

Grażyna OSIKA  
Politechnika Śląska  
Wydział Organizacji i Zarządzania  
grazyna.osika@polsl.pl

## TEORIA KONTROLI NIEPOKOJU/NIEPEWNOŚCI W. GUDYKUNSTA JAKO NARZĘDZIE PRZEŁAMYWANIA ZACHOWAŃ KSENOFOBICZNYCH

**Streszczenie.** Celem artykułu jest opis kompetencji komunikacyjnych, istotnych z punktu widzenia konieczności wypracowywania środowiska społecznego otwartego na różnorodność, którą należy uznać obecnie za nieusuwalną cechę społeczeństwa, rozumianego zarówno w kontekście lokalnym, jak i globalnym. Do badań wykorzystano analizę teoretyczną teorii kontroli niepokoju/niepewności Willama Gudykunst. Zaproponowane narzędzia badawcze mają wymiar praktyczny, bowiem wskazują na rozwijanie konkretnych kompetencji komunikacyjnych, korzystnych w ograniczaniu zachowań ksenofobicznych. Za *novum* analizy należy uznać zastosowanie instrumentów komunikacyjnych do przełamywania negatywnych postaw społecznych.

**Słowa kluczowe:** kompetencje komunikacyjne, ksenofobia, teoria kontroli niepewności/niepokoju, W. Gudykunst, zróżnicowanie społeczne

## W. GUDYKUNST'S ANXIETY/UNCERTAINTY MANAGEMENT THEORY AS A TOOL TO BREAK XENOPHOBIC BEHAVIOR

**Abstract.** The main goal of this article is to examine the communication competences, relevant from the necessity to develop an open society for diversity that should be now regarded as an indelible feature of society, in local and global aspects. The theoretical analysis of Willam Gudykunst's anxiety/uncertainty management theory was used. The proposed research tools have a practical dimension because they indicate the increasing specific communication competencies that are beneficial in reducing xenophobic behavior. The *novum* of this analysis is using the communication instruments to overcome negative social attitudes.

**Keywords:** communication competence, xenophobia, anxiety/uncertainty management theory, W. Gudykunst, social differentiation

## Wstęp

Zarówno procesy globalizacji i związane z nimi przemiany społeczno-gospodarcze, jak i demokratyzacja życia społecznego wpłynęły znacząco na zróżnicowanie społeczne, które należy obecnie uznać za najbardziej charakterystyczny rys współczesności. „Współczesny świat nauczył nas odkrywać w nas samych cechy, których nie znamy – cechy płci przeciwnej lub znamiona inności kulturowej”<sup>1</sup>. Ze zróżnicowaniem mamy do czynienia w środowisku pracy, ale także różnicują się społeczeństwa dzięki wzrostowi mobilności i silnym tendencjom migracyjnym. Jak stwierdza Richard J. Crisp różnorodność stała się cechą charakterystyczną dla społeczeństw i kultury, stale stykamy się z mnogością sposobów, w jakie definiujemy siebie i innych. Obecnie możemy zapomnieć o życiu w homogenicznych społecznościach, które były typowe dla dłuższego okresu historii ludzkości, w konsekwencji problematyka różnorodności jest najczęstszym tematem dyskusji prowadzonych współcześnie<sup>2</sup>.

Pomimo, że omawiana dywersyfikacja ma charakter społeczny, należy rozumieć, że jej źródła leżą w subiektywnym sposobie percepcji poszczególnych jednostek, które w interakcjach definiują siebie jako podobne lub odmienne, zatem poczucie różnorodności wyłania się w trakcie procesów identyfikacji dokonywanych w ramach grupy<sup>3</sup>. Rasoava Rijamampianina, Teresa Carmichael zwracają uwagę na trzy rodzaje kategorii będących źródłem zróżnicowania, pierwsza to odmienności prymarne, mają one zasadnicze znaczenie dla rozpoznawania podobieństwa bądź różnicy, zaliczają oni do niej: rasę, wiek, płeć, niepełnosprawność, przynależność etniczną, druga grupa odnosi się do kultury, religii, seksualnej orientacji, stylu myślenia, doświadczenia zawodowego, stylu życia, wykształcenia, języka, narodowości, stanu cywilnego, statusu ekonomicznego, preferencji politycznych, usytuowania geograficznego, do trzeciej, ostatniej ich zdaniem, należą wartości, przekonania, uczucia, normy grupowe, sposób percepcji, postawy, itp.<sup>4</sup> W przypadku drugiej i trzeciej grupy wpływ wymiarów na sposób postrzegania odmienności jest mniejszy. Zaproponowany przez R. Rijamampianina i T. Carmichael podział kategorii istotnych z punktu widzenia postrzegania odmienności jest raczej pogładowy, i pokazuje wzajemne przenikanie się wymiarów, dlatego nie należy traktować go literalnie. Dla niniejszych rozważań kluczowe znaczenie ma zestaw cech prymarnych, ze szczególnym uwzględnieniem przynależności etnicznej, dlatego że w ogólnych kontekstach, tj. migracji i globalne przepływy kulturowe jest on pierwszorzędny.

---

<sup>1</sup> Savidan P.: Wielokulturowość. Oficyna Naukowa, Warszawa 2012, s. 3.

<sup>2</sup> Crisp R. (ed.): The Psychology and Sociology and Cultural Diversity. Wiley-Blackwell, Malden-Oxford-Chichester, 2010, p. 1.

<sup>3</sup> Mazur B.: Cultural Diversity in Organizational theories and practices, [in:] „Journal of Intercultural Management”, Vol. 2, No. 2, 2010, p. 5-6.

<sup>4</sup> Rijamampianina R., Carmichael T.: A Pragmatic and Holistic Approach to Managing Diversity. “Problems and Perspectives in Management”, Vol. 1, 2005, p. 110.

Jak rozpoznaje Zbigniew Pucek „dziś cywilizacje przemieszczają się, dalekie ludy i plemiona spotykają się i przenikają, a ich poglądy żyją obok siebie tworząc swoisty kolaż wartości, znaczeń, tradycji, obyczajów i instytucji. Jest to proces wzbogacający doświadczenie każdej kultury, ale równocześnie budzący obawy i reakcje obronne, często gwałtowne, odwołujące się do przemocy”<sup>5</sup>. Jako przywykli do jednorodności i stabilności, postawami ksenofobicznymi bronimy się przed wszelkimi formami dyferencjacji, bo wywołują niepewności i niepokój. Z tego punktu widzenia istotne jest poszukiwanie narzędzi, które mogą okazać się pomocne w redukowaniu tych negatywnych postaw w szeroko rozumianej ekologii społecznej. Jedną z takich propozycji jest koncepcja rozwijania kompetencji komunikacyjnych Willama Gudykunsta, która dzięki przełamaniu barier komunikacyjnych pozwala tworzyć wspólne rozumienie sytuacji konieczne do wspólnego działania, do wspólnego życia. W analizie chodzi o zbadanie możliwości zastosowania koncepcji kontroli niepokoju/niepewności do rozwiązywania problemów społecznych związanych ze zróżnicowaniem, ze szczególnym uwzględnieniem tych odmienności, które są przyczyną nasilających się tendencji ksenofobicznych.

Postawy ksenofobiczne rodzą się z poczucia obcości, którego pierwszym sygnałem jest rozpoznawana odmienność/różnorodność, jeżeli te sygnały zostaną połączone z negatywnymi emocjami – poczuciem niepewności, lękiem, w konsekwencji, w obronie skazujemy się na reakcje ksenofobiczne, bo nie mamy innych wzorów zachowania. Tendencję tę możemy przełamać rozwijając kompetencje komunikacyjne podsuwające gotowe narzędzia, niejako „uodparniające” na odmienność, a tym samym pomagające obniżyć niepewność i strach. Nie musimy bać się obcych, kiedy wiemy jak możemy kontrolować interakcję, kiedy dysponujemy koniecznymi do tego umiejętnościami<sup>6</sup>.

Realizacja zadania wymaga po pierwsze bliższego przyjrzenia się procesowi „doświadczenia” obcości w interakcjach społecznych, bowiem jest to podstawowe źródło poczucia odmienności i zróżnicowania. Po drugie należy poddać analizie kształtowanie się negatywnych postaw związanych z doświadczeniem odmienności, mowa o ksenofobii i po trzecie konieczne jest przebadanie na ile kompetencje komunikacyjne, zgodnie z sugestią W. Gudykunsta, mogą okazać się pomocne w kształtowaniu bardziej efektywnych relacji w środowisku zróżnicowanym społecznie.

---

<sup>5</sup> Pucek Z.: Pole refleksji, [w:] Appadurai A.: Nowoczesność bez granic. Kulturowe wymiary globalizacji. Universitas, Kraków 2005, s. XI. (X-XXIII).

<sup>6</sup> Proponowane w niniejszych rozważaniach podejście należy oddzielić od sytuacji, w której określonym grupom społecznym chodzi o świadome budowanie postaw ksenofobicznych, wygodnych na przykład ze względów politycznych, w takich przypadkach bardziej efektywne byłoby rozwijanie kompetencji komunikacyjnych związanych z obroną przed perswazją i propagandą. Natomiast w tym przypadku chodzi o wyposażenie w instrumenty wspomagające „automatyczne” reakcje na inność/obcość.

## 1. Doświadczenie obcości

Peter Sloterdijk zwraca uwagę na to, że „cechą ustanowionej globalności jest stan wymuszonego sąsiedztwa z niezliczonymi ludźmi, którzy przypadkowo koegzystują”<sup>7</sup>, ze sobą, zatem doświadczenie obcości wpisuje się w codzienność, bo jest efektem rozpoznawanej dyferencjacji społecznej. P. Sloterdijk do opisu tego stanu wprowadza kategorię gęstych stosunków, czyli bliskich fizycznie ale dalekich relacyjnie, jest to zdecydowanie odmienny wzór interakcji społecznych, niż ten romantyczny oparty na solidarności wynikającej z sąsiedztwa, świadomość stałej fizycznej obecności „innego-obcego” musi rodzić napięcia i domagać się przyjęcia określonej postawy, często o zabarwieniu negatywnym.

William Gudykunst i Young Yun Kim zwracają uwagę na to, że kategoria obcości jest wpisana w każdą międzyludzką interakcję, bowiem tym co stanowi ważny wskaźnik charakteru wszystkich interakcji jest ocena stopnia obcości/bliskości pozwalająca kontrolować dalszy przebieg interakcji<sup>8</sup>. Innymi słowy w relacje społeczne jest wpisany sposobu, w jaki każda jednostka postrzega stopień podobieństwa z innymi, oraz poziom relacji na jakim przebiega interakcja. W tym kontekście na poczucie obcości składa się wysoki stopień postrzeganej odmienności i niski stopień istniejącej zażyłości, te dwa wymiary są ze sobą silnie powiązane, bo wysokie podobieństwo, podnosi atrakcyjność interpersonalną i zwiększa szansę na pogłębienie relacji<sup>9</sup>, jednak należy mieć świadomość, że zależność ta nie jest konieczna.

Zdaniem Krzysztofa Wieczorka, w kategorię obcości wpisany jest „określony porządek normatywny, którego zasięg oddziaływania i obowiązywania wyznacza formalne ramy dla poczucia wspólnoty z tymi, którzy się mieszczą w tym porządku, i poczucia obcości względem tych, którzy się sytuują poza nim. Mówiąc o obcym, musi zatem każdorazowo wskazać, kto jest obcy, dla kogo i ze względu na jaki układ odniesień”<sup>10</sup>. Zgodnie z powyższym poczucie obcości, po pierwsze jest efektem oceny stopnia podobieństwa i różnicy, w odniesieniu do kolejnych kategorii mających wpływ, tj. podlegających ocenie, od tych prymarnych, na które uwagę zwracali R. Rijnampianin i T. Carmichael czyli przynależność etniczną, płeć, wiek, niepełnosprawność, itp., po drugo- i trzeciorzędowe wymieniane przez nich cechy. Zatem istotna dla doświadczenia obcości jest zarówno ilość zidentyfikowanych różnic, jak i kategoria, do której należy dostrzeżona odmiennosc. Po

<sup>7</sup> Sloterdijk P.: *Kryształowy pałac. O filozoficzną teorię globalizacji*. Wydawnictwo Krytyki Politycznej, Warszawa 2011, s. 221.

<sup>8</sup> Gudykunst W., Kim Y.Y.: *Komunikowanie się z obcymi: spojrzenie na komunikację międzykulturową*, [w:] Stewart J. (red.): *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. PWN, Warszawa 2014, s. 527.

<sup>9</sup> Cialdini R.: *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002, s. 159-161.

<sup>10</sup> Wieczorek K.: *Opuścić bezpieczne schronienie. Problem obcości w świetle filozofii dialogu*. „Ethos”, vol. 30, nr 1(117), 2017, s. 85.

drugie odczuwana obcość jest efektem nieznanomości drugiej osoby. Jak konkludują W. Gudykunst i Y.Y. Kim – „obcy, według naszego wyobrażenia, to ludzie, którzy są od nas różni, są nam nie znani i którzy zetknęli się z naszą grupą po raz pierwszy”<sup>11</sup>.

Wobec powyższego, istotę obcości można określić jako negatywne doświadczenie różnicy, „dostrzegane zarówno przez osoby należące do grupy, jak i spoza niej – z zewnątrz i wewnątrz – konstytuują one [...] formę obcości, [...] która osłabia lub utrudnia bycie równoprawnym członkiem szerszego społeczeństwa”<sup>12</sup>.

Zdaniem W. Gudykunsta tym, co cechuje interakcje nawiązywane z „obcym” jest nowość przeżywanej sytuacji, której siłą rzeczy musi towarzyszyć poczucie niepokoju, czyli emocjonalne napięcie związane z brakiem możliwości przewidzenia, co może się zdarzyć<sup>13</sup> i wynikająca z niego niepewność<sup>14</sup>, która jest stanem mentalnym wynikającym z przeżywanego niepokoju<sup>15</sup>. Źródłem niepewności mogą być bardzo ograniczone możliwości antycypacji postaw, uczuć, wartości, zachowań, przekonań „obcego”, w tym przypadku jest ona związana z brakiem możliwości ustalenia, które z alternatyw zachowania „obcy” wybierze. Drugi typ niepewności dotyczy braku wiedzy na temat przyczyn zachowania, co prawda ten deficyt jest typowy dla każdej interakcji, ale w przypadku kontaktów z obcymi jest on silniej wyeksponowany, luki informacyjne w relacjach ze „swoimi” są stosunkowo łatwe do uzupełnienia dzięki wspólnemu *backgroundowi* związanemu z przynależnością do grupy, tj. dzięki poczuciu podobieństwa. W przypadku obcego luka ta nie ma czym być zapełniona, dlatego wszelkie formy zachowań zwrotnych wydają się szczególnie ryzykowne. Brak rozpoznania motywów zachowania uniemożliwia także ich przewidywanie<sup>16</sup>. Kontakty z obcymi podnoszą nie tylko poziom niepewności, „dotyczy to także poziomu lęku. Lęk taki najczęściej wynika z naszych negatywnych oczekiwań”<sup>17</sup>, i to właśnie lęk może być podstawową przyczyną tworzenia się negatywnych postaw wobec obcych na przykład takich, jak ksenofobia.

## 2. Ksenofobia

Oksana Yakushko w artykule pt.: *Xenophobia: Understanding the Roots and Consequences of Negative Attitudes toward Immigrants*<sup>18</sup> definiuje ksenofobię jako formę

<sup>11</sup> Gudykunst W., Kim Y.Y.: *Komunikowanie...*, op.cit., s. 527.

<sup>12</sup> Modood T.: *Multikulturalizm*. Wydawnictwo Nauka i Innowacje, Poznań 2014, s. 49.

<sup>13</sup> Griffin E.: *A First Look At Communication Theory*. McGraw-Hill, New York 2014, p. 431; <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017.

<sup>14</sup> Ibidem.

<sup>15</sup> Gudykunst W., Kim Y.Y.: *Communicating With Stranger*. McGraw-Hill, New York, 2003, p. 18.

<sup>16</sup> Ibidem, p. 20.

<sup>17</sup> Gudykunst W., Kim Y.Y.: *Komunikowanie...*, op.cit., s. 536.

<sup>18</sup> Yakushko O.: *Xenophobia: Understanding the Roots and Consequences of Negative Attitudes toward Immigrants*. „The Counseling Psychologist”, Vol. 37(1), 2009, p. 44-45.

uprzedzenia wobec obcych, wynikającą z odczuwanego strachu, często manifestującą się okazywaniem nienawiści. Zwraca także uwagę, że pojęcie to obecnie jest łączone z etnocentryzmem lub natywizmem<sup>19</sup>, w jej mniemaniu, pojęcie etnocentryzmu należy odnosić do faworyzowania własnej kultury, natomiast terminu natywizm używa się w kontekście negatywnych uczuć żywionych wobec obcych, najczęściej będących obcokrajowcami, zatem natywizm ma podłoże narodowościowe<sup>20</sup>. Jak podkreśla Jens Rydrgren przekonania ksenofobiczne są wynikiem stosowania heurystycznych metod wnioskowania i stereotypowego procesu klasyfikacji. „Subiektywna racjonalność”, jak ją nazywa, ma swoje źródło w istniejącej niezgodności pomiędzy złożonością świata a zdolnościami poznawczymi podmiotu<sup>21</sup>. Zatem można myśleć o ksenofobii, jako reakcji adaptacyjnej, w której stereotyp jest sposobem radzenia sobie z przeciążeniem informacyjnym, dysonansem poznawczym, itp. Natomiast niepokój i niepewność typowe dla interakcji z obcymi i związany z nimi lęk zabarwiają stereotyp negatywnymi emocjami „transformując” go w uprzedzenie<sup>22</sup>.

Zdaniem Zbigniewa Musiała i Bogusława Wolniewicza ksenofobia rozumiana jako niechęć bądź wrogość wobec obcych<sup>23</sup> „ma różne stopnie, [...] różne poziomy. Można ich wyróżnić co najmniej cztery. Pierwszym jest ostrożność wobec obcych (obcy więc może niebezpieczny); drugim jest niechęć wobec nich jako naruszających nasz obyczaj i nasze kanony moralne lub estetyczne; trzecim jest wrogość, a czwartym nienawiść. Zważywszy, że wszystkie one mogą mieć dwojakie źródło, wzajem zresztą się nie wykluczające: może to być bądź strach przed obcym i jego nieznanymi nam zamiarami; bądź odraza do jego sposobu życia, nazbyt od naszego odbiegającego”<sup>24</sup>. Jeżeli próbuje się przełamywać ten typ postawy, z bardzo silnie rozwiniętym komponentem emocjonalnym należy rozumieć, że negatywne uczucia z nią związane są socjologicznie, psychologicznie, być może także biologicznie sprzężone z doświadczeniem, które można określić jako ojkoфіlia, czyli „przywiązanie do domu rodzinnego i ziemi ojczystej. [...] Ksenofobia i ojkoфіlia są jak naczynia połączone: nie można zmienić poziomu w jednym, nie zmieniając go automatycznie w drugim. Walczący z ksenofobią lub etnocentryzmem czy też z «etnicznym rozumieniem narodu» zapatrzeni są w jedno z tych naczyń, nie dbając, a może nawet nie myśląc o tym, co się wtedy dzieje jednocześnie w drugim”<sup>25</sup>. Na ten proces zwraca uwagę Roger Scruton w *Pożytkach z pesymizmu i niebezpieczeństwach fałszywej nadziei* pokazując jak polityka wielokulturowości, wbrew swoim zamierzeniom, doprowadziła do pewnej formy „kultowego znieczulenia”, które odwracając na postrzeganie różnic kulturowych jednocześnie

---

<sup>19</sup> Ibidem.

<sup>20</sup> Ibidem, p. 44.

<sup>21</sup> Rydrgren J.: *The Logic of Xenophobia*. „Rationality and Society”, Vol. 16(2), Sage Publication, p. 124.

<sup>22</sup> Macrae C.N., Tanager Ch., Hewstone M.: Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999, s. 227-228.

<sup>23</sup> Musiał Z., Wolniewicz B.: *Ksenofobia i wspólnota*. Wydawnictwo Antyk – Marcin Dubiński, Komorów 2010, s. 24.

<sup>24</sup> Ibidem, s. 28.

<sup>25</sup> Ibidem, s. 26.

spowodowała „nieczułość” wobec własnych korzeni<sup>26</sup>, jak piszą Z. Musiał i B. Wolniewicz – dochodzi do „amputowania człowiekowi jego duszy historycznej”<sup>27</sup>. Tymczasem, jak pokazuje P. Scruton sposób traktowania obcych w dużym stopniu zależy od wierności wartościom, których źródłem jest własna kultura i zawarta w niej tożsamość społeczna<sup>28</sup>, tj. muszą mieć poszanowanie dla godności człowieka, żeby móc tę godność odnaleźć z obcym, itp. Oczywiście można w tym względzie przyznać P. Scrutonowi rację, ale dzieje się tak tylko wtedy, kiedy nie pojawia się typowa dla wyższych poziomów ksenofobii asymetryczna pozycja przybierana w interakcji, tj. postrzeganie obcego, jako kogoś będącego niżej w hierarchii społecznej, wtedy łatwo uruchamiają się mechanizmy uprzedmiotawiające go, a przez to pozwalające odmówić obcemu praw do respektowanych w naszej kulturze wartości. Z drugiej strony Z. Musiał i B. Wolniewicz zwracają uwagę na to, że pewien poziom ksenofobii „wydaje się konieczny dla egzystencji wspólnoty. Przypomina to zjawisko bariery immunologicznej u organizmów żywych: pewnego mechanizmu nietolerancji i odrzucenia wobec ciał obcych, które do tego organizmu wnikają. Zanik tego mechanizmu – czyli [...] zanik odczuwalnej różnicy między tym co «swoje», a tym co «obce» – stanowi dla organizmu śmiertelne zagrożenie. A dla wspólnoty oznacza jej zanik – rozplnięcie w antropologicznym tle”<sup>29</sup>. Także Kwame Anthony Appiah pozostaje sceptyczny wobec idealistycznej wersji, w której zakłada się, że będziemy traktowali obcych tak, jak swoich, bowiem ze względów psychologicznych jest to niemożliwe żądanie, ale z drugiej strony nie ma moralnie uzasadnionych powodów, dla których możemy odmawiać komukolwiek prawa do potrzeb podstawowych<sup>30</sup>. Zatem w redukowaniu postaw ksenofobicznych chodzi nie o to, żeby wyrugować istniejące różnice, ale żeby w swoich wartościach umieć odnaleźć miejsce dla obcego, wspólnie wypracowywać taki typ interakcji, który otworzy się na wzajemne respektowanie swojej autonomii umożliwiające koegzystencję.

Pomocne w tym względzie wydają się być kompetencje komunikacyjne jako narzędzia kontroli przebiegu interakcji. Próbą wypracowania takich instrumentów jest teoria kontroli niepokoju/niepewności (w skrócie – AUM<sup>31</sup>) W. Gudykunsta.

---

<sup>26</sup> Scruton R.: Pożytki z pesymizmu i niebezpieczeństwa fałszywej nadziei. Wydawnictwo ZYSKiSKA, Poznań 2010, s. 166-169.

<sup>27</sup> Musiał Z., Wolniewicz B.: op.cit., s. 26.

<sup>28</sup> Scruton R.: op.cit., s. 168.

<sup>29</sup> Musiał Z., Wolniewicz B.: op.cit., s. 44.

<sup>30</sup> Appiah K.A.: Kosmopolityzm w świecie obcych. Pruszyński i S-ka, Warszawa 2008, s. 184-202.

<sup>31</sup> AUM – Anxiety/Uncertainty Management.

### 3. Teoria kontroli niepokoju/niepewności W. Gudykunst

Założenie, od jakiego wychodzi W. Gudykunst jest bardzo proste, podstawą budowania relacji z obcymi jest redukcja takiego poziomu poczucia niepokoju i niepewności, które rodzą lęk i z konieczności uruchamiają mechanizmy obronne w tym stereotypy i uprzedzenia.

Skoro już wiemy co należy zrobić, kolejny krok polega na ustaleniu jak to zrobić? Niepokój jest reakcją emocjonalną na niepewność czyli deficyt informacji i gotowych wzorów zachowania, w przypadku kontaktów ze „swoimi” te luki informacyjno-behawioralne są stosunkowo małe, dlatego nie wywołują, aż tak silnych reakcji afektywnych. Rozwiązaniem tego problemu byłoby wyposażenie jednostek w nazwijmy je „narzędzia kompensacyjne”, tj. nie wiesz jak interpretować zachowanie obcego, nie masz gotowych skryptów reagowania, ale wiesz jak działać, kiedy tego nie wiesz. Zgodnie z tym pomysłem propozycja W. Gudykunst polega na niwelowaniu wpływu niepokoju i niepewności poprzez rozwijanie kompetencji komunikacyjnych, które pozwalają utrzymywać kontrolę nad interakcją. W. Gudykunst wymienia cztery poziomy kompetencji, pierwszy – nieświadoma niekompetencja, czyli brak poczucia, że zachowania są nieadekwatne i nieefektywne, drugi poziom to świadoma niekompetencja, kiedy uczestnicy mają poczucie nieadekwatności stosowanych narzędzi, ale nic z tym nie robią. Trzeci, najbardziej korzystny poziom to świadoma kompetencja, wtedy uczestnicy komunikacją się świadomie i efektywnie i ostatni – nieświadoma kompetencja – uczestnicy uzyskali taki poziom kompetencji, który powoduje, że nie reflektują nad wykorzystywanymi instrumentami, czyli w jakimś sensie działają automatycznie<sup>32</sup>.

W kontaktach z obcymi, chodzi o rozwijanie trzeciego poziomu, a jest to możliwe dzięki mechanizmowi, na który zwrócili uwagę W. Gudykunst i Y.Y. Kim, niepewność i ryzyko związane z podejmowanymi w interakcji działaniami powodują większą ostrożność, większe wyczulenie na bodźce i podwyższoną świadomość przebiegu interakcji, tzw. *mindfulness* – stan uważności, czujności, który pozwala na stosunkowo szybką adaptację do sytuacyjnych wymogów komunikacji, podwyższając tym samym efektywność stosowanych narzędzi. Zatem podstawowym warunkiem świadomej kompetentnej komunikacji jest uważność (*mindfulness*), pozwalająca wyjść poza schematy zachowań, także te obronne związane ze stereotypami, uprzedzeniami, które są typowe dla komunikacji rutynowej (*mindless*) stanowiącej zaprzeczenie kompetencji, która *de facto* jest efektem niskiego poziomu niepokoju. Zatem do uruchomienia stanu uważności, potrzebny jest konstruktywny poziom niepokoju i niepewności. Natomiast na uważność składają się takie cechy, jak: tworzenie nowych kategorii, otwartość na informacje, świadomość istnienia innych perspektyw interakcyjnych<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> Griffin E.: op.cit., p. 431-432; <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017.

<sup>33</sup> Gudykunst W., Kim Y.Y.: *Communicating...*, op.cit., p. 32-33.



Ważnym elementem koncepcji W. Gudykunsta jest podpowiedź dotycząca głównych przyczyn generujących stan niepokoju i niepewności, bowiem to na nie należy zwracać uwagę, w jakimś sensie można mówić o „ukierunkowanej uważności”, zostały one zgrupowane w siedem kategorii<sup>34</sup>: jaźń i samoświadomość; motywacja do interakcji; reakcje na obcych; kategoryzacje społeczne; dynamika sytuacyjna; więzi z obcymi oraz etyczny wymiar interakcji. Jaźń i świadomość wiążą się z kategoriami tożsamości osobowej, tożsamości zbiorowej, szacunku do własnej tożsamości; w przypadku motywacji do interakcji chodzi o potrzebę kontroli, potrzebę przynależności, potrzebę spójnej tożsamości; reakcja na obcych obejmuje empatię, tolerancję na dwuznaczności, sztywność postaw grupowych; z kolei kategoryzacje społeczne dotyczą pozytywnych oczekiwań, rozpoznawanego osobistego podobieństwa oraz zrozumienia istniejących różnic; dynamikę sytuacyjną tworzy „siła” grupy, wspólne zadania oraz obecność członków grupy; natomiast na więzi składają się atrakcyjność interpersonalna, wzajemna zależność oraz ilościowe i jakościowe cechy grupy; ostatnia grupa dotyczy etycznego wymiaru interakcji, W. Gudykunst, Y.Y. Kim wymieniają tu respektowanie godności, „inkluzję moralną”, szacunek<sup>35</sup>.

Rozumienie przyczyn, jak je nazywa W. Gudykunst powierzchownych, pozwoliło ustalić ich wpływ na przebieg interakcji, wobec każdej z nich zostały sformułowane odpowiednie aksjomaty, na przykład aksjomat 7 (motywacja do interakcji) brzmi następująco – „wzrost naszej potrzeby poczucia przynależności do grupy w momencie wejścia w interakcję z obcymi wywołuje wzrost odczuwanego przez nas niepokoju”<sup>36</sup>. W. Gudykunst sformułował 47 tego typu aksjomatów, każdy z nich został także wyposażony w opis warunków granicznych, w których ma zastosowanie. Zdaniem E. Griffina aksjomaty pozwalają rozumieć powody określonego przebiegu interakcji i dzięki temu przejmować nad nią kontrolę<sup>37</sup>.

Propozycje rozwoju kompetencji komunikacyjnych w teorii W. Gudykunsta dotyczą komunikacji indywidualnej, interpersonalnej, międzygrupowej i międzykulturowej, zatem zdają się mieć dość powszechne zastosowanie. Nawet jeżeli zgodzimy się z krytyką podejścia W. Gudykunsta, dotyczącą, jak w przypadku Masaki Yoshitake koncentracji na skuteczności komunikacji, nadmiernej roli świadomości, powielania błędów zachodnich kulturowych uprzedzeń<sup>38</sup> lub Stelli Ting-Toomey, która zarzuca W. Gudykunstowi przyjmowanie perspektywy typowej dla kultur indywidualistycznych, nie ma wątpliwości co do jednego,

<sup>34</sup> Ilość grup podlegała zmianie wraz z rozwojem koncepcji, wersja z 1993 roku miała trzy grupy: wiedzę, motywację i umiejętności, wersja z 1995 sześć: jaźń i samoświadomość; motywacja do interakcji; reakcje na obcych; kategoryzacje społeczne; dynamika sytuacyjna; więzi z obcymi, z czasem W. Gudykunst i Y.Y. Kim dołączyli jeszcze etykę interakcji; patrz: Griffin E.: *A First...*, op.cit., p. 431-432; <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017; Griffin E.: *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 431.

<sup>35</sup> Griffin E.: *A First...*, op.cit., p. 433; <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017.

<sup>36</sup> Griffin E.: *Podstawy...*, op.cit., s. 435.

<sup>37</sup> Griffin E.: *A First...*, op.cit., p. 433; <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017.

<sup>38</sup> Yoshitake M.: *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory: A Critical Examination of an Intercultural Communication Theory*. „Intercultural Communication Studies”, Vol. XI, No. 2, 2002, p. 177; <http://web.uri.edu/iaics/files/13-Masaki-Yoshitake.pdf>, 03.07.2017.

zwraca on uwagę na złożoności, wieloaspektowość komunikacji z obcym, próbuje wyjaśniać mechanizmy społeczne i psychologiczne, która ona wyzwała i podpowiada możliwe formy zachowań nawet jeżeli wydają się one nie zawsze adekwatne. Teorię kontroli niepokoju/niepewności wydaje się wносить cenną sugestię dotyczącą reakcji w obciążonej brakiem komfortu psychicznego, społecznego, informacyjnego, interakcyjnego sytuacji, itp., że zamiast poddawać się lękowi, negatywnym stereotypom i reagować ksenofobicznie, należy w sobie rozwijać kompetencje, które mogą być pomocne w przełamaniu tych trudności. Z perspektywy teorii W. Gudykunsta podstawą budowania relacji z obcymi jest ustalenie takiego poziomu poczucia niepokoju i niepewności, które zadziała stymulująco, tj. pobudzi uważność i zapobiegnie generowaniu stanów lękowych, które z konieczności uruchamiają mechanizmy obronne w tym stereotypy i uprzedzenia rodząc przez to postawę ksenofobiczną.

## Podsumowanie

W niniejszych rozważaniach chodziło o zbadanie możliwości zastosowania koncepcji kontroli niepokoju/niepewności do rozwiązywania problemów pojawiających się wraz ze pogłębiającym się różnicowaniem społecznym, ze szczególnym uwzględnieniem odmienności kulturowych, które stają się przyczyną budowania postaw ksenofobicznych.

W tym celu należało wyjść od opisów różnicowanych skal doświadczania obcości pozwalających zrozumieć istotę tego typu interakcji. W tej części odniesiono się do ustaleń W. Gudykunsta, Y.Y. Kima, K. Wiczorka, R. Rijamampianina i T. Carmichael, w których zwrócono uwagę na rolę niepokoju/niepewności oraz stanów lękowych mogących stanowić potencjalne źródło konstytuowania się negatywnych postaw wobec obcego w tym ksenofobii. Kolejny fragment został poświęcony rozpoznaniu ksenofobii, którą z jednej strony można interpretować jako najbardziej skrajną negatywną postawą przyjmowaną wobec obcego, z drugiej żeby móc przełamywać jej społeczny wpływ trzeba rozumieć, że jest ona także formą reakcji obronnej, dlatego stosowane narzędzia przeciwdziałania tego typu postawom muszą uwzględniać to zniuansowanie. Ostatecznie chodziło o odpowiedź na pytanie, czy kompetencje komunikacyjne, zgodnie z sugestią W. Gudykunsta, mogą okazać się pomocne w kształtowaniu bardziej efektywnych relacji w środowisku różnicowanym społecznie, także w przypadku pojawiania się skrajnie negatywnych postaw na przykład takich jak ksenofobia.

W tym kontekście rozwijanie kompetencji komunikacyjnych polega na uważnym odnoszeniu się do przyczyn zwiększających poziom niepokoju i niepewności, niwelowanie ich wpływu pozwala kształtować efektywne interakcje, umożliwiające otwieranie się na różnorodność, a nie zamykające w obronnych postawach ksenofobicznych.

Martha C. Nussbaum w analizach wyzwań jakie stoją obecnie przed światem, stwierdza – „ludzie muszą zacząć stopniowo zdawać sobie sprawę zarówno z różnic, które utrudniają

porozumienie pomiędzy odmiennymi grupami i narodami, jak i z łączących ich potrzeb i interesów, które są niezbędne, jeżeli chcemy rozwiązywać wspólne problemy”<sup>39</sup>, jednakże realizacja tego zadania wymaga przełamania negatywnego postrzegania różnic, dzięki rozwijaniu kompetencji warunkujących konstruktywne interakcje.

## Bibliografia

1. Appadurai A.: Nowoczesność bez granic. Kulturowe wymiary globalizacji. Universitas, Kraków 2005.
2. Appiah K.A.: Kosmopolityzm w świecie obcych. Pruszyński i S-ka, Warszawa 2008.
3. Ciladini R.: Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002.
4. Crisp R. (ed.): The Psychology and Sociology and Cultural Diversity. Wiley-Blackwell, Malden-Oxford-Chichester 2010.
5. Griffin E.: A First Look At Communication Theory. McGraw-Hill, New York 2014, <http://www.afirstlook.com/docs/anxietyuncertainty.pdf>, 29.06.2017.
6. Griffin E.: Podstawy komunikacji społecznej. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
7. Gudykunst W., Kim Y.Y.: Communicating With Stranger. McGraw-Hill, New York 2003.
8. Gudykunst W., Kim Y.Y.: Komunikowanie się z obcymi: spojrzenie na komunikację międzykulturową, [w:] Stewart J. (red.): Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi. PWN, Warszawa 2014.
9. Macrae C.N., Tanager Ch., Hewstone M.: Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999.
10. Mazur B.: Cultural Diversity in Organizational theories and practices. „Journal of Intercultural Management”, Vol. 2, No. 2, 2010.
11. Modood T.: Multikulturalizm. Wydawnictwo Nauka i Innowacje, Poznań 2014.
12. Musiał Z., Wolniewicz B.: Ksenofobia i wspólnota. Wydawnictwo Antyk – Marcin Dubiński, Komorów 2010.
13. Nussbaum M.C.: Nie dla zysku. Dlaczego demokracja potrzebuje humanistów. Biblioteka Kultury Liberalnej, Warszawa 2016.
14. Pucek Z.: Pole refleksji, [w:] Appadurai A.: Nowoczesność bez granic. Kulturowe wymiary globalizacji. Universitas, Kraków 2005.
15. Rijamampianina R., Carmichael T.: A Pragmatic and Holistic Approach to Managing Diversity. “Problems and Perspectives in Management”, Vol. 1, 2005.

---

<sup>39</sup> Nussbaum M.C.: Nie dla zysku. Dlaczego demokracja potrzebuje humanistów. Biblioteka Kultury Liberalnej, Warszawa 2016, s. 99.

16. Rydrgren J.: *The Logic of Xenophobia*. "Rationality and Society", Vol. 16(2). Sage Publication, 2004.
17. Savidan P.: *Wielokulturowość*. Oficyna Naukowa, Warszawa 2012.
18. Scruton R.: *Pożytki z pesymizmu i niebezpieczeństwa fałszywej nadziei*. Wydawnictwo ZYSKiSKA, Poznań 2010.
19. Sloterdijk P.: *Kryształowy pałac. O filozoficzną teorię globalizacji*. Wydawnictwo Krytyki Politycznej, Warszawa 2011.
20. Wieczorek K.: *Opuścić bezpieczne schronienie. Problem obcości w świetle filozofii dialogu*. „Ethos”, vol. 30, nr 1(117), 2017.
21. Yakushko O.: *Xenophobia: Understanding the Roots and Consequences of Negative Attitudes toward Immigrants*. „The Counseling Psychologist”, Vol. 37(1), 2009.
22. Yoshitake M.: *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory: A Critical Examination of an Intercultural Communication Theory*. "Intercultural Communication Studies", Vol. XI, No. 2, 2002, <http://web.uri.edu/iaics/files/13-Masaki-Yoshitake.pdf>, 03.07.2017.