

Dorota Ortenburger

Pomiar wybranych aspektów sprawności komunikacyjnej

Prezentowany tekst składać się będzie z dwóch zasadniczych części. W pierwszej przedstawiono aspekty sprawności komunikacyjnej obrazujące przyjęty przez autorkę sposób porządkowania wyjściowej puli zadań komunikacyjnych tworzących konstruowane narzędzie. Skoncentrowano się na trzech wymiarach sprawności komunikacyjnej: 1) trafności i aktywności obrazu, 2) adekwatności emisji, 3) zmianie perspektywy komunikacyjnej.

W drugiej części, na podstawie badań własnych przedstawiono próbę analizy psychometrycznych własności opracowanego zestawu podtestów.

Sprawność komunikacyjna a zachowania komunikacyjne

Potoczne obserwacje i badania naukowe wskazują na występowanie różnic indywidualnych w zakresie efektywności komunikowania się z innymi ludźmi. Indywidualnie prezentowana efektywność zachowań komunikacyjnych przy udziale środków werbalnych i pozawerbalnych utożsamiana będzie w niniejszym artykule ze sprawnością komunikacyjną.

Istnieje wiele kontrowersji na temat pojęcia sprawności komunikacyjnej. Najważniejsze spory dotyczą względnej roli czynników lingwistycznych, poznawczych, osobowościowych i ich wzajemnej relacji, a także samej treści tego pojęcia.

Przez sprawność komunikacyjną rozumiem, podobnie jak Rebeka Rubin (1982) takie formułowanie przekazów, iż zawarte w nich treści są w dużej mierze uporządkowane, niechaotyczne, a sposób ich przekazywania odbywa się zgodnie z wymogami wynikającymi ze specyfiki danej relacji interpersonalnej i kontekstu zadaniowego. Osoba sprawna komunikacyjnie dysponuje szerokim wachlarzem różnorodnych **zachowań** komunikacyjnych, umożli-

wiających jej sprawną emisję, trafny odbiór i umiejętne koordynowanie własnej aktywności z uwzględnieniem aktywności partnera.

Powyższe rozumienie zachowania komunikacyjnego odpowiada w przybliżeniu przyjętemu w podejściu pragmatyngwistycznym pojęciu aktu komunikacyjnego. Chodzi tu o szerszy zakres zjawisk, obejmujących oprócz zachowań słownych, zachowania niewerbalne (gesty, miny, pozycje ciała, spojrzenia, ubranie, odległość fizyczną), wokalne (intonacja, rytm i brzmienie głosu) oraz inną znaczącą aktywność, jak np. przesuwanie przedmiotów. Zatem akt komunikacyjny, to „wszelkie wprowadzenie znaczących zmian w otoczeniu fizycznym, zmian, które są dostrzegane przez odbiorcę w trakcie lub po ich wykonaniu” (Nęcki, 1992, s. 39). Powyższe ujęcie zgodne jest również z podejściem pragmatycznym, którego istotą jest rozpatrywanie całego zachowania człowieka (językowego i pozajęzykowego) w kategoriach nośnika znaczeń odbieranych, interpretowanych i uwzględnianych w działaniu przez inne jednostki pozostające w nim w kontakcie (Watzlawick i in., 1967).

Aby stanowiące przedmiot badań zachowanie komunikacyjne traktować jako reprezentatywne dla sposobów porozumiewania się danego człowieka, oparto się na jednej z głównych przesłanek stylu społecznego. Głosi ona, iż jeżeli jest on możliwy do określenia na podstawie spójnych zachowań przez inne osoby, pozostaje względnie stabilny. Oznacza to, że możliwa jest pewna zmienność opierająca się na postulowanej „uniwersalności”, wyrażającej się jego wrażliwością na kombinację cech osobowości i zmiennych sytuacyjnych. Stąd stosowane w tej pracy pojęcie zachowania komunikacyjnego obejmuje dostrzegalne, powtarzalne i rejestrowalne przejawy zachowania się ludzi (słowne, czyli językowe oraz bezsłowne), które poprzez swe występowanie w sytuacjach międzyludzkich mogą odgrywać rolę komunikatów wpływających na sposób funkcjonowania poszczególnych jednostek.

Trafność i aktywność odbioru

We współczesnych badaniach kwestionuje się asymetrię procesu komunikacji (aktywny nadawca, bierny odbiorca), zwraca się uwagę na aktywność odbiorcy (Schulz 1984, cyt. za Grzesiuk, 1994). Wśród psychologów społecznych wielu badaczy zwraca uwagę, że w ujmowaniu sprawności komunikacyjnej powinno zaakceptować się zachowanie odbiorcy. Między innymi Grymshaw (1982) zwraca uwagę przede wszystkim na zachowanie odbiorcy, od którego zależy skuteczność lub nieskuteczność komunikacji. Sprawność komunikacyjna utożsamiana jest tu z dysponowaniem rozbudowanym systemem rozpoznawania sygnałów oraz subiektywną oceną użyteczności komuni-

katów nadawcy. Istotną rolę pełni gotowość do wysiłku na rzecz aktywnego odbioru.

Nie bez powodu (Whelles, Lasbrook, 1987, s. 244) utrwalony jest wśród badaczy pogląd, że umiejętności potrzebne do emisji są częściowo budowane przez zdolność do właściwego odbioru, czyli między innymi trafność kategoryzowania wymagań danej sytuacji. Trafność ta zaliczana jest do grupy umiejętności społecznych dotyczących uzgadniania płaszczyzny stosunku społecznego, czyli definiowania danej sytuacji porozumiewania się i pełnionej w niej roli (m. in. Sachs Davin, 1976; Shugar, 1982). Dla tak rozumianej trafności odbioru istotne są umiejętności poznawcze, które pozwalają słuchającym i mówiącym „poruszać się w przestrzeni znaczeń” (m. in. Bates, 1979; Blank, Franklin, 1980). Istotne są również tzw. lingwistyczne zdolności funkcjonalne, czyli różnicowanie sposobów mówienia w zależności od spostrzegania świata społecznego. Termin *odbiór informacji* wskazuje na aktywność określaną mianem „*słuchania*” ale nie ogranicza jej zakresu do słyszenia. Obejmuje percepcję, wyodrębnianie elementów przekazu, interpretację i ocenę informacji z przekazu werbalnego i niewerbalnego.)

Trafność odbioru (recepji) wiąże się między innymi z organizacją i zapamiętywaniem informacji z możliwością wyłonienia sedna, sensu, istoty przekazu. Utożsamiana jest również z tworzeniem adekwatnych inferencji logicznych i odróżnianiem w odbieranym przekazie faktów od opinii.

Istnieje grupa autorów upatrujących istotę efektywnego odbioru w dyspozycji określonej gotowością do odbioru (Rubin, 1982), motywacją do podjęcia konwersacyjnych czynności klaryfikujących (Nęcki, 1992). Leech (1983) podkreśla, że **aktywne** rozpoznawanie intencji zawartych w wypowiedziach interlokutora z jednoczesnym śledzeniem sytuacji jest również ważne w komunikowaniu się, jak poszukiwanie najtrafniejszych sposobów wyrażania swych intencji. Z punktu widzenia efektywności procesu komunikacji istotne jest posiadanie wspólnego dla nadawcy i odbiorcy - kodu, który określa relacje między treściami a zachowaniami. Przy trudnościach wynikających z ewentualnych różnic, szczególną rolę odgrywa wspomniana aktywność, rozumiana ponadto jako poszukiwanie informacji w sytuacji niezrozumienia oraz dążenie do ustalenia nazw desygnatów w przypadku słów wieloznacznych.¹

(Wiele badań wskazuje na rolę zachowań niewerbalnych odbiorcy, poprzez które ma on możliwość oddziaływania na efektywność procesu komunikowania się. Zakłócenia pojawiają się, gdy słuchacz nie wykonuje żadnych

¹ Właściwością umysłową sprzyjającą opanowywaniu słów wieloznacznych jest rozbudowująca się w wieku przedszkolnym postawa decentryczna wobec rzeczy, zjawisk, problemów (Donaldson, 1986, cyt. za Kielar-Turska, 1989, s. 82).

reakcji („mówienie do ściany”) lub wykonuje reakcje negatywne, utrudniające swobodny tok wypowiedzi. Wśród takich reakcji negatywnych Nęcki (1992) wymienia odwrócenie się plecami do osoby mówiącej, wskaźniki irytacji, rzucanie wściekłych spojrzeń, rozglądanie się po twarzach innych słuchaczy z wyrazem niesmaku i zdziwienia w intencji wyrażenia głębokiej dezaprobaty dla odbieranego tekstu (s. 125).

Niewerbalne zachowania odbiorcy, poprzez które realizuje on stały proces komentowania i oceniania wypowiedzi współtworzą wraz z werbalnymi zachowaniami pełną aktywność komunikacyjną. Inne elementy odbiorczej aktywności komunikacyjnej, to umiejętność facylitującego słuchania, klasyfikowanie myśli, odczuć własnych i partnera, zainteresowanie i uważne słuchanie. Tak rozumiana aktywność komunikacyjna polega na wewnętrznej działalności ukierunkowanej na interpretację przekazów pod kątem określenia ich zgodnego z intencjami nadawcy sensu. Ponadto wymienianych jest szereg behawioralnych przejawów tej aktywności. Nie służą one wnoszeniu w interakcję nowych treści lecz mogą podwyższać jakość procesu komunikacji.

Wśród właściwości odbiorcy warunkujących efektywność komunikowania się istotną rolę odgrywa stopień otwartości na odbiór informacji. Mimo istnienia prawidłowości opisanych w teorii dysonansu Festingera (1957), ludzie są zróżnicowani pod względem stopnia otwartości na odbiór komunikatów ze świata otaczającego. Struktury poznawcze jednych ludzi są bardziej otwarte na informacje pochodzące z zewnątrz, inni natomiast nie są nastawieni na przyjmowanie nowych informacji i taką ich „*obróbkę*”, aby można było je włączyć w system dotychczasowych przekonań. Wielokrotnie kryterium selekcji wiadomości wyznacza motywacja do utrzymania jak najlepszego mniemania o własnym „*ja*”.

Sposób, w jaki jednostka odbiera wiadomości wyznacza to, co może zostać przekazane do sieci poznawczej. A.H. Maslow (1973) podkreśla, iż znaczenie wiadomości, jakie uzyskuje jednostka z otoczenia, nie zależy wyłącznie od ich treści, lecz również od rozmiaru, w jakim człowiek jest na nie zdolny reagować. Informuje o tym także praca L. Grzesiuk i E. Trzebińskiej (1978).

Na wewnętrzne, tkwiące w osobowości źródła zakłóceń w interakcjach społecznych i szczególnego rodzaju komunikowania się wskazywali transakcjoniści. Berne i jego kontynuatorzy mówią o roli aktywności i autonomii struktur Ja, roli świadomości i determinacji naszych zachowań przez zapisy skryptowe powstałe w wyniku wczesnych doświadczeń z dzieciństwa — zwłaszcza interakcji z rodzicami (Berne, 1989 i 1994; Rogoll, 1989). Przekształcenie tych determinant w wyniku pracy wewnętrznej i terapii mogą wpłynąć na poprawę funkcjonowania społecznego. Jednak z faktu wzajemnego sprzężenia sposobów komunikowania się oraz czynników osobowości

wych, jak się wydaje, wynikają trudności w dokonywaniu zmian we wzorcach komunikowania się, co zauważają autorzy, a także wielu klinicystów we własnej praktyce (Grzesiuk, 1978).

Zasada przekładalności perspektywy jako element sprawności komunikacyjnej

Jak podają McCroskey i Daly (1987, cyt. za Grzesiuk, 1994, s. 10), teoretycy symbolicznego interakcjonalizmu akcentują znaczenie przekazywania informacji dostosowanych do cech słuchacza, co wymaga rozpoznawania przyjmowanej przez niego perspektywy, koordynacji perspektywy nadawcy i odbiorcy. Stopień zrównoważenia udziału obu wymienionych perspektyw ujęty jest w koncepcji komunikacji interpersonalnej i badaniach z tego zakresu zrealizowanych przez Grzesiuk (1988) wraz z zespołem. W koncepcji tej charakterystyka procesu komunikacji interpersonalnej nie została ograniczona do omówienia liniowego modelu komunikacji lecz obejmuje także wzajemne oddziaływania pomiędzy nadawcą i odbiorcą. Stąd współtworzące tę koncepcję modele: liniowy oraz uwzględniający wzajemne oddziaływania uzupełniają się — odnosząc do innych elementów procesu komunikacji interpersonalnej (por. Grzesiuk, 1979; Grzesiuk, 1994).

W teoretycznych ramach przedstawionej powyżej koncepcji opracowano koncepcję stylów komunikacji interpersonalnej zróżnicowanych ze względu na to, co stanowi główny przedmiot koncentracji jednostki podczas komunikowania się (jej własna osoba czy partner interakcji). Teoretycznie wyodrębniono i empirycznie zidentyfikowano² dwa odrębne wzory czynności komunikacyjnych, które określono jako style komunikacji interpersonalnej. Styl komunikowania się jednostki można opisać na kontinuum, którego środek stanowi koncentracja na własnej osobie i osobie partnera, zaś krańce: koncentracja wyłącznie na własnej osobie oraz koncentracja wyłącznie na osobie partnera. Podstawą do oceny stylu komunikacji interpersonalnej jednostki może być częstość jej komunikacyjnych zachowań dających się umieścić w trzech wyodrębnionych powyżej punktach skali (środek lub krańce kontinuum). Styl komunikowania się jednostki jest syndromem określonych zachowań komunikacyjnych (Grzesiuk, 1994, s. 17).

W przedstawionej w monografii Z. Nęckiego (1992) analizie prac prezentujących koncepcje komunikowania się wiele miejsca zajmuje kwestia

² Do empirycznej identyfikacji wyodrębnionych stylów komunikacji interpersonalnej stworzono kilka narzędzi pomiaru. Podstawowym narzędziem była technika nominacyjna (Grzesiuk, 1979).

kooperacji nadawcy i odbiorcy. Autor, omawiając tezy symbolicznych interakcjonalistów, dobrego nadawcę określa jako mówcę, który wyobraża sobie stan psychiczny partnera, a odbiorcę jako uważnego słuchacza odtwarzającego intencje i znaczenia zawarte w wypowiedzi nadawcy (s. 28). Tak rozumiana przekładalność perspektyw nadawcy i odbiorcy sprzyja realizacji celu komunikacji, którym w omawianym podejściu jest uzgodnienie sposobu widzenia świata.

A. Schutz (1984) doszedł do sformułowania omówionych niżej reguł w wyniku pracy nad zagadnieniem intersubiektywnego charakteru wiedzy potocznej. Otóż w życiu codziennym i w potocznym myśleniu jednostki naturalne jest uznawanie istnienia innych, podobnych do niej, rozumnych istot. Uznaje się także, że mają one dostęp do poznania świata w taki sposób jak i jednostka. Pomimo tego jednostka „wie” o tym, iż te same obiekty są inaczej odbierane i doświadczane przez nią i przez innych. Wynika to po pierwsze z różnych usytuowań jednostki i innych osób w przestrzeni, po drugie z różnego biograficznego zdeterminowania sytuacji jednostki. Wskazana trudność jest rozwiązywana w myśleniu potocznym poprzez przyjęcie reguły przekładalności perspektyw.

Reguła przekładalności perspektyw może być efektywnie wykorzystywana tylko w związku z dodatkowymi procedurami, nazywanymi przez A.V. Cicourela (1984) sub-rutynami. Jedna z nich sprowadza się do umiejętności traktowania przez nadawcę danego wyrażenia językowego, zdania jako skrótu znaczeniowego i przyjęcia założenia, iż słuchacz „dopełni” sobie jego znaczenie. Inna procedura pozwala jednostce powstrzymać się od sądu o danym wyrażeniu językowym aż do momentu nadejścia dodatkowych informacji. Kolejna procedura umożliwia przypisanie jakiemuś wyrażeniu językowemu znaczenia na próbę, a potem „sprawdzenie” jej w ciągu rozmowy, gdy pojawią się nowe informacje (por. A.V. Cicourel, 1984, s. 347). Procedury wspierające regułę przekładalności perspektyw mają poważne znaczenie dla sprawnego, bezkonfliktowego przebiegu rozmowy. Pozwalają one na przewyższenie faktu odmienności sensu dla jednostki, dla partnera i dla ewentualnego obserwatora interakcji, a także dają szansę zrozumienia działania innego człowieka.

Przedstawione reguły i sub-rutyny są przykładami procedur interpretacyjnych, poprzez które podmiot odczytuje wszelkie normy funkcjonujące w interakcji społecznej. Według etnometodologów same te reguły i ich stosowanie ma zasadniczo nieświadomy charakter, co odnosi się w pewnym stopniu także do czynności doboru środków mówienia. Przy stosowaniu takiej interpretacji warto odwołać się do tzw. społecznych ram interpretacji, stanowiących odniesienie dla procedur (por. E. Goffman, 1984, s. 365; M. Czyżewski, 1986,

s. 93) i pozwalające na podstawowe zrozumienie zdarzeń dotyczących człowieka.

Istnieje w literaturze wiele danych empirycznych dotyczących **regulacyjnej mocy umiejętności przekładania perspektyw** (Caprara i wsp., 1988). Stwierdzono między innymi istnienie negatywnego związku pomiędzy poziomem tej umiejętności, a występowaniem agresywnych zachowań (Malinowska, 1985). Częściowo przyczyn zachowań nastawionych na atak i destrukcję należy się doszukiwać w defekcie zdolności trafnego odczytywania uczuć i intencji (Dodge, 1986). W tym sensie rozwijanie zdolności otwierania się na emocje innych ludzi sprzyja kształtowaniu się prospołecznego zachowania jako wymiaru przeciwstawnego do agresji.

Warto podkreślić, że jedną z form usprawniania zachowań komunikacyjnych są treningi decentracji interpersonalnej (polegające na koordynowaniu perspektyw: nadawcy i odbiorcy), czy podejmowania perspektywy społecznej, rozwijające umiejętności widzenia sytuacji nie tylko z własnej perspektywy (Selman, 1971; Feffer, 1973). Służą temu celowi różne działania polegające na treningowym prezentowaniu, omawianiu, modelowaniu i ćwiczeniu zachowań komunikacyjnych (Mellibruda, 1986; Jakubowska i in., 1987; Gordon, 1993, 1994).

Adekwatność emisji

Pojęcie **sprawności** komunikacyjnej może budzić wątpliwości ze względu na nieco mechanistyczny wydźwięk tego terminu. Przyjęte w tej pracy jego rozumienie nie wiąże się z „konwersacyjną skutecznością za wszelką cenę”. Za zachowania komunikacyjne znamionujące wysoką sprawność uważane są te, które mają cechy współpracy nadawcy z odbiorcą, a nie walki czy manipulacji. Stąd np. akt komunikacyjny polegający na przerywaniu rozmówcy w przysłowiowe „pół słowa” traktowany jest w niniejszej pracy raczej jako czynnik negatywny odbioru (jako brak słuchania — „podążania za”) niż pozytywny („przegadanie”) — poprzez przejęcie głosu.

Z jednej strony wiadomo, że umiejętności potrzebne do emisji są częściowo budowane przez np. zdolność do właściwego odbioru, czyli między innymi trafność kategoryzowania wymagań danej sytuacji. Splot tych umiejętności jest więc oczywisty. Z drugiej strony istnieją dane mówiące, że umiejętności w zakresie emisji nie muszą się wiązać z umiejętnościami cechującego go dobrego odbiorcę.

Adekwatne wypowiedzianie się obejmuje, lecz nie ogranicza się do formułowania i przekazywania informacji z wykorzystaniem środków werbalnych

i niewerbalnych, odpowiednich do danej sytuacji społecznej. Kryteria adekwatności odnoszą się więc tak do sposobu realizacji przekazu (jasny, wyraźny), jak i zrozumienia i uwzględnienia kontekstu społecznego, w której przebiega interakcja. Jako jeszcze jedno kryterium można traktować uwzględnienie bieżącego kontekstu interpersonalnego, czyli między innymi dokonywanie w swej wypowiedzi zmian, gdy informacje zwrotne ukazują brak zrozumienia u odbiorcy.

Konstrukcja Testu Sprawności Komunikacyjnej

W pierwszym etapie opracowywania narzędzia dokonano przeglądu literatury przedmiotu (Kanpp, Miller, 1985; Kurcz, 1987; Rubin, 1982) pod kątem opisywanych przejawów sprawności komunikacyjnej, czyli zachowań reprezentatywnych dla sprawności komunikacyjnej w zakresie odbioru, emisji i zmiany perspektywy. Na tej podstawie opracowano szereg zachowań stanowiących wyjściową rolę podtestów. W trakcie dalszej części pracy nad konstrukcją narzędzia:

1. opracowano zadania komunikacyjne tworzące poszczególne pozycje testu,
2. opracowano system kategorii opisu zachowań komunikacyjnych, uznanych za diagnostyczne dla sprawności komunikacyjnej,
3. przeprowadzono badania pilotażowe przy pomocy opracowanych zadań tworzących wersję eksperymentalną testu. Etap ten pozwolił wyselekcjonować wartościowe podtesty na podstawie ich mocy dyskryminacyjnej i trafności treściowej,
4. przeprowadzono badania poprawioną wersją testu (zmiany w konstrukcji części z zadań), czyli właściwym testem do badania sprawności komunikacyjnej, prowadzące do określenia jego własności psychometrycznych.

W pierwszym zestawie było 15 subtestów, w zestawie końcowym jest ich 10. Eliminacja lub pozostawienie danego zadania komunikacyjnego zależało od jego mocy dyskryminacyjnej.

Moc dyskryminacyjna poszczególnych podtestów i zgodność wewnętrzna Testu Sprawności Komunikacyjnej

Moc dyskryminacyjna

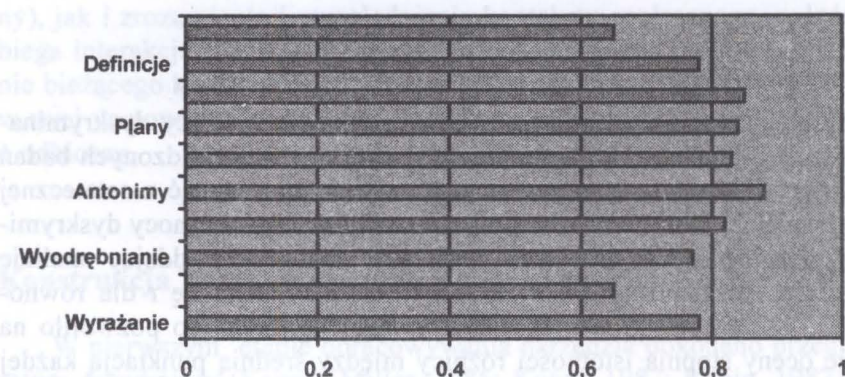
Pierwszy etap analizy wyników stanowiło określenie mocy dyskryminacyjnej poszczególnych pozycji. W oparciu o wyniki przeprowadzonych badań u 132 osób zbadano moc dyskryminacyjną *ex post*, aby usunąć z ostatecznej wersji te pozycje, które nie różnicowały odpowiedzi. Analizy mocy dyskryminacyjnej poszczególnych dziesięciu podtestów dokonano poddając analizie wyniki skrajne przebadanej grupy. Przeprowadzono statystykę *t* dla równolicznych 21 osobowych grup o skrajnym wyniku ogólnym, co pozwoliło na dokonanie oceny stopnia istotności różnicy między średnią punktacją każdej pozycji oddzielnie dla grupy o wysokim ogólnym wyniku i grupy o niskim wyniku ogólnym. Otrzymane wartości *T* dla poszczególnych podtestów zawiera tabela 1.

Tabela 1. Moc dyskryminacyjna Testu Sprawności Komunikacyjnej TASK

Numer	Podtesty	Wartość T	Wartość phi
	Nazwa		
1.	Wyrażanie	21	0,78
2.	Rozpoznawanie	6,81	0,65
3.	Wyodrębnianie	12,7	0,77
4.	Inferencje	12,8	0,82
5.	Antonimy	32	0,88
6.	Słuchanie	26	0,83
7.	Plany	19	0,84
8.	Perspektywy	20,5	0,85
9.	Definicje	22	0,78
10.	Końcówki	13	0,65

Dla każdej pozycji obliczony został współczynnik korelacji punktowo-czteropolowej *phi* (Brzeziński, 1980). Współczynniki analizowanych podtestów mieściły się w granicach 0,88-0,65, okazały się więc statystycznie istotne (tab. 1). Rezultaty analizy mocy dyskryminacyjnej poszczególnych podtestów świadczą o tym, że dziesięć pozycji, które zostały po badaniach pilotażowych zakwalifikowane do badań własnych, posiadają moc różnicującą.

Wykres 1. Wykres mocy dyskryminacyjnej Testu Sprawności Komunikacyjnej TASK



Rzetelność testu ustalono określając jego wewnętrzną zgodność. Parametr ten określa stopień w jakim poszczególne pozycje testu korelują z wynikiem ogólnym. Stanowi jedną z odmian oceny rzetelności (Brzeziński, 1980). Wielkość uzyskanego współczynnika rzetelności przekraczała minimalną wartość (0,75) podawaną przez F.B. Davisa (cyt. za: Brzeziński, 1978), jako wystarczającą do uzyskania rzetelności narzędzia.

Tabela 2. Rozkład korelacji pozycji testu z ogólnym wynikiem testu TASK

Nr pod-testu	Nazwa podtestu	Suma TSK	Rozkład korelacji $p < .05$									
			Podtesty									
			Nr 1	Nr 2	Nr 3	Nr 4	Nr 5	Nr 6	Nr 7	Nr 8	Nr 9	Nr 10
	SUMA TSK	1.00	0.79	0.66	0.77	0.82	0.88	0.83	0.84	0.85	0.78	0.65
1.	Wyrażanie	0.79	1.00	0.52	0.60	0.57	0.67	0.62	0.63	0.65	0.53	0.43
2.	Rozpoznawanie	0.66	0.52	1.00	0.52	0.60	0.59	0.44	0.51	0.45	0.46	0.16
3.	Wyodrębnianie	0.77	0.60	0.52	1.00	0.64	0.68	0.55	0.61	0.55	0.51	0.43
4.	Inferencje	0.82	0.57	0.60	0.64	1.00	0.71	0.72	0.62	0.63	0.56	0.44
5.	Antonimy	0.88	0.67	0.59	0.68	0.71	1.00	0.72	0.70	0.70	0.58	0.52
6.	Słuchanie	0.83	0.62	0.44	0.55	0.72	0.72	1.00	0.68	0.67	0.58	0.51
7.	Plany	0.84	0.63	0.51	0.61	0.62	0.70	0.68	1.00	1.73	0.66	0.47
8.	Perspektywy	0.85	0.65	0.45	0.55	0.63	0.70	0.67	0.73	1.00	0.71	0.53
9.	Definicje	0.78	0.53	0.46	0.51	0.56	0.58	0.58	0.66	0.71	1.00	0.56
10.	Końcówki	0.65	0.43	0.16	0.43	0.44	0.52	0.51	0.47	0.53	0.56	1.00

Wnioski

Rezultaty badań przeprowadzonych wśród 132 osób pokazują, że ogólnie, większej obiektywności w badaniu zachowań komunikacyjnych sprzyja położenie nacisku na ich aspekt pragmatyczny oraz, że pomocne są materiały testowe wywołujące i ukierunkowujące aktywność komunikacyjną. Etap badań pilotażowych był czasochłonny lecz okazał się konieczny i owocny ponieważ analiza zarówno uzyskanego materiału empirycznego, jak i samego przebiegu kolejnych przeprowadzanych badań pozwoliła wyłonić pożądane cechy materiału testowego.

Obliczone wartości współczynnika mocy dyskryminacyjnej dla każdego podtestu wykazały, że opracowane podtesty mają wystarczającą wartość różnicującą i mogą po dalszym opracowaniu mieć zastosowanie do badania różnic interpersonalnych w komunikowaniu się. Podane wyniki nie upoważniają jeszcze do szerokiego stosowania tego zestawu zadań, które obciążone są konsekwencjami badania grupy składającej się tylko ze studentów. Jednak w odniesieniu do tej populacji, podtesty w zrealizowanej tu postaci okazały się użyteczne. Jednak pozostaje otwarte pytanie: czy uzyskany przez daną osobę wynik odzwierciedla realny poziom badanej cechy czy też jedynie dana sytuacja skłaniała ją do określonego zachowania. Jest to jednocześnie refleksja nad tym, w jakiej mierze udało się zrealizować cel przedstawianych w niniejszej pracy badań. Z jednej strony za mankament trzeba uznać brak obliczenia stałości otrzymanych wyników — rzetelność obliczono bowiem metodą szacowania zgodności wewnętrznej. Z kolei na nieprzypadkowość tych wyników przemawia ich silna korelacja z kryterium zewnętrznym.

Przeprowadzone badania miały między innymi służyć poszukiwaniu odpowiedzi na pytanie: Jak testowo badać pewne wybrane aspekty sprawności komunikacyjnej? Uzyskane rezultaty przemawiają za możliwością skutecznego badania sposobu komunikowania się w toku eksperymentu, laboratoryjnego jednak tych w warunkach **badanie obejmuje wąski zakres zachowań komunikacyjnych. Zakres ten jest określony przez kontekst zadaniowy tkwiący w samej sytuacji dokonywania badania.**

Wyniki przeprowadzonych badań upoważniają do wniosku, że opracowany zestaw podtestów pozwala względnie trafnie i rzetelnie badać eksplorowane zjawisko, czyli mierzyć wg przyjętych kryteriów zachowań komunikacyjnych, świadczących o sprawności komunikacyjnej. Przedstawiony materiał testowy okazał się przydatny do badania różnic indywidualnych w zakresie zachowań werbalnych. Dzięki zróżnicowaniu tego materiału może spełniać także rolę uzupełniającą w stosunku do innych metod psychologicznych badających aktywność komunikacyjną lub dokładność inferencji logicznych.

Literatura

- Brzeziński, J. (1983). Społeczny kontekst postępowania diagnostycznego, [w:] Paluchowski, W.J. (Red.). *Z zagadnień diagnostyki osobowości*. Wrocław - Warszawa - Gdańsk - Łódź: PAN, Ossolineum.
- Caprara, G.V., Gennaro, A., Renzi, P. (1988). O studiach nad dyspozycjami agresji. „*Przegląd Psychologiczny*”, 31, 3.
- Cicourel, A.V. (1984). Etnometodologia, [w:] Mokrzycki, E. (Red.), *Kryzys i schizma. Antyścienceistyczne tendencje w socjologii współczesnej*. Warszawa: PIW.
- Daly, J.A., McCroskey, J.C. (1984). *Avoiding communication*. London: Sage Publications.
- Donaldson, M. (1986). *Myślenie dzieci*. Warszawa: WP.
- Feffer, M., Suchotliff, L. (1973). Decentering implications of social interactions, [w:] Argyle, M. (Ed.), *Social encounters*. London: Penguin Books Ltd.
- Gordon, T. (1993). *Wychowanie bez porażek*. Warszawa: PAX.
- Grzesiuk, L. (1979). *Style komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: UW.
- Grzesiuk, L. (1994). *Studia nad komunikacją interpersonalną*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Jakubowska, B., Jakubowski, J., Żypacewicz, A., Rylke, H. (Red.) (1987). *Ja i inni*. Warszawa: Wyd. Szkolne i Pedagogiczne.
- Kielar-Turska, M. (1989). *Mowa dziecka. Słowo i tekst*. Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Knapp, M.L., Miller, G.R. (eds.) (1985). *Handbook of interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage Publ.
- Mellibruda J., (1986). *Ja - Ty - My*. Warszawa: NK.
- Nęcki, Z. (1992). *Komunikowanie interpersonalne*. Wrocław: Ossolineum.
- Rubin, R. (1982). *Assesing speaking and listening. Competence at the college level: The communication competency assessment instrument*. London: Sage. Publ. House.

- Selman, R. L., (1971). *Taking another's perspective: Role taking development in early childhood*. Child development, 42.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. N.Y.: W.W. Norton.
- Wheless, V.E., Lashbrook, W.B. (1987). Style, [w:] McCroskey, J.C., Daly, J.A. *Personality and interpersonal communication*, ss. 243-271. Newbury Park: Sage, The Publishers for Professional Social Science.

SUMMARY

Dorota Ortenburger
Department of Psychology
Higher Teacher Education School
Częstochowa

MEASUREMENT OF SELECTED ASPECTS OF COMMUNICATIVE EFFICIENCY

The paper consists of two basic parts. The first one focuses on aspects of communicative efficiency illustrating the way of ordering of the initial quota of communicative tasks, assumed by the authoress, that form the construed tool. The authoress focuses on three dimensions of communicative efficiency: 1) accuracy and activity of an image, 2) adequacy of the emission, 3) change of communicative perspective.

An attempt at analysing psychometric properties of the construed set of sub-tests on the grounds of the authoress's own investigation is presented in the second part