

WOJCIECH CZAJKOWSKI

## Interdyscyplinarne modele procesu komunikowania

Proces odbioru i przekazywania informacji uwarunkowany podmiotowo i sytuacyjnie posiada liczne, ogólne konceptualizacje w postaci modeli procesu komunikowania. Szczególnym przedmiotem zainteresowania w tej pracy są przypadki komunikowania interpersonalnego opisywane i wyjaśniane za pomocą modeli uwzględniających szeroki, indywidualny i ponadindywidualny (interakcyjny, zadaniowy, kulturowy) kontekst komunikowania. Abstrahuję tu od pojęcia komunikowania wewnętrznego, które zostało omówione w innym miejscu (por. Czajkowski 1989c). Próby modelowego przedstawienia procesu komunikowania świadczą o złożoności badanego zjawiska. Ujęcia modelowe w założeniu mają służyć ogólnemu przedstawieniu swojego przedmiotu albo poprzez konstruowanie struktury posiadającej w zasadzie takie same cechy, jakie posiada opisywany przedmiot, bądź też poprzez tworzenie struktury posiadającej cechy proporcjonalne do cech przedstawianych zjawisk. Możliwe jest także przedstawienie zjawisk bądź procesów w sposób matematyczny. Wybór rodzaju zależności pomiędzy cechami modelu i cechami opisywanego zjawiska zależy w gruncie rzeczy od teoretycznych i metodologicznych preferencji autora modelu.

Analiza wielu konceptualizacji procesu komunikowania oraz ich empirycznych weryfikacji sugeruje występowanie dużej różnorodności podejść teoretycznych i ich metodologicznych realizacji. Klasyczny model C.E. Shannona zawiera podstawowe elementy procesu komunikowania takie jak: źródło informacji, nadajnik, kanał, odbiornik. Wyróżnienie tych elementów przez Shannona stanowiło wzór analizy dla wielu twórców technicznych modeli komunikowania, za pomocą których próbowano wyjaśniać komunikowanie ludzi (por. Czajkowski 1989a). Reprezentatywnym przykładem modelu z tej grupy jest model W. Schramma, w którym autor położył nacisk na wspólnotę doświadczeń porozumiewających się stron (stąd też zrozumiała jest nazwa modelu – model wspólnoty doświadczeń). Inna grupa modeli to modele zawierające szeroki zakres zmiennych psychologicznych, istotnie wpływających na przebieg procesu. W tej grupie trzeba umieścić model N.N. Markela (1975), model F. Fearinga (1967), model L. i R. Heun (1975) oraz model D.R. Smitha i L.K. Williamsona (1981). W modelach tych zwraca się uwagę na zachodzenie wy-

miany informacji w sposób dwutorowy: werbalny i niewerbalny, uwzględnia się w nich także to, co stanowi osobową i psychologiczną specyfikację jednostki, zwraca się uwagę na dynamikę procesu komunikowania. Model J. Ruescha stanowi klasę dla siebie poprzez wykorzystywanie formalnej analizy procesu komunikowania i wyróżnianie fizycznego i symbolicznego wymiaru komunikowania oraz związanych z nimi wyznaczników efektywności porozumienia oraz barier komunikacyjnych (por. Ruesch 1972).

Odmienny zespół propozycji stanowią badania C.S. Levinsona i M. Owen, które wyrastając z nurtu językoznawstwa stanowią współczesną próbę tworzenia nowego podejścia do problematyki komunikowania. Autorzy ci koncentrują uwagę raczej na znaczeniu przekazów niż na ich strukturalnych charakterystykach (jak to miało miejsce w koncepcji N. Chomsky'ego). Istotne jest dla nich uwzględnianie relacji zachodzącej pomiędzy użytkownikiem znaków i symboli a tymi znakami i symbolami (por. Levinson 1983, Owen 1983). Rozwinięciem tych modeli są modele proponowane przez polskich autorów, A. Awdiejewa (1987) i Z. Nęckiego (1987), którzy opierając się na różnych dyscyplinach jakimi są językoznawstwo i psychologia formułują tzw. pragmalingwistyczne modele komunikowania. W modelach tych najistotniejsze jest wyróżnienie trzech grup operatorów językowych: operatorów informacyjnych, operatorów aksjologicznych i operatorów behavioralnych, a także identyfikowanie szczegółowych kontekstów, w których zachodzi proces komunikowania. Ostatnią grupę modeli, jakie chciałbym wskazać stanowią modele fenomenologiczne. Wyrastają one z innych założeń niż modele omawiane dotychczas. O ile w drugim przypadku można mówić o modelach zorientowanych scjentyście, to nie jest to do końca prawdziwe w przypadku modeli fenomenologicznych. Podstawowe założenia koncepcji fenomenologicznej dotyczą pierwszorzędного znaczenia indywidualnego doświadczania procesu komunikowania przez podmiot, a także określają fundamentalną trudność związaną z przezwyciężaniem barier własnej subiektywności. Można przypuszczać, że kwestie te poddają się owocnej analizie za pomocą metod odmiennych od metod znanych z pozytywistycznego paradygmatu (por. Czajkowski 1992, Adamiec 1988, Suchecki 1988).

Przedstawiona lista różnorodnych ujęć modelowych procesu komunikowania miała służyć ukazaniu różnorodności kierunków poszukiwań, ale jednocześnie pokazywać, iż poszukiwania te są trudne do syntetycznego, zintegrowanego ujęcia. Wydaje się także, iż zdroworoządkowa, potoczna wiedza przeciętnego uczestnika procesu komunikacyjnego o porozumiewaniu się jest dosyć duża. Niektórzy, nieco złośliwi autorzy, twierdzą, że jest ona bardziej istotna i użyteczna niż wiedza naukowa na ten sam temat (por. Dicks 1974). Dlatego też zasadniczym celem tej pracy jest próba pokazania poszukiwań integracyjnych podejmowanych przez wielu autorów. Przedstawiam je poprzez przegląd koncepcji analizy konwersacyjnej i poprzez wskazanie podstawowych założeń i uzyskanych rezultatów badań własnych.

## Nurt analizy konwersacyjnej

Omawiana koncepcja stanowi obszar teoretycznie uzasadnionych i empirycznie weryfikowalnych podejść badawczych, istotnie różnych od zasygnalizowanych koncepcji. Różnice dotyczą przyjmowanych założeń teoretycznych i ich metodologicznych realizacji.

### 1.1. Podstawowe założenia teoretyczne i metodologiczne analizy konwersacyjnej

Analiza konwersacyjna jako koncepcja teoretyczna nie jest nurtem jednolitym, jednak istnieje zespół cech charakteryzujących tę koncepcję w całości. Przedstawiciele analizy konwersacyjnej opierają się w dużej mierze na założeniach przyjmowanych w etnometodologii; ruchu socjologicznym powstałym na podłożu niechęci i oporu wobec metod ilościowych oraz wobec arbitralnego koncentrowania się na danych, którym przypisuje się walor obiektywności.

W etnometodologii obiektem badania jest zespół technik, które są wykorzystywane przez członków społeczeństwa w celu interpretowania tego, co się dzieje w ich świecie społecznym, oraz interpretacji działania w nim (por. Levinson 1983, s.295). Przedstawiciele analizy konwersacyjnej sądzą, iż przedmiotem analizy powinny być takie zachowania, które są faktycznie przejawiane przez uczestników konwersacji. Tylko taki sposób rozumienia przedmiotu badania pozwala unikać słabo uzasadnionych konstruktów teoretycznych i bezprzedmiotowych intuicji (por. Czajkowski 1989a). Właściwym przedmiotem analizy są dane zawarte w konwersacji oraz pojawiające się w niej powtarzalne układy zachowań. Odmiennie niż w koncepcjach tradycyjnego językoznawstwa sądzi się, iż kontekst konwersacyjny stanowi istotny element struktury procesu komunikowania. Opozycja wobec językoznawstwa tradycyjnego oraz analizy dyskursu w przekonaniu C.S. Levinsona owocuje uzyskaniem znacznie głębszego wglądu w problematykę organizacji konwersacji od uzyskanego za pomocą innych metod (por. Levinson 1983, s.287).

Zasady gramatyki genaratywno-transformacyjnej opracowane przez N. Chomsky'ego pozwalają wyjaśniać tylko pewną, dość ograniczoną klasę zdań używanych w konwersacji, szacowaną przez G. Lakoffa na 2–5 procent ogólnej liczby zdań wypowiedzianych w różnych kontekstach komunikacyjnych (por. Lakoff, Johnson 1988). Metody wykorzystywane w analizie konwersacyjnej poprzez interpretację powtarzalnych układów pojawiających się w wielu nagraniach konwersacji naturalnych pozwalają na bardziej adekwatny opis i wyjaśnianie tego, co zdarza się w sytuacji rozmowy. Przykładem takiej metody jest praca podejmowana przez H. Sacksa, E. Schegloffa, J. Jeffersona i A. Pomerantza, która cechuje się skrajnym empiryzmem i rygorystyczną indukcją (por. Levinson 1983). Na wyraźne podkreślenie zasługuje uwzględnianie interakcyjnych i kontekstowych uwarunkowań przebiegu konwersacji. Wiąże się to z interpretowaniem konwersacji raczej jako wyniku interakcji jednostek biorących w niej udział niż jako zbioru strukturalnych elementów, jakimi są zdania.

## 1.2. Reguły konwersacyjne

J.R. Searle w swojej najważniejszej pracy twierdzi, iż „mówienie językiem jest uwikłaniem się w takie zachowania, którymi rządzą reguły” (Searle 1987, s.28). Reguły opisywane przez J.R. Searle’a odnoszą się do sposobów używania składników języka. Dotyczą one aktów mowy, ale ich użyteczność wykracza poza obszar indywidualnego działania podmiotu. I tak na przykład, jeżeli dorosła osoba zwróci się do drugiej osoby ze słowami:

(1) *Co ty robisz?!*

to jest wysoce prawdopodobne, że słuchacz odbierze informację poprzez sens tego, co zostało powiedziane; zrozumie, że w pytaniu tkwi nagana lub zdumienie; zaprzestanie wykonywania czynności, bądź też wytłumaczy powody takiego zachowania (por. Czajkowski 1989a, s.45). Praktyczna znajomość wskazanych reguł tworzy możliwość porozumienia i współdziałania w konwersacji. Jest to możliwe poprzez znajomość reguł dotyczących odnoszenia się do czegoś lub orzekania o czymś (omawianych przez J.R. Searle’a), ale także wynika z istnienia w konwersacji pewnych sensów towarzyszących wobec sensu zawartego w dosłownej treści wypowiedzi. Licznych przykładów takich sytuacji dostarcza koncepcja H.P. Grice’a, który rozwija teorię maksym konwersacyjnych stanowiących aksjomaty zachowań językowych nabywanych w toku społecznego rozwoju jednostki. Omawiane aksjomaty wynikają z ogólnej reguły kooperacji zalecającej zachowywanie się w sposób umożliwiający utrzymywanie nawiązanego z partnerem kontaktu. Przedstawiają się one, jak następuje:

– zasada informatywności: bądź informatywny na tyle, na ile wymaga tego cel wymiany werbalnej,

– zasada prawdziwości: mów prawdę,

– zasada rzeczowości: mów do rzeczy,

– zasada jasności: unikaj wieloznaczności i niejasności w przekazie,

– zasada oszczędności: mów w sposób zwięzły,

– zasada uporządkowania: przekazuj informację w należyтым porządku (por. Awdiejew 1987, s.53).

Z treści przedstawionych zasad wynika, iż podstawową funkcją reguł według Grice’a jest realizowanie nadrzędnej reguły kooperacji z uwzględnieniem uwarunkowań kontekstowych oraz tych, które wynikają z celu wymiany konwersacyjnej. I tak na przykład, jeżeli w rozmowie stwierdzamy występowanie następującej sekwencji zachowań:

(2) A: *Ale dzisiaj ciepło, prawda?*

B: *Uhm.*

A: *Ciekawe, jak długo to potrwa?*

B: *Aaaa. (ziewanie)*

A: *Miałbym ochotę na lody, co ty na to?*

B: *Ufff.*

to nie powinniśmy mieć większych wątpliwości, iż w tym przypadku nastąpiło zerwanie zasady kooperacji. Występowanie takich przypadków stanowi przykład łamanie zasad konwersacyjnych, ale może to być również wtórna konsekwencja braku ukonstytuowania się interakcji, braku nawiązania kontaktu.

Nawiązywanie kontaktu stanowi przedmiot zainteresowania kolejnej grupy autorów badających proces komunikowania. Są to autorzy o orientacji fenomenologicznej i etnometodologicznej. Interesujące rezultaty zostały osiągnięte przez A. Schutza (1984), który w wyniku badania problemu intersubiektywności doszedł do sformułowania tak zwanej reguły przekładalności perspektyw. Otóż w życiu codziennym i potocznym myśleniu jednostki naturalne jest uznawanie istnienia innych, podobnych do niej istot. Uznaje się także, że mają one dostęp do poznania świata w taki sam sposób, jak i jednostka. Pomimo tego jednostka „wie” o tym, że świat może być inaczej odbierany przez nią, inaczej przez innych. Złożony problem intersubiektywności A. Schutz próbuje rozwiązać za pomocą wprowadzenia reguły przekładalności perspektyw, która składa się z dwu idealizacji:

- idealizacja wymieniałości punktów widzenia – jednostka zakłada, że gdyby zamieniła się z partnerem miejscami, to będzie w tej samej odległości od danych rzeczy i będzie je rozumieć za pomocą takich samych kategorii, których używa partner.

- idealizacja zgodności systemów istotności – partnerzy zakładają, że różnice perspektyw wynikające z ich niepowtarzalnych biografii są nieistotne dla celów interakcji. Obaj zakładają, że wybrali pewne obiekty i zinterpretowali je w sposób identyczny lub wystarczająco zgodny dla celów interakcji (por. Schutz 1984, s.184, Czajkowski 1988, s.48–51).

Przedstawione reguły są przykładami procedur interpretacyjnych, poprzez które podmiot odczytuje wszelkie normy funkcjonujące w interakcji społecznej. I tak na przykład, osoba odpowiadająca na powitanie „wie”, że realizuje pewien rytuał i że powinna zastosować się do zawartych w nim wymagań. A „wie” to w wyniku stosowania procedur interpretacyjnych nabytych w toku rozwoju. W licznych pracach autorów zajmujących się komunikowaniem potwierdza się fakt sterowania konwersacją za pomocą pewnych reguł (por. Argyle 1974, Scheflen 1975, Knapp 1976, Sampson 1976). Stwierdza się w nich, że uczestnicy interakcji podporządkowują się określonym zasadom umożliwiającym efektywny i płynny przebieg rozmowy. Wydaje się jednak, iż konieczne jest poszukiwanie możliwości integrowania wyników badań o różnym stopniu ogólności.

### 1.3. Jednostki podziału konwersacji

Wyróżnienie strukturalnych jednostek w konwersacji jest uważane w analizie konwersacyjnej za działanie konieczne i podstawowe. Jednostki takie według S. Duncana (1975) powinny posiadać jasną, określoną organizację oraz być wyraźnie umiejscowione w większym systemie. Strukturalne i funkcjonalne interpretacje podejmowane na gruncie analizy konwersacyjnej pozwoliły wyróżnić typ zdarzenia,

które nierozłącznie jest związane z prowadzeniem rozmowy, jednocześnie też okazało się użytecznym instrumentem opisu i analizy procesu konwersacji. Zdarzenie to jest różnie nazywane w literaturze przedmiotu.

Autorzy z kręgu anglojęzycznego używają terminu *turn-taking* i *turn-yielding* (por. Levinson 1983; Owen 1983; Duncan 1975; Markel 1975). We własnych badaniach używałem terminu *podejmowanie czynności konwersacyjnej* oraz *kończenie czynności konwersacyjnej* (por. Czajkowski 1989a). M. Owen (1983) pojmuje podejmowanie czynności konwersacyjnej jako podstawowy strukturalny element rozmowy, stanowiący podstawę tworzenia systemu czynności konwersacyjnych. N.N. Markel definiuje operacyjnie podjęcie czynności konwersacyjnej w sposób następujący: akt ten „zaczyna się, gdy rozmówca zaczyna sam mówić, a kończy się, gdy inny rozmówca zaczyna swoją wypowiedź” (Markel 1975, s.190). Z uwagi na fakt, iż podejmowanie czynności konwersacyjnej jest wszechobecnym aspektem interakcji podejmuje się liczne badania, głównie eksperymentalne, mające na celu stwierdzenie, jakie zachowania tworzą system czynności konwersacyjnych (por. Beattie 1980; Duncan 1975). Ujęcie N.N. Markela zostało przyjęte przeze mnie za podstawę operacjonalizacji w przeprowadzonych badaniach. Użyteczność pojęcia podejmowania czynności konwersacyjnej wiąże się głównie z jednoznacznością definiowania i możliwością rzetelnego rozpoznawania sygnałów podejmowania tej czynności (por. Czajkowski 1989a).

Wykorzystując pojęcie podejmowania czynności konwersacyjnej jako podstawę operacjonalizacji, przeprowadziłem badania nad psychologicznymi mechanizmami regulującymi zachowanie jednostki w konwersacji, a w szczególności nad czynnikami powodującymi jej skoordynowany i sekwencyjny przebieg. W badaniach przyjąłem, iż celem konwersacji jest uzgodnienie znaczeń symboli podlegających wymianie pomiędzy partnerami. Wymiana ta ma zarówno werbalny jak i niewerbalny charakter. I tak np. ruchy ciała i gesty pojmowane są jako zachowania niewerbalne, zawierające istotne w konwersacji znaczenia przekazywane we współdziałaniu z innymi sygnałami o charakterze niewerbalnym (pozycja ciała, dystans przestrzenny, ton głosu, kontakt wzrokowy). Główne pytanie badawcze dotyczyło czynników warunkujących płynny przebieg rozmowy; możliwości wyróżnienia sygnałów, które mogą być pojmowane jako sygnały rozpoczęcia, bądź kończenia przez rozmówcę swojej tury w konwersacji.

Badania miały charakter eksperymentalny; podstawową metodą badania była analiza magnetowidowego zapisu siedmiominutowych rozmów 25 par studentów, rejestrowanych za pomocą ukrytej kamery. Zmienne niezależne stanowiły: postawa wobec przedmiotu rozmowy, zakres wiedzy o przedmiocie rozmowy, rola przyjmowana w konwersacji (namawiający-odmawiający), płeć. Zmienna zależna w postaci płynności konwersacji została poddana operacjonalizacji poprzez wyróżnienie 29 wskaźników płynności takich, jak np.: przejawy niezdecydowania w wypowiedziach, liczba wypowiedzi rozmówcy, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, ruchy głowy, gestykulacja, przerywanie wypowiedzi partnera, częstość pojawiania się zaimka „ja” i „my”.

Uzyskane rezultaty dostarczyły interesującego materiału związanego z dyskutowaną kwestią podziału konwersacji na jednostki. Okazało się, że granice jednostki konwersacji proponowane przez S. Duncana (1975) nie zostały potwierdzone w moich badaniach. Występowanie takich niewerbalnych zachowań jak: gesty, kontakt wzrokowy, ruchy głowy nie były związane w sposób istotny ani z podejmowaniem, ani z kończeniem czynności konwersacyjnej. W takiej sytuacji należy postawić pytanie o to, czy sygnały te występują w sposób izolowany, czy też w zespołach. Wyniki badań referowane przez G.W. Beattie'go (1980) skłaniają do szukania jeszcze innych możliwości. Otóż okazało się, że w części przypadków płynnych zmian występowały one bez pojawienia się jakiegokolwiek sygnału zakończenia czynności konwersacyjnej (por. Beattie 1980, s.202–203).

Wyniki przeprowadzonych przeze mnie badań pozwalają na stwierdzenie ogólnych mechanizmów konwersacyjnych, które mogą w istotny sposób modyfikować przebieg procesu komunikowania. Analiza statystyczna przeprowadzona dla dziesięciu spośród dwudziestu dziewięciu wskaźników płynności doprowadziła do identyfikacji pięciu ogólnych czynników konwersacyjnych (por. Czajkowski 1989a, s.163–164):

- czynnik aktywności konwersacyjnej,
- czynnik impulsywności konwersacyjnej,
- czynnik zaburzeń indywidualnej płynności komunikowania,
- czynnik zaburzeń interpersonalnej płynności komunikowania,
- czynnik wspólnoty konwersacyjnej.

Wydaje się więc, iż proponowane łączenie mikroanalizy i makroanalizy procesu konwersacji może dawać nowe możliwości opisu i wyjaśniania zachowania jednostki oraz interakcji zachodzących w wyróżnionych układach komunikowania interpersonalnego.

## Zakończenie

Zasadniczą intencją tego opracowania było stwierdzenie potrzeby konstruowania nowego, interdyscyplinarnego modelu procesu komunikowania. Zasygnalizowane szczegółowe modele komunikowania wnoszą wiele istotnych elementów dla interpretacji zachowania jednostki w interakcji z innymi ludźmi. Jednakże przedstawia się w nich określone aspekty komunikowania opisywane na różnych poziomach ogólności i analizy konwersacji. W psychologicznych modelach interakcyjnych (N. Markel; L. i R. Heun) istotne jest uwzględnienie szerokiego zakresu zachowań werbalnych i niewerbalnych. W modelu transakcyjnym D.R. Smitha i L.K. Wiliamszona zwracano uwagę na znaczenie kontekstu interakcyjnego dla przebiegu procesu komunikowania. W modelu ogólnej teorii systemów J. Ruescha podkreślano wagę uwzględniania czynników ułatwiających oraz czynników utrudniających proces porozumiewania się. W modelu Z. Nęckiego i A. Awdiejewa doceniono znaczenie kontekstu instrumentalnego i kulturowego.

Modele przedstawione w pracy zawierają złożony zbiór istotnych charakterystyk procesu komunikowania, jednakże możliwości ich interpretowania w ramach każdego z modeli są ograniczone z powodu braku pominiętych zmiennych lub zbyt daleko posuniętej szczegółowości analizy. Wszystkie wyróżnione charakterystyki procesu komunikowania zasługują na uwagę i skłaniają do podejmowania badań, w których będzie uwzględniać się uwarunkowania podmiotowe, kontekst językowy, kontekst interpersonalny, kontekst instrumentalny i kontekst kulturowy. Równie istotnym elementem procesu komunikowania są warunki wstępne nawiązania kontaktu (powiązane głównie z uwarunkowaniami podmiotowymi) stanowiące egzystencjalno-fenomenologiczną podstawę relacji międzyludzkich. Można sądzić, iż prowadzenie badań uwzględniających zarówno podmiotowe jak i sytuacyjne uwarunkowania procesu komunikowania pozwala na integrowanie koncepcji szczegółowych z koncepcjami o dużym stopniu ogólności. Jednak tworzenie takich interdyscyplinarnych modeli komunikowania wymaga dalszych działań mających na celu wypracowanie podstaw działań integracyjnych dotyczących terminologii i założeń metodologicznych.

## Bibliografia

- Adamiec M., *Doświadczenie przemiany jako kategoria psychologiczna*, Wyd. UŚl., Katowice 1988
- Argyle M., *Non-verbal Communication in Human Social Interaction*, [w:] R.A.Hinde, *Non-verbal Communication*, Cambridge 1972
- Awdziejew A., *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*, Wyd. UJ, Kraków 1987
- Beattie G.W., *The Skilled Art of Conversational Interaction*, [w:] W.T.Singleton, P.Spurgeon, R.B.Stammers, *The Analysis of Social Skills*, Plenum Press, New York 1980
- Czajkowski W., *Interpretacja self w analizie procesu komunikowania się*, Rocznik Naukowo-Dydaktyczny WSP, Prace Psychologiczne II, z.120, Kraków 1988
- Czajkowski W., „Uwarunkowania płynności komunikowania interpersonalnego”, nie opublikowana rozprawa doktorska, Kraków 1989a
- Czajkowski W., *Modele procesu komunikowania się*, Rocznik Komisji Nauk Pedagogicznych PAN, t.XLII, Kraków 1989b
- Czajkowski W., *Użyteczność paradygmatu dialogu i monologu do konstruowania modeli procesu komunikowania się*, [w:] *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*, (red.) Z. Nęcki, Kraków 1989c
- Czajkowski W., *Analiza warunków wstępnych nawiązania kontaktu*, Rocznik Naukowo-Dydaktyczny WSP w Krakowie, Prace Psychologiczne III, z.141, Kraków 1992
- Dicks D., *Experiments with Everyday Conversation*, [w:] *Pragmatic Aspects of Human Communication*, (red.) C.Cherry, D.Reidel Publishing Co., Boston 1974
- Duncan S., jr., *Interaction Units During Speaking Turns in Dyadic Face-to-Face Interaction*, [w:] A.Kendon, R.M.Harris, M.R.Key, *Organisation of Behaviour in Face-to-Face Interaction*, Mouton, Paris 1975
- Heun L., Heun R., *Developing Skills for Human Interaction*, A Bell and Howell Co., Columbus 1975
- Knapp M.L., *Nonverbal Communication in Human Interaction*, Holt, Rinehart and Winston, New York 1976
- Lakoff G., Johnson M., *Metafory w naszym życiu*, PIW, Warszawa 1988
- Levinson C.S., *Pragmatics*, Cambridge University Press, London 1983



- Markel N.N., *Coverbal Behaviour Associated with Conversational Turns*, [w:] A.Kendon, R.M.Harris, M.R.Key, *Organisation of Behaviour in Face-to-Face Interaction*, Mouton, Paris 1975
- Nęcki Z., „Komunikowanie interpersonalne a procesy i działania twórcze – wstępny przegląd problematyki”, (maszynopis), Kraków 1987
- Owen M., *Apologies and Remedial Interchanges. A Study of Language use in Social Interaction*, Mouton, Amsterdam 1983
- Ruesch J., *Semiotic Approaches to Human Relations*, Mouton, Paris 1972
- Sampson E.E., *Social Psychology and Contemporary Society*, Wiley and Sons Inc., New York 1976
- Searle J.R., *Czynności mowy*, PAX, Warszawa 1987
- Schefflen A., *Models and Epistemologies in the Study of Interaction*, [w:] A.Kendon, R.M.Harris, M.R.Key, *Organisation of Behaviour in Face-to-Face Interaction*, Mouton, Paris 1975
- Schramm W., *How Communication Works?*, [w:] *Messages: a Reader in Human Communication*, (red.) J.M.Civikly, Random House, New York 1974
- Schutz A., *Potoczna i naukowa interpretacja ludzkiego działania*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyścjen-tystyczne tendencje w socjologii współczesnej*, (red.) E.Mokrzycki, PIW, Warszawa 1984
- Suhecki J., *Nieekspłanacyjne wartości teorii w psychologii i innych naukach społecznych*, *Studia Psychologiczne* 1987, 25(2), s.15–27

WOJCIECH CZAJKOWSKI

## Interdisciplinary Models of the Communication Process

### Summary

This paper is concerned with two aims. In the first the author reviews or rather makes some short remarks referred to specific models of the communication process. On the other hand he describes and explains the conversational analysis as a kind of communication theory.

The author also presents his own investigations and demonstrates obtained results; the most important result is concerned with five general conversational factors which are as follows:

1. Factor of conversational activity,
2. Factor of conversational impulsiveness,
3. Factor of individual fluency disorders,
4. Factor of interpersonal fluency disorders,
5. Factor of we-relationship.

In conclusions the author pointed out the need to build a new model of the communication process dealt with positive (effectiveness) and negative (disorders) aspects of conversation.

# БОЙЦЕХ ЧАЙКОВСКИ

## Междисциплинарные модели процесса общения

### Резюме

В статье уделяется особое внимание различным способам интерпретации процесса общения на основе разных теоретических концепций. Среди подробно представленных моделей особо подчеркивается модель конверсационного анализа, которая обладает свойствами междисциплинарной модели.

Автор представляет также результаты собственных исследований в форме пяти общих конверсационных факторов, выделенных на основе факторного анализа. Ими являются:

1. Фактор разговорной активности,
2. Фактор разговорной импульсивности,
3. Фактор расстройств индивидуального беглого общения,
4. Фактор расстройств межиндивидуального беглого общения,
5. Фактор общности общения.

В заключении подчеркивается необходимость разработки новой модели процесса общения, в которой найдут свое место как положительные (эффективность), так и отрицательные (ограничения) аспекты общения. Создание такой модели требует общих усилий представителей разных научных дисциплин, занимающихся анализом общения людей.