii	• religia jako podstawowy system przekonań • ideologiczna wartość wzorów religijnych • szacunek do symboli i obrazów religijnych • funkcje organizacji kościelnych
Znajomość obyczaju	• trafność interpretacji sytuacji codziennych • świadomość rytuałów i ich przełamywania • interpretacja ról społecznych i powinności • ekspresja szacunku i uznanie autorytetów
Mentalność i stereotypy	• wzajemne opinie o sobie • poczucie równości lub wyższości/niższości • najprostsze sądy i uprzedzenia • intensywność kontaktu z jednostkami i organizacjami • zakorzenienie uprzedzeń
Realizm w ocenie faktów	• trudność ujęcia faktów społecznych • niejasności polityczne • analiza sytuacji ekonomicznej
Unikanie zadrażnień	• drobne, niewskazane zachowania niewerbalne • wypowiedzi uwłaczające (np. tytuły) • nietakt w podejmowaniu tematów • nietrafnie dobrane prezenty (np. alkohol u Arabów)

Czynniki	Treści
Budowa układów	• waga pozaformalnych relacji • bezpośrednie i pośrednie kanały informacyjne • wsparcie osób (i organizacji) trzecich
Krąg kulturowy	• stopień odmienności kultur jako wskaźnik trudności • tradycja i nakazy społeczne podzielane w danej kulturze • główne kręgi kulturowe (kontynenty, religie, historia, ekonomia)

Źródło: Opracowanie własne.

Zakończenie

Wielostronność wątków komunikacji międzynarodowej nie jest intelektualną produkcją badaczy – proces ten jest niezwykle złożonym fenomenem zjawisk społecznych o charakterze globalnym. Narastanie i wszechobecność konfrontacji między grupami etnicznymi, kręgami itd. powoduje, że wszystkie rozważania mogące ten temat „oswoić" mają sporą wartość. Jednak pełne zrozumienie wszystkich aspektów komunikacji międzykulturowej, jej warstwy psychologicznej, społecznej, politycznej i ekonomicznej jest jeszcze bardzo odległe. Być może jednak uda nam się przekroczyć wzajemne uprzedzenia i nieporozumienia, dzięki czemu ilość nieudanych kontaktów i konfliktów będzie nieco mniejsza a przyjazne odniesienia nieco bogatsze i częściej spotykane.

Bibliografia

Aronson E., Wilson T., Akert R., Psychologia społeczna: serce i umysł, Wyd. Zysk i S-ka, Warszawa 1994

Barker L., Communication, Prentice Hall, London 1978

Campbell D., Stereotypes and the perception of group differences, „American Psychologist" 1967, No. 22

Festinger L., Teoria dysonansu poznawczego, WN PWN, Warszawa 2007

Ghauri P., Usunier J., International Business Negotiations, Pergamon Press 2003

Grice H., Logic of Conversation, [w:] Syntax and Semantics, red. P. Cole, J. Morgan, Vol. 3: Speech Acts, New York 1975

Gudykunst W., Kim Y., Communicating with Strangers. An Approach to Intercultural Communication, Random House 1984

Hall E., Ukryty wymiar, Wydawnictwo Muza, Warszawa 2003

Hofstede G., Kultury i organizacje, PWE, Warszawa 2000

Kim Y.Y., Toward an interactive theory of communication – acculturation, [w:] Communication Yearbook: Transaction, red. D. Nimmo, New Brunswick, New Jersey 1979

Leathers D., Komunikacja niewerbalna, WN PWN, Warszawa 2007

Macduff I., What Would You Do – Within a Taniwba At the Table?, „Negotiation Journal" 2003, Vol. 19, No. 3

Mikułowski-Pomorski J., Jak narody porozumiewają się ze sobą w komunikacji międzykulturowej i komunikowaniu medialnym, Wyd. Universitas, Kraków 2006

Mikułowski-Pomorski J., Komunikacja międzykulturowa. Wprowadzenie, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Kraków 2003

Morris D., Magia ciała, Split Training Sp. z o.o., 1993

Nęcki Z., Komunikacja międzyludzka, Antykwa, Kraków 2006

Schramm W., Mass Media and National Developement, Stanford 1964

Senge P., Piąta dyscyplina – teoria i praktyka organizacji uczących się, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2000

Semler R., Na przekór stereotypom – tajemnica najbardziej niezwykłego przedsiębiorstwa na świecie, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998

Shannon C., Weaver W., The Mathematical Theory of Communication, University of Illinois Press, Urbana, 1949

Sheldrake R., The Presence of the Past – Morphic Resonance and the Habits of Nature, Times Books 1988

Sperber D., Wilson D., Relevance, Oxford 1986

Communication Theories in Psychology with Reference to International Relationships

Summary

Social communications is the basic process that reaches through almost all actions referring to interpersonal, organisational and international activities. It is the coordination of activities that take place between parties, who may be: individuals, groups, nations, states, and supranational organisations. Each particular relation between people engaged in an international activity is based on various forms of communication – we cannot imagine a situation, in which the communication is vacuum hooked. Each participant of this process brings in, willingly or not, his or her 'cultural programming', the system of valuations, interpretation and world comprehension lined up to own social experience. Formal and informal communication channels, political, economic, journey or intimate contacts, task and emotional paths, feathery spoken words and firmly marked written words, creation of relations and common decision taking, creation of values and their undermining are examples of universal issues that refer to communication both within a particular culture and in the cross-cultural context.

The author is discussing the communication levels, including interpersonal, intragroup and intergroup communication, recalls definitions of the term communication itself and points out the basic communication barriers, as well as indicates conditions

for effective business communication in international contacts. To conclude, the author states that the full understanding of all aspects of cross-cultural communication, its psychological, social, political and economic layers is still very far away. To start with, the mutual prejudice and misunderstanding have to be overpowered, and thus the number of unsuccessful contacts and conflicts will decrease, and the friendly approach among people will be somehow richer and more frequent.