

ANALIZA DYSFUNKCJI INTERPERSONALNYCH ZWIĄZANYCH Z NOWYMI TECHNOLOGIAMI KOMUNIKACYJNYMI

ANALYSIS OF INTERPERSONAL DYSFUNCTION CONNECTED WITH INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY

Grażyna Osika

Abstrakt:

Przedmiotem niniejszej analizy są zagadnienia związane z konsekwencjami wykorzystywania cyfrowych technologii komunikacyjnych. Wydaje się, że problem ten jest szczególnie istotny ze względu na pojawianie się nowych wzorów zachowań komunikacyjnych, które obecnie diagnozowane są jako dysfunkcjonalne. Podejmowanie działań profilaktycznych wymaga rozpoznania ich specyfiki, artykuł jest próbą takiego rozpoznania.

Słowa kluczowe: dysfunkcja, społeczna interakcja, cyfrowe technologie komunikacyjne, kompetencje interpersonalne, kompetencje intrapersonalne.

Abstract:

The subject of this analysis are issues related to the consequences of using the information and communications technology. It seems that this problem is particularly important due to the emergence a new patterns of interpersonal communication, which are currently diagnosed as dysfunctional. Taking preventive action requires to recognition their specificity, the article is a attempt at such a diagnosis.

Keywords: dysfunction, social interaction, information and communications technology (ICT), interpersonal competence, intrapersonal competence.

Wprowadzenie

Od momentu kiedy magazyn *Time* w roku 1993 porównał Tima Bernera-Lee, twórcę języka HTML¹, do Gutenberga nie było wątpliwości, że nadchodzi nowa era komunikacji społecznej.² Po pierwszych zachwytach i komentarzach bardzo krytycznych na temat roli, jaką w życiu społecznym odegra to nowe medium, dzisiaj po dwudziestu latach przyszła pora na analizy bardziej obiektywne. Trudno nie zgodzić się Janem van Dijkiem kiedy stwierdza, że „hipnotyzujące właściwości interaktywnych mediów, multimediiów i hipermediów oraz zanurzenie się w świecie Internetu i wirtualnej rzeczywistości musi wywierać olbrzymi wpływ na nasze życie umysłowe.”³Pytanie jaki jest ten wpływ? Odpowiedź na nie wymaga prześledzenia zmian jakie dokonały się w efekcie zastąpienia bezpośrednich interakcji z otoczeniem fizycznym i społecznym interakcjami zapośredniczonymi. Podstawowa zmiana, jakiej dokonał Internet w komunikacji społecznej głównie dotyczy skali tego zapośredniczenia, ale także zakresu poziomów komunikacji, jakie dzięki temu medium mogą przebiegać⁴. Bowiem łączy on w sobie możliwości nawiązywania kontaktów o bardzo spersonalizowanym charakterze, ale także pozwala wchodzić w interakcje, które John B. Thompson określa jako pośrednią quasi – interakcje, typową dla impersonalnej komunikacji masowej.⁵

Najbardziej charakterystycznym wątkiem, który pojawia się w większości opracowań poświęconych wpływowi cyfrowych technologii komunikacyjnych, jest spostrzeżenie, że kontakt z ekranami wpływa negatywnie na rozwijanie tradycyjnych umiejętności komunikacyjnych. Dotyczy to poziomu neurologicznego, psychologicznego i społecznego, na przykład zauważono, że w efekcie długotrwałego komunikowania się za pośrednictwem komputera i urządzeń pochodnych, nie dochodzi do utrwalenia połączeń nerwowych w mózgu odpowiadających za kompetencje interpersonalne, albo w trakcie kontaktu uruchamiane są inne ośrodki mózgu.

¹ HTML: *HyperText Markup Language*, język który umożliwił powstanie World Wide Web.

² A. Briggs, P. Burke: *Społeczna historia mediów*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 354 – 355.

³ J. van Dijk: *Społeczne aspekty nowych mediów*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 291.

⁴ Dawid McQuail dokonała podziału całej komunikacji społecznej na: komunikację intrapersonalną, interpersonalną, grupową, międzygrupową, instytucjonalną oraz masową, patrz: D. McQuail: *Teoria komunikowania masowego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 36.

⁵ Zdaniem J.B. Thompsona pośrednia (medialna) quasi – interakcja dotyczy stosunków społecznych wytworzonych przez środki komunikowania masowego, czyli masowego poziomu komunikacji społecznej, o której pisze McQuail i odnosi się do komunikacji zachodzącej za pośrednictwem takich mediów jak książki, prasa, radio, telewizja czy Internet, patrz: J.B. Thompson: *Media i nowoczesność. Społeczna teoria mediów*. Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006, s. 90 – 94.

Przykładem mogą być efekty badań Sarah-Jayne Blakemore, która dzięki zastosowaniu funkcjonalnego rezonansu magnetycznego zdiagnozowała powody coraz częstszej ujawniania się samolubnych tendencji i braku zachowań empatycznych. Okazało się, że nastolatki podejmując codzienne decyzje korzystają z sieci neuronów usytuowanych w płacie skroniowym, który ukierunkowuje uwagę na samego siebie, natomiast osoby starsze wykorzystywały korę przedczołową, odpowiedzialną za ocenę wpływu naszych zachowań na innych.⁶ Rozpoznano także u nastolatków dużą trudność w interpretacji ekspresji mimicznych⁷ oraz niechęć do bezpośredniego kontaktu wynikającą z lęku przed nim. To z kolei spowodowało przeniesienie budowanych relacji społecznych do rzeczywistości wirtualnej, stąd tak duża popularność portali społecznościowych, takich jak MySpace czy Facebook, gier z silnie zaznaczonym charakterem społecznościowym, jak Second Life, World of Warcraft, itp.

Zdiagnozowane odstępstwa zachowań komunikacyjnych pokolenia cyfrowych tubylców są rozpoznawane jako dysfunkcje zachowań społecznych. Wiadomo jednak, zwraca na to uwagę Robert K. Merton, że natura dysfunkcji, ze społecznego punktu widzenia jest zróżnicowana. Chodzi o to, że za dysfunkcje uznaje się rezultaty zachowań społecznych utrudniające adaptację do danego systemu społecznego i wtedy stanowią one źródło napięć i deformacji. Ale dysfunkcje to także rezultaty zachowań społecznych umożliwiające modyfikację zachowań i wtedy stają się źródłem dynamiki i zmiany społecznej.⁸ Wręcz, w swojej pracy pod tytułem *Teoria socjologiczna i struktura społeczna* R. Merton podkreśla, że

„...nie wszystkie odchylenia [...] od panujących w grupie norm muszą być dysfunkcjonalne dla podstawowych wartości i przystosowania w grupie. Szytywne i ścisłe przestrzeganie wszystkich panujących norm byłoby funkcjonalne jedynie w grupie, która nigdy nie istniała, w grupie zupełnie statycznej i niezmiennej w statycznym i niezmiennym środowisku społecznym i kulturowym.”⁹ Tymczasem, w analizowanej problematyce, to właśnie cyfrowe technologie komunikacyjne decydują o dynamice i szybkości zachodzących obecnie zmian społecznych i kulturowych, określanych mianem

⁶ G.Small, G. Vorgan: *Imózg. Jak przetrwać technologiczną przemianę współczesnej umysłowości*. Wyd. Vesper, Poznań 2011, s. 56.

⁷ Tamże, s. 55 – 56.

⁸ R.K. Merton: *Paradygmat analizy funkcjonalnej w socjologii*. w: Współczesne teorie socjologiczne. Red. A. Jasińska – Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski. Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2006, s. 367.

⁹ R. Merton: *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2002, s. 243 - 244.

przyspieszenia. „Przyspieszenie XIX wieku było spowodowane rewolucją przemysłową, natomiast przyspieszenie XXI wieku to efekt technologii informacyjnej, która jest jednocześnie przyczyną i skutkiem, tym co różni przyspieszenie XIX od XXI jest jego szybkość.”¹⁰ Można zatem pokusić się o postawienie następującej tezy: rozpoznawana obecnie dysfunkcyjność interpersonalna jest efektem wypracowywania nowych wzorów zachowań komunikacyjnych, są one odstępstwem od obowiązującego „paradygmatu interakcyjnego”, ale jak podkreśla R.K. Merton „...pierwszym i zasadniczym celem paradygmatu jest zapewnienie tymczasowego uporządkowania reguł służących prowadzeniu właściwych i owocnych analiz.”¹¹ Natomiast tym, co utrudnia adaptację do zachodzących zmian jest szybkość, z jaką te zmiany zachodzą, to doprecyzowanie jest o tyle konieczne, że dzięki znajomości kontekstów społecznych, sama problematyka nowych wzorów zachowań komunikacyjnych ma szansę stać się bardziej czytelna.

Określenie i podejmowanie działań prewencyjnych wymaga rozpoznania specyfiki zmian zachowań interakcyjnych. Zatem na obecnym etapie analizy konieczne wydaje się określenie obecnie istniejącego „paradygmatu interakcyjnego”, czyli ustalenie reguł, które przyjmuje się za najbardziej funkcjonalny wzór przebiegu interakcji, a następnie przeanalizowanie zmian – odstępstw od tego paradygmatu, jako zarys nowego wzoru zachowań komunikacyjnych, tym zagadnieniom zostaną poświęcone kolejne fragmenty niniejszych rozważań.

1. Inteligencja emocjonalna jako zoptymalizowany wzór zachowań interpersonalnych

Daniel Goleman we wprowadzeniu do zbiorowego opracowania poświęconego inteligencji emocjonalnej pt.: *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne*¹² zwraca uwagę, że powstanie kategorii inteligencji emocjonalnej było efektem pracy zarówno teoretyków jak i praktyków z takich dyscyplin jak: neurologia, psychologia rozwojowa, teoria inteligencji, pedagogika praktyczna. Celem tej pracy było stworzenie programu profilaktycznego dla szkół, który dawał by odpowiedź na pytanie – czego muszą się nauczyć

¹⁰ G. Osika: *Fenomen autostrady a efekt przyspieszenia*. <http://depot.ceon.pl/handle/123456789/1690>, dostęp 2.06.2013.

¹¹ R.K. Merton: *Paradygmat analizy funkcjonalnej w socjologii*. w: Współczesne teorie socjologiczne. Red. A. Jasińska – Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2006, s. 371.

¹² D. Golemem: *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. w: *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne*. Red. P. Salovey, D.J. Sluyter. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 1999, s. 14 – 20.

dzieci, żeby mogły być szczęśliwe? W trakcie badań wyizolowano czynniki takie, jak: świadomość własnych uczuć i panowania nad nimi, kontrolowanie impulsów, empatia i zdolność przyjmowania określonych perspektyw widzenia, współpraca, umiejętność dyskusji, ogólnie czynniki te można zaliczyć do dwóch rodzajów kompetencji: emocjonalnej i społecznej. Sukces programu profilaktycznego określany mianem „ruchu wiedzy emocjonalnej” został wsparty ogłoszonym w 1983 roku modelem inteligencji wielowymiarowej Howarda Gardnera, który do standardowego akademickiego modelu, opartego na umiejętnościach analitycznych dodał umiejętności werbalne, ruchowe oraz personalne, na które składa się inteligencja interpersonalna i intrapersonalna. Jednakże dopiero Peter Salovey i John D. Mayer rozwinęli i doprecyzowali, o jaki zestaw kompetencji chodzi.

Niewątpliwą zasługą prac nad inteligencją emocjonalną, było zwrócenie uwagi na wagę tego typu kompetencji w codziennym funkcjonowaniu, oraz podjęcie namysłu, na temat tego, jakie warunki są korzystne do osiągnięcia wysokiego poziomu tych kompetencji, między innymi, zwrócono uwagę na ich neurologiczny aspekt.

P. Salovey i J. D. Mayer inteligencję emocjonalną definiują, jako „...*zdolność do postrzegania emocji, dostępu do nich i takiego ich aktywowania, by towarzyszyły myśleniu; zdolność do rozumienia emocji i posiadania emocjonalnej wiedzy, które pozwalają regulować emocje i sprzyjają rozwojowi emocjonalnemu i intelektualnemu.*”¹³ Buduje zatem zestaw kompetencji konieczny do pełnego wykorzystania swojego potencjału emocjonalnego w działaniach intelektualnych i społecznych, i w takim sensie jest ona nieodzownym składnikiem zachowań komunikacyjnych. W wymienianych przez Daniela Goldmana,¹⁴ za P. Saloveyem i J. D. Mayerem, umiejętnościach, składających się na ogólne ramy kompetencji emocjonalnej, mowa o tzw. kompetencjach osobistych - intrapersonalnych, wskazujących na sposób w jaki radzimy sobie z samym sobą, do których zalicza:

- Samoświadomość - czyli wiedzę o samym sobie, na którą składa się:
 - Samoświadomość emocjonalna – diagnoza swojego stanu i ocena potencjalnego wkładu w interakcję.
 - Adekwatna samoocena – wypracowane i na bieżąco modyfikowane schematy Ja.

¹³ P. Salovey i J. D. Mayer: *Czym jest inteligencja emocjonalna. w: Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne.* red. P. Salovey, D.J. Sluyter, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 1999, s. 26.

¹⁴ Daniel Goleman jest powszechnie uważany za twórcę pojęcia inteligencji emocjonalnej.

- Wiara w samego siebie – pewność siebie ugruntowana samoświadomością emocjonalną i samooceną.
- Samoregulację – czyli panowanie nad swoimi stanami wewnętrznymi, ze szczególnym uwzględnieniem:
 - Samokontrola – neutralne ujawnianie emocji, przekonań.
 - Autorefleksja – ocena swojego zachowania, swoim systemem wartości.
 - Ocena sprawstwa – ocena swojego udziału w interakcji, wpływu jaki mamy na zachowanie innych.
 - Przystosowanie – dostosowywanie swoich zachowań do bieżących potrzeb interakcji.
- „Samomotywację” – czyli umiejętność pobudzenia siebie do działania, dzięki:
 - Stawianiu sobie celów – motywowanie się do wchodzenia w interakcję, do podejmowania działania.
 - Przejmowaniu inicjatywy – gromadzenie doświadczeń interpersonalnych – ”eksperymentowanie ze swoim potencjałem”.
 - Optymizmowi – pozytywne nastawienie do interakcji i do podejmowanych działań.

Drugą grupę kompetencji stanowią tzw. kompetencje społeczne - interpersonalne, determinujące sposób w jaki radzimy sobie z innymi i tu wymieniamy:

- Empatię – czyli umiejętność uświadamiania sobie przeżyć innych osób, realizowana przez:
 - Słuchanie – odbieranie, interpretowanie, zapamiętywanie bodźców od uczestnika interakcji.
 - Akceptowanie różnorodności – nastawienie na odbiór tego, co dla danego uczestnika specyficzne, jednostkowe.¹⁵
 - Nastawienie usługowe – umiejętność przeniesienia uwagi na uczestnika interakcji.
 - Świadomość polityczna – umiejętność interpretowania zachowań uczestnika interakcji w kontekstach społecznych.

¹⁵Charles Berger zajmujący się problematyką komunikowania się i relacji wśród podstawowych warunków zaistnienia relacji wymienia wzajemną świadomość swojego istnienia i liczenie się ze sobą, wydaje się, że jest to cenne uzupełnienie wskazujące na istotę akceptowania różnorodności, patrz: ¹⁵ Berger Ch.: *Revisiting the relationship construct*, w: Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proktor II R. F.: *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Wyd. Rebis, Poznań 2006, s. 252.

- Umiejętności społeczne – umiejętność wzbudzania u innych pożądaných reakcji.¹⁶

Do umiejętności społecznych należy:

- Wpływanie na innych – czyli umiejętność przekonywania.
- Porozumienie – czyli słuchanie i „wysyłanie przekonujących argumentów”.
- Łagodzenie konfliktów – czyli umiejętne rozwiązywanie sporów.
- Przewodzenie – czyli inspirowanie i kierowanie działaniami innych.
- Katalizowanie zmian – czyli inicjowanie i kierowanie zmianą.
- Tworzenie więzi – czyli „pielęgnowanie instrumentalnych stosunków z innymi”.
- Współpraca – czyli pracę z innymi na rzecz wspólnego celu.
- Umiejętności zespołowe – tj. koordynowanie działań w zespole.

Opisany powyżej zestaw umiejętności, który obecnie uznaje się za najbardziej właściwy dla zoptymalizowanej interakcji międzyludzkiej wydaje się ulegać zmianie, kolejny fragment niniejszych rozważań jest próba uchwycenia istoty tych przemian.

2. Nowe wzory zachowań komunikacyjnych

W roku 2011 ukazała się ostatnia książka Sherry Turkle¹⁷ zawierająca wyniki piętnastoletnich badań¹⁸ dotyczących wpływu cyfrowych technologii komunikacyjnych na zachowania interpersonalne. We wprowadzeniu stawia ona taką diagnozę: *„postęp techniczny uzurpuje sobie miano swoistego architekta bliskości.[...] Zdobycze techniki są wielką pokusą wówczas, gdy funkcje, które obiecują, uderzają w ludzkie ograniczenia. Jak się okazuje mamy wiele słabości. Czujemy się samotni, ale boimy się bliskości. Cyfrowe kontakty i roboty społeczne oferują iluzję towarzystwa bez kłopotliwych wymogów przyjaźni. Życie w sieci daje nam*

¹⁶ D. Goleman: *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. Wyd. Media Rodzina, Poznań 1999, s. 48 – 50.

¹⁷ Sherry Turkle jest profesorem psychologii w Massachusetts Institute of Technology. Od 30 lat zajmuje się badaniem wpływu technologii cyfrowych na ludzkie zachowania. Efektem jej badań są trzy książki. Pierwsza, *The Second Self* wydana w 1984 roku była poświęcona fascynacji nową technologią i wirtualnością, co ważne były to dopiero początki sieciowości, kiedy sieć nie miała jeszcze charakteru masowego. Druga, opublikowana w 1995 roku *Life on the Screen* dotyczyła pozytywnego wpływu sieci na kształtowanie jednostkowej tożsamości. Ostatnia, *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other* ukazała się w 2011 roku. Książka ta pokazuje jak zmieniły się wzory zachowań pod wpływem nowych narzędzi komunikacyjnych.

¹⁸ S. Turkle: *Samotni razem. Dlaczego oczekujemy więcej od zdobyczy techniki, a mniej od siebie nawzajem*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013.

możliwość ukrycia się przed innymi, choć pozostajemy w nieustannej łączności. Wolimy wysłać SMS-y, niż rozmawiać.”¹⁹

Do najbardziej typowych przemian w komunikacji, zdiagnozowanych przez S. Turkle należą:

- Preferowanie zapośredniczonych form komunikacji interpersonalnej – kontakt bezpośredni jest rozpoznawany jako zbyt nachalny, lub nieuzasadniony.
- Nadawanie nowych funkcji interpersonalnym poszczególnym mediom – wybieranie trybów asynchronicznych, takich jak SMS –y, maile, używanie telefonu komórkowego jako medium nie do mówienia, ale pisanie albo wysyłania zdjęć, itp.
- Konieczność poczucia „bycia w stałym kontakcie” – przymus pozostawania w sieci, częstego sprawdzania nadchodzących wiadomości, w telefonach, na skrzynkach mailowych, na portalach społecznościowych, itp.
- Nowe granice ustalane dla kategorii tego co intymne/ publiczne – prowadzenie blogów²⁰ – publicznych pamiętników, umieszczanie swoich, często intymnych zdjęć na portalach społecznościowych, itp.

Poniżej, dla łatwiejszego zobrazowania, zestawiono w tabeli zmiany jakie zachodzą w odniesieniu do poszczególnych kompetencji. Pominięto, w niej kompetencje społeczne, są one bowiem konsekwencją kompetencji intrapersonalnych i empatii.

Tabela 1. Nowe wzory zachowań dla poszczególnych kompetencji

Samoświadomość	
Paradygmat:	Nowy wzór:
Samoświadomość emocjonalna – diagnoza swojego stanu i ocena potencjalnego wkładu w interakcję.	Samoświadomość emocjonalna - uniemożliwia ten typ diagnozy: <ul style="list-style-type: none"> • wybór „bezpiecznych” interakcji, • możliwość prowadzenia dużej liczby interakcji jednocześnie.
Adekwatna samoocena – wypracowane i na bieżąco modyfikowane schematy Ja.	Adekwatna samoocena – konstruowanie tzw. tożsamości kompozytowych: <ul style="list-style-type: none"> • <i>różne tożsamości, w różnych światach, w różnym czasie, w różnych przestrzeniach społecznych,</i> nie wymaga wypracowania schematu Ja (osobistego, społecznego).
Wiara w samego siebie – pewność siebie	Wiara w samego siebie – źródłem pewności

¹⁹ Tamże, s. 21.

²⁰ Patrz: P. Levinson: *Nowe, nowe media*. Wydawnictwo WAM, Kraków 2010, s. 39 – 40.

ugruntowana samoświadomością emocjonalną i samooceną.	siebie jest techniczna możliwość zerwania interakcji, usunięcia informacji o sobie, itp.
Samoregulacja	
Paradygmat:	Nowy wzór:
Samokontrola – neutralne ujawnianie emocji, przekonań.	Samokontrola – zapośredniczenie interakcji sprzyja stosowaniu silniejszych instrumentów komunikacyjnych, efekt „brutalizacji sieci”
Autorefleksja – ocena swojego zachowania, swoim systemem wartości.	Autorefleksja – ocena spójności swojego zachowania dotyczy prezentowanego aktualnie wizerunku, a nie pytań ogólnych: <ul style="list-style-type: none"> – kim jestem? – jakie mam zasady?
Ocena sprawstwa – ocena swojego udziału w interakcji, wpływu jaki mamy na zachowanie innych.	Ocena sprawstwa – brak pełnego sprzężenia zwrotnego, (zapośredniczenie) podnosi efektywność stosowania racjonalizacji, projekcji itp., prowokuje poczucie „bezkarności” interpersonalnej (mieszanie przestrzeni prywatnych/publicznych)
Przystosowanie – dostosowywanie swoich zachowań do bieżących potrzeb interakcji.	Przystosowanie - preferowanie asynchronicznych trybów komunikacyjnych nie wymaga wykształcania takich umiejętności.
„Samomotywacja	
Paradygmat:	Nowy wzór:
Stawianiu sobie celów – motywowanie się do wchodzenia w interakcję, do podejmowania działania.	Stawianie sobie celów – zbyt duża łatwość wchodzenia w interakcję związaną z anonimowością, pojawianiem się poczucia „przymusu” interakcyjnego.
Przejmowaniu inicjatywy – gromadzenie doświadczeń interpersonalnych – ”eksperymentowanie ze swoim potencjałem”.	Przejmowanie inicjatywy – nieprzeciętne możliwości ”eksperymentowanie ze swoim potencjałem”, ale brak czasu na wypracowanie holistycznego obrazu siebie – co z tych doświadczeń dla mnie wynika?, co mogę o sobie powiedzieć?
Optymizmowi – pozytywne nastawienie do interakcji i do podejmowanych działań.	Optymizm – możliwość przeszacowanego, pozytywnego nastawienie do interakcji – efekt „ <i>jesteś tym kim wierzę, że jesteś</i> ”.
Empatia	
Paradygmat:	Nowy wzór:
Słuchanie – odbieranie, interpretowanie, zapamiętywanie bodźców od uczestnika interakcji.	Słuchanie – ze względu na preferowanie asynchronicznych trybów komunikacyjnych bardzo zawężony, z dużym potencjałem imitacyjnym zestaw bodźców, nakładające się tryby interakcyjne, powierzchowny odbiór drugiej osoby

Akceptowanie różnorodności – nastawienie na odbiór tego, co dla danego uczestnika specyficzne, jednostkowe.	Akceptowanie różnorodności – ze względu na wybiórczy charakter zachowań autoprezentacyjnych, stosowanie uproszczeń, zasada zgodności stosowana jako filtr, efekt atrakcyjności „zderzeniowej” ²¹
Nastawienie usługowe – umiejętność przeniesienia uwagi na uczestnika interakcji.	Nastawienie usługowe – brak fizycznej obecności nie obliguje do skupienia się na uczestniku interakcji – możliwa „pozorna interakcja”
Świadomość polityczna – umiejętność interpretowania zachowań uczestnika interakcji w kontekstach społecznych.	Świadomość polityczna – brak kontekstów społecznych lub szczątkowe, przeniesione z realnego świata.

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Dokonane powyżej zestawienie poszczególnych kompetencji interakcyjnych, wskazuje na to, że mamy do czynienia z przemianami zachowań komunikacyjnych. Obecnie są one źródłem napięć i przejawem deformacji, dlatego rozpoznaje się je jako dysfunkcje skutkujące brakiem dostosowania społecznego. Jednakże, biorąc pod uwagę stopień wykorzystania w procesie komunikacji interpersonalnej cyfrowej technologii można spodziewać się, że wzory zachowania typowe dla tzw. cyfrowych tubylców będą stawały się coraz bardziej powszechne, i jako takie, staną się raczej źródłem dynamiki i zmiany społecznej. W takiej sytuacji zadania prewencyjne stają się nieoczywiste, czy należy zadbać o zachowanie starego paradygmatu zoptymalizowanych zachowań interpersonalnych wypracowanych jako inteligencja emocjonalna, czy raczej opracowywać i rozpowszechniać nowe zasady interakcji dla nowych wzorów interakcyjnych? Być może konieczne jest, tak jak miało to miejsce w przypadku inteligencji emocjonalnej, stworzenie nowego programu profilaktycznego dla szkół, który ponownie dałby odpowiedź na pytanie – czego muszą się nauczyć dzieci, żeby mogły być szczęśliwe?

G.Small i G.Vorgan podkreślają, że „rozwiązania tego rodzaju problemów są jak zawsze indywidualne, ale najogólniej rzecz ujmując, wszystko sprowadza się do znalezienia złotego środka między nowymi technologiami a rozwojem osobistym.”²² Z przeprowadzonych badań

²¹T. Szlendak: *Telehybrydy i digiromanse*, „Niezbędnik inteligenta – Polityka”, nr 8/2011.

²²G.Small, G. Vorgan: *Imózg. Jak przetrwać technologiczną przemianę współczesnej umysłowości*. Wyd. Vesper, Poznań 2011, s. 269 – 270.

wynika, że na przykład u osób grających w interaktywne gry komputerowe z innymi osobami, aktywują się obszary mózgu odpowiedzialne za kontakty społeczne, niektórzy z nich reagują nawet na bardzo subtelne sygnały interpersonalne. Z kolei Don Tapscott w *Cyfrowej dorosłości* zwraca uwagę, że gry korzystnie wpływają na rozwijanie umiejętności współpracy, to dzięki Internetowi narodziło się pojęcie zbiorowej inteligencji.²³ Należy także pamiętać, zdaniem J. van Dijka, że „ludzie posiadają niezwykłą zdolność rekompensowania niedoboru sygnałów w obrazach, dźwiękach, tekście i danych za pomocą innych wskazówek.”²⁴ Już w tej chwili wiadomo, że jako wskaźniki zaawansowania interakcji interpretuje się szybkość odebrania SmS-a czy maila, jego długość, dbałość o spersonalizowane sformatowanie, do ilu osób jest wysyłana informacja, itp. Znaczyło by to, że nie tyle mamy do czynienia z przemianami „istotowymi” ale raczej formalnymi, a wtedy zadaniem prewencji byłoby ustalenie reguł przekładu, podobnie jak w przypadku różnic kulturowych, żeby cyfrowi tubylcy i cyfrowi imigranci zostali wyposażeni w „słowniki zachowań interpersonalnych” umożliwiające wzajemną translację.

Bibliografia

1. Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proktor II R. F.: *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*. Wyd. Rebis, Poznań 2006.
2. Briggs A., Burke P.: *Spoleczna historia mediów*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
3. Carr N.: *Płytki umysł. Jak Internet wpływa na nasz mózg*. Wyd. Helion, Gliwice 2013.
4. Dijk van J.: *Spoleczne aspekty nowych mediów*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
5. Goleman D.: *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. Wyd. Media Rodzina, Poznań 1999.
6. Goleman D.: *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. w: *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne*. Red. P. Salovey, D.J. Sluyter. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 1999, s. 14 – 20.
7. P. Levinson: *Nowe, nowe media*. Wydawnictwo WAM, Kraków 2010.

²³ D. Tapscott: *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 183 – 185.

²⁴J.van Dijk: *Spoleczne aspekty nowych mediów*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 316.

8. McQuail D.: *Teoria komunikowania masowego*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
9. Merton R.K.: *Paradygmat analizy funkcjonalnej w socjologii*. w: Współczesne teorie socjologiczne T. 1. Red. A. Jasińska – Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski. Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2006, s. 366 - 375.
10. Merton R.: *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002.
11. Osika G.: *Fenomen autostrady a efekt przyspieszenia*. <http://depot.ceon.pl/handle/123456789/1690>, dostęp 2.06.2013.
12. *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne*. Red. P. Salovey, D.J. Sluyter. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 1999.
13. Salovey P., Mayer J. D.: *Czym jest inteligencja emocjonalna*. w: *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna. Problemy edukacyjne*. Red. P. Salovey, D.J. Sluyter. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 1999, s. 21 - 69.
14. Small G., Vorgan G.: *Imózg. Jak przetrwać technologiczną przemianę współczesnej umysłowości*. Wyd. Vesper, Poznań 2011.
15. Szlendak T.: *Telehybrydy i digiromanse*, „Niezbędnik inteligenta – Polityka”, nr 8/2011.
16. D. Tapscott: *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
17. Thompson J.B.: *Media i nowoczesność. Społeczna teoria mediów*. Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006.
18. Turkle S.: *Samotni razem. Dlaczego oczekujemy więcej od zdobyczy techniki, a mniej od siebie nawzajem*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013.

Grażyna Osika

Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania, Katedra Stosowanych Nauk Społecznych, ul. Roosevelta 26-28, 41-800 Zabrze, Budynek A, pokój 219.

E-mail: gra.o@poczta.fm