

mgr Mariusz Paradowski

Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie

TEORETYCZNE I PRAKTYCZNE ASPEKTY KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ NA PRZYKŁADZIE WYBRANYCH ZAGADNIEŃ SOCJOLOGICZNYCH

Streszczenie: Niniejszy artykuł ukazuje istotne problemy w zakresie komunikacji społecznej zachodzące na tle wybranych zagadnień socjologicznych. W części wprowadzającej porusza tematykę dotyczącą komunikowania się społeczności internetowej, ukazując dysfunkcje w relacjach społecznych. W swej zasadniczej części koncentruje uwagę na teoretycznych i praktycznych aspektach negocjacji oraz mediacji. Kwestie te odniesione zostały do sfery zagadnień rynkowych w stosunkach gospodarczych.

Słowa kluczowe: komunikacja społeczna, negocjacje, mediacje, konflikt, Internet

Wstęp

Problematyka dotycząca komunikacji społecznej cieszy się współcześnie dużym zainteresowaniem. W literaturze poświęconej zagadnieniom socjologicznym dostrzega się jej złożony charakter. Wielowątkowość tematyczna związana z komunikacją społeczną dotyka każdej sfery życia społecznego. Na uwagę zasługuje stwierdzenie, że jest to pojęcie uniwersalne, zespajające poszczególne elementy problemowe. W procesie porozumiewania się uczestniczą jednostki społeczne jako podstawowe ogniwo w strukturze komunikacji oraz grupy formalne i nieformalne. Samo pojęcie z punktu widzenia terminologicznego wydaje się jasne i zrozumiałe. Należy zatem odstąpić od ustalenia jego znaczenia. Budowa semantyczna użytego sformułowania wydaje się na tyle czytelna, iż nie powoduje konieczności wyjaśnienia jego znaczenia. Istotę i sens zwrotu wyznacza rozumienie potoczne. Na potrzeby przedmiotowych rozważań rozumienie podstawowe wspomnianego zwrotu wydaje się zupełnie wystarczające. Wobec powyższego przez komunikację społeczną należy rozumieć przekazywanie informacji przez jedną osobę innej osobie lub kilku osobom wraz z uzyskaniem informacji zwrotnej przy użyciu wszelkich możliwych sposobów wyrażania myśli (słownych, pisemnych oraz dorozumianych). J. Podgórecki stwierdził, iż „komunikacja społeczna zajmuje wśród nauk o człowieku poczesne miejsce”²⁴⁰.

²⁴⁰ J. Podgórecki, *Psychologiczne atrybucje komunikacji społecznej w negocjacjach i mediacjach*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. L.S. Stadniczenko, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2006, s. 46.

1. Społeczeństwo internetowe

Uprzedzając rozważania szczegółowe, tytułem wstępu zwrócić należy uwagę na postępujący oraz utrwalający się w strukturze społecznej proces dysfunkcji zachodzący w komunikacji międzyludzkiej. Powodów zaburzeń poszukiwać należy m.in. na etapie kształtowania się na początku XXI wieku tzw. społeczności internetowej. Tworzenie się społeczeństwa internetowego wywarło znamieny wpływ na ogół relacji i zachowań człowieka. Na uwagę zasługuje stwierdzenie, że korzystanie z Internetu w ponadstandardowym przedziale czasowym może być postrzegane w kategoriach patologii. W ten sposób wypracowany został nowy model wykorzystywania wolnego czasu. Kształtujące się nowe zjawisko socjologiczne wywarło niewątpliwie negatywny wpływ na przebieg poprawnej komunikacji człowieka. Pojawiło się uzależnienie jako element pejoratywny.

Konieczne jest zwrócenie uwagi na relacje, które wytwarzają się w sferze rzeczywistości między człowiekiem, konsekwentnie koncentrującym uwagę na surfowaniu po sieci internetowej, a otoczeniem. Warto odnieść się do pluralizmu celów, jakie przyświecają człowiekowi surfującemu po sieci. Bez wątpienia Internet stanowi encyklopedię wiedzy, pod warunkiem zachowania racjonalnych zasad w jego korzystaniu. Podkreślić należy, że przeważająca część społeczności, znajdując się w pozycji zależnej od Internetu, w cyberprzestrzeni marginalizuje podstawowe wartości aksjologiczne, niegdyś uznawane za priorytetowe. Rezygnowanie przez człowieka z tradycyjnej formy spędzania czasu wolnego hamuje jego rozwój intelektualny i kulturalny. Internetowe formy spędzania czasu wolnego dostępne człowiekowi w postaci czatów, komunikatorów, gier etc. znacząco ograniczają go w kształtowaniu własnych wartości. W tym miejscu nadmienić trzeba, iż w rezultacie nadmiernego spędzania czasu wolnego przed komputerem człowiek ulega stopniowemu wyalienowaniu społecznemu. Poczucie wyobcowania stanowiącego konsekwencję rezygnacji z realnych kontaktów z ludźmi wywiera wpływ na proces komunikacji społecznej. Odstąpienie od tradycyjnej formy rozmowy powodować może istotne trudności w asymilacji. Zauważyć również trzeba, że zawężanie oraz ograniczenie własnych zainteresowań jedynie do czynności surfowania po Internecie zwykle staje się powodem fizycznego oraz psychicznego wyczerpania, prowadzi także do powstania wielu negatywnych emocji. Należy pamiętać, że wiele zaburzeń psychicznych stanowi konsekwencję kontaktu z siecią internetową wykorzystywaną w sposób nieprawidłowy. Wymienione zjawisko uzależnienia od Internetu powodować może zaniedbywanie osób z najbliższego otoczenia: rodziny oraz przyjaciół, trudności z koncentracją, a także zubożenie języka. Nie ulega wątpliwości, że zjawisko deprecjacji językowej nie sprzyja prawidłowej komunikacji społecznej. Należy zgodzić się z faktem, że internauci w procesie komunikacji istotnie wypierają aksjologiczne wartości języka polskiego. Podzielać trzeba jednak pogląd, że wartości językowe podlegają stałemu procesowi ewolucji. Poddać pod wątpliwość wypada jednak, czy ewolucja ta zmierza w dobrym kierunku. Postępująca wulgaryzacja języka oraz często obserwowane utrwalające się zjawisko skrótomysli językowej wyniszcza kulturę języka. Deprecjacja wartości językowych w świecie współczesnym jest zjawiskiem nagminnym, którego nie wolno tolerować.

2. Metody wykorzystania języka w ramach procesu komunikacji – mediacje i negocjacje

Zagadnienia w zakresie komunikacji społecznej nie zamykają się w sferze zainteresowania obszarem tematycznym dotyczącym społeczności internetowej. Człowiek, będąc jednostką socjologiczną, jest istotnym komponentem środowiska społecznego, w którym egzystuje. Otoczenie, w którym wzrasta, ma fundamentalne znaczenie w procesie jego socjalizacji. Ważne w tym miejscu jest zjawisko aprobaty oraz dezaprobaty człowieka w otoczeniu. Aprobata w relacjach rodzinnych z reguły jest utrwalonym rezultatem przynależności człowieka do podstawowej komórki społecznej. Zgoła odmiennym czynnikiem podlega w środowisku pracy, w którym poddawany jest subiektywnie lub obiektywnie uzasadnionym ocenom. Wydawać się może, że podstawową formą porozumiewania się jest „słowo”. Mówiąc o formie, trzeba jednak postrzegać ją znacznie szerzej. Forma porozumiewania się musi być rozumiana również w kategoriach zastosowania określonej metody komunikowania się. Nie ulega wątpliwości, że zasadniczą metodą wykorzystywania języka w ramach komunikacji językowej jest instytucja mediacji oraz instytucja negocjacji. Takie instytucjonalne spojrzenie na zagadnienie dostarczyć może ciekawych wniosków. Problem ten nie jest zjawiskiem jednolitym. Negocjacje oraz mediacje są zjawiskiem społecznym. Te ostatnie stanowią również prawną formę działania normatywnego.

W nawiązaniu do zaprezentowanych myśli w ramach obowiązującej struktury terminologicznej założyć można, że instytucja prawna mediacji co do zasady jest rozwiązaniem istniejącym w obszarze sektora publicznego. Można bowiem mówić o mediacjach przed instytucjami wymiaru sprawiedliwości. Mediacja występuje tam, gdzie istnieją ku temu uzasadnione przesłanki normatywne osadzone w prawie. A. Suchorska podkreśliła, że „mediacje są (...) procesem negocjacji dwóch stron przy pomocy neutralnej osoby trzeciej, jakim jest mediator”²⁴¹. Można zatem mówić o procesie negocjacji w sferze publicznej. Mediacje korzystają z negocjacji. Oddanie sporu w ręce wyspecjalizowanego mediatora usprawnia system funkcjonowania sądownictwa. Pamiętać należy, że instytucja mediacji jest rozwiązaniem posiadającym zastosowanie wobec sporów zaistniałych na gruncie prawa rodzinnego, karnego, cywilnego, administracyjnego oraz gospodarczego. Z punktu widzenia problematyki niniejszej analizy istotna jest także tematyka mediacji w sprawach gospodarczych. Wymaga wyjaśnienia, że mediacje gospodarcze dotyczą także sporów z zakresu prawa konsumenckiego. A. Margasiński oraz M. Winiarek-Karpowicz stwierdzili, że „sprawy gospodarcze to sprawy, które wynikają ze stosunków cywilnych pomiędzy przedsiębiorcami w zakresie prowadzonej przez nich działalności lub ze stosunków spółki, są prowadzone przeciwko przedsiębiorcom o zaniechanie naruszenia środowiska i przywrócenie do stanu poprzedniego lub naprawienie szkody z tym związanej oraz zakazanie lub ograniczenie działalności zagrażającej środowisku, należące do właściwości sądów na podstawie przepisów o ochronie konkurencji, prawa energetycznego, prawa telekomunikacyjnego, prawa pocztowego oraz przepisów o transporcie drogowym, a także przeciwko

²⁴¹ A. Suchorska, *Mediacje – geneza i zarys jej problematyki*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania...*, s. 65.

przedsiębiorcom o uznanie postanowień umów za niedozwolone”²⁴². Pamiętać trzeba, że mediację uzasadnia stan faktyczny, a norma prawa wyposaża w narzędzia do jej zastosowania.

Wymaga wyjaśnienia, że w procedurze mediacyjnej negocjacje stanowią fundamentalny element całego postępowania. O ile jednak w przypadku klasycznych negocjacji, głównie handlowych, negocjatorem może być każdy we własnej sprawie, o tyle w przypadku mediacji mediatorem musi być wyspecjalizowana osoba trzecia, wpisana na listę mediatorów sądowych. Nadmienić należy, iż na określenie wspomnianych podmiotów zamiennie można posługiwać się terminami: mediator – mediujący lub negocjator – negocjujący. Zwroty te wydają się być tożsame i nie budzą zastrzeżeń. Odębność tych instytucji jednak nie pozwala przypisać im tego samego znaczenia. Zważyć wypada, że klasyczne negocjacje są istotnie odformalizowane, mediacja z kolei znacząco sformalizowana. Formalizm stanowi konsekwencję osadzenia mediacji w prawie. Obowiązująca zasada pisemności, bezstronności oraz poufności przemawiają za uznaniem mediacji za instytucję sformalizowaną, którą ustawodawca wymienił w ustawie – Kodeks postępowania cywilnego²⁴³ z dnia 17 listopada 1964 roku. Negocjacje handlowe co do zasady podlegają normom etycznym i na ogół nie posiadają charakteru normatywnego.

Warto nadmienić, że etymologii znaczenia słowa „mediacja” należy doszukiwać się w okresie starożytności. Genezy współczesnej mediacji dopatrywać należy się w Stanach Zjednoczonych. Na początku lat siedemdziesiątych XX wieku liczebność powództw wnoszonych przed sądy znacznie przewyższała ich zdolność do ich rozpoznawania. W rezultacie tych okoliczności stworzono instytucję mediacji sądowej jako nowe rozwiązanie prawne. W Polsce rozwój instytucji przypada na lata dziewięćdziesiąte ubiegłego stulecia. Nie ulega wątpliwości, że w istotnej części instytucja ta oparta jest na wzajemnym komunikowaniu się osób z wykorzystaniem komunikacji werbalnej oraz mowy ciała. Mediacja odgrywa zatem ważną rolę w komunikacji społecznej.

W odniesieniu do negocjacji handlowych trzeba wskazać, że upowszechnione zostały one w sektorze prywatnym. W tym przypadku procesowi negocjacyjnemu może być poddane wszystko to, co uznać należy za przedmiot obrotu gospodarczego. M. Łaguna i B. Markowicz zaznaczyli, że „negocjacje to dwustronny proces porozumiewania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy niektóre przynajmniej interesy zaangażowanych stron są konfliktowe”²⁴⁴. S. Borkowska podkreśliła z kolei, iż „negocjacje stanowią proces w zasadzie dwustronnego (czasem trójstronnego) komunikowania się stron, których interesy są przynajmniej częściowo rozbieżne, w celu osiągnięcia porozumienia”²⁴⁵. G. Kennedy natomiast nadmienił, że „negocjacja to proces, za pomocą którego poszukujemy warunków uzyskania tego,

²⁴² A. Margasiński, M. Winiarek-Karpowicz, *Mediacje gospodarcze jako metoda rozwiązywania konfliktów w biznesie*, [w:], *Konflikty i mediacje we współczesnej rzeczywistości społecznej*, red. D. Czakon, A. Margasiński, Wydawnictwo im. Stanisława Podobińskiego Akademii im. Jana Długosza, Częstochowa 2007, s. 95.

²⁴³ Dz.U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 ze zm.

²⁴⁴ M. Łaguna, B. Markowicz, *Negocjacje i komunikacja w biznesie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2003, s. 7.

²⁴⁵ S. Borkowska, *Negocjacje zbiorowe*, PWE, Warszawa 1997, s. 19.

czego chcemy od kogoś, kto chce czegoś od nas”²⁴⁶. J. Penc zauważył, że „negocjacje mają różne dymensje i dotyczą różnych spraw”²⁴⁷.

Biorąc pod uwagę przedstawione poglądy, należy uznać, że mediacje oraz klasyczne negocjacje stanowią istotną część odbywającego się procesu komunikacji społecznej. Nadto zauważyć wypada, że między wymienionymi instytucjami przebiega wyraźna linia demarkacyjna, znacząco je różnicująca. W zachodzącym procesie komunikacji społecznej, kształtującym rozwój gospodarki rynkowej, dominują negocjacje. W tym przypadku rządzą się one zgoła odmiennymi prawami i służą odrębnym celom niż mediacje.

3. Rynek i jego wpływ na negocjacje

W tym miejscu nie można pominąć w rozważaniach kwestii dotyczących zagadnień rynkowych. Nie ulega wątpliwości, że mechanizm działań rynkowych wyzwała konieczność podejmowania negocjacji. Tam, gdzie kształtują się dwie skrajnie reaktywne siły – popyt i podaż, pojawia się konieczność dokonywania wzajemnych ustaleń, które przybierają głównie formę negocjacji handlowych. W tym miejscu wyrasta pojęcie rynku, które nie może ulec marginalizacji. Trudno nie zgodzić się z przekonaniem, iż genezy rynku poszukiwać należy w okresie, w którym kształtowały się pierwsze transakcje handlowe. Przykładem jego istnienia w starożytności był targ. Z chwilą rozbudowy średniowiecznej floty handlowej rynek istotnie zdynamizował się. W dobie oświeceniowej doktryna merkantylizmu znacząco wpłynęła na rozwój polityki finansowej. Protekcjonalizm celny fundamentalnie kształtował rynek krajowy. Pojawiło się zjawisko wahania rynku. Stanowiło ono rezultat wzajemnych relacji sił: popytu oraz podaży, dla których istotnym elementem był pieniądz. Pamiętać również należy, że na przestrzeni czasu rynek spluralizował się nie tylko pod względem konsumentów, ale także producentów. Trzeba pamiętać, że problematyka rynku kształtuje negocjacje handlowe. Przedmiotem transakcji handlowych są dobra materialnie oraz niematerialne. W. Wrzosek podkreślił, że „(...) rynek może być określany jako ogół stosunków zachodzących między podmiotami uczestniczącymi w procesach wymiany”²⁴⁸. Spojrzenie autora na zagadnienie wydaje się na tyle zrozumiałe, że nie wymaga wyjaśnienia.

4. Przyczynowość negocjacji

Mając na uwadze powyższe stwierdzenia, zastanawiać może cel negocjacji. Koniecznym wydaje się zatem przybliżyć tematykę dotyczącą celowości negocjacji. Problem ten wynika z istoty konfliktu. Na gruncie niniejszych przemysłów oraz w odniesieniu do mechanizmu działania rynku pojawia się zjawisko konfliktu

²⁴⁶ G. Kennedy, *Negocjacje – jak osiągnąć nową przewagę negocjacyjną*, Wydawnictwo Business Press, Warszawa 1999, s. 9.

²⁴⁷ J. Penc, *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Difin, Warszawa 2010, s. 135.

²⁴⁸ W. Wrzosek, *Funkcjonowanie rynku*, PWE, Warszawa 1997, s. 11.

interesów. Wzajemne zespolenie wymienionego zwrotu nadaje sens znaczenia terminu. Zważyć należy, że pluralizm interesów uzasadnia negocjacje. Pojęcie interesu z kolei jest pojęciem szerokim i nie powinno być wyłącznie rozumieniem normatywnym. Ustaleniu rozumienia terminu sprzyjać winno potoczne oraz zachowawcze odczytywanie sensu jego znaczenia. Socjologiczne spojrzenie na zagadnienie nie zawsze jednak odpowiada ujęciu normatywnemu. Przykładem interesu może być potrzeba nabycia sprzętu RTV znaczącej marki na rynku lub potrzeba zakupu markowego fraka. Zastanawiać może, czy wymienione interesy wolno postrzegać w kategoriach interesu gospodarczego. Typizacja interesów w otaczającej człowieka rzeczywistości pozwala przyjąć takie założenie. Należy mieć na uwadze, że język na co dzień posługuje się pojęciem interesu prawnego, społecznego, ekonomicznego, indywidualnego, zbiorowego, religijnego, narodu etc. Interesy te czasem pokrywają się, a czasem wykluczają. Bogactwo świata zewnętrznego w sferze terminologicznej przemawia za złożonym charakterem pojęcia. Wobec powyższego uznać należy, że termin „interes” definiuje otaczającą człowieka rzeczywistość. Uniwersalizm pojęcia jest wyraźny. Wobec przedstawionych ustaleń nie stoi w opozycji stwierdzenie, że interes posiada charakter wielowymiarowy i nie wykazuje cech jednolitego rozumienia.

Na tym tle rysuje się obraz konfliktu. Sprzeczność interesów, brak porozumienia stron stanowi jego źródło. W sytuacji zaistnienia konfliktu koniecznym wydaje się powzięcie niezbędnych działań zmierzających do likwidacji źródła nieporozumienia. Negocjacje wydają się być elementem zmierzającym do uzdrowienia relacji panujących między podmiotami spornymi. Koniecznym tutaj wydaje się wypracowanie kompromisu stanowiącego korelat wzajemnych ustępstw stron konkurujących w interesach. Zastanawiać może kwestia źródła pochodzenia konfliktu. Zagadnienie to jest bardzo szerokie. Nie sposób na łamach niniejszych przemyśleń udzielić wyczerpującej odpowiedzi. Wachlarz konfliktów jest bardzo szeroki, począwszy od nieistotnych sporów dotyczących nieporozumień zaistniałych między dziećmi w wieku szkolnym, a skończywszy na poważnych konfliktach zbrojnych. O ile nie budzi wątpliwości rozpiętość konfliktów, o tyle zastanawiać może ich podłoże. Konflikt wynika z cech ludzkiej osobowości oraz wzajemnych relacji społecznych. Związany jest on z reprezentowaniem skrajnych poglądów myślowych. Eskalacja stanów emocjonalnych stanowi źródło konfliktu. Pamiętać jednak należy, że każdy spór rozwiązać można bezkonfliktowo. Umiejętność bezkonfliktowego rozwiązywania sporów uzależniona jest jednak od zdolności podmiotów uczestniczących w konflikcie i oznacza wypracowanie porozumienia bez użycia negatywnych emocji. Mentalność człowieka, będąca efektem wrodzonych oraz nabytych cech osobowości, w istotnym stopniu wpływa na umiejętność rozwiązywania konfliktów lub też wyznacza brak takiej umiejętności. Kultura osobista oraz poziom wykształcenia nie pozostają w tym miejscu bez znaczenia. Wymienione elementy ewidentnie sytuują człowieka w kategoriach podmiotu wykazującego predyspozycje mniejszej lub większej podatności na konflikt. Szeroko mówi się o osobach konfliktowych lub bezkonfliktowych, wskazując tym samym na typ ich osobowości. Zjawiska te charakteryzują proces komunikacji społecznej, która pod wpływem gwałtownej eskalacji stanu emocjonalnego człowieka przybiera postać patologii. W sytuacjach skrajnych kształtuje się osobowość awanturnicza. Poza wskazanymi przesłankami oddziałującymi na mentalność człowieka warto również

nadmieniĆ, że uwarunkowania historyczne w sferze socjologicznej wykształciły w człowieku określony mechanizm samozachowawczy. Pamiętać należy, że jednostka społeczna, doświadczona zjawiskiem wojny, poddawana nieustannym sytuacjom stresowym odmiennie buduje relacje międzyludzkie niż osoba niedoświadczona wydarzeniami traumatycznymi. Nieprawidłowo ukształtowany system emocjonalny człowieka wyznacza jego mechanizm samozachowawczy, który pod wpływem działania pewnych bodźców zewnętrznych staje się źródłem konfliktu. Wobec powyższego trzeba zauważyć, że problematyka teorii negocjacji nie zamyka się w obszarze interesów. Sięga ona znacznie głębiej w podmiotowość ludzką oraz dotyka uwarunkowań socjologicznych. Dla usprawnienia oraz ułatwienia komunikacji wypracowano jednak szereg technik negocjacji, których celem jest załagodzenie sporu oraz osiągnięcie kompromisu. Podkreślić trzeba, że historia konfliktu sięga zamierzonych czasów przedpaństwowych. Genezy pojęcia dopatrywać należy się z chwilą pojawienia się człowieka na ziemi oraz w strukturze prymitywnych wspólnot społecznych.

5. Aspekty językowe w komunikacji społecznej

W tym miejscu zachodzi wyraźna potrzeba zwrócenia uwagi na aspekty językowe w procesie komunikacji społecznej. Wypada podkreślić, że język kształtuje rzeczywistość. To, co w świecie zewnętrznym nie zostało nazwane, nie istnieje. Uwydatnia się tutaj kreacyjna funkcja języka. Sam język z kolei spełnia zespalającą rolę w otaczającej człowieka rzeczywistości. Jest on zbiorem znaków, które przy zastosowaniu określonej metody technicznej nabierają znaczenia interpretacyjnego. Język zajmuje zatem fundamentalną pozycję w dyskursie, pełni bowiem funkcję łączącą jednostki społeczne we wzajemnych relacjach. Zauważyć także należy, że mechanizm działania języka kształtuje mowę. Pamiętać jednak trzeba, że każde zjawisko socjologiczne zagrożone jest wadami. Mowa podlega różnym wadliwościom. Nieprawidłowości występujące w sferze mowy określa się mianem wad wymowy. Do wymienionych wad zalicza się tzw. seplenienie, reranie, mowę bezdźwiękową czy jąkanie. Każda odrębność dźwiękowa wyrażona w sposób fonetycznie nieprawidłowy stanowi o wadzie wymowy. Nie można jednak zapomnieć, że na pojęcie języka składa się zarówno mowa dźwiękowa, jak również mowa bezdźwiękowa. Przykładem tej ostatniej jest język migowy oraz język Braille'a. Odmienne przesłanki warunkują wadliwość tych języków. Należy zgodzić się ze stwierdzeniem, że stan upojenia alkoholowego w sposób istotny spowalnia ruchy manualne człowieka, co nie pozwala czytelnie migać. Konsekwencją takiej sytuacji jest powstająca po stronie odbiorcy komunikatu trudność w prawidłowym odszyfrowaniu znaków. Odbiorca nie potrafi w sposób właściwy odczytać sensu kodu językowego. NadmieniĆ także trzeba, że mowa dźwiękowa zagrożona jest również wieloma przyczynami zniekształcającymi prawidłowy przebieg procesu komunikacji. Zbyt szybkie artykułowanie myśli czyni komunikat niezrozumiałym. Pojawiająca się z kolei trudność formułowania wypowiedzi u nadawcy powodowana stresem stanowi istotną barierę poprawnego interpretowania tej wypowiedzi przez odbiorcę komunikatu.

W obliczu przedmiotowych zagadnień warto odnieść się do standardów komunikacji kształtujących zasady konwersacji określonych grup społecznych.

Podstawową komórką społeczną jest rodzina. W niej wzrasta każdy człowiek. Na tym tle należy rozważyć model wzajemnych relacji w niej panujących. Co do zasady rodzina stanowi trwale zorganizowaną oraz hermetycznie autonomiczną część większej zbiorowości. Rzadko można napotkać sytuacje braku przynależności człowieka do rodziny. Względy obyczajowe i religijne utrwalone w wysokorozwiniętej kulturze światowej cywilizacji przyjęły model rodziny, w której zachodzi proces wychowawczy dzieci. Zjawisko to w krajach stabilnych ekonomicznie jest znacznie bardziej rozwinięte niż w państwach o niskim poziomie gospodarczym. Zaznaczyć trzeba, że na tle wzajemnych relacji panujących w podstawowej komórce społecznej często zdarza się, że podmioty pełniące określone w niej funkcje uczestniczą w konflikcie. Oczywistym jest, że każdej grupie społecznej zagraża konflikt. Wypada jednak pamiętać, że eskalowanie tego zjawiska uzależnione jest od wielu czynników społecznych. Elementy sprawcze często osadzone są znacznie głębiej oraz tkwią w zjawiskach patologicznych. Powodów nieporozumień dostarczać mogą: sprzeczność charakterów, odrębność zainteresowań, odmienny status społeczny, różny status materialny lub alkohol. Elementy te istotnie atomizują wzajemne relacje w rodzinie, zaburzając jednocześnie właściwą jej komunikację. Podkreślić trzeba, że socjologiczne spojrzenie na komunikację społeczną nie zamyka się w obszarze rodziny. Konflikty zachodzą również w stosunkach zawodowych. Często dotyczą one relacji: przełożony – pracownik. Nie zawsze jednak powody wzajemnych nieporozumień są wystarczająco czytelne dla każdej ze stron. Mogą istnieć sytuacje, w których ciężko jest doszukać się racjonalnie wytłumaczalnych przesłanek konfliktu, a podejmowane próby jego załagodzenia są daremne. Długo można teoretyzować na temat konfliktów zawodowych. Wypada jednak sięgnąć do źródła ich pochodzenia. Powodem wzajemnych nieporozumień pojawiających się na drodze służbowej może być odmienność światopoglądowa pracowników. Stanowi ona konsekwencje systemu wartości oraz zasad kultury osobistej człowieka. Praktyka zawodowa dostarcza wielu cennych informacji w zakresie wzajemnych relacji pracowniczych. Nie można pominąć jednak w rozważaniach czynników solidaryzujących ludzi w środowisku zawodowym. Poczucie krzywdy bez wątpienia stanowi element spajający pracowników. Osoby znajdujące się w zbliżonym położeniu faktycznym częściej odnajdują wspólne porozumienie. Kategorią łączącą ludzi w pracy bywa także hobby. Nie wymaga to większego uzasadnienia. Zauważyć można, że dobrze skomunikowani ludzie, sympatyzując ze sobą, intensywniej angażują się w powierzone im obowiązki służbowe. Wskazać wypada także, iż stan rodziny zatrudnionego pracownika nie pozostaje bez znaczenia w relacjach pracowniczych. Łatwiej jest nawiązać oraz podtrzymać komunikację z osobą, z którą można wymieć informacje na wspólne tematy.

6. Wizerunek negocjatora

Rozważając temat negocjacji, należy odnieść się do praktycznego aspektu zagadnienia. Na uwagę zasługuje stwierdzenie, że negocjacje są sztuką. Nie każdy człowiek posiada tego rodzaju umiejętności. Wykształcone w nim cechy osobowości wpływają na zdolność do wysuwania własnych racji oraz odpierania cudzych argumentów. Od zawsze asertywność była pożądaną cechą człowieka. Jedynie

jednostki społeczne o silnej oraz zdecydowanej postawie wobec otoczenia mogą skutecznie negocjować. Należy pamiętać, że cechy wewnętrzne osobowości człowieka nie stanowią wyłącznej gwarancji skutecznej negocjacji. Jego prezentacja oraz wizerunek zewnętrzny decydować mogą o powodzeniu lub porażce negocjacji.

Nie ulega wątpliwości, że każda osoba posiada własny styl. Ważne jest, aby styl w procesie negocjacji zajmował wiodącą pozycję, ponieważ wpływa na przekonanie odbiorcy do racji prezentowanej przez stronę sporną. W wyniku prezentowanej postawy u odbiorcy komunikatu kształtuje się ocena. Budują się wówczas pewne emocje towarzyszące określonej sytuacji faktycznej. Skuteczny negocjator musi wzbudzać zaufanie. Stworzenie właściwego wizerunku zewnętrznego stanowi niezmiernie ważny element procesu komunikacji. W związku z powyższym wskazać można na dwie kategorie skutecznych negocjatorów. Pierwszy z nich to negocjator w typie „eleganta z teczką”. Ten typ negocjatora w odbiorze zewnętrznym kształtuje pozytywne emocje, wpływa na korzystną ocenę oraz wzbudza szacunek. Drugi typ negocjatora osadzić można w kategoriach osoby skromnej oraz nierzucającej się w oczy. W odbiorze społecznym jest to ktoś zwyczajny i prosty, niebudzący obaw ani niewyróżniającego się z tłumu.

Umiejętności negocjatora są niezwykle ważne. Każdy człowiek w życiu negocjuje w drobnych, bieżących sprawach lub w poważnych i niecodziennych. Będąc negocjatorem w sprawach osobistych, podmiot opiera się na własnych zdolnościach oraz umiejętnościach. Negocjuje on na własne ryzyko. Inaczej przedstawia się sytuacja profesjonalnego negocjatora. Wydawać się może, iż cechy osobowości zapewnić powinny powodzenie negocjacji. Nie zawsze jednak stanowi to gwarancję sukcesu. Predyspozycje człowieka do efektywnego negocjowania nie są uzależnione wyłącznie od charakteru osobowości człowieka. Wiedza oraz poziom wykształcenia wyznaczają przesłanki dla skutecznych negocjacji. Specjalistyczne kursy oraz szkolenia dostarczają wielu cennych informacji w zakresie relacji socjologicznych w kontaktach z klientem. Stosowanie określonych technik negocjacji oraz metod manipulacji wydaje się pomocne, a nawet niezbędne. Osobowość człowieka jest bardzo istotna. Nie zawsze odpowiada ona wiedzy fachowej. Aktualnie obserwuje się renesans wykształcenia humanistycznego. Człowiek i jego otoczenie stają się przedmiotem dużego zainteresowania. Ośrodki akademickie uruchamiają specjalistyczne studia podyplomowe kształcące przyszłych specjalistów, którzy w świecie producentów oraz konsumentów dóbr ekonomicznych podejmą starania, by skutecznie negocjować.

Dywagując na temat negocjacji należy pamiętać, że nie jest to łatwy proces. Wiedzę w tym zakresie czerpie się z takich dyscyplin, jak: socjologia, psychologia, filozofia, ekonomia czy prawo. Każda z tych nauk istotnie wpływa na komunikację międzyludzką. Negocjator łączyć musi w sobie umiejętności interdyscyplinarne. Posiadanie zdolności przekonywania innych osób do własnych racji niekoniecznie stanowić musi gwarancję powodzenia przebiegu negocjacji. Wiedza w dziedzinie ekonomii utwierdzić może współmówcę w racji oraz przyczynić się do sukcesu w negocjacjach. Nie wolno zapomnieć, iż obecnie wiele uwagi poświęca się problematyce komunikacji werbalnej oraz komunikacji niewerbalnej. O ile pierwsza z nich zamyka się w obszarze wypowiedzianego słowa, o tyle druga wydaje się być bardziej skomplikowana. Każdy gest oraz ruch człowieka stanowić może istotny komunikat. Niezmiernie ważna zatem jest wiedza profesjonalna w tym zakresie.

Najdrobniejszy gest nieprawidłowo odczytany i zrozumiany stanowić może źródło niepowodzenia. Mowa ciała odgrywa znamienne rolę.

Należy szczegółowo rozważyć przesłanki gwarantujące sukces negocjacji. Istnieje bowiem szereg elementów, których przestrzeganie w procesie negocjowania w istotnym stopniu wpływa na jego powodzenie. Umiejętność słuchania wydaje się fundamentalna. Podtrzymywanie kontaktu wzrokowego między stronami spornymi stanowi konieczny wymóg każdej negocjacji. Świadczy to o szacunku względem człowieka. Większość czasu przeznaczona na rozmowę nie powinna dotyczyć zagadnień, w stosunku do których strony prezentują odrębne zdanie. Pamiętać też trzeba, że podstawową zasadą grzecznościową we wzajemnej komunikacji jest unikanie wtrąceń. Stronie spornej we wspólnym dialogu nie należy przerywać wypowiedzi. Ociepleniu relacji służyć mogą odesłania do kwestii poglądowych obopólnie akceptowanych przez negocjujących. Nieprzychylność nie wpływa korzystnie na sukces w negocjacjach. Nie wolno zapomnieć, że podstawową rolę odgrywają emocje. Ważne jest, aby reakcja na emocje była zawsze przemyślana. Unikać należy spontanicznych zachowań. Konieczne jest, aby uzewnętrzniać pozytywne emocje, co korzystnie wpływa na kształtowanie własnego wizerunku. Trzeba zauważyć, że w zasadniczej swej części komunikacja werbalna zajmuje ważną pozycję. Nie może być marginalizowana. W literaturze mowa ciała przypisuje się jednak większe znaczenie. Nie jest to pogląd w pełni uzasadniony.

7. Potrzeba negocjacji w praktykach rynkowych

Tak zarysowany punkt widzenia na wymienione zagadnienia skłania do stwierdzenia, iż tematykę dotyczącą negocjacji najpełniej ukazać można na przykładzie praktyk rynkowych. Nadmienić należy, że istnieje wiele zawodów i profesji, dla których negocjowanie stanowi zasadniczy element codzienności. Uzasadnione wydaje się zatem odniesienie teoretycznych pojęć terminologicznych przedstawionych w niniejszych rozważaniach do praktycznych aspektów tematycznych określających funkcjonowanie poszczególnych podmiotów działających na rynku. Odpowiednim przykładem dla analizy wydaje się rynek nieruchomości. W oparciu o wymienione twierdzenia zostanie rozważony problem negocjacji handlowych w odniesieniu do tego rynku. U schyłku ostatniego dziesięciolecia rynek ten bardzo się zdynamizował się. Potrzeby społeczne bowiem kształtują mechanizm jego działania. Umiejętność negocjacji w takim przypadku wydaje się konieczna. Kwestię tę odnieść należy do zorganizowanych podmiotów gospodarczych działających na rynku. Zabieganie o klienta podyktowane walką o przetrwanie firmy na rynku wyznaczają określone standardy w komunikacji społecznej. Umiejętność odpowiedniego dobierania słownictwa, argumentowania oraz kontrargumentowania decyduje o skuteczności powziętych czynności. Fachowe formułowanie myśli może zachęcać do zawarcia kontraktu. Na co dzień obserwuje się udział w rynku podmiotów z grupy zawodów reglamentowanych. Ustawodawca mocą przepisów prawnych poddał regulacji zawody w dziedzinie gospodarowania nieruchomościami. Szczególnie duże znaczenie na tle prezentowanych zagadnień ma grupa zawodowa pośredników w obrocie nieruchomościami. W wykonywaniu zawodu pośrednika negocjacje posiadają charakter powszechny. Pamiętać należy, że negocjacje w biznesie korelują z tematyką *savoir-vivre*'u.

W odniesieniu do rynku warto zaznaczyć, że rozwój demokracji oraz kształtowanie się społecznej gospodarki rynkowej w Polsce spowodowały w kontaktach z klientami konieczność wypracowania innych umiejętności od dotychczasowych działań. C. Kosikowski podkreślił, że „koncepcja społecznej gospodarki rynkowej powstała w Niemczech, które po zakończeniu drugiej wojny światowej zaczęły poszukiwać modelu systemu gospodarczego umożliwiającego odbudowanie państwowości niemieckiej w nowych warunkach politycznych i ekonomicznych²⁴⁹”. W Polsce zapis dotyczący społecznej gospodarki rynkowej znalazł się w Konstytucji RP²⁵⁰. Zgodnie z art. 20 wskazanego aktu normatywnego społeczna gospodarka rynkowa oparta na wolności działalności gospodarczej, własności prywatnej oraz solidarności, dialogu i współpracy partnerów społecznych stanowi podstawę ustroju gospodarczego Rzeczypospolitej Polskiej. W swoich założeniach oparta jest ona na wartościach państwa dobrobytu. A. Filipowicz zaznaczył, że „kwestia wolności gospodarczej jest jednym z kluczowych problemów prawnych związanych z gospodarką²⁵¹”. Wymaga również wyjaśnienia, że pomimo wymienionego zapisu widniejącego w konstytucji model społecznej gospodarki rynkowej nie odnajduje pełnego zastosowania w praktyce na gruncie krajowym. Dodać należy, że gospodarka wolnorynkowa przyczyniła się do konkurencyjności przedsiębiorstw. Nie pozostaje to bez znaczenia dla działania rynku. Nierówność podmiotów gospodarczych na rynku stanowi rezultat konkurencyjności. Podmioty funkcjonujące w sferze gospodarczej wypierają się wzajemnie przy pomocy ceny, która kształtuje popyt i podaż na określone dobro. Nie należy jednak samej cenie przypisywać wartości wyznaczających atrakcyjność dobra dla konsumentów. Istnieje szereg odrębnych czynników, które skłaniają do tego, by konsumenci sięgali po towar lub z niego rezygnowali. Zjawisko to znacząco wpływa na rentowność firmy.

8. Wybrane techniki manipulacji w negocjacjach

W tym miejscu nie wydaje się koniecznym nadmierne dywagowanie nad mechanizmem działania rynku. Zagadnienia te z uwagi na szeroką rozpiętość tematyczną winny być poddane pod rozważenie w odrębnej analizie. Wielce nierozważnym byłoby natomiast pominięcie w przemyśleniach zagadnień dotyczących technik negocjacji. Zaznaczyć trzeba, że w praktyce istnieje wiele wypracowanych reguł manipulacji, które wykorzystuje się w procesie negocjacji. Pamiętać także należy, że nie każdą sztukę manipulacji można zastosować we wzajemnej komunikacji. Określone techniki winno stosować się z uwzględnieniem przedmiotu negocjacji. Inne bowiem techniki skuteczne będą w negocjacjach handlowych, inne przyniosą efekt w negocjowaniu warunków umowy o pracę, a jeszcze inne pomocne będą w relacjach rodzinnych.

²⁴⁹ C. Kosikowski, *Publiczne prawo gospodarcze Polski i Unii Europejskiej*, Wydawnictwo LexisNexis, Warszawa 2010, s. 34.

²⁵⁰ Dz.U. Nr 78, poz. 483.

²⁵¹ A. Filipowicz, *Prawo dla ekonomistów*, Oficyna Prawnicza MUZA SA, Warszawa 1999, s. 134.

Najprostszą sztukę manipulacji stanowi tzw. technika „dobry – zły policjant”. Jest ona pomocna nie tylko w dyskusowaniu nad warunkami transakcji handlowych, ale również znajdzie zastosowanie w relacjach rodzinnych. Wypada podkreślić, że technika ta polega na stworzeniu przekonania po stronie przeciwnej procesu negocjacji, iż wola prezentowana przez nas samych jest zależna od osób trzecich. W stosunkach rodzinnych często dzieci negocjują z rodzicami na temat spraw ważnych z pozycji dziecka. Stanowi to efekt liberalnego sposobu wychowania. Odmowa udzielenia zgody przez jednego z rodziców na określoną prośbę dziecka, uzasadniona brakiem przyzwolenia na tę prośbę drugiego z rodziców, stanowi przykład zastosowania przedmiotowej techniki w praktyce. W szerszych relacjach społecznych technika ta także odnajduje zastosowanie. Wykorzystywana może być w przypadku zakupu samochodu, kiedy we wzajemnej dyskusji na temat marki jedna strona wyraża wolę nabycia lepszego dobra po cenie znacznie wyższej, jednocześnie rezygnując z nabycia, wskazując na brak zgody zakupu znajdującym się po stronie członka rodziny. Warto pamiętać, że często bezwiednie negocjujemy w sprawach dotyczących życia codziennego. Zasługującą na uwagę metodą manipulacji jest tzw. technika wygórowanego żądania początkowego. Dla jej wyjaśnienia posłużyć się można ilustracją z życia codziennego. W relacjach rodzinnych często bywają sytuacje, w których mały człowiek składa dorosłemu domownikowi propozycję, np. przyrządzenia określonej potrawy. Z reguły bywa tak, że czynności te są niezwykle pracochłonne i nie zawsze proste do wykonania. Deklaracja przez dziecko woli konsumpcji potrawy, która nie stanowi jego potrzeby, a jest znacznie bardziej skomplikowana w technicznym jej przygotowaniu, np. wykonanie placków ziemniaczanych, jest swoistą gwarancją udzielenia przez dorosłego domownika zgody na przygotowanie potrawy mniej pracochłonnej, na której tak naprawdę zależy dziecku np. przygotowanie naleśników. Pozostając w obranym temacie obowiązkiem jest nadmienić, że interesującą manipulacją jest tzw. technika salami. Przejawia się ona w przypadku negocjowania rzeczy niemających istotnego znaczenia dla strony przeciwnej celem przełamania oporu psychicznego. Udzielona aprobatą przez drugą stronę w procesie negocjacji w sprawach mniejszej wagi pozwala na osiągnięcie porozumienia w wiodącej sprawie. Technika ta posiada zastosowanie w przypadku negocjowania warunków umów finansowych, jak również na gruncie stosunków rodzinnych. Na osiągnięcie zamierzonego sukcesu w komunikacji społecznej ciekawym sposobem są tzw. techniki opóźniające. Stosowanie manewrów przeciągających określone spotkanie może przynieść określoną korzyść. W konsekwencji długotrwałych rozmów druga strona podatna jest na pewne ustępstwa. Na tle przedmiotowych zagadnień koniecznym wydaje się odnieść do tzw. techniki kontrastu, posiadającej znaczenie szczególne na rynku nieruchomości. Prezentowanie nieruchomości przy zastosowaniu określonych zachowań agentów nieruchomości przyczynić się może do nabycia prezentowanego dobra. Technika kontrastu polega na przedstawieniu przez pośrednika obiektów mieszkalnych w stosownym ich zestawieniu, które wyłaniają obraz jednego atrakcyjnego dobra. Na tle porównawczym kształtuje się w potencjalnym nabywcy przekonanie dotyczące słuszności wyboru nieruchomości. W praktyce z reguły prezentuje się trzy nieruchomości, z których pod względem atrakcyjności oraz racjonalności jedynie jedna spełnia określoną wartość oraz może stać się przedmiotem transakcji handlowej. Wśród wielu metod manipulacji w literaturze zwraca uwagę tzw. technika

na rosyjski front. W praktyce wydaje się, że posiada ona powszechne zastosowanie. Czasami można napotkać sytuacje, w których jedna strona procesu negocjacji, niezależnie od ich miejsca, czasu lub przedmiotu, deklaruje odstąpienie od dalszych uzgodnień i kontynuowania rozmowy w celu zmuszenia strony przeciwnej do podjęcia decyzji. Taktyka ta winna być stosowana w ostateczności, gdyż istotnie oddziałuje na emocje. Nie wolno pominąć tzw. techniki bagatelizowania problemu. Niniejsza metoda manipulacyjna odgrywa istotną rolę w negocjacjach, których przedmiotem jest pieniądź. W założeniu techniki umniejsza się znaczenie problemu. Istnieją sytuacje, w których oferent za określone dobro na rynku przedstawia cenę zbita dobra niewiele wyższą od proponowanej ceny jego nabycia wyrażonej przez potencjalnego klienta. W tym przypadku istota bagatelizowania problemu mieści się w przedmiotowej różnicy cenowej. Skoro bowiem potencjalny klient wyraził wolę nabycia dobra po określonej cenie, a zbywca oznaczył przedmiot transakcji na kwotę nieznacznie wyższą, to argumentem skłaniającym do zwińczenia transakcji jest zbagatelizowanie problemu. Niewielka różnica finansowa nie powinna stanowić istotnej przesłanki uniemożliwiającej transakcję. W transakcjach na rynku nieruchomości odbywających się przy udziale pośrednika rolę podmiotu bagatelizującego zwykle wypełnia agent nieruchomości. Biura nieruchomości często wykorzystują niniejszą technikę. Zbywający dobro na rynku wtórnym, oznaczając jego wartość na kwotę 200 000 zł przy zastosowaniu tej metody manipulacji skłonny jest nieznacznie obniżyć cenę w celu sprzedaży.

Podsumowanie

Nie sposób w tym miejscu przyrzeć się wnikliwie każdej technice manipulacyjnej. Pamiętać należy, że jest ich wiele. Podkreślić również trzeba, że zamierzeniem niniejszej analizy nie jest szczegółowa prezentacja wszystkich metod. Celem podjętych rozważań jest zwrócenie uwagi na sens oraz znaczenie technik, które posiadają zastosowanie w negocjacjach, a tym samym charakteryzują komunikację społeczną. Zauważyć też należy, iż pomysłowość ludzka nie zamyka się w obszarze literatury dotyczącej negocjacji. Zapewne każdy negocjujący człowiek na co dzień wypracował własne skuteczne metody.

Pamiętać należy, że dla prawidłowego przebiegu negocjacji ważne jest otoczenie. Literatura przedmiotu wskazuje, że ich miejsce oraz czas nie pozostają bez znaczenia. Negocjować winno się w miejscu neutralnym dla obu stron. Ustronne oraz ciche otoczenie gwarantuje właściwą słyszalność osób obecnych podczas negocjacji oraz pozwala na koncentrację uwagi, a także zebranie myśli. Biorąc pod uwagę czas negocjacji, nie jest korzystnie negocjować w porze obiadowej. Pamiętać trzeba, że syty człowiek staje się senny. Czasem może być on skłonny do ustępstw lub też nie zechce kontynuować rozmowy. Człowiek odczuwający głód z kolei emanuje złością i niezadowolaniem. Utrwaliło się przekonanie, że negocjować należy przy okrągłym stole, nigdy po jego przeciwległych stronach. Obowiązkiem jest nadmienić, że alkohol nie powinien być uzupełnieniem procesu negocjacji. Obecność jego w organizmie ogranicza koncentrację, a w świadomości strony sprornej może wyzwaląć negatywne emocje.

Reasumując powyższe przemyślenia, należy wziąć po uwagę system emocjonalny człowieka, który w świecie zewnętrznym nie pozostaje bez wpływu na

właściwą komunikację społeczną ludzi. Na prawidłowy sposób wyrażania własnych myśli wpływa wiele czynników. Wskazać można na wspomniany powyżej tzw. zespół cech wrodzonych człowieka oraz na zespół cech nabytych. Pojęcia te wyznaczają predyspozycje w jego działaniu. Istota ludzka dziedziczy genetycznie określone zdolności, a w wyniku doświadczeń nabywa określonych umiejętności. Konsekwencją braku zetknięcia się człowieka z pewnymi sytuacjami lub zdarzeniami jest luka w jego umiejętnościach. Pejoratywne doświadczenia także wydają się być istotne dla prawidłowego procesu komunikowania się oraz funkcjonowania w społeczeństwie. Rezultatem negatywnych doświadczeń są bariery oraz zahamowania. Człowiek egzystujący w warunkach permanentnego lęku i strachu nie potrafi w sposób prawidłowy komunikować się społecznie. Kształtuje się wówczas zjawisko dysfunkcji społecznej. Przedstawiony wątek myślowy wydaje się złożony. Nie sposób jednak nie dostrzec jego znaczenia w komunikacji międzyludzkiej.

W nawiązaniu do zaprezentowanych aspektów tematycznych pojawia się pytanie dotyczące zasadności rozważań podjętych w tym artykule. Zamierzeniem niniejszych przemyśleń było zwrócenie uwagi na zagadnienia, które wpływają na komunikację społeczną. Postawa człowieka wyznacza charakter podejmowanego dyskursu. Język polski stanowi niezwykle cenne bogactwo słowotwórcze. Umiejętność właściwego korzystania z języka uzależniona jest od wielu czynników społecznych zachodzących w świecie zewnętrznym. W wykorzystywaniu języka obserwuje się aktualnie tendencje zmierzające do jego wulgaryzacji. Wartości językowe ulegają deprecjacji. Mowa potoczna nie sprzyja estetyce języka. Zacierają się także określone standardy kulturowe oraz obyczajowe, które znacząco oddziałują na język. W wyniku zaniedbań w poprawnej mowie człowiek przyczynia się do zniekształceń języka. Uwidacznia się zjawisko ewolucji językowej. W odniesieniu natomiast do instytucji korelujących z komunikacją międzyludzką częściej dostrzega się znaczenie negocjacji oraz mediacji. Zastanawiać mogą przyczyny zachowania człowieka, rezultatem których zmuszony jest on sięgać po wyspecjalizowane metody sprzyjające zapewnieniu właściwej komunikacji oraz uzyskaniu konsensusu. Ich przyczyną jest konflikt. Źródło konfliktu tkwi w braku umiejętności wzajemnego porozumienia oraz braku wiedzy w zapobieganiu sporów. W poszukiwaniu przyczyn konfliktów sięga się znacznie głębiej w mentalność człowieka, na którą wpływ ma wiele czynników zewnętrznych. Wyrasta ona z ludzkich nawyków, które przekazywane są pokoleniowo. Naród polski historycznie naznaczony jest konfliktem. Wojowniczość oraz niechęć człowieka do otoczenia obserwowana jest od niepamiętnych czasów. Okres zaborów, walka o niepodległość, czas wojen, ograniczenia w dostępie do towarów i usług w PRL-u wpłynęły na sposób zachowania się ludzi. Wymienione wydarzenia oraz związane z nimi emocje nie pozostały bez wpływu na przyszłe pokolenia. Powyższe zjawiska zasadniczo sytuują Polaka w kategoriach zwiększonych predyspozycji do powodowania konfliktów.

Nie można nie zauważyć, że wartości językowe w świecie współczesnym istotnie zacierają się. Zniekształceniu języka sprzyjają zamierzone oraz niezamierzone zachowania człowieka. Określone grupy subkultur społecznych, posługując się językiem, w wyraźny sposób zaniżają wypracowane wartości językowe. Przykładem zaniedbania językowego jest również zjawisko upraszczania retorycznie poprawnych form wypowiedzi. Sytuacje takie nagminnie napotyka się w relacjach rodzinnych, które stanowić winny podstawowy wzór wychowawczy dla

dzieci i młodzieży. Nie zawsze jednak rodzina stanowi autorytet do naśladowania. Dlatego tak ważne jest dbanie o kulturę języka i wyrażanie krytyki wobec wulgaryzacji języka oraz zjawisk umniejszania jej roli i funkcji. Ogromna rola spoczywa zatem na środkach masowego przekazu oraz na placówkach edukacyjnych. Dbłość o prawidłową artykulację stanowi obowiązek każdego człowieka. Aktualnie duży akcent stawia się na retorykę. Umiejętność poprawnego wysławiania się charakteryzować winna każdego człowieka. Stawianie przed człowiekiem tego rodzaju umiejętności jest oczekiwaniem niespełnionym. Wobec powyższego wydaje się uzasadnionym, aby nauka retoryki była obowiązkowym przedmiotem nauczania w szkołach ponadpodstawowych oraz na studiach wyższych. Popękanie zasadniczych błędów językowych przez absolwenta szkoły wyższej wydaje się zjawiskiem niemożliwym do zaakceptowania.

Bibliografia

1. Borkowska S., *Negocjacje zbiorowe*, PWE, Warszawa 1997.
2. Filipowicz A., *Prawo dla ekonomistów*, Oficyna Prawnicza MUZA SA, Warszawa 1999.
3. Kennedy G., *Negocjacje – jak osiągnąć nową przewagę negocjacyjną*, Wydawnictwo Business. Press Warszawa 1999.
4. Kosikowski C., *Publiczne prawo gospodarcze Polski i Unii Europejskiej*, Wydawnictwo LexisNexis, Warszawa 2010.
5. Łaguna M., Markowicz B., *Negocjacje i komunikacja w biznesie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2003.
6. Margasiński A., Winiarek-Karpowicz M., *Mediacje gospodarcze jako metoda rozwiązywania konfliktów w biznesie*, [w:], *Konflikty i mediacje we współczesnej rzeczywistości społecznej*, red. D. Czakon, A. Margasiński, Wydawnictwo im. Stanisława Podobińskiego Akademii im. Jana Długosza, Częstochowa 2007.
7. Penc J., *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Difin, Warszawa 2010.
8. Podgórecki J., *Psychologiczne atrybucje komunikacji społecznej w negocjacjach i mediacjach*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. S.L. Stadniczenko, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2006.
9. Suchorska A., *Mediacje – geneza i zarys jej problematyki*, [w:], *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. S.L. Stadniczenko, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2006.
10. Wrzosek W., *Funkcjonowanie rynku*, PWE, Warszawa 1997.
11. Konstytucja RP z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483).
12. *Ustawa – Kodeks postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.* (Dz.U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 ze zm.).

THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF SOCIAL COMMUNICATION FOR EXAMPLE OF SELECTED SOCIOLOGICAL ISSUES

Summary: This article presents indeed problems of communication occurring against the background of selected sociological issues. In the introductory part of it moves on the subject of communication online community showing dysfunction in social relations. In the main part it focuses attention on the theoretical and practical aspects of negotiation and mediation. These issues were relativize to the sphere of market issues in economic relations.

Key words: social communication, negotiations, mediation, conflict, internet