

# PAŃSTWO I SPOŁECZEŃSTWO

STATE AND SOCIETY

E-ISSN 2451-0858 ISSN 1643-8299

ROK XXV: 2025, NR SPECJALNY

Copyright© 2025 by the Author

Opublikowano w wolnym dostępie (Open Access) na licencji CC BY-NC-ND 4.0

DOI: 10.48269/2451-0858-pis-2025-sp-006

Data wpłynięcia: 20.03.2025

Data akceptacji: 13.06.2025



## KONSTRUKCJA SKALI AKTYWNOŚCI KOMUNIKACYJNEJ – POMIAR JAKOŚCI KOMUNIKOWANIA

**Zbigniew Nęcki**

prof. dr hab., Uniwersytet Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Wydział Nauk Społecznych i Filologii

<https://orcid.org/0000-0002-1007-8122>

### Streszczenie

Artykuł prezentuje problemy związane z pomiarem sprawności komunikowania techniką samoopisu. Prezentuje autorską skalę – Skalę Aktywności Komunikacyjnej (SAK) – składającą się z 42 stwierdzeń oraz wyniki badania grupy 301 osób. Na podstawie uzyskanych wyników opracowano krótki wariant skali, czyli Krótką Skalę Komunikacji (KASK) zawierającą 10 stwierdzeń. Wstępne dane sugerują wysoką wartość psychometryczną zarówno długiej, jak i krótkiej wersji. W podsumowaniu przedstawiono zestawienie cech sprzyjających poprawnej komunikacji.

**Słowa kluczowe:** komunikacja interpersonalna, pomiar sprawności komunikacyjnej, Skala Aktywności Komunikacyjnej (SAK)

### Construction of the Communication Activity Scale – measurement of communication quality Abstract

The article presents problems related to the measurement of communication efficiency using the self-description technique. It presents a self-constructed scale – Communication Activity Scale (SAK) – consisting of 42 questions and a survey of a group of 301 people. Based on the obtained results, a short variant of this scale was developed, i.e. KASK – 10 questions. Preliminary data suggest a high

psychometric value for both the long and short versions. In the summary, a list of features conducive to correct communication is presented.

**Key words:** interpersonal communication, measurement of communication efficiency, Communication Activity Scale (SAK)

## Wprowadzenie

Komunikacja międzyludzka jako podstawowy proces w budowaniu relacji społecznych jest obiektem badań dość efemerycznym. Wszyscy z komunikacją mierzymy się każdego dnia, a mimo to nie ma zgody co do jej precyzyjnego określenia<sup>1</sup>. Poziom trudności wzrasta, gdy chcemy dokonać pomiaru sprawności komunikacyjnej – subiektywne odczucia zadowolenia z własnych sposobów komunikacji są pewną możliwością, jednak poszukiwane są także kryteria jakości bardziej obiektywne. Głównym problemem jest relacja między tym, jak realnie przebiegają zachowania komunikacyjne człowieka, a jak zachowania te są uświadamiane. Poprawność komunikowania o swojej aktywności komunikacyjnej jest zależna od trafności samoobserwacji. Podobnie jak przy pomiarze osobowości pojawia się oczywisty kłopot związany z precyzowaniem określeń, cech, mechanizmów, aspektów, stron czy struktur. Dodatkowo komunikowanie na różnych poziomach jawi się dość zagadkowo. Nawyki, zdolności, motywacje i osobowość uczestników procesu komunikowania określają ich zachowania, ale też w oczywisty sposób wpływa na to aktualna sytuacja społeczna, interpersonalna, ekonomiczna, środowiskowa, fizyczna i instrumentalna, typ zadania (tematyka analizowana w rozmowie). Przebieg procesów komunikacyjnych to równoczesne procesy poznawcze, procesy emocjonalne i procesy motywacyjne. Kontekstem może być zróżnicowanie poziomu komunikacji, od dwuosobowej zaczynając, przez wieloosobową, masową, aż do międzykulturowej. Fenomen komunikowania ma bogate i różnorodne oblicza, a więc próby jego pomiaru wymagają wielu wstępnych decyzji metodologicznych.

Celem artykułu jest prezentacja skali do pomiaru jakości komunikowania, a więc sprawności jednostki w realizacji intencji przekazania i odebrania informacji od partnera interakcji. Chodzi o liczbowe przedstawienie kompetencji komunikacyjnej rozumianej jako jednostkowa zdolność i możliwie dokładny pomiar tej zdolności na skali od najmniej do najbardziej efektywnej. Przyjęty jest powszechnie zwyczaj jakościowego opisu poziomu wzajemnego porozumienia, jednak w wielu sytuacjach dogodniejsze jest operowanie jednostkami wyrażanymi liczbowo. W opisywanej metodzie przyjęto skalę o rozpiętości od 42 (kompetencje bardzo niskie) do 168 (kompetencje bardzo wysokie).

---

<sup>1</sup> Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2000; S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, tłum. P. Izdebski, A. Jaworska, D. Kobylńska, red. U. Jakubowska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

## Definicje komunikacji

Tematyka definiowania komunikowania ma długą tradycję naukową i pragmatyczną. Przegląd zawarty w pracy Franka E. Dance'a<sup>2</sup> obejmuje 103 określenia komunikowania, ale w odniesieniu do celu niniejszego artykułu wystarczy przytoczyć trzy wiodące przykłady określeń.

Najbardziej powszechne określenie pochodzi z teorii informacji i sprowadza się do stwierdzenia, że komunikacja to wymiana informacji między nadawcą i odbiorcą. Krytyka tej definicji nie jest potrzebna – w oczywisty sposób pomija ona fenomen wieloznaczności tych samych komunikatów, kontekstowe kreowanie znaczenia i wielostronność interpretacji intencji komunikacyjnych.

Inne ujęcie nawiązuje do owego aspektu wieloznaczności przekazów i opracowane jest w teorii relewancji<sup>3</sup>. Przyjmuje się tutaj, że komunikaty są formą łatwej lub całkiem trudnej zagadki, której rozwiązanie spoczywa na odbiorcy. Zadaniem nadawcy jest takie sformułowanie informacji, które odbiorcy umożliwia rozwiązanie zagadki, czyli trafnej interpretacji komunikatu. Zbyt trudna zagadka to komunikat niezrozumiały dla danego odbiorcy, choć możliwy do zrozumienia przez innego odbiorcę, bardziej kompetentnego lub bardziej zmotywowanego do poszukiwania sensu. A przecież nie zawsze odbiorca ma intencję poszukiwania znaczenia, gdy relacje między rozmówcami nie są dla jednej ze stron istotne. Można też wskazać na problem tajemniczego wpływu kontekstu, nawet w tak prostych sytuacjach jak wypowiedź zawierająca oceny. „O, jak już blisko do domu!” może oznaczać 100 metrów, ale i 100 kilometrów, w zależności od sposobu przemieszczania się, piechotą lub autem. Teksty takie jak „splątania kwantowe” (pojęcie z zakresu fizyki) lub „konfluencja na granicach ego przy triangulacji relacji” (pojęcie z zakresu psychologii Gestalt) są oczywiste dla specjalistów, dla innych odbiorców stają się zagadkowe. Dodatkowym czynnikiem zakłócającym skuteczność interpretacji jest oszacowanie poziomu szczerości rozmówców, np. w tak ważnych wypowiedziach jak teksty odnoszące się do układów między rozmówcami, czyli kreowanie i zmiana typu bliskości czy emocjonalnej strony relacji. A więc wypowiedzi czysto relacyjne („szanuję [lubię, podziwiam, uznaję, wspominam] cię bardzo”) są kolejnym problemem zagadki komunikacyjnej: na ile szczerze są takie stwierdzenia?

Trzeci rodzaj określeń definicyjnych nie nawiązuje do wiadomości czy wieloznaczności, lecz do skutków wypowiedzi, aktów komunikacyjnych. Nawiązuje do klasycznej tezy Johna Austina<sup>4</sup>, iż komunikowanie to kreacja rzeczywistości społecznej, tworzenie, a nie opisywanie świata, w którym żyjemy. Definicja najbliższa autorowi to określenie pragmatyczne i lingwistyczne, według którego

<sup>2</sup> F.E. Dance, *Human Communication Theory. Comparative essays*, Harper & Row, New York 1982.

<sup>3</sup> D. Sperber, D. Wilson, *Relevance: communication and cognition*, B. Blackwell, Oxford 1986.

<sup>4</sup> Z. Nęcki, *op. cit.*

komunikowanie to wymiana symboli werbalnych, wokalnych i niewerbalnych dla koordynacji zachowania między rozmówcami<sup>5</sup>. Tak więc skuteczność komunikowania może być określana pod kątem wpływu na stan relacji między rozmówcami. Im bardziej działania są skoordynowane, tym wyżej można ocenić jakość komunikowania. Do tego pamiętać trzeba, że owa koordynacja dotyczy sytuacji aktualnej i sytuacji przyszłej. Aktualność to akty metakomunikacyjne (czyli porządkowanie procesu porozumiewania się, komunikacja o komunikacji) i akty pragmatyczne (czyli wypowiedzi sterujące zachowaniem, takie jak rozkaz czy prośba). Przyszłe wzajemne układy społeczne i związane z nimi zachowania zależą w znacznym stopniu od uzgodnienia wiedzy rozmówców o sobie wzajemnie i o innych obiektach, najogólniej mówiąc o świecie. Także potrzebne jest uzgodnienie systemu wartości zawierających preferencje ewaluacji *in plus* lub *in minus* obiektów uznanych za znaczące. Innymi słowy, chodzi o to, co uważa się za rzeczywisty stan spraw i co – mówiąc najkrócej – jest uważane za dobre, a co za złe. Stałym utrudnieniem pomiaru jakości komunikowania jest też dwoistość celów – pierwszym jest referencja, czyli informacja o świecie, a drugim – aspekt, cel relacyjny, czyli formowanie pożądanego stanu układu między komunikującymi się stronami.

### Problem pomiaru

Owe problemy definicyjne utrudniają poszukiwanie sposobów pomiaru jakości komunikowania, ponieważ pojawia się trudne pytanie, co w końcu mamy mierzyć. Najlepiej byłoby mierzyć wspólnotę znaczeń, ale ich określenie to kolejny trudny aspekt. Niemniej podobnie jak w innych kwestiach korzyści z prób pomiaru są na tyle znaczne, że trzeba się ich podjąć ze świadomością (gorzką) pewnego upraszczania. Czyli dążąc do użycia liczb w charakterystyce jakości komunikowania, usprawiedliwić się trzeba praktyczną wagą takiego ujęcia, z pełną świadomością ograniczeń procedury pomiaru.

Techniki pomiaru kompetencji komunikacyjnych polegają na rozmaitych sposobach obserwacji i rejestracji zachowania komunikujących się ludzi lub na stosowaniu rozmaitych skali postaw, kwestionariuszy czy testów samooceny. Zapewne techniki obserwacji zachowania pod kątem wybranych wskaźników (np. liczba słów, feedback werbalny, spojrzenia, długość trwania ciszy) są bardziej wiarygodne, jednak trudniejsze w zastosowaniach. Z kolei skale postaw wymagające samooceny osób badanych są łatwiejsze w zastosowaniach, ale mniej wiarygodne. Dla celów praktycznych są jednak może niekonieczne, ale przydatne. Słusznie upowszechniło się przekonanie, że najkorzystniejsze dla poznania rzeczywistych procesów komunikacji jest połączenie tych tradycji, czyli analiza zachowania i analiza samoopisu.

---

<sup>5</sup> Zob. *ibidem*, s. 98.

## Wskaźniki jakości komunikowania

Co obserwować? W literaturze przedmiotu liczba rozmaitych elementów zachowań komunikacyjnych jest ogromna. Dość wyczerpującą listę przedstawia w znakomitym przeglądzie badań nad pomiarem kompetencji komunikacyjnej John M. Wiemann<sup>6</sup>. Obserwowalne zachowania odnoszą się według niego do pięciu kompetencji komunikacyjnych, którymi są: zarządzanie interakcją, empatia, wsparcie/afiliacja, społeczny kontekst i plastyczność zachowania. Z kolei konkretne zachowania to: spojrzenia, ruchy oczu, kiwanie głową, szybkość mówienia, uśmiech, dystans fizyczny, otwartość sylwetki, wskaźniki rozluźnienia, zabawa przedmiotami, drobne trudności w wymowie, odwzajemnienie ekspresji emocji, długość pauz, przerywanie wypowiedzi rozmówcy, płynność przejmowania tur, gestykulacja, wiercenie się, narzucanie swej tematyki rozmów. Tego rodzaju zestawień można przytoczyć kilkadziesiąt, ale niech to jedno wystarczy dla prezentacji możliwych wskaźników.

Gdy przejść od konkretnych zachowań (słowa, gesty, miny, spojrzenia itd.) do sprawy wymiarów kompetencji komunikacyjnej, także spotykamy bogactwo możliwości jej pomiaru. Jedną z nich<sup>7</sup> jest skala Social Skills Inventory (SSI) autorstwa Ronalda Riggio zawierająca sześć fenomenów zdolności społecznych opisanych jako warunki poprawnej komunikacji<sup>8</sup>. Są to: Emocjonalna ekspresja, Emocjonalna wrażliwość, Emocjonalna kontrola, Ekspresywność społeczna, Społeczna wrażliwość, Społeczna kontrola.

Podobnie jak przy wielu innych fenomenach psychologicznych owych podskal czynników może być od dwu do dwunastu – i więcej. Własne propozycje w tym względzie obejmują czternaście czynników i podane są w dalszej części artykułu.

### Przykład skali pomiaru jakości komunikowania. Podejście Jamesa McCroskeya

Istnieje wielość testów zajmujących się specyficznymi dziedzinami, takimi jak komunikacja małżeńska, komunikacja w zarządzaniu, komunikacja w relacji lekarz–pacjent itd. Chodzi jednak o metodę mierzącą sprawność ogólną, dlatego przedstawiony w niniejszym artykule kwestionariusz ma służyć pomiarowi ogólnych umiejętności komunikacyjnych, bez segmentacji na typy relacji i pola problemowe, czyli tematykę przekazu.

---

<sup>6</sup> J.M. Wiemann, *Explication and test of a model of communicative competence*, „Human Communication Research” 1977, vol. 3, issue 3, s. 195–213, <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1977.tb00518.x>.

<sup>7</sup> R.E. Riggio, *Assessment of Basic Social Skills*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1986, vol. 51, issue 3, s. 649–660.

<sup>8</sup> Por. *Interpersonal communication*, vol. I–IV, eds. M. Knapp, J. Daly, London 2010.

Jeden z takich testów to Personal Report of Communication Apprehension (PRCA) autorstwa Jamesa McCroskeya<sup>9</sup>. Warto zauważyć, że opracował on test mający 25 stwierdzeń, ale w praktyce okazał się on mniej przydatny niż wersja skrócona, składająca się z 10 stwierdzeń. Podobna jest intencja autora niniejszego artykułu – konstrukcja rozbudowanej wersji skali i jej syntetyczny skrót. Poniżej przytoczono skrócony wariant PRCA jako typowy przykład testu na komunikację (tabela 1).

### PRCA – forma krótka testu Jamesa McCroskeya<sup>10</sup>

Tabela 1. W jakim stopniu zgadzasz się z danym stwierdzeniem? 1 = zdecydowanie tak, 2 = raczej tak, 3 = trudno powiedzieć, 4 = raczej nie, 5 = zdecydowanie nie

|    |                                                                                     | Zdecy-<br>dowa-<br>nie tak | Raczej<br>tak | Trudno<br>powie-<br>dzieć | Raczej<br>nie | Zdecy-<br>dowanie<br>nie |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------------------|---------------|--------------------------|
|    | Punktacja                                                                           | 1                          | 2             | 3                         | 4             | 5                        |
| 1. | W trakcie spotkań szukam okazji, by wyrazić swoje zdanie                            |                            |               |                           |               |                          |
| 2. | W trakcie spotkań grupowych obawiam się wyrażać siebie                              |                            |               |                           |               |                          |
| 3  | Szukam okazji, by wyrażać publicznie swoje przekonania                              |                            |               |                           |               |                          |
| 4  | Swobodnie rozmawiam z przyjaciółmi, ale wystąpienia publiczne sprawiają mi trudność |                            |               |                           |               |                          |
| 5  | Gdy to tylko możliwe unikam publicznych wystąpień                                   |                            |               |                           |               |                          |
| 6  | Mówię dużo płynniej niż większość znanych mi osób                                   |                            |               |                           |               |                          |
| 7  | Lubię angażować się w dyskusje grupowe                                              |                            |               |                           |               |                          |
| 8  | Nie lubię „pogrywać” głosem czy mimiką                                              |                            |               |                           |               |                          |
| 9  | Obawiam się mówić równocześnie z innymi                                             |                            |               |                           |               |                          |
| 10 | Chętnie bym wystąpił w lokalnej telewizji                                           |                            |               |                           |               |                          |

Źródło: J. McCroskey, *Validity of the PRCA as an Index of Oral Communication Apprehension*, [w:] *Interpersonal communication*, vol. I: *Introduction, history and communicator characteristics*, eds. M. Knapp, J. Daly, SAGE, London 2010, s. 132. Tłum. Z.N.

<sup>9</sup> J. McCroskey, *Validity of the PRCA as an Index of Oral Communication Apprehension*, [w:] *Interpersonal communication*, vol. I: *Introduction, history and communicator characteristics*, eds. M. Knapp, J. Daly, SAGE, London 2010, s. 121–137.

<sup>10</sup> Za: *ibidem*, s. 132.

Obliczenia wyniku:

1. Dodaj punkty w stwierdzeniach: 2, 4, 5, 8, 9.
2. Dodaj punkty w stwierdzeniach: 1, 3, 6, 7, 10.

Wynik PRCA = 36 – (minus) punktacja ze stwierdzeń 1, 3, 6, 7, 10 + (plus) punktacja ze stwierdzeń 2, 4, 5, 8, 9.

Wyniki krótkiej wersji PRCA mieszczą się w zakresie od 10 do 50 ze średnią ok. 30 pkt. Dotychczasowe badania dają średnie wyniki ok. 27–28 pkt przy odchyleniu standardowym ok. 7 (siedmiu) pkt. Czyli wynik powyżej 34 pkt jest wysoki, poniżej 21 – raczej niski. Korelacja wyników testu długiego i krótkiego wynosi ok. 0,90, zaś korelacja między dwoma pomiarami, a więc badanie rzetelności (test – retest) też okazała się wysoka, ok. 0,74 dla grupy 243 studentów przy 5 tygodniach odstępu. Wyniki badań imponującej grupy 8,5 tys. uczniów i studentów uzyskały rozkład nieodbiegający istotnie od normalnego, a więc wskaźniki sugerują wiarygodność metody.

### Konstrukcja Skali Aktywności Komunikacyjnej (SAK)

Przedstawione działania doprowadziły do powstania dwu wersji kwestionariusza SAK – długiej (pełnej), czyli zawierającej 42 stwierdzenia i wersji skróconej, jaką jest Krótka Skala Komunikacji (KASK) zawierająca 10 stwierdzeń. Pierwsza wersja SAK powstała w 2002 r. jako zestaw stu kilkudziesięciu rozmaitych stwierdzeń na temat komunikacji. Drugie źródło to wstępna analiza czynników dla komunikacji, teoretycznie istotnych w świetle literatury przedmiotu<sup>11</sup>. Liczne korekty i kolejne wersje dały efekt w postaci skali składającej się z 42 stwierdzeń i 14 czynników. W każdym czynniku znajduje się zestaw trzech pytań, choć pierwotnie było ich cztery, co wydłużało test do 56 stwierdzeń. Z każdego czynnika zostały wyłączone te stwierdzenia, na które odpowiedzi były najmniej zróżnicowane, ich moc dyskryminacyjna była niewielka.

#### Aktualna wersja Skali Aktywności Komunikacyjnej

W tabeli 2 zaprezentowano całość SAK z podaną procentowo częstością odpowiedzi na poszczególne stwierdzenia. W badaniu udział wzięło 301 osób z rozmaitych grup społecznych. Widać, że w niektórych stwierdzeniach rozkłady odpowiedzi są bardzo skoncentrowane, w innych rozproszone. Było to podstawą do wyboru stwierdzeń do KASK.

---

<sup>11</sup> Z. Nęcki, *op. cit.* i przedstawiona tam literatura.

## Skala Aktywności Komunikacyjnej (Zbigniew Nęcki)

Punktacja:

w większości stwierdzeń punktacja to 4 = tak, 3 = raczej tak, 2 = trudno powiedzieć, 1 = raczej nie, 0 = nie. W stwierdzeniach zaznaczonych na szaro punktacja jest odwrotna, tj. 4 = nie, 3 = raczej nie, 2 = trudno powiedzieć, 1 = raczej tak, 0 = tak. Wynik końcowy to suma wszystkich punktów.

Instrukcja dla osoby badanej:

poniżej znajduje się szereg stwierdzeń dotyczących twoich nawyków w kontaktach z innymi. Zaznacz przy każdej odpowiedzi najbardziej zbliżoną do twojej opinii w danej kwestii. Nie ma tu odpowiedzi lepszych i gorszych, wszystkie szczerze odpowiedzi są dobre.

Tabela 2. Stwierdzenia skali SAK i procentowy rozkład odpowiedzi (100% = 301). W wierszach zaciemnionych punktacja jest odwrotna.

| Nr | Stwierdzenie                                             | Tak | Raczej tak | Raczej nie | Nie | Trudno powiedzieć |
|----|----------------------------------------------------------|-----|------------|------------|-----|-------------------|
| 1  | Cieszy mnie każda okazja do rozmowy                      | 31  | 43         | 9          | 4   | 13                |
| 2  | Lubię szczerze okazywać uczucia, być otwartym            | 36  | 40         | 13         | 4   | 7                 |
| 3  | Jestem znakomitym obserwatorem ludzi                     | 36  | 44         | 11         | 1   | 8                 |
| 4  | Mówię w sposób barwny, interesujący                      | 15  | 43         | 18         | 5   | 19                |
| 5  | Łatwo narzucam swoje tematy w rozmowie                   | 15  | 46         | 21         | 8   | 9                 |
| 6  | Zręcznie włączam żarty nawet w poważną rozmowę           | 24  | 32         | 26         | 11  | 7                 |
| 7  | Gdy trzeba, umiem mówić nieprawdę                        | 35  | 31         | 20         | 9   | 5                 |
| 8  | Umiem uspokajać nawet bardzo nerwowych rozmówców         | 23  | 41         | 20         | 3   | 12                |
| 9  | Jestem bardzo wrażliwy, łatwo mnie urazić                | 28  | 28         | 24         | 14  | 6                 |
| 10 | Łatwo wczuwam się w stan psychiczny innych               | 39  | 37         | 9          | 6   | 9                 |
| 11 | Szybko znajduję wspólny język z nowymi znajomymi         | 30  | 46         | 14         | 2   | 8                 |
| 12 | Żywo interesuję się losami innych                        | 27  | 43         | 17         | 9   | 6                 |
| 13 | Włączony telewizor bardzo mi przeszkadza w rozmowie      | 14  | 16         | 30         | 38  | 2                 |
| 14 | Zwracam baczną uwagę na wygląd, ubranie i fryzurę innych | 24  | 33         | 24         | 15  | 4                 |
| 15 | Jestem typem milczka, lubię mało mówić                   | 5   | 12         | 35         | 42  | 6                 |
| 16 | Krępię się mówić o sobie, o swoich przeżyciach           | 11  | 20         | 35         | 30  | 4                 |
| 17 | Cierpliwie słucham tego, co mi ludzie opowiadają         | 48  | 44         | 6          | 0   | 2                 |
| 18 | Zdarza mi się zacinać, długo szukać właściwych słów      | 9   | 21         | 43         | 23  | 4                 |
| 19 | Na przyjęciach bywam duszą towarzystwa                   | 10  | 29         | 31         | 12  | 18                |



|    |                                                                              |    |    |    |    |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 20 | Otwarcie pytam o znaczenie nieznanymi mi słów                                | 30 | 38 | 20 | 5  | 7  |
| 21 | Łatwo mi przychodzi udawać radość                                            | 13 | 21 | 35 | 38 | 8  |
| 22 | Gdy w trakcie rozmowy zapada cisza, czuję się głupio                         | 29 | 29 | 22 | 14 | 6  |
| 23 | Niełatwo jest mnie wyprowadzić z równowagi                                   | 20 | 30 | 27 | 16 | 7  |
| 24 | Łatwo się wzruszam nieszczęściami innych ludzi                               | 32 | 33 | 16 | 9  | 9  |
| 25 | Bardzo lubię rozmawiać z małymi dziećmi                                      | 30 | 33 | 17 | 13 | 8  |
| 26 | Lubię koncentrować uwagę na sobie                                            | 11 | 21 | 36 | 21 | 11 |
| 27 | Czuję się swobodnie nawet, gdy rozmawiam z kimś bardzo ważnym, z autorytetem | 17 | 32 | 31 | 21 | 8  |
| 28 | Żywo okazuję uczucia gestykulując, robiąc miny itp.                          | 34 | 35 | 20 | 6  | 5  |
| 29 | Łatwo nawiązuję nowe znajomości                                              | 32 | 43 | 16 | 4  | 5  |
| 30 | Chętnie się odślaniam, ujawniam swe prawdziwe opinie                         | 10 | 20 | 43 | 17 | 10 |
| 31 | Łatwo nudzę się tym, co ludzie do mnie mówią                                 | 29 | 49 | 11 | 4  | 7  |
| 32 | Umiem sprawnie opowiadać kawały                                              | 13 | 19 | 28 | 35 | 8  |
| 33 | Potrafię skutecznie przekonywać innych do swoich racji                       | 16 | 45 | 15 | 6  | 17 |
| 34 | Zawsze udaje mi się zabrać głos, gdy tego chcę                               | 17 | 51 | 17 | 7  | 8  |
| 35 | Łatwo potrafię grać, udawać, maskować się                                    | 22 | 29 | 27 | 12 | 11 |
| 36 | Łatwo mi przychodzi wymyślać tematy do rozmowy                               | 24 | 42 | 19 | 6  | 8  |
| 37 | Złoszczę się bardzo, gdy ktoś mi przerywa wypowiedź                          | 13 | 32 | 27 | 24 | 4  |
| 38 | Umiem dawać innym wsparcie, dodawać otuchy, siły                             | 44 | 42 | 5  | 2  | 7  |
| 39 | W wielu rozmowach uczestniczę tylko przez grzeczność                         | 13 | 21 | 39 | 20 | 7  |
| 40 | Wolę rozmawiać o sobie niż o innych ludziach                                 | 30 | 44 | 11 | 3  | 12 |
| 41 | Krępuje mnie publiczne zabieranie głosu                                      | 21 | 23 | 25 | 27 | 4  |
| 42 | Przywiązuję dużą wagę do swego wyglądu                                       | 34 | 42 | 15 | 5  | 4  |

Źródło: badania własne.

Na wykresie 1 znajduje się przedstawienie rozkładu całości wyników. Jak widać, układ jest dość symetryczny, z pewną kumulacją w środku. Teoretycznie wyniki mogą być zawarte w przedziale 0–168 pkt. Średnia teoretyczna znajduje się w okolicach 84 pkt, ale empirycznie najwięcej wyników to ok. 100 pkt.

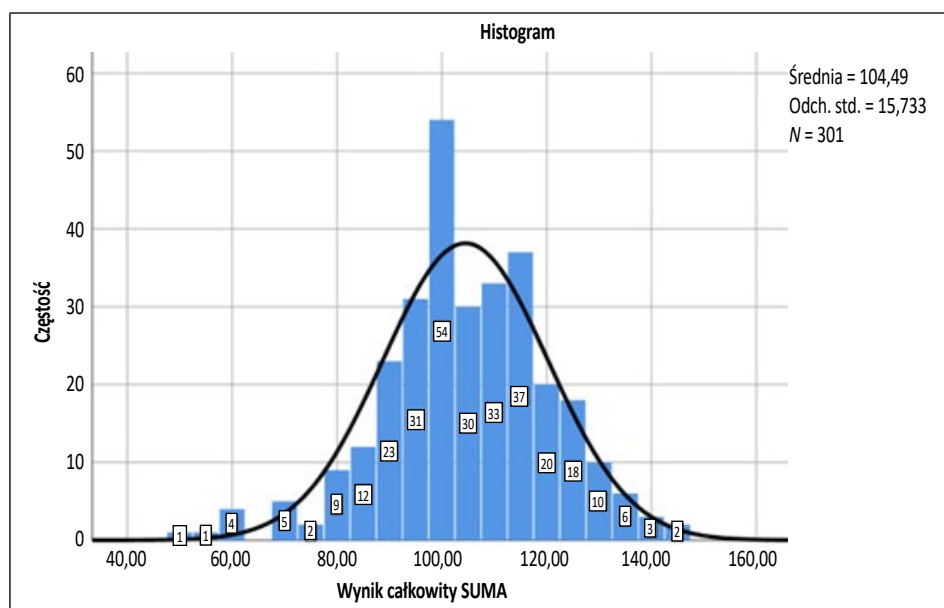
Spójrzmy zatem na ogólny rozkład całej skali SAK. Wykres 1 pokazuje poprawne, czyli zbliżone do rozkładu normalnego, zróżnicowanie wyników. Sugeruje to wiarygodność psychometryczną metody, choć nieco niepokojąco przedstawia się kumulacja w części centralnej skali. Empirycznie wyniki rozkładają się między 50 pkt a – w najlepszym pomiarze – 150 pkt; średnia to 104 pkt a odchylenie standardowe to 15 pkt. Wyniki wyższe niż 111 wskazują na wysokie

kompetencje komunikacyjne, wyniki poniżej 95 pkt to wskaźnik mniejszej kompetencji komunikacyjnej. Obszar między 95 a 111 można także potraktować jako przeciętną, średnią, którą także można podzielić na dwa poziomy, kierując się wielkością połowy odchylenia standardowego:

- niższa średnia (95–102 pkt),
- wyższa średnia (103–110 pkt).

Rozkład i punktacja w dość dużym stopniu pokrywają się z najczęstszym podziałem IQ na średnią (90–110) i wyższą (110–120). Niemniej w skali SAK chodzi właśnie o to, by oddzielić ogólny iloraz inteligencji od sprawności komunikowania. Ale czy jest to empirycznie możliwe? Można sobie wyobrazić osoby bardzo inteligentne z niskimi kompetencjami komunikacyjnymi (przy odpowiednio zdeformowanej osobowości), choć trudno jest sobie wyobrazić osobę o niskiej inteligencji, ale bardzo sprawnie realizującą swe komunikacyjne zamiary. Te dwie ważne zmienne są jednak do siebie zbliżone.

Wykres 1. Rozkład wyników Skali Aktywności Komunikacyjnej w badaniach 301 osób



Źródło: badania własne.

### Poszczególne podskale, czynniki

Podobnie jak testy inteligencji składają się z podskal, tak i SAK zawiera rozmaite czynniki odnoszące się do sprawności szczegółowych. Stwierdzenia SAK przydzielone są do czternastu czynników obejmujących najczęściej poruszane charakterystyki komunikacyjnych procesów. Jak wspomniano, ich lista jest wynikiem

analizy teoretycznej pola problemowego, ale czysta statystyczna analiza czynnikowa w dużym stopniu potwierdza taki właśnie układ czynnikowy. Integracja czynników wyłonionych w badaniach różnych grup będzie kolejnym zadaniem badawczym. Być może kolejne badania doprowadzą do pewnego zmodyfikowania układu czynnikowego, ale podstawy zdają się dobrze odzwierciedlać zestaw składowych sprawności komunikacyjnej.

W tabeli 3 przy każdym z czternastu czynników (w ich skład zawsze wchodziły trzy stwierdzenia) podano średni wynik punktowy. Teoretycznie najniższy wynik wynosi zero, a najwyższy 12 (trzy stwierdzenia po cztery punkty w każdym ze stwierdzeń). Arytmetycznie średnia punktacja to 6, ale w tabeli podano średnie wyniki empiryczne z badań 301-osobowej grupy.

Tabela 3. Statystyki opisowe do czynników SAK

|                                       | N   | Minimum | Maksimum | Średnia | Odchylenie standardowe |
|---------------------------------------|-----|---------|----------|---------|------------------------|
| Motywacja                             | 301 | ,00     | 12,00    | 8,74    | 2,55                   |
| Otwartość                             | 301 | ,00     | 12,00    | 7,84    | 2,82                   |
| Odbieranie                            | 301 | 3,00    | 12,00    | 9,23    | 1,91                   |
| Emisja                                | 301 | ,00     | 12,00    | 6,44    | 2,71                   |
| Skuteczność                           | 301 | ,00     | 12,00    | 6,83    | 2,74                   |
| Metakomunikacja                       | 301 | ,00     | 12,00    | 7,55    | 2,43                   |
| Maskowanie się                        | 301 | ,00     | 12,00    | 6,52    | 3,12                   |
| Płynność                              | 301 | 1,00    | 12,00    | 7,55    | 2,21                   |
| Samokontrola emocjonalna              | 301 | ,00     | 12,00    | 5,64    | 2,87                   |
| Empatia                               | 301 | ,00     | 12,00    | 8,78    | 2,57                   |
| Adaptacja                             | 301 | 1,00    | 12,00    | 7,03    | 2,06                   |
| Egocentryzm niski                     | 301 | 2,00    | 12,00    | 7,80    | 2,18                   |
| Odporność na zakłócenia komunikacyjne | 301 | ,00     | 12,00    | 6,60    | 2,84                   |
| Komunikacja niewerbalna               | 301 | ,00     | 12,00    | 7,87    | 2,68                   |

Źródło: badania własne.

Średni wynik dla większości czynników jest wyższy niż arytmetyczna średnia, co może wskazywać na ponadprzeciętne kompetencje komunikacyjne. Jednak bliższy prawdy będzie chyba wniosek, że istnieje powszechna tendencja do przeceniania swych komunikacyjnych umiejętności. Widać to zwłaszcza w tych czynnikach, w których średni wynik przekroczył 8 pkt. Pierwszym z nich jest „odbieranie” (9,23) obejmujące takie stwierdzenia jak staranna obserwacja ludzi, cierpliwe słuchanie i zainteresowanie sprawami innych (tabela 4). Potoczna obserwacja dość często sugeruje powszechność odmiennych zwyczajów, czyli niecierpliwości, braku zainteresowania innymi i powierzchowności obserwacji. Ale motyw pozytywnej autoprezentacji ma w badaniach

kwestionariuszowych duży wpływ na odpowiedzi, zapewne niezbyt świadomie kontrolowany. Zresztą to jest w pomiarze komunikacyjnych kompetencji największą zagadką: czy ludzie mogą się adekwatnie oceniać? Komunikacja o komunikacji wymaga sporej refleksyjności, pewnej dozy dystansu i obserwacji siebie – nie jest to łatwe. Podobnie bardzo wysoka średnia w czynniku „empatia” (8,78) zdaje się odzwierciedlać bardziej modne trendy konwersacyjne niż rzeczywisty przyrost umiejętności empatycznych. Trzeci czynnik „nadwyżkowy” to „motywacja” – ze średnią 8,74. Przyjmując to za realne można by się cieszyć z takiej sytuacji – życie człowieka jako istoty społecznej jest bezwzględnie połączone z innymi, a więc motywacja do kontaktu to kluczowa racja całej problematyki komunikowania. Jednak osoby mrukliwe też mają swoje prawa i miejsce do życia, ich skąpe, ograniczone aktywności mają jednak zapewne głębokie korzenie psychiczne. Osoby introwertyczne także nawiązują kontakty i odczuwają więzi relacyjne, ale nie eksponują tych odczuć. To kolejna zagadka – otwarte i żywe komunikacje ekstrawertyków obrazują tworzenie wielu kontaktów (np. osoby studiujące aktorstwo), ale czy owe mniej ekspresyjne akty komunikacyjne introwertyków (np. osoby studiujące biologię) nie budują głębszych i bardziej trwałych układów tkanki społecznej? Jak więc ocenić owe krańcowe grupy w tworzeniu sieci komunikowania życia społecznego? Zapewne trzeba wrócić do tego dylematu, zwłaszcza gdy ktoś chce mierzyć kompetencje komunikacyjne.

Przypatrzyć należy się jeszcze tym czynnikom, które sugerują niedobory, tj. wskaźnikiem jest empiryczna średnia niższa niż sześć punktów. Jest tylko jeden taki czynnik – to samokontrola emocjonalna (5,64). Ten wynik sugeruje, że osoby badane dość łatwo dają się wyprowadzić z równowagi, są wrażliwe na drobiazgi i denerwuje je, gdy ktoś przerywa ich wypowiedzi. Nie są to raczej cechy sprzyjające komunikacji. A dodatkowo – aspekt emocjonalny komunikacji gra dużą rolę w kontaktach. Jest on jeszcze bardziej trudny do zmierzenia niż aspekt informacji, ale inne analizy wskazują, że aspekt emocjonalności jest znacznie bardziej obecny w komunikacji niż się to powszechnie uważa. Pozostałe czynniki oscylują między 6 a 8 pkt, są więc w obszarze wyników przeciętnych.

### SAK – prezentacja kwestionariusza w układzie czynnikowym

Pełna informacja wymaga przedstawienia pytań wchodzących w skład poszczególnych czynników. Klucz do SAK to czynniki i stwierdzenia je tworzące. W tabeli 4 zaznaczono punktację za każdą odpowiedź na skali od zero do cztery. Im więcej punktów tym wyższe natężenie danego czynnika; w każdym czynniku wynik maksymalny to 12, wynik minimalny to 0 pkt. Podano także procent odpowiedzi danego typu ( $100\% = 301$ ).

Tabela 4. Skala Aktywności Komunikacyjnej – stwierdzenia pogrupowane w czynniki i punktacja odpowiedzi, czyli klucz do obliczania wyników

| Nr                  | I. Motywacja                                           | Tak | Raczej tak | Raczej nie | Nie | Trudno powiedzieć |
|---------------------|--------------------------------------------------------|-----|------------|------------|-----|-------------------|
| 1                   | Cieszy mnie każda okazja do rozmowy                    | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 15                  | Jestem typem milczka, lubię mało mówić                 | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| 29                  | Łatwo nawiązuję nowe znajomości                        | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| II. Otwartość       |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 2                   | Lubię szczerze okazywać uczucia, być otwartym          | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 16                  | Krępuję się mówić o sobie, o swoich przeżyciach        | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| 30                  | Chętnie się odslaniam, ujawniam swe prawdziwe opinie   | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| III. Odbieranie     |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 3                   | Jestem znakomitym obserwatorem ludzi                   | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 17                  | Cierpliwie słucham tego, co mi ludzie opowiadają       | 4   | 3          |            | 0   | 2                 |
| 31                  | Łatwo nudzę się tym, co ludzie do mnie mówią           | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| IV. Emisja          |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 4                   | Mówię w sposób barwny, interesujący                    | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 18                  | Zdarza mi się zacinąć, długo szukać właściwych słów    | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| 32                  | Umiem sprawnie opowiadać kawały                        | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| V. Skuteczność      |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 5                   | Łatwo narzucam swoje tematy w rozmowie                 | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 19                  | Na przyjęciach bywam duszą towarzystwa                 | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 33                  | Potrafię skutecznie przekonywać innych do swoich racji | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| VI. Metakomunikacja |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 6                   | Zręcznie włączam żarty nawet w poważną rozmowę         | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 20                  | Otwarcie pytam o znaczenie nieznanymi mi słów          | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 34                  | Zawsze udaje mi się zabrać głos, gdy tego chcę         | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| VII. Maskowanie się |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 7                   | Gdy trzeba, umiem mówić nieprawdę                      | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 21                  | Łatwo mi przychodzi udawać radość                      | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 35                  | Łatwo potrafię grać, udawać, maskować się              | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| VIII. Płynność      |                                                        |     |            |            |     |                   |
| 8                   | Umiem uspokajać nawet bardzo nerwowych rozmówców       | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |

|                                             |                                                                              |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 22                                          | Gdy w trakcie rozmowy zapada cisza, czuję się głupio                         | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 36                                          | Łatwo mi przychodzi wymyślać tematy do rozmowy                               | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| IX. Samokontrola emocjonalna                |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 9                                           | Jestem bardzo wrażliwy, łatwo mnie urazić                                    | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 23                                          | Niełatwo jest mnie wyprowadzić z równowagi                                   | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 37                                          | Złoszczę się bardzo, gdy ktoś mi przerywa wypowiedź                          | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| X. Empatia                                  |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 10                                          | Łatwo wczuwam się w stan psychiczny innych                                   | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 24                                          | Łatwo się wzruszam nieszczęściami innych ludzi                               | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 38                                          | Umiem dawać innym wsparcie, dodawać otuchy, siły                             | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| XI. Adaptacja                               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 11                                          | Szybko znajduję wspólny język z nowymi znajomymi                             | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 25                                          | Bardzo lubię rozmawiać z małymi dziećmi                                      | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 39                                          | W wielu rozmowach uczestniczę tylko przez grzeczność                         | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| XII. Egocentryzm niski                      |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 12                                          | Żywo interesuję się losami innych                                            | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 26                                          | Lubię koncentrować uwagę na sobie                                            | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 40                                          | Wolę rozmawiać o sobie niż o innych ludziach                                 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| XIII. Odporność na zakłócenia komunikacyjne |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 13                                          | Włączony telewizor bardzo mi przeszkadza w rozmowie                          | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 27                                          | Czuję się swobodnie nawet, gdy rozmawiam z kimś bardzo ważnym, z autorytetem | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 41                                          | Krępuje mnie publiczne zabieranie głosu                                      | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| XIV. Komunikacja niewerbalna                |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 14                                          | Zwracam baczną uwagę na wygląd, ubranie i fryzurę innych                     | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 28                                          | Żywo okazuję uczucia gestykulując, robiąc miny itp.                          | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 42                                          | Przywiązuję dużą wagę do swego wyglądu                                       | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 |

Źródło: badania własne.

Jest oczywiste, że wyniki w poszczególnych czynnikach mogą być bardzo odmienne u danej osoby, w niektórych osoba badana ma wysoką punktację, w innych – niską. Można nakreślić profil wskazujący te właśnie zróżnicowania.

Pozwoli to na analizę silnych i słabych stron komunikacyjnych sprawności. Oczywiście z zastrzeżeniem, że badana osoba rzetelnie odpowiada i trafnie reflektuje swoje zachowania komunikacyjne. Dotychczasowe badania sugerują sporą trafność grupową, ale w odniesieniu do indywidualnych diagnoz trzeba być jednak ostrożnym. Przykładowo – w porównaniu wyników grupy nauczycieli z grupą informatyków ci pierwsi uzyskują znacznie wyższy wynik niż ci drudzy. Nauczyciele winni mieć wyższe umiejętności komunikacyjne, które nie są konieczne w przypadku zawodu informatyków, często osób o cechach sporej introwersji. Dalsze badania i projekty odnoszą się do konstrukcji KASK. Pomiając detale, poniżej przedstawiono aktualną wersję tej metody, której szczegóły zostaną opisane w osobnej publikacji.

### Krótką Skala Komunikacji

Skala krótka powstała w wyniku przeprowadzenia selekcji itemów (tabela 5). Kryterium selekcji jest rozkład wszystkich odpowiedzi na wszystkie 42 stwierdzenia SAK w 301-osobowej grupie. Chodzi o wyróżnienie i aprobatę stwierdzeń, na które odpowiedzi są o rozkładzie zbliżonym do normalnego. Stwierdzenia „nieszczęśliwe”, w których rozkłady były bardzo lewo- lub prawoskośne, zostały pominięte. Jest przy tym pewien konflikt, gdyż wiele stwierdzeń z podstawowej, pełnej wersji SAK jest bardzo treściowo sensownych, ale mało różnicujących. Na przykład stwierdzenie nr 1 „Cieszę się każdą okazją do rozmowy” uzyskało odpowiedzi monotonnie pozytywne – 81% „tak”, wskaźnik więc nie różnicuje osób badanych, choć dobrze świadczy o komunikacyjnych motywacjach osób biorących udział w badaniu, przynajmniej w ich deklaracjach. W przyszłych badaniach trzeba będzie odbiegać od treści stwierdzenia, a skupić się na ich różnicujących właściwościach, podobnie jak w innych starannie przygotowanych testach osobowości, np. Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI). Mówiąc inaczej – moc dyskryminacyjna stwierdzeń jest podstawą ich włączenia do testu.

Przydatność krótkich metod nie wymaga uzasadnień – w okresie szybkiego działania, stałego wyścigu z czasem są one preferowane, stąd obecna prezentacja zaczyna się od takiej formy. Jej korelacja z formą pełną i analiza rzetelności są w trakcie obliczeń, ale zdają się w pełni zadowalające. Poszczególne stwierdzenia i rozkład ich odpowiedzi uzyskane od 301 osób dają dobrą orientację co do zachowania komunikacyjnego.

Osobom biorącym udział w badaniu proponuje się, by przed badaniem oszacowali liczbowo własne komunikacyjne kompetencje na skali od zero do 40, przy średniej 20. Im więcej punktów, tym lepsza komunikacja.

Tabela 5. Krótka Skala Komunikacji i punktacja za odpowiedzi

| Nr | Stwierdzenie                                                                 | Tak | Raczej tak | Raczej nie | Nie | Trudno powiedzieć |
|----|------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|------------|-----|-------------------|
| 1  | Umiem sprawnie opowiadać kawały                                              | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 2  | Jestem bardzo wrażliwy, łatwo mnie urazić                                    | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| 3  | Zwracam baczną uwagę na wygląd, ubranie i fryzurę innych                     | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 4  | Na przyjęciach bywam duszą towarzystwa                                       | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 5  | Gdy w trakcie rozmowy zapada cisza – czuję się głupio                        | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 6  | Niełatwo jest mnie wyprowadzić z równowagi                                   | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 7  | Czuję się swobodnie, nawet gdy rozmawiam z kimś bardzo ważnym, z autorytetem | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 8  | Łatwo potrafię grać, udawać, maskować się                                    | 4   | 3          | 1          | 0   | 2                 |
| 9  | Złoszczę się bardzo, gdy ktoś przerywa mi wypowiedź                          | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
| 10 | Krępuje mnie publiczne zabieranie głosu                                      | 0   | 1          | 3          | 4   | 2                 |
|    | Suma punktów                                                                 |     |            |            |     |                   |

Źródło: badania własne.

Obliczanie wyniku:

w stwierdzeniach nr 2, 9, 10 punktacja jest odwrócona, czyli za tak = 0, raczej tak = 1, raczej nie = 3, nie = 4, trudno powiedzieć = 2. W pytaniach pozostałych, czyli 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8: tak = 4, raczej tak = 3, raczej nie = 1, nie = 0, trudno powiedzieć = 2.

Wyniki mogą przyjmować wartości od 0 do 40 pkt (maksymalna wartość), ze średnią ok. 20 pkt.

## Podsumowanie

Jako główny wniosek z omówionych badań można podać charakterystykę najbardziej udanego zestawu cech komunikacji doskonałej. Tej, która da się mierzyć, używając omówionych wskaźników. Wybitnie udana komunikacja obejmuje odporność na sytuacje frustracyjne, niszczące spokój (stwierdzenie 5). Wyraża się to m.in. w braku złości, gdy ktoś przerywa wypowiedzi, w byciu spokojnym (stwierdzenie 9). Owo zrównoważenie emocjonalne przejawia się też w braku obaw przed publicznymi występami (stwierdzenie 8), czyli w dojrzałym stosunku do ekspozycji społecznej. Osoba doskonale radząca sobie z komunikacją jest jednak na tyle uwrażliwiona na przebieg kontaktów, że dostrzega nieoczekiwane zakłócenia (stwierdzenie 10). Także spotkania z osobami ważnymi, autorytetami nie są dla takiej osoby – zdolnego „komunikatora” – problemem niepokojącym,



zachowuje ona spontaniczność i poczucie partnerstwa (stwierdzenie 6). W bezpośrednich kontaktach towarzyskich cieszy ludzi i wprowadza klimat zabawy (stwierdzenie 1), a także zachowuje się bardzo aktywnie w trakcie spotkań i służbowych i prywatnych (stwierdzenie 4), co wiąże się z odpornością na ewentualne zaczepki i krytyczne uwagi innych (stwierdzenie 2). Spora doza pragmatyzmu, czyli umiejętność modulowania odczuć i ekspozycji takich stanów emocjonalnych, jakie są od takiej osoby oczekiwane, to dodatkowa umiejętność. Efekt ten wzmacniany jest przez wrażliwość na komunikację niewerbalną, uważność na własne i cudze sygnały płynące z języka ciała.

Podsumowując – znaczna stabilność emocjonalna, dość duża asertywność, wrażliwość na przebieg procesów komunikacyjnych i dojrzała emocjonalność to opis naszego „wzoru mistrza komunikacji”. Tak można nakreślić sylwetkę osoby, która uzyskuje wysokie wyniki w opisanych testach SAK i KASK.

## Bibliografia

- Dance F.E., *Human Communication Theory. Comparative essays*, Harper & Row, New York 1982.
- Interpersonal communication*, vol. I: *Introduction, history and communicator characteristics*, eds. M.L. Knapp, J.A. Daly, SAGE, London 2010.
- Interpersonal communication*, vol. II: *Processes and messages*, eds. M.L. Knapp, J.A. Daly, SAGE, London 2010.
- Interpersonal communication*, vol. III: *Forming and maintaining relationships*, eds. M.L. Knapp, J.A. Daly, SAGE, London 2010.
- Interpersonal communication*, vol. IV: *Persuasion and competence*, eds. M.L. Knapp, J.A. Daly, SAGE, London 2010.
- McCroskey J., *Validity of the PRCA as an Index of Oral Communication Apprehension*, [w:] *Interpersonal communication*, vol. I: *Introduction, history and communicator characteristics*, eds. M. Knapp, J. Daly, SAGE, London 2010, s. 121–137.
- Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, tłum. P. Izdebski, A. Jaworska, D. Kobylińska, red. U. Jakubowska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2000.
- Riggio R.E., *Assessment of Basic Social Skills*, „Journal of Personality and Social Psychology” 1986, vol. 51, issue 3, s. 649–660.
- Sperber D., Wilson D., *Relevance: communication and cognition*, B. Blackwell, Oxford 1986.
- Wiemann J.M., *Explication and test of a model of communicative competence*, „Human Communication Research” 1977, vol. 3, issue 3, s. 195–213, <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1977.tb00518.x>.

