

AKT KOMUNIKACJI JĘZYKOWEJ

Komunikacją międzyludzką nazywamy porozumiewanie się, czyli przekazywanie sobie nawzajem różnego rodzaju informacji. Tak rozumianą komunikację łączy pokrewieństwo z wyrazami „komunikat” i „komunikować”.

Choć zakomunikować coś możemy na wiele sposobów, to w wielu sytuacjach najdoskonalszym narzędziem komunikacji, jakim dysponujemy, okazuje się język. Kiedy np. jesteśmy z czegoś niezadowoleni, wyrażamy to – często mimowolnie – za pomocą mimiki. Zdradza ona nasze uczucia i odzwierciedla stany psychiczne. Zmarszczone czoło czy piorunujące spojrzenie rzeczywiście mówią bardzo wiele, jednak gdy chcemy wyjaśnić komuś, dlaczego właściwie odczuwamy niezadowolony, sięgamy po bardziej „wyspecjalizowane” narzędzie porozumiewania się, czyli język.

■ KTO DO KOGO MÓWI?

Akt komunikacji językowej jest przekazem językowym skierowanym w określonej sytuacji przez nadawcę do odbiorcy. W niektórych sytuacjach – gdy uczestników tego aktu jest więcej – mamy do czynienia z nadawcą zbiorowym, np. kiedy pod oficjalnym listem do dyrektora szkoły podpisuje się kilkunastu uczniów albo ktoś występujący w ich imieniu. Możliwa jest też sytuacja odwrotna, gdy nadawca jest jeden, a odbiorców – wielu, np. przemówienie wygłoszone przed licznym audytorium albo program telewizyjny, podczas którego prezenter przedstawia informacje odbierane przez wielu widzów.

W trakcie rozmowy, która jest nie tyle pojedynczym aktem komunikacji, ile serią takich aktów, nadawca i odbiorca nieustannie zamieniają się rolami. Ten, do kogo została skierowana wypowiedź, czyli odbiorca komunikatu, w określonym momencie wchodzi w rolę nadawcy, a rolę odbiorcy przejmuje jego partner, po czym znów następuje zmiana. I tak aż do zakończenia dialogu.

■ CO SIĘ JESZCZE SKŁADA NA AKT KOMUNIKACJI?

Aby komunikacja była możliwa, uczestnicy muszą posługiwać się wspólnym **kode**m. W przypadku komunikacji językowej kodem tym jest ten sam język. Nadawca koduje informację, którą chce przekazać, a więc nadaje jej formę **komunikatu** językowego. Może to być wypowiedź ustna lub pisemna. Aby nastąpił akt komunikacji, komunikat nadawcy musi dotrzeć do odbiorcy, a do tego konieczny jest **kontakt** między nimi. Odbiorca musi usłyszeć wypowiedź nadawcy albo przeczytać otrzymany list czy wiadomość przesłaną mu innym kanałem, np. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub komunikatora internetowego.



Akt komunikacji językowej nie przebiega w próżni, zawsze jest związany z konkretnym **kontekstem**. Ten kontekst współtworzą różnego rodzaju elementy rzeczywistości. Kontekst to nie tylko te komunikaty, które już padły z ust nadawcy (np. wcześniejsze wypowiedzi, do których nadawca nawiązuje w danym momencie), lecz także sytuacja, w której dochodzi do aktu komunikacji. Może to być sytuacja oficjalna, np. podczas egzaminu, lub nieoficjalna, taka jak wówczas, gdy rozmawiacie ze sobą na szkolnym korytarzu w trakcie przerwy. Od sytuacji w dużym stopniu zależy kształt komunikatu, np. w sytuacji oficjalnej od nadawcy oczekuje się, aby użył odpowiedniego kodu, czyli oficjalnej odmiany języka, i przestrzegał zasad grzeczności językowej.

■ CZY DOBRZE SIĘ ROZUMIEMY?

To oczywiste, że aby nawzajem się ze sobą porozumieć, musimy dobrze znać język, w którym formułujemy komunikaty. Im lepiej go znamy, tym większą mamy szansę na wzajemne porozumienie. Od sprawności językowej nadawcy zależy, czy komunikat będzie sformułowany jasno i na tyle precyzyjnie, by odbiorca mógł go zrozumieć. Wszelkiego rodzaju błędy powodują, że komunikat może zostać źle zrozumiany. Kompetencje językowe odbiorcy decydują również o tym, czy będzie on w stanie odczytać komunikat zgodnie z intencją nadawcy. Szanse na porozumienie się zależą też od stopnia znajomości różnych konwencji językowych. Słowa: *Co cię gryzie?* zostaną zrozumiane jako pytanie o przyczynę zmartwienia tylko pod warunkiem, że odbiorca uwzględni przenośność, a nie dosłowne znaczenie użytego w tym kontekście czasownika.

Przyczyną niezrozumienia komunikatu może być użycie przez nadawcę słownictwa niezrozumiałego dla odbiorcy. Dlatego np. lekarz informujący pacjenta o stanie jego zdrowia powinien pamiętać, że ma przed sobą osobę, która prawdopodobnie nie studiowała medycyny i nie zna łacińskich nazw schorzeń albo medycznych terminów nazywających części ludzkiego ciała. Utrudnieniem dla odbiorcy mogą być też obcojęzyczne zwroty lub nieznanne mu frazeologizmy, których używa nadawca.

Kolejnym istotnym warunkiem udanej komunikacji jest przestrzeganie **etyki słowa**. Dlatego też należy zawsze mówić prawdę. Mówienie nieprawdy może narazić na szwank nasz wizerunek i spowodować, że nasze wypowiedzi nie będą traktowane przez innych jako wiarygodne. Rozmowę należy prowadzić w taki sposób, aby partner czuł się bezpiecznie i miał poczucie akceptacji.



■ CO MUSISZ ZROBIĆ, ABY TWÓJ KOMUNIKAT BYŁ DOBRZE ZROZUMIANY?

- Sformułuj zwięzłą i przejrzystą wypowiedź (jasność wypowiedzi ułatwia jej zrozumienie).
- Zadbaj o poprawność wypowiedzi (błędy językowe często prowadzą do niezrozumienia komunikatu przez odbiorcę lub narażają nadawcę na krytykę).
- Miej na uwadze cel wypowiedzi (nadawca musi cały czas pamiętać o tym, co chce przekazać, powinien zatem np. akcentować kluczowe słowa lub unikać dygresji).
- Dopasuj język komunikatu do sytuacji, odbiorcy oraz do relacji, która Cię z nim łączy.
- Przestrzegaj zasad etyki językowej (prawdomówności, szacunku dla partnera).
- Dostosuj mowę ciała do treści komunikatu.


■ Jak ważna jest mowa ciała?

Podczas przemawiania wiele informacji jest przekazywanych niewerbalnie, czyli bez użycia słów. Na skuteczność mówcy duży wpływ ma stosowana przez niego mowa ciała, czyli ruchy, gesty, mimika. Na przykład wyprostowana postawa oraz nawiązywanie kontaktu wzrokowego ze słuchaczami dowodzą pewności siebie mówcy, a oszczędna gestykulacja jest odczytywana jako przejaw panowania nad emocjami. Odpowiednie gesty – podobnie jak modulacja głosu, dykcja, tempo mówienia – pomagają w podkreśleniu najważniejszych treści wypowiedzi, wzmacniają jej siłę. Bardzo ważna jest spójność przekazu – mowa ciała nie może przekazywać informacji sprzecznych z zawartymi w tekście (np. wygłaszający mowę oskarżycielską nie powinien się jednocześnie uśmiechać).



PO PRZECZYTANIU

1. Wyobraź sobie, że w trakcie seansu filmowego jeden z widzów musi opuścić salę kinową. Jak kontekst sytuacyjny wpływa na sposób formułowania komunikatów kierowanych do osób, które powinien przeprosić, przechodząc obok nich?
2. Wymień co najmniej trzy przykłady sytuacji, które mają wpływ na akt komunikacji językowej. Wyjaśnij, na czym ten wpływ polega.
3. *Położ książkę tam.* Jaki komunikat niewerbalny musi towarzyszyć tak sformułowanemu poleceniu, aby akt komunikacji był skuteczny? Podaj przykład innego komunikatu niewerbalnego, który może uzupełniać treść tekstu.
4. Przyjrzyj się fotografiom, które znajdują się na tej stronie. Powiedz, jakie znaczenie ma mowa ciała na każdym z tych zdjęć.
5. Ustal, czy słowa wypowiedziane do kogoś i wiadomość tekstowa przesłana komuś za pośrednictwem internetu to komunikaty formułowane przy użyciu różnych kodów, czy tylko przekazywane za pośrednictwem różnych kanałów. Podaj uzasadnienie swojego wyboru.
6. Telefonicznie, listownie, pocztą elektroniczną, w cztery oczy itd. – jest wiele sposobów na to, by przekazać komuś informację, złożyć życzenia lub o coś kogoś poprosić. Wyjaśnij, dlaczego wybór sposobu, w jaki komunikat zostanie przekazany, powinien być uzależniony od treści i od kontekstu sytuacyjnego.
7. Zinterpretuj sens wypowiedzi: *Ale z ciebie Romeo!*. Następnie wyjaśnij, jakie kompetencje musi mieć odbiorca takiego komunikatu, aby mógł go w pełni zrozumieć. Na koniec wskaż inny przykład wypowiedzi, która z tego samego powodu może być niezrozumiała dla odbiorcy.

8. Podaj trzy przykłady komunikatów, które mogą zostać źle zinterpretowane, dlatego że są dwuznaczne lub nieprecyzyjne albo dlatego że ich nadawca nie uwzględnił kontekstu sytuacyjnego.
9. Przyjrzyj się rysunkowi Andrzeja Mleczki zamieszczonemu na s. 175. Powiedz, z czego wynika dowcip przedstawiony na tym rysunku i co spowodowało brak porozumienia między uczestnikami aktu komunikacji.
10. Przeanalizuj podany dialog i powiedz, dlaczego między bohaterkami doszło do nieporozumienia komunikacyjnego. 

– Szykują się zmiany – szepcze Kama, rozglądając się dookoła, choć schowek pod schodami składa się tylko z mopa i nas.

– Jakie zmiany? – zniżam również głos.

– No wiesz, na górze – mówi Kama.

Podnoszę wzrok, jakby spod tych schodów spaść miały zmiany.

– Tam? – Pokazuję oczami, ale na szczęście żadna z nas nie jest mężczyzną, więc rozumiemy się bez zbędnych wyjaśnień.

– Tak. Dyrektor wydawniczy wprowadza nowego dyrektora do zmian programowych. Kochasz?

– Kocham – potwierdzam bezmyślnie, bo przecież o Adasiu myślę.

– Nie kocham, tylko Kochasz!

– No jasne. Bardzo. Od kiedy wyjechał, nic nie jest tak, jak było... Nawet [mój pies] Borys jest smutny...

– Judyta! Mówię o nowym dyrektorze programowym! Arturze Kochaszu!

Katarzyna Grochola, *Ja wam pokażę!* (fragment)

Kiedy piszę o tym, jak skutecznie używać języka, myślę o skutecznym porozumiewaniu się ludzi, czyli o znajdywaniu przez nich wspólnego języka. Pozornie zakrawa to na paradoks: skuteczne posługiwanie się językiem kojarzy się raczej z umiejętnością lub sztuką perswazji, propagandy lub zgoła manipulacji – a więc raczej z pewną formą dominacji nadawcy nad odbiorcą – niż z porozumiewaniem się równorzędnych partnerów.

Skojarzenie takie byłoby uzasadnione, gdybyśmy wskazówki, jak skutecznie używać języka, chronili niby tajemnicę broni jądrowej, by się nie dostały w niepowołane ręce. Jeżeli jednak wszyscy partnerzy dyskusji, mając – przynajmniej w zasadzie – równe możliwości doskonalenia własnej sprawności językowej, z tych możliwości skorzystają, potrafią lepiej sformułować swoje myśli i tym samym łatwiej będą mogli dojść do porozumienia. A myśl jest sformułowana tym lepiej, im łatwiej przychodzi odbiorcy zrozumieć ją, przyjąć do wiadomości i zapamiętać.

Chodzi więc o to, by zachowując istotę myśli, wyrazić ją za pomocą znaków w miarę możliwości pozbawionych kolców, które utrudniają jej przelknięcie przez słuchacza lub czytelnika. Odnosi się to, oczywiście, tylko do tych przypadków komunikowania się, które mają prowadzić do porozumienia, współpracy i zgodnego współżycia [...].

Nie wszystko jednak, co mówimy i piszemy, służy powszechnemu hasłu „kochajmy się”. Czasem używamy języka jako oręża w walce, w obronie lub ataku. Argumenty zbroimy wówczas w słowa żądające, raniące do żywego, często niesprawiedliwie przesadne, ciężkie jak kamienie.

Walery Pisarek, *Słowa między ludźmi* (fragmenty)

? Powiedz, jakie *kolce* – Twoim zdaniem – sprawiają, że najeżone nimi komunikaty stają się trudne do *przelknięcia* przez odbiorcę.