

**Katarzyna Wiejak i Anna Sukiennik**

Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu

## **PODEJŚCIE PSYCHOLOGICZNE, SOCJOLOGICZNE, KOMUNIKOLOGICZNE I PRAKSEOLOGICZNE DO OCENY PROCESU KOMUNIKOWANIA**

### **1. Wstęp**

Komunikowanie, jak pisze Fiske, należy do tej dziedziny ludzkiej aktywności, z której istnienia wszyscy zdają sobie sprawę, ale niełatwo jest ją zdefiniować [Fiske 1999, s. 15]. Działanie komunikacyjne leży u źródeł wszelkich interakcji i dotyczy wszystkich ludzi, przenikając wszelkie obszary ich społecznego współistnienia. Dlatego problemami komunikowania zajmują się wszystkie dziedziny nauk społecznych, w szczególności zaś psychologia, socjologia i komunikologia. Zakresy i kierunki badań reprezentowane przez wymienione dziedziny nauki ograniczają poznanie procesu komunikowania do jego poszczególnych aspektów. Takie podejście w zasadniczy sposób utrudnia bardziej kompleksową ocenę współczesnej organizacji traktowanej jako specyficzny system społeczny. Jego istotą są działania indywidualne i grupowe podejmowane w oparciu o wartości, normy przynależne tej rzeczywistości, wzorce ról społecznych, motywacje własne, kompetencje społeczne pracowników (w tym kompetencje komunikacyjne). Rozpoznanie przez kadrę menedżerską wzorów interakcji, przekonań, sposobu rozpoznawania i rozwiązywania problemów oraz wspierających go norm i obyczajów organizacji może przyczynić się do wzrostu elastyczności wobec wyzwań stawianych przez dynamiczne zmiany w jej otoczeniu [Morgan 1999, s. 47-50]. Kluczem do zrozumienia współczesnej organizacji jest ujmowanie jej w kategoriach procesualnych, podejście interdyscyplinarne w identyfikacji, analizie i wyjaśnianiu elementów procesu komunikowania, a także podejmowanie próby oceny jego efektywności.

Celem artykułu jest wskazanie na konieczność podjęcia rozważań nad efektywnością procesów komunikowania, które to zagadnienie pomijane jest przez większość klasycznych badań nad komunikowaniem. Przyjmujemy definicję ko-

munikowania w ujęciu prakseologicznym, gdzie jest nim proces celowy, zorientowany na osiągnięcie konkretnego wyniku (wywarcie wrażenia, wywarcie wpływu, perswazja, współistnienie, współdziałanie) [Łasiński i in. 2004, s. 122]. W niniejszym artykule efektywność będzie rozumiana jako sumaryczna, pozytywnie oceniana wartość wyników pracy, zarówno zamierzonych, jak i nie zamierzonych [Łasiński i in. 2004, s. 124].

W następujących trzech częściach artykułu starano się przybliżyć stan wiedzy o komunikowaniu wypracowany przez nauki społeczne, które najczęściej i najobszerniej odnoszą się do tej problematyki – psychologię, socjologię i komunikologię. Obszary badawcze tych nauk wyznaczają bowiem szczególne obszary badań nad efektywnością komunikowania się. W części piątej opisano perspektywę prakseologiczną, wskazując na możliwość integracji wiedzy z poszczególnych dyscyplin naukowych w procesach opisu, analizy, rozumienia, **oceny i podnoszenia efektywności** procesów komunikowania się w organizacji.

## **2. Perspektywa psychologiczna – dyspozycje psychiczne i społeczne jednostek**

Proces komunikowania się jest głównym procesem wpływającym na definiowanie przez jednostkę siebie samego (swojego ja), dlatego jest on jednym z podstawowych pojęć psychologii. W latach sześćdziesiątych XX w. dominowało podejście, w którym osoby badane opisywały, jak widzą samych siebie (swoje emocje, zachowanie, odczucia) w procesie komunikowania, odnosząc się do roli nadawcy lub odbiorcy. W latach siedemdziesiątych przyjęto perspektywę behawiorystyczną – podkreślano przede wszystkim obiektywne zachowania komunikacyjne, tj. reakcję na bodziec, zachowanie odbiorcy, informację zwrotną. W latach osiemdziesiątych nastąpiła synteza poprzednich poglądów. Proces komunikowania rozumiany jest jako kategoria obiektywna, jednak podlegająca subiektywnemu wpływowi uczestników owego procesu oraz ich właściwości osobistych.

Najpełniej komunikowanie opisuje nurt psychologii poznawczej (w której ramach analizowane są takie procesy, jak mechanizmy atrybucyjne, schematy poznawcze, percepcja partnera i autopercepcja, kontekst sytuacyjny aktów percepcyjnych oraz procesy przetwarzania informacji) oraz nurt psychologii neobehawioralnej (zajmujący się analizowaniem takich procesów, jak wymiana dóbr i wartości, negocjacje, kształtowanie się postaw, konsekwencje przynależności społecznej i mechanizmy marketingowe). W ich ramach próbuje dokonać się integracji rozumienia kluczowego pojęcia komunikowania się. Najistotniejsze dla ukazania procesów komunikowania są: teoria systemowa oraz teoria konstruktywistów.

Podstawowe aspekty teorii systemowej komunikowania można zawrzeć w czterech głównych zagadnieniach: komunikowaniu interpersonalnym, stopniu otwartości systemu, złożoności organizacyjnej, zdolności autoregulacji. Jak pisze

Fisher [1982], system zachowań komunikacyjnych jest czymś więcej niż sumą jego elementów. Jest on do pewnego stopnia otwartą strukturą o określonych granicach, która może podlegać rozwojowi, stagnacji lub regresji, w wyniku czego uzyskuje odmienne od początkowych poziomy złożoności, tworząc elementy o różnym poziomie zróżnicowania i współzależności wzajemnej. Dopuszcza się również pewną samodzielność w kształtowaniu się systemu niezależnie od otoczenia. Jest to szczególnie widoczne w komunikacji interpersonalnej, która zależy od decyzji podejmowanej przez partnerów. Duże znaczenie w systemie komunikacyjnym ma również działanie sprzężenia zwrotnego. W zależności od jego znaku dysfunkcje komunikacyjne są eliminowane lub pogłębiane.

Według konstruktywistów, wywodzących się z nurtu poznawczego, „człowiek jest istotą komunikującą się, uczestniczącą w stałym procesie tworzenia, dzięki któremu zachodzi proces zmian społecznych: rzeczywistość społeczna jest definiowana i redefiniowana dzięki komunikowaniu się [...]. Istoty ludzkie są aktywne i kreatywne, nie zdeterminowane przez doświadczenia ubiegłe, lecz we współdziałaniu z innymi dokonują interpretacji sytuacji codziennych w kontekście bardziej stabilnych układów wartości społecznych i kulturowych” [Nęcki 2000, s. 31]. Na proces komunikacyjny składają się głównie schematy interpretacyjne oraz konstrukty poznawcze, które przede wszystkim powstają w procesie socjalizacji jednostki. Ujednolicenie owych struktur na poziomie życia codziennego ułatwia współdziałanie instrumentalne, jednak posiadanie bardziej złożonych, różnorodnych i lepiej zorganizowanych systemów poznawczych sprawia, iż zwiększa się autonomiczność jednostki oraz możliwość uniknięcia błędu generalizacji.

Proces komunikowania jest niezwykle złożoną strukturą, na którą wpływ ma zarówno jednostka, jak i osoby ją otaczające, aktywnie lub biernie biorące w nim udział. Z punktu widzenia psychologii czynnikami, które mogą okazać się istotne dla badań efektywności tego procesu, są dyspozycje psychiczne jednostek, tj. asertywność, autoprezentacja, empatia, poczucie własnej odrębności, a także umiejętność współistnienia i współdziałania.

### **3. Perspektywa socjologiczna – uwarunkowania społeczne procesu komunikowania**

Interakcja, oddziaływanie mające swój cel, przedmiot i podmiot, stanowi niezbędny element życia społecznego [Goodman 2001, s. 97, 104]. Jest ona możliwa dzięki komunikowaniu się. Wszelkie instytucje (wychowawcze, prawne, polityczne), zbiorowości, procesy (industrializacja, urbanizacja, migracje, socjalizacja, komunikacja masowa itp.), stosunki (działania społeczne, konflikty, więzi), zjawiska kulturowe (normy, wartości, ideologie), ruchy społeczne itd. [Siewierski 2002, s. 15], będące obiektami zainteresowań socjologii, realizują się poprzez szeroko rozumiane komunikowanie. Jako nieustanny proces wymiany informacji, idei, postaw i stanów psychicznych umożliwia koordynację działań zbiorowych.

Szczegółowo do zagadnień komunikowania odnoszą się dwa nurty badań socjologicznych: funkcjonalizm oraz, znany również z gruntu psychologii i komunikologii, symboliczny interakcjonizm. Dla funkcjonalistów społeczeństwo jest systemem pozostających w związku ze sobą elementów, a zatem obiektem integralnym i nieaddytywnym. Każdy element systemu jest sprzężony z pozostałymi, a zmiana jednego pociąga za sobą zmiany pozostałych i całego systemu oraz zmiany pojedynczych części są determinowane przez ten system [Lewicka-Strzałecka 1987, s. 11, 12]. Wszelkie funkcje, jakie pełni system (grupa społeczna), mogą być realizowane tylko za pomocą komunikowania. Parsons wyróżnia wśród nich: adaptację (dostosowanie systemu do środowiska), cele (definiowanie i osiąganie celów), integrację (regulację części składowych systemu we wzajemnych relacjach) oraz trwanie – utrzymanie się systemu [Turowski 1994, s. 21]. W tym ujęciu komunikowanie pełni istotną funkcję w kontroli jednostki w systemie społecznym, zaspokajania jej potrzeb i zachowań dewiacyjnych [Turowski 1994, s. 22]. Watzlawick twierdzi, że „Jakaś piąta część całej komunikacji ludzkiej służy dla wymiany informacji, podczas gdy reszta dotyczy nie kończącego się procesu definiowania, potwierdzania, negocjowania i redefinicji istoty naszych relacji z innymi” [Nęcki 2000, s. 26]. Elementy, które pozwalają na usytuowanie się jednostek i grup w przestrzeni społecznej, takie jak kulturowy system wartości, norm i dyrektyw, są zawarte w systemie komunikacji społecznej w postaci zapamiętanych, zapisanych i wyuczonych wzorów życia społecznego. Przekazywane są one za pośrednictwem przyjętych w grupie kodów (język, mowa ciała), jednocześnie regulując poprzez procesy socjalizacyjne sposoby i formy komunikowania się ludzi.

W nurcie symbolicznego interakcjonizmu Meada i Blumera, w którym to nurcie podstawowym elementem analizy są działania jednostek, a nie całość systemu społecznego, komunikowanie rozumiane jest jako „wymiana podzielanych symboli w celu uzgodnienia znaczeń, jakie mają poszczególne obiekty dla współdziałających ze sobą osób” [Nęcki 2000, s. 33]. Proces komunikacji nie jest prostą konfiguracją elementów nadawca–przekaz–kanał–odbiorca–efekt, ale jest czymś znacznie bardziej skomplikowanym, ponieważ zaangażowane są w nim nasze subiektywne, psychiczne światy. Znaczenia wspólne dla społeczności są efektem wzajemnego dostosowania działań jednostek oraz negocjowania w procesie komunikowania wspólnych znaczeń grupy nadawanych światu, ich interpretacji i oceny. Dokonuje się to, wg Meada, przez wchodzenie w rolę innych i starania o ustalenie ich zamierzeń [Blumer 1984, s. 72]. Kultura, stratyfikacja społeczna, organizacja polityczna i inne podsystemy społeczne są sceną, a nie determinantą tych poczynań [Blumer 1984, s. 72].

Teoria socjologiczna wskazuje przede wszystkim na uwarunkowania społeczne procesów komunikowania, które stanowią o ich formach i funkcjach. Definiuje ona także podstawową trudność tego procesu, umiejscawiając ją w subiektywności doświadczenia ludzkiego. Wskazuje to na potrzebę doskonalenia interakcji wspar-

tych o empatię, negocjowanie oraz dialog (ukierunkowanie na osobę odbiorcy). U jego podstaw leżą umiejętności wykorzystania emocji w integracji i podtrzymaniu pozytywnych więzi w organizacji. Mogą one stanowić istotne wymiary podnoszenia efektywności działań komunikacyjnych.

#### **4. Perspektywa komunikologiczna – dysponowanie kodem i kanałami komunikowania**

Zadane przez Lasswella pod koniec lat 40. XX w. pytania: „Kto powiedział? Co powiedział? Do kogo powiedział? Jakiego kanału używając i z jakim efektem?” od początków komunikologii organizowały prace badawcze. Olson twierdzi, że choć pytania zostały zadane w kontekście badań nad mediami i wpływem propagadowym, kształtują one do dziś fundamentalną epistemologię dla całej dziedziny naukowej [Olson 1998, s. 41]. Jest to twierdzenie istotne, komunikologia bowiem boryka się z ogromną różnorodnością problemów badawczych – od indywidualnych motywów i potrzeb uczestników procesu komunikowania i funkcji społecznych komunikowania, poprzez media masowe, kulturę popularną, aż po analizę języka i kodów kulturowych.

Fiske wyróżnia w komunikologii dwie szkoły badawcze: procesu komunikacyjnego i semiotyczną [Fiske 1999, s. 16, 17]. Pierwsza koncentruje się na komunikowaniu jako na procesie, na który składa się wiele elementów wpływających na jego efektywność. Szkoła procesu komunikacyjnego zajmuje się także sposobem, w jaki nadawca wiadomości koduje i dekoduje przekaz. Szkoła semiotyczna pojmuje komunikację jako produkcję i wymianę znaczeń. Badania skupiają się na analizie treści i kultury, w której dochodzi do aktów komunikowania. W centrum zainteresowań badaczy należących do tej szkoły są: znak, kod (systemy znaków) i kultura (miejsce, gdzie istnieją i funkcjonują znaki) [Fiske 1999, s. 17].

Komunikologia, podobnie jak psychologia i socjologia, uznała małą przydatność modeli linearnych i przyjęła perspektywę badań systemowych. W klasycznym modelu Lasswella wymienia się nadawcę, komunikat, kanał, odbiorcę i efekt. Za Shannonem i Weaverem komunikologowie zwrócili uwagę na czynniki zakłócające proces komunikowania, czyli szumy [Garcia de Torres 2001, s. 102]. Do linearnego modelu Shannona i Weavera de Fleur dodaje najbardziej istotny dziś element procesu komunikowania, jakim jest sprzężenie zwrotne. Jest ono rozumiane jako transmisja reakcji odbiorcy powracająca do nadawcy, dzięki czemu jest on w stanie dopasować komunikat do potrzeb odbiorcy i tym samym wpływać na efektywność procesu komunikowania [Fiske 1999, s. 39]. Badacze szkoły Palo Alto w latach 60. XX w. wygłosili słynne zdanie: *Nikt nie może się nie komunikować*. Uzmysłowiło ono nie tylko istnienie mowy ciała i jej potęgi w kontaktach międzyludzkich, ale także nieustanność procesu komunikowania. Wszystkie zachowania ludzkie mają wartość komunikacyjną i angażują wiele kodów: język, mowę ciała, wokalizę. Nie można badać komunikowania, zestawiając jego po-

szczególne elementy w proste ciągi, lecz trzeba starać się o to, by dostrzec nową jakość wynikającą z ich wzajemnego dostosowania i współdziałania. Tak pojęty proces komunikowania szkoła Palo Alto nazywa partyturą symfoniczną lub orkiestrą.

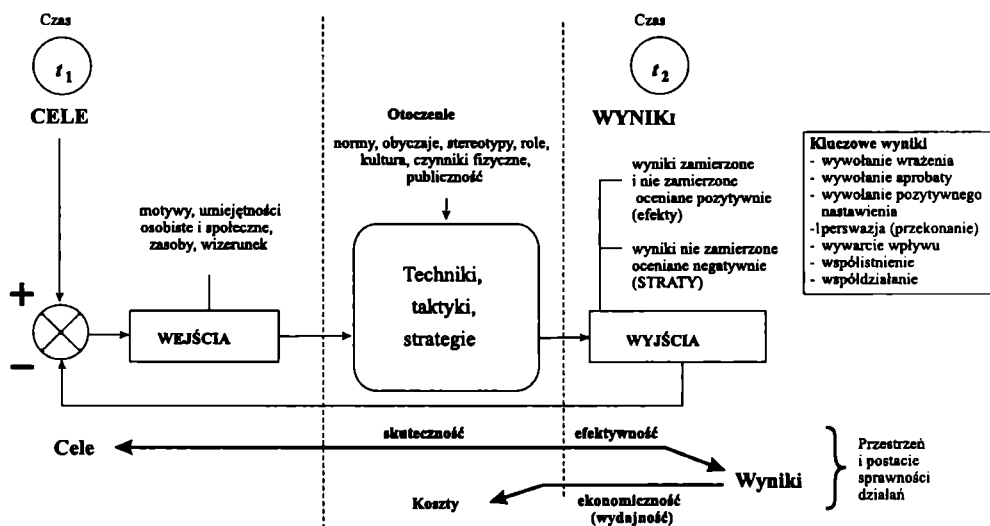
Komunikologia ujmuje proces komunikowania w sposób technologiczny, koncentrując się na jego podstawowych elementach i ich analizie (nadawca, odbiorca, kanały, treści komunikowania, sprzężenie zwrotne). W badaniach nad efektywnością komunikowania podejście to wnosi konieczność uwzględnienia specyfiki kodów i kanałów. Znajomość i rozumienie kodów (język, mowa ciała, pismo) oraz stosowanie różnych kanałów komunikacyjnych w celu utrwalenia i wzmocnienia informacji (głos, e-mail, druki) należą do podstawowych atrybutów współczesnej organizacji.

### **5. Podejście prakseologiczne w badaniach interdyscyplinarnych nad komunikowaniem**

Psychologia, socjologia i komunikologia wykorzystują analizę systemową w badaniach nad komunikacją międzyludzką. Ujmowanie komunikowania w tych kategoriach pozwala na kształtowanie holistycznej wizji interakcji, ich specyfiki, rodzaju i konsekwencji dla systemów społecznych. Analiza systemowa skupia się nie tylko na identyfikacji elementów systemu, ale i jego funkcjach. Postrzeganie zjawisk społecznych w kategoriach związków przyczynowo-skutkowych [Gasparski 1999, s. 11] ma swoje odzwierciedlenie w budowaniu modeli wybranych fragmentów rzeczywistości. Model służy identyfikacji i eksplanacji systemów rzeczywistości społecznej, ale także jej usprawnianiu [Morawski 2002, s. 134]. Podstawowym procesem przenikającym wszystkie inne jest komunikowanie. Rozpoznawaniu procesów komunikowania w organizacji powinna towarzyszyć dbałość o podnoszenie ich efektywności, ponieważ zwiększanie redundancji (przewidywalności) komunikatów oraz wpływanie na ich efekty może decydować o wynikach organizacji, a tym samym o jej wartości i przewadze konkurencyjnej na rynku [Łasiński i in. 2004, s. 123]. „Organizacja jest na tyle efektywna, na ile efektywne są jej procesy“ piszą Rummeler i Brache [2000, s. 76].

Działanie efektywne w prakseologii to działanie, które charakteryzuje wynik oceniany pozytywnie bez względu na to, czy był on zamierzony, czy nie [Pszczółkowski 1978, s. 60]. Jeżeli stwierdza się istnienie wyniku pozytywnego (efektu), to analizie poddaje się pozostałe elementy systemu oraz ich wzajemny wpływ, aby określić warunki, w jakich doszło do ujawnienia tego efektu. Rozpoznanie i zrozumienie przyczyn uzyskania pozytywnego wyniku pozwala na doskonalenie procesu komunikowania w kierunku podnoszenia jego przewidywalności (redundancji). Badanie efektywności działań komunikacyjnych w organizacji uwzględnia kategorię odbiorcy, wpływ elementów otoczenia na system, rodzaj zasobów i sposób ich wykorzystania oraz wzajemną relację celów i wyników. Efektywność

jest w rozumieniu prakseologicznym jedną z ocen składowych sprawności (oprócz skuteczności, ekonomiczności i korzystności), którą określa jako ogół walorów praktycznych działania, czyli ocenianych pozytywnie jego cech [Pszczółowski 1978; Łasiński 2003, s. 48]. Badanie sprawności działań zakłada uwzględnienie związku między sformułowanymi celami a uzyskanymi wynikami i ponoszonymi kosztami. Jednak w procesach komunikowania się skutki nie zawsze są w pełni przewidywalne i nie zawsze odpowiadają wcześniej postawionym celom. Negocjacje np., jako złożona forma komunikowania się w organizacji, nie zawsze bywają skuteczne, ale mogą być efektywne – poprzez pojawienie się cennych, nie przewidzianych w fazie planowania korzyści. Relacje między poszczególnymi postaciami sprawności działań opisać można na tle ogólnego modelu zachowań społecznych w organizacji (rys. 1).



Rys. 1. Model ogólny zachowań społecznych w organizacji

Źródło: [Łasiński, Wiejak 2004, s. 64].

W opisie, analizie i rozumieniu procesów komunikowania przydatna jest wiedza z zakresu psychologii, socjologii i komunikologii. Wymienione nauki społeczne odwołują się do ujęcia systemowego w badaniach nad komunikowaniem, wykorzystując je jednak tylko do opisu procesów komunikowania, a nie do jego oceny. Uwypuklają aspekty poznawcze i wyjaśniające, nie odnosząc się do usprawniania tych procesów. Ujęcie prakseologiczne pozwala na integrację wiedzy w dziedzinie komunikowania przez zaproponowanie uniwersalnej terminologii, ale przede wszystkim przez możliwość wykorzystania wiedzy z pogranicza różnych dyscyplin naukowych w wyjaśnianiu zasad i prawidłowości organizujących procesy komunikowania się w organizacji.

## 5. Zakończenie

Komunikowanie się w organizacji to proces kompleksowy, angażujący wiele podmiotów, narzędzi i realizujący się poprzez wiele form, np. autoprezentację, prezentację, interakcje w grupie czy międzygrupowe [Łasiński, Wiejak 2004, s. 67-71], składające się z kolei na bardziej złożone zachowania komunikacyjne (np. negocjacje, praca grupowa itp.). Skomplikowana struktura tego procesu wymaga interdyscyplinarnych oraz całościowych studiów i badań. Na komunikowanie bowiem składają się zarówno dyspozycje psychiczne jednostek i zjawiska pochodzenia społecznego, które bada psychologia (temperament, osobowość, tożsamość, stereotypy, stygmaty, heurystyki, uprzedzenia), wpływy społeczne i funkcje komunikowania w aspekcie przynależności do grupy stanowiące przedmiot socjologii, jak i poszczególne elementy tego procesu, których badaniem zajmują się komunikologowie. Perspektywa prakseologiczna wskazuje nie tylko na sposób identyfikowania zachowań społecznych (komunikacyjnych) oparty na cybernetycznym modelu sprzężenia zwrotnego, lecz także na sposoby oceny sprawności (efektywności) tych procesów i w konsekwencji ich optymalizowanie.

## Literatura

- Blumer H., *Spółczesność jako symboliczna interakcja*, [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentystyczne tendencje w socjologii współczesnej*, t. 1, red. E. Mokrzycki, Warszawa 1984.
- Fisher A., *Interact System Model of Decision Emergence*, [w:] E. Griffin, *A First Theory of Human Communication*, [www.afirstlook.cpm/main.htm](http://www.afirstlook.cpm/main.htm), 1982.
- Fiske J., *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem*, Astrum, Wrocław 1999.
- Garcia de Torres E., *Szkoła Palo Alto*, [w:] *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*, Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001.
- Gasparski W., *Słowo wstępne do wydania polskiego*, [w:] P.F. Schlesinger, V. Sathe L., A. Schlesinger, J. Kotter (2002), *Projektowanie organizacyjne*, Warszawa 1999.
- Goodman N., *Wstęp do socjologii*, Zysk i S-ka, Poznań 2001.
- Lewicka-Strzałecka A., *Identyfikacja postawy systemowej w procesie rozwiązywania problemów praktycznych*, Warszawa 1987.
- Łasiński G., *Sprawność zarządzania organizacją sportową*, Studia i Monografie nr 70, AWF, Wrocław 2003.
- Łasiński G., Chmielewska M., Głowicki P., *Próba oceny sprawności komunikowania w wybranych formach zachowań społecznych*, Prace Naukowe AE nr 1044, AE, Wrocław 2004.
- Łasiński G., Wiejak K., *Identyfikacja procesów komunikowania w wybranych formach zachowań społecznych (ujęcie prakseologiczno-systemowe)*, Prace Naukowe AE nr 1044, AE, Wrocław 2004.
- Morawski J.M., *Podstawy i zasady eksperymentu modelowego*, [w:] *Wybrane problemy metodologii badań na potrzeby sportu*, red. J.M. Morawski, Warszawa 2002.
- Morgan G., *Obrazy organizacji*, PWN, Warszawa 1999.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2000.
- Olson S.R., *Teoria komunikowania: ponowne rozpatrzenie kwestii*, [w:] *Współczesne systemy komunikowania*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1998.



- Pszczolowski T., *Mala encyklopedia prakseologii i teorii organizacji*, Ossolineum, Warszawa 1978.
- Rummler G.A., Brache A.P., *Podnoszenie efektywności organizacji*, PWE, Warszawa 2000.
- Siewierski J., *Socjologia jako nauka o społeczeństwie*, [w:] *Socjologia ogólna. Wybrane problemy*, red. J. Polakowska-Kujawa, SGH, Warszawa 2002.
- Turowski J., *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 1994.

## **PSYCHOLOGICAL, SOCIOLOGICAL, COMMUNICATIONAL AND PRAXIOLOGICAL APPROACHES IN COMMUNICATION PROCESS EVALUATION**

### **Summary**

The article shows the importance and necessity of undertaking research on evaluation of effectiveness of communication process. Communication is one of the most important activities of modern organisation. This aspect is not present in classical psychological, sociological and communicational theory. Praxiological perspective may lead to ways of increasing communication actions effectiveness using social sciences theory.