

go własnego ducha i że stosowany w niej język niesie ze sobą własną prawdę, tzn. «odkrywa» i wyzwala coś, co odąd zaczyna istnieć”<sup>8</sup>. Rozmowa nie stanowi zatem kompilacji z góry założonych tez i przewidywanych wyników, lecz dzieje się, jest procesualna i otwarta. Zaprzeczeniem prawdziwej rozmowy, o jakiej pisze Gadamer, jest na przykład dobrze nam znana z mediów sytuacja, kiedy dziennikarz jedynie zadaje pytania, trzymając się kurczowo wcześniej przygotowanych kwestii. W istocie nie mamy do czynienia z rozmową, ale raczej z formą odpytywania rozmówcy, której nie towarzyszy „wysłuchanie się” w jego przeżycia. Taka „rozmowa” nie płynie warto, przypomina raczej zlepek urywanych zdań wyrażających fragmentaryczne opinie.

W nauce o komunikacji społecznej i mediach komunikacja rozumiana jest wielorako – jako transmisja, rozumienie, oddziaływanie, interakcja, ale także jako wymiana czy też element procesów społecznych<sup>9</sup>. Komunikacja jako transmisja oznacza przede wszystkim proces przekazywania informacji, idei, emocji, a istotę komunikowania w tym rozumieniu stanowi sam akt owego przekazu. Znacznie ciekawsze okazuje się postrzeganie komunikacji jako rozumienia. W tej optyce oznacza ona rozumienie innych, ale także wysiłki podejmowane, by zostać zrozumianym. Dzięki zdolności do łączenia poszczególnych jednostek w koherentną całość komunikacja ma także funkcję wspólnototwórczą. I wreszcie – jest ona tym, co pozwala artykułować normy grupowe, sprawować kontrolę czy definiować role społeczne poszczególnych aktorów.

Podstawowe cechy procesu komunikowania to intencjonalność, celowość, nastawienie na drugą osobę, interakcyjność, dialogowość, wspólnota kontekstu i skuteczność<sup>10</sup>. Szczególnie ważne dla osiągnięcia porozumienia komunikacyjnego są: nastawienie na drugą osobę (komunikuje się po to, by być zrozumianym), interakcyjność i dialogowość. Jeśli brak interakcyjności i dialogowości, rozmowa zaczyna przypominać monolog dwóch osób, staje się quasi-rozmową. Bez tych elementów komunikacja nie może być skuteczna, może stać się co najwyżej przekazem werbalnym albo werbalizacją myśli, nie prowadzi jednak partnerów interakcji do tego, co określam mianem spotkania.

Brak efektywnej komunikacji – zarówno na poziomie interpersonalnym, jak i grupowym – powinien kierować naszą uwagę ku kwestii empatii i wrażliwości<sup>11</sup>. Te dyspozycje poznawcze wydają się mieć kluczowe znaczenie dla

<sup>8</sup> H.G. G a d a m e r, *Prawda i metoda*, tłum. B. Baran, Inter Esse, Kraków 1993, s. 353.

<sup>9</sup> Por. T. G o b a n - K l a s, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002, s. 42n.

<sup>10</sup> Por. M. R z e s z u t k o - I w a n, *W stronę dialogu. O modelach, wymiarach i strategiach komunikacyjnych*, „Poznańskie Spotkania Językoznawcze” 2016, nr 32, s. 33.

<sup>11</sup> Termin „empatia” (niem. Einfühlung) wprowadził w roku 1873 Robert Vischera w kontekście percepcji dzieła sztuki. Pierwotnie terminem tym określano zdolność projektowania własnego

osiągnięcia porozumienia komunikacyjnego<sup>12</sup>. Porównując rozmaite definicje empatii, można zauważyć, że istotne jest w nich odniesienie do autentycznego zainteresowania innym człowiekiem. Nie chodzi jednak o zainteresowanie „zwyčajne”, ale o takie, które ma na celu dobrostan drugiego człowieka<sup>13</sup>. W monografii *(Nie)potrzebna wrażliwość* twierdzą, że empatia nie oznacza jedynie współdzielenia emocji z pozycji zewnętrznego, choć zaangażowanego obserwatora<sup>14</sup>. Nie polega tylko na biernym współczuciu – prowadzi bowiem do aktywnego działania. Prawdziwa osobowość altruistyczna charakteryzuje się przede wszystkim aktywnością i skłonnością do niesienia pomocy innym<sup>15</sup>.

Warto też wskazać na postawy, które mogą utrudniać, a nawet uniemożliwiać prawidłowy przebieg komunikacji<sup>16</sup>. Ogólnie mówi się o postawach ekskluzywnych, inkluzywnych i paralelnych. Ekskluzywizm uznaje, że jednostkowe poglądy i przekonania są jedynie słuszne i obowiązujące. To postawa zamknięta, wykluczająca i egotyczna, w znacznej mierze dysfunkcyjna wobec jakichkolwiek sytuacji komunikacyjnych. Ekskluzywizm zaprzecza istocie dialogu, który polega na byciu z innym człowiekiem<sup>17</sup>, na odrzuceniu dogmatyzmu i wiary w nadrzędność własnych poglądów, a w związku z tym również na zaakceptowaniu swojej omyłności. Jeśli w sytuacji komunikacyjnej pojawia się hegemonia, czyli asymetryczna relacja nadrzędności nadawcy wobec interlokutora, nie możemy mówić o jakiegokolwiek dialogiczności – jest to sytuacja panowania. Łagodniejszą formę ekskluzywizmu stanowi inkluzywizm. Moim zdaniem stanowi on postawę półotwartą, ponieważ wybiórczo dopuszcza do głosu innych i fragmentarycznie włącza ich optyki do systemu

---

„ja” na obiekt doświadczeń o charakterze estetycznym. Zanim w literaturze pojawiło się pojęcie empatii, badacze posługiwali się kategorią sympatii. Socjolog Charles Cooley uważał, że sympatia polega na dzieleniu się stanem umysłu i wyraźnie różni się od współczucia, które nie wymaga procesu rozumienia. Jego zdaniem wejrzenie w drugiego człowieka nie jest możliwe, jeśli nie jest sympatyczne (dzisiaj powiedzielibyśmy: empatyczne). George Herbert Mead, twórca interakcjonizmu symbolicznego, określał sympatię jako wzbudzenie w sobie postawy tego, komu się pomaga, i twierdził, że stanowi ona pochodną zdolności człowieka do podejmowania roli innej osoby, z którą się on identyfikuje (szerzej na ten temat zob. M. Szpunar, *(Nie)potrzebna wrażliwość*, Instytut Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej UJ, Kraków 2018).

<sup>12</sup> Zob. tamże; t a ż, *Niewrażliwa kultura. O chronicznej potrzebie wrażliwości w niewrażliwym świecie*, „Kultura Współczesna” 2018, nr 4(103), s. 13-23.

<sup>13</sup> Zob. M. K a ż m i e r c z a k, M. P ł o p a, S. R e t o w s k i, *Skala Wrażliwości Empatycznej*, „Przegląd Psychologiczny” 50(2007) nr 1, s. 9-24.

<sup>14</sup> Zob. S z p u n a r, *(Nie)potrzebna wrażliwość*.

<sup>15</sup> Zob. C. D. B a t s o n, *The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale 1991.

<sup>16</sup> Por. R. K o z ł o w s k i, *O pojęciach i funkcjach dialogu*, w: *Komunikacja – rozumienie – dialog*, red. B. Andrzejewski, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 1990, s. 74-77.

<sup>17</sup> Zob. F. L. C a s m i r, *Budowanie trzeciej kultury: zmiana paradygmatu komunikacji międzynarodowej i międzykulturowej*, w: *Komunikacja międzykulturowa. Zderzenia i spotkania*, red. A. Kapiściak, L. Korporowicz, A. Tyszką, Instytut Kultury, Warszawa 1996, s. 28-57.

własnych przekonań. Paralelizm z kolei akceptuje możliwość jednoczesnego istnienia wielu alternatywnych wizji rzeczywistości oraz prawo do uznawania ważności każdej z nich. To podejście najbardziej otwarte i pluralistyczne, doceniające różnorodność i odmiennność.