


## SPOSOBY BADANIA, MIERZENIA I OCENY KOMPETENCJI KOMUNIKACYJNEJ

Krzysztof Marcyński SAC

 <http://orcid.org/0000-0003-0255-2952>

Instytut Edukacji Medialnej i Dziennikarstwa

Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie

### ABSTRACT

#### **Methods for Testing, Measuring and Assessing Communicative Competence**

The basic goal of this article is to present the methods of research, assessment and measurement of communicative competence developed by researchers of social communication and media studies over the years since the beginning of this discipline in Poland and in the world. This is a review article that is part of the discipline's methodology. The author reviewed the methods and techniques of research in communicative competence in Polish and English-language literature. Due to their large number and diversity, this study presents selected methods that are most often used to measure communicative competence. The author pays special attention to the self-report method, at the same time showing its advantages and disadvantages. This article is a synthetic approach to the methodology of communicative competence research, and thus an important voice in the Polish school and the research tradition of social communication and media studies.

**Keywords:** methodology, social communication and media studies, communicative competence, self-report, research methods

Kompetencja komunikacyjna jest konstruktem teoretycznym i kryje w sobie określone pojęcie oraz znaczenie. Wyraża się ona w konkretnych zachowaniach i działaniach, dlatego też daje się zaobserwować. Jedną z podstawowych ludzkich tendencji obejmuje zorientowanie na ocenianie ludzi, rzeczy, procesów i zjawisk. Zachowania komunikacyjne nie są z tej oceny wyłączone. Ludzie oceniają komunikację innych osób, ale także swoją (Knapp 1984, s. 8). Obok tej spontanicznej

tendencji do oceniania istnieje profesjonalny, naukowy, badawczo zaplanowany pomiar zachowań komunikacyjnych, w tym również kompetencji komunikacyjnej. Można w tym miejscu zapytać, po co bada się ludzką komunikację, a dokładnie kompetencję komunikacyjną. Badanie komunikacji ma zaowocować wykorzystaniem otrzymanych rezultatów i wyników do jej lepszego zrozumienia, poszerzenia i pogłębienia, a tym samym do rozwijania i doskonalenia zachowania komunikacyjnego (Knapp 1984, s. 8). Badamy, dokonujemy pomiarów i oceniamy po to, żeby pokonywać trudności komunikacyjne oraz zdobywać coraz wyższy poziom kompetencji komunikacyjnej (Buhrmester 1988, s. 991–1008).

### *Wprowadzenie metodologiczne*

Celem badawczym niniejszego artykułu jest przedstawienie sposobów badania, oceny i pomiaru kompetencji komunikacyjnej wypracowanych i proponowanych przez badaczy nauk o komunikacji społecznej i mediach na przestrzeni lat od początku istnienia tej dyscypliny w Polsce i na świecie (pod różnymi nazwami: medioznawstwo, nauki o poznaniu i komunikacji społecznej, nauki o mediach, *media studies*, *communication studies*). Zadano tu zatem następujące pytanie badawcze: Jakie są sposoby badania, oceniania i mierzenia kompetencji komunikacyjnej? Odpowiedź zostanie przedstawiona na podstawie analizy literatury przedmiotu, kwerendy pomiarów i kwestionariuszy wykorzystanych do zbadania zachowań komunikacyjnych i samej kompetencji komunikacyjnej. Szczególna uwaga zogniskuje się na metodzie samooceny (*self-report*) w badaniu kompetencji komunikacyjnej, którą zaproponował m.in. James C. McCroskey. Wspomniane narzędzie wykorzystał autor niniejszego artykułu w książce „Kompetencja komunikacyjna. Studium medioznawcze” (Marcyński 2017).

Pomiar kompetencji komunikacyjnej zależy od przyjętego jej rozumienia, definicji oraz podstaw teoretycznych (McCroskey, McCroskey 1988, s. 108–113). A skoro definicje kompetencji komunikacyjnej różnią się i do badania może być wybrana ta, a nie inna definicja lub synteza definicji, to i wskaźniki wyrażone w zachowaniu komunikujących się ludzi też mogą się różnić między poszczególnymi badaniami (McCroskey, McCroskey 1988, s. 110).

Biorąc te wszystkie teoretyczne analizy kompetencji komunikacyjnej pod uwagę, przyjmujemy, że na kompetencję komunikacyjną składają się trzy fundamentalne komponenty: wiedza na temat komunikacyjnego zachowania w danej sytuacji, umiejętności wynikające z tej wiedzy oraz motywacja do wchodzenia w sytuacje komunikacyjne. To wszystko tworzy ostatecznie postawy komunikacyjne kształtowane w procesie powtarzania i doskonalenia tych umiejętności wynikających z wiedzy i motywacji (Marcyński 2016, s. 40–46). Choć nie ma uniwersalnej zgody na jedną definicję kompetencji komunikacyjnej, to większość badaczy – jak zaznacza Donald Cegala – zgadza się, że kompetencja powinna być postrzegana jako „wykonanie”, „działanie”, „akt” (*performance-based concept*). Innymi słowy, kompetencja komunikacyjna odnosi się do wiedzy na temat tego, kiedy i jak użyć języka

w społecznym kontekście oraz do jej konkretnego zastosowania w danej sytuacji (Cegala 1981, s. 109–110), a także do wiedzy, kiedy i jak zachować się komunikacyjnie w danej sytuacji. The Speech Communication Association National podobnie postrzega kompetencję komunikacyjną. W wykazie kompetencji komunikacyjnych<sup>1</sup> *mówcy* (Speech Communication Competencies) z 1976 roku, nawiązując do poglądów, definicji i wymiarów kompetencji komunikacyjnej podanych przez Johna M. Wiemanna, zdefiniowano ją jako wykonanie pewnego repertuaru zachowań, które są rozpoznane i oceniane przez innych (Seiffert 1985, s. 4).

W wyniku braku jednoznacznego rozumienia kompetencji komunikacyjnej trwa nieustannie debata dotycząca dokładnej formy, jaką powinien przyjąć model kompetencji komunikacyjnej. Mamy tu do czynienia z pewnym konsensusem dotyczącym typu i kompozycji kompetencji, które miałyby być zawarte w takim modelu (Pillar 2011, s. 24–25). Każdy zatem pomiar wyraża ocenę kompetencji komunikacyjnej wynikającą z jej teoretycznego rozumienia oraz modelu. Tak jak funkcjonują różne definicje kompetencji komunikacyjnej, tak odmienne są jej operacjonalizacje, a konsekwentnie sposoby jej pomiaru i badania.

### *Różnorodność podejść do badań kompetencji komunikacyjnej*

Analizując liczne podejścia do badań kompetencji komunikacyjnej, zauważa się, że jej badacze natrafiają najczęściej na dwa problemy: konceptualny i metodologiczny. Chodzi o to, że pomiary kompetencji komunikacyjnej prześcignęły jej konceptualizację i definicyjną prezentację (Spitzberg, Cupach 1984, s. 74), a trudno oddzielić ujęcie teoretyczne od pomiarów. Te dwie rzeczywistości są ze sobą integralnie powiązane. Najtrudniejsze okazuje się przyjęcie jednoznacznego i akceptowanego przez wielu naukowców ujęcia kompetencji komunikacyjnej. Zauważa się też niedostatek albo nawet i brak jej teorii (Spitzberg, Cupach 1984, s. 74), choć można wskazać różne podejścia do jej badań.

Badając kompetencję komunikacyjną, można wziąć pod uwagę „zawartość” następujących zachowań: kognitywnego (samoocena zachowań komunikacyjnych), fizjologicznego (stres, lęk, emocjonalny stan, neuronowy, mięśniowy, nerwowy system: rytm serca, napięcie mięśni, reakcja skóry), motorycznego (chodzenie, bieganie, gestykulowanie, kontakt wzrokowy, ekspresja twarzy, potakiwanie, śmiech, uśmiech, postawa, nerwowe ruchy itp.) (Wrench, Punyanunt-Carter 2015, s. 75–77). Dlatego też Lawrence R. Frey, Carl H. Botan, Paul G. Friedman oraz Gary L. Kreps wyróżniają cztery podstawowe metody badawcze zjawisk komunikacyjnych: a) eksperyment, b) badania ankietowe dostarczające dane ilościowe weryfikujące teorię, c) analizę zawartości, d) badania etnograficzne, które zapewniają dane jakościowe pomocne w poszukiwaniu znaczenia (Frey, Botan, Friedman, Kreps 1991).

1 Użyto tu liczby mnogiej (kompetencje komunikacyjne), co również jest charakterystyczne dla wielu badaczy zagadnienia.

James C. McCroskey w artykule pt. „Self-report as an approach to measuring communication competence” również wymienia cztery typy oraz metody pomiaru i badania kompetencji komunikacyjnej. Są to: obserwacja obiektywna (*objective observation*), obserwacja subiektywna (*subjective observation*), samoocena (*self-report*), ocena odbiorcy (*receiver-report*) (McCroskey, McCroskey 1988, s. 108–113). W tym znaczeniu w badaniu kompetencji komunikacyjnej bierze udział: zewnętrzny obserwator, współuczestnik komunikacji, „ja” jako podmiot komunikujący i potrafiący ocenić własną komunikację (przy metodzie samooceny) lub ekspert. Jak zauważa Brian H. Spitzberg, McCroskey mocno akcentuje znaczenie aktywnego uczestnika komunikacji w roli oceniającego czyjąś lub własną kompetencję komunikacyjną. Tę bowiem może najlepiej ocenić osoba biorąca udział w interakcji, ponieważ ocena standardów kompetencji wiąże się z relacją, w której komunikacja się realizuje (Spitzberg 1983, s. 323). Kompetencja – w ujęciu McCroskeya – jest interpersonalnym wrażeniem (*competence is an interpersonal interpersonal impression*). Odróżnia on także skuteczność od kompetencji, porównując przykłady dwóch (niekompetentnego i kompetentnego) komunikatorów walczących o pozostawione na talerzu dwa ostatnie kawałki kurczaka. Według badacza wskaźnik „kto z komunikatorów zdobył ostatnie kawałki kurczaka” nie określa kompetencji. Spitzberg podkreśla tutaj założenie McCroskeya, że komunikatora jako kompetentnego w rzeczywistości określa coś wewnętrznego (Spitzberg 1983, s. 323).

Według Briana H. Spitzberga i Williama R. Cupacha kompetencja komunikacyjna jest kwestią stopnia, określonego poziomu, a to zakłada, że dana osoba podczas sytuacji komunikacyjnej będzie postrzegana jako bardziej lub mniej kompetentna, a nie jako kompetentna lub niekompetentna (Spitzberg, Cupach 1984, s. 109). Stopień zaangażowania w interakcję w danej sytuacji (chęci wchodzenia w interakcję) oraz wiedzy na temat tego, jak zachować się w ramach takiej wymiany stanowią dwa istotne wymogi oraz czynniki sprzyjające określeniu poziomu czyjejs kompetencji (Schrader 1989, s. 36).

Według tych autorów badanie kompetencji komunikacyjnej może odbywać się przez samych zainteresowanych, czyli aktorów interakcji. Jeśli kompetencja komunikacyjna jest interpersonalnym wrażeniem, to wrażenie takie może dotyczyć zarówno uczestników danej komunikacji, jak i obserwatorów (Spitzberg, Cupach 1984, s. 7). Niemniej jednak Spitzberg twierdzi, że najtrafniej ocenia kompetencję nie zewnętrzny obserwator, ale osoba bezpośrednio zaangażowana w dane zdarzenie komunikacyjne. Stanowi ona zatem wrażenie wynikające z zachowań podmiotów biorących udział w interakcji, kontekstu oraz ich cech (Spitzberg 1983, s. 323).

John M. Wiemann i Philip Backlund mówią o byciu postrzeganym jako ktoś kompetentny. Taka ocena wymaga wzięcia pod uwagę następujących właściwości osoby tak ocenianej: a) cech fizjologicznych, tj. wieku, płci, reakcji na poziomie somatycznym itp.; b) cech psychologicznych, a tym konstruktów kognitywnych, afektywnych, osobowościowych, motywacji (Wiemann, Backlund 1980, s. 185–198). Oszacowanie tych aspektów osobowych w określonej sytuacji komunikacyjnej przez zainteresowanych jest źródłem oceny kompetencji danej osoby. Dodatkowo Spitzberg proponuje sześć zmiennych, które mogą wpływać na to, jak ujmuje się

kompetencję. Należą do nich interakcyjne zachowanie (*interactional behavior*), ja (*self*), partner lub odbiorca wiadomości (*the partner or receiver of the message*), konteksty (*contexts*), rama czasowa (*time frame*), obserwatorzy (*observers*). Innymi słowy, kompetencja może być obserwowana w odniesieniu do treści odpowiedzi na pytania: co?, kiedy?, kto?, gdzie?, jak? Na jej ocenę może wpływać zatem czas, kontekst komunikacyjny, zmienne interakcji (Wrench, Punyanunt-Carter 2015, s. 70).

Wiemann, definiując kompetencję komunikacyjną jako proces tworzenia repertuaru<sup>2</sup> umiejętności (np. umiejętność zarządzania lub radzenia sobie z interakcją, nastawienie na budowanie relacji, współpraca, empatia, elastyczność w zachowaniu, stwarzanie komfortu w interakcji), twierdzi, że kompetencja komunikacyjna może być oceniana przez osobę trzecią, niezaangażowaną w interakcję i w kontekst komunikacyjny. Na tej podstawie wyróżnił pięć wymiarów kompetencji komunikacyjnej, które należy uwzględnić w pomiarze: przynależność/wsparcie (*affiliation/support*), swoboda bycia (*social relaxation*), empatia (*empathy*), elastyczność zachowania (*behavioral flexibility*) i umiejętność zarządzania interakcją (*interaction management skills*) (Wiemann 1977, s. 195–213).

John Cone, zgodnie ze skonstruowaną przez siebie skalą pomiaru zachowania (*The Behavioral Assessment Grid – BAG*), twierdzi, że badanie kompetencji komunikacyjnej może być realizowane za pomocą dwojakich metod: a) pośrednich, jak np. wywiad, samoocena, ocena dokonana przez innego; b) bezpośrednich, tj. samoobserwacji, odgrywania określonej roli (Cone 1978, s. 882–888). To podejście podziela wielu innych badaczy. Dzięki bowiem badaniom sondażowym (realizowanym za pomocą kwestionariusza ankiety) i indywidualnym wywiadam pogłębionym badacze uzyskują dane, które umożliwiają ujawnienie tego, co ludzie wiedzą, myślą, czują, następnie jak oceniają swoją lub czyjąś kompetencję komunikacyjną w różnych sytuacjach społecznych, jak ją definiują, z jakich elementów ta kompetencja się składa (Griffin 2003, s. 35). Metodologia badań ankietowych daje możliwość sprawdzania wartości teorii, a także wniknięcia w umysły badanych (Griffin 2003, s. 35). Brian H. Spitzberg do skali Cone'a dodał komponenty, które jego zdaniem należy uwzględnić w pomiarze kompetencji komunikacyjnej. Są to: motywacja, wiedza, umiejętności, ewaluacje (Griffin 2003, s. 35).

Philip M. Backlund oraz Sherwyn P. Morreale w poszukiwaniu odpowiedniej metody badawczej kompetencji komunikacyjnej zadają m.in. następujące pytania: Czy kompetencja komunikacyjna ma być oceniana z punktu widzenia nadawcy czy odbiorcy komunikatu? Czy kompetencja zawiera w sobie poznanie czy zachowanie? Czy ludzie są kompetentni w sensie ogólnym czy w określonej, konkretnej sytuacji? Czy kompetencja domaga się zachowania jednocześnie stosownego i skutecznego? (Backlund, Morreale 2015, s. 20). Badacze dochodzą do wniosku, że ocena kompetencji ma swoje źródło w indywidualnych interakcjach i one właśnie są najlepszą przestrzenią do określenia kompetencji komunikacyjnej. Niektórzy naukowcy szukają powiązań pomiędzy wykonaniem specyficznych zachowań komunikacyjnych

2 Na temat repertuaru komunikacyjnej autor pisze bardziej szczegółowo w książce: *Kompetencja komunikacyjna. Studium medjoznawcze*, Warszawa 2017, s. 202–215.

z globalnymi wskaźnikami kompetencji. Te poszukiwania koncentrują się na tym, jakie specyficzne zachowania komunikacyjne prowadzą do oceny kompetencji (Backlund, Morreale 2015, s. 24). To, na ile konkretne wykonanie komunikacyjne uzna ktoś za kompetentne, zależy znacząco od osoby pytanego, czasu pytania oraz kryteriów użytych w ewaluacji (Spitzberg 2015, s. 745–756).

Backlund i Morreale przywołują spostrzeżenia Malcolma R. Parksa, który w 1994 roku interesująco zauważył, że ocena kompetencji uczestnika komunikacji i zewnętrznego jej obserwatora tylko minimalnie są ze sobą powiązane. Te różnice mają również miejsce pomiędzy osobami biorącymi udział w danej interakcji. Mogą one pochodzić z odmiennych konceptualizacji kompetencji wynikających z punktów widzenia każdego z komunikujących. Komunikujący mają tendencję oceniania swojej kompetencji z perspektywy realizacji celu, natomiast obserwujący z pozycji społecznych oczekiwań (czy on/ona spełniła je). Te dwie perspektywy się nie wykluczają. W większości realizowanie osobistych celów i skuteczność są zakorzenione w zdolności widzenia ich przez innych jako odpowiednich czy stosownych (Spitzberg 2015, s. 745–756).

W tradycji badawczej kompetencji komunikacyjnej własne jej postrzeganie i ocena – metoda samooceny – zajmuje szczególne miejsce, w odróżnieniu od oceny obserwatora (Backlund, Morreale 2015, s. 24). Wynika to m.in. z tego, że poczucie własnej kompetencji – tak jak i poczucie własnej wartości – odgrywa istotną rolę w radzeniu sobie w życiu zawodowym i prywatnym, także w poczuciu szczęścia i osiągnięciu sukcesów. Ocena własna kompetencji wiąże się ponadto z jej oceną dokonaną przez obserwatora. Osoba, która czuje się kompetentna, skuteczniej i łatwiej tę kompetencję wprowadza w życie i prezentuje kompetentne zachowania komunikacyjne. Komunikator jest w stanie zanalizować sytuację, wyróżnić najbardziej odpowiednie i skuteczne zachowanie komunikacyjne oraz umiejętnie wprowadzić takie zachowanie w kolejnych sytuacjach. Połączenie wiedzy i zachowania będzie prowadziło do bardziej kompetentnych spotkań czy relacji niż sama tylko umiejętność zachowania się (Backlund, Morreale 2015, s. 24).

Mając na uwadze badanie kompetencji komunikacyjnej, należy również nawiązać do Charlesa Pavitta. Prezentuje on dedukcyjne podejście, zakładając, że kompetencja taka dokonywana jest przede wszystkim przez obserwatora interakcji i stanowi proces przynajmniej dwustopniowy. Po pierwsze, obserwujący formułuje wrażenie o komunikatorze na podstawie zaobserwowanego zachowania, włączając przy tym niezauważone zachowania i cechy skojarzone z obserwowanym zachowaniem. Po drugie, obserwator dokonuje ewaluacji kompetencji komunikatora opartej na implikacjach ogólnego wrażenia (Pavitt 1989, s. 405–433).

Inni natomiast badacze, czyli Steven R. Wilson oraz Christina M. Sabe, mając na uwadze badanie kompetencji komunikacyjnej, zwracają uwagę jeszcze na inne aspekty tejże kompetencji. Ich zdaniem kompetencja komunikacyjna oraz jej pomiary i badanie powinny być realizowane w kontekście większej, nadrzędnej teorii komunikacji. Na przykład by zbadać kompetencję z perspektywy teorii atrybucji (*attribution theory*), badacze powinni wybrać takie pomiary, w których uczestnicy interakcji postrzegają siebie jako posiadających pewne zdolności do wpływania

na wyniki interakcji oraz zmieniających sąd na temat swojego i innych działania komunikacyjnego w trakcie trwania sytuacji komunikacyjnej. Jeśli zaś badać kompetencję z perspektywy teorii dialektyk relacyjnych (*relational dialectics theory*), należy wybrać pomiary i wskaźniki koncentrujące się raczej na wzorcach interakcji niż na jednostkach. Wiele istniejących pomiarów nie dostarcza wystarczających i odpowiednich informacji na temat wybranej koncepcji kompetencji komunikacyjnej oraz nie jest nastawionych na poziom czy jakość relacji (Wilson, Sabee 2003, s. 36–37).

Badacze powinni także być otwarci na nowe pomiary i wskaźniki kompetencji lub ponownie ocenić istniejące poprzez wykazanie, że odnoszą się one do innych konceptów i teorii komunikacyjnych. Kiedy bada się kompetencję np. z perspektywy teorii atrybucji, to można ocenić nowy pomiar przez wykazanie, że odróżnia się osoby łatwo się poddające w drodze do osiągnięcia celu komunikacyjnego od tych, które dążą do niego wytrwale. Jeżeli istniejący pomiar lub wskaźnik kompetencji komunikacyjnej odnosi się do jej kluczowych elementów, zdefiniowanych w kontekście odpowiedniej teoretycznej perspektywy, to pojawia się tzw. dowód „konwergencyjnej ważności”. To, czy pomiary kompetencji komunikacyjnej powstające i rozwijające się w obrębie różnych ram teoretycznych powinny osiągać wysoką korelację, zależy od podobieństwa znaczeń kompetencji w kontekście tych ram. Zatem te same pomiary mogą prawidłowo oceniać kompetencję w obrębie jednej teorii, by z perspektywy innej być już niezasadne (Wilson, Sabee 2003, s. 36–37; Duran 1983; Rubin 1985; Wiemann 1977).

### *Pomiar kompetencji komunikacyjnej: przykłady narzędzi*

Niektórzy badacze na podstawie literatury przedmiotu konstruowali swoje narzędzia, skale i instrumenty pomiaru kompetencji komunikacyjnej w odmiennych relacjach i sytuacjach społecznych, inni uczeni zaś stworzyli swoje narzędzia, bazując na już istniejących pomiarach, wybierając z nich te pozycje i zmienne, których potrzebowali do swoich konstrukcji. Jeszcze inną metodą konstruowania narzędzi jej oszacowania jest obserwowanie i kodowanie zachowania (Schrader 1989, s. 8). Wiele tych instrumentów i pomiarów przygotowywano i rozwijano w ciągu ostatnich dekad, dlatego też cechują się one dużą różnorodnością (January, Casey, Paulson 2011; Jenkins-Guarnieri, Wright, Hudiburgh 2012; Kanning, 2006; Körner, Drapeau, Perry, Kurth, Pokorny, Geyer 2004; Lee, Olszewski-Kubilius, Thomson 2012). W artykule pt. „Toward a conceptual refinement of interpersonal communication competence: an analysis of subjects’ conceptions of adept and inept communicators” David Schrader prezentuje ich wykaz i opis (Schrader 1989). Poniżej zostaną przedstawione wybrane z nich.

### *Skala oceny umiejętności konwersacyjnych*

Brian H. Spitzberg i Michael L. Hecht w 1987 roku skonstruowali skalę oceny umiejętności konwersacyjnych (*Conversational Skills Rating Scale – CSRS*) poprzez czteroetapowy generatywny proces. Opisali kompetentną i niekompetentną interakcję oraz przebadali odpowiednią do tego literaturę przedmiotu w celu opracowania zestawu wskaźników. Wymienili ich 40, a składały się one na jeden z czterech klastrów umiejętności (*skill clusters*). Ostateczna wersja 25 wskaźników dała trzy zmienne: zorientowanie na drugiego (*altercentrism*), wokalną ekspresję (*vocal expressiveness*) i opanowanie (*composure*) (Spitzberg, Hecht 1984, s. 575–59; Hecht 1984, s. 253–263). Wiele z tych 25 umiejętności komunikacyjnych było do siebie bardzo podobnych. Spitzberg i Cupach traktują to jako ciekawe zjawisko, ponieważ „umiejętności nie są całkowicie niezależne. To również wyraża niemożliwość uniknięcia niejasności w ocenianiu funkcji zachowania” (Spitzberg, Cupach 1984, s. 137; Schrader 1989, s. 24). David Schrader, mając na uwadze ten sposób pomiaru kompetencji przez pryzmat umiejętności, zaznacza, że łatwiej ocenić kompetencję komunikacyjną w odniesieniu do konkretnej sytuacji, niż podając abstrakcyjną cechę zachowania (Schrader 1989, s. 24).

### *Skala interpersonalna kompetencji*

W latach 60. XX wieku w pomiarach komunikacji i jej jakości proponowano wzięcie pod uwagę m.in. zdrowia, inteligencji, autonomii, kreatywności i empatii jako elementów kompetencji w relacjach interpersonalnych (Schrader 1989, s. 24). Do tych elementów John L. Holland oraz Leonard L. Baird w 1968 roku dodali kolejne i tak powstała skala interpersonalnej kompetencji (*Interpersonal Competency Scale – ICS*) (Holland, Baird 1968, s. 503–510). Narzędzie to zawiera listę ponad 100 potencjalnie osobnych umiejętności przypisanych kompetencji. Ocena interpersonalnej kompetencji komunikacyjnej związana jest z pięcioma wyzwaniem: a) identyfikacją odpowiednich umiejętności; b) świadomością, że umiejętności znajdują się na różnym poziomie abstrakcji, na poziomie molekularnych umiejętności (np. kontakt wzrokowy) albo bardziej trzonowych umiejętności (np. asertywność); c) rozstrzygnięciem, czy mierzy się kompetencję jako cechę (*trait*) czy stan (*state*); d) identyfikacją najbardziej odpowiedniego sposobu jej oceny (osoba oceniająca samą siebie, osoba oceniająca partnera rozmowy, osoba oceniana przez niezaangażowaną osobę trzecią lub osoba oceniana przez sędziego eksperta (*expert judge*); e) rozróżnianiem pomiędzy obiektywnymi a subiektywnymi ocenami (Donsbach 2015, s. 298).

Pomiarem wykazującym obiecujące rezultaty w identyfikowaniu ludzi z brakami w umiejętnościach społecznych w różnych obszarach życia jest np. kwestionariusz kompetencji interpersonalnej (*Interpersonal Competence Questionnaire – ICQ*), przygotowany w 1988 roku przez Duane Buhrmestera i jego współpracowników w USA (Buhrmester, Furman, Wittenberg, Reis 1988, s. 991–1008). Zawiera



on 40 wskaźników, dzięki którym można określić i ocenić pięć osobnych obszarów społecznych kompetencji. Należą do nich:

- a) inicjowanie relacji (*initiation of relationships*), np. przedstawienie siebie osobie, którą chciałoby się poznać lub wejście w bardziej intymną relację;
- b) mówienie „nie” (*negative assertion*), np. mówienie „nie”, kiedy ktoś prosi o zrobienie czegoś, czego nie chce się zrobić;
- c) ujawnienie osobistych informacji (*disclosure of personal information*), np. opowiedzenie bliskiej osobie o rzeczach, sytuacjach, które powodują niepokój, lęk;
- d) emocjonalne wsparcie (*emotional support*), np. bycie dobrym i wrażliwym słuchaczem dla kogoś, kto jest smutny;
- e) zarządzanie konfliktem (*conflict management*), np. umiejętność odłożenia na bok emocji, żalu podczas kłótni.

Każda z tych pozycji jest oceniana na 5-punktowej skali (*Likert-type scale*), gdzie „1” znaczy „jestem słaby w tym; czuję się niekomfortowo i nie potrafię poradzić sobie z sytuacją, ominąłbym to, gdyby to było możliwe”, natomiast „5”: „jestem wyjątkowo dobry w tym; czułbym się bardzo komfortowo i mógłbym poradzić sobie z tą sytuacją bardzo dobrze” (Coroiu, Meyer, Gomez-Garibello, Brähler, Hessel, Körner 2015, s. 272–273; Górska 2011, s. 186–192).

### *Model relacyjny kompetencji*

Cupach i Spitzber w 1981 roku skonstruowali swój instrument badawczy kompetencji relacyjnej, związanej z kompetencją komunikacyjną. Jest to tzw. model relacyjnej kompetencji (*Model of Relational Competence*). Składają się na niego następujące zmienne: motywacja (*motivation*), wiedza (*knowledge*), umiejętności (*skills*) oraz kontekst (*context*) i rezultaty (*outcomes*). Autorzy są przekonani, że istnieją dwa główne elementy w kompetencji relacyjnej: rozpoznanie i uznanie swojej własnej kompetencji w interakcji oraz rozpoznanie i uznanie kompetencji rozmówców w interakcji. Skonstruowali następnie skalę konwersacyjnej stosowności i skuteczności (*Conversational Appropriateness and Effectiveness Scale*) (Perotti, DeWine 1987, s. 274). Tymi, którzy oceniają kompetencję komunikacyjną, są sami uczestnicy interakcji.

### *Skala samooceny kompetencji*

Cupach i Spitzberg w 1981 roku przeprowadzili najbardziej wyczerpujący przegląd istniejących instrumentów pomiarowych kompetencji komunikacyjnej i na tej podstawie utworzyli skalę samooceny kompetencji (*Self-Rated Competence (SRC) Scale*). Mierzy ona kompetencję komunikacyjną, a jej poszczególne części koncentrują się na sytuacjach komunikacyjnych. Składa się z 28 pozycji – zmiennych pozwalających określić kompetencję komunikacyjną. Są to m.in.: zachowanie zorientowanie na innych (*other orientation*), umiejętności konwersacyjne (*conversation skills*) i zachowanie zorientowanie na siebie (*self-centered*) (Cupach, Spitzberg

1983, s. 364–379; Schrader 1989, s. 8). Najpierw zbiór umiejętności jest tu skonceptualizowany jako zbiór istotnych dla kompetentnej interakcji, następnie zbiór tych umiejętności jest generowany i potem sprawdza się wiarygodność konceptualizacji (Spitzberg 1986, s. 4).

### *Skala samooceny kompetencji komunikacyjnej*

Metody samooceny i skali samooceny kompetencji sugerują, że należy przede wszystkim zadać pytania osobie, której komunikacja jest badana. Logika tego argumentu jest słuszna, twierdzi McCroskey, ale tylko pod warunkiem, że pytana osoba zna prawidłową odpowiedź, potrafi ją określić i jest skłonna powiedzieć prawdę. Samoocena zatem nadaje się do badania aspektów ludzkich aktywności, ale nie wszystkich. McCroskey zauważa, że jeśli poprosić osobę o dokonanie samooceny częstotliwości produkowania fal beta, to prawdopodobnie nie uzyska się poprawnej odpowiedzi. Natomiast jeśli zapytać tę samą osobę, co myśli o fizycznej atrakcyjności osoby płci przeciwnej, to zapewne pytany poda dokładną i rzeczową odpowiedź. Dalej, jeśli komuś bliskiemu postawić pytanie, jak szybko jechał podczas ostatniej podróży z jednej miejscowości do drugiej, to prawdopodobnie reakcją będzie wyjawienie prawdy. Jednak, jeśli pytającym okaże się policja, to można się spodziewać mniej uczciwych odpowiedzi (McCroskey, McCroskey 1988, s. 108–113). Zatem – jak pisze McCroskey – pomiar samooceny jest najbardziej zasadny, kiedy kieruje się go na badanie spraw związanych z afektami (ekspresjami emocji, uczuć) i/lub percepcję okoliczności. Dodatkowo ważne, aby badany nie miał powodu ponieśienia negatywnych konsekwencji z racji udzielonych odpowiedzi. Odpowiedzi są najmniej użyteczne, kiedy badanie wiąże się z faktami niewiadomymi dla badanego (McCroskey, McCroskey 1988, s. 259–268). W przypadku kompetencji komunikacyjnej skala samooceny może być bardzo użyteczna, jeśli szukać informacji, co badany myśli na temat swojej kompetencji komunikacyjnej i w jakim stopniu postrzega siebie jako kompetentnego komunikacyjnie. Natomiast przy szacowaniu czyjeś faktycznej kompetencji skale samooceny mogą być całkowicie bezużyteczne, ponieważ dana osoba prawdopodobnie tego nie wie (McCroskey, McCroskey 1988, s. 259–268).

Wielu ludzi myśli, że są bardzo kompetentnymi komunikatorami, podczas gdy w rzeczywistości tak nie jest. Inni są przekonani, że brakuje im kompetencji, a faktycznie okazują się bardzo adekwatnymi komunikatorami (McCroskey, McCroskey 1988, s. 109). Taki sposób samooceny dostarcza wiedzy na temat tego, na ile dana osoba pozostaje przekonana co do swojej kompetencji komunikacyjnej, jak bardzo w to wierzy. Należy zatem mieć na uwadze, że możemy mierzyć percepcję kompetencji komunikacyjnej badanego, a nie rzeczywistą kompetencję przez niego posiadaną (McCroskey, McCroskey 1988, s. 110). W pracach skupionych na określeniu skłonności i motywacji do komunikowania (*willingness to communicate*) uznano za konieczne badanie właśnie percepcji kompetencji komunikacyjnej, jaką posiada dana osoba. W tym celu m.in. James C. McCroskey, Elaine J. Baer, Linda

L. McCroskey oraz Virginia P. Richmond w latach 80. XX wieku skonstruowali skalę samooceny kompetencji komunikacyjnej (*The Self-Perceived Communication Competence Scale* – SPCC) (McCroskey, McCroskey 1988, s. 111).

James C. McCroskey w badaniach kompetencji komunikacyjnej sprawdza skuteczność metody samooceny. Twierdzi, że nie powinno się jej wykorzystywać, jeśli badacz jest zainteresowany rzeczywistym pomiarem czyjeś kompetencji komunikacyjnej. Inne możliwości obiektywnej lub subiektywnej obserwacji są dla tych celów bardziej odpowiednie. Jednak jeśli przedmiot zainteresowania obejmuje percepcję kompetencji badanej osoby, przyczyny takiej, a nie innej percepcji lub jej rezultaty, to pomiar samooceny może być użyteczny, a odpowiednim narzędziem okaże się SPCC. Podczas gdy jawi się ono jako ważne, prawidłowe i odpowiednie do pomiaru samopercepcji, to tym samym nie twierdzi się, że nadaje się ono do pomiaru rzeczywistej kompetencji komunikacyjnej. Pomiary samooceny użyte poprawnie mogą pomóc w budowaniu rozumienia zachowania komunikacyjnego (McCroskey, McCroskey 1988, s. 112). Zdaniem Jamesa C. McCroskya wiele z najważniejszych decyzji odnoszących się do komunikacji podejmuje się raczej na podstawie samooceny kompetencji, niż opierając się na rzeczywistej kompetencji. Według niego w praktyce często istotniejsza staje się wiedza o tym, jak ktoś widzi swój poziom kompetencji komunikacyjnej niż jej rzeczywista wartość (McCroskey, McCroskey 1988, s. 112).

### *Podsumowanie*

Celem badawczym niniejszego artykułu było przedstawienie sposobów badania, oceny i pomiaru kompetencji komunikacyjnej wypracowanych i proponowanych przez badaczy nauk o komunikacji społecznej i mediach. Przedstawiono tu wybrane pomiary ze względu na ich mnogość, zwracając szczególną uwagę na metodę samooceny. Na ich podstawie można zauważyć, że wszelkie poszukiwania odpowiedniej metody badawczej kompetencji komunikacyjnej sprowadzają się głównie do następujących pytań: Kto najlepiej oceni kompetencję komunikacyjną? Sama zapytana przez badacza osoba? Czy nie jednak ktoś drugi zaangażowany w interakcję? A może zewnętrzny obserwator? Każdy z przedstawionych tu pomiarów ma swoich zwolenników i przeciwników. Metodę samooceny kwestionuje się niekiedy, ponieważ może być naznaczona naturalnie subiektywnym, niepełnym odbiorem własnej komunikacji. Podobnie jednak ujęcie jej ze strony zewnętrznego obserwatora krytykuje się za brak specyficznej relacyjnej wiedzy, która by usprawiedliwiała taką ocenę. Biorący udział w komunikacji posiadają inną percepcyjną pozycję, jak również osobiste i relacyjne dane, żeby ocenić tę kompetencję. Można zatem zgodzić się z tym, że uczestnik konwersacji znajduje się w najlepszej sytuacji, żeby wiedzieć, czy cele zostały osiągnięte przez odpowiednie i stosowne interakcje. Oczywiście należy wyraźnie podkreślić, że nie jest on jedyną osobą, która wie, że zostały osiągnięte jej cele konwersacyjne, i tym samym jako jedyna może zdiagnozować kompetencję komunikacyjną.

Metoda samooceny jest wysoko ceniona w tradycji badawczej kompetencji komunikacyjnej. Wielu jednak badaczy pozostaje zgodnych, że tylko pomiar samooceny w połączeniu z obserwacją można oszacować czyjąś rzeczywistą kompetencję komunikacyjną. To oczywiście nie znaczy, że trzeba zrezygnować lub uznać wykorzystanie pomiarów samooceny za trywialne i nieważne. Wręcz przeciwnie, bo wiele najważniejszych decyzji dotyczących komunikacji zapada bardziej na podstawie samopercepcji kompetencji niż jej rzeczywistego rozpoznania. Często ważniejsza okazuje się wiedza na temat subiektywnych przekonań dotyczących poziomu kompetencji niż jej faktyczny pomiar, gdyż decyzja o komunikowaniu lub zaprzestaniu tej interakcji zwykle opiera się na osobistym przekonaniu dotyczącym własnych zdolności do dobrej komunikacji.

## Bibliografia

- Backlund P.M., Morreale S.P. (2015). Communication Competence, Historical Synopsis, Definitions, Applications, and Looking to the Future. W: A.F. Hannawa, B.H. Spitzberg (eds.). *Communication Competence*. Berlin–Boston.
- Buhrmester D., Furman W., Wittenberg M.T., Reis H.T. (1988). Five Domains of Interpersonal Competence in Peer Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 55, p. 991–1008.
- Cegala D.J. (1981). Interaction Involvement: A Cognitive Dimension of Communicative Competence. *Communication Education*, vol. 30, p. 109–121.
- Cone J.D. (1978). The Behavioral Assessment Grid (BAG): A Conceptual Framework and a Taxonomy. *Behavior Therapy*, vol. 9, p. 882–888.
- Coroia A., Meyer A., Gomez-Garibello C.A., Brähler E., Hessel A., Körner A. (2015). Brief Form of the Interpersonal Competence Questionnaire (ICQ-15) Development and Preliminary Validation. *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 31/4, p. 272–279.
- Cupach W.R., Spitzberg B.H. (1983). Trait Versus State: A Comparison of Dispositional and Situational Measures of Interpersonal Communication Competence. *Western Journal of Speech Communication*, vol. 47, p. 364–379.
- Donsbach W. (2015). *The Concise Encyclopedia of Communication*, Malden, MA–Oxford.
- Duran R.L. (1983). Communicative Adaptability: A Measure of Social Communicative Competence. *Communication Quarterly*, vol. 31, no 4, p. 320–326.
- Frey L., Botan C., Friedman P., Kreps G. (1991). *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*. Englewood Cliffs, NJ.
- Górska M. (2011). Psychometric Properties of the Polish Version of the Interpersonal Competence Questionnaire (ICQ-R). *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 27, p. 186–192.
- Griffin E. (2003). Podstawy komunikacji społecznej, przeł. O. i W. Kubińcy, M. Kacmajar. Gdańsk.
- Hecht M.L. (1984). The Conceptualization and Measurement of Interpersonal Communication Satisfaction. *Human Communication Research*, vol. 4, p. 253–263.
- Holland J.L., Baird L.L. (1968). An Interpersonal Competency Scale. *Educational and Psychological Measurement*, vol. 28, p. 503–510.
- January A.M., Casey R.J., Paulson D. (2011). A Meta-analysis of Classroom-wide Interventions to Build Social Skills: Do They Work? *School Psychology Review*, vol. 40, p. 242–256.

- Jenkins-Guarnieri M.A., Wright S.L., Hudiburgh L.M. (2012). The Relationships Among Attachment Style, Personality Traits, Interpersonal Competency, and Facebook Use. *Journal of Applied Developmental Psychology*, vol. 33, p. 294–301.
- Kanning U.P. (2006). Development and Validation of a German-language Version of the Interpersonal Competence Questionnaire (ICQ). *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 22, p. 43–51.
- Knapp M.L. (1984). Series Editor's Introduction. W: B.H. Spitzberg, W.R. Cupach (eds.). *Interpersonal Communication Competence*, vol. 4. Beverly Hills–London–New Delhi 1984.
- Körner A., Drapeau M., Perry J., Kurth R.A., Pokorny D., Geyer M. (2004). Self-assessment of Interpersonal Schemas Using the Relationship Patterns Questionnaire: A Quantitative Approach. *Psychotherapy Research*, vol. 14, p. 435–452.
- Lee S.Y., Olszewski-Kubilius P., Thomson D.T. (2012). Academically Gifted Students' Perceived Interpersonal Competence and Peer Relationships. *Gifted Child Quarterly*, vol. 56, p. 90–104.
- Marcyński K. (2016). Kompetencja komunikacyjna studentów dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego i Uniwersytetu Jagiellońskiego w wybranych sytuacjach społecznych. *Studia Medioznawcze* 67, nr 4, s. 39–56
- Marcyński K. (2017). Kompetencja komunikacyjna. Studium medioznawcze. Warszawa.
- McCroskey J.C., McCroskey L.L. (1988). Self-report as an Approach to Measuring Communication Competence. *Communication Research Reports*, vol. 5, no. 2, p. 108–113.
- McCroskey J.C. (1984). Communication Competence: The Elusive Construct. W: R.N. Bostrom (ed.). *Competence in Communication* (p. 259–268). Beverly Hills, CA.
- Pavitt Ch. (1989). Accounting for the Process of Communicative Competence Evaluation. A Comparison of Predictive Models. *Communication Research*, vol. 16, no. 3, p. 405–433.
- Perotti V.S., DeWine S. (1987). Competence in Communication. An Examination of Three Instruments. *Management Communication Quarterly*, vol. 1, no. 2, November.
- Pillar G.W. (2011). A Framework for Testing Communicative Competence. *The Round Table: Partium Journal of English Studies*, vol. II, p. 24–37.
- Rubin R.B. (1985). The Validity of the Communication Competency Assessment Instrument. *Communication Monographs*, vol. 52, s. 173–185.
- Schrader D., Toward a Conceptual Refinement of Interpersonal Communication Competence: an Analysis of Subjects' Conceptions of Adept and Inept Communicators. Paper presented to the International Communication Association. San Francisco.
- Seiffert M.A., Others' evaluations of communication competence as related to self evaluations of gender orientation and social style versatility. A thesis in speech communication, the degree of master of arts, submitted to The Graduate Faculty of Texas, Tech University 1985.
- Spitzberg B.H. (1983). Communication Competence as Knowledge, Skill, and Impression. *Communication Education*, vol. 32 (1983), p. 323.
- Spitzberg B.H. (1986). Issues in the Study of Communicative Competence. *Progress in Communication Sciences*, vol. 8, p. 1–46.
- Spitzberg B.H., Cupach W.R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills–London–New Delhi.
- Spitzberg B.H., Hecht M.L. (1984). A Component Model of Relational Competence. *Human Communication Research*, vol. 10, p. 575–559.

- Spitzberg B.H. (2003). Methods of Interpersonal Skill Assessment. W: J.O. Greene, B.R. Burleson (eds.). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills* (p. 93–134). Mahwah, NJ.
- Spitzberg B.H. (2015). Problems, Paradoxes, and Prospects in the Study of Communication Competence. W: A.F. Hannawa, B.H. Spitzberg (eds.). *Communication Competence* (p. 745–756). Berlin–Boston.
- Wiemann J.M. (1977). Explication and Test of a Model of Communicative Competence. *Human Communication Research*, vol. 3, p. 195–213.
- Wiemann J.M., Backlund P. (1980). Current Theory and Research in Communicative Competence. *Review of Educational Research*, vol. 50, p. 185–198.
- Wilson S.R., Sabee C.M. (2003). Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term. W: J.O. Greene, B.R. Burleson (eds.). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills* (p. 3–50). Mahwah, NJ.
- Wrench J.S., Punyanunt-Carter N. (2015). Epistemological Approaches to Communication Competence. W: A.F. Hannawa, B.H. Spitzberg (eds.). *Communication Competence* (p. 63–101). Berlin–Boston.

## STRESZCZENIE

Podstawowym założeniem niniejszego artykułu jest przedstawienie sposobów badania, oceny i pomiaru kompetencji komunikacyjnej wypracowanych przez badaczy nauk o komunikacji społecznej i mediach na przestrzeni lat od początku istnienia tej dyscypliny w Polsce i na świecie. Artykuł ma charakter przeglądowy i wpisuje się w problematykę metodologii tej dyscypliny. Autor dokonał przeglądu metod i technik badawczych kompetencji komunikacyjnej w literaturze przedmiotu polsko- i anglojęzycznej. Ze względu na ich dużą liczebność i różnorodność w niniejszym opracowaniu przedstawia wybrane z nich, najczęściej używane do badania kompetencji komunikacyjnej. Szczególna uwaga została zwrócona na metodę samooceny, ukazując jednocześnie jej zalety oraz wady. Prezentowane rozważania syntetycznie ujmują metodologię badań kompetencji komunikacyjnej, a tym samym stanowią istotny głos w polskiej szkole i tradycji badawczej nauk o komunikacji społecznej i mediach.

**Słowa kluczowe:** metodologia, nauki o komunikacji społecznej i mediach, kompetencja komunikacyjna, samocena, metody badawcze