

Beata Kostrubiec

Zakład Psychologii, WSP Częstochowa

Wybrane zagadnienia analizy psychologicznej procesu komunikowania się

„Między sercem a sercem jest przerwa,
w którą wchodzi się bardzo powoli
- wówczas wzrok się oswaja z barwą,
a ucho z rytmem.”

Karol Wojtyła (1986)

Społeczny dowód istnienia

Świat życia społecznego to nieustanna wymiana informacji, tj. słów, obrazów i znaczeń. Obecnie żyjemy w czasie, kiedy koniecznością stała się wręcz obrona przed nadmiarem informacji. Taką rolę spełniają przewodniki bibliograficzne, bazy danych, katalogi w bibliotekach, streszczenia na końcu prac naukowych. Ogromna ilość gazet, kolorowych czasopism, kilkunastu kanałów telewizyjnych nie wystarcza człowiekowi. Pozostaje w nim bowiem potrzeba relacji z drugą osobą. W kontakcie z innymi istota ludzka potwierdza swoją obecność i tożsamość. Samotność wielkiego miasta, to samotność spowodowana nie brakiem ludzi, bo człowiek może łatwo znaleźć się w tłumie, lecz brakiem osobowej relacji z drugą osobą. Człowiek współczesny ma do wyboru wiele rozrywek. Może on różny sposób zagospodarować swój wolny czas, może zająć się pracą lub hobby. Wydaje się jednak, że sprawą najbardziej dla niego satysfakcjonującą jest relacja z drugim „Ja”. Kontakt z drugą osobą potwierdza autoistnienie - „Jestem, bo jesteś ze mną”. W życiu osób dorosłych przebywanie wiąże się z nawiązaniem i kształtowaniem relacji osobowych. Moje „Ja” spotyka drugie „Ty” jak określa to zdarzenie Martin Buber (1992). Kontakt nie ogranicza się do wspólnego trwania, to nieustanna wymiana słów, spojrzeń, gestów we wzajemnym kontekście znaczeń. Rozmowa ma charakter uniwersalny. Istnieje ona we wszystkich kulturach, sytuacjach, stanach psychicznych.

Rozmowy towarzyszą dzieciom ludzkości. Dokładniej mówiąc, one je tworzą i są sprawdzoną formą atrakcyjnego zapisu. Każdy, kto zajmuje się historią literatury polskiej zna zabytek „Rozmowa między panem, wójtem a plebanem”. Każdy komu nie obca jest najnowsza historia Polski zainteresuje się dokumentem pt. „Rozmowy Komisji Rządowej pod przewodnictwem Kazimierza Barcikowskiego z Międzyzakładowym Komitetem Strajkowym w Szczecinie w dniach 21 - 30 sierpnia 1980 r. wg transmisji węzła Stoczni im. A. Warskiego w Szczecinie”.

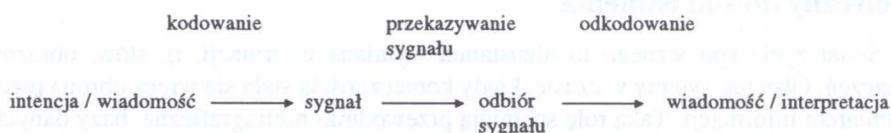
Rozmowa to także jedna z najstarszych form poszukiwania prawdy, uprawiania nauki, jak pokazuje przykład mistrza metody heurystycznej - Sokratesa (Tatarkiewicz, 1990). Rozmowa to także najbardziej rozpowszechniona metoda psychologiczna, baza wielu eksperymentów z dziedziny psychologii, w tym szczególnie psychologii społecznej oraz podstawa dla licznych szkół i form terapii.

W obecnej dobie powszechnej kultury audiowizualnej rozmowa nie utraciła swojej atrakcyjności. Twórcy programów telewizyjnych (tzw. talk show'ów) zachęcają nas, aby być obserwatorami pasjonujących rozmów z ciekawymi ludźmi. Radiowcy zapraszają słuchaczy do współuczestnictwa w programie, przez kontakt telefoniczny. Nawet kawiarnie to nie tylko pomieszczenia, w których podają kawę. Dobra kawiarnia to taka, gdzie można w miłym miejscu spokojnie porozmawiać.

Najprostszym i najbardziej znanym modelem porozumiewania się ludzi jest schemat czteroelementowy (Mika, 1981, Aronson, 1995):



Inny, bardziej szczegółowy model przedstawia poniższy rysunek (Grzesiuk, Trzebińska, 1978, s. 15):



Podmiotami przekazu są osoby nadawcy i odbiorcy. Analizując relację międzyludzką spostrzega się, że jest ona aktem niepowtarzalnym i nie dającym się do końca zaplanować. Jest historią, która dzieje się w czasie i przestrzeni, której scenariusz pisany jest na bieżąco przez dwóch autorów, którzy nieustannie zmieniają się rolami: stając się na zmianę raz nadawcą, a raz odbiorcą.

Ja do Ciebie

Analiza rozmowy z punktu widzenia nadawcy to spojrzenie na autora słów, gestów i znaczeń. Johnson (1992, s. 75) mianem nadawcy określa „tego, kto wysyła informację”. Jeśli osoba wykonuje taki akt, to wskazuje on na jej wewnętrzne potrzeby. Podmiot komunikatu zamierza przekazać coś. Owa chęć, zwykle określana mianem intencji, jest z pewnością wcześniejsza od przekazu. On sam jest swoistym tłumaczeniem wewnętrznego stanu osoby na język werbalnych i niewerbalnych symboli społecznie zrozumiałych. Skuteczna komunikacja to taka, której przekaz dobrze odzwierciedla intencję nadawcy. Przejrzyści nadawca dobiera odpowiednie, adekwatne środki dla wyrażenia własnych stanów psychicznych.

Nadawca dokonuje też autoanalizy treści przekazu. Czasami zdarza się, że na bieżąco koryguje nadany komunikat, by nie zostać źle zrozumianym. Są to ludzie, którzy często używają zwrotu: „nie zrozum mnie źle”; „mam nadzieję, że wiesz o co mi chodzi?”; „mówiąc ... miałem na myśli ...”. Są też inni, którzy nie dbają o odbiór swoich przekazów, dostarczając innym wiele materiału do interpretacji.

Klasyczny dramat, melodramat, tragedia opiera się w gruncie rzeczy na niejasnym, niedokładnym komunikacie. Zazwyczaj jest to niezamierzone nieporozumienie, wynikające z braku umiejętności komunikacyjnych nadawcy w zakresie zapisu intencji w kodzie werbalnym i pozawerbalnym oraz braku wglądu w umiejętności odczytywania przekazu przez odbiorcę.

Ty do mnie

Przekaz pokonując szum w kanale dociera do adresata. Jest nim odbiorca przekazu (Johnson, 1992; Mika, 1981; Aronson, 1995). Przyjmowanie usłyszanej wiadomości również wymaga aktywności, tj. nastawienia się na odbiór słów, komunikatów pozawerbalnych i odczytania intencji nadawcy. Dokładność z jaką odbiorca wsłuchuje się w komunikat nadawcy przysparza mu miana uważnego bądź nieuwważnego słuchacza. Odbiór przekazu jest sztuką. Słuchacz nie pozostaje bierny. Jego zadanie nie polega na prostej rejestracji przekazu, lecz na postawie tzw. aktywnego słuchania, która ma ułatwić nadawcy przekazywanie informacji. Najbardziej podstawową kwestią jest milczące skupienie, tj. pozostawienie nadawcy czasu, aby mógł do nas przemówić. Dobry słuchacz swoją postawą, odległością od nadawcy, skierowaniem wzroku mówi „słucham cię”. Potrafi on odroczyć ocenę treści komunikatu oraz dawanie porad. Zabieg ten ma na celu ujęcie całości zjawiska i niepomijanie niczego z przekazu, nieprzenoszenie uwagi z rejestracji międzyosobowego „dziania się” na to, co dzieje się już tylko we mnie.

Dialog

Słowo to pochodzi od greckiego wyrazu „dia - logos” i oznacza wg Słownika Wyrazów Obcych PWN (1980, s. 151) rozmowę dwu osób lub jak mówi Rolo May (1993 s. 162) „znaczącą strukturę rzeczywistości”. Martin Buber (1992) podkreśla uniwersalizm dialogu, jego powszechność oraz to, że sami siebie rozpoznajemy i określamy właśnie w relacji z drugim „Ty”.

Trafnie ocenia nową jakość relacji międzyludzkiej w dialogu Paul Ricoeur (1992, s. 38): „... właśnie w kontekście wzajemnej wymiany wypowiedzi podmiot dyskursu może rozpoznać i określić samego siebie. W ramach tego kontekstu z mówiącym w pierwszej osobie jest związany adresat w drugiej osobie. Wypowiedź jest zatem dwubiegunowym zjawiskiem zespalałym «ja» i «ty».”

Dialog nie jest więc prostą sumą następujących po sobie wypowiedzi, tak jak relacja „Ja - Ty” nie jest zwykłym zbiorem dwu organizmów. Ta rzeczywistość to tworzenie siebie. Zadane pytanie stawia mnie wobec konieczności przemyślenia mojego stanowiska. W sytuacjach skrajnych nawet wymusza na mnie zajęcie postawy wobec tematu rozmowy. Stąd twórczy charakter polemik, dyskusji panelowych, brain storming’ów, a nawet dyskusji towarzyskich.

Dialog to także staranne wsłuchiwanie się w drugie „Ja”, odkodowywanie, odczytywanie intencji. Bez tego warunku pozostałyby dwa monologi. Dialog to wreszcie niespodzianka. Nie do przewidzenia są jego efekty, bo ta sztuka ma dwóch aktorów, którzy grają wg własnego wewnętrznego scenariusza, zwracając uwagę na to co dzieje się na scenie rozmowy. Dobrze widoczne jest to na przykładzie rozmowy z nową nieznaną osobą. Wtedy obie osoby uczą się nadawania znaczeń, stawiają i obalają

hipotezy o intencjach nadawcy. Zawsze pozostaje pytanie - czy ten człowiek taki już jest, czy tylko dana sytuacja skłania go do określonego zachowania? Zgodnie z pierwszym wrażeniem skłonni jesteśmy sądzić, że „taki już jest”, ale zawsze hipoteza ta wymaga weryfikacji. Bo jeśli jest, takim jak oto widzimy, to i tak pojawia się niedowierzanie, chęć sprawdzenia, czy pozostanie zawsze identyczny z pierwotnie przypisaną mu oceną.

Dialog w historii nauki wcześniej zyskał sobie miano metody naukowej. Wśród starożytnych filozofów najbardziej znanym i zasłużonym dla rozwoju dialogu był Sokrates. Nie pozostawił nawet pism, całą swoją aktywność kierując na poszukiwanie prawdy przez rozmowę. „Sokrates nie był teoretykiem, lecz wirtuozem metody; nie formułował jej przepisów, lecz przykładem własnym pokazywał jak ją stosować. Metoda jaką się posługiwał, była metodą dyskusji, współpracy umysłowej. Składała się z dwóch części, negatywnej i pozytywnej, «elenktycznej» i «maieutycznej»: pierwsza uczyła jak usuwać fałszywe przekonania, druga - jak zdobywać prawdziwe.” (W. Tatarkiewicz 1990, s. 75). Wiedza rodziła się u rozmówcy dzięki umiejętnie zadawanym pytaniom.

Dialog jest formą życia. Te społeczności, które nie mogą używać języka mówionego posługują się własnym, jak np. osoby niesłyszące, niewidzące, czy niewidzące i niesłyszące. Potrzeba dialogu i porozumiewania się jest silniejsza od ograniczeń natury.

Wymiana słów i znaczeń przynosi człowiekowi życie i śmierć. U początku życia każdego człowieka leży słowo, które określa jedyną w swoim rodzaju relację mężczyzny i kobiety. Ludzka miłość posługuje się przede wszystkim słowami, grą symboli i znaczeń. I drugi kraniec - mówimy - słowa potrafią zabić. Tak, bo czym innym jest wypowiedzenie wojny. Państwo przeciw państwu szykuje śmiercionośną broń, zbroi żołnierzy, posyła ich na śmierć. Słowa są nośnikami zdarzeń i emocji. Rozmowa jest kształtowana przez rzeczywistość, ale też tę rzeczywistość kształtuje. Wysiłek włożony w utrzymanie porozumienia zmienia bieg zdarzeń, jak pokazują trudne doświadczenia polityków w czasie międzynarodowych rokowań pokojowych.

Dialog uwarunkowany jest kulturowo. Inaczej wygląda rozmowa w kręgu kultury europejskiej, inaczej w społecznościach Afryki czy Bliskiego Wschodu. Ma ona swój wymiar historyczny i czasowy. Zmieniają się np. poglądy na wychowywanie dzieci do dialogu. Kiedyś istniało powiedzenie: „dzieci i ryby głosu nie mają”. Dziś na szczęście najnowsze systemy wychowawcze podkreślają wagę udziału dzieci w relacjach z dorosłymi. Są nawet całe programy profilaktyczne uczące młodych rodziców komunikacji z dziećmi, partnerskiego ich traktowania i nauki nadawania i odbierania komunikatów. (Gordon, 1991, 1995a,b; Faber, Mazlish, 1992, 1993, 1994). W kulturze europejskiej dzieci uzyskały status podmiotu wychowania, a tym samym podmiotu dialogu. Znany jest nawet program wychowania religijnego oparty na regułach dialogu (Tarnowski, 1986; Tarnowski, 1991a,b).

Prowadzenia dialogu można się uczyć. Zajęcia takie kładą główny nacisk na ćwiczenie umiejętności, a nie na teoretyczne podstawy prowadzenia rozmowy. Rozmowa jest bowiem jak pływanie: nie wystarczy znać zasady, ale trzeba się „zamoczyć” w sieci relacji międzyludzkich. Z takiej nauki korzystają młodzi rodzice, kiedy uczęszczają do szkoły rodzenia. Uczą się komunikacji ze sobą i z nie narodzonym dzieckiem (Kornas-Biela, 1993; Relier, 1994; Fijałkowski, 1988).

Jasna komunikacja warunkuje szczęście osobiste i rodzinne, stąd wysiłek wielu pedagogów i psychologów zmierza do przygotowania młodych ludzi, pragnących założyć rodzinę, do prawidłowego wyrażania siebie i otwartego komunikowania się z przyszłym współmałżonkiem (Papis, 1993a,b; Braun-Gałkowska, 1994).

Treningi negocjacyjne (Fisher, Uhy, 1991) pokazują, jak szanując stanowisko przeciwnika politycznego czy gospodarczego prowadzić z nim konstruktywny dialog. Każdy podręcznik prowadzenia negocjacji uzupełnia zestaw ćwiczeń, mających na celu praktyczne zastosowanie poznanej wiedzy z zakresu umiejętności komunikacyjnych.

Dziś mamy czas nowego dialogu - między kulturami, wyznaniem, religiami. Często jest on niespodzianką. Oglądając wiadomości telewizyjne wyczekujemy zmiany sytuacji politycznej, tam gdzie toczą się wojny, w nadziei, że politycy „dogadają się”.

Rozmowa jako metoda psychologiczna

Psychologia jest tą dziedziną nauki, która ujmuje osobę ludzką w jej relacji do świata, opisując i uzasadniając jej zachowania. W opisie i poszukiwaniu motywów zachowania posługuje się podstawowym poznaniem człowieka przez człowieka - rozmową. „Metoda rozmowy umożliwia zbieranie danych o poznawczej, naukowej wartości, jest metodologiczną podstawą badań psychologicznych...”. (Gerstman, 1985 s. 113). Jean Piaget (por. Gerstman, 1985) nazywa rozmowę metodą kliniczną, czyli uzupełnieniem informacji pochodzącej z bezpośredniej obserwacji. Grube księgi zostały napisane przez metodologów o tym najbardziej powszechnym i naturalnym sposobie poznawania człowieka (Szustrowa, 1991). Każdy podręcznik psychologii ogólnej, rozwojowej, klinicznej zawiera rozdział na temat rozmowy.

Rozmowa służy zebraniu informacji o pacjencie. Jej pierwszym celem jest zatem diagnoza. Psycholog - diagnosta słucha, ukierunkowuje tok wypowiedzi pytaniami, czasami notuje, rejestruje komunikaty pozawerbalne. Ta pierwsza część kontaktu charakteryzuje się przede wszystkim asymetrią ról uczestników dialogu. Ważne jest aby pacjent nie czuł presji pytań, aby pozostał wolny w swoich reakcjach, ponieważ te prawa przysługują mu jako podmiotowi rozmowy. Ma on zatem prawo do stawiania oporu w trakcie terapii, do przemilczania spraw i problemów, których nie chce ujawnić w relacji z terapeutą. Jeśli zdecyduje się o nich powiedzieć, to powinna to być jego wolna, świadoma i osobista decyzja. Jako podmiotowi terapii przysługuje mu prawo odmowy poruszania danego tematu, podobnie jak chory terminalnie ma prawo odmowy przyjęcia uśmierzającego bólu narkotyku.

Człowieka jako podmiot dialogu zauważyli zwłaszcza psychologowie z nurtu psychologii humanistycznej. Rozmowa stała się dla nich nie tylko metodą poznania pacjenta, ale także formą terapii (Rogers, 1991). „Celem grup spotkaniowych był rozwój osobisty uczestnika. Zdobywanie wiedzy o sobie samym: o swoich prawdziwych ambicjach, pragnieniach i o swoich możliwościach” (Rosińska, 1987, s. 246). Rozmowa ma bowiem znaczenie terapeutyczne. Właściwie nie sposób oddzielić trzech wymiarów dialogowania z pacjentem: diagnostycznego, terapeutycznego oraz profilaktycznego. W kolejnych wymianach pytań i myśli psycholog uzyskuje informacje potrzebne do sformułowania diagnozy, ale już w tym samym czasie pacjent mówiąc o swoich problemach, nabiera do nich dystansu, uzyskuje nowe spojrzenie. Czasami nie powróci już więcej, ponieważ stwierdza, że samo opowiedzenie komuś o kłopotach już mu pomogło. Leczące są bowiem zazwyczaj nie dobre rady, ale relacje, które mają cechy osobistego i osobowego spotkania dwóch osób.

Profilaktyczne znaczenie rozmowy opiera się na zmianach rozwojowych towarzyszących temu rodzajowi ludzkiej aktywności. Wszystkie programy profilaktyczne to nie tylko dostarczanie informacji, ale aktywny udział osób. Nawet wykład, jako forma

jednostronnego przekazu przekształcany bywa jest na pogadankę, po to aby nawiązać obustronne porozumienie i pobudzić aktywność odbiorców. Jeśli rozwój człowieka zdrowego jest nieograniczony, to spotkania z innymi wybiegają swoimi skutkami w przyszłość. Są leczące dla potrzebujących pomocy, ale pozytywny wymiar mają też dla osób prawidłowo funkcjonujących.

Rozmowa psychologiczna jest bardzo bogatym źródłem informacji dla badacza. W niej psycholog analizuje werbalny i niewerbalny sens odbieranych informacji. Do werbalnego aspektu rozmowy zalicza się treści, które odnoszą się bezpośrednio do przedmiotu, czyli innymi słowy tematu rozmowy. W zebraniu niektórych z nich psycholog może napotykać na tzw. opór, tj. „świadome lub nieświadome unikanie penetracji pewnego obszaru treściowego” (Geller, Król, 1991, s. 24). Jego podłożem jest lęk, poczucie winy lub zagrożenia. Ważne, aby techniki radzenia sobie z oporem pacjenta nie naruszały jego wolnego wyboru co do kontynuowania lub zaprzestania terapii. W świetle doświadczeń klinicznych oraz badań, pacjentom najczęściej pomaga w refleksji nad swoim życiem:

- chwilowe milczenie terapeuty,
- zmiana lub przeformułowanie pytania,
- powiedzenie wprost o zauważeniu trudności u pacjenta,
- parafrazowanie dotychczas usłyszanego materiału,
- udzielanie dodatkowych informacji na temat problemu, od którego pacjent chce uciec lub zapewnienie o dyskrecji i zrozumieniu jego obaw,
- prośba o konkretyzację wypowiedzi,
- zwrócenie uwagi pacjenta na silne emocje, które mu towarzyszą po to, aby potrafił je zauważyć i do nich się ustosunkować (Geller, Król 1991).

Drugim aspektem rozmowy są komunikaty pozawerbalne. Najszybciej można zaobserwować komunikat twarzy. Po mistrzowsku rejestruje jej elementy Antoni Kępiński (1989). „Twarz pozwala zidentyfikować nie tylko osobę, lecz też jej reakcje emocjonalne. Twarz jest najważniejszą częścią społecznego zwierciadła. W niej każdy może obejrzeć samego siebie (...) Twarz jest może jednym z najważniejszych elementów w dynamice stosunków międzyludzkich. Według niej człowiek rozeznaje się w reakcjach emocjonalnych swego partnera, co pozwala mu przyjąć odpowiednią wobec niego postawę.” (Kępiński 1989 s. 84).

Prawdziwy kontakt człowieka z człowiekiem to kontakt twarzą w twarz. Dlatego też niebagatelną rolę odgrywa umiejętność odczytywania komunikatu ludzkiej twarzy. Jest ona w zasadzie przezroczysta w wyrażaniu emocji. (Zimbardo, Ruch, 1994). Jednakże nie zawsze stanowi ona odkrytą do interpretacji powierzchnię, czytelną stronę człowieka, ale czasami tworzy jakby zasłonę. Nauka obserwacji, jaka zawsze towarzyszy rozmowie, to nauka interpretacji poszczególnych grymasów twarzy, układu mięśni policzków i czoła. To także odczytywanie znaczenia wyglądu oczu, o których potocznie mówi się, że są zwierciadłem duszy. Dobry kontakt to spojrzenie w oczy. Są pacjenci, którzy jakby boją się patrzeć. Ich wzrok skierowany jest ku ziemi lub na przedmiot znajdujący się w otoczeniu. Już pierwszy kontakt z taką osobą, także u nieprofesjonalistów budzi skojarzenia o inności, obcości tych osób.

Ekspresja pozawerbalna, którą ocenia psycholog to sfera tzw. mowy ciała: ruchów, ich jakości, szybkości, postaw, relacji bliskości i odległości. Psychologicznej ocenie podlegają ponadto, parawerbalne wymiary języka, tj. ton głosu, szybkość mówienia, pomyłki, chwile milczenia, a nawet śmiech, kaszel czy nucenie melodii (Zimbardo, Ruch, 1994; Nęcki, 1990).

Warunkami dobrej komunikacji są otwartość intencji, zgodność informacji słownych z bezsłownymi oraz empatia, pomagająca we właściwym rozumieniu komunikatu, a także wczuwanie się w autentyczne intencje rozmówcy (Braun-Gałkowska, 1990). Dobremu porozumiewaniu się towarzyszą też odpowiednie korzystne warunki rozmowy, udzielanie sobie informacji zwrotnych, a także partnerski styl prowadzenia rozmowy (Grzesiuk, Trzebińska, 1978).

Zakończenie

W filozofii i psychologii co jakiś czas powracają poglądy o niemożności nawiązania relacji „Ja - Ty”, która byłaby twórcza, lecząca, wprowadzająca harmonię uczuć, zachowań i sfery poznawczej. Odżywają wówczas deterministyczne i mechaniczne teorie, które odmawiają człowiekowi prawa wolnej decyzji, nieograniczonego rozwoju i podmiotowości. I co pewien czas powraca zachwyt nad pięknem spotkania człowieka z człowiekiem w ich wzajemnym, aktywnym komunikowaniu się. Człowiek chce pozostać i pozostaje bowiem twórczy w swoich kontaktach z innymi ludźmi.

„Człowiek staje się Ja w kontakcie Ty” powie Buber (1992, s. 56). Dzisiejsze tempo życia i rosnąca specjalizacja we wszystkich dziedzinach życia sprawiają, że owo stawanie się podmiotem dla drugiego „Ty” jest bardzo trudnym procesem. Człowiek musi walczyć, aby wybijać się z anonimowego tłumu, musi zabiegać o dostrzeżenie jego odmienności, jedyności. Mając wiele pracy, zajęć sam świadomie musi umieć zabiegać i pielegnować relacje ze swoimi przyjaciółmi.

Wydaje mi się, że dziś znajdujemy się w fazie, kiedy coraz bardziej w świadomości naukowców i społeczeństwa zaznacza się waga kontaktów międzyludzkich, w tym także rozmowy. Głoszony przez filozofów (np. Krapiec, 1987) prymat osoby nad rzeczą, bycia nad posiadaniem znajduje swój wyraz w badaniach empirycznych z zakresu psychologii. Potwierdzają one status wyżej wymienionych cech w budowaniu szczęścia osobistego i rodzinnego.

Bibliografia

- Aronson, E. (1995). *Człowiek istota społeczna*. Warszawa: PWN.
- Braun-Gałkowska, M. (1994). *W tę samą stronę*. Warszawa: Wydawnictwo Krupski i S-ka.
- Buber, M. (1992). *Ja i Ty. Wybór pism filozoficznych*. Warszawa: PAX.
- Faber, A., Mazlish, E. (1992). *Jak mówić, żeby dzieci słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci mówiły*. Poznań: Media Rodzina of Poznań.
- Faber, A., Mazlish, E. (1993). *Rodzeństwo bez rywalizacji*. Poznań: Media Rodzina of Poznań.
- Faber, A., Mazlish, E. (1994). *Wyzwoleni rodzice. Wyzwolone dzieci*. Poznań: Media Rodzina of Poznań.
- Fijałkowski, W. (1988). *Dar rodzenia*. Warszawa: PAX.
- Fisher, R., Ury, W. (1991). *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Geller, S., Król, M. (1991). *Kontakt interpersonalny w wywiadzie diagnostycznym [w:] Swobodne techniki diagnostyczne*, T. Szustrowa (Red.), Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.

- Gerstman, S. (1985). *Rozmowa i wywiad w psychologii*. Warszawa: PWN.
- Gordon, T. (1991). *Wychowanie bez porażek*. Warszawa: PAX.
- Gordon, T. (1995a). *Wychowanie bez porażek w praktyce*. Warszawa: PAX.
- Gordon, T. (1995b). *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa: PAX.
- Grzesiuk, L. Trzebińska E. (1078). *Jak ludzie porozumiewają się*. Warszawa: Nasza Księgarnia.
- Johnson, D.W. (1992). *Podaj dłoń*. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia i trzeźwości.
- Kępiński, A. (1989). *Poznanie chorego*. Warszawa: Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich.
- Kornas-Biela, D. (1993). *Wokół początku życia ludzkiego*. Warszawa: Nasza Księgarnia.
- Krapiec, M.A. (1987). „Cywilizacja miłości” spełnieniem osoby. [w:] *Człowiek w poszukiwaniu zagubionej tożsamości*. Styczeń (Red.), Lublin: RW KUL.
- May, R. (1993). *Miłość i wola*. Poznań: Rebis.
- Mika, S. (1981). *Psychologia społeczna*. Warszawa: PWN.
- Nęcki, Z. (1990). *Wzajemna atrakcyjność*. Warszawa: Wiedza Powszechna.
- Papis, W.E. (1993a). *Wzrastam w mądrości. Książka dla ucznia na godziny wychowawcze*. Warszawa: Trawers.
- Papis, W.E. (1993b). *Życie i miłość. Poradnik dla nauczyciela*. Warszawa: Trawers.
- Relier, J.P. (1994). *Pokochać je nim się narodzi*. Warszawa: Anchor.
- Ricoeur, P. (1992). *Filozofia osoby*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe PAT.
- Rogers, C.R. (1991). *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*. Wrocław: „Thesaurus - press”.
- Rosińska, Z. (1987). *Psychologia humanistyczna*. [w:] *Kierunki współczesnej psychologii ich geneza i rozwój*. Warszawa: PWN.
- Słownik Wyrazów Obcych* (1980). Warszawa: PWN.
- Szustrowa, T. (1991). *Swobodne techniki diagnostyczne*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Tarnowski, J. (1986). *Siedem lat dialogu*. Katowice: Księgarnia św. Jacka.
- Tarnowski, J. (1991a). *Ryby i Dzieci głosu nie mają. Twój głos o Bogu, religii i duchach*. Warszawa: Pallotinum.
- Tarnowski, J. (1991b). *Ryby i dzieci głosu nie mają. Twój głos o rodzinie, marzeniach i nie tylko*. Warszawa: Pallotinum.
- Tatarkiewicz, W. (1990). *Historia filozofii*. Warszawa: PWN.
- Wojtyła, K. (1986). *Poezje i dramaty*. Kraków: Znak.
- Zimbardo, P.G., Ruch, F.L. (1994). *Psychologia i życie*. Warszawa: PWN.

Beata Kostrubiec

Zakład Psychologii, WSP Częstochowa

Selected Problems of Psychological Analysis of the Process of Communicating

Summary

The paper contains a reflection on the phenomenon of a conversation. Human way of communicating through direct dialogue cannot be substituted by any other kind of social activity. A conversation is an exchange of meanings and symbols taking place in time and space. The art of dialogue depends on ability of two people to open to intention and information expressed by the other party. The paper contains analysis of the process of communicating from the points of view of the speaker and of the listener. Then, it describes a dialogue as a creative activity of two subjects. Next, there is a short analysis of conversation as a method of work of a psychologist at the stages of diagnosing, therapy and prevention.