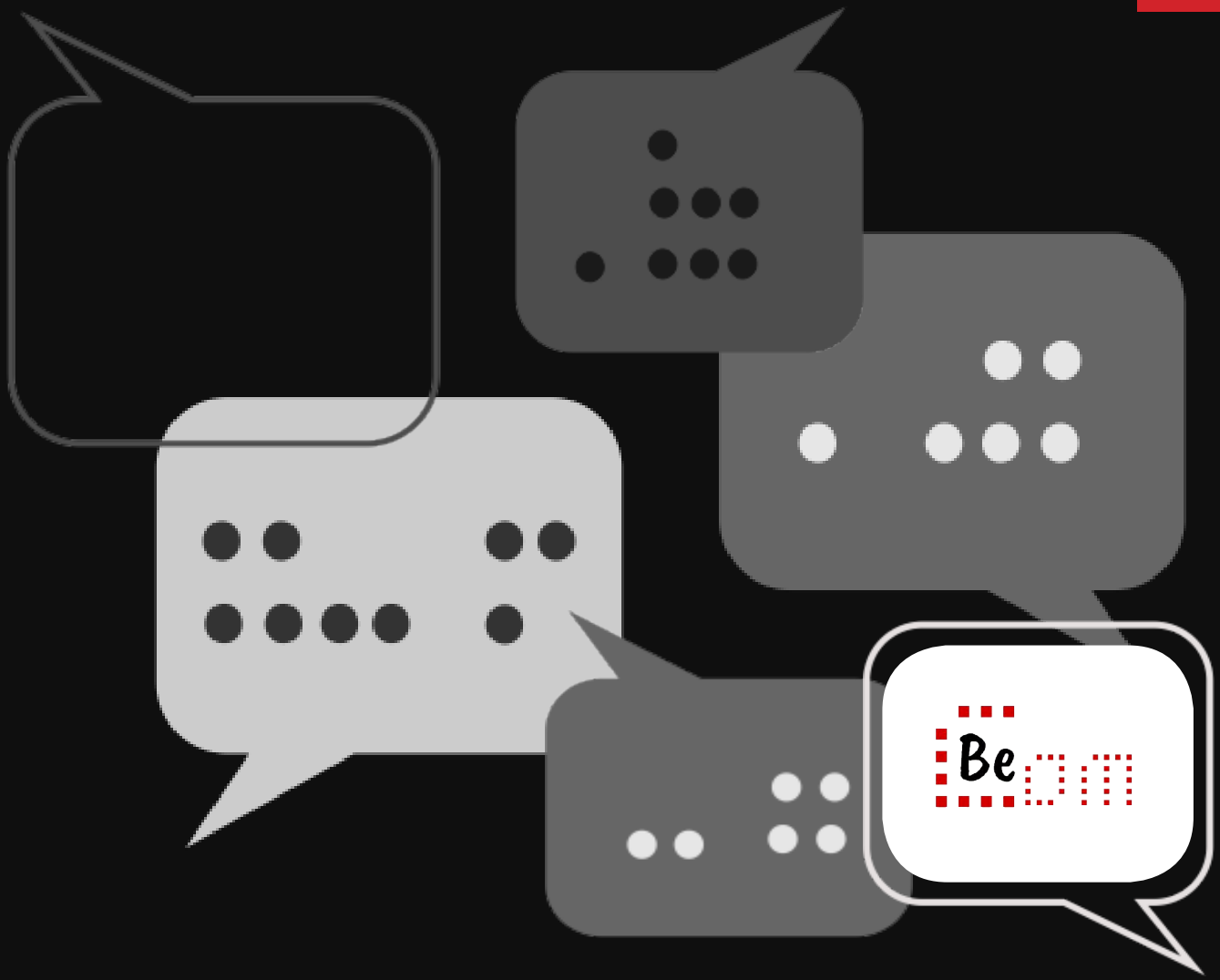
Jak komunikować się w erze cyfrowej?

Podstawy dobrej komunikacji offline



Fundacja Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude

Recenzja
dr hab. Katarzyna Węsierska, prof. UŚ

Autorzy
Joseph Agius
Helen Grech
Barbara Mitrenga
Agnieszka Płusajska-Otto
Joanna Przyklenk
Katarzyna Sujkowska-Sobisz
Katarzyna Wyrwas

Redakcja merytoryczna
Małgorzata Grzonka
Katarzyna Sujkowska-Sobisz
Kinga Wąsińska

Tłumaczenie
Maria Buczek

Redakcja techniczna i kreacja wizualna
Anna Zachurzok

Copyright © by Joseph Agius, Helen Grech, Barbara Mitrenga, Agnieszka Płusajska-Otto, Joanna Przyklenk, Katarzyna Sujkowska-Sobisz, Katarzyna Wyrwas i Fundacja Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude.

Publikacja powstała w ramach projektu Be-com. Między interakcją a innowacją – kreowanie przestrzeni komunikacyjnej w świecie cyfrowym (numer: 2019-1-PL01-KA203- 065691). Projekt realizowany jest przez pięć instytucji. Cztery z nich to uczelnie wyższe: Uniwersytet Śląski w Katowicach (Polska), Kazimieras Simonavičius University (Litwa), L-Università ta'Malta (Malta), European University Cyprus (Cypr), piątą instytucją jest Fundacja Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude. Publikacja powstała dzięki współpracy badaczy z Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Universita ta Malta oraz edukatorów Fundacji Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude.

Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej Erasmus+

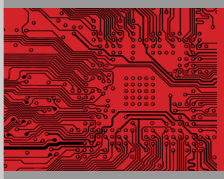
E-ISBN 978-83-951069-3-4

Fundacja Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude
www.agereaude.pl

Jak komunikować się w erze cyfrowej?

Podstawy dobrej komunikacji offline

Pod redakcją
Małgorzaty Grzonki, Katarzyny Sujkowskiej-Sobisz
oraz Kingi Wąsińskiej



Publikacja to kompendium wiedzy na temat komunikacji – prezentuje odbiorcy proces komunikacji od intencji, przez kodowanie i werbalizację, aż do dekodowania i interpretacji przekazywanych treści. Mamy tu więc do czynienia z opracowaniem wyjątkowym, o wysokich walorach poznawczych, innowacyjnym, opatrzonym bowiem wieloma kontekstami. Podręcznik zmyślnie wykorzystuje to, co młodzieży jest najbliższe – media cyfrowe, internet, krótkie filmiki, infografiki czy animacje. Rozdziały, z których składa się publikacja, prezentują wysoki poziom merytoryczny, są wartościowe materiałowo i metodycznie, a także zawierają wiele ciekawych odniesień. (...). Ten cenny materiał spotka się zapewne także z życzliwym przyjęciem dydaktyków (...).

– z recenzji dr hab. Katarzyny Węsierskiej, prof. UŚ
(Uniwersytet Śląski)

Od Redakcji 5

Rozdział I Jak pracować nad głosem? Emisja głosu na co dzień 7
Autorka: Agnieszka Płusajska-Otto

Rozdział II Po co się komunikujemy? 37
Autor: Joseph Agius
Współautorka: Helen Grech

Rozdział III Jak dobrze mówić? Etykieta i grzeczność językowa 51
Autorka: Barbara Mitrenga

Rozdział IV Jak skutecznie się porozumieć? Fortunność i etyka w komunikacji 78
Autorki: Katarzyna Wyrwas, Katarzyna Sujkowska-Sobisz, Joanna Przyklenk

Rozdział V Bądź sobą. Przemawiaj publicznie i czuj się z tym dobrze 119
Autor: Joseph Agius
Współautorka: Helen Grech

Prezentowany podręcznik przygotowany został przez przedstawicieli międzynarodowego zespołu pracującego w ramach projektu Między innowacją a interakcją – kreowanie przestrzeni komunikacyjnej w cyfrowym świecie[1]. Publikacja pisana była z myślą o młodych ludziach, których naturalną przestrzenią komunikacji jest przestrzeń wirtualna. W przekonaniu autorów taki sposób budowania relacji interpersonalnych nie pozwala na pełne korzystanie z dobrodziejstw bezpośredniej, głębokiej rozmowy. Co więcej, brak alternatywy dla komunikacji zapośredniczonej przez medium (internet) osłabia pewne kompetencje komunikacyjne, niezwykle cenne w relacjach werbalnych face to face. Trudności w nawiązywaniu kontaktów, nieumiejętność osiągania swoich celów komunikacyjnych oraz rozwiązywania konfliktów cechują współczesnych uczestników życia społecznego, zagubionych między światem realnym a cyfrowym.

Zdaniem recenzentki podręcznika dr hab. Katarzyny Węsierskiej, prof. UŚ:

> Recenzowana książka (...) przychodzi w sukurs zarówno młodym interlokutorom, jak i osobom towarzyszącym ich codziennemu rozwojowi (nauczycielom, wykładowcom, edukatorom, rodzicom). Publikacja Jak komunikować się w erze cyfrowej? Podstawy dobrej komunikacji offline (...) niewątpliwie wypełnia niepokojącą lukę w przestrzeni poradników dotyczących komunikacji interpersonalnej przygotowanych w nowoczesnym, międzynarodowym ujęciu oraz kierowanych do różnych odbiorców.

W podręczniku – który wraz z zestawem gier komunikacyjnych oraz scenariuszami zajęć tworzy kompletne, nowoczesne kompendium materiałów edukacyjnych dotyczących komunikacji offline – uwzględniono zarówno perspektywę ucznia (treści prezentowane w strefie padawana/padawanki), jak i perspektywę nauczyciela (wiadomości zamieszczone w strefie mistrza/mistrzyni). Wszystkie treści podawane są w niewielkich porcjach, inkrustowane ciekawostkami czy infografikami, co sprzyja sposobowi lektury znanemu ze świata wirtualnego, a mianowicie hipertekstowemu, fragmentarycznemu. Taki zabieg pozwala autorom podręcznika sądzić, że możliwie bezproblemowe będzie zrozumienie prezentowanych zagadnień przez odbiorców publikacji, a przyjęta forma przekazu treści pozytywnie wpłynie na chęć skorzystania z podręcznika zarówno przez uczniów, jak i studentów.

Warto zaznaczyć, że podręcznik prowadzi czytelnika przez proces komunikacji niejako od początku, najpierw bowiem odbiorca dowiaduje się, jak należy pracować głosem w trakcie interakcji werbalnej. Następnie, jak sobie radzić z emocjami w sytuacji rozmowy albo spotkania. W kolejnych rozdziałach poznaje reguły etykiety komunikacyjnej i tajniki skutecznej komunikacji. Podręcznik kończy rozdział poświęcony autoprezentacji i wystąpieniom publicznym. Zawarte w książce informacje na temat komunikacji: jej elementów, zasad i mechanizmów, ukazane zostały z różnych perspektyw i nurtów oraz na kilku poziomach szczegółowości. Różnymi metodami starano się przedstawić wiadomości na temat intencji wypowiedzi, sposobów radzenia sobie w konfliktach, a także pozytywnych skutków odczuwanej tremy, które w znaczący sposób mogą podnieść kompetencje komunikacyjne czytelnika. Na kolejnych stronach książki czytelnik, zachęcony do zgłębienia przedstawionych zagadnień, może skorzystać z interaktywnych odnośników, przenoszących do filmów i wystąpień dostępnych online. Ponadto publikację wyróżnia humor jako proponowana metoda skupienia uwagi publiczności podczas przemówień publicznych, obniżania poziomu stresu i podnoszenia pewności siebie mówcy, ale również jako postawa dydaktyka, która zajęcia potrafi zmienić w czas uśmiechu.

1 Projekt był realizowany w ramach programu Erasmus+. Partnerstwa strategiczne, nr projektu: 2019-1-PL-01-KA203-065691.

Publikacja, w zamierzeniu autorów, ma prowokować młodego odbiorcę do krytycznego myślenia, zachęcać do stawiania sobie pytań o poszczególne wybory, rozwiązania komunikacyjne. Dzięki osadzeniu wielu ćwiczeń w świecie odbiorcy, a także odwoływaniu się do emocji podręcznik zachęca, by wracać do znanych już fragmentów, czytać je, interpretować i wykorzystywać na nowo.

Mamy nadzieję, że zarówno podręcznik pt. Jak komunikować się w erze cyfrowej? Podstawy dobrej komunikacji offline, jak i pozostałe rezultaty naszego zbiorowego, międzynarodowego namysłu (Gry komunikacyjne i Scenariusze zajęć) będą realnie przydatne wielu świadomym użytkownikom języka, dla których komunikacja z drugim człowiekiem jest ważnym, potrzebnym i wzbogacającym elementem życia społecznego.

Rozdział I
Jak pracować nad głosem? Emisja głosu na co dzień

Autorka:
Agnieszka Płusajska-Otto

Spis treści

I.1. Czy głos to instrument muzyczny? 8
I.1. Aparat mowy – budowa i działanie 9
I.2. Słowa: 20 tys. kontra 5 tys. 10
I.2. Budowa narządu głosu 11
I.3. Męczący i szkodliwy szept 12
I.3. Najczęstsze zaburzenia głosu 14
I.4. Dobre praktyki w trosce o głos 16
I.4. Profilaktyka chorób i higiena narządu głosu 17
I.5. Głowa, serce i ciało 18
I.5. Zasady pracy nad prawidłową emisją głosu 19
I.6. Bądź drzewem! 20
I.6. Postawa ciała podstawą dla pracy nad właściwym wydobyciem i brzmieniem głosu 21
I.7. Wdech i wydech 22
I.7. Oddech dla mowy 23
I.8. Techniki relaksacji 24
I.8. Relaks, masaż i automasaż jako sposoby niwelowania napięć w ciele 25
I.9. Język musi być gibki! 26
I.9. Sprawny aparat artykulacyjny warunkiem starannej dykcji 27
I.10. Obudź swój głos! 28
I.10. Uruchomienie ciała i rezonatorów 29
I.11. Bądź rozumiany, słyszany i chętnie słuchany 30
I.11. Artykulacja a dykcja 33

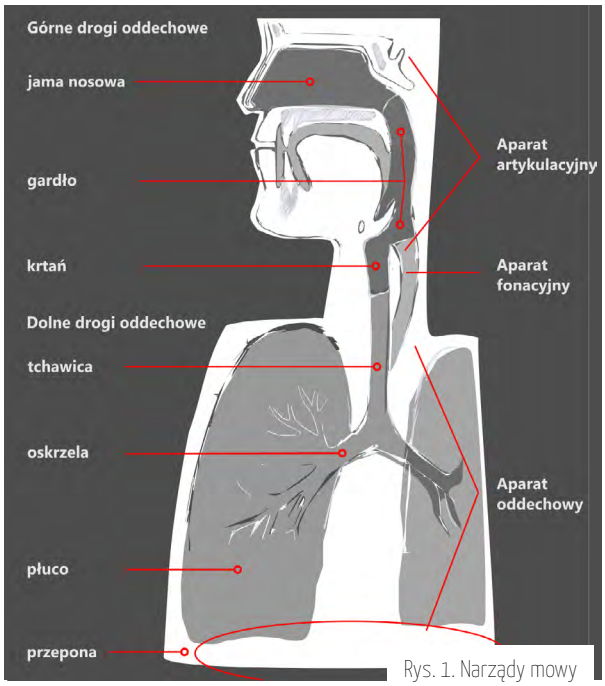
Syrenka Irenka

Przemierzając głębiny oceanu emisji i estetyki głosu, na pewno natkniesz się na mistrzynię emisji głosu – Syrenkę Irenkę. Jeżeli chcesz, by Twoje wypowiedzi brzmiały doskonale, a głos był ukojeniem dla uszu, nie wahaj się skorzystać z jej cennych porad.
W tym rozdziale poznasz m.in. techniki relaksacji, tajniki pracy nad prawidłową emisją głosu, dowiesz się wielu ciekawostek nt. higieny głosu.
Po zgłębieniu treści rozdziału: kliknij w postać i wypłyń na czyste wody pięknego brzmienia!

I.1. Czy głos to instrument muzyczny?

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Nie możemy używać głosu w oderwaniu od reszty ciała.
Aneta Łastik



Rys. 1. Narządy mowy

Głos ludzki to swego rodzaju **instrument muzyczny**, w którym wyróżniamy:

- **wibrator (źródło dźwięku)** – fałdy głosowe znajdujące się w krtani,
- **generator** – strumień powietrza i impulsy nerwowe wzbudzające struny głosowe do drgań,
- **amplifikator** – rezonatory (dolne i górne), które nadają dźwiękowi nośność i brzmienie.

Instrument zbudowany tak jak głos ludzki uznawany jest za instrument akustyczny.

Do warunków, które muszą być spełnione, by powstał głos, jaki słyszymy podczas aktu mowy, zalicza się współpracę układów: **nerwowego, oddechowego, fonacyjnego** i **artykulacyjnego** oraz **układu jam rezonansowych (rezonatorów)**. Wszystkie te układy pełnią ważne funkcje w powstawaniu dźwięku. Osobną kwestią jest jakość głosu, która zależy od techniki jego wytwarzania (emisji głosu).

Oddychanie jest kluczowe w procesie wydobycia dźwięku. Jest powiązane z fonacją, bo bez ruchu powietrza fonacja byłaby niemożliwa – nie byłoby środowiska dla rozchodzenia fali akustycznej. Przy wdechu klatka piersiowa rozszerza się, unosząc żebra, a przepona obniża się. Powietrze zostaje wessane z zewnątrz. W czasie wydechu przepona unosi się, a żebra opadają i tym samym zmniejsza się pojemność klatki piersiowej. Powietrze zostaje wypchnięte na zewnątrz.

Fonacja to wydawanie głosu, tworzenie dźwięku w krtani. Do powstania dźwięku konieczny jest strumień powietrza. Z tchawicy powietrze przechodzi do krtani, gdzie znajdują się wiązadła głosowe. Ich drgania wywołane są rytmicznymi impulsami dochodzącymi do mięśni krtani z mózgu poprzez nerwy krtaniowe.

Artykulacja to proces kształtowania dźwięków mowy odbywający się w obszarze nasady. Strumień wydychanego powietrza przechodzi z krtani do nasady i tam, dzięki ruchomym i nieruchomym jej częściom, powstają głoski. Ruchy artykulacyjne podczas wymowy odbywają się przy udziale tych samych mięśni, które uczestniczą w procesie żucia i połykania.

Kilka frazeologizmów ze słowem *głos* (*Uniwersalny słownik języka polskiego*, red. S. Dubisz. Warszawa 2008):

- *dać, oddać głos* 'wziąć udział w głosowaniu; zagłosować';
- *odebrać komuś głos* 'nie pozwolić komuś przemawiać, mówić';
- *głos uwiązł komuś w gardle* 'ktoś nie może wydobyć głosu, wypowiedzieć słowa z powodu wzruszenia, strachu itp.';
- *dojść do głosu* 'uzyskać możliwość wypowiedzenia się; zabrać głos, przemówić';
- *głos się komuś łamie* 'głos z trudem wychodzi z gardła na skutek silnych przeżyć psychicznych mówiącego, np. zdenerwowania, wzruszenia itp.';
- *martwy głos* 'głos głuchy, matowy, bezdźwięczny';
- *głos wołającego na puszczy* 'słowa, apel, nawoływania itp. bezskuteczne, daremne'.

Czy wiesz, że...

1. **Głos każdego z nas jest niepowtarzalny i wyjątkowy – tak jak linie papilarne.**
2. **Za mówienie odpowiedzialna jest lewa półkula mózgu, a za śpiewanie prawa. Dlatego ludzie, którzy utracili zdolność mówienia po wylewie, nadal są w stanie śpiewać.**
3. **Na brzmienie głosu silnie wpływa stan emocjonalny człowieka.**

I.1. Aparat mowy – budowa i działanie

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

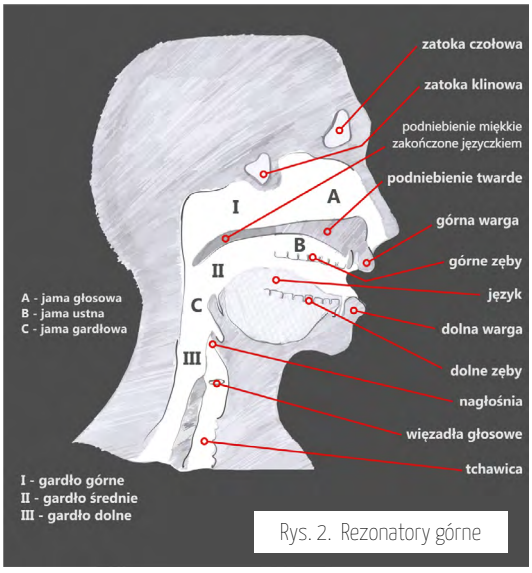
Nie możemy używać głosu w oderwaniu od reszty ciała.
Aneta Łastik

Aparatem mowy nazywamy narządy biorące udział w tworzeniu dźwięków ludzkiej mowy. Stanowią one część układu oddechowego. W skład aparatu mowy wchodzą: **aparat oddechowy** (tzw. dolne drogi oddechowe), **aparat fonacyjny** oraz **aparat artykulacyjny** (tzw. górne drogi oddechowe).

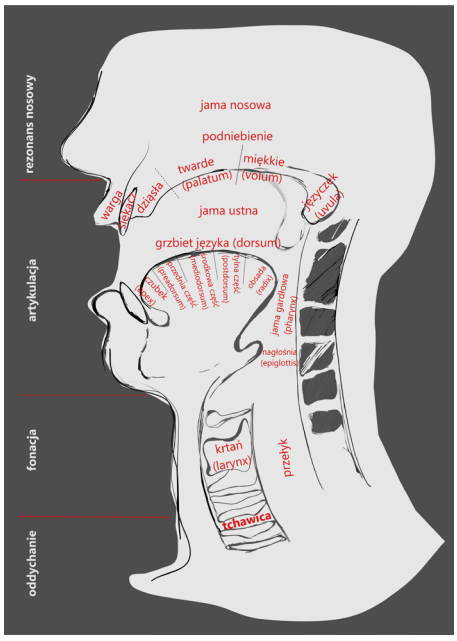
- **Aparat oddechowy** to tchawica, płuca, oskrzela i przepona.
- **Aparat fonacyjny** to krtań wraz z mięśniami i więzadłami. Tu powstaje zjawisko akustyczne, czyli wznieca się dźwięk krtaniowy.
- **Aparat artykulacyjny** to wszystkie narządy (tzw. artykulatory) znajdujące się ponad nagłośnią (wejście do krtani), czyli jama nosowa, jama gardłowa i jama ustna. Narządy te można podzielić na ruchome (wargi, język, podniebienie miękkie z języczkiem, żuchwa) i nieruchome (zęby, dziąsła, podniebienie twarde).

Powstawanie dźwięku w narządzie głosowym jest procesem bardzo skomplikowanym. Najpierw w **korze mózgowej** wytwarzany jest pamięciowy wzorzec dźwięku. Przekazywany jest on do **jąder ruchowych pnia mózgu** i **rdzenia kręgowego pnia mózgu**. Powstałe impulsy przenoszą się do **mięśni klatki piersiowej, mięśni krtani** oraz **mięśni brzucha i mięśni narządów artykulacyjnych**.

Rezonatory:
1) **Dolne** leżą **poniżej strun (więzadeł, fałdów) głosowych**. Należą do nich: jama podgłośniowa, tchawica, oskrzela i klatka piersiowa. W rezonatorach dolnych drgają części chrzęstne, kostne oraz przestrzenie powietrzne.
2) **Górne** (tzw. nasada) leżą **powyżej strun głosowych**. Należą do nich: krtań, gardło, jama ustna, jama nosowa, zatoki przynosowe. Zatoki przynosowe i jama nosowa mają niezmienny kształt. Pozostałe rezonatory górne mogą zwiększać lub zmniejszać rozmiar komór.



Rys. 2. Rezonatory górne



Rys. 3.
Jamy nasady w przekroju

Mechanizm powstawania dźwięku:

Dźwięk powstaje w fazie wydechowej, podczas drgania fałdów głosowych w **krtani**. Za jego barwę odpowiedzialne są **rezonatory** górne i dolne. Jednak dopiero dzięki narządom **artykulacyjnym** zostaje on zmieniany w dźwięk artykułowany, czyli konkretną samogłoskę lub spółgłoskę:

- dźwięczną, gdy szczeliny głosowe na całej długości otwierają się i zamykają,
- bezdźwięczną lub szept, gdy szczelina głosowa nie zamyka się zupełnie (pozostaje niedomknięta w 1/3 swej długości).

Literatura:
E. Binkuńska: *Higiena i emisja głosu mówionego*. Bydgoszcz 2012.
Z. Pawłowski: *Foniatryczna diagnostyka wykonawstwa emisji głosu śpiewaczego i mówionego*. Kraków 2005.
B. Tarasiewicz: *Mówię i śpiewam świadomie. Podręcznik do nauki emisji głosu*. Kraków 2003.
H. Zielińska: *Kształcenie głosu*. Lublin 2012.

I.2. Słowa: 20 tys. kontra 5 tys.

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

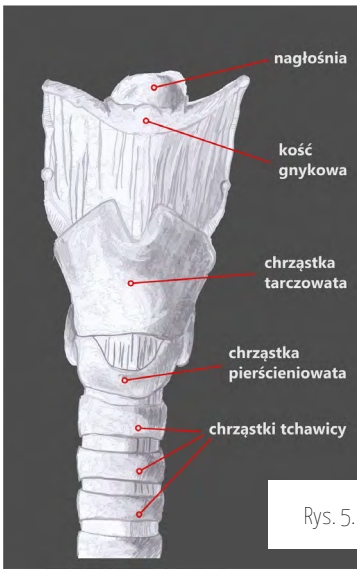
Głos jest organem niepodzielnym z organizmem, jest przedłużeniem ciała.
Jerzy Grotowski

Narząd głosu to:

1. **Krtań** – źródło dźwięku.
2. **Układ oddechowy** – generator dźwięku.
3. **Rezonatory** – amplifikatory dźwięku.

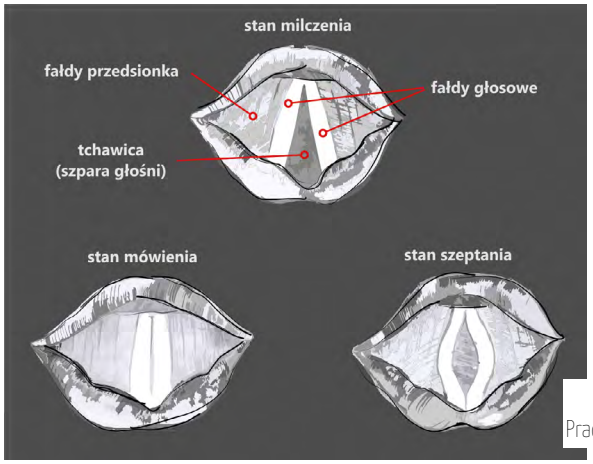
Krtań odpowiada za powstawanie głosu w procesie fonacji. To w niej znajduje się źródło dźwięku – dwie struny (fałdy, więzadła) głosowe. W wyniku ich zwierania i rozwierania (rys. 4.) powstaje dźwięk, który jest tzw. dźwiękiem/tonem krtaniowym i nie przypomina tego, co ostatecznie słyszymy.

Szkielet krtani składa się z 9 chrząstek. Krtań od góry przechodzi w gardło, a od dołu w tchawicę. U góry jest **chrząstka nagłośniowa (nagłośnia)**, z którą łączy się korzeń języka i tym samym swym położeniem przyczynia się do jej pracy. A u dołu – przypominająca swym kształtem sygnet – znajduje się **chrząstka pierścieniowata.**



Rys. 5. Krtań – widok na wprost

Z kolei największą z nich jest **chrząstka tarczowata**. Łączy się ona z chrząstką pierścieniowatą, co zwłaszcza u mężczyzn uwidacznia się na szyi w postaci wzniosłości krtaniowej, tzw. jabłka Adama.
Chrząstki połączone są ze sobą stawami i więzadłami, co wpływa na ich dużą ruchomość. Więzadła łączą chrząstki z kością gnykową, nasadą języka i klatką piersiową. Co ciekawe – kość gnykowa jest jedyną kością w ciele człowieka nie połączoną z żadną inną.



Rys. 4. Praca fałdów głosowych

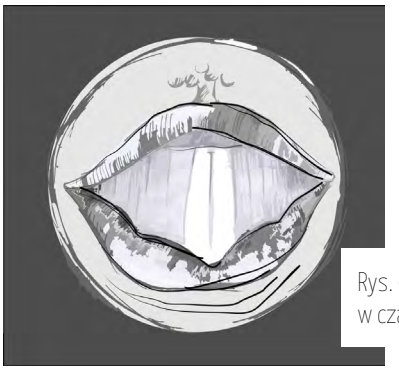
Ciekawostki o krtani i mówieniu

- Człowiek **mówi** z częstotliwością od 65 do 260 drgań na sekundę (Hz).
- Tim Storms z Missouri wydał dźwięk o częstotliwości zaledwie 0,189 Hz, za co został wpisany do księgi Rekordów Guinnessa.
- Według neurobiologa prof. Jerzego Vetulaniego kobiety **dziennie mówią** ok. 20 tysięcy słów, a mężczyźni – 5 tysięcy.
- Z wiekiem krtań **obniża swoje położenie**.
- **Niskie głosy** męskie są atrakcyjniejsze dla kobiet, ponieważ są bezpośrednio powiązane z poziomem testosteronu w organizmie. Im niższy głos, tym wyższy poziom najważniejszego męskiego hormonu płciowego.
- Dzięki krtani do układu oddechowego nie dostają się kawałki jedzenia.
- Dziecko **poznaje głos matki w okresie płodowym**, dlatego po przyjściu na świat rozpoznaje go. W reakcji na głos matki uwalnia się u niemowlaka oksytocyna, która działa na niego uspakajająco.

I.2. Budowa narządu głosu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

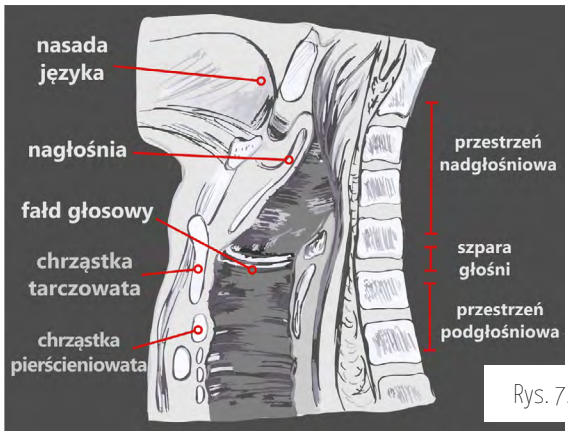
Głos jest organem niepodzielnym z organizmem, jest przedłużeniem ciała.
Jerzy Grotowski



Rys. 6.
Fałdy głosowe w trakcie oddychania i fonacji

Rys. 6a. Fałdy głosowe zsunięte w czasie wytwarzania głosu – fonacji

Rys. 6b. Fałdy głosowe rozsunięte w czasie oddychania



Rys. 7. Jama krtani

Wytwarzanie dźwięku jest procesem aerodynamicznym – wykorzystuje siłę **ciśnienia podgłośniowego**.

W krtani wzniecany jest dźwięk (tzw. ton krtaniowy), aby to było możliwe, musi nastąpić wzrost ciśnienia podgłośniowego. W strumieniu powietrza fałdy głosowe poruszają się, ale nie przylegają do siebie – pozostają w pewnej odległości. Natomiast gdy fałdy głosowe ulegają rozwarciu, ciśnienie podgłośniowe spada. Fałdy głosowe wracają wtedy do swej pierwotnej pozycji. Dźwięk powstały w wyniku pracy fałdów głosowych jest cichy i charakteryzuje się niskim natężeniem. Wzmacniany jest dopiero w rezonatorach.

Cecha fałdu głosowego	Brzmienie głosu
· cienki · krótki · napięty · drgający na mniejszej powierzchni	· dźwięk wysoki
· szeroki · dłuższy · mało napięty · drgający całą powierzchnią	· dźwięk niski

· Długość fałdu, struny (więzadła głosowego):
– noworodek: ok. 0,7 cm,
– kobieta: ok. 1,6–1,9 cm,
– mężczyzna: ok. 2,0–2,4 cm.

Pamiętaj!

Do wydobywania niższych dźwięków oprócz predyspozycji anatomicznych ważne są **ćwiczenia emisyjne** na uruchomienie rezonatorów (zwłaszcza rezonatora piersiowego).

· W 1998 roku w Klinice w Cleveland odbył się pierwszy **przeszczep krtani**.
· W 2010 roku w Centrum Medycznym Uniwersytetu Kalifornijskiego w Davis dokonano pierwszego na świecie jednoczesnego **przeszczepu krtani i tchawicy**.
· Pierwszego na świecie **przeszczepu krtani, tchawicy i gardła połączonego z transplantacją szpiku** dokonali w 2019 roku lekarze z **Centrum Onkologii w Gliwicach**. Sześciolatek, gdy miał 13 miesięcy, połknął granulek ługu sodowego (środek do udrażniania rur, tzw. kret) – w wyniku tego wypadku dziecko nie mogło jeść pokarmów stałych, oddychało przez rurkę tracheostomijną i nie nauczyło się mówić. Dziecku przeszczepiono: nasadę języka, część gardła środkowego, gardło dolne, część szyjną przełyku, krtań, tchawicę, tarczycę, przytarczyce, mięśnie krótkie szyi i kość gnykową. Chłopiec oddycha już samodzielnie.

I.3. Męczący i szkodliwy szept

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Głos jest papierkiem lakmusowym wskazującym stan psychiczny człowieka.
Aneta Łastik

Pamiętaj, że narząd głosu jest bardzo delikatny. Osoby pracujące głosem są szczególnie narażone na **choroby krtani**.
Ich przyczyną jest najczęściej przewlekły, nadmierny wysiłek głosowy.

Pamiętaj!

Można mówić naprawdę dużo, pracować głosem i nie mieć z nim problemów. Utrwalone umiejętności z zakresu **prawidłowej emisji głosu** sprawiają, że mówienie jest ciągłym treningiem, który doskonali technikę, a nie obciąża narządu.

Oprócz niewłaściwej techniki emisji głosu wpływ na to, że mówi nam się trudniej, że głos się zmienia, męczy, zanika, mają następujące czynniki:

- choroby współistniejące: alergie, zaburzenia hormonalne,
- nieprawidłowy tor oddechowy,
- nieprawidłowa postawa ciała,
- napięcia w wielu miejscach w ciele, np. zacisk w stawie skroniowo-żuchwowym, napięcie w pasie barkowym i innych partiach ciała,
- zła jakość wdychanego powietrza,
- zła akustyka pomieszczeń, w których się mówi, hałas,
- przewlekły stres,
- niezdrowy styl życia, np. zła dieta powodująca refluks żołądkowy, brak ruchu.

Pamiętaj!

- **Szept** bardziej **męczy** fałdy głosowe niż ciche, ale dźwięczne mówienie. Dlatego – zwłaszcza, gdy masz chrypę, bądź zaniki głosu – nigdy nie mów szeptem!

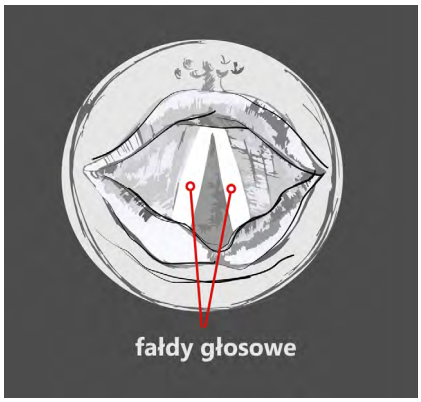
Jest to inwazyjne dla narządu głosu i wydłuża czas odzyskania pełnej sprawności fonacyjnej. W takiej sytuacji **praktykuj milczenie**, które pozwala na regenerację fałdów głosowych.

Nie lekceważ długo utrzymującej się chrypki, utraty dźwięczności głosu, mówienia w sposób party. Koniecznie zgłoś się do foniatry. O zaburzeniach głosu mogą świadczyć dwa podstawowe objawy:

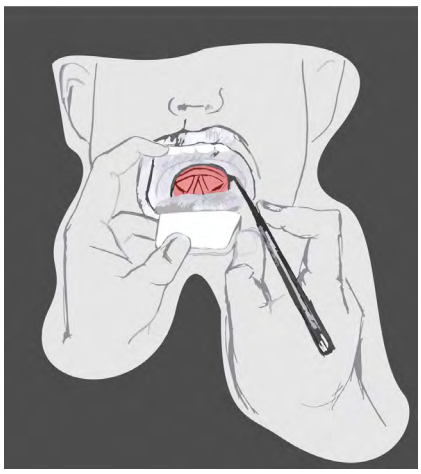
1) chrypka (dysfonia),
2) bezgłos (afonia).

Wideolaryngostroboskopia jest podstawowym badaniem specjalistycznym pozwalającym ocenić stan narządu głosu.

Foniatra zwraca uwagę na barwę, kształt, powierzchnię fałdów głosowych, ich ruchomość podczas fonacji i oddychania, wilgotność błony śluzowej i ewentualne asymetrie krtani, które mogą przyczyniać się do problemów z fonacją.
Dzięki efektowi stroboskopowemu można też ocenić funkcjonowanie fałdów głosowych.



Rys. 8. Prawidłowo zbudowane fałdy głosowe



Rys. 9. Badanie czynności fałdów głosowych

Czy wiesz, że...

- Na świecie coraz bardziej **doceniana jest diagnostyczna wartość samooceny głosu** dokonana przez pacjenta.
- Najpowszechniej stosowanym narzędziem subiektywnej oceny wpływu problemów głosowych na jakość życia jest kwestionariusz określający wskaźnik niepełnosprawności głosowej **VHI (ang. Voice Handicap Index, pl. Wskaźnik niepełnosprawności głosowej)**. Wprowadzony został on przez Barbarę Jacobson i współpracowników w 1997 roku. Formularz składa się z 30 pytań dotyczących sfery funkcjonalnej, emocjonalnej i fizykalnej.

I.3. Męczący i szkodliwy szept

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Głos jest papierkiem lakmusowym wskazującym stan psychiczny człowieka.
Aneta Łastik

Dysfonia, choć powszechnie utożsamiana z chrypką, jest pojęciem znacznie szerszym.

Chrypka jest wynikiem nieprawidłowej wibracji fałdów głosowych, co wynika z nieregularnego przechodzenia powietrza przez głośnię w czasie fonacji. Może być objawem zmian w narządzie głosu, ale nie musi oznaczać poważnych nieprawidłowości – może bowiem mieć związek ze zmęczeniem głosu, początkiem infekcji górnych dróg oddechowych, czy po prostu wynikiem nagromadzenia śluzu na więzadłach głosowych (często po spaniu).

Mianem **dysfonii** z kolei kreśla się wszystkie wielopostaciowe zaburzenia głosu, w których zmianie ulega:

- sposób emisji głosu,
- czas fonacji,
- natężenie,
- częstotliwość,
- zakres głosu.

Wyróżnia się dwa rodzaje **dysfonii**: **czynnościowe** i **organiczne** (patrz tabela na s. 15.).

Afonia to inaczej bezgłos, czyli zanik głosu. Mięśnie napinające i zwierające struny głosowe ulegają zwiotczeniu i nie dochodzi do napięcia fałdów głosowych w fazie wydechu. Zostają one w pewnym oddaleniu od siebie i dlatego nie powstaje dźwięk, tylko odgłos przypominający szept.
Afonia może być wynikiem niewłaściwych nawyków fonacyjnych, a także bywa następstwem zewnętrznego uszkodzenia krtani. Zdarza się też, że osoba mówiąca zdrowym głosem nagle traci go z powodów psychicznych, np. w reakcji na tremę.

Pamiętaj!

- Sposób posługiwania się głosem i dbałość o jego higienę to środki zapobiegające pogłębianiu zaburzeń głosu.
- Problemy z głosem w początkowym stadium są odwracalne, a nieleczone zmieniają się w zmiany wymagające ingerencji chirurgicznej.
- Ostre infekcje dróg oddechowych, a szczególnie zapalenie krtani, to bezwzględne przeciwskazania do pracy głosem oraz wykonywania ćwiczeń głosowych.
- Stres jest potrzebny w życiu każdego człowieka. W sytuacjach stresowych stajemy się bardziej kreatywni, zmotywowani do działania i podejmowania nawet tych najtrudniejszych wyzwań.

Czy wiesz, że...

Winston Churchill – wybitny mówca, laureat Nagrody Nobla, m.in. za umiejętności oratorskie – na początku swojej kariery politycznej doświadczał przed wystąpieniem publicznym tak paraliżującej tremy, że tracił głos, a nawet mdlał.

Nigdy, ale to nigdy się nie poddawaj!
Winston Churchill

I.3. Najczęstsze zaburzenia głosu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Głos jest papierkiem lakmusowym wskazującym stan psychiczny człowieka.
Aneta Łastik

Wyróżnia się pięć **przyczyn** chorób narządu głosu:

1) **konstytucjonalne** – typ budowy, wrażliwość błony śluzowej.
2) **pobudliwość neurowegetatywna** – struktura osobowości, obciążenia psychiczne.
3) **nawykowe** – zaburzenia nabyte podczas opanowania niewłaściwej techniki fonacji związane z długim mówieniem lub śpiewaniem.
4) **psychiczne** – neurotyzm, konfliktowość.
5) **objawowe** – uwarunkowane schorzeniami ogólnymi.

Nauczyciele to największa grupa zawodowa, której dotyczą choroby narządu głosu. W czasie wielu lat pracy różne czynniki oddziałują na poszczególne części narządu głosu. Obciążone mogą być:

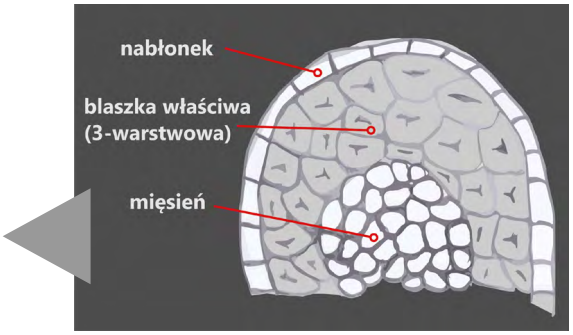
- **nabłonek** – kurz, pył kredowy, zmienne warunki atmosferyczne podczas treningów na powietrzu, toksyny wziewne podczas zajęć z przedmiotów zawodowych;
- **blaszka właściwa błony śluzowej** – odwodnienie w czasie oddychania przez usta, głównie podczas długotrwałego mówienia;
- **mięśnie** – zmęczenie mięśniowe z powodu długotrwałego mówienia lub mikrourazy mięśni w wyniku krótkotrwałego, ale nadmiernego obciążenia krtani.

Objawy zaburzeń głosu:

- nawykowe chrząkanie,
- okresowa chrypka,
- uczucie przeszkody w gardle,
- zawężenie skali głosu,
- skrócenie czasu fonacji,
- utrwalona chrypka, a nawet bezgłos,
- parestezje (czucie opaczne, tj. mrowienie, drętwienie) gardła i krtani,
- bolesność tkanek gardła, krtani, a nawet szyi.

Czy wiesz, że kobiety stanowią większą grupę wśród osób zgłaszających się do foniatry?
Wynika to z tego, że kobiety mają:

- mniejszą krtań oraz krótsze struny głosowe;
- wyrobiony mechanizm oddechowy **piersiowy górny**;
- **podwyższoną wysokość i intensywność głosu**;
- **zakres głosu zbliżony do dziecięcego**;
- większą podatność **na stres**;
- większą podatność na **zmiany hormonalne**;
- szybciej zauważalne **starzenie się** organizmu, w tym narządu głosu.



Rys. 10. Schemat struktury fałdu głosowego

Pamiętaj!

- Dla ładnego brzmienia głosu ważna jest zdrowa dieta. Refluks przełykowo-krtaniowy jest często przyczyną chorób krtani i zaburzeń głosu.

- W wykazie chorób zawodowych choroby narządu głosu definiuje się jako: przewlekłe choroby narządu głosu spowodowane nadmiernym wysiłkiem głosowym trwającym co najmniej 15 lat. Wymieniono wśród nich następujące choroby: guzki głosowe twarde, wtórne zmiany przerostowe fałdów głosowych, niedowład mięśni wewnętrznych krtani z wrzecionowatą niedomykalnością fonacyjną głośni i trwałą dysfonią.

I.3. Najczęstsze zaburzenia głosu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Głos jest papierkiem lakmusowym wskazującym stan psychiczny człowieka.
Aneta Łastik

Dysfonie czynnościowe	
Dysfonia hiperfunkcyjna (spastyczna)	Jest to najczęstsza postać dysfonii czynnościowej (ok. 65% przypadków). Jej przyczyną jest tzw. twarde nastawienie głosowe, czyli nadmierne napinanie mięśni wewnątrz- i zewnątrzkrtaniowych podczas fonacji. Głos jest party, ochrypły, gardłowy lub nosowy. Dochodzi do napięcia mięśni szyi i karku, co wpływa także na przyjęcie złej postawy ciała i spłycony oddech.
Dysfonia hipofunkcyjna	Ta postać dysfonii czynnościowej występuje w ok. 19% przypadków. Często wynika ona z przeciążenia narządu głosu w stanie zapalnym i wiąże się ze zmniejszeniem napięcia mięśni wewnątrz- i zewnątrzkrtaniowych podczas fonacji. Głos jest cichy, a często dochodzi wręcz do bezgłosu (afonii).
Dysfonia dysfunkcjonalna (fonastenia)	Jest to zaburzenie koordynacji między czynnością oddechową i fonacyjną krtani, a także artykulacją i działaniem rezonatorów. Charakterystyczne objawy to chrypka i załamywanie się głosu.
Dysfonia psychogenna	Postać ta objawia się zmniejszeniem dźwięczności i donośności głosu, nie ma związku z wysiłkiem głosowym, ma podłoże psychologiczne.

Dysfonie organiczne	
Guzki głosowe (śpiewaczy, krzykaczy)	Guzki to małe okrągłe twory występujące obustronnie na granicy 1/3 przedniej i środkowej części fałdów głosowych. Główną przyczyną ich powstawania jest nadmierny wysiłek głosowy. Rys. 11. Guzki głosowe
Wtórne zmiany przerostowe fałdów głosowych	Są to zmiany obrzękowo-polipowate występujące na wolnych brzegach fałdów głosowych. Zazwyczaj są skutkiem przeciążenia głosu w stanie zapalnym krtani. Rys. 12. Zmiany przerostowe
Niedowład mięśni wewnętrznych krtani	Brak zwarcia fonacyjnego głośni w jej międzybłoniastej części. To tzw. męczliwość głosowa oraz zaniki głosu po wysiłku głosowym, a nawet bezgłos.

Literatura:
A. Obrębowski: *Narząd głosu i jego znaczenie w komunikacji społecznej*. Poznań 2008.
Z. Pawłowski: *Foniatryczna diagnostyka wykonawstwa emisji głosu śpiewaczego i mówionego*. Kraków 2005.

I.4. Dobre praktyki w trosce o głos

Ludzkie ciało to niesamowita maszyna, a jako maszyna potrzebuje regularnej konserwacji i troski, aby działała najlepiej jak się da.
Louise L. Hay

Narząd głosu człowieka jest organem bardzo delikatnym. Na jego funkcjonowanie wpływa wiele czynników – zarówno od wewnątrz (budowa narządu głosu, stan psychiczny, technika emisji głosu), jak i od zewnątrz (warunki, w których się mówi).

Sposób mówienia to inaczej nastawienie głosowe czy atak dźwięku. Jest to sposób i siła zwarcia fałdów głosowych oraz synchronizacji ich pracy z wydechem w trakcie fonacji. Są trzy rodzaje nastawienia głosowego:

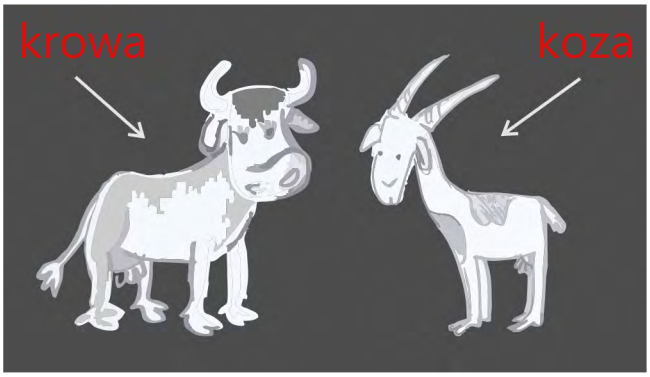
1) **atak miękki** – fizjologicznie najlepszy, najzdrowszy układ fałdów głosowych podczas fonacji, w którym zbliżają się one do siebie i w sposób swobodny drgają. Nie ma napięć, głos jest tworzony bezwysiłkowo i jest miły dla uszu słuchaczy.

2) **atak twardy** – niewłaściwy sposób tworzenia dźwięku. Polega na tym, że zbliżenie fałdów głosowych następuje przed początkiem wydechu. Przez to przedostające się przez krtań powietrze natrafia na zwarte fałdy i rozwiera je gwałtownie. Nastawienie to charakterystyczne jest dla krzyku, prowadzi do zaburzeń emisji głosu i chorób krtani.

3) **atak chuchający (przydechowy)** – powietrze wydechowe zaczyna się wydostawać przez krtań przed zbliżeniem się fałdów głosowych. Zwarcie jest niepełne, a fonacji towarzyszy szmer. Nastawienie to powoduje duży wysiłek głosowy i może prowadzić do chorób narządu głosu.

Czy wiesz, że...

- Mówienie z nastawieniem głosowym miękkim, w którym głos jest wzmacniany w rezonatorach (głównie piersiowym) nazywane jest **emisją głosu krową**.
- Stosowanie ataku twardego to **emisja głosu kozia**.



Rys. 13. Krowa i koza symbolizują dwa rodzaje emisji głosu

Pamiętaj!

- Dbaj o swój głos na co dzień, a nie dopiero wówczas, gdy pojawia się chrypka bądź dochodzi do bezgłosu.
- Głos jest częścią ciała. Zmęczone ciało to słaby, matowy, cichy głos.

Rys. 14. Higiena głosu

Dobre rady

Na co dzień:

- **Unikaj:** napojów z lodówki, mówienia na mrozie, klimatyzowanych pomieszczeń, palenia papierosów, spożywania mocnych alkoholi, pikantnych potraw, krzyku, stresu.
- **Pamiętaj:** pij dużo wody, odpoczywaj od gadulstwa (pomilcz), oddychaj pełną piersią, wietrz pomieszczenia (ale uważaj na przeciągi) i zadbaj o wilgotność powietrza, spaceruj, uprawiaj sport, śpij 7–9 godzin na dobę.

Gdy masz problemy z głosem:

- nadal stosuj wszystko to, o czym powinieneś pamiętać na co dzień,
- stosuj milczenie (fałdy głosowe się wówczas regenerują),
- rób inhalacje z soli fizjologicznej,
- płucz gardło, np. szałwią (nigdy wodą z solą),
- określ przyczynę niedyspozycji głosowej (włącz leczenie infekcji górnych dróg oddechowych),
- nawilżaj śluzówkę gardła i krtani.

I.4. Profilaktyka chorób i higiena narządu głosu

Ludzkie ciało to niesamowita maszyna, a jako maszyna potrzebuje regularnej konserwacji i troski, aby działała najlepiej jak się da.
Louise L. Hay

Zasady higieny pracy głosem, czyli w jakich warunkach powinno się pracować głosem

Koniecznie zwróć uwagę na:

- **Wilgotność powietrza** – powinna wynosić 60–70%. Tymczasem w okresie grzewczym rzadko przekracza 45%. Suche powietrze przy wdechu podczas mówienia pochłania część wody z błony śluzowej jamy ustnej. Suchość daje poczucie dyskomfortu i przyczynia się do kłopotów z głosem.
- **Temeperatura powietrza** – optymalna temperatura powinna wynosić 18–21°C. Warto pamiętać, że powietrze zostaje ogrzane w jamie ustnej i gardłowej, dlatego znacznie cieplejsze dociera do krtani. Niższa temperatura dla krtani jest szokująca, co może prowadzić do chorób gardła i problemów fonacyjnych.
- **Zanieczyszczenie powietrza** – jakość powietrza, jakim oddychamy jest bardzo ważna, bo to, co wdychamy osadza się na błonie śluzowej, powodując chrząkanie lub odruch kaszlu. Stąd ważne, by zadbać o usuwanie kurzu, czyszcząc powierzchnie na mokro.
- **Cyrkulacja powietrza** – wietrzenie pomieszczeń umożliwia naturalne czyszczenie powietrza, które wdychamy podczas mówienia.
- **Hałas** – sprawia, że zwiększamy natężenie głosu, by być słyszanym. W hałasie uaktywnia się tzw. odruch audio-fonacyjny (odruch Lombarda). Jeśli przewlekle zwiększamy głośność wypowiedzi narażeni jesteśmy na zmęczenie narządu głosu. Poza tym często głośność idzie w parze z mówieniem wyżej, co niepotrzebnie napina fałdy głosowe.

Pamiętaj!

- Większość problemów z głosem ma swoje źródło poza narządem głosu.
- Nawilżanie narządu głosu to przede wszystkim naoliwianie. Dlatego zwróć uwagę, by oleje i oliwy występowały w twoim menu.
- Wietrzenie pomieszczeń jest bardzo ważne, ale przebywanie w przeciągu może prowadzić do afonii.

Czy wiesz, że...

- Do mierzenia poziomu wilgotności powietrza służy higrometr.
- W ciągu dnia powinno się wypijać 30 ml wody na każdy kilogram ciała.
- Podczas dwugodzinnej mowy człowiek wykonuje średnio 1440 oddechów.

Tylko, kiedy napijecie się z rzeki milczenia, wtenczas będziecie mogli śpiewać.

Khalil Gibran

Pamiętaj!

Podczas snu i milczenia regenerują się fałdy głosowe. Poza tym następuje wzmocnienie całego organizmu. Nie zaniedbuj tego, bo nawet najlepsza technika głosowa nie będzie nic warta, gdy zmęczone ciało nie będzie miało sił, by jej użyć.

Zasady higieny życia pozwalają prawidłowo zadbać o narząd głosu, dbając o siebie.

Koniecznie zwróć uwagę na:

- **postawę ciała** – czy nie jest zgarbiona ani zbytnio wyprostowana (por. część I.6.);
- **sposób oddychania** – czy jest swobodny, prawidłowy (por. część I.7.);
- **ogólną aktywność fizyczną** – dla lepszego oddechu, elastyczności, wzmocnienia, rozluźnienia i zdrowia psychicznego (por. część I.10.);
- **rozgrzewkę głosową przed pracą głosem** – niskie, przyjemne mormorando uruchamia fałdy głosowe, pozwalając uniknąć odchrząkiwania (por. część I.10.);
- **ćwiczenia aparatu artykulacyjnego** – warg, języka, podniebienia miękkiego (por. część I.9.);
- **racjonalny sposób odżywiania** – by nie wywoływać refluksu żołądkowo-przełykowego szkodliwego dla narządu głosu;
- **dbałość o higienę jamy ustnej** – by zapobiegać stanom zapalnym;
- **oszczędzanie głosu** – używaj mikrofonu, stosuj pomoce, które odciążą krtań (nagrania, filmy);
- **wysypianie się** – podczas snu struny głosowe regenerują się po trudach fonacyjnych dnia;
- **nielekceważenie infekcji górnych dróg oddechowych i niedyspozycji narządu głosu** – nieleczone mogą mieć poważne konsekwencje (por. część I.3.).

I.5. Głowa, serce i ciało

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Każdy ma piękny głos.
Joe Estill

Pamiętaj!

Dobra emisja głosu to trudna gra na instrumencie własnego ciała.

To, jak jesteśmy przez innych odbierani, zależy od całego człowieka, a nie tylko od jego wiedzy.

prawidłowa emisja głosu
=
właściwy sposób oddychania
+
prawidłowa czynność fałdów (strun) głosowych
+
sprawny aparat artykulacyjny
+
właściwe wykorzystanie rezonatorów

proces

Cechy głosu:

1) **zakres głosu**, czyli interwał między najniższym i najwyższym tonem tworzonym w krtani, u przeciętnego mówcy wynoszący od 1,5 oktawy do 2 oktaw. Dla właściwej emisji i higieny głosu niezmiernie ważne jest, aby mówić w swojej średnicy głosu;
2) **siła głosu** to zdolność zwiększania natężenia głosu od najniższego do najwyższego. Jest ona wyraźnie zmieniona w wielu zaburzeniach tego narządu;
3) **nastawienie głosowe**, czyli sposób mówienia (por. część I.4);
4) **wysokość głosu** – zależy od długości, napięcia, masy i kształtu fałdów głosowych oraz ciśnienia podgłośniowego. Zawiera się między 60 Hz a 1500 Hz;
5) **barwa głosu**, a także skala głosu to właściwości osobnicze;
6) **czas fonacji**, czyli czas trwania samogłoski *o* lub *a* na tej samej wysokości w średnim położeniu.

Czy wiesz, że...

Czas fonacji głoski ***o*** lub ***a*** w trakcie jednego wydechu u zdrowego, prawidłowo posługującego się głosem, mówcy powinien wynosić 20–25 sekund. Wartości poniżej 10 sekund mogą świadczyć o poważnych zaburzeniach głosu.

Pamiętaj!

Na sukces mówcy składają się:

- **mózg** – symbolizujący intelekt, czyli wiedzę i przygotowanie do mówienia na dany temat;
- **serce** – symbolizujące emocjonalne zaangażowanie w daną problematykę, a także empatię do słuchacza i przygotowanie psychiczne do wystąpienia publicznego;
- **ciało** – czyli sprawność fizyczna, kondycja ciała, która wpływa na funkcjonowanie wszystkich układów, w tym układu mięśniowego i oddechowego, szczególnie ważnych dla mowy.

Rys. 15. Atrybuty mówcy: mózg – serce – ciało

Czy wiesz, że...

Według Arystotelesa w wystąpieniu ważne są: **etos** (wiedza) + **patos** (emocje) + **logos** (umiejętność logicznego poukładania i przekonującego przekazania treści). To tzw. trójkąt retoryczny – o tym szukaj na kolejnych stronach tej książki.

Pamiętaj!

- Kłopoty z emisją głosu oraz błędy językowe to nie wady wymowy. W diagnozie i pracy w tym zakresie konieczna będzie pomoc logopedy.
- Kluczowym warunkiem, by osiągnąć sukces w pracy nad głosem, mową, wystąpieniami publicznymi, jest **systematyczność** ćwiczeń.

I.5. Zasady pracy nad prawidłową emisją głosu

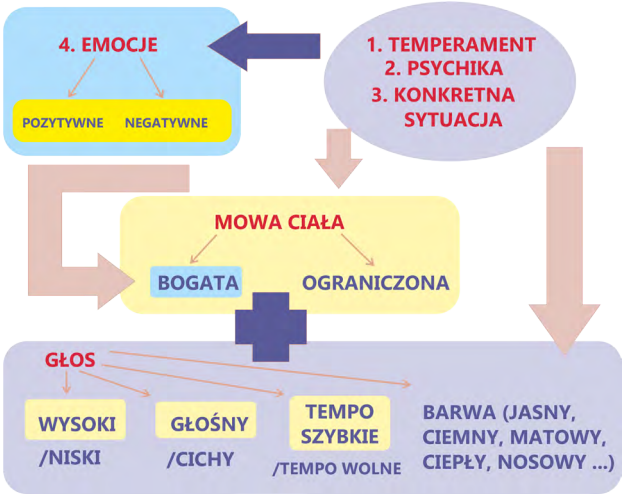
STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Każdy ma piękny głos.
Joe Estill

Emisja głosu jest **procesem** wydobycia i prowadzenia dźwięku. Systematyczna praca nad mówieniem powinna obejmować ćwiczenia:

- oddechowe,
- relaksacyjne,
- uruchamiające rezonatory,
- usprawniające narządy artykulacyjne,
- dykcyjne.

Oprócz przygotowania do właściwej pracy głosem, na to, jak „wyglądamy słowem", wpływają też temperament, kondycja psychofizyczna i konkretna sytuacja. Świat, w którym funkcjonujemy, sytuacje, jakich doświadczamy, wyzwalają w nas określone emocje. Wszystkie te elementy znajdują odzwierciedlenie w sposobie, w jaki mówimy.



Czy wiesz, że...

- Naukowcy z Lipska w 2018 ogłosili wyniki badań, które pokazują, że kobiety mówią coraz niższym głosem. Obecna przeciętna częstotliwość kobiecego głosu wynosi 165 Hz. Dotąd przeciętna częstotliwość głosu kobiecego wynosiła 220 Hz, a mężczyzn 110 Hz. Audiolog Michael Fuchs twierdzi, że wiąże się to ze zmieniającym się wizerunkiem kobiety w społeczeństwie. Im bardziej kobieta jest świadoma swojej wartości, odnosząca sukcesy, tym niższy ma głos. Jest to też wynik nauki emisji głosu.
- Japonki i Azjatki mówią wysokimi głosami. Do japońskiego ideału piękna należy wręcz piskliwy głos. Kobiety w krajach skandynawskich mają najniższe głosy, a jak wiadomo są to kraje, w których stopień emancypacji jest najbardziej zaawansowany.

Pamiętaj!

Praca nad głosem i wystąpieniami publicznymi angażuje całego człowieka.

Celem pracy nad emisją głosu jest piękna dykcja. Na jej poprawność wpływa wiele czynników:

- ogólny stan zdrowia – kondycja fizyczna (od tego zależy funkcjonowanie układu mięśniowego, oddechowego),
- budowa i sprawność motoryczna narządów artykulacyjnych (głównie: języka, żuchwy, warg, podniebienia miękkiego),
- stan i predyspozycje psychofizyczne,
- dobry słuch,
- wpływ otoczenia, w którym człowiek się wychował (naśladowane wzorce wymowy, czynniki etniczne, klimatyczne),
- poprawna wymowa (brak zaburzeń mowy).

A także dbałość o takie umiejętności, jak:

- odpowiednia nośność głosu,
- prawidłowe akcentowanie,
- poprawne frazowanie (melodyjność),
- logiczne stosowanie pauz,
- wymowa zgodna z normami (bez dialektu, regionalizmów).

Pamiętaj!

Jako mówca powinieneś być:

- słyszany,
- rozumiany,
- słuchany (za B. Wieczorkiewicz).

Warto dbać o:

- **prawidłową emisję głosu**, która gwarantuje bycie słyszalnym i – co ważne – pozwala zachować naturalność i swobodę mówcy;
- **poprawną artykulację**, która decyduje o zrozumiałości mowy;
- **dobrą dykcję**, która wpływa na bycie chętnie słuchanym. Wypracowanie dobrej dykcji sprawia, że interpretacja przekazywanych treści jest plastyczna, żywa, ciekawa dla słuchacza.

I.6. Bądź drzewem!

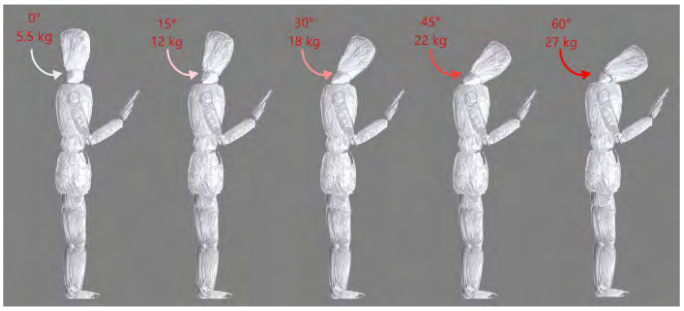
Kształt naszych ciał jest graficznym wyrazem tego, co odczuwamy i co myślimy.
Lucinda Lidell

Czy wiesz, że...

Nasze ciało to instrument, w którym powstaje i z którego wydobywa się głos. Wszelkie napięcia i postawa ciała mają na niego wpływ.

Wyznaczniki dobrej postawy:

- **głowa** ustawiona prosto (nie odchylona ani nie pochylona),
- **szyja** rozluźniona, aktywna,
- **barki** luźne,
- **ramiona**, **ręce** swobodne,
- **dłonie** otwarte, luźne,
- **plecy** proste, nienapięte, nieprzeprostowane,
- **uda**, **łydki** rozluźnione,
- **nogi** proste,
- **kolana** luźne,
- **stopy** oparte całą powierzchnią na powierzchni, jednakowo obciążone.



Rys. 17. Obciążenie szyi

Czy wiesz, że...

- **Głowa dorosłego człowieka** waży 4–5,5 kg.
- **Kręgosłup szyjny** to delikatna konstrukcja łącząca głowę z klatką piersiową, składająca się z siedmiu kręgów.
- **Pochylona głowa** to ciężar ciała przenoszony przez mięśnie prostujące w odcinku szyjnym kręgosłupa, co powoduje ich przykurcz i napięcie. W tym samym czasie mięśnie szyi położone z przodu słabną i zanikają. Prowadzi to do zmian zwyrodnieniowych.
- Od kręgosłupa szyjnego zależy **sprawność zmysłów** – przez wąskie otwory w kręgach szyjnych przebiegają wszystkie najważniejsze nerwy.
- **Kręgowi 3.** najbardziej szkodzi siedzenie z pochyloną głową, np. podczas korzystania z telefonu.

Pamiętaj!

- „Do fonacji możemy przystąpić dopiero wtedy, gdy świadomi będziemy swojej postawy, gdy rozpoznamy wszystkie napięcia i naprężenia w naszym ciele".
- „Swobodna, prosta postawa jest warunkiem niezbędnym dla uzyskania właściwej pozycji krtani oraz narządów oddechowych i artykulacyjnych".

(Tarasiewicz, 2003)

Wykonaj ćwiczenia:

Usiądź wygodnie, zrób kilka swobodnych wdechów i wydechów we własnym tempie i dobrze poczuj się w przyjętej pozycji. A teraz skup się na wskazanych częściach ciała.

- Pomyśl o swojej **postawie**. Jaka ona jest? Czy siedzisz wyprostowany, zgarbiony, a może jesteś przesadnie wyprostowany? Możesz poruszyć się, aby usiąść najwygodniej.
- Zwróć uwagę na **oddech**. Czy oddychasz swobodnie? Czy nie usztywniasz się i niepotrzebnie nie wstrzymujesz oddechu?
- Zauważ, co dzieje się z Twoim **brzuchem**. Czy jest rozluźniony? Czy go nie wciągasz? Puść brzuch swobodnie, nie napinaj go.
- Pomyśl o swojej **głowie**. Jak ją ustawiasz? Zwróć uwagę, czy nie przechylasz jej za bardzo do przodu bądź do tyłu. Ustaw ją prosto, ale swobodnie.
- Pomyśl o swojej **szyi**. Pokręć nią na boki. Sprawdź, czy możesz bez przeszkód przełknąć ślinę.
- Zwróć teraz uwagę na swoje **ramiona**. Czy opadają swobodnie? Opuść ręce wzdłuż ciała, by przekonać się, czy nie unosiłeś ich do góry.
- I wróć do myśli o oddechu. Pomyśl – jaki on jest? Niczego nie zmieniaj, oddychaj tak, jak Ci wygodnie.

A teraz wstań. Stań w lekkim rozkroku i koniecznie zadbaj, by ciężar ciała równomiernie rozkładał się na obydwie stopy. Pomyśl o poszczególnych częściach swojego ciała i oddechu. Zamknij na chwilę oczy i pobądź w takiej pozycji.

I.6. Postawa ciała podstawą dla pracy nad właściwym wydobyciem i brzmieniem głosu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Kształt naszych ciał jest graficznym wyrazem tego, co odczuwamy i co myślimy. Odzwierciedla ona naszą przeszłość, ponieważ stanowimy odlew indywidualnego doświadczenia życiowego.
Lucinda Lidell

Punktem wyjścia do pracy nad sobą, swoim ciałem i głosem jest wypracowanie **prawidłowej, swobodnej postawy ciała.** Wbrew pozorom nie jest to takie proste, bo na naszą sylwetkę wpływa wszystko to, czego doświadczamy na co dzień. Trudne, wywołujące emocje sytuacje sprawiają, że garbimy się, kurczymy, napinamy, unosimy ramiona, chowając między nimi głowę. Z czasem postawa się zmienia i wpływa na funkcjonowanie pozostałych narządów i nasze samopoczucie.

Fryderyk M. Alexander to aktor, twórca techniki, która uczy lepszego wykorzystywania własnych możliwości i dbania o swój organizm. Odkrył on, że to, jaką ma postawę, silnie wpływa na jego możliwości fonacyjne i artykulacyjne.

Wykonaj ćwiczenie:
Usiądź, a następnie stań w pozycji, w jakiej Ci wygodnie i porównaj je z opisem i zdjęciami poniżej.

Rys. 18. Postawa nadmiernie wyprostowana

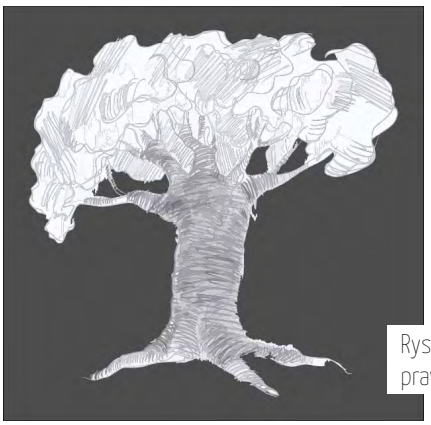
Tak w pozycji siedzącej, jak i stojącej dochodzi do nadmiernego usztywniania klatki piersiowej i miednicy oraz znacznego obciążenia części lędźwiowej kręgosłupa i ściśnięcia dolnych partii brzucha. Postawa ta często wiąże się z wciąganiem brzucha, co zaburza tor oddychania.

Rys. 19. Postawa zgarbiona

Postawa zgarbiona w pozycji siedzącej powoduje ściskanie i kurczenie się mięśni brzucha. Wydłużają się i przez to wiotczeją mięśnie grzbietu, a przepona ma utrudnioną pracę. W pozycji stojącej głowa wysuwana jest do przodu i w dół, co prowadzi do opuszczania krtani i forsowania głosu.

Rys. 20. Postawa prawidłowa

To postawa wyprostowana, mimo że swobodna. Sprzyja właściwemu funkcjonowaniu wszystkich części ciała. Swobodna sylwetka nie obciąża układu mięśniowego i nerwowego.



Rys. 21. Drzewo – symbol prawidłowej postawy ciała

Czy wiesz, że...
Postawa człowieka powinna przypominać drzewo – od góry swobodna, elastyczna, a od dołu pewnie, mocno osadzona na ziemi.

Ma być prosto, pewnie, ale nie sztywno!

Literatura:
D. Kędzior: *Technika Alexandra*. Warszawa 1993.
B. Tarasiewicz: *Mówię i śpiewam świadomie. Podręcznik do nauki emisji głosu*. Kraków 2003.

I.7. Wdech i wydech

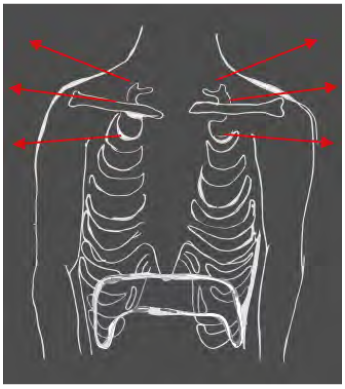
STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Głos nie może ujawnić w pełni swoich możliwości, jeśli jego podstawową siłą nie jest swobodny, uwolniony oddech. Tak długo, jak długo będziemy emocjonalnie zachowawczy, nasz oddech nie będzie swobodny. Tak długo, jak długo oddech nie jest swobodny, głos będzie zależał od kompensującego siłę oddechu napięcia mięśni gardła i ust.
Kristin Linklater

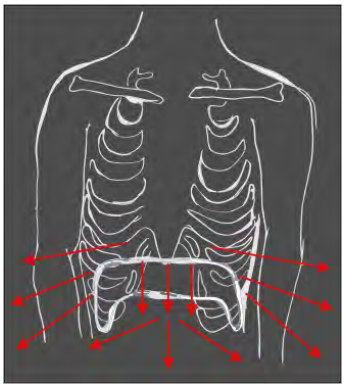
Od sposobu oddychania zależy, w jaki sposób mówimy. Oddech pobudza też całe ciało do lepszego funkcjonowania.

Rozróżniamy **oddech statyczny** (oddychanie bez fonacji, czyli wolne, regularne wdechy i wydechy) oraz **oddech dynamiczny** (podczas mowy i śpiewu, to szybkie wdechy i długie wydechy).

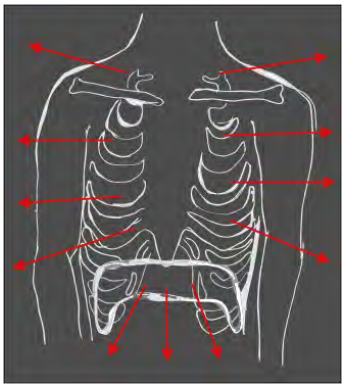
W oddechu dynamicznym ważny jest tor oddychania, 3 główne rodzaje to:



Rys. 22. **Typ oddychania szczytowy** – pracuje górna część płuc, unoszą się ramiona. Usztywniają się górne mięśnie klatki piersiowej i dochodzi do skurczu mięśni szyi i krtani. Poza tym krtań przyjmuje bardzo niskie ustawienie, co wymusza unoszenie ramion i męczy



Rys. 23. **Typ oddychania brzuszny** – pracuje silnie przepona i wysuwa się do przodu ściana brzucha. Rozszerzenie się żeber jest niewielkie. Górna część klatki piersiowej jest nieruchoma, usztywniona



Rys. 24. **Typ oddychania pełny – całościowy** – to oddychanie torem żebrowo-brzusznym rozszerzającym żebra i przesuwającym do przodu ścianę brzucha. Ten typ oddychania jest charakterystyczny dla zwierząt i małych dzieci. Najczęściej prawidłowo oddychamy w pozycji leżącej

Czy wiesz, że...

- W ciągu doby wykonujemy ok. 200 tysięcy **oddechów**, co oznacza, że liczba oddechów na minutę u osoby dorosłej wynosi 12–16. U noworodka jest to około 40.
- Przeciętna **pojemność płuc** u dorosłej kobiety to ok. 2–3 litry, a u mężczyzny ok. 4–5 litrów, podczas gdy u sportowców nawet 6–8 litrów. Palacz w średnim wieku ma o blisko 20–30 procent mniejszą pojemność płuc niż osoba niepaląca.
- 28 lutego 2016 roku Hiszpan Aleix Segura, podczas pokazów nurkowych odbywających się w Barcelonie, ustanowił **rekord** w przebywaniu pod wodą na jednym wdechu. Jego wynik to niewyobrażalne **24 minuty** i **3 sekundy!**

Wykonaj ćwiczenia:
Połóż się na plecach na równej, twardej powierzchni, jedną dłoń połóż na klatce piersiowej, drugą powyżej pępka (Rys. 25.). Nabieraj powoli powietrze nosem – zatrzymaj je na chwilę, a następnie wypuszczaj lekko rozchylonymi ustami. Obserwuj, co dzieje się pod dłońmi, czy czujesz przepływające powietrze. Następnie obydwie dłonie połóż na brzuchu (Rys. 26.) – powtórz ćwiczenie.

Rys. 25. Oddychanie z rękami na klatce piersiowej i brzuchu

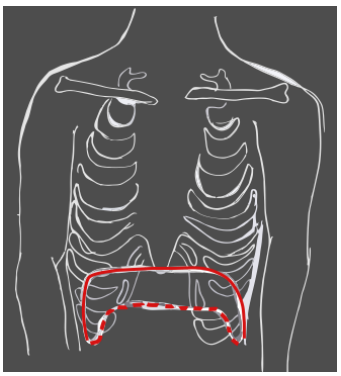
Rys. 26. Oddychanie z rękami na brzuchu

I.7. Oddech dla mowy

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Głos nie może ujawnić w pełni swoich możliwości, jeśli jego podstawową siłą nie jest swobodny, uwolniony oddech. Tak długo, jak długo będziemy emocjonalnie zachowawczy, nasz oddech nie będzie swobodny. Tak długo, jak długo oddech nie jest swobodny, głos będzie zależał od kompensującego siłę oddechu napięcia mięśni gardła i ust.
Kristin Linklater

Prawidłowe oddychanie uzależnione jest głównie od pracy **przepony** (diafragma, o kopułowatym kształcie). Podczas wdechu przepona spłaszcza się i obniża (oddychanie spokojne – ok. 2 cm, oddychanie głębokie – ok. 4 cm), podczas wydechu unosi się. Podczas fonacji przepona reguluje ciśnienie wydychanego powietrza.



Rys. 27. Ruch przepony podczas wdechu i wydechu: linia przerywana – ruch przepony podczas wdechu, linia ciągła – podczas wydechu

Oddychanie głębokie i sprzyjające zdrowiu polega na tym, że 70–80% pracy podczas wdechu wykonuje przepona, a pozostałe 20–30% inne mięśnie oddechowe. W **czasie wdechu** żebra rozchodzą się na boki, a przepona przesuwa się w dół (Rys. 28.), a w czasie tradycyjnego **wydechu** żebra i przepona razem wracają do pozycji wyjściowej (Rys. 28.).

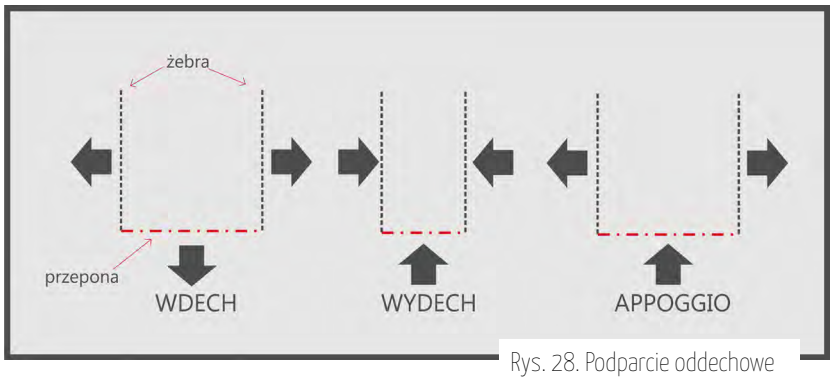
Pamiętaj!

- Ćwiczenia oddechowe zaczynaj w **pozycji leżącej** i dopiero po wypracowaniu oddechu całościowego przechodź do **pozycji stojącej**.
- Czytaj lub recytuj na głos różne teksty, starając się jak **najwięcej powiedzieć na jednym wydechu**.
- Mówiąc bądź czytając, **intonuj** i stosuj **pauzy** wpływające na logiczność wypowiedzi. Baw się tekstem!
- Próbując powiedzieć jak najwięcej na jednym wydechu, mów dopóki **głos nie zacznie się zmieniać, załamywać.**

Czy wiesz, że wypracowanie prawidłowego toru oddechowego...

- sprawia, że nie obciążasz fałdów głosowych,
- umożliwia zwiększenie natężenia i poprawę wyrazistości mowy,
- zapobiega zaciskom w gardle,
- przyczynia się do tego, że mówienie jest treningiem doskonalącym sposób mówienia i nie obciążającym narządu głosu.

Dla mowy i śpiewu pozycją pożądaną na wydechu jest **appoggio**, tzw. podparcie oddechowe. Polega ono na świadomym zwolnieniu fazy wydechowej poprzez utrzymywanie podczas fonacji klatki piersiowej w formie rozszerzonej wdechem. Żebra wówczas jak najdłużej utrzymują się w pozycji wdechowej, a wydech następuje w zwolnionym tempie. Przepona wtedy bardzo powoli wraca do pozycji wydechowej (Rys. 28.).



Rys. 28. Podparcie oddechowe

Oddech to skarb, który masz tuż pod nosem.
John Kabat-Zinn

Wykonaj ćwiczenie:
Stań w lekkim rozkroku, zadbaj, by Twoja sylwetka była prosta, a ciężar ciała równomiernie rozkładał się na obydwie stopy. Połóż jedną dłoń w okolicy dolnych żeber (z boku tułowia), drugą zaś ok. 10–12 cm nad pępkiem. Najpierw wypuść powietrze, które masz w klatce piersiowej, a następnie powoli zrób wdech nosem – obserwuj, gdzie ono się dostaje. Potem wolno wypuszczaj powietrze, zwracając uwagę na żebra, lekko pracując mięśniami brzucha, by wydłużyć fazę wydechową.

I.8. Techniki relaksacji

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Napięcia nagromadzone przez całe życie, jak również mechanizmy obronne, zahamowania oraz negatywne reakcje na bodźce płynące z otoczenia często zmniejszają efektywność naturalnego głosu do tego stopnia, że zostaje zaburzona zdolność komunikacji.
Kristin Linklater

Relaksacja (relaks) to znakomity sposób, by pozbyć się napięć nagromadzonych podczas całego dnia bądź jakiegoś okresu. To świadome zatrzymanie się i odpoczynek, „odcięcie się" od nadmiaru bodźców z otaczającego świata. Dla potrzeb relaksacji możesz przyjąć dowolną, wygodną postawę i skupić się na swoich odczuciach i myślach.
Wspaniałym pomysłem jest też ciepła kąpiel i słuchanie relaksującej muzyki.

Celem relaksacji jest wprowadzenie ciała w stan odprężenia, skupienia, spokoju.

Wykonaj ćwiczenie:
Połóż się na twardej powierzchni, zamknij oczy, ręce wyciągnij swobodnie wzdłuż ciała, nogi wyprostuj, ułóż je w lekkim rozkroku. Wyobraź sobie miejsce, które kojarzy Ci się z miłym czasem, a samo wspomnienie wywołuje w Tobie dobre emocje. Pobądź w tym miejscu i stanie. Wizualizuj sobie otoczenie, porę dnia, temperaturę.

Koniecznie przyglądaj się swoim reakcjom w ciele!

Ćwiczenie to możesz wykonywać także w pozycji siedzącej. Może ono być pomocne jako przerywnik w ciągu obfitującego w wymagające wydarzenia i emocje dnia.

Wykonaj ćwiczenie:
Poproś bliską Ci osobę, by stanęła lub usiadła (najwygodniej jest uklęknąć) za Tobą i położyła całe dłonie na Twoim pasie barkowym. Następnie powinna ugniatać go po całej szerokości przesuwając dłonie – od zewnątrz do środka i odwrotnie – tak jakby ugniatała ciasto.

Rys. 29. Masaż pasa barkowego

Czy wiesz, że...

- Paul Ekman (psycholog, specjalista w dziedzinie badań nad emocjami) udowodnił, że udawanie emocji działa na ciało tak samo jak ich przeżywanie.
- **Masaż** to zespół określonych ruchów, w zamierzonym tempie i z odpowiednią siłą. Można nim także nazwać po prostu każdą powtarzającą się czynność dotykania, która przynosi miłe doznanie albo pozwala podtrzymać dobre zdrowie.
- W pracy nad głosem i wystąpieniami publicznymi szczególne znaczenie ma **masaż pasa barkowego** - miejsca bliskiego krtani. W stresujących sytuacjach kumulują się w nim napięcia, co sprawia, że mięśnie stają się sztywne, a pas barkowy dość znacznie jest unoszony w stronę uszu.

Czy wiesz, że...

- Dotyk rozwinął się u człowieka jako pierwszy ze wszystkich zmysłów. W niemowlęctwie dzięki dotykowi uczymy się świata.
- Przytulanie i głaskanie w dzieciństwie pomagają w budowaniu obrazu siebie i poczucia własnej wartości.
- Naukowo potwierdzono, że głaskanie zwierzęcia udomowionego działa na nie uspokajająco, rozluźniająco i obniża mu ciśnienie krwi. Okazuje się, że tak samo głaskanie podczas masażu działa na ludzi.

I.8. Relaks, masaż i automasaż jako sposoby niwelowania napięć w ciele

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Napięcia nagromadzone przez całe życie, jak również mechanizmy obronne, zahamowania oraz negatywne reakcje na bodźce płynące z otoczenia często zmniejszają efektywność naturalnego głosu do tego stopnia, że zostaje zaburzona zdolność komunikacji.
Kristin Linklater

W sytuacji gdy mięśnie stają się **zbyt napięte**, możemy doświadczać w całym ciele nieprzyjemnych doznań, takich jak: ból głowy, sztywna szyja, zacisk w gardle, bolesne barki, napięta klatka piersiowa, drżenie rąk, ból pleców itp. Takie odczucia będą potęgować niepokój i jeszcze zwiększać napięcie mięśniowe.
Trzeba pamiętać, że całe **ciało to instrument**, w którym tworzy się, i z którego wydobywa się głos. Musi ono być rozluźnione, swobodne, elastyczne, aby narządom układu oddechowego, fonacyjnego i artykulacyjnego łatwiej było współpracować i by mogła powstać fala akustyczna przekształcana później w dźwięk.
Celem właściwego przygotowania ciała do emisji głosu sięga się zatem do relaksacji, masażu i/lub automasażu.

Warto korzystać z **różnych technik relaksacji**, by znaleźć najbardziej odpowiadającą, ulubioną, przynoszącą najlepsze efekty. Do najpopularniejszych sposobów i technik należą:

- **Wizualizacja**, czyli przenoszenie się w wyobraźni, w myślach do bezpiecznej, lubianej przestrzeni. Im lepiej uda się doświadczyć tego miejsca w wyobraźni, im bardziej zaangażujemy w to wszystkie zmysły, tym lepsze wyciszenie i relaks uda się osiągnąć.
- **Uważność** (mindfulness), czyli pełniejsze doświadczanie siebie. Praktykować można ją poprzez skanowanie całego ciała, skupiając się z troską na każdym fragmencie, a także poprzez skupianie się na czynnościach codziennych – jedzeniu, spacerowaniu, a nawet obieraniu warzyw.
- **Trening Jacobsona (inaczej metoda Jacobsona)**, który polega na nauce rozluźniania wszystkich partii ciała poprzez naprzemienne napinanie i rozluźnianie poszczególnych grup mięśni.
- **Trening autogenny wg Schultza** polegający na koncentrowaniu się na wybranych obszarach ciała i powtarzaniu w myślach sugestii. Te formuły dotyczą ciężaru i ciepła w poszczególnych częściach ciała.

Relaksację, masaż i automasaż w pracy nad głosem stosuje się, aby:

- regulować napięcie mięśniowe,
- spowolnić oddech,
- poprawić ukrwienie,
- zwiększać świadomość własnego ciała,
- wypracować nawyk wprowadzania się w stan rozluźnienia, ważny, gdy doświadczamy trudnych, stresujących sytuacji,
- niwelować niepokój, stany lękowe (częste w sytuacji wystąpień publicznych),
- poprawiać elastyczność mięśni (podczas masażu),
- uzyskiwać harmonię między duszą a ciałem.

Masaż i automasaż obejmują systematyczne **głaskanie**, **rozcieranie, ugniatanie** i **oklepywanie** tkanek miękkich całego ciała, aby je rozluźnić. Inne są odczucia w ciele, gdy jesteśmy masowani i inne, gdy wykonujemy automasaż – warto doświadczyć obydwu form masażu.

Czy wiesz, że...

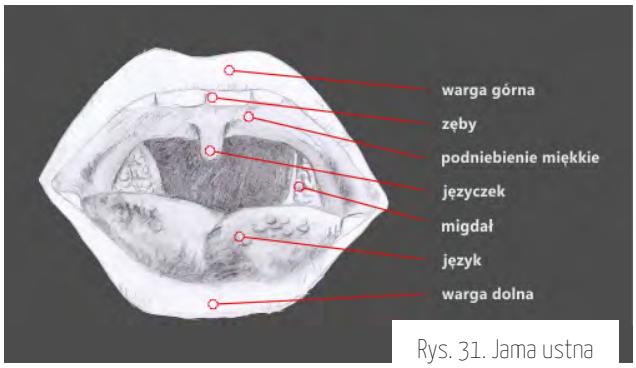
- Masaż jest najstarszą, a jednocześnie najprostszą metodą leczniczą. Zapoczątkowany w Indiach i Chinach stanowił naturalną metodę.
- Hipokrates (ok. 400 r. p.n.e.) pisał, że lekarz musi mieć wielorakie umiejętności, lecz obowiązkowe jest rozcieranie. Może ono zwiększyć moc rozluźnionego stawu albo rozluźnić staw zanadto zesztywniały.
- Dopiero jednak w XVI wieku francuski lekarz Ambroży Paré ogłosił masaż oficjalną metodą leczenia.

Rys. 30. Automasaż

I.9. Język musi być gibki!

Pozbawiony napięć język gwarantuje nam otwarcie krtani, doskonały rezonans i poprawność artykulacyjną.
Bogumiła Tarasiewicz

Aparat artykulacyjny to jama nosowa, jama gardłowa i jama ustna (konkretne narządy to: wargi, język, podniebienie, żuchwa, zęby i dziąsła). Bardzo ważnym elementem pracy nad głosem i mową są ćwiczenia narządów artykulacyjnych. Celem jest zwiększenie ich ruchomości i rozluźnienie mięśni.



Rys. 31. Jama ustna

Pamiętaj!

Dla piękna wymowy znaczenie ma czas poświęcony na przygotowanie się do artykulacji. Pracując głosem, mówiąc do ludzi, chcąc być rozumianym, systematycznie (codziennie) powinno się wykonywać ćwiczenia warg, języka, podniebienia miękkiego.

Wykonaj ćwiczenia:

Usiądź wygodnie **przed lustrem**. Pomoże Ci ono kontrolować, czy prawidłowo wykonujesz ćwiczenia. Każde z nich powtórz 5 razy:

- górnymi zębami nakryj i przeczesuj dolną wargę, a potem odwrotnie – dolnymi zębami górną wargę;
- naprzemiennie: wysuwaj usta ułożone w dzióbek do przodu i cmokaj, a potem uśmiechnij się przesadnie szeroko;
- otwórz szeroko usta, wysuwaj – najdalej jak potrafisz – prosty język i chowaj najgłębiej do jamy ustnej,
- otwórz szeroko usta, kieruj czubek języka wysoko za górne zęby – jedynki, a następnie układaj płasko na dnie jamy ustnej;
- przy lekko otwartych ustach wysuń język z jamy ustnej i oblizuj jego czubkiem wargi – wykonuj ruch okrężny w obydwie strony;
- opuszczaj żuchwę, dzieląc jej obniżanie na 3 razy: małe otwarcie – średnie – duże otwarcie.

Czy wiesz, że...

Do ćwiczeń warg i języka znakomicie nadają się konkretne spółgłoski najlepiej ułożone w zestawy sylab i logatomów.

Ćwiczenia warg:

- *pa, pe, py, pi, po, pu; ap, ep, yp, ip, op, up; appa, eppe, yppy, ippi, oppo, uppu; ape, ypi, opu;*
- *ba, be, by, bi, bo, bu; abba, ebbe, ybby, ibbi, obbo, ubbpu; abe, ybi, obu, abbe, ybbi, obbu;*
- *ma, me, my, mi, mo, mu; amma, emme, ymmy, immi, ommo, ummu, amme, ymmi, ommu.*

Ćwiczenia języka:

- **Przód języka** – *ta, te, ty, ti, to, tu, atta, ette, ytty, otto, uttu; da, de, dy, di, do, du, dada, dede, dydy, didi, dodo, dudu; na, ne, ny, ni, no, nu, anna, enne, ynny, inni, onno, unnu; sza, sze, szy, szi, szo, szu, szasza, szesze, szyszy, sziszi, szoszo, szuszu.*
- **Środek języka** – *śa, śe, śo, śu, aśśa, eśśe, yśśi, ośśo, uśśu; źa, źe, źo, źu, źaźa, źeźe, źoźo, źuźu, ća, će, ćo, ću, aćća; ćće, yććy, oććo, ućću; dźa, dźe, dźo, dźu, dźadźa, dźedźe, dźodźo, dźudźu.*
- **Tył języka** – *ka, ke, ky, ki, ko, ku, akka, ekke, ykky, ikki, okko, ukku; ga, ge, gy, gi, go, gu, gaga, gege, gygy, gigi, gogo, gugu; ha, he, hi.*

Czy wiesz, że...

- Około 10% ludności potrafi dotknąć czubkiem języka swojego nosa.
- Posiadaczem najdłuższego języka na świecie jest Nick Stoeberl z Kalifornii. Jego język ma długość 10,1 cm, co stanowi dwukrotną długość języka przeciętnego człowieka.
- Język żyrafy jest tak długi, że sięga ona nim aż do swojego ucha. Mierzy on ok. 50 cm.
- W 2010 roku Francisco Domingo Joaquima ustanowił rekord najbardziej elastycznej i najszerzej otwieranej buzi świata – 17 cm.
- Logo zespołu Rolling Stones (czerwone usta z wysuniętym na brodę językiem) było inspirowane wydatnymi ustami lidera zespołu Micka Jaggera. Powstało w 1970 r.

I.9. Sprawny aparat artykulacyjny warunkiem starannej dykcji

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Pozbawiony napięć język gwarantuje nam otwarcie krtani, doskonały rezonans i poprawność artykulacyjną.
Bogumiła Tarasiewicz

Aparat artykulacyjny zwany nasadą składa się z **narządów ruchomych** (wargi, język, podniebienie miękkie z języczkiem, żuchwa) oraz **nieruchomych** (zęby, dziąsła, podniebienie twarde). Ich ustawienie decyduje o barwie i jakości wypowiadanej głoski.

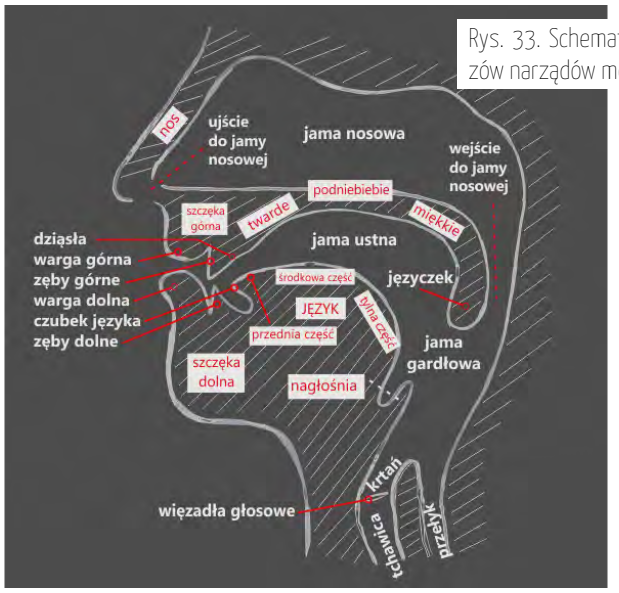
Język jest najbardziej ruchomym z narządów mowy (jest w nim 8 par mięśni), aby jednak mógł wpływać na brzmienie głosek, musi być pozbawiony napięć. **Wargi** w znaczący sposób wpływają na barwę dźwięku, np. uśmiech powoduje, że unoszą się kąciki ust, a jednocześnie mięśnie policzków wspomagają aktywność podniebienia miękkiego. To sprawia, że głos jest jaśniejszy i nasycony rezonansem głowowym. Od **podniebienia miękkiego** zależy brzmienie głosek nosowych. Przy ich wymowie obniża się, a podczas artykulacji głosek ustnych unosi. Brak ruchomości podniebienia miękkiego wywołuje błędy, tj. nosowanie. Ruchy **żuchwy** wpływają na otwarcie ust. Swobodne jej opuszczenie – które jest bardzo łatwym ćwiczeniem – powoduje rozluźnienie mięśni twarzy, szyi, gardła, języka, krtani.

Masaż twarzy odpręża i relaksuje mięśnie. Połączony z wybrzmiewaniem głoski znakomicie nadaje się także jako zabawa dźwiękami, które rozbrzmiewają, rozchodzą się w całym ciele. Usiądź wygodnie, zamknij oczy, pomyśl o swojej twarzy i w wyobraźni podziel ją na pasy – pas czoła, pas pod oczami, pas nad górną wargą i pas pod dolną wargą. Opukuj delikatnie opuszkami palców i wybrzmiewaj legato (ciągle) głoski:

- *mmmmmm* – pas czoła,
- *nnnnnnn* – pas pod oczami,
- *wwwwww* – pas nad górną wargą (ta głoska ma brzmieć groźnie),
- *zzzzzzzzz* – pas pod dolną wargą.

Na koniec otwartą dłonią opukaj delikatnie klatkę piersiową, wybrzmiewając nisko, długo (legato) głoskę *mmmmm*.

Rys. 32. Masaż twarzy



Rys. 33. Schemat obrazów narządów mowy

Ćwiczenia narządów artykulacyjnych wykonuj codziennie, nawet wtedy „gdy ich sprawność jest prawidłowa, uświadamiają ćwiczącemu możliwości ruchowe jego narządów mowy i zwiększają panowanie nad ich ruchami" (Kazimierz Gawęda). Obok popularnych ćwiczeń warg i języka wykonuj także ćwiczenia podniebienia miękkiego, żuchwy i na otwarcie gardła. **Ćwiczenia podniebienia miękkiego:** ziewanie, chrapanie na wdechu i wydechu. **Ćwiczenia żuchwy:** powtarzaj ruchy pionowe żuchwą – obniżaj ją nisko i unoś.

Czy wiesz, że...

- **Ziewanie** jest bardzo dobrym ćwiczeniem na otwarcie ust i gardła.
- Ziewając, wdychamy zimne powietrze, które ochładza krew płynącą do mózgu.
- Pierwszy ziewaniem zajął się Hipokrates, który mówił, że ziewanie wypędza z płuc złe powietrze i jest dobre o każdej porze dnia.
- **Długość ziewania zależna jest od rozmiarów mózgu i jego złożoności, ponieważ im jest większy i gęściej są w nim upakowane neurony, tym więcej krwi potrzeba do jego „zasilania". Ludzie ziewają najdłużej (około 6,5 sekundy).**

I.10. Obudź swój głos!

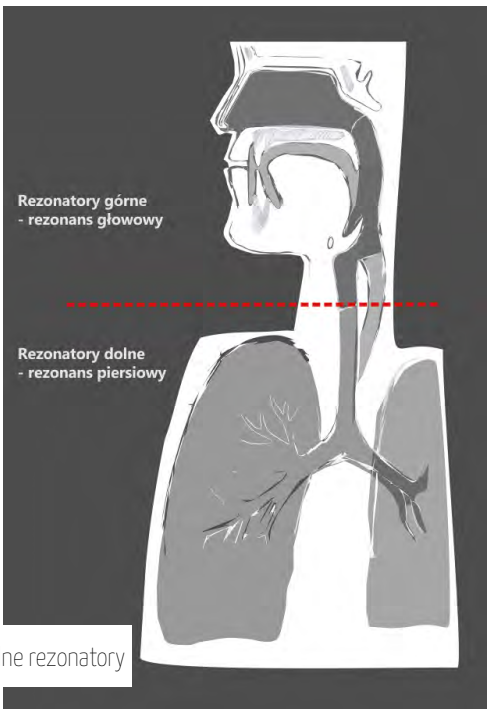
Podstawowym błędem jest forsowanie głosu, a zapominanie, że trzeba mówić ciałem. Głos jest organem niepodzielnym z organizmem, jest przedłużeniem ciała.
Jerzy Grotowski

Ogólna **kondycja fizyczna** daje poczucie pewności siebie i ma znaczenie dla emisji głosu. Ćwiczenia ogólnoruchowe pogłębiają oddech, uelastyczniają i rozgrzewają ciało – instrument, z którego wydobywa się głos.

Zwróć uwagę jak Ci się mówi, gdy jesteś po wysiłku fizycznym. Możesz wykonywać najbardziej popularne ćwiczenia ogólnorozwojowe, które pamiętasz z zajęć wychowania fizycznego w szkole – podskoki, przysiady, skłony itp. Mając rozgrzane ciało, łatwiej też pracować nad świadomym uruchomieniem rezonatorów.

Mówiąc o rezonatorach, myślimy o słyszalności, nośności, przenikliwości głosu niezależnie od jego wielkości.

Rezonatory górne (nasada) to elementy dające się wyróżnić w narządzie głosu, położone **powyżej** fałdów głosowych. Z kolei **rezonatory dolne** położone są **poniżej** fałdów głosowych.



Rys. 34. Górne i dolne rezonatory

Rezonatory górne mają kształty ulegające zmianom, co pozwala im modyfikować dźwięk według potrzeb. Rezonatory głowowe nadają dźwiękom jasne brzmienie, lekkość, blask i siłę. Z kolei **rezonatory dolne** mają kształty niezmienne. Głos powstały przy ich uaktywnieniu charakteryzuje się mało dźwięczną, ciemną barwą. Najlepiej, gdy udaje się uzyskać **rezonans mieszany** – dźwięk rozchodzi się wówczas w rezonatorach górnych i dolnych.

Czy wiesz, że...

- Głos bez rezonansu jest matowy i głuchy, pozbawiony blasku. Jego siła tkwi w wykorzystaniu przestrzeni rezonacyjnych, a nie w forsowaniu krtani.
- Uaktywnienie w czasie fonacji **rezonatorów górnych** można zaobserwować, dotykając dłonią poszczególnych elementów kości czaszki, a **rezonatorów dolnych** – kładąc dłoń na kości mostka.
- Głos tworzony z wykorzystaniem rezonansu głowowego określa się **mówieniem „na maskę"**, bo miejsca, gdzie można wyczuć dźwięk, układają się na kształt maski Arlekina.
- Najlepszym sposobem pobudzenia rezonansu piersiowego jest **mormorando**, czyli wybrzmiewanie legato (długo) głoski *m* (delikatne mruczenie).

Wykonaj ćwiczenia:

- Stań w lekkim rozkroku, połóż jedną dłoń na mostku, drugą na dowolnym policzku, zamknij oczy, nabierz powietrze nosem, a na wydechu wybrzmiewaj długo głoskę *m*.
- Stań w lekkim rozkroku przy ścianie. Oprzyj się o nią plecami, ręce ułóż wzdłuż ciała, ciężar ciała rozłóż równomiernie na obydwu stopach oddalonych od ściany o ok. 10–15 cm (Rys. 35.). Nabieraj powietrze nosem, a na wydechu wybrzmiewaj głoskę *m* legato (długo), jednocześnie plecami pchając ścianę. Zwróć uwagę na zmieniający się dźwięk. A potem stań na wprost ściany, zaprzyj się o nią całymi dłońmi i również pchaj ją (Rys. 36.), wydobywając niski długi dźwięk mormorando na wydechu.

Rys. 35. Część pierwsza ćwiczenia

Rys. 36. Część druga ćwiczenia

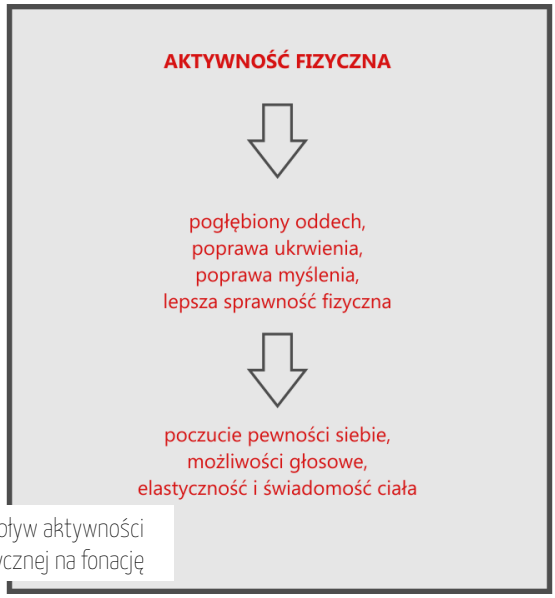
- Wyobraź sobie, że jesz coś smacznego. Mrucz i komentuj z zadowoleniem – *mniamm, mniomm...*
- Powtarzaj wyrazy, wydłużając głoskę *m*: *mama, mimoza, metamorfoza, marmolada, mamut, mimo to, komplement.*

I.10. Uruchomienie ciała i rezonatorów

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Jeśli w emisji głosu przeważa rezonator piersiowy, głos jest nadmiernie głęboki, wydobywający się jakby z bezdennej czeluści, jeśli natomiast zbytnio przeważają rezonatory głowowe – głos jest ostry, przenikliwy i nieprzyjemny dla ucha.
Aleksandra Mitrinowicz-Modrzejewska

Niezastąpionym wprost wstępem do ćwiczeń na uruchomienie rezonatorów i obudzenie się nie tylko ciała, ale też głosu są ćwiczenia ogólnoruchowe – rozluźniające i rozgrzewające ciało, czyli instrument, z którego ten głos się wydobywa.



Rys. 37. Wpływ aktywności fizycznej na fonację

Rezonans w emisji głosu rozumiemy jako:

- **zjawisko akustyczne**, które wzmacnia ton krtaniowy w przestrzeni klatki piersiowej i nasady,
- **synonim drgań** odczuwanych w czasie wydawania głosu, co wpływa na dźwięczność mowy.

Rezonans głowowy (rezonatory górne) sprzyja nośności głosu, a także nadaje dźwiękom jasne brzmienie. Rezonans piersiowy (rezonatory dolne) charakteryzuje się ciemniejszą barwą. Najbardziej pożądane jest uzyskanie **rezonansu mieszanego,** który można kontrolować, kładąc jedną rękę na okolice mostka, a drugą na kość czołową lub przestrzeń kości czołowej i potylicznej. W obydwu miejscach powinny być odczuwalne drgania.

Czy wiesz, że...

- **Rodzaj rezonansu zależy w dużym stopniu od gardła.** Łączy się ono bowiem z krtanią, co sprawia, że jego napięcia i zaciski przenoszą się na krtań, która unosi się i napina. Krtań w takiej pozycji produkuje wyższe, obciążające fałdy głosowe dźwięki.
- U osób, które mają głos nieszkolony, odczucie rezonansu głowy jest bardzo słabe. **Dźwięki oparte wyłącznie na rezonansie piersiowym** mają ciemne zabarwienie, są nienośne, a wysokie dźwięki wydobywane są z trudnością.

Pamiętaj!

1. Rano – zwłaszcza przed wysiłkiem głosowym – bardzo ważna jest **ogólna rozgrzewka całego ciała**. Wykonuj ćwiczenia ogólnoruchowe. Staraj się pamiętać o wszystkich jego partiach (i stawach):
   - kręć i przechylaj głowę na boki,
   - podrzucaj ramiona,
   - kręć zgiętymi w łokciach rękami,
   - wykonuj skłony do jednej i drugiej nogi,
   - kręć koła biodrami,
   - wykonuj przysiady i podskoki.
2. Koniecznie **obudź swój głos!** Rejestr piersiowy aktywizuje fałdy głosowe do drgań całą powierzchnią (rejestr głowowy uruchamia tylko brzegi fałdów). Zwłaszcza po nocy dzięki drganiom całych fałdów głosowych możliwe jest ich oczyszczenie i uzyskanie czystego dźwięku bez nawykowego odchrząkiwania. Zwłaszcza rano:
   - mrucz – wydobywaj swobodnie niskie dźwięki, wydłużając głoskę *m*. Baw się tym dźwiękiem, wkładaj w niego różne emocje.
3. Rób ćwiczenia na **otwarcie gardła**:
   - zachwyć się, nabierając powietrza otwartymi ustami,
   - wyobraź sobie, że rozgrzane stopy nagle zalewa fala lodowatej wody,
   - nabierz powietrze ustami, przytrzymaj je w jamie ustnej i połknij.

Godny polecenia jest także masaż twarzy (Rys. 32.).

Literatura:
K. Linklater: *Uwolnij swój głos – tworzenie obrazów w pracy nad głosem i mową*. Kraków 2013.
A. Płusajska-Otto: *Podręcznik pracy głosem. Ćwiczenia i wskazówki dla osób występujących publicznie*. Łódź 2017.
T. Rodowicz-Jabłońska, E. Toneva, A. Bartczak, A. Biedrzycki: *Trening fizyczny aktora. Od działań indywidualnych do zespołu*. Łódź 2015.

I.11. Bądź rozumiany, słyszany i chętnie słuchany

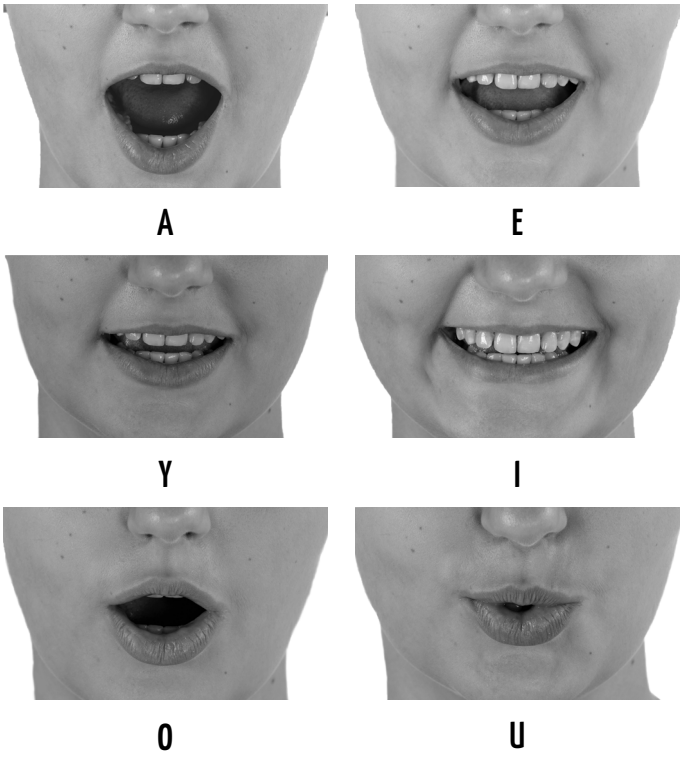
STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Za artykulację odpowiada zespół narządów mowy. Bierze w niej udział jama ustna, nosowa i gardłowa. **Artykulacja** to ich ruchy i układ podczas wypowiadania poszczególnych głosek. Im sprawniejsze są narządy artykulacyjne, tym precyzyjniejsze jest wymawianie poszczególnych głosek, dlatego należy je codziennie ćwiczyć. To od właściwej artykulacji zależy piękna **dykcja**.

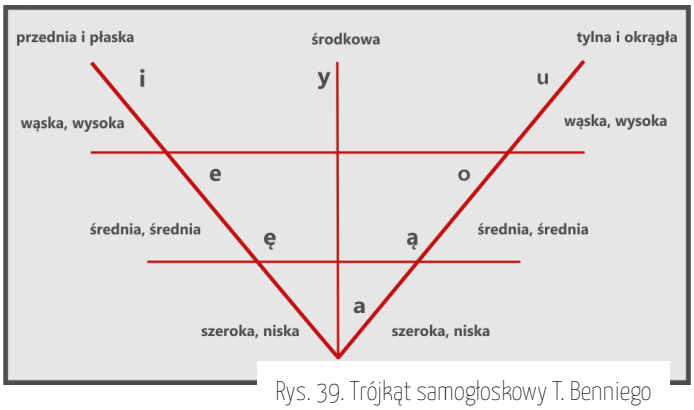
Głoski w języku polskim dzielą się na samogłoski i spółgłoski.
Samogłoski są wymawiane przy szeroko otwartych narządach mowy, są sylabotwórcze, czyli tworzą sylaby, i odpowiadają w mowie za akcent, tempo mowy, wysokość głosu i jego barwę. Na ogół są lepiej słyszalne niż spółgłoski.

Wyróżniamy 6 samogłosek ustnych: *a*, *e*, *y*, *i*, *o*, *u* oraz 2 samogłoski nosowe: *ą*, *ę*.



Rys. 38. Labiogramy samogłosek ustnych

Językoznawca Tytus Benni (1964) opracował trójkąt samogłoskowy (Rys. 39.), na którym pokazał, jak porusza się język podczas wymowy każdej z nich. Podzielił samogłoski ze względu na wąskie, średnie i szerokie otwarcie ust.



Rys. 39. Trójkąt samogłoskowy T. Benniego

Usiądź przed lustrem, powoli wymawiaj każdą samogłoskę, sprawdzając, jak układają się Twoje narządy mowy.

Pamiętaj!

- Od pozycji i ruchomości warg, szczęk, języka i podniebienia miękkiego zależy kształt przestrzeni, w której powstają głoski. Układ i ruchomość tych narządów wpływają na ich brzmienie.
- Każda głoska wymaga innego ułożenia narządów mowy i pracy innych mięśni.

Czy wiesz, że...

- Prawidłowo brzmiąca samogłoska odwraca uwagę słuchacza od nieprawidłowego brzmienia spółgłosek szczelinowych (*f*, *w*, *s*, *z*, *sz*, *ż*, *ś*, *ź*, *ch*) i zwartoszczelinowych (*c*, *dz*, *cz*, *dż*, *ć*, *dź*).

Wykonaj ćwiczenia:

- Popatrz na zdjęcia ust mówiących samogłoski i staraj się wymawiać je tak samo precyzyjnie. Mów każdą samogłoskę najpierw krótko (staccato), a następnie zrób wdech nosem i na jednym wydechu wymawiaj każdą, lekko ją wydłużając (legato). Zachowaj kolejność: ***a – e – y – i – o – u***.
- Stań w lekkim rozkroku, wyciągnij jedną rękę do przodu. Wyobraź sobie, że trzymasz w niej pędzel. Nabierz powietrze nosem i na wydechu wybrzmiewaj legato samogłoskę ***a***, jednocześnie malując obraz. Może zacznij od narysowania z dźwiękiem choinki? Powtórz ćwiczenie z każdą samogłoską.

Rys. 40. Przykładowy rysunek choinki narysowanej w trakcie wybrzmiewania legato samogłoski *a*

I.11. Bądź rozumiany, słyszany i chętnie słuchany

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

- Wybrzmiewaj legato na jednym wydechu:

a – e
a – e – y
a – e – y – i
a – e – y – i – o
a – e – y – i – o - u

a – e – y – i – o – u
a – e – y – i – o
a – e – y – i
a – e – y
a – e

Czy wiesz, że...

Samogłoskę ***ą*** na końcu wyrazu należy wymawiać z nosowością, a nie jako ***o*** lub ***om***. Przeczytaj:

Z siostrą, matką oraz ciotką
żeglarz się pożegnał słodko,
lecz z dziewczyną już inaczej –
ją pożegnał żeglarz raczej
czule, ale za to krótko.
Gdy odpływał rzeką łódką –
pomachała chustką. Potem
już się wzięła za robotę.

(E. i W. Szwajkowscy, 2018)

Spółgłoski powstają w wyniku zbliżenia bądź zwarcia narządów mowy. Jeśli powietrze wprawia przy tym w drgania wiązadła głosowe, powstają spółgłoski dźwięczne, jeśli nie – bezdźwięczne. Spółgłoski wchodzą w skład sylab, ale nie tworzą ich samodzielnie. Żeby poprawnie wymawiać samogłoski, należy najpierw wykonywać ćwiczenia narządów artykulacyjnych, a następnie powtarzać wiele sylab, logatomów i czytać teksty trudne dykcyjnie.

Wykonaj ćwiczenia:

Dykcja wymaga systematycznych ćwiczeń i wielokrotnych ich powtórzeń. Wymawiaj zatem starannie i energicznie:

pa, pe, py, pi, po, pu, pą, pę, ap, ep, yp, ip, op,
apa, epe, ypy, ipy, opo, upu, opą, epę,
pap-pa, pep-pe, pyp-py, pop-po, pup-pu,
ba, be, by, bo, bu, bą, bę,
aba, ebe, yby, iby, obo, ubu, obą, ebę,
papa-baba, pepe-bebe, pypy-byby, popo-bobo,
pupu-bubu,
ta, te, ty, ti, to, tu, tą, tę, at, et, yt, it, ot, ut,
ata, ete, yty, iti, oto, utu, otą, etę,
at-ta, et-te, yt-ty, ot-to, ot-tu, ot-tą, et-tę,
da, de, dy, di, do, du, dą, dę,
da-ta, de-te, dy-ty, do-to, du-tu, do-tą, de-tę,
ka, ke, ki, ko, ku, ką, kę, ak, ek, ik, yk, ok, uk,
aka, eke, yky, iki, oko, uku, oką, ekę,
ak-ka, ek-ke, yk-ky, ik-ki, ok-ko, uk-ką, ok-kę,
ga, ge, gi, go, gu, gą, gę,
aga, ege, ygo, igo, ugu, ugą, egę,
fa, fe, fy, fi, fo, fu, fą, fę, af, ef, yf, if, of, uf,
afa, efe, yfy, ifi, ofo, ufu, ofą, efę,
wa, we, wy, wi, wo, wu, wą, wę,
awa, ewe, ywy, iwi, owo, uwu, ową, ewę,
sa, se, sy, so, su, są, sę, as, es, ys, is, os, us,
asa, ese, ysy, isy, oso, usu, osą, esę,
za, ze zy, zo, zu, zą, zę,
aza, eze, yzy, izi, ozo, uzu, ozą, ezę,
sza, sze, szy, szi, szo, szu, szą, szę, asz, esz, ysz, isz,
osz, usz, ąsz, ęsz,
asza, esze, yszy, iszy, oszo, uszu, oszą, eszę,
ża, że,ży, żo, żu, żą, żę,
ąża, eże, yży, iży, ożo, użu, ożą, eżę,
śa, śe, śo, śu, są, ję, aś, eś, yś, iś, oś, uś,
aśa, eśe, yśy, ośo, uśu, ośą, eśę,
źa, źe, źo, źu, źą, źę,
aźa, eźe, yźe, iźo, ożo, użu, ożą, eźę,
ca, ce, cy, co, cu, cą, cę, ac, ec, yc, ic, oc, uc,
aca, ece, ycy, icy, oco, ucu, ocą, ecę,
dza, dze, dzo, dzu, dzą, dzę,
cza, cze, czy, czo, czu, czą, czę, acz, ecz, ycz,
acza, ecze, yczy, iczy, oczo, uczu, oczą, eczę,
ća, će, ćo, ću, ćą, ćę, ać, eć, yć, ić, oć, uć,
aća, eće, yćo, iću, oćo, uću, ocą, ećę,
ma, me, mi, mo, mu, mą, mę, am, em, ym,
ama, eme, ymy, imi, omo, umo, omą, emę,
ła, łe, łi, ło, łu, łą, łę, ał, eł, ił, oł, uł,
ała, ełe, yły, iłi, oło, ułu, ołą, ełę,
la, le, ly, li, lo, lu, lą, lę, al., el, yl, il, ol, ul,
ala, ele, yly, ili, olo, ulu, olą, elę,
ra, re, ry, ri, ro, ru, rą, rę, ar, er, yr, ir, or, ur,
ara, era, yry, iri, oro, uru, orą, erę,
na, ne, ny, no, nu, ną, nę, an, en, yn, in, on.

I.11. Bądź rozumiany, słyszany i chętnie słuchany

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Wymawiaj pary logatomów. Każdy zestaw powtórz trzykrotnie: wolno – szybciej – bardzo szybko – nie tracąc na wyrazistości:

pta – tpa	***bda – dba***	***kra – rka***
pte – tpe	***bde – dbe***	***kre – rke***
pty – tpy	***bdy – dby***	***kry – rky***
pto – tpo	***bdo – dbo***	***kro – rko***
ptu – tpu	***bdu – dbu***	***kru – rku***
ptą – tpą	***bdą – dbą***	***krą – rką***
ptę – tpę	***bdę – dbę***	***krę – rkę***

Czytaj powoli, starannie przykładowe teksty Elżbiety i Witolda Szwajkowskich (2018):

Złodziej śliwek (s. 68) – zwróć uwagę na zakończenia wyrazów:
Pewien złodziej wpadł,
kiedy śliwki kradł,
Kradłby więcej, gdyby mógł,
lecz na deszczu zmókł.
Gdy z koszykiem mokry szedł,
prosto na dozorcę wszedł,
co się tak na niego darł,
że ze strachu prawie zmarł.

Zwróć uwagę na głoski podwojone (s. 77):
Człowiek jeść nienauczony
wcześnie, na czczo był uczczony.

Paczka dla czytelniczki (s. 104) – zwróć uwagę na staranną wymowę zbitki ***czc***:
Wyślę w paczce czytelniczce,
naszych wierszy miłośniczce,
książkę. Może ją przy świeczce
będzie czytać swej córeczce.

Zwróć uwagę na grupę ***łszy***, uważaj, by nie opuścić głoski ***ł*** (s. 109):
Upadłszy, się podniósł,
a zmókłszy – wysuszył.
Rozdarłszy, się zamknął,
urósłszy, się skruszył.

I.11. Artykulacja a dykcja

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Artykulacja jest mechaniczną stroną słowa (Zielińska, 2002: 77). Zależna jest od ruchów i ułożenia narządów w obrębie nasady (por. część I.9). Z kolei **dykcję** należy rozpatrywać przede wszystkim w kategoriach:

- **wyrazistość** (precyzyjność artykulacyjna),
- **słyszalność** (nośność),
- **giętkość** (swoboda artykulacyjna trudnych grup spółgłoskowych (por. Skorek, 2000).

Przyczyny niewłaściwej dykcji:

- **szczękościsk** – mówienie przez zaciśnięte zęby,
- **mowa ortodontyczna**, czyli szczękościsk połączony z przesadnym ruchem warg,
- **minimalny ruch warg** (tzw. brzuchomówca),
- mówienie przesadnie się **uśmiechając** (żeby ładnie wyglądać),
- za szybkie bądź za wolne tempo mowy,
- mówienie za wysoko bądź za nisko,
- rezonans nosowy – mówienie przez nos,
- mówienie monotonne (złe akcentowanie, niewłaściwa intonacja, brak logicznych pauz),
- błędy wymawianiowe dotyczące realizacji głosek.

Wykonaj ćwiczenia:
Po przygotowaniu ciała (postawa, oddech, rezonatory i narządy artykulacyjne – część I.6–I.10) przejdź do ćwiczeń na **samogłoskach**. Usiądź przed lustrem i zacznij od wymowy samogłosek ustnych w izolacji. Podczas wymowy samogłoski ***a*** usta otwarte są najszerzej (na ok. 2 cm), a przy kolejnych głoskach: ***e-y-i*** otwarcie jest coraz mniejsze. Zwróć uwagę na wysuniecie warg przy samogłoskach ***o, u***. Najpierw wymawiaj każdą samogłoskę krótko (staccato), a następnie wydłużając ją (legato). Ciąg samogłosek powtórz każdym sposobem minimum 3 razy.

Rys. 41. Labiogramy samogłosek ustnych

Często wymowa **dwóch samogłosek występujących obok siebie** okazuje się trudna, bo wymaga szybkiej zmiany układu warg, języka i ruchu żuchwy.

Wykonaj ćwiczenie:
Wymawiaj starannie w różnym tempie – zaczynając od bardzo wolnego – pary samogłosek. Zwróć uwagę zwłaszcza na ruch warg.

ao	*au*	*eo*	*eu*	*yo*
yu	*io*	*iu*	*ua*	*oe*
uy	*oi*	*ua*	*ei*	*ya*
io	*ui*	*yo*	*ae*	*ey*
ai	*eo*	*ua*	*ye*	*io*

Wymawiaj płynnie następujące wyrazy:
teatr, *realizm*, *neon*, *kameleon*, *geometria*, *teoretyk*, *peonia*, *napoleonka*, *licealista*, *woalka*, *ideologia*, *orchidea*, *koalicja*, *poeta*, *aorta*, *baobab*, *areał*, *boa*, *Izrael*, *Gwinea*, *Korea*, *Leon*.

Pamiętaj!

O ładnej dykcji decyduje wiele czynników:

- właściwa budowa i sprawność (wyćwiczenie) narządów artykulacyjnych (warg, języka, podniebienia miękkiego i żuchwy);
- precyzyjna wymowa wszystkich szeregów głosek, grup spółgłoskowych, ciągów wyrazów;
- właściwy sposób gospodarowania powietrzem podczas mówienia;
- nośność mowy zależna od pracy rezonatorów;
- wysokość głosu;
- prawidłowe akcentowanie i frazowanie;
- umiejętność stosowania pauz;
- wymowa zgodna z normami wymowy i poprawności językowej.

Czy wiesz, że...

- K. Opaliński – poeta żyjący w XVII wieku – dykcję nazywał „wdzięcznomową" i uważał, że piękną wymowę można osiągnąć tylko dzięki długoletniej, konsekwentnej, systematycznej i wytrwałej pracy.
- L. Jouvet (1887–1951) – francuski aktor, reżyser, dyrektor teatru, twierdził, że teatr to przede wszystkim wyrabianie dykcji, odpowiadające ugniataniu chleba.

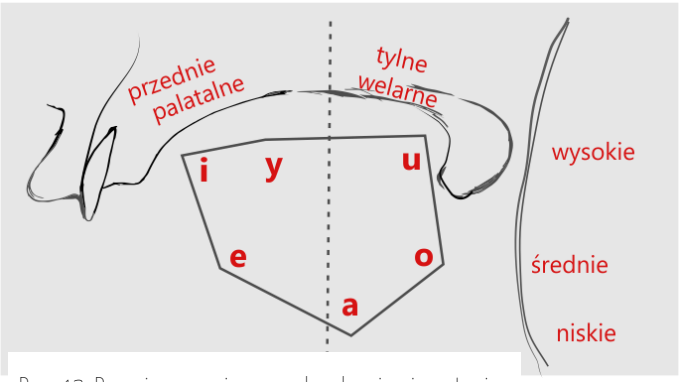
I.11. Artykulacja a dykcja

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Ze względu na różnice akustyczne, fonetyczne i funkcjonalne głoski dzielą się na samogłoski i spółgłoski.

„Samogłoski są wyrazicielkami uczuć i emocji, a spółgłoski intelektu (...). Samogłoski są depozytariuszkami cech prozodycznych: akcentu, melodii, iloczasu i barwy głosek".
(Toczyska, 2000)

„Rozmieszczenie samogłosek w jamie ustnej można przedstawić schematycznie w postaci pięciokąta samogłoskowego" (Styczek, 1982: 33).



Rys. 42. Rozmieszczenie samogłosek w jamie ustnej

Zasady wymowy samogłosek nosowych *ą, ę* w środku wyrazu:

– ***ą***, ***ę*** przed głoskami: ***s***, ***z***, ***sz***, ***ż***, ***f***, ***w***, ***ch*** wymawiane są jak: ***ą***, ***ę***, np. *wstrząs, brąz, drążek, wąwóz, wywąchać, często, natężenie, węch*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***p***, ***b*** wymawiane są jak: ***om***, ***em***, np. *dąb, kąpiel, bęben, zęby*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***t***, ***d***, ***c***, ***dz*** wymawiane są jak: ***on***, ***en***, np. *błąd, kąt, mądry, gorąco, poprzysiąc, skręt, mędrzec, dziecięcy, pędzel*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***cz***, ***dż*** wymawiane są jak: ***oɲ***, ***eɲ***, np. *łączyć, sączyć, pajęczyna, oszczędzać*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***ć***, ***dź*** wymawiane są jak: ***oń***, ***eń***, np. *ciąć, dźwignąć, pięć, wpędzić*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***ś***, ***ź*** wymawiane są jak: ***oi̯***, ***ei̯***, np. *siąść, gąsienica, wąziutki, części, więzienie*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***k***, ***g*** wymawiane są jak: ***oŋ***, ***eŋ***, np. *bąk, okrągły, pęk, dziękuję*;
– ***ą***, ***ę*** przed głoskami ***l***, ***ł*** wymawiane są jak: ***o***, ***e***, np. *wziął, zaginął, zaczęła, zerknęła* (Bednarek, 2002: 51–56).

Czy wiesz, że...

Hiatus to inaczej luka, przerwa, pauza, rozziew. W celu uniknięcia zlewania się wyrazów warto zadbać właśnie o małą pauzę, zwłaszcza gdy jeden wyraz kończy, a drugi zaczyna się samogłoską.
Czytaj poniższe zwroty, pamiętając, że w języku polskim nagłos jest zawsze mocniejszy od wygłosu:
dla Ali, to okno, do ula, do Elizy, po imieninach, małe elfy, duża Agatka, wesołe iskierki, do ogrodu, do ust, po okularach, dobre ogórki, koza albo owca, to okno, ta ekspertyza, biała apaszka.

Czy wiesz, że...

Bardzo częstymi błędami dykcyjnymi jest **nieprawidłowa wymowa samogłosek nosowych *ą, ę***. Jest kilka zasad, które pomagają pozbyć się takich problemów (patrz obok).

Pamiętaj!

W wygłosie (na końcu wyrazu):
– samogłoska ***ą*** wymawiana jest zawsze z pełną nosowością (np. *idą, mówią, chcą*...),
– samogłoska ***ę*** najlepiej brzmi realizowana z lekką nosowością (np. *jadę, lecę, potrzebuję*...).

Czytaj poniższy wiersz Romana Pisarskiego, pamiętając o zasadach wymowy nosówek *ą* i *ę*.

Ą i ę

Zabawiano się raz grą,
Kto wynajdzie słówka z „ą".
Jaś napisał słówek rząd,
A więc:
Mąka, łąka, prąd,
Kąt, sąsiadka, bąk, bąbelek.
Nie dał się zawstydzić Felek...
Tak napisał:
Mądry zając,
Przed pogonią uciekając,
Krążył, krążył pod
Dąbrową,
W głąb jej umknął
Z całą głową...
Staś powiedział: – A ja chcę
Znaleźć słówka z samym „ę".

I.11. Artykulacja a dykcja

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Więc w zeszycie pisać będę:
Bęc, bęc, bęc, bęc, bębni bęben.
Co to będzie, co to będzie,
Gdy się zlęknie gęś na grzędzie?
Gęś przysiądzie grzędę tę,
Będzie gęgać gę gę gę.
Udały się rymy gęsie.
Klasa się ze śmiechu trzęsie.

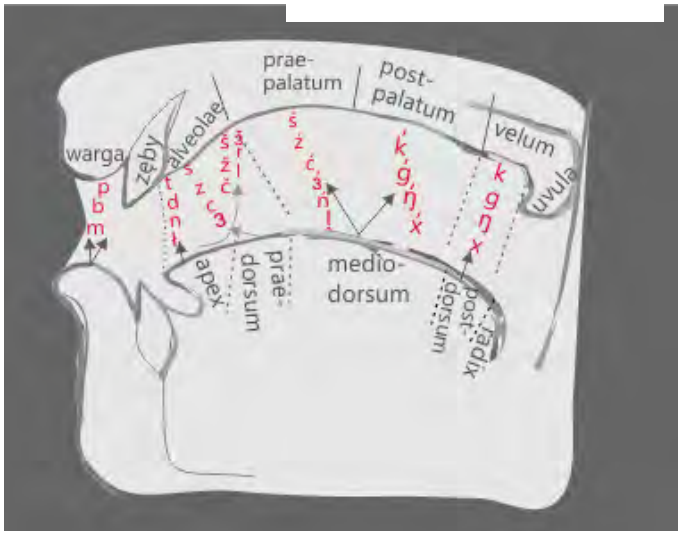
Spółgłoski – podobnie jak samogłoski – podlegają kryteriom podziału. Uwzględnia się w nim:

1. udział wiązadeł głosowych;
2. udział podniebienia miękkiego;
3. sposób artykulacji (zbliżenia narządów);
4. miejsce artykulacji;
5. położenie środkowej części języka w stosunku do podniebienia twardego.

Do wymówienia każdej spółgłoski potrzeba koniecznie co najmniej pary narzędzi, z których jedno ruchem swym działa na drugie nieruchome.

Juliusz Tenner

Rys. 43. Strefy artykulacji spółgłosek



Wykonaj ćwiczenia:

- Przyjrzyj się miejscu realizacji poszczególnych spółgłosek (Rys. 43.). Wymawiaj każdy szereg powoli, starannie, krótko wypowiadając kolejne głoski.
- Wymawiaj starannie kolejne szeregi głosek, zwracając szczególnie uwagę na to, która część języka jest uruchamiana przy realizacji każdej z nich:

p – t – cz – ć – k – a
p – t – cz – ć – k – e
p – t – cz – ć – k – y
p – t – cz – ć – k – i
p – t – cz – ć – k – o
p – t – cz – ć – k – u
p – t – cz – ć – k – ą
p – t – cz – ć – k – ę

- Powtarzaj, starannie wymawiając pary logatomów. Każdy zestaw powtórz trzykrotnie: wolno – szybciej – bardzo szybko – nie tracąc na wyrazistości:

pra – rpa	***fsa – sfa***	***szpa – psza***
pre – rpe	***fse – sfe***	***szpe – rke***
pry – rpy	***fsy – sfy***	***szpy – rky***
pro – rpo	***fso – sfo***	***szpo – rko***
pru – rpu	***fsu – sfu***	***szpu – rku***
prą – rpą	***fsą – sfą***	***szpą – rką***
prę – rpę	***fsę – sfę***	***szpę – rkę***
ćwa – wća	***dła – łda***	***żra – rża***
ćwe – wće	***dłe – łde***	***żre – rże***
ćwy – wćy	***dły – łdy***	***żry – rży***
ćwo – wćo	***dło – łdo***	***żro – rżo***
ćwu – wću	***dłu – łdu***	***żru – rżu***
ćwą – wćą	***dłą – łdą***	***żrą – rżą***
ćwę – wćę	***dłę – łdę***	***żrę – rżę***

Wymyślaj własne połączenia dwóch spółgłosek i łącz je z samogłoskami w kolejności: ***a – e – y – o – u – ą – ę***.

I.11. Artykulacja a dykcja

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Trzeba mowę, narzędzie naostrzyć.
Julian Przyboś

Czytaj poprawnie przykładowe teksty trudne dykcyjnie Agnieszki Frączek (2006):

Czy...?

Czy szczypiorek szczypie orki
i czy norki ryją norki?
Czy szczeżuja żuje szczerze
i czy paw swe pierze pierze?
Czy w Szczawnicy szumi szczaw
i co robi rak wśród raf?
Czy straszydła mają skrzydła
i czy strzyga strzygła szczygła?
Czy trzepaczka paczki trze
i co krzyczy kszyk na krze?
Któż to wie!

Zbir, żwir i tir

Pewien zbir w żwirze tkwił.
Bryłki żwiru z troską mył,
w bryłkach wiertłem dziurki rył.
Wtem z turkotem w żwir wpadł tir,
aż się w żwirze zrobił wir!
– Wstrętny tir! – zaburczał zbir.
– Bryłki żwiru drań mi zbił!
I zbir tira starł na pył.

Literatura:
J. D. Bednarek: *Ćwiczenia wyrazistości mowy*. Wrocław 2002.
E. i W. Szwajkowscy: *Rymowane ćwiczenia wyrazistości mowy*. Gdańsk 2018.
B. Toczyska: *Elementarne ćwiczenia dykcji*. Gdańsk 2000.
M. Walczak-Deleżyńska: *Aby język giętki... Wybór ćwiczeń artykulacyjnych od J. Tennera do B. Toczyskiej*. Wrocław 2001.

Rozdział II
Po co się komunikujemy?

Autor: Joseph Agius
Współautorka: Helen Grech

Spis treści

II.1. Bliskość w komunikacji 38
II.2. Po co się komunikujemy? 40
II.3. Słowa to nie wszystko. Komunikacja niewerbalna 42
II.4. Milczenie jest złotem, czyli co nieco o słuchaniu 44
II.5. Bariery w komunikacji 46
II.6. Wykorzystuj humor w relacjach 48

Piratka Stefania

Arrr! Piratka Stefania to szalona i dziarska dziewczyna, z którą na pewno nie będziesz się nudził! Popłynie z Tobą w trudny rejs po siedmiu morzach, gdzie wyćwiczysz swoje zdolności interpersonalne! Ten trening z pewnością zmieni Cię w dzielnego pirata! Nauczysz się aktywnego słuchania, przyjmowania innej perspektywy i publicznego występowania przed załogą! Wskakuj na statek i daj się ponieść przygodzie!

W tym rozdziale m.in. dowiesz się, jakie znaczenie mają gesty, co przekazujesz mową ciała i nauczysz się, jak być dobrym słuchaczem.

Po zgłębieniu treści rozdziału: kliknij w postać i wejdź na pokład komunikacji niewerbalnej!

KOMUNIKACJA NIGDY NIE JEST TYLKO KWESTIĄ SŁÓW

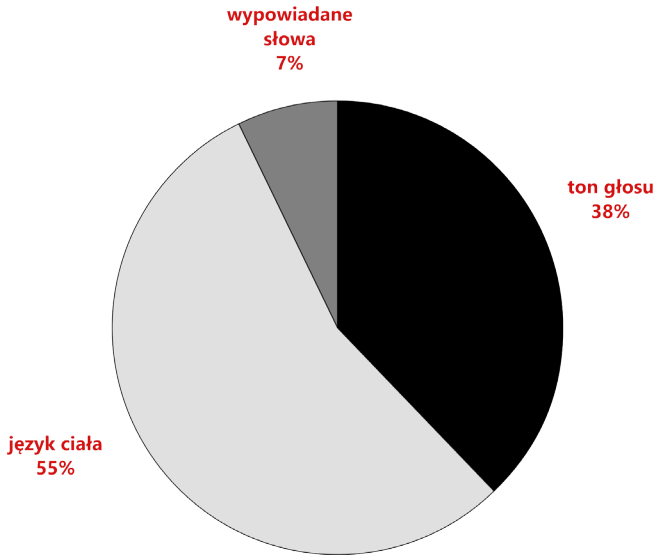
Mówienie to unikalna cecha przynależna ludziom. Skuteczna komunikacja międzyludzka to jednak nie tylko mowa, w jej skład wchodzą także ton głosu i język ciała.

Jedną z kluczowych umiejętności bycia asertywnym jest zrozumienie, jak język naszego ciała może być odbierany przez innych.

Praca dra Alberta Mehrabiana wskazuje, że skuteczna komunikacja międzyludzka składa się z trzech części. Są to:

- ton głosu,
- wypowiadane słowa,
- język ciała.

Procentowy udział każdego z elementów komunikacji przedstawia się następująco:



Rys. 1. Elementy skutecznej komunikacji

Komunikacja (łac. *communicare* 'dzielić się') to czynność polegająca na przekazywaniu informacji, wymianie myśli czy wiadomości za pomocą mowy, obrazów, znaków, słowa pisanego lub zachowania.

Proces komunikacji może przebiegać za pomocą:

- wyrazu twarzy,
- mowy ciała,
- gestów,
- płaczu,
- wokalizacji,
- słów.

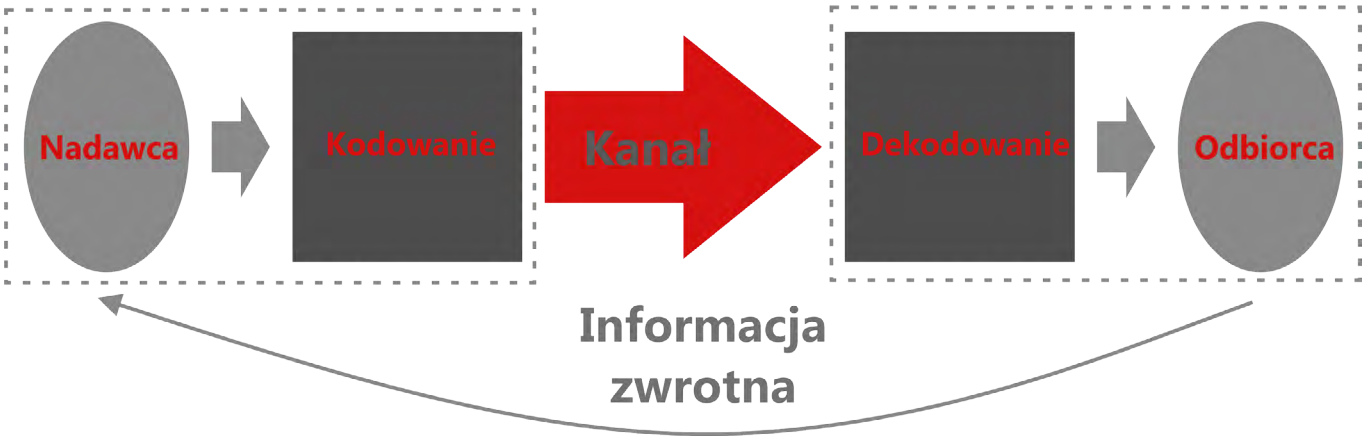
Komunikacja powinna łączyć ludzi i pomysły.

Brak komunikacji może być głównym źródłem konfliktów i nieporozumień.

Wszyscy możemy zapłacić za konflikt wysoką cenę:

- **finansową** – honoraria prawników, utrata produktywności, niewykorzystany na pracę czas;
- **fizyczną** – choroby związane ze stresem, bóle głowy, urazy i wypadki;
- **intelektualną** – nieufność, fałszywe oczekiwania i porażki;
- **emocjonalną** – złość, strach, zazdrość, poczucie winy i wstyd.

Ciekawostka: obojętność bardziej zagraża rozwojowi relacji niż konflikt!



Rys. 2. Model procesu komunikacji

Elementy procesu komunikacyjnego:

- **nadawca** – osoba inicjująca pomysł;
- **komunikat** – werbalny lub niewerbalny (ton głosu, wyraz twarzy);
- **kanał** – nośnik akustyczny, wizualny lub elektroniczny, przez który przekazywany jest komunikat;
- **odbiorca** – ktoś, kto słucha komunikatu, a następnie przekazuje informację zwrotną do nadawcy.

Podczas komunikowania się z innymi istnieją trzy główne kroki, które podejmujemy:

Myśl – najpierw informacja rozwija się w umyśle nadawcy. Może to być koncepcja, idea lub uczucie.

Kodowanie – następnie wiadomość jest wysyłana do odbiorcy za pomocą słów lub innych symboli.

Dekodowanie – w ostatnim kroku odbiorca tłumaczy słowa lub symbole. Skuteczna komunikacja ma miejsce, gdy informacja otrzymana przez odbiorcę jest bardzo zbliżona do tej przesłanej przez nadawcę.

Ćwiczenie
30 minut

Stwórz dwuosobową sytuację komunikacyjną. Jeden z rozmówców opowiada o swoich osobistych odczuciach na temat dowolnej informacji. Drugi partner musi sparafrazować tę informację, zanim przejdzie do wyrażenia swojej opinii. Trzecia osoba pełni rolę obserwatora.

Literatura:

D.C. Barnlund: *A transactional model of communication*. In: K.K. Sereno, C.D. Mortensen, eds.: *Foundations of Communication Theory*. New York: Harper and Row 1970.
J. DeVito: *Human Communication: The Basic Course*, 14th Edition. USA 2018.

II.2. Po co się komunikujemy?

Dlaczego się komunikujemy?

- aby zaprotestować lub wyrazić niezadowolenie;
- aby o coś poprosić;
- aby zwrócić na siebie uwagę;
- aby wyrazić uczucia i zainteresowanie;
- aby naśladować;
- aby pozdrowić;
- aby opisać;
- aby odpowiedzieć;
- aby zadawać pytania;
- aby komentować to, czego nie widać.

Metody komunikacji

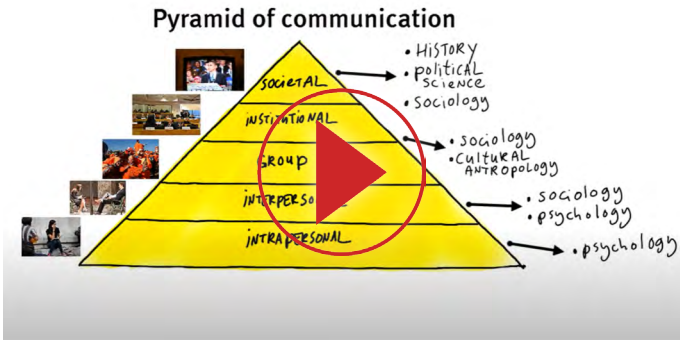
Komunikacja to nie tylko myślenie o tym, jak się komunikujemy, należy również zwrócić uwagę na narzędzie przekazu informacji. Istnieje wiele dostępnych dla nas metod, a każda z nich ma swoje dobre i złe strony. Komunikujemy się:

- twarzą w twarz;
- za pomocą e-maili;
- telefonicznie;
- poprzez media społecznościowe;
- na spotkaniach zespołu;
- poprzez tablice ogłoszeń;
- za pomocą platform internetowych.

Kiedy komunikują się dwie osoby, każda wymiana jest transakcją. Wiele naszych problemów z komunikacją wynika z nieudanych transakcji.

Ćwiczenie
4 minuty

Poniższy filmik przybliża sposób komunikowania się i przedstawia, czym jest komunikacja.



Ćwiczenie
15 minut

Zastanów się nad zaletami i/lub wadami następujących metod komunikacji:

- **e-mail,**
- **telefon,**
- **media społecznościowe.**

II.2. Po co się komunikujemy?

STREFA MISTRZYNI/MISTRZA PADAWANA/PADAWANKI

DLACZEGO MUSIMY SIĘ KOMUNIKOWAĆ

Różne metody komunikacji odpowiadają różnym przekazom. Możemy na przykład w dużym stopniu komunikować się e-mailowo, jednak taka forma bywa postrzegana jako bezosobowa i może podlegać interpretacji. W przekazie ważne jest zastosowanie prawidłowej metody/formy komunikacji.

Najważniejszym powodem komunikowania się jest **cel społeczny**, dzielenie się pomysłami i informacjami.

Ćwiczenie
15 minut

Pomyśl o trzech sytuacjach, w których komunikacja została zerwana, błędnie zinterpretowana lub źle zrozumiana. Co można było zrobić, aby temu zapobiec?

Ćwiczenie
15 minut

Odegraj z przyjacielem niedawno prowadzoną rozmowę telefoniczną. Omów cel rozmowy.

Literatura:

D.C. Barnlund: *A transactional model of communication*. W: K.K. Sereno, C.D. Mortensen, red.: *Foundations of Communication Theory*. New York: Harper and Row 1970.
J. DeVito: *Human Communication: The Basic Course*, 14th Edition. USA 2018.

II.3. Słowa to nie wszystko. Komunikacja niewerbalna

ZNACZENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

Do dzielenia się informacjami i opiniami z innymi używamy nie tylko słów, lecz również komunikacji niewerbalnej. Jedną z głównych różnic między komunikacją werbalną i niewerbalną jest liczba używanych kanałów przekazu. Gdy komunikujemy się werbalnie, stosujemy tylko jeden kanał przekazu (słowa), zaś w przypadku komunikacji niewerbalnej używamy ich wielu (np. gesty, ton głosu). Inną różnicą jest to, że komunikację werbalną stosujemy świadomie, a niewerbalną często nieświadomie. Innymi słowy o tym, co chcemy powiedzieć, myślimy zwykle przed rozpoczęciem komunikacji, nie zawsze jednak mamy w umyśle komunikaty niewerbalne – te rodzą się podczas rozmowy. Cisza również może służyć jako rodzaj komunikatu niewerbalnego.

Zachowania niewerbalne mogą obejmować:

- oparcie się na krześle ze skrzyżowanymi rękami;
- wychylanie się do przodu na krześle;
- uśmiech;
- marszczenie brwi;
- ziewanie;
- kiwanie głową;
- oparcie brody na obu dłoniach;
- stukanie palcami w stół;
- patrzenie na zegarek;
- rozglądanie się po pokoju.

Co język ciała może Ci powiedzieć? Co mówi o Tobie?

- czy się nudzisz;
- czy jesteś niespokojny;
- czy jesteś pewny siebie;
- czy jesteś niecierpliwy;
- czy jesteś nerwowy;
- czy mówisz prawdę;
- czy jesteś szczęśliwy i pełen entuzjazmu;
- czy jesteś smutny.

Ćwiczenie
15 minut

Poproś ucznia o odegranie poniższych zachowań komunikacyjnych i zinterpretowanie ich znaczenia. To ćwiczenie pomaga uczniom rozpoznawać niewerbalne sygnały komunikacyjne.

Gesty

Większość gestów wykonuje się rękami i ramionami. Aby gesty mówcy były skuteczne, muszą być celowe.

Gesty wyjaśniają słowa.
Gesty przedstawiają Twoje pomysły i wzmacniają ich odbiór.
Gesty dodają wypowiedzi wyrazu, a odbiorcy witalności.
Gesty pomagają rozładować napięcie nerwowe.
Gesty są rodzajem wizualnego przedstawienia mowy.

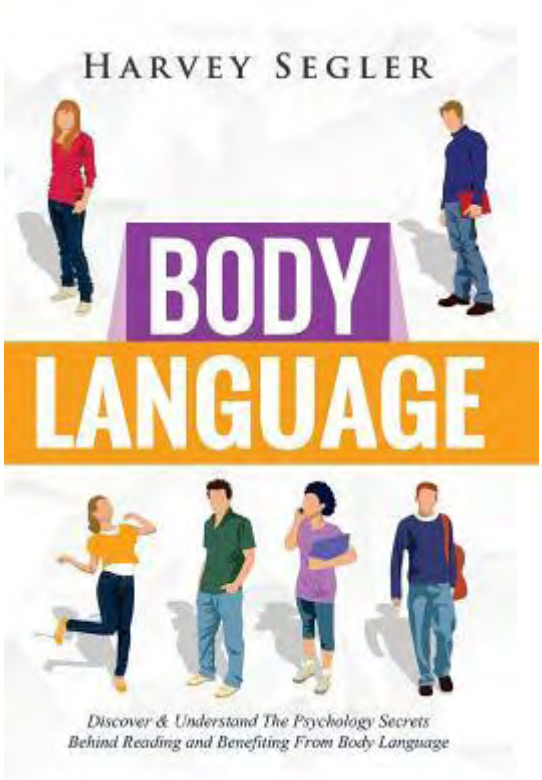
Rys. 3. Emocje wypisane na twarzy

II.3. Słowa to nie wszystko. Komunikacja niewerbalna

ZNACZENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

Jakie informacje przekazujesz podanymi przykładami mowy ciała?

Bawienie się – zabawa zegarkiem lub długopisem sprawia, że wyglądasz na znudzonego lub zniecierpliwionego.
Oglądanie zegara – wygląda na to, że nie możesz się doczekać, aby przejść do czegoś innego.
Stukanie – stukanie stopą lub palcami sugeruje, że jesteś zniecierpliwiony lub zdenerwowany.
Wpatrywanie się – bez mrugnięcia okiem oznacza agresję.
Nogi skrzyżowane – to zamknięcie swojego profilu ciała, stawanie się mniejszym, przekazuje brak pewności siebie.
Ręce skrzyżowane – jeśli podczas komunikacji trzymasz ręce złożone, wydaje się, że bronisz się przed innymi.
Dotykanie twarzy – kiedy trzymasz rękę przed ustami, wyglądasz na nieśmiałego.
Pocieranie nosa, odwracanie wzroku – osoby, które kłamią, często pocierają nos lub odwracają wzrok, gdy mówią.
Brak kontaktu wzrokowego – jeśli nie spoglądasz rozmówcy w oczy, wydaje się, że nie wykazujesz zainteresowania rozmową lub brak Ci pewności siebie.



Rys. 4. Okładka książki H. Segler *Body Language: Discover and Understand the Psychological Secrets Behind Reading and Benefitting From Body Language* z 2016 roku.

Literatura:

M. Abrahams: *Speaking up without freaking out*. USA 2016.
J. K. Burgoon, D.B. Buller, W.G. Woodall: *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. New York: Harper & Row 1996.
J. DeVito: *Human Communication: The Basic Course*, 14th Edition. USA 2018.
H. Segler: *Body Language: Discover and understand the psychological secrets behind readking and benefitting from body langauge*. 2016.
L. Laskowski: *10 Days to more confident public speaking*. New York – Boston. 2001.

II.4. Milczenie jest złotem, czyli co nieco o słuchaniu

NIEZBĘDNE UMIEJĘTNOŚCI SŁUCHANIA

„Słuchasz mnie?" – to pytanie często zadawane jest, gdy mówca uważa, że słuchacz przysypia lub śni na jawie podczas rozmowy.

Bądź zainteresowany, a będziesz interesujący dla innych!

- Utrzymuj kontakt wzrokowy i spoglądaj na rozmówcę.
- Bądź zrelaksowany i uważny. Pamiętaj, że słuchanie to nie tylko bierne słyszenie.
- Spróbuj wyobrazić sobie, co mówi mówca, wsłuchaj się w słowa i uchwyć jego uczucia.
- Nie narzucaj swoich opinii, sugestii ani pomysłów.
- Jeśli chcesz poprosić o wyjaśnienia, zaczekaj, aż mówca zrobi przerwę.
- Zadawaj tylko takie pytania, które pomogą Ci lepiej zrozumieć, co mówi i czuje rozmówca.
- Obserwuj sygnały niewerbalne.
- Uchwyć uczucia mówiącego i przekaż informację zwrotną bez oceniania. Pokaż, że rozumiesz, co on czuje.

(Smale, 2008)

Słuchanie ma wielką moc. Wyciąga z ludzi myśli i uczucia, jak nic innego!

Kiedy ktoś Cię dobrze słucha, uświadamiasz sobie uczucia, których być może wcześniej nie zauważałeś.

Jestem pomocnym słuchaczem, więc nie przeszkadzam. Nie udzielam rad. Słuchając Cię, nie robię niczego innego. Nie rozpraszam Cię przez nerwowe nawyki. Nie kończę zdań za Ciebie. Pomimo wszystkich moich prób zrozumienia Cię, nie zakładam, że doskonale wiem, co masz na myśli.

Nie wyrażam dezaprobaty, zniecierpliwienia czy protekcjonalności. Jeśli jestem zdezorientowany, wykazuję chęć wyjaśnienia, a nie niechęć do Twojej bezmyślności. Nie poprawiam Cię, kiedy błędnie mówisz lub mylisz się.

Nie siedzę spokojnie, odmawiając udziału w rozmowie. Zamiast tego okazuję uczucie, aprobatę, zainteresowanie i entuzjazm. Jestem Twoim partnerem w komunikacji. Z niecierpliwością czekam na Twój pełny sukces, zafascynowany Twoim wysiłkiem wybaczam błędy, zawsze oczekując tego, co najlepsze. Słucham Cię z wielką przyjemnością.

Pięć kroków do uważnego słuchania (ang. S.O.L.E.R.)

- Stań twarzą w twarz z odbiorcą.
- Prezentuj otwartą postawę ciała.
- Pochyl się w kierunku nadawcy.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Zrelaksuj się podczas słuchania.

Dlaczego ważne jest, abyśmy słuchali?
Musimy usłyszeć, co zostało powiedziane, aby kontynuować rozmowę.

Jaka jest różnica między słyszeniem a słuchaniem?
Słuch to zmysł i na szczęście większość z nas go posiada, słuchanie zaś jest umiejętnością, którą należy rozwijać. Aktywne słuchanie to pokazywanie drugiej osobie, że faktycznie słuchasz tego, co powiedziała.

Ćwiczenie
5 minut

Pomyśl o osobie, która mało skutecznie się komunikuje. Co ta osoba może zrobić, aby jej komunikacja była efektywniejsza?

Literatura:

D. Lippman: *The storytelling coach: How to listen, praise, and bring out people's best*. Little Rock, AR: August House 1998, s. 110–111.

II.4. Milczenie jest złotem, czyli co nieco o słuchaniu

Mamy dwoje uszu, ale tylko jedne usta

Ćwiczenie
15 minut

Zapoznaj się z artykułem Dana Loka „5 Simple Ways to Become a Better Listener", w którym autor podaje, jak poprawić umiejętności słuchania. Wśród wskazówek znajdziesz: szczere zainteresowanie osobą, z którą rozmawiasz; komfortowy kontakt wzrokowy; robienie notatek i zadawanie pytań.
Kliknij w poniższe zdjęcie i wysłuchaj prelekcji autora artykułu.

Ćwiczenie
10 minut

Pomyśl o sytuacji, w której miałeś wrażenie, że nikt Cię nie słucha. Jak się wtedy czułeś? Spróbuj zidentyfikować trzy zachowania odbiorcy, które wskazywały na to, że nie słucha Cię aktywnie.

Bariery w skutecznej komunikacji

Bariery w skutecznej komunikacji mogą zniekształcać przekaz i jego intencję. To z kolei wpływa na niepowodzenie procesu komunikacyjnego.

Najczęstsze bariery skutecznej komunikacji to:

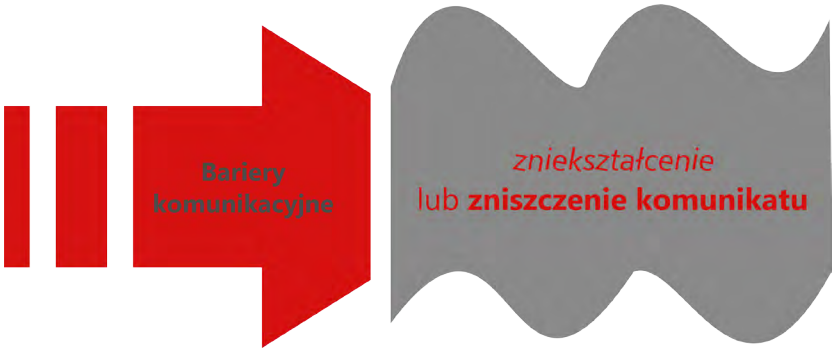
a) Stosowanie żargonu, czyli użycie zbyt skomplikowanych i/lub nieznanych słuchaczom technicznych terminów.
b) Bariery emocjonalne i tabu. Niektórym osobom może być trudno wyrazić swoje emocje, a pewne tematy mogą być całkowicie „zakazane" i nie powinny być poruszane w danym gronie.
c) Brak uwagi, zainteresowania lub rozproszenie.
d) Różnice w poglądach.
e) Niepełnosprawność fizyczna, taka jak problemy ze słuchem lub mową.
f) Fizyczne bariery w komunikacji niewerbalnej. Brak możliwości zobaczenia niewerbalnych wskazówek, gestów, postawy i ogólnej mowy ciała może sprawić, że komunikacja będzie mniej skuteczna.
g) Różnice językowe i trudności w zrozumieniu nieznanych akcentów.
h) Różnice kulturowe.

Przeczytaj więcej na ten temat, klikając w link: https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html.

Nie należy mylić słyszenia ze słuchaniem. Nie zawsze łatwo jest odróżnić rzeczywisty ubytek słuchu od uchybień w aktywnym słuchaniu. Pierwszy to problem fizyczny, a drugi psychologiczny. Słuchacz może być nieuważny, niezainteresowany, zajęty czymś innym, niechętny do współpracy lub przygnębiony. Po prostu nie chce słuchać.

Dziesięć wskazówek dotyczących skutecznej komunikacji z osobami niedosłyszącymi:

1. Stań w odległości od 1 do 2 metrów.
2. Postaraj się, aby światło padało na Twoją twarz, a nie za Ciebie.
3. Ustaw się na poziomie słuchacza.
4. Mów w naturalnym tempie, chyba że widzisz oznaki niezrozumienia.
5. Mów nieco głośniej niż zwykle. Nie krzycz.
6. Zawsze zwracaj się twarzą do osoby z uszkodzeniem słuchu i pozwól, aby wyraz twarzy odzwierciedlał to, co mówisz.
7. Używaj krótkich zdań.
8. Przeformułuj źle zrozumiane zdania.
9. Nie rozmawiaj podczas jedzenia, żucia gumy, palenia papierosa lub śmiechu.
10. Określ temat rozmowy, aby słuchacz miał pewne kontekstowe wskazówki.



Rys. 5. Bariery komunikacyjne

II.5. Bariery w komunikacji

STREFA MISTRZYNI/MISTRZA PADAWANA/PADAWANKI

POZNAJ BARIERY KOMUNIKACYJNE

Bariery skutecznej komunikacji

Bez względu na to, jak dobry jest system komunikacji, bariery mogą się pojawiać i dzieje się to dość często. Może być spowodowane wieloma czynnikami, które podsumujemy jako bariery fizyczne, błędy systemowe, bariery postaw i bariery fizjologiczne.

Fizyczne bariery

Bardzo często wynikają z charakteru środowiska. Przykładem może być sytuacja, w której ludzie znajdują się w różnych lokalizacjach.

Błędy systemowe

Błędy projektowe systemu odnoszą się do problemów z istniejącymi strukturami lub systemami w organizacji. Przykłady obejmują nieefektywne lub nieodpowiednie systemy informacyjne.

Bariery postaw

Powstają w wyniku problemów z personelem w organizacji, głównie z powodu nieodpowiedniego nastawienia lub braku motywacji.

Bariery fizjologiczne

Mogą wynikać z osobistego dyskomfortu spowodowanego chorobą lub stanami, takimi jak utrata słuchu, słaby wzrok i problemy z mową.

Informacja zawsze powinna być prosta i klarowna!

Literatura:

J. DeVito: *Human Communication: The Basic Course*, 14th Edition. USA 2018.

II. 6. Wykorzystuj humor w relacjach

HUMOR I KOMUNIKACJA

Trzy główne teorie humoru:

1. **Teoria niezgodności**
2. **Teoria wyższości**
3. **Teoria ulgi i uwolnienia**

1. **Teoria niezgodności (Kant, Schopenhauer):**
   wiele znaczeń,
   wykrywanie niejednoznaczności,
   nagła zmiana perspektywy.

2. **Teoria wyższości (Platon, Arystoteles, Kartezjusz):**
   humor służy do nadmuchania naszego własnego ego,
   humor wycelowany w tych, których uważamy za lepszych,
   dostrzeganie wad innych przy porównaniu z nami.

3. **Teoria ulgi i uwolnienia (Freud):**
   tymczasowa wolność od naszych ograniczeń,
   bunt przeciwko represjom lub braku kontroli,
   lekkość w napiętej sytuacji.

Humor to jedna z technik radzenia sobie z wypaleniem zawodowym.

Trzy zasady przetrwania wg Metcalfa i Felible'a
W swoim *Lighten Up: Survival Skills for People Under Pressure* Metcalf i Felible kierują się trzema zasadami:

1. Dostrzegaj absurd w trudnych sytuacjach.
2. Bądź w stanie traktować siebie lekko podczas poważnego traktowania swojej pracy.
3. Rozwijaj poczucie radości życia.

(Morreall, 2008)

Wydaje się, że osoby, które potrafią śmiać się z siebie podczas wystąpienia publicznego, są postrzegane jako:

- bezpieczne,
- pewne siebie,
- silne,
- sympatyczne.

Żartowanie z siebie to bardzo potężna forma humoru. Swoją siłę czerpie z podkreślania słabości.

Ronald Reagan

Osoby używające humoru w pracy są:

- bardziej produktywne – według magazynu **Psychology Today**,
- mniej zestresowane – według **Amerykańskiego Towarzystwa Fizjologicznego**,
- płacące więcej (pracownikom) – według czasopisma **Harvard Business Review**,
- szczęśliwsze – według pisma **Journal of Aging Research**.

(Andrew Tarvin, 2014)

Dlaczego w buddyzmie tybetańskim ludzie tak dużo się śmieją?

„Śmiech bardzo pomaga mi w nauczaniu, a nawet w negocjacjach politycznych, ponieważ kiedy ludzie się śmieją, łatwiej im wpuszczać do głowy nowe pomysły".

Ćwiczenie
60 minut

Przeanalizuj dwie lub trzy sytuacje stresowe, w których możesz wykorzystać humor (np. jak Bridget Jones podczas przemówienia wyobraź sobie osobę, której nie darzysz sympatią, w śmiesznej, kłopotliwej sytuacji). Jeśli już wymyśliłeś, w jaki sposób rozładować stres, spróbuj zastosować swoje pomysły w codziennym życiu. Zapisz, co zrobiłeś, kiedy i czy zadziałało – czy poczułeś się po tym lepiej.

- Poszukaj przyjaciół, którzy potrafią wykorzystać poczucie humoru w sytuacji stresowej!
- Obserwuj, jak inni ludzie wykorzystują humor do radzenia sobie ze stresem!
- Odnajdź w swojej przeszłości sytuacje stresowe, w których umiałeś się uśmiechnąć i zachować pogodę ducha!
- Poszukaj humoru jutra w dzisiejszym kryzysie!
- Zadaj sobie pytanie: „Co będzie mnie śmieszyć w przyszłym miesiącu?"
- Zrób listę drobnych kłopotów i problemów, które napotykasz w typowy dzień. Zacznij szukać humoru w takich sytuacjach!
- Ćwicz widzenie szklanki do połowy pełnej, zamiast do połowy pustej!
- Przypomnij sobie, że ze złej sytuacji często wychodzi coś dobrego!

Znajdź humor, będąc w stresie

Nie możesz uniknąć tego, że ptaki trosk i zmartwień fruwają nad Twoją głową, ale możesz uniemożliwić im budowanie gniazd w Twoich włosach.

chińskie przysłowie

Wszyscy słyszeliśmy: „Kiedy życie daje Ci cytryny, zrób z nich lemoniadę". Sekretnym składnikiem dobrej lemoniady jest **Twoje poczucie humoru**.

Ćwiczenie
30 minut

Zrób listę często pojawiających się kłopotów i problemów. Bądź zdeterminowany, aby znaleźć sposób na zachowanie mniej poważnej postawy, gdy się pojawią, jednocześnie pozostając zaangażowanym w rozwiązywanie problemu. Zwróć szczególną uwagę na źródła stresu w domu i w pracy.

HALT (HUMOUR AND LAUGHTER TIMES) – CZAS HUMORU I ŚMIECHU

Instrukcja Agiusa

Humor pomaga łączyć się z ludźmi i sprawia, że jesteś bardziej interesujący i lubiany. Pokazuje również, że nie traktujesz siebie zbyt poważnie, co buduje pozytywne wrażenie.

Eksperci zgadzają się, że śmiech jest dobry, wzmacnia układ odpornościowy, łagodzi napięcie, przynosi korzyści umysłowi, ciału, duchowi i jest darmowy!

Przez kilka następnych dni czytaj, słuchaj lub oglądaj materiały humorystyczne. Możesz wykorzystać swoje osobiste doświadczenia życiowe, czytać gazety, książki i oglądać seriale komediowe. Przygotuj ołówek i papier i zwróć uwagę na to, co Cię rozbawiło. Krótko opisz zabawne sytuacje.

(Agius, 2010)

Literatura:

J. Agius: *Application: Fluency: Smart Intervention Strategy. Category: Education, Language: English, Developer: Vioside, Requirements: Compatible with iPad,* 2013.
T. Antion: *Wake'em Up! How to Use Humor and Other Professional Techniques to Create Alarmingly Good Business Presentations.* Landover Hills – Minneapolis 2007.
J. Morreal: *Applications of humor: Health, the workplace and education.* W: *V. Ruski,* red. *The Primer of Humor Research*, Berlin & New York: Mouton de Gruyter 2008, s. 449–478.
D. Nihill: *Do you talk funny?*Texas 2016.

Rozdział III
Jak dobrze mówić? Etykieta i grzeczność językowa

Autorka:
Barbara Mitrenga

Spis treści

III.1. Czego się nauczę? 52
III.1. O tym chcę uczyć! 53
III.2. Co warto wiedzieć o kompetencji językowej? 54
III.2. Kompetencja językowa w zarysie 56
III.3. Zwiększ swoje kompetencje komunikacyjne! 58
III.3. Kilka słów o kompetencji komunikacyjnej 63
III.4. Zwrot cyfrowy a nowe formy i sposoby komunikacji 64
III.4. O cechach społeczności wirtualnych 65
III.5. Netykieta – poznaj kodeks kulturalnych zachowań w komunikacji elektronicznej! 66
III.5. Język internetu 67
III.6. Grzeczność językowa i niejęzykowa jako elementy kompetencji komunikacyjnej 69
III.6. Grzeczność językowa a pojęcie twarzy 72
III.7. ABC polskiej grzeczności językowej 73
III.7. Grzeczność jako rodzaj gry 74
III.8. Polska grzeczność na tle innych kultur 75
III.8. Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna 77

Niedźwiedź Henryk

Dziki dżentelmen, któremu etykieta językowa nie jest obca, poprowadzi Cię przez gąszcz ścieżką sprawnej komunikacji. Dzięki niemu savoir-vivre będziesz mieć w jednym palcu. Nauczysz się dostrzegać różnice między hejtem a krytyką i sprawdzisz swoje umiejętności komunikacyjne w relacjach z ludźmi.
W tym rozdziale m.in. zdobędziesz garść wiedzy nt. grzeczności językowej, netykiety, komunikacji międzykulturowej, dowiesz się, jak zwiększyć swoje kompetencje komunikacyjne.
Po zgłębieniu treści rozdziału: kliknij w postać i zgłębiaj kulturę żywego słowa!

III.1. Czego się nauczę?

Czy zastanawiałeś się kiedyś, co to znaczy „dobrze mówić"? Na jakiej podstawie oceniamy, że ktoś „mówi dobrze", a ktoś inny „nie mówi dobrze"? Co robić, by „mówić dobrze"?

Nie ma jednej odpowiedzi na tak postawione pytania, ponieważ przysłówek *dobrze* nie ma jednej definicji. W kontekście komunikacji określenie *dobrze* oznacza zarówno „poprawnie", „skutecznie", „pięknie", „ciekawie", „zrozumiale" czy „grzecznie". Ocena ta zależy bowiem od wielu różnych czynników i ich wzajemnych powiązań, które tworzą i determinują komunikację.

Na kolejnych stronach znajdziesz więcej informacji na ten temat.

O czym jest ten rozdział?
Jakie informacje w nim znajdę? Czego się nauczę?

W tym rozdziale znajdziesz informacje, wskazówki i dobre rady na temat:
– kompetencji językowej i kompetencji komunikacyjnej,
– komunikacji w świecie realnym i cyfrowym,
– etykiety i grzeczności językowej.

Jeśli te nazwy brzmią dla Ciebie obco, ale zarazem interesująco, a może nawet intrygująco, to znaczy, że ten podręcznik jest stworzony z myślą właśnie o Tobie!

Na początek językowa zagadka na rozgrzewkę przed porcją solidnej wiedzy, szczyptą teorii oraz garścią porad na temat komunikacji:

Kto jest autorem słów: „Chodzi mi o to, aby język giętki powiedział wszystko, co pomyśli głowa"?:
1. Gall Anonim
2. Jan Kochanowski
3. Juliusz Słowacki
4. Czesław Miłosz

Jeśli wiesz, brawo! Lekcje z języka polskiego nie poszły w las.

Jeśli odpowiedź masz na końcu języka* – brawo! To znaczy, że posiadasz język, dzięki któremu możesz się porozumiewać, a nasz podręcznik pomoże Ci nabyć lub wzmocnić kompetencje komunikacyjne, czyli podpowie Ci, jak dobrze komunikować się z drugą osobą.

A czy wiesz, co znaczą te słowa?

Każda okazja jest dobra, by złożyć sobie życzenia! Na początku tego rozdziału życzymy Ci, aby Twoje wypowiedzi były zawsze poprawne językowo, stosowne, miały odpowiednią formę i przekazane były we właściwy sposób.

Niech sukces komunikacyjny będzie z Tobą!

*Podpowiedź brzmi: Szukaj ukrytego w nazwisku „słowa" ;-)

III.1. O tym chcę uczyć!

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Zamiast wstępu

Podstawowe pytanie, na które będziemy się starać znaleźć odpowiedź w tym rozdziale, brzmi: Jak dobrze mówić? Można je rozwinąć, a jednocześnie sprofilować dodatkowymi pytaniami: Co to znaczy „mówić dobrze"? Co zrobić, aby mówić dobrze (lepiej niż dotychczas)? Jakie czynniki wpływają na sprawną komunikację? Jak osiągnąć sukces komunikacyjny? Jakie są podstawowe zasady grzeczności językowej? Odpowiedzi na tak postawione pytania znajdziemy na kolejnych stronach podręcznika.

Rozdział składa się z trzech części, do których odnoszą się cele sformułowane w sposób syntetyczny obok (cel 1. i cel 2.) oraz poniżej (cel 3.).

Kolejność prezentowanych treści nie jest przypadkowa: punktem wyjścia są zagadnienia związane z kompetencją językową i komunikacyjną, następnie zwrócono uwagę na komunikację w świecie realnym a cyfrowym oraz zasady netykiety, by w ostatniej części rozdziału skupić się na etykiecie i grzeczności językowej, także w kontekście międzykulturowym. Podsumowując, pokażemy, na czym polega skuteczna komunikacja (wynikająca z poprawnego i sprawnego posługiwania się językiem oraz stosowania zasad etykiety i grzeczności językowej).

Cel 1

Pokażemy, że kompetencja językowa nie jest tożsama z kompetencją komunikacyjną, a sama umiejętność poprawnego formułowania zdań nie gwarantuje pełnego sukcesu komunikacyjnego. Zachęcimy do refleksji na temat poprawności i sprawności językowej.

Cel 2

Zwrócimy uwagę na różnice w komunikowaniu się w świecie cyfrowym a realnym. Weźmiemy pod lupę język internetu oraz przyjrzymy się cechom społeczności wirtualnych, by zdiagnozować i spróbować wyeliminować główne trudności komunikacyjne związane z funkcjonowaniem w obu tych przestrzeniach.

Cel 3

Wskażemy najważniejsze wyznaczniki polskiej etykiety i grzeczności językowej, pokażemy, że nie wszystkie mają charakter uniwersalny, przyjrzymy się normom grzecznościowym w różnych obszarach kulturowych. Przekażemy wskazówki, jak prawidłowo komunikować się w różnych sytuacjach komunikacyjnych (oficjalnych i nieoficjalnych).

III.2. Co warto wiedzieć o kompetencji językowej?

Oswajamy termin *kompetencja językowa*

Zacznijmy od przybliżenia znaczenia wyrazu *kompetencja*, definiowanego współcześnie w języku ogólnym jako 'zakres czyjejś wiedzy, umiejętności' (niem. *Kompetenz*, fr. *compétence*).

W kontekście rozważań o języku *kompetencja* oznacza zatem zakres czyjejś wiedzy i umiejętności językowych związanych z gramatyką danego języka, słownictwem, znajomością reguł tworzenia wyrazów oraz ich odmiany, zasad tworzenia prawidłowych zdań w danym języku.

Rozwinięta kompetencja językowa świadczy o poprawności językowej i jest jednym z warunków prawidłowej komunikacji, ale nie jest tożsama z umiejętnością sprawnego posługiwania się językiem. Co oprócz poprawności językowej wpływa na sprawną komunikację? Tego dowiesz się na s. 58.

Zastanów się

Jak oceniasz swoje kompetencje językowe?
Czy Twoje wypowiedzi są poprawne pod względem językowym?
Jakie są mocne/słabe strony Twoich wypowiedzi?
W jakich obszarach potrzebujesz wsparcia?

Zajrzyj na s. 55, aby przekonać się, czy popełniasz częste błędy językowe Polaków. Znajdziesz tam m.in. krótki test sprawdzający Twoje kompetencje językowe oraz wskazówki, gdzie szukać pomocy, gdy masz wątpliwości dotyczące poprawności językowej.

Pamiętaj: kompetencje językowe można skutecznie wzmocnić!

Poprawność językowa v. poprawność ortograficzna i interpunkcyjna

Poprawność ortograficzna i interpunkcyjna dotyczy zapisu tekstu, dlatego nie wchodzi ona w zakres poprawności ściśle językowej.

Poprawność językowa obejmuje:

- poprawną wymowę,
- dobór właściwych form wyrazów (poprawną odmianę wyrazów w języku),
- poprawną budowę zdań,
- poprawną budowę słów,
- właściwe rozumienie wyrazów,
- poprawne użycie związków frazeologicznych.

Źródło definicji oraz informacji o pochodzeniu wyrazu kompetencja: *Uniwersalny słownik języka polskiego*. pod red. S. Dubisza. Warszawa 2008.

O poprawności językowej zob. hasło *poprawność językow*a w *Nowym słowniku poprawnej polszczyzny PWN* pod red. A. Markowskiego (Warszawa 1999).

Sprawdź się!
Czy popełniasz częste błędy językowe Polaków?

1. *włączać* – jaka jest prawidłowa wymowa?
2. *czekaliśmy* – jaka jest prawidłowa wymowa?
3. *w 2021 roku* – jak prawidłowo odczytać tę datę?
4. Czy odmiana *iść: szłem, poszłem* jest prawidłowa?
5. Czy konstrukcje *jak żeśmy zjedli, kiedy żeśmy przyszli* są prawidłowe?
6. *Rozumieć, umieć* – jak prawidłowo brzmią formy 3. osoby liczby mnogiej czasu teraźniejszego?
7. *Status* v. *statut, efektowny* v. *efektywny, adoptować* v. *adaptować*? Co oznaczają wymienione wyrazy i dlaczego są mylone?
8. Czy nazwiska w języku polskim są odmienne?

Komentarz do testu

1. Prawidłowa wymowa [włonczać], nieprawidłowa [włanczać].
2. W języku polskim akcent pada zazwyczaj na 2. sylabę od końca, jednak w wyrazach typu *czekaliśmy* prawidłowy akcent pada na 3. sylabę od końca: *czekaliśmy*, nieprawidłowy akcent na 2. sylabie od końca: *czekaliśmy*.
3. Prawidłowe odczytanie *w dwa tysiące dwudziestym pierwszym roku*, odczytanie **w dwutysięcznym dwudziestym pierwszym roku* jest nieprawidłowe w tzw. normie wzorcowej, dopuszcza się ją jedynie w komunikacji potocznej.
4. Prawidłowa odmiana to: *szedłem, poszedłem*.
5. Konstrukcje: **jak żeśmy zjedli, *kiedy żeśmy przyszli* są niepoprawne (prawidłowo: *jak zjedliśmy, kiedy przyszliśmy*).
6. Prawidłowe formy to: *rozumieją, umieją* (niepoprawne: **rozumią, *umią*).
7. Wskazane pary wyrazów to tzw. paronimy, czyli wyrazy mylone pod względem brzmienia. Ich znaczenie sprawdzisz na stronie: https://sjp.pwn.pl/.
8. Tak, nazwiska w języku polskim są odmienne, choć istnieją wyjątki od tej zasady (np. *Hugo, Camus*). Nieodmienienie nazwiska, które jest odmienne, jest błędem.

Pogotowie językowe

Gdy masz wątpliwości dotyczące poprawności językowej, skorzystaj z pomocy poradni językowych lub literatury wskazanej na s. 57. Na stronach poradni znajdziesz bogate archiwum udzielonych odpowiedzi. Możesz również zadać pytanie specjalistom językoznawcom działającym w poradni:

Poradnia Językowa PWN: https://sjp.pwn.pl/poradnia.

Poradnia Językowa Uniwersytetu Śląskiego: http://www.poradniajezykowa.us.edu.pl/.

III.2. Kompetencja językowa w zarysie

Kompetencja językowa w ujęciu językoznawczym

W gramatyce generatywnej Noama Chomskiego w latach 60. XX w. kompetencja językowa oznaczała wrodzoną, nieuświadomioną znajomość języka charakteryzującą jego użytkowników. Tak rozumiana kompetencja językowa pozwala użytkownikom:

- rozumieć i wypowiadać nowe zdania, również takie, których nigdy wcześniej nie słyszeli;
- odróżniać zdania poprawne gramatycznie od zdań niegramatycznych;
- parafrazować wyrażenia dzięki sformułowaniu wyrażeń synonimicznych;
- rozpoznawać polisemię zdań.

Gramatyka generatywna zakłada model kompetencji językowej idealnego użytkownika języka.

Tak rozumianą kompetencję językową odróżnia się od performancji, czyli rzeczywistego posługiwania się językiem, która zależy również od wielu innych czynników, np. pamięci czy stanu zdrowotnego i psychicznego użytkownika języka.

Por. rozróżnienie kompetencji językowej i wykonania z rozróżnieniem *langue* i *parole* w ujęciu Ferdinanda de Saussure'a.

kompetencja językowa, ang. *linguistic competence*, zob. łac. *competentia* 'odpowiedniość, zgodność; uprawnienia do działania'

Zob. hasło *kompetencja językowa* w *Encyklopedii językoznawstwa ogólnego* pod red. K. Polańskiego.

Kompetencje językowe w XXI wieku

Osoba posiadająca kompetencje językowe w danym języku potrafi posługiwać się nim w dwóch obszarach, tj. zarówno tworzyć poprawne gramatyczne zdania, jak i odbierać oraz rozumieć zdania utworzone w danym języku.

Obecnie coraz więcej młodych osób ma problemy wynikające z niedostatecznie rozwiniętej kompetencji językowej (braku wystarczającej wiedzy i umiejętności z zakresu języka polskiego, umożliwiających poprawne formułowanie zdań oraz rozumienie komunikatów).

Już od ponad 20 lat w krajach wysoko rozwiniętych realnym problemem staje się **analfabetyzm funkcjonalny**, tj. nieumiejętność radzenia sobie w sytuacjach wymagających porozumiewania się za pomocą słowa pisanego, mimo opanowania umiejętności czytania i pisania. Nasilają się również problemy młodych osób z komunikacją ustną, zwłaszcza w sytuacjach oficjalnych.

Problemy te w rozmaitych analizach wiąże się wprost m.in. z rozwojem audiowizualnych środków masowego przekazu, o czym będzie mowa na s. 65.

Podstawowym, ale nie jedynym warunkiem właściwego używania języka jest **poprawność językowa.**

Rada Języka Polskiego

Od 1996 roku instytucja wydająca opinie we wszelkich sprawach dotyczących używania języka polskiego, w tym m.in. rozstrzygająca wątpliwości językowe, ustalająca zasady ortografii i interpunkcji.

https://rjp.pan.pl

Poprawnościowe S.O.S.

Literatura:

Nowy słownik poprawnej polszczyzny PWN, A. Markowski, red. Warszawa 1999.

A. Markowski: *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*. Warszawa 2008.

T. Karpowicz: *Kultura języka polskiego. Wymowa, ortografia, interpunkcja*. Warszawa 2009.

H. Jadacka: *Fleksja, słowotwórstwo, składnia*. Warszawa 2008.

A. Skudrzyk (online): *„Analfabetyzmy" współczesne*. Katowice 2004. http://uranos.cto.us.edu.pl/~tmjp/skudrzyk.pdf (data dostepu: 3.12.2021).

Zestawy ćwiczeń z kluczem odpowiedzi:

A. Hącia, B. Pędzich: *Język polski. 365 ćwiczeń z pisowni i wymowy. Ortografia, interpunkcja, wymowa*. Warszawa 2007.

Formy i normy, czyli poprawna polszczyzna w praktyce, K. Mosiołek-Kłosińska, red. Warszawa 2001.

III.3. Zwiększ swoje kompetencje komunikacyjne!

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Kompetencja komunikacyjna – czym jest?

Kompetencja komunikacyjna to najwyższy typ kompetencji językowej. Użytkownik języka osiąga ją wtedy, gdy potrafi posługiwać się językiem nie tylko w sposób poprawny pod względem gramatycznym, ale przede wszystkim adekwatny do sytuacji pozajęzykowej.

Osoba posiadająca rozwiniętą kompetencję komunikacyjną charakteryzuje się **sprawnością językową**.

Jak zwiększyć swoje kompetencje komunikacyjne i dzięki temu usprawnić komunikację?

Zacznij od garści przydatnych informacji teoretycznych na temat aktu komunikacji językowej na s. 61. Pomogą Ci one zrozumieć, na czym polega proces komunikowania się, jakie są elementy tego procesu, które warto wziąć pod uwagę, projektując swoją wypowiedź egzaminacyjną, pisząc wiadomość e-mailową do wykładowcy albo list motywacyjny podczas rekrutacji do wymarzonej pracy.

Dzięki nim będziesz mógł/mogła kształcić swoje umiejętności komunikacyjne w serii ćwiczeń praktycznych dedykowanych dla tej części podręcznika.

Sprawność językowa polega na:

- umiejętności przekazania tego, co chce się przekazać w sposób najlepszy z możliwych w danej sytuacji komunikatywnej,
- umiejętności osiągania w wypowiedzi zakładanych celów,
- umiejętności doboru środków językowych w zależności od sytuacji,
- umiejętności płynnego mówienia, łatwego tworzenia wypowiedzi.

Źródło: hasło sprawność językowa w *Nowy słownik poprawnej polszczyzny PWN*. A. Markowski, red. Warszawa 1999, s. 1750–1752.

III.3. Zwiększ swoje kompetencje komunikacyjne!

Kompetencje komunikacyjne – dlaczego warto je wzmacniać?

Zdolności komunikacyjne w języku ojczystym to jedna z kluczowych kompetencji w wymiarze europejskim, obok kompetencji matematycznych, umiejętności samodzielnego kształcenia się, kompetencji interpersonalnych, międzykulturowych, społecznych i obywatelskich.

Umiejętność sprawnego komunikowania się jest ważna w każdym zawodzie, niezależnie, czy w przyszłości wybierzesz pracę w mediach, szkolnictwie, instytucjach kultury, wydawnictwie, zostaniesz informatykiem/informatyczką, lekarzem/lekarką, czy będziesz prowadzić własną firmę. Gdziekolwiek będziesz pracować i jakkolwiek potoczy się Twoja kariera zawodowa, wysoko rozwinięte kompetencje komunikacyjne ułatwią Ci kontakt ze współpracownikami, z przełożonymi, klientami, uczniami itp.

Jeśli jeszcze zastanawiasz się nad tym, czy warto popracować nad rozwinięciem, usprawnieniem czy wzmocnieniem swoich kompetencji komunikacyjnych, odpowiedź jest tylko jedna – zerknij na schemat w prawym górnym rogu strony.

kompetencja komunikacyjna
=
sukces komunikacyjny
=
sukces zawodowy

Dla kogo ważne są kompetencje: językowa i komunikacyjna – czy tylko dla dziennikarzy?

Odpowiedź na te i inne pytania dotyczące kompetencji w zakresie komunikowania się znajdziesz w artykułach:

Anny Marszałek: *Doskonalenie kluczowych kompetencji jako wymóg współczesnego rynku pracy* (kliknij: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/40/id/841).

oraz

Krzysztofa Marcyńskiego: *Kompetencja komunikacyjna studentów dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego i Uniwersytetu Jagiellońskiego w wybranych sytuacjach społecznych* (kliknij:https://studiamedioznawcze.pl/Numery/2016_4_67/marcynski.pdf).

Dobra rada

Nawet jeśli nie jesteś mistrzem słowa, możesz krok po kroku poszerzać wiedzę o języku oraz rozwijać swoją sprawność językową i dzięki temu wzmocnić swoje kompetencje komunikacyjne!

III.3. Zwiększ swoje kompetencje komunikacyjne!

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Schemat aktu komunikacji językowej

Jesteś **nadawcą**, gdy to Ty coś mówisz lub piszesz.

Jesteś **odbiorcą**, gdy do Ciebie ktoś coś mówi lub gdy czytasz coś skierowanego do Ciebie.

Kod, czyli to, w jakim systemie znaków „zakodowałeś" swój komunikat, np. język polski, język angielski, litery alfabetu łacińskiego, emotikony, emoji, grypsera, alfabet Morse'a, alfabet Braille'a, język migowy itp.

Sposób **kontaktu** między nadawcą a odbiorcą, np. głosowy bezpośredni, głosowy za pośrednictwem telefonu, niebezpośredni: pismo, SMS, e-mail, list, tweet itp.

Komunikat, czyli „coś", co powiedziałeś lub napisałeś jako nadawca albo usłyszałeś lub przeczytałeś jako odbiorca.

Kontekst to ten obszar świata zewnętrznego, do którego odnosi się komunikat (np. współczesny film, gry komputerowe, sytuacja polityczna, COVID-19, nauczanie zdalne, pogoda).

Literatura:

R. Jakobson: *Poetyka w świetle językoznawstwa*. W: *W poszukiwaniu istoty języka*. T. II. Warszawa 1989, s. 81. Za: R. Przybylska: *Wstęp do nauki o języku polskim. Podręcznik dla szkół wyższych*. Kraków 2003, s. 20–21.

Dobra komunikacja krok po kroku

Już wiesz, jak wygląda schemat aktu komunikacji językowej i jakie są jego elementy składowe (jeśli nie wiesz – zajrzyj na s. 60).

Jeśli zależy Ci na sprawnej komunikacji (a już wiesz, że powinno Ci zależeć, bo to, czy i jakie kompetencje komunikacyjne posiadasz, ma wpływ nie tylko na Twoją codzienną komunikację z najbliższymi, ale także liczy się na rynku pracy), przeanalizuj, zapamiętaj i wykorzystaj garść wskazówek, jak zaprojektować i zrealizować dobrą wypowiedź.

Krok 1 ZOOM na nadawcę

To, kim i jaki jesteś, określa Cię jako nadawcę. Gdy rozmawiasz z kolegami czy koleżankami, jesteś jednym z nich, Wasze relacje są równorzędne, w wielu kwestiach rozumiecie się bez słów, używacie tych samych sformułowań, rozmawiacie swobodnie. Gdy jesteś na rozmowie kwalifikacyjnej, Twoja relacja względem odbiorcy (tu: pracodawcy) jest podrzędna. Używasz wtedy form oficjalnych, starasz się, by Twoja wypowiedź była poprawna, mówisz pełnymi zdaniami itp. Niejednokrotnie to Ty jako nadawca zajmujesz pozycję nadrzędną, np. gdy jesteś liderem podczas realizowania wspólnego zadania, jesteś klientem sklepu czy opiekunem na kinder party. W takich sytuacjach Twoje wypowiedzi są adekwatne do roli, jaką pełnisz w akcie komunikacji (formy zwrotów do rozmówcy, stopień oficjalności dostosowany do odbiorcy itp.).

KROK 2 ZOOM na odbiorcę

Zastanów się, do kogo kierujesz swoją wypowiedź, czyli kto jest jej odbiorcą? To, z kim się komunikujesz, wpływa na formę wypowiedzi, sposób, w jaki się wypowiadasz, o czym mówisz czy piszesz, jakiego medium używasz itp.
Projektując swoją wypowiedź, pomyśl o odbiorcy. Pomocne mogą być poniższe pytania:

- Czy jest to pojedyncza osoba czy większa liczba osób?
- Czy jest to kobieta, mężczyzna czy dziecko?
- W jakim wieku jest odbiorca?
- Jaka łączy Cię z nim relacja (rodzinna, zawodowa itp.)?
- Czy znasz tę osobę osobiście czy jest to dla Ciebie odbiorca anonimowy?
- Skąd pochodzi dana osoba?
- Jaki wykonuje zawód?

Pamiętaj!
Wiedza o odbiorcy ułatwia komunikację, pozwala lepiej zaprojektować wypowiedź, dostosować formę przekazu czy sposób mówienia. Kluczem do sukcesu komunikacyjnego jest dopasowanie wypowiedzi do odbiorcy.

W kontekście dobrej komunikacji „pochodzenie ma znaczenie"! Co to znaczy? Odpowiedź znajdziesz na s. 75.

KROK 3 ZOOM na komunikat: Co i jak chcę przekazać?

Przede wszystkim musisz wiedzieć, co chcesz przekazać odbiorcy. Jeśli wiesz, co chcesz powiedzieć, zastosuj maksymy konwersacyjne*:

- **zasada ilości** – mów tyle, ile potrzeba,
- **zasada jakości** – mów prawdę,
- **zasada odniesienia** – mów na temat,
- **zasada sposobu** – mów jasno, klarownie, zwięźle, w sposób uporządkowany, językowo poprawny.

* są to zasady sformułowane przez Paula Grice'a. O tym, czym są i czy są realizowane w realnej komunikacji, opowiada prof. Bogusław Skowronek:

III.3. Zwiększ swoje kompetencje komunikacyjne!

KROK 4 ZOOM na kod

Słowo? Pismo? Obraz? Abyś mógł się skutecznie porozumieć z odbiorcą, musicie posługiwać się tym samym kodem. Obecnie, pod wpływem rozwoju internetu, dominującym środkiem przekazu jest obraz, który wypiera słowo mówione i pisane.

Komunikacja zakłada kodowanie i dekodowanie informacji po stronie nadawcy i odbiorcy.

KROK 5 ZOOM na kontekst: co nas łączy, a co nas dzieli?

Kontekst wyznacza w komunikacji obszar możliwego zrozumienia bądź niezrozumienia między nadawcą a odbiorcą.

Im większa różnica wieku między rozmówcami, tym większe różnice poglądów, wyznawanych wartości, przekonań, wiedzy, zainteresowań, które utrudniają komunikację (ang. *generation gap* 'luka pokoleniowa').

KROK 6 ZOOM na kanał

Rozwój internetu wytworzył nowy sposób komunikacji (ang. *computer-mediated-communication*) – komunikację elektroniczną, medialną, czyli za pośrednictwem komputera.
Internet jako multimedialny oraz globalny kanał komunikacji między ludźmi (czat, lista dyskusyjna, forum dyskusyjne, poczta elektroniczna).

Komunikacja elektroniczna wypiera (lub już wyparła) wszystkie inne, bardziej tradycyjne, sposoby komunikacji (list, telegram, telefon).

Aby komunikacja była skuteczna, kanał komunikacji musi być wspólny dla nadawcy i odbiorcy. To ważne zwłaszcza w komunikacji międzypokoleniowej, w której uczestniczą tzw. cyfrowi „tubylcy" i „emigranci".

III.3. Kilka słów o kompetencji komunikacyjnej

Kilka słów o kompetencji komunikacyjnej

Twórcą terminu jest amerykański antropolog i socjolingwista Dell Hymes, który użył go w swoim wystąpieniu „On communicative competence" w 1966 r. w odniesieniu do umiejętności rodzimego użytkownika języka dostosowania swojej wypowiedzi do określonej sytuacji społecznej. Tak rozumiana kompetencja komunikacyjna była postrzegana jako uzupełnienie kompetencji językowej Noama Chomskiego. Dla Hymesa kompetencja komunikacyjna nie jest zdolnością wrodzoną, ale nabytą podczas kontaktów/relacji społecznych. Zakłada znajomość akceptowanych interakcji w różnych sytuacjach komunikacyjnych, zależnych m.in. od tradycji, kultury, osobowości rozmówców czy kontekstu.

Obecnie jest to termin ważny w glottodydaktyce. Używany jest także m.in. w psycholingwistyce czy w teoriach przyswajania mowy u dzieci. Co ważne, w literaturze istnieją różne definicje kompetencji komunikacyjnej, modele kompetencji komunikacyjnej (mowa o różnych komponentach takiego modelu).

We wskazanej poniżej literaturze znalazły się publikacje zawierające omówienie wybranych koncepcji i modeli kompetencji komunikacyjnej. Warto zapoznać się z zawartą w nich bogatą bibliografią na temat kompetencji komunikacyjnej i językowej. Niezależnie od różnic w sposobie definiowania kompetencji komunikacyjnej i możliwych modeli – wspólne dla nich jest przekonanie, że składnikami kompetencji komunikacyjnej są **wiedza** i **umiejętności.**

kompetencja komunikacyjna ang. *communicative competence*, por. językowa umiejętność komunikacyjna (ang. *language communicative ability*) a komunikacyjne użycie języka (ang. *communicative language use*)

Istotną kwestią jest również zagadnienie **międzykulturowej kompetencji komunikacyjnej**, która bezpośrednio wiąże się z grzecznością językową. Do tego zagadnienia powrócimy na s. 77.

Literatura:

A. Czechowska (online): *Kompetencja komunikacyjna w glottodydaktyce*, s. 13–19. https://www.ifp.uni.wroc.pl/data/files/pub-9024.pdf
S. Grabias: *Język w zachowaniach społecznych*, Lublin 1997.
I. Janowska: *Kompetencja komunikacyjna a glottodydaktyka*. „LingVaria" X (2015)/2 (20), s. 41–54.

III.4. Zwrot cyfrowy a nowe formy i sposoby komunikacji

Komunikacja elektroniczna

Internet zmienił i zmodyfikował rzeczywistość językową, zrewolucjonizował komunikację. Proces ten ciągle trwa, generuje nowe jakości komunikacyjno-językowe, „nowe media" szybko się starzeją.

Kiedyś – wcale nie tak dawno temu* – komunikacja możliwa była tylko w świecie realnym, rozmowy odbywały się w kontakcie bezpośrednim, face to face. Wpływ komunikacji cyfrowej jest przeogromny, dlatego coraz więcej trudności pojawia się w komunikacji w realnym świecie.

Czy zastanawiałeś się, jak wyglądał świat bez komputera, internetu, smartfonów, SMS-ów, komunikatorów, Facebooka?

Czy nowe wypiera stare, czy wzbogaca listę mediów już istniejących?

*** W 2021 r. minęło 30 lat od symbolicznej daty określającej początek internetu w Polsce – wysłania pierwszej wiadomości elektronicznej przez studenta Uniwersytetu Warszawskiego 17 sierpnia 1991 r.**

Zwrot cyfrowy zmienił świat, wprowadził nowe formy i sposoby komunikacji, w wielu obszarach zdominował komunikację międzyludzką, ale komunikacja w świecie cyfrowym **nie** zastąpiła komunikacji w świecie realnym, w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą.

> „Kontekst języka i jego użycia w internecie są ważne jako stanowiące środowisko powstawania nowego języka i nowych zwyczajów językowych."
>
> (Kita, 2016: 15)

Literatura:

M. Kita: *Język w internecie. Rozpoznanie stanu wiedzy*. W: *Język w internecie. Antologia*. Katowice 2016.

III.4. O cechach społeczności wirtualnych

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Pięć x A
Podstawowe cechy społeczności wirtualnych według Marka Smitha:

Aprzestrzenność – wirtualne działanie nie jest ograniczone przestrzennie, interakcje odbywają się ponad granicami terytorialnymi czy geograficznymi.

Asynchroniczność – komunikacja nie musi mieć miejsca w czasie rzeczywistym, najczęściej komunikacja uwzględnia opóźnienie w reakcji odbiorcy.

Acielesność – w komunikacji wirtualnej najważniejszy jest tekst, nie wpływa na nią cielesność – głos, intonacja, mimika, gest, ubiór (emocje zastąpione emotikonami).

Astygmatyczność – społeczności wirtualne nie są stygmatyzowane (płeć, rasa, wygląd fizyczny itp.).

Anonimowość – interakcje mogą być całkowicie anonimowe, odbiorca decyduje, w jakim stopniu chce pozostać anonimowy.

E-pokolenie dorosłych
(*Net Generation)*

Real life i *virtual reality* to dla e-pokolenia światy równoległe, niemożliwe do rozdzielenia. Wszystko dociera do niego za pomocą mediów, od dzieciństwa poznaje za ich pośrednictwem świat.

Ważne zagadnienia dotyczące funkcjonowania języka w internecie:

1. model komunikacji w internecie,
2. zróżnicowanie typologiczne komunikatów w internecie,
3. etykieta,
4. wykorzystanie różnych kodów w konstruowaniu tekstu,
5. koncentracja na emotikonach,
6. ekonomizacja języka,
7. specyficzność ortograficzno-interpunkcyjna tekstu internetowego (błędy czy nowa konwencja?),
8. implikacje języka internetowego i zwyczajów komunikacyjnych z przestrzeni wirtualnej dla języka i komunikacji in real life.

(Kita, 2016: 12–13)

M. Smith (online): *Voices from the Well: The Logic of the Virtual Common*. 1992. Za: M. Szpunar (online): *Społeczności wirtualne jako nowy typ społeczności – eksplikacja socjologiczna*. „Studia Socjologiczne" 2004, 2 (173), s. 107–108. http://www.magdalenaszpunar.com/_publikacje/2004/spolecznosci_wirtualne.htm

Zob. także: M. Kita: *Język w internecie. Rozpoznanie stanu wiedzy*. W: *Język w internecie. Antologia*. Katowice 2016, s. 24–25.

P. Sitarski: *Rozmowa z cyfrowym cieniem. Model komunikacyjny rzeczywistości wirtualnej*. Kraków 2002.

W. Pigla (online): *Webplemię – próba eksplikacji pojęcia*. „Kultura i Historia" 2012, nr 21. http:www.kulturaihistoria.umcs.lublin.pl/archives/3837.

III.5. Netykieta – poznaj kodeks kulturalnych zachowań w komunikacji elektronicznej!

Netykieta (*net* 'sieć' + etykieta) – kodeks kulturalnych zachowań w komunikacji internetowej

W komunikacji internetowej obowiązują specyficzne reguły konwersacyjne, swoisty internetowy *savoir-vivre*. Zasady te nie mają mocy prawnej, są przestrzegane, choć nie bezwyjątkowo i nie przez wszystkich użytkowników.

Netykieta wiąże się z zaleceniem dbałości o kulturę języka oraz szanowania innych.

Zasady netykiety nie są jednolite. Do stałych zasad należą:

- zakaz spamowania;
- zakaz wulgaryzmów i obrażania;
- zakaz powielania tych samych treści;
- zakaz zapisywania całych wyrazów wersalikami;
- nakaz przestrzegania norm poprawności;
- ograniczenie emotikonów („uśmieszków") i akronimów;
- konieczność ochrony własności intelektualnej.

Literatura:

A. Naruszewicz-Duchlińska: *Kultura zachowań językowych w internecie*. Warszawa 2019, s. 43–44.

Język w internecie. Antologia, pod redakcją naukową Małgorzaty Kity i Iwony Loewe (Katowice, 2016) zawiera 17 opracowań, poza wymienionymi w literaturze – także m.in. Stanisława Gajdy, Bożeny Witosz, Urszuli Żydek-Bednarczuk czy Aliny Naruszewicz-Duchlińskiej. Porusza niezwykle ważne problemy i zagadnienia dotyczące komunikacji w cyfrowym świecie – „będące fragmentami czy wycinkami «galaktyki języka internetu»"

Przykładowe zachowania niezgodne z netykietą:

hejtowanie – umieszczanie w internecie (na forach, czatach itp.) obraźliwych lub agresywnych komentarzy bez żadnej konstruktywnej krytyki. Hejt = mowa nienawiści. (na podstawie: https://dobryslownik.pl/slowo/hejtowa%C4%87/218678/, zob. A. Kukliński: *Hejt w Internecie jako zagrożenie bezpieczeństwa człowieka*: http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ceon.element-44d-d9189-749a-30bf-bdbc-51f91b6e5147)

trollowanie – umieszczanie w internecie (na forach, czatach itp.) napastliwych i/lub ośmieszających wpisów, zadawanie i powtarzanie kontrowersyjnych pytań w celu wywołania kłótni (na podstawie: https://dobryslownik.pl/slowo/trollować/222154/#znaczenie-235388)

spamowanie – wielokrotne wysyłanie niechcianej, niepożądanej korespondencji, zazwyczaj w celach marketingowych, za pośrednictwem poczty elektronicznej (na podstawie: https://www.uokik.gov.pl/konsument_w_sieci.php#faq962)

flooding – rodzaj ataku spamerskiego na forach, czatach itp., polega na wysłaniu do jednej osoby dużej liczby wiadomości o identycznej treści, pustych lub celowo zniekształconych. Takie wiadomości składają się z wielokrotnie powtarzanych liter, cyfr, znaków interpunkcyjnych lub emotikonów (na podstawie: http://pcfaq.pl/pr/czym-rozni-sie-floodowanie-od-spamowania/)

III.5. Język internetu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Podstawowe cechy języka internetu

- odejście od linearności i uporządkowania przyczynowo-skutkowego;
- brak założonego przesłania odautorskiego – forma nie jest ostateczna, komunikat nie jest kierowany do indywidualnego odbiorcy, o ostatecznej jego formie/sensie decyduje to, co dzieje się z nim w internecie;
- eliptyczność, skrótowość, lapidarność wypowiedzi;
- łączenie kodów werbalnych z ikonicznymi;
- łączenie cech kodu mówionego i pisanego;
- innowacje stylistyczne;
- innowacje leksykalne – uzupełnianie zasobu słownictwa (*lajkować, hejtować, tweetnąć*);
- odejście od klasycznych norm poprawnościowych, m.in. spowodowane szybkością wymian słownych (np. literówki, pomijanie znaków diakrytycznych).

Polszczyzna w internecie

Badania pokazują, że internautom nie jest obojętna kwestia poprawności językowej. Sygnałami dbałości o język są np. zwracanie uwagi na błędy, poprawianie błędów na forach internetowych.

> „Polszczyzna internetowa nie jest gorsza od stosowanej w bezpośrednich kontaktach […] Pospolite błędy okazują się takie same. Wydaje się, że jest ich ogrom, bo mamy do czynienia z bezmiarem słów […]".
>
> (Naruszewicz-Duchlińska, 2019: 34)

Na co najbardziej oburzają się internauci?

- błędy ortograficzne;
- brak polskich znaków diakrytycznych (naturalny proces ewolucji języka, językowa tendencja do oszczędzania wysiłku);
- użycie małych i wielkich liter, interpunkcja (rzadko);
- literówki;
- słownictwo (nadużywanie zdrobnień, nieumiejętne ich stosowanie);
- używanie wulgaryzmów.

Literatura:

B. Golus: *Fenomen rozmów internetowych i ich języka*. W: M. Kita, J. Grzenia, red.: *Dialog a nowe media*. Katowice 2004.
A. Naruszewicz-Duchlińska: *Kultura zachowań językowych w internecie*, Warszawa 2019.
B. Taras: *Anonim w Internecie, czyli o komunikacji incognito*. W: M. Kita, J. Grzenia, red.: *Dialog a nowe media*. Katowice 2004.
E. Zalewska-Greloch: *Polszczyzna internautów – poprawna czy... „wygodna"?*W: J. Podracki, E. Wolańska, red.: *Język w mediach elektronicznych*. Warszawa 2008.

III.5. Język internetu

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Język internetu – przybliżenie

Słowniczek

face to face 'twarzą w twarz'
face to monitor 'twarzą do komputera'
geek 'maniak'
like/unlike – lubić/nielubić, polubienie/niepolubienie
nerd 'osoba fascynująca się informatyką i grami komputerowymi'
Net Generation 'pokolenie sieci'
newbie 'osoba początkująca w danej dziedzinie, w żargonie informatycznym'
nick (ang. *nickname*) 'pseudonim'
noob 'nowicjusz, osoba niedoświadczona, ktoś, kto nie potrafi wykonywać najprostszych czynności (w grach komputerowych)'
offline 'poza zasięgiem internetu'
online 'z dostępem do internetu'
secondary orality 'wtórna oralność'
selfie 'fotografia autoportretowa (wykonywana najczęściej telefonem trzymanym w ręku)'
user 'użytkownik'

Neologizmy

liternet – połączenie sieci i literatury (słowo dotyczy związków literatury i internetu)
produser – osoba, która upowszechnia komunikaty w sieci
prosument – zbitka wyrazów „producent" lub „profesjonalista" i „konsument"

Skróty

IRL – *in real life* 'w realnym życiu'
VR – *virtual reality* 'rzeczywistość wirtualna'
CMC – *computer medieted communications* 'komunikacja za pośrednictwem komputera'
AI – *Artificial Intelligence* 'sztuczna inteligencja'
IT – *information technology* 'technologia informatyczna'

Najczęściej stosowane akronimy:

AFAIK – *as far as I know* 'z tego, co mi wiadomo'
ASAP – *as soon as possibile* 'tak szybko jak to możliwe'
BTW – *by the way* 'przy okazji'
LOL – *laughing out loud* 'głośno się śmiać'
DIY – *do it yourself* 'zrób to sam'
FYI – *for your information* 'do Twojej informacji'

(więcej: zob. A. Naruszewicz-Duchlińska: *Kultura zachowań językowych w internecie*. Warszawa 2019, s. 21; M. Sokół: *Emotikony. Wirtualne emocje. Zapis emocji w rozmowach prowadzonych w sieci*. Gliwice 2004).

III.6. Grzeczność językowa i niejęzykowa jako elementy kompetencji komunikacyjnej

Grzeczność językowa

- inaczej: **etykieta językowa**;
- część grzeczności ogólnej (inaczej: etykiety, *savoir-vivre'u*, bon tonu, zasad dobrego wychowania, kodeksu towarzyskiego);
- przyjęte w danej kulturze normy językowych zachowań w określonych sytuacjach pozajęzykowych;
- współtowarzyszy jej lub zastępuję ją tzw. grzeczność niejęzykowa (na czym ona polega, dowiesz się na s. 71);
- nie istnieje jedna „grzeczność" (więcej informacji o odmianach grzeczności oraz sposobach jej definiowania i rozumienia znajdziesz na s. 70).

Sytuacje pozajęzykowe, w których Polacy używają wyrażeń językowych uznawanych za grzecznościowe, to np.:

- powitanie,
- pożegnanie,
- podziękowanie,
- przeproszenie,
- pochwała,
- życzenia,
- gratulacje,
- komplement.

Werbalizacja szacunku wobec adresata w relacji nierównorzędnej:

- użycie form *pan/pani*,
- wymóg użycia form tytularnych (*Pani Profesor, Panie Dyrektorze*),
- formy niebezpośrednie: *Czy mógłby Pan?, Czy mogę prosić? Może zechcą Państwo..., Nie chcę sprawiać kłopotu, ale...*

Grzeczność językowa jest ważnym składnikiem **kompetencji komunikacyjnej** (zajrzyj na s. 63, jeśli chcesz przypomnieć sobie, czym jest kompetencja komunikacyjna).

Aby sprawnie posługiwać się językiem, niezbędna jest umiejętność zastosowania poprawnych pod względem gramatycznym zdań/wyrażeń dostosowanych do sytuacji pozajęzykowych, a także zasad grzeczności językowej obowiązujących w danej społeczności, co wiąże się ze znajomością obyczajów kulturowych obowiązujących w określonej społeczności.

Pamiętaj!

Przekraczanie norm grzeczności językowej powoduje, że jesteśmy narażeni na miano osoby niewychowanej, oceniani przez rozmówcę jako osoba o niskiej kulturze osobistej.

Gafa towarzyska (*faux pas*) – niestosowne zachowanie werbalne lub niewerbalne, które wynika z zapomnienia, roztargnienia lub nieuwagi, może się przydarzyć każdemu.

Od czego zależy forma językowych zachowań grzecznościowych?
Przede wszystkim od stopnia dystansu między partnerami komunikacji:

- **komunikacja oficjalna** (relacja *pan/pani*),
- **komunikacja nieoficjalna** (relacja na *ty*).

Sposób komunikacji wynika z relacji między rozmówcami (relacje równorzędne lub nierównorzędne).

Literatura:

M. Marcjanik: *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego* savoir-vivre'u. Warszawa 2009.

III.6. Grzeczność językowa i niejęzykowa jako elementy kompetencji komunikacyjnej

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

Grzeczność niejedno ma imię... Kilka uwag o odmianach grzeczności językowej

Pytanie, czy istnieje „grzeczność" czy „grzeczności" stawia Małgorzata Kita w artykule „*Grzeczność wszystkim należy, lecz każdemu inna". O wielości odmian grzeczności językowej* (Kita, 2016). Już sam tytuł wskazuje na odpowiedź – istnieją różne odmiany grzeczności. Ich wyodrębnienie następuje na podstawie odmiennych kryteriów.

Za Małgorzatą Marcjanik wyróżnić można **grzeczność językową (werbalną)**, czyli słowne formułowanie komunikatów grzecznościowych, oraz **niejęzykową (niewerbalną)**, która obejmuje grzeczność ponadjęzykową (na którą składają się: intonacja, natężenie i barwa głosu, tempo mówienia) oraz **grzeczność pozajęzykową** (do której zalicza się: gesty, mimikę, postawę i ruchy ciała, odległość od odbiorcy).

Ważne, by mieć świadomość, że grzeczność niejęzykowa towarzyszy zwrotom grzecznościowym lub je zastępuje. By komunikat grzecznościowy był dobry, tj. zgodny z zasadami grzeczności językowej, obie sfery (werbalna i niewerbalna) muszą być spójne. Słowa i czyny muszą być zgodne i adekwatne do sytuacji komunikacyjnej.

Wszelkie zakłócenia między tym, co mówimy i w jaki sposób to robimy, wpływają negatywnie na proces komunikacyjny. Przykładowo: jeśli składamy komuś gratulacje, naszym słowom powinien towarzyszyć uśmiech i wysoki ton, świadczący o radości, natomiast podczas składania kondolencji czy wyrazów żalu – odpowiedni wyraz twarzy i niski ton wypowiedzi, świadczący o współodczuwaniu smutku (Marcjanik, 2013:13–19).

Podział grzeczności ze względu na stopień jej powszechności społecznej:

- **grzeczność elementarna** – podstawowa, stosowana powszechnie w codziennych kontaktach, nabywana w drodze socjalizacji i podstawowej edukacji, np. użycie słów *proszę, dziękuję* i *przepraszam*, powitania, pożegnania, przedstawienie się, uścisk dłoni itp.;
- **uprzejmość/kurtuazja** – bardziej wyszukane formy wyrażania grzeczności, jest wyznacznikiem przynależności do elity, stanowi formę „kapitału kulturowego", którą zdobywa się latami podczas osobistej pracy człowieka (np. umiejętność wyrażania komplementów, składania życzeń, stosowania odpowiedniego szyku wyrażeń, używania figur retorycznych typu hiperbola czy eufemizm);
- **protokół dyplomatyczny i etykieta biznesowa** – sformalizowane zachowania grzecznościowe w określonych, elitarnych i prestiżowych środowiskach (np. sposób zwracania się do prezydenta, sędziego czy biskupa).

Zwrot grzecznościowy według M. Marcjanik = wypowiedź podlegająca zasadzie „nie wypada nie..."

Replikowanie aktów grzecznościowych

Pamiętaj! Normy kulturowe zobowiązują do odwzajemnienia grzeczności (np. podziękowania za życzenia, reakcji na powitanie, komplement itp., przyjęcie/odrzucenie przeprosin).

Literatura:

J. Iluk: *Nauczanie etykiety obcojęzycznej w ujęciu podstawy programowej z 2008 roku*. „Języki Obce w Szkole" 2013 (2), s. 70–79.
M. Kita: *„Grzeczność wszystkim należy, lecz każdemu inna". O wielości odmian grzeczności językowej*. „Postscriptum Polonistyczne" 2016, 1 (17), s. 193–212.
M. Marcjanik: *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa 2013.

Grzeczność niejęzykowa

Grzeczność nie wyraża się tylko poprzez słowa (tj. typowe dla danej kultury zwroty grzecznościowe), ale także niewerbalnie – poprzez sposób mówienia (barwę głosu, jego siłę, tempo, wysokość) oraz wyraz twarzy, mimikę, spojrzenie, postawę ciała i gesty.

Warto, abyś uświadomił/uświadomiła sobie, że to właśnie grzeczność niejęzykowa jest bardziej wiarygodna niż wypowiadane słowa – świadczy ona o prawdziwych intencjach rozmówcy oraz jego obyciu towarzyskim. Grzecznościowe zachowania niejęzykowe współwystępują z wieloma grzecznościowymi zachowaniami językowymi, np. uścisk dłoni podczas gratulacji, skłonienie głowy przy powitaniu.

M. Marcjanik przytacza dane, że na odbiór przekazywanej werbalnie informacji tylko w 7% wpływa jej treść, w 38% decyduje brzmienie głosu, natomiast w 55% – gesty, mimika, postawa ciała i wygląd mówiącego.

Wygląd – brak zharmonizowania wyglądu (sposobu ubierania się, uczesania, makijażu) z wiekiem, stanowiskiem, miejscem mówienia czy porą mówienia, a także nadmiar biżuterii, kolorów stroju traktowany jest jako niestosowne czy wręcz świadczące o nieznajomości zasad *savoir-vivre'u*.

Grzeczna twarz – twarz osoby, która utrzymuje kontakt wzrokowy z rozmówcą, dlatego za niegrzeczne uznaje się mówienie do drugiej osoby ze wzrokiem skierowanym w inną stronę, zwłaszcza jeśli patrzy się poza głowę odbiorcy.

Grzeczna mina – w neutralnych sytuacjach komunikacyjnych nie powinna wyrażać przesadnych emocji (zarówno złości, jak i zbytniej radości). Mina powinna wyrażać skupienie i aprobatę dla rozmówcy. Warto również pamiętać o uśmiechu, który zawsze odbierany jest pozytywnie.

Grzeczny ton wypowiedzi – mówienie nie za głośne, ani nie za ciche, nie za szybkie, nie za wysokim tonem. Najbardziej pozytywnie odbierany jest głos o ciepłej barwie i średnim rejestrze. M. Marcjanik porównuje go do głosu, jakim mówimy do płaczącego dziecka: *Co się stało, kochanie?*

Grzeczna postawa ciała – zwrócenie się przodem do osoby mówiącej. M. Marcjanik zwraca uwagę, że odwrócenie się tyłem do rozmówcy bez wyraźnego powodu jest przejawem lekceważenia (takie zachowanie może być wręcz obraźliwe). Również stanie lub siedzenie bokiem do mówiącego jest oznaką złych manier.

Grzeczne gesty – gesty zharmonizowane z wypowiadanymi słowami, przesadna gestykulacja nie tylko odciąga partnera od tego, co się mówi, ale też jest źle odbierana – pokazuje, że mówiący nie potrafi zapanować nad własnym ciałem.

Literatura:

M. Marcjanik: *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego* savoir-vivre'u. Warszawa 2009, s. 15–17.

III.6. Grzeczność językowa a pojęcie twarzy

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Grzeczność a troska o poszanowanie twarzy partnera

Pojęcie twarzy funkcjonuje we współczesnej socjolingwistyce dzięki Ervingowi Goffmanowi i jego książce *Człowiek w teatrze życia codziennego* (Goffman, 1981). Koncepcja twarzy Goffmana została przyswojona z gruntu psychologii i zmodyfikowana dzięki P. Brown i S. C. Levinsonowi. To właśnie im zawdzięczamy wyróżnienie dwóch aspektów goffmanowskiej twarzy, czyli **twarzy pozytywnej i twarzy negatywnej**. Człowiek w interakcji z drugą osobą tworzy określony rodzaj twarzy, ale także broni się przed jej zagrożeniem, jakie stanowią niektóre akty językowe ze strony interlokutora (m.in. krytyka, nagana, ironia, zwrócenie uwagi itp.).

Twarz pozytywna:

- wynika z wewnętrznej potrzeby do budowania pozytywnego wizerunku własnej osoby;
- wynika z wewnętrznej potrzeby do uchodzenia w oczach innych za lepszych, niż jesteśmy w rzeczywistości;
- tworzona jest w oparciu o przyjęty system wartości;
- cechuje się konwencjonalnością i obecnością myślenia stereotypowego.

Twarz negatywna:

- nie mieści się w konwencji, łamie stereotypy;
- wynika z wewnętrznej potrzeby niezależności i nieingerencji otoczenia w obraz samego siebie;
- jest próbą uznania dla własnej twarzy.

Klasyczna teoria grzeczności językowej **Penelope Brown** i **Stephena C. Levinsona** zakłada podział na:

- **grzeczność pozytywną** (*positive politeness*) – polega ona na dążeniu do zgody oraz wyrażaniu solidarności z rozmówcą. Wyraża się m.in. poprzez wykazywanie zainteresowania dobrym samopoczuciem rozmówcy, wymianę doświadczeń, wyrażanie podziwu, zachwytu, wdzięczności; obietnicę przyszłych usług, gościnność. Do zagrożenia „twarzy pozytywnej" dochodzi wtedy, gdy rozmówca nie czuje się szanowany (np. gdy się go krytykuje, zawstydza czy oskarża o coś).

- **grzeczność negatywną** (*negative politeness*), która wiąże się z unikaniem niezgody oraz tendencją do akcentowania własnej niezależności. Polega na unikaniu zachowań zastraszających (np. rozkazywania), wyrażaniu ubolewania, przeprosin za zachowanie zastraszające (obietnica poprawy, zaprzeczenie, ograniczenie) czy stosowaniu wyrażeń łagodzących stanowczość wypowiedzi. Gdy podważana jest wolność osobista, autonomia uczestnika komunikacji, dochodzi do zagrożenia jego „twarzy negatywnej" (np. gdy ktoś mu coś rozkazuje, czegoś zabrania lub coś na nim wymusza).

- **grzeczność przez unik** (*off record*) polega na mówieniu nie wprost, unikaniu jednoznaczności, niewyrażaniu w sposób wyraźny intencji (np. poprzez aluzje, sugerowanie, bycie dwuznacznym, używanie pytań retorycznych).

Omówienie tej teorii w kontekście interkulturowym przedstawia J. Linde-Usiekniewicz: *Językowe, międzyjęzykowe, kulturowe i międzykulturowe aspekty grzeczności*. W: M. Marcjanik, red.: *Grzeczność na krańcach świata*. Warszawa 2007, s. 23–28.

Literatura:

P. Brown, S. C. Levinson: *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge 1987.
E. Goffman: *The Presentation o f Self in Everyday Life*. Scotland 1956. Polskie wydanie: *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Tłum. H. Śpiewak, P. Śpiewak. Warszawa 1981.
B. Drabik: *Językowe rytuały tworzenia więzi interpersonalnej*. Kraków 2010.
M. Grabowska (online): *Konwencje grzecznościowe w dydaktyce języków obcych: Europejski system opisu kształcenia językowego a rzeczywistość (na przykładzie języka francuskiego)*. „Napis" Seria X, 2004, s. 349–358. https://rcin.org.pl/Content/56575/WA248_68699_P-I-2795_grabowska-konwencje.pdf
G. Zarzycka: *Mechanizmy interkulturowych zdarzeń komunikacyjnych, w których dochodzi do zagrożenia twarzy*. „Postscriptum Polonistyczne" 2019, 2 (24), s. 171–187.

Przełożony ma prawo zadać podwładnemu pytanie grzecznościowe: Co słychać dobrego?, podwładny nie powinien zwracać się w ten sposób do przełożonego.

Do osób pełniących funkcje zastępców (nazywanych przy użyciu cząstek *wice-, pro-, pod-*, np. *wicedyrektor, prodziekan, podporucznik*) zwracamy się tak jak do ich bezpośrednich przełożonych.

Witaj – bardzo popularna obecnie forma powitania, zakładająca relację na *ty* między rozmówcami. Zwrócenie się w ten sposób do adresata nieznanego (np. adresata pisma) świadczy o braku kompetencji komunikacyjnej.

Typową dla Polaków reakcją na komplementy jest zaprzeczenie (np. *Świetnie dziś wyglądasz. – Weź, przestań!*) oraz podawanie „kontrargumentów" (np. *Piękny płaszcz. – A wiesz, jaki stary?*). Poradniki dobrego wychowania zalecają w takich wypadkach podziękowanie (*Dziękuję./Miło mi.*) lub wzajemny komplement (*Ładnie dziś wyglądasz. – Ty również*).

Do polskiego zwyczaju językowego **nie** należy używanie w formule adresatywnej nazwiska (*Szanowny Panie Malinowski*).

Model polskiej grzeczności językowej szczegółowo omawia w swoich pracach Małgorzata Marcjanik, np. w poradniku *Mówimy uprzejmie* (2009) czy *Słowniku językowego savoir-vivre'u* (2020).

Podstawowe normy polskiej grzeczności (wynikające z orientacji na drugiego):

1. okazywanie szacunku partnerowi (zwłaszcza osobom starszym, kobietom, przełożonym) i umniejszanie roli nadawcy;
2. okazywanie zainteresowania sprawami ważnymi dla partnera i jego najbliższych (stanem zdrowia, wydarzeniami rodzinnymi itp.) – por. opis zasady solidarności z partnerem na s. 74.

(Marcjanik, 2001, za: Kita, 2016: 203)

Grzeczność wczoraj i dziś

Rok 1989, jako początek zmian ustrojowo-ekonomicznych w Polsce, to wyraźna granica w rozwoju obyczajów grzecznościowych. Nastąpiła wówczas zmiana określana jako **demokratyzacja obyczajów**. Największy wpływ na polską grzeczność wywiera kultura amerykańska (np. formy bezpośredniego zwracania się do rozmówcy). W kontekście dokonujących się zmian obyczajów grzecznościowych warto wspomnieć o zasadzie równości płci, która znosi zasadę wyróżniania kobiety poprzez okazywanie jej szczególnego szacunku.

Więcej na ten temat przeczytasz w pracy M. Marcjanik: *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa 2007, s. 26–34.

Literatura:

M. Marcjanik: *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego* savoir-vivre'u. Warszawa 2009. (źródło podanych przykładów grzeczności językowej).

M. Marcjanik: *Słownik językowego* savoir-vivre'u. Warszawa 2020.

M. Marcjanik: *W kręgu grzeczności. Wybór prac z zakresu polskiej etykiety językowej*. Kielce 2001. Za: M. Kita: „*Grzeczność wszystkim należy, lecz każdemu inna*". *O wielości odmian grzeczności językowej*. „Postscriptum Polonistyczne" 2016, 1 (17).

III.7. Grzeczność jako rodzaj gry

Grzeczność jako rodzaj społecznie akceptowanej gry

> „*Przyjmując, że grzeczność jest rodzajem racjonalnej współpracy partnerów komunikacji, trzeba uznać, że jest ona zarazem rodzajem akceptowanej społecznie gry*".
>
> (Marcjanik, 2006: 20)

Zasady gry grzecznościowej są przyswajane od dzieciństwa w rodzinie, później podczas edukacji w szkole oraz dzięki różnorodnym kontaktom z osobami o różnej pozycji zawodowej, społecznej itp. Osoba dwudziestokilkuletnia zna/powinna znać podstawowe obyczaje grzecznościowe obowiązujące w kulturze, w której żyje.

Reguły gry:

- zasada symetryczności zachowań grzecznościowych (zob. informacje o obowiązku replikowania aktów grzecznościowych na s. 70);
- zasada solidarności z partnerem – zakłada współodczuwanie i współdziałanie z partnerem (związek z empatią – komunikowanie smutku czy radości poprzez np. kondolencje czy gratulacje);
- zasada bycia podwładnym (realizowana poprzez umniejszanie własnej wartości; pomniejszanie własnych zasług; bagatelizowanie przewinień partnera i wyolbrzymianie własnej winy).

Zasady te po raz pierwszy opisała M. Marcjanik w podsumowaniu pracy: *Polska grzeczność językowa* (s. 271–275). Czytelnik znajdzie w nim konkretne przykłady wypowiedzi grzecznościowych realizujących wymienione zasady.

Pojęcie gry nawiązuje do pracy Ludwiga Wittgensteina (*Philosophische Untersuchungen*, 1953), w której wprowadził pojęcie gry językowej do badań filozoficznych.

Zob. L. Wittgenstein: *Dociekania filozoficzne*. Tłum. B. Wolniewicz. Warszawa 1972.

Omówienie m.in. gry językowej w ujęciu L. Wittgensteina zawiera monografia Beaty Drabik: *Językowe rytuały tworzenia więzi interpersonalnej*. Kraków 2010.

Znajomość i umiejętność stosowania zasad konwersacyjnych i grzecznościowych świadczy o kompetencji komunikacyjnej, a w szerszym znaczeniu także kompetencji kulturowej.

Grzeczność językowa jako przedmiot badań językoznawczych

Refleksja naukowa nad grzecznością językową ma kilkudziesięcioletnią tradycję – sięga lat 70. XX w. w lingwistyce światowej oraz lat 80. XX w. w badaniach polskich.

Literatura:

M. Marcjanik: *Polska grzeczność językowa*. Kielce 2002.
M. Marcjanik: *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa 2006.
M. Marcjanik: *Słownik językowego* savoir-vivre'u. Warszawa 2020.

Polska grzeczność na tle innych kultur

Zasady grzeczności językowej są charakterystyczne dla danej kultury, mają związek z mentalnością narodową i historią obyczajów.

Polacy w większości działań werbalnych i niewerbalnych **wyróżniają kobietę** („Panie mają pierwszeństwo"). Por. s. 73.

Polska gościnność – częstowanie, zachęcanie do jedzenia i picia („nie wypada odmówić"). Takie zachowanie dla Anglika, Holendra czy Francuza narusza ich autonomię/wolność.

Gesty w komunikacji międzykulturowej

Co oznacza kółko powstałe po złączeniu palca wskazującego i kciuka?

Polska („OK"), Japonia („pieniądze"), Francja, Belgia, Portugalia, Włochy („zero", „nic"), Iran („oko diabła"), Turcja, Malta, Ameryka Południowa (porównanie do intymnej części ciała), Grecja (określenie osoby homoseksualnej).

Pamiętaj! Gesty są niebezpieczne komunikacyjnie – w innej kulturze mogą oznaczać zupełnie co innego niż we własnej.

Interpretacja uśmiechu

Polak – uśmiecha się, gdy sądzi, że takie zachowanie jest dla niego z jakichś powodów korzystne.
Amerykanin – pokazuje, że świetnie sobie radzi w życiu.
Japończyk – ukrywa w ten sposób swoje kłopoty lub zmieszanie.

Zachowanie w sytuacji konfliktu

Francuskie zasady grzeczności w zakresie rozwiązywania konfliktów i sporów charakteryzują się unikaniem zachowań zastraszających (pogróżki) i stosowaniem wyrażeń, które łagodzą wypowiedź. Niestosowna jest także wszelka emocjonalność (złość, oburzenie, gniew).

Polacy preferują **kontakt osobisty** – szczerość, mówienie o sprawach osobistych, zwierzenia, narzekania (*Co słychać? Stara bieda... Jakoś leci, Lepiej nie mówić...*). W kulturze amerykańskiej (*keep smilling*) takie zachowanie oceniane jest negatywnie, osoba, która się skarży, oceniana jest jako nieradząca sobie z życiem.

Literatura:

M. Grabowska: *Konwencje grzecznościowe w dydaktyce języków obcych: Europejski system opisu kształcenia językowego a rzeczywistość (na przykładzie języka francuskiego)*. „Napis" Seria X, 2004, s. 349–358.
M. Kita: *„Grzeczność wszystkim należy, lecz każdemu inna". O wielości odmian grzeczności językowej*. „Postscriptum Polonistyczne" 2016, 1 (17), s. 193–212.
T. Siek-Piskozub: *Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna wyzwaniem dla glottodydaktyki*. „Lingwistyka Stosowana" 2012, nr 5, s. 95–108.
A. Żurek: *Grzeczność w polszczyźnie cudzoziemców*. Łask 2008.

Jak się witamy, żegnamy, przepraszamy? Kilka słów o aktach grzecznościowych w wybranych językach

Przestrzeganie zasad etykiety językowej jest istotnym warunkiem skutecznego porozumiewania się w obcym języku. Zasady te są specyficzne dla każdego języka, o czym warto pamiętać w kontakcie z obcokrajowcami.

Podstawowe formuły grzecznościowe są charakterystyczne dla danego języka, szablonowe, ograniczone liczebnie. Są bardziej lub mniej formalne. Wybór odpowiedniej formy grzecznościowej w języku obcym zależy m.in. od różnic kulturowych, stopnia zażyłości z rozmówcą, jego cech (wieku, płci, pełnionej roli społecznej, statusu społecznego). Wypowiedź może być oficjalna/neutralna/nieoficjalna, w większym lub mniejszym stopniu nasycona emocjonalnie.

Językowe zachowania grzecznościowe Małgorzata Marcjanik dzieli na: **bezwzględnie obowiązujące** (np. powitania, pożegnania), **obowiązkowe sytuacyjnie** (np. gratulacje, pozdrowienia) oraz **nieobowiązkowe** (np. komplementy).

Obok znajdziesz przykłady językowych zachowań grzecznościowych w językach polskim, angielskim i niemieckim (większość z nich przytaczam za: Iluk, 2013). Zwróć uwagę na ich formę. Zastanów się, w jakich sytuacjach i w kontakcie z jakim rozmówcą mogą/powinny być wykorzystywane. Zauważ także, że nie są to wszystkie formy grzecznościowe możliwe w danej sytuacji komunikacyjnej (por. np. inne formy powitania możliwe w języku polskim, jak *buongiorno* [*bondżorno*], *kłaniam się, pochwalony*).

powitanie
Dzień dobry. Dobry wieczór. Witaj. Cześć. Hej.
Good morning. Good afternoon. Good evening. Hi.
Guten Morgen. Guten Tag. Guten Abend. Hallo.

pożegnanie
Do widzenia. Cześć. Pa. Pa, pa.
Goodbye. See you. Bye-bye.
Auf Wiedersehen. Tschüs. Ade. Ciao.

pożegnanie przed nocą
Dobranoc.
Good night.
Gute Nacht.

życzenia dodawane do aktu pożegnania
Cześć, trzymaj się.
Bye, bye, take care.
Tschüs, mach's gut.

zapewnienie ponownego spotkania dodawane do aktu pożegnania
Do widzenia. Do jutra.
Good bye, until tomorrow. Bye. See you tomorrow.

podziękowanie
Dziękuję. Dzięki.
Thank you. Thanks.
Besten (Vielen) Dank. Danke.

przepraszanie
Przepraszam. Sorry. Sorki.
I'm sorry. Sorry. Excuse me.
Entschuldigung. Sorry.

Literatura:

J. Iluk: *Nauczanie etykiety obcojęzycznej w ujęciu podstawy programowej z 2008 roku*. „Języki Obce w Szkole" 2013 (2), s. 70–79.
M. Marcjanik: *Normy regulujące językowe zachowania grzecznościowe*. W: *W Kręgu grzeczności. Wybór prac z zakresu polskiej etykiety językowej*. Kielce 2001, s. 37–44.

III.8. Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna jest kompetencją złożoną, obejmuje m.in. umiejętność sprawnej komunikacji z partnerami należącymi do innych obszarów kulturowych. Komunikacja zakłada wiedzę na temat innych kultur, świadomość, że własna kultura nie jest jedyna i najlepsza.
W kontekście rozważań na temat grzeczności językowej międzykulturowe kompetencje komunikacyjne będą się wiązały także ze znajomością zasad grzeczności typowych dla kultury danego narodu.

Czy istnieją uniwersalia grzecznościowe?

Do uniwersalnych zasad grzeczności należą m.in.:

- poszanowanie godności („twarzy") drugiego człowieka;
- życzliwość;
- troska o dobre samopoczucie partnera komunikacji.

Nie należy oceniać obcych naszej kulturze obyczajów grzecznościowych. *Inaczej nie znaczy gorzej**.

Interkulturowe zdarzenie komunikacyjne to spotkanie przedstawicieli różnych społeczności, tj. osób różniących się od siebie pod względem kulturowym.
Niepełna wiedza rozmówców o sobie lub jej brak może spowodować „zagrożenie twarzy", czyli sytuację, gdy któryś z uczestników komunikacji wywoła u swojego rozmówcy negatywny efekt emocjonalny (poczucie niepewności, bezsilności, zażenowania, zawstydzenia, upokorzenia itp.). Najdotkliwiej odczuwane są zdarzenia wynikające z mowy nienawiści.

Lista problemów związanych z grzecznością z perspektywy interkulturowej jest bardzo długa. Warto wymienić chociaż kilka, by uświadomić sobie złożoność tych zagadnień:

- „relacje między kobietą a mężczyzną,
- relacje między członkami rodziny,
- relacja starszy – młodszy, przełożony – podwładny […],
- sposób okazywania emocji […],
- sposoby zwracania się do partnera komunikacji;
- sposoby nazywania osób, o których mowa; tytulatura […],
- sposoby rozpoczynania i kończenia rozmowy,
- rola i formy pytań grzecznościowych,
- gesty grzecznościowe i gesty naruszające normy grzeczności […]".

(Marcjanik, red., 2007: 12)

* Taką myśl wyraziła autorka artykułu pod tym tytułem.

Literatura:

M. Marcjanik, red.: *Grzeczność na krańcach świata*. Warszawa 2007.
M. Marcjanik, red.: *Grzeczność nasza i obca*. Warszawa 2005.
E. Pernal: *Inaczej nie znaczy gorzej*. W: M. Marcjanik, red.: *Grzeczność na krańcach świata*. Warszawa 2007, s. 37–51.
T. Siek-Piskozub: *Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna wyzwaniem dla glottodydaktyki*. „Lingwistyka Stosowana" 2012, nr 5, s. 95–108.
G. Zarzycka: *Mechanizmy interkulturowych zdarzeń komunikacyjnych, w których dochodzi do zagrożenia twarzy*. „Postscriptum Polonistyczne" 2019, 2 (24), s. 171–187.

Rozdział IV
Jak skutecznie się porozumieć? Fortunność i etyka w komunikacji

Autorki: Katarzyna Wyrwas, Katarzyna Sujkowska-Sobisz, Joanna Przyklenk

Spis treści

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?
IV.1.1. Czy tylko mowa służy do komunikacji? 79
IV.1.1. Formy komunikowania w świecie 81
IV.1.2. Jak działają słowa? 86
IV.1.2. Akty mowy 90
IV.2. O skuteczności i etyczności komunikacji
IV.2.1. Po co mówić? O intencji mówienia 94
IV.2.1. Perswazyjna funkcja mowy w kontekście innych zadań języka 97
IV.2.2. Jak to powiedzieć? Niech intencja stanie się rzeczywistością 98
IV.2.2. Mechanizmy perswazji językowej – wybrane zagadnienia 101
IV.2.3. Komunikowanie etyczne, czyli jakie? 104
IV.2.3. Etyka w komunikacji – współmyślenie, współmówienie, współsłuchanie 105
IV.3. W świecie konfliktów
IV.3.1. Dlaczego dochodzi do konfliktu? 108
IV.3.1. Przyczyny i rodzaje konfliktów 110
IV.3.2. Jak unikać konfliktów? 111
IV.3.2. O potrzebie dobrego słuchania 113
IV.3.3. Czy zawsze warto unikać konfliktów? 114
IV.3.3. Negatywne i pozytywne podejście do konfliktu 115
IV.3.4. Co robić, kiedy konflikt już jest? 116
IV.3.4. Mamy konflikt?! Między tradycją a innowacją 117

Mnich Arnold

Czy zdarza Ci się kłócić z innymi? Nie wiesz, jak wybrnąć z konfliktu, nie raniąc rozmówców? Tybetański mnich Arnold wskaże Ci, jak w trudnych sytuacjach zachować spokój i nie dać się ponieść emocjom. Spokój ducha i umysłu jest bardzo ważny w komunikacji międzyludzkiej, która ze względu na swoją dynamikę potrafi zaskoczyć i wyprowadzić odbiorcę z równowagi. Będziesz musiał m.in. wydostać się z zamkniętego pomieszczenia i wspiąć się na szczyt góry.
W tym rozdziale m.in. dowiesz się, jak porozumiewać się bez przemocy i tworzyć skuteczne komunikaty.
Po zgłębieniu treści rozdziału: kliknij w mistrza, który zabierze Cię na przygodę w górskie i wyboiste rejony komunikacji!

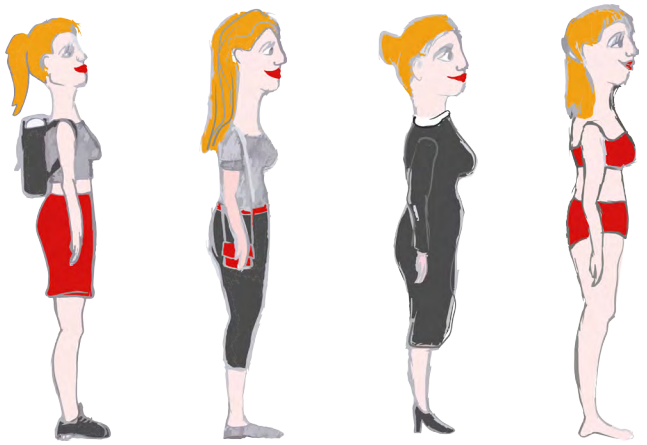
IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

IV.1.1. Czy tylko mowa służy do komunikacji?

W naszym codziennym życiu ważne, a czasem nawet konieczne jest porozumiewanie się z innymi ludźmi, czyli coś, co w językoznawstwie nazywa się **komunikacją**. Porozumiewa się ze sobą nawzajem i z nami także wiele istot żywych, w tym nasze zwierzęta domowe. Możemy się komunikować przy użyciu różnych sposobów – dźwiękowo, graficznie, gestami, mimiką, tonem głosu, a nawet zapachami – w zależności od możliwości i potrzeb.

Kiedy ktoś gwiżdże pod domem lub rzuca kamykiem w okno, aby kolega wyszedł, porozumiewa się z nim – wprawdzie bez słów, ale za pomocą znanych obu osobom sposobów. Niektórzy wybierają tylko czyjś numer telefonu, „puszczają sygnał", aby dać znać o czymś określonym, np. o możliwości rozmowy, odpowiednim na to czasie, komunikując: *Już jestem wolny*, *Mogę teraz rozmawiać*, *Zadzwoń* itp. Znaczące może być pukanie do drzwi, jeśli ludzie nadadzą sposobom pukania umowny sens (np. 3 razy – pauza – 2 razy). Kolejne sposoby porozumiewania się to niebędące słowami symbole: emotikony w komunikacji elektronicznej i oznaczenia w przestrzeni publicznej (WC, znak przystanku komunikacji miejskiej czy metra), znaki drogowe, szyldy na sklepach, etykiety na produktach.



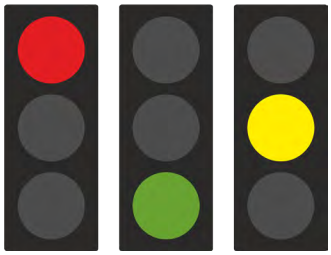
Rys. 2. Różne sposoby ubierania się

Powszechnie znany jest kod świateł ulicznych składający się z trzech znaków, z których jeden został utrwalony również w wyrażeniach językowych: *zielone światło* (d*la kogoś, dla czegoś*) to inaczej specjalne przywileje, pierwszeństwo, udogodnienia dla kogoś albo dla realizacji czegoś; mówimy też, że *zapalamy komuś*, *czemuś*, *dla kogoś*, *dla czegoś zielone światło*, gdy dajemy komuś zezwolenie na coś, otwieramy przed kimś lub przed czymś możliwości rozwoju. Światło zielone to informacja uniwersalna podobnie jak czerwone, dodatkowo utrwalone na znaku STOP.

źródło: https://pl.wikipedia.org/wiki/Metro_w_Warszawie#/media/Plik:Warsaw_Metro_logo.svg

Rys. 1. Logo metra w Warszawie

Sposób ubierania się i dobór kolorów przez ludzi bywają znaczące, bo mogą określać nasz stosunek do polityki, religii, mody, ujawniać zainteresowania, hobby, zawód, poglądy, wiek, miejsce zamieszkania. Kod ubraniowy ma złożone reguły związane z różnymi kwestiami, jak stosowność czy moda – z tego względu często trzeba m.in. dopasować odzież do pogody lub okoliczności (np. spotkania w sytuacji nieformalnej lub oficjalnej), a poczucie estetyki powoduje, że ludzie dobierają poszczególne elementy garderoby tak, by pasowały do siebie kolorystycznie i stylowo, a barwy czy styl były też odpowiednie do wieku osoby.



Rys. 3. Sygnalizacja świetlna

Rys. 4. Znak STOP

IV.1.1. Czy tylko mowa służy do komunikacji?

Zadanie 1.
W jaki sposób przekażesz gestami następujące komunikaty?

Kocham Cię!
Bardzo Cię proszę!
Nie rób tego, nie wolno!
Do widzenia!

Istnieją także inne systemy znaków służące ludziom do porozumiewania się w sytuacjach, kiedy komunikacja językowa jest z różnych powodów niemożliwa, jak kod Morse'a – wykorzystujący kanał wzrokowy lub słuchowy, alfabet Braille'a – umożliwiający osobom niewidomym pisanie i odczytywanie tekstów, język migany – używany do komunikacji z osobami głuchymi za pomocą ruchów dłoni i palców oraz ust.

Rys. 5. Kod Morse'a

A	·—	O	· ·	3	···—·
B	—···	P	·····	4	····—
C	·· ·	Q	··—·	5	———
D	—··	R	· ··	6	·····
E	·	S	···	7	——··
F	·—·	T	—	8	—····
G	——·	U	··—	9	—··—
H	····	V	···—	0	————
I	··	W	·——	.	··——··
J	—·—·	X	·—··	,	·—·—
K	—·—	Y	·· ··	?	—··—·
L	———	Z	··· ·	!	————
M	——	1	·——·	&	· ···
N	—·	2	··—··		

źródło: https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Morse_code?uselang=pl#/media/File:EB1911_Telegraph_-_Morse_alphabets_-_American_code.jpg

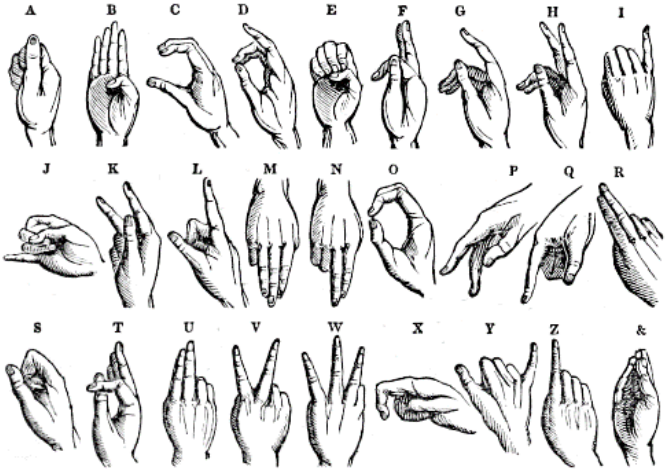
Rys. 6. Alfabet Braille'a

źródło: https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Braille?uselang=pl#/media/File:ATM_keypad_with_braille.jpg

Zadanie 2.
Co może oznaczać podniesienie ręki?
Połącz sytuacje z działaniami

podczas lekcji	pozdrowienie
w restauracji	chęć zabrania głosu
na ulicy	chęć kupienia licytowanego towaru
w trakcie aukcji dzieł sztuki	przywołanie obsługi

Rys. 7. Język migany



źródło: https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Sign_languages?uselang=pl#/media/File:American_Pocket_Library_of_Useful_Knowledge_-_Alphabet_for_the_Deaf_and_Dumb.png

Mimo że istnieje wiele sposobów komunikowania się nawet bez słów i wiele ważnych informacji jest przekazywanych również w sposób pośredni przez różnego rodzaju symbole czy akcesoria, nadal za najbardziej doskonałe, wartościowe i sprawne uznajemy porozumiewanie się za pomocą języka.

Zadanie 3.
Pomyśl, w jakich sytuacjach, w jaki sposób i po co porozumiewasz się z ludźmi. Co chcesz przekazać swojemu otoczeniu i co ludzie mogą wyczytać z Twojego wyglądu? Jakich gestów używasz i w jakich sytuacjach posługujesz się gestami? Jak ubrać się na egzamin czy rozmowę w sprawie pracy?

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.1.1. Formy komunikowania w świecie

Komunikacja

Komunikacja to porozumiewanie się podejmowane przez nadawcę i odbiorcę w określonym kontekście, przekazywanie myśli w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania. Wymiana sygnałów (symboli) wymaga istnienia i użycia wspólnego kodu, znanego uczestnikom sytuacji komunikacyjnej. Wśród ludzi komunikacja dokonuje się przede wszystkim za pomocą znanego uczestnikom **kodu językowego** będącego systemem znaków umownych występujących w dwóch postaciach: mówionej i pisanej. Porozumiewanie się obejmuje także **kody niewerbalne** (za: Skudrzyk i Urban, 2000: 137–138):

- **kinezyczny** – elementy ruchowe wykorzystywane w komunikacji ustnej, czyli mimika i gesty;
- **prozodyczny** – związany z intonacją, która pozwala wyrażać uczucia i emocje za pomocą m.in. akcentu, tempa mówienia, tonu, modulacji głosu, a także siły głosu, przedłużania niektórych głosek, rytmu, barwy głosu, stosowania pauzy, co sprawia, że w wypowiedzi, w zależności od sposobu artykułowania, wyrażamy nowe sensy;
- **proksemiczny** – nadający znaczenie przestrzeni, odległości między rozmówcami w zależności od ich zażyłości albo sytuacji (publicznej czy prywatnej);
- **graficzny** – na który składają się np. emotikony, charakter pisma, rodzaj i wielkość czcionki, którą stosujemy;
- **kulturowy** – system symboli, metafor, skojarzeń, wartości i przekonań panujący w danej społeczności.

Wskazówka metodyczna:

Trzeba przypomnieć młodzieży, że **mimika** i **gesty** nie są uniwersalne. Zwłaszcza gesty mają związek z daną kulturą i to, co w jednym kraju jest neutralne, w innym może być np. obraźliwe. Kolejną kwestią jest **odległość** rozmówców od siebie – skracanie dystansu może powodować zakłopotanie i dyskomfort osoby, z którą rozmawiamy, ponieważ nadmierna bliskość może naruszać jej przestrzeń prywatną. Warto zwrócić uwagę na różnice w interpretowaniu **sposobu mówienia** – w Europie Środkowej podniesiony głos kojarzy się z konfliktem, a w Europie Południowej to normalny sposób nieantagonistycznego porozumiewania się. **Kod graficzny** również wymaga komentarza, zwłaszcza w czasach, gdy w komunikacji elektronicznej masowo wykorzystuje się emotikony. Warto uświadomić młodzieży, że nie są one stosowne w korespondencji z osobą o wyższej randze społecznej, czyli np. z profesorem. Użytkownicy internetu na pewno będą w stanie odwołać się do netykiety, która również zwraca uwagę na sposób zapisu, co odzwierciedla się np. w zakazie ciągłego pisania wiadomości wielkimi literami, nadużywania znaków interpunkcyjnych oraz emotikon czy w ustaleniach dotyczących stosowania polskich znaków (zob. np. https://pl.wikipedia.org/wiki/Netykieta). Można też spytać o powody, dla których czcionka Comic Sans Serif ośmiesza użytkownika. Kolejnym tematem do dyskusji jest komunikacja międzykulturowa, która uświadamia istnienie różnic w **kodzie kulturowym** między poszczególnymi narodami – odwołań do innych wartości, symboliki, używania specyficznych metafor, kolokacji czy odmiennego poczucia humoru, symboliki kolorów, gestów. Uwzględnianie tego typu różnic ma niebagatelny wpływ na skuteczne i przyjazne porozumiewanie się, bez kłopotliwych nieporozumień.

Kliknij, by przeczytać artykuł

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.1.1. Formy komunikowania w świecie

Ciekawostka:

Badania Edwarda T. Halla pozwoliły nam wieloaspektowo spojrzeć na kwestie odległości między rozmówcami i jej znaczenie w komunikacji. Oto fragment jednej z publikacji amerykańskiego antropologa i etnologa ukazującej różne punkty widzenia wpływające na jakość porozumienia się:
„W Ameryce Łacińskiej odległość wzajemnego oddziaływania jest znacznie mniejsza niż w Stanach Zjednoczonych. […] ludzie nie są zdolni rozmawiać ze sobą w sposób nieskrępowany, jeśli nie są bardzo blisko siebie, w takiej prawie odległości, jaka w Ameryce Północnej wywołuje odczucia seksualne albo wrogie. W efekcie, kiedy Latynos w trakcie rozmowy się przysuwa, Amerykanin się odsuwa. Stąd mieszkańcy Ameryki Południowej uważają, że jesteśmy sztywni, zimni, zamknięci w sobie i nieprzyjaźnie nastawieni. My z kolei stale mamy im za złe, że dyszą nam w twarz, pchają się i opryskują nas śliną" (Hall, 1987: 179).

Ciekawostka:

„[…] w wioskach na południu Indii, w których można wyróżnić nawet dwadzieścia różnych kast, pojedynczy zwrot grzecznościowy może mieć dokładnie jedno znaczenie (np. nadawca jest niżej w hierarchii od odbiorcy), ale zakładać przy tym dwadzieścia różnych reguł stosownego użycia. Na przykład członkowie jednej kasty mogą używać go tylko w odniesieniu do kuzynów, inni – tylko w odniesieniu do powinowatych itd." (Levinson, 2010: 28).

Wśród dziedzin wiedzy zajmujących się komunikowaniem ważne miejsce zajmuje pragmatyka, którą interesuje język w działaniu. Pragmatyka traktuje język jako narzędzie służące do porozumiewania się między ludźmi, opisuje sposoby jego użycia, intencje tych użyć i skuteczność, a także relacje między znakami a ich użytkownikami (nadawcą, odbiorcą), reguły przyporządkowujące wyrażenia językowe określonym sytuacjom. Często analizy pragmatyczne zwracają uwagę na postawę nadawcy, który, przystosowując się do określonej roli komunikacyjnej, dokonuje wyboru środków językowych w zależności od konwencji językowej obowiązującej w danej sytuacji. Wybór ten jest obrazem stosunku nadawcy do rzeczywistości, a także zróżnicowania języka, w tym zwłaszcza słownictwa, pod względem: stylistycznym, socjalnym (środowiskowym), zawodowym, terytorialnym, chronologicznym, idiolektalnym.

Właściwie używając języka, mówimy w sposób **sprawny**. O jakości porozumiewania się decyduje poziom sprawności komunikacyjnej użytkowników języka. **Sprawność komunikacyjna** polega na umiejętności przekazywania tego, co się chce przekazać, w sposób, który jest najodpowiedniejszy w danej sytuacji. Mówić lub pisać sprawnie – to znaczy z całej gamy dostępnych środków językowych wybierać te, które pozwalają najlepiej dotrzeć do odbiorcy i sprawiają, że reaguje on w sposób oczekiwany przez nadawcę, oraz tworzą jego pozytywny obraz. Osiągnięcie sprawności komunikacyjnej wymaga wiedzy o języku w zakresie: znajomości i umiejętności stosowania słownictwa i gramatyki, różnorodności środków językowych, zróżnicowania języka (wiedzy na temat zróżnicowania współczesnej polszczyzny). Sprawne posługiwanie się językiem wymaga także, aby brać pod uwagę czynniki pozajęzykowe, takie jak:

- **temat** rozmowy, który wpływa na **dobór słów** (słownictwo specjalistyczne, naukowe);
- **sytuację** mówienia (gdzie i z kim rozmawiamy, czy sytuacja jest oficjalna czy nie);
- **stosunek** między nadawcą a odbiorcą (**role społeczne** partnerów komunikacji), który wpływa na kształt wypowiedzi – inaczej zrelacjonujemy to samo wydarzenie koleżance, rodzicom, nauczycielowi czy pracodawcy, a inaczej opiszemy je, zeznając w sądzie jako świadek; inaczej zwracamy się do osób, które mają wyższą lub niższą niż my rangę społeczną;
- **intencję**, czyli cel, skutek, do jakiego ma doprowadzić komunikacja, co wymaga dobrania odpowiednich środków językowych, argumentów, strategii.

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.1.1. Formy komunikowania w świecie

Na sprawność komunikacyjną składają się 4 elementy:

1. Sprawność systemowa oznacza opanowanie systemu językowego, czyli umiejętność budowania gramatycznie poprawnych zdań, konstruowania form wyrazowych, co pokrywa się z pojęciem kompetencji językowej N.A. Chomskiego. Zwykle sprawność tę dziecko osiąga w wieku 6 lat, wykazując w warunkach codziennej komunikacji doskonalone przez całe życie umiejętności w zakresie poprawnej wymowy, odmiany wyrazów, tworzenia słów oraz budowy zdań.

2. Sprawność społeczna to umiejętność doboru środków językowych odpowiadających poziomowi intelektualnemu odbiorcy oraz roli, jaką odgrywa on w danej grupie; sprawność społeczna rozwija się przez całe życie, ponieważ wciąż wchodzimy w nowe role społeczne (dziecko, uczeń, koleżanka, mąż, matka, pracownik, dyrektorka, nauczyciel). „Sprawność ta jest ukoronowaniem wiedzy o języku i o społeczeństwie" (Grabias, 1997: 320).

3. Sprawność sytuacyjna polega na umiejętności posługiwania się językiem w sytuacjach wytworzonych przez społeczeństwo. Jest to dostosowanie wypowiedzi, używanych środków językowych do konkretnej sytuacji mówienia oraz do wszystkich elementów składających się na nią, jak temat rozmowy, miejsce, czas, obecność lub nieobecność odbiorcy, kanał przekazu (ustny, pisemny), sposób przekazu informacji (dialog, monolog, opowiadanie, opis itd.), typowe w danej sytuacji akty i gatunki mowy.

Rys. 8. Sprawność komunikacyjna

4. Sprawność pragmatyczna jest to umiejętność takiego budowania wypowiedzi, aby osiągnęła ona zamierzony przez nadawcę cel, a także zdolność do językowego wyrażania emocji, ocen, woli, wyznawanych wartości, informowania, przekonywania, nakłaniania do działania. Sprawność pragmatyczna jest doskonalona od najmłodszych lat, nawet w formie przekazów niewerbalnych (zob. Skudrzyk i Urban, 2000: 131–132; Grabias, 1997: 316–323).

Opanowanie wszystkich typów sprawności „umożliwia pełne uczestnictwo w komunikacji i decyduje o powodzeniu wypowiedzi" (Grabias, 1997: 323).

„Trzeba zauważyć, że proces **socjalizacji** jednostki rozpoczyna się od opanowania **sprawności pragmatycznej**. Dziecko jako nadawca komunikatów w kontaktach z matką przekazuje chcenia i informuje o stanach emocjonalnych, najpierw za pomocą symptomów i sygnałów niejęzykowych, następnie, wraz z pojawieniem się systemu językowego, za pomocą swoistych wypowiedzi. Elementy tego systemu pojawiają się około pierwszego roku życia, a w wieku sześciu lat system językowy jest już w pełni ukształtowany. Narasta on w procesie interakcji toczącej się w kilku zaledwie sytuacjach codziennego życia i w jednym tylko układzie ról społecznych, wyznaczonych nadrzędną rangą matki i członków rodziny oraz podrzędną rangą dziecka.

Sytuacja interakcyjna dziecka zmienia się diametralnie wraz z rozpoczęciem życia szkolnego (w przedszkolu, w klasie zerowej i w pierwszych klasach szkoły podstawowej), kiedy to zachodzi konieczność opanowania nowych **ról społecznych** (pojawiają się role wynikłe z rang równorzędnych) i narasta potrzeba korzystania z monologu. Najpóźniej wykształca się **sprawność społeczna**" (Grabias, 1997: 323).

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.1.1. Formy komunikowania w świecie

Rola społeczna

Forma wypowiedzi zależy w dużym stopniu od roli społecznej nadawcy i odbiorcy. Jak stwierdza Stanisław Grabias (1997: 253–254): „Niemal w każdej sytuacji społecznej wyodrębniają się i utrwalają wzory zachowań regulujące porządek interakcji […]. Wzory te, w teorii interakcji nazwane «rolami społecznymi», są czynnikiem stabilizującym zachowania".

Role te zależą od trwałości kontaktu (wielokrotny, powtarzający się, jednokrotny, sporadyczny) i od stopnia oficjalności (kontakt oficjalny w instytucji, nieoficjalny, indywidualny, właściwy życiu potocznemu), od społecznych rang uczestników interakcji (równorzędne, nadrzędno-podrzędne).

Społeczne role trwałe występują w kontaktach oficjalnych w sytuacjach służbowych i zawodowych (rangi równorzędne: dyrektor – dyrektor, lekarz – lekarz; rangi nierównorzędne: przełożony – podwładny, nauczyciel – uczeń, duchowny – wyznawcy itd.), a także w kontaktach nieoficjalnych, jak sytuacje rodzinne i towarzyskie (rangi równorzędne: ojciec – matka, brat – siostra; przyjaciel – przyjaciel; rangi nierównorzędne: dziadek – wnuczek, teściowa – synowa, rodzice – dziecko itd.).

Społeczne role nietrwałe uwidaczniają się w sytuacjach oficjalnych, gdy dochodzi do kontaktów osób nieznajomych, osób spotkanych w pociągu, teatrze, na ulicy itp. (rangi równorzędne), a także w relacjach między petentem a urzędnikiem załatwiającym sprawę, sprzedającym a kupującym (rangi nierównorzędne); w kontaktach nieoficjalnych o randze równorzędnej można mówić w przypadku spotkanych przypadkowo znajomych.

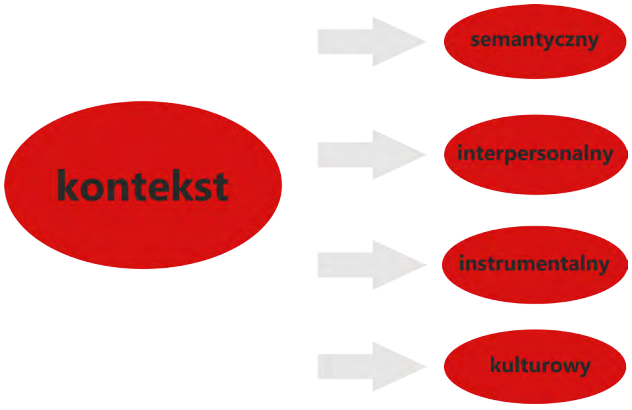
W każdej z wymienionych sytuacji i interakcji międzyludzkich obowiązują inne wzorce komunikowania, inne też akty mowy przysługują poszczególnym osobom, których zachowania są oceniane jako grzeczne czy stosowne w danym kontekście.

Komunikowanie nie odbywa się w próżni, a na wiele decyzji nadawców związanych z formą wypowiedzi, a także na proces odkodowywania komunikatów przez odbiorców, ma wpływ kontekst.

Kontekst

Kontekst jest definiowany jako jeden za składników aktu mowy, jego otoczenie sytuacyjne, które pozwala na właściwą interpretację tego, co zostało zakomunikowane.

K. Wyrwas, K. Sujkowska-Sobisz (2005: 89):
„Kontekst jest to pojęcie nieostre, może być interpretowane globalnie lub sytuacyjnie (jednostkowo). W pierwszym znaczeniu kontekst jawi się jako świat wypełniony tworzącymi wypowiedzi ludźmi – ludzie ci mają społeczną, kulturową i indywidualną tożsamość, dysponują określoną wiedzą, mają swoje cele, przekonania, pragnienia i wchodzą między sobą w kontakty. W drugim ujęciu kontekst jest interpretowany jako jeden ze składników aktu komunikacji i symbolizuje wszystkie parametry sytuacyjne towarzyszące aktowi komunikacji".



Rys. 9. Rodzaje kontekstów

IV.1. Jak i dlaczego się komunikujemy?

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.1.1. Formy komunikowania w świecie

Główne rodzaje kontekstów wskazali Aleksy Awdiejew i Zbigniew Nęcki w swej typologii pragmatyczno-kontekstowej analizy wypowiedzi (Nęcki, 2000: 92; Skudrzyk i Urban, 2000: 92–93):

1. **Kontekst semantyczny** (inaczej językowy albo lingwistyczny) to wypowiedzi poprzedzające dany akt komunikacji (bezpośrednio lub dużo wcześniej i przechowywane w pamięci) mające wpływ na to, jak zostanie zrozumiany, odczytany przez odbiorcę.
2. **Kontekst interpersonalny** to układ sił między nadawcą a odbiorcą decydujący o tym, jak zmienia się znaczenie wypowiedzi zależnie od tego, kto i do kogo ją kieruje; mogą to być relacje emocjonalne (np. życzliwość, awersja, nastawienie emocjonalne albo neutralność) albo typ kontaktu między partnerami komunikacji (formalny, nieformalny, służbowy, intymny itd.).
3. **Kontekst instrumentalny** (zadaniowy) – dotyczący działalności pozasłownej, zespół odniesień zwiększający czytelność tekstów, który warunkuje odpowiednie odczytanie różnych zachowań komunikacyjnych (np. kontekst towarzyszący podniesieniu ręki decyduje o znaczeniu tego zachowania: w klasie, na ulicy, w restauracji, podczas aukcji, w sejmie).
4. **Kontekst kulturowy** obejmuje obszar doświadczeń życiowych uczestników komunikacji wynikających z ich przynależności kulturowej, wspólnotowej, pochodzenia społecznego, biografii, warunków życiowych (cywilizacyjnych), czyli np. przyzwyczajenia, zwyczaje czy ograniczenia komunikacyjne związane z narodowością, mentalnością, religijnością, wyznawanymi wartościami.

K. Wyrwas, K. Sujkowska-Sobisz (2005: 92):
„Analizowanie kontekstu kulturowego aktów komunikacji i zmian w jego zakresie jest możliwe przynajmniej w dwóch ujęciach: **synchronicznym** (zachowania komunikacyjne w różnych kulturach np. anglosaskiej, słowiańskiej czy orientalnej) oraz **diachronicznym** (zachowania komunikacyjne w tej samej kulturze, ale w różnym czasie, np. porozumiewanie się przedstawicieli kultury śródziemnomorskiej w średniowieczu i obecnie)".

K. Wyrwas, K. Sujkowska-Sobisz (2005: 91):
„**Kontekst językowy (lingwistyczny, semantyczny)** Awdiejew i Nęcki traktują dwojako. **W rozumieniu wąskim** do kontekstu zaliczają oni jedynie te wypowiedzi, które były zrealizowane przez określone dwie osoby konwersujące w konkretnej rozmowie. **W ujęciu szerokim** formą kontekstu byłyby wszystkie teksty, które pojawiły się w trakcie wszystkich kontaktów osób uczestniczących w bieżącej konwersacji, a więc pewien dorobek konwersacyjny danej grupy osób".

K. Wyrwas, K. Sujkowska-Sobisz (2005: 94):
„**Sygnały kontekstualizacyjne** – elementy rzeczywistości pozwalające na tworzenie pewnej ramy, w obrębie której powinien dokonywać się proces interpretacji danego aktu komunikacji. Sygnały te stanowią postrzegalne cechy aktu komunikacji i odsyłają do wiedzy kontekstowej użytkowników języka. Są to na przykład: intonacja, wybór słów i struktur składniowych, zmiany stylu wypowiedzi. Istnienie tych sygnałów jest warunkowane kulturowo, np. w kulturze słowiańskiej podniesienie głosu w trakcie rozmowy sugeruje zaistnienie sytuacji konfliktowej (kłótni), natomiast podobny sygnał kontekstualizacyjny w kulturze śródziemnomorskiej wcale nie musi mieć takiego znaczenia (Włosi, uchodzący za ludzi o żywiołowym temperamencie, często podnoszą głos i intensywnie gestykulują nawet w trakcie zwykłych, codziennych rozmów)".

IV.1.2. Jak działają słowa?

Wypowiedzenia, które kierujemy do pojedynczych osób lub zbiorowości, to inaczej akty mowy. Są to najmniejsze jednostki w językowym porozumiewaniu się. W nauce o języku i komunikowaniu się osobę, która tworzy wypowiedź, nazywa się **nadawcą**, bo nadaje komunikat, adresata zaś nazywa się **odbiorcą**, ponieważ komunikat odbiera. W formie aktów mowy nadawcy przekazują odbiorcom **komunikaty**, wykorzystując znany sobie system znaków językowych. Aby powstał konkretny akt mowy, nadawca musi skierować do odbiorcy komunikat, musi istnieć między nimi jakaś forma **kontaktu**, a więc kontakt wzrokowy czy słuchowy, uczestnicy aktu komunikacji powinni się też posługiwać wspólnym **kodem**, czyli np. porozumiewać się w jednym języku, który każdy z nich zna, albo np. znać różne języki, które są użyte w jednej rozmowie. Komunikat musi być osadzony w jakimś **kontekście**, czyli w znanej rzeczywistości pozajęzykowej, otoczeniu, aby ludzie mogli zrozumieć lub domyślić się, o czym ktoś mówi, do czego się odnosi. Bardzo często właściwe zrozumienie sensu czyjejś wypowiedzi zależy od tego, czy znamy i rozumiemy sytuację lub warunki komunikacji, a także czas, w jakim akt mowy był wypowiedziany. Kontekst często wymusza pojawienie się określonego aktu mowy i sprawia, że wypowiedzi powinny przybrać określony kształt. Kiedy umiera człowiek i odbywa się ceremonia pogrzebowa (jest to kontekst), sytuacja wymaga wypowiedzi o szczególnym charakterze – mowy pogrzebowej, która zgodnie z oczekiwaniami odbiorców będzie zawierać pozytywne wypowiedzi o zmarłym, pochwałę jego życia albo nastąpi próba nadania sensu jego śmierci.

Ciekawostka:

Niektóre akty mowy są podobne w wielu kulturach, ale są również kultury nieznające pewnych aktów mowy. Anna Wierzbicka (1999: 235) podaje przykłady z Australii, gdzie np. w różnych plemionach Aborygenów nieobecne są podziękowania, a prośbie nie można odmówić. Yolngu uważają, że ludzie robią coś, ponieważ tego chcą, a zatem nie trzeba im dziękować, albo robią coś, gdy mają wobec kogoś zobowiązania wynikające z pokrewieństwa, czyli zrobić to muszą, a inni członkowie rodziny mają obowiązek się odwzajemnić i wyświadczają im przysługi. Z tych samych powodów rodzinnych w języku Walmatjari używanym w zachodniej Australii występuje akt mowy pośredni między prośbą a rozkazem zwany *japirlyung*. O ile w wielu społeczeństwach możliwe jest odrzucenie prośby, a proszący nie może być pewny, że to, o co prosi, zostanie wykonane, *japirlyung* jest takim jej rodzajem, którego nie można zignorować, bo opiera się na relacji pokrewieństwa obejmującej wszystkich członków społeczności (Wierzbicka, 1999: 236–237).

Zadanie 4.

Kto i w jakiej sytuacji może podziękować w taki sposób?	Do kogo lub do jakiej sytuacji pasują takie gratulacje?	Kto i w jakiej sytuacji użyje takich przywitań?
składamy podziękowania *wyrazy wdzięczności kieruję do...* *Bóg zapłać* *serdecznie dziękuję* *dziękuję* *dzięki* *dzięks* *thanx*	*proszę przyjąć serdeczne gratulacje* *gratuluję* *graty* *gratki*	*dzień dobry* *dzieńdoberek* *witam* *witka* *cze* *elo* *serwus* *siema* *siemka* *gitara siema* *szczęść Boże*

Akty wykonawcze (performatywne)

Naukowcy zastanawiający się nad używaniem języka przez ludzi zauważyli, że istnieją zestawienia słów, które są w stanie zmienić rzeczywistość. Jest wyraźna różnica między wypowiedziami zmieniającymi nasze życie a stwierdzeniami, które jedynie informują.

Wypowiedzenie określonych słów, zdań lub napisanie czegoś sprawia, że para staje się małżeństwem, pieniądze i domy stają się własnością kogoś innego, jakiś człowiek zostaje ministrem, dzięki ustawie pewne czynności mogą lub nie mogą być wykonywane, po podpisaniu umowy kupna-sprzedaży ktoś przestaje być, a ktoś inny staje się właścicielem domu, samochodu itp., po wypełnieniu formalności związanych z adopcją ludzie zostają rodzicami dziecka, wyrok wydany przez sąd sprawia, że osoba ponosi karę (np. pozbawienia wolności) albo może być uznana za niewinną.

IV.1.2. Jak działają słowa?

Wypowiedzi, które powodują zmiany w świecie, nazywa się performatywnymi, czyli wykonawczymi aktami mowy. Do aktów wykonawczych zalicza się także obietnice, prośby czy rozkazy, które są „czynieniem za pomocą słów", bo tworzą nową rzeczywistość poprzez swoje skutki – spełnienie prośby czy obietnicy, wykonanie rozkazu.

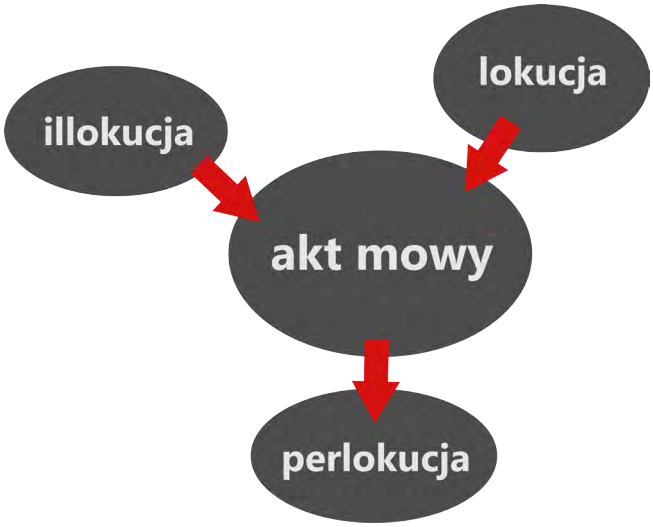
Rys. 10. Emotka *proszę*

Rys. 11. Emotka *dziękuję*

Akty performatywne widoczne są szczególnie na gruncie prawa, ponieważ ustawy, kodeksy, rozporządzenia, konstytucje i inne akty prawne ustalają zasady funkcjonowania obywateli w państwie, zmieniają reguły, poszerzając lub ograniczając możliwości działania, ustalają, jakie czyny są karalne, kto jest uprawniony do wykonywania danych obowiązków itd. Na gruncie prawa kościelnego wypowiedziami performatywnymi są np. akty nadania imienia na chrzcie, ślubu kościelnego, śluby zakonne, kanonizacja (akt kościelny, na mocy którego osoba zmarła zostaje uznana za świętą) (zob. Grodziński, 1980).

IV.1.2.1. Akt mowy – jak to jest zrobione?

Twórca teorii aktów mowy, John Austin, wyróżnił w akcie mowy trzy składniki albo aspekty: lokucję, illokucję i perlokucję. Omówimy je dokładniej.

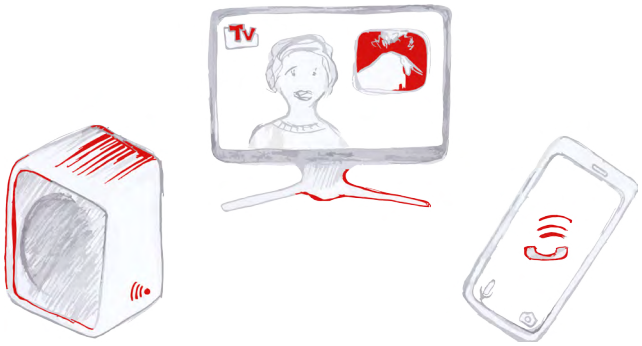


Rys. 12. Aspekty aktu mowy

Aby coś zakomunikować nadawcy, trzeba to wyartykułować, zaprezentować, czyli sprawić, że nasz komunikat zaistnieje w świecie. Aspekt **lokucyjny** odnosi się do samego wytworzenia wypowiedzi, która to czynność może przybierać różne formy w zależności od medium przekazu.

Jeśli **piszemy**, mamy szansę na przemyślenie tego, co chcemy komuś przekazać, na staranniejsze skomponowanie tekstu, na właściwszy dobór słów, a nawet na korektę końcową. W komunikacji bezpośredniej, **mówionej**, akty mowy powstają często spontanicznie, bez przygotowania, a nawet w stresie, co może sprawiać, że nie są idealnie poprawne albo zrozumiałe, dlatego wymagają od nadawcy wprowadzania poprawek na bieżąco i/lub skłaniają odbiorcę do zadawania pytań, wskutek czego nadawca powtarza treści w innej, bardziej zrozumiałej formie, może dopowiedzieć brakujące elementy wzbogacające zasób informacji, wytłumaczyć fragmenty wypowiedzi, które wcześniej były niejasne.

Rys. 13. Szum komunikacyjny



Na poziomie lokucyjnym może występować tzw. **szum informacyjny**, przyczyniający się do zakłócenia komunikacji i w konsekwencji do nieporozumień. Przyczyna tych zakłóceń może leżeć po stronie medium albo uczestników sytuacji komunikacyjnej. Jeśli rozmawiamy w miejscu, gdzie panuje hałas, głos nadawcy nie dociera do odbiorcy albo dociera fragmentarycznie, przez co wypowiedź może nie być zrozumiana wcale lub ktoś może ją zrozumieć inaczej, niż zakładał nadawca.

Podobnym przykładem jest rozmowa przez telefon komórkowy przy słabym zasięgu albo tak częste w czasach pandemii spotkania online, gdy sieć jest przeciążona, sprzęt nie działa wystarczająco sprawnie itp. Zakłócenia mogą też być spowodowane niewystarczającą znajomością kodu przez nadawcę lub

IV.1.2. Jak działają słowa?

odbiorcę, np. gdy któryś z rozmówców używa słów nieznanych drugiemu albo słów znanych, lecz w niewłaściwym znaczeniu, niepoprawnie lub buduje zdania w sposób zagmatwany, źle odmienia wyrazy. Inną trudną sytuacją mogą być problemy logopedyczne rozmówców powodujące nieprawidłową wymowę.

Drugim poziomem aktu mowy jest aspekt **illokucyjny**, czyli fakt, że mówiąc lub pisząc, kierujemy się jakąś intencją, mamy cel, który chcemy osiągnąć dzięki wypowiedzi. Różnego typu akty mowy mają określone cele komunikacyjne.

Za pomocą prośby czy rozkazu chcemy skłonić odbiorcę – w łagodniejszy czy bardziej kategoryczny sposób – do zrobienia lub niezrobienia czegoś; używając pytania, pragniemy się czegoś dowiedzieć, zdobyć informacje (przynajmniej standardowo); wysyłając zaproszenie, chcemy, aby ktoś uczestniczył np. w ważnym wydarzeniu, które organizujemy; przepraszając, próbujemy naprawić relacje z innymi.

Zadanie 5.

W jaki sposób wyrazisz następujące akty mowy we wskazanych sytuacjach?

rada	do koleżanki w sklepie z odzieżą
pozdrowienia	do rodziców narzeczonej
skarga	do kierownictwa restauracji
obietnica	do młodszej siostry
groźba	do osoby zaczepiającej Cię na ulicy
przysięga	do rodziców, którzy nie chcą Ci pożyczyć auta
pochwała	do sąsiada z grzecznym psem
toast	do babci na urodziny

Cel wypowiedzi może być wyrażony wprost lub w taki sposób, że odbiorca musi się domyślić, czego chcemy. To bezpośrednie i pośrednie akty mowy.

Bezpośrednim aktem mowy jest zwrot do kogoś w formie pytania: *Czy mógłbyś mi zrobić herbaty?* lub za pomocą zdania z czasownikiem w formie rozkazującej: *Zrób mi herbaty*. Często dla złagodzenia prośby czy rozkazu zdanie takie wypowiadamy tonem proszącym albo nawet dodajemy czasownik: „proszę", np. *Bardzo Cię proszę, przestań hałasować. Zamknij okno, proszę.* Odbiorca najprawdopodobniej zrozumie nasz przekaz, ponieważ potrzeba w formie prośby wyrażona jest wprost, słownie, a także ma formę typową, przyjętą dla takich wypowiedzi (tu np. pytanie *Czy mógłbyś...?*).

Nie zawsze jednak swoje cele komunikujemy wprost. Wyobraź sobie sytuację, gdy mówisz: *Chce mi się pić*, ale nie dostajesz nic do picia, bo odbiorca uznał Twoją wypowiedź za stwierdzenie faktu, a nie za prośbę, i jest przekonany, że sam rozwiążesz problem.

Tego typu zdania nazywamy **aktami mowy pośrednimi**, czyli takimi, które wymagają, aby odbiorca odpowiednio zinterpretował przekazywane informacje, domyślił się, czego chcemy. Jeśli nie poprosimy wystarczająco wyraziście, jednoznacznie, możemy nie osiągnąć celu. Ktoś mówi: *Zimno mi*, oczekując, że jego towarzysz podróży w pociągu zamknie okno, ale jeśli nie powiemy wprost, bezpośrednio, czego oczekujemy, nie ma pewności, że odbiorca zrozumie nas właściwie – może np. zaproponować, żebyśmy założyli kurtkę. Innym przykładem pośredniego aktu mowy może być zdanie: *Pada deszcz*. Odbiorca w zależności od sytuacji (np. przed wyjściem z domu), a także od relacji, jakie łączą go z nadawcą (np. matka mówi do syna), lub od tonu głosu czy intonacji odczyta tę wypowiedź jako radę lub ostrzeżenie, a nie tylko jako informację, stwierdzenie dotyczące stanu pogody.

Ciekawy przykład pośredniego aktu mowy podano w *Małym słowniku terminów z zakresu socjolingwistyki i pragmatyki językowej* (Skudrzyk i Urban, 2000: 12):

„[...] pytanie *Czy masz zegarek?* zależnie od sytuacji pragmatycznej możemy rozumieć jako:

1. pytanie o posiadanie zegarka;
2. pytanie o godzinę;
3. pytanie – «sondę» o to, czy prezent w postaci nowego zegarka ucieszy naszego rozmówcę;
4. upomnienie rozmówcy, że zabrał nam już zbyt wiele czasu; lub
5. że jest już zbyt późno na rozmowę, spotkanie, wyjście itp.".

IV.1.2. Jak działają słowa?

Ciekawostka

„Interesujący w tym kontekście jest akt mowy chwalenia się, nie w każdej kulturze musi on mieć charakter pośredni, jak w kulturze polskiej, w której mówienie o sobie dobrze wprost jest niestosowne (na przykład chwalenie się, mówienie o sobie dobrze w kulturze japońskiej uważane jest za obraźliwe, w amerykańskiej zaś nie tylko nie jest naganne, ale nawet wskazane)". (Skudrzyk i Urban, 2000: 12–13).

Perlokucja – efekty komunikacji

Trzeci aspekt aktu mowy nazywa się **perlokucyjnym** i wiąże się z dodatkowym oddziaływaniem danej czynności językowej na odbiorcę, wywołaniem efektu w postaci wykonania czynności albo wywołania reakcji emocjonalnej za pomocą wypowiedzi, wywarcia wpływu na przekonania, postawy czy zachowanie odbiorcy.

Kiedy kogoś chwalimy, chcemy, aby poczuł się doceniony za to, jaki jest, jak wygląda, co zrobił. Naszym celem w akcie mowy chwalenia może być też sprawienie, że odbiorca będzie czuł do nas sympatię i wdzięczność, a w efekcie chętnie zrobi coś dla nas, jeśli będzie taka potrzeba. Efekt perlokucyjny może być zamierzony lub niezamierzony. Czasem nadawca działa w jak najlepszych intencjach: wydaje mu się, że pochwali odbiorcę, a tymczasem efekt będzie zupełnie inny – młodszy odbiorca poczuje się obrażony, np. zdaniem *Nie wyglądasz na więcej niż 40 lat*, przy czym to samo zdanie dla 60-latka będzie komplementem, a żartem – dla osób postronnych.

IV.1.2.2. Jak być skutecznym w komunikacji?

Badacze języka wymieniają kilka warunków koniecznych do tego, aby akt mowy był **udany**, **fortunny**, czyli aby cel komunikacji został osiągnięty. Jednym z nich jest istnienie konwencjonalnej procedury, która dokładnie określa okoliczności i kompetencje osób biorących udział w danym akcie.

Mianowania czy powołania kogoś na jakieś stanowisko może dokonać tylko osoba do tego uprawniona, np. premier, minister itp., a procedura taka wymaga użycia aktu mowy w formie dokumentu urzędowego, jakim jest mianowanie czy powołanie. Warunkiem koniecznym przekazania w spadku swojego majątku jest przede wszystkim bycie właścicielem majątku, więc nie możemy formalnie przekazać komuś w spadku wieży Eiffla, jeśli do nas nie należy.

Fortunność często dotyczy pośrednich aktów mowy, które – jako że są wyrażone nie wprost – wymagają, aby odbiorca odpowiednio je zinterpretował, odkrył intencje nadawcy, aby mógł na nie odpowiednio zareagować, np. zachować się tak, jak pragnie nadawca. Warto pamiętać, że istnieją również takie akty pośrednie, jak wypowiedzi manipulujące. W takim wypadku odczytanie intencji przez odbiorcę jest równoznaczne z niepowodzeniem nadawcy – powoduje, że manipulacyjny akt mowy przestaje być fortunny, nie działa na nadawcę.

Każdy akt mowy ma inne warunki sprawiające, że jest skuteczny, czyli właściwie zrozumiany i wywołujący odpowiednie reakcje, np. w postaci działania odbiorcy. Fortunny żart powinien wywoływać śmiech odbiorców – lecz nie będzie taki, jeśli odbiorcy nie znają kontekstu wypowiedzi, nie rozumieją aluzji do jakichś wydarzeń, książek, filmów, nie znają znaczeń słów wieloznacznych. Gdy na pytanie: *Jak poszło twoim uczniom na egzaminie poprawkowym?* odpowiemy żartem: *O, to nie orły...*, możemy nie zostać zrozumiani, jeśli rozmówca nie zna przenośnego znaczenia rzeczownika *orzeł* 'człowiek bystry, zdolny'.

Zadanie 6.

Kto może skutecznie użyć danego aktu mowy? Połącz wykonawcę z wypowiedzią.

wyrok	producent, sprzedawca
gwarancja	generał
ustawa	papież
kanonizacja	ksiądz, urzędnik stanu cywilnego
ślub	parlament
rozkaz	sąd

Kolejnym warunkiem skuteczności jest przeprowadzenie procedury dokładnie i całkowicie, co np. w sferze urzędowej wiąże się z dostarczeniem wszystkich niezbędnych dokumentów oraz podpisaniem dokumentów przez wszystkie osoby, które powinny to uczynić. Wymienia się także warunek, że procedurze muszą towarzyszyć określone myśli, uczucia i intencje osób biorących w niej udział, co można odnieść np. do aktów przepraszania czy komplementowania – gdy ktoś przeprasza, ale nie czuje skruchy, nie są to prawdziwe, skuteczne przeprosiny; jeśli ktoś mówi komuś komplement, ale w rzeczywistości nie myśli o odbiorcy nic dobrego, pozytywnego, nie jest to prawdziwy komplement (czasem nawet odbiorca się tego domyśla). Wymownym przykładem fortunnej komunikacji może być skuteczna reklama, czyli taka, która powoduje, że ludzie kupują produkty czy korzystają z usług. Warto też zawsze pamiętać, że dobrze sformułowana prośba może sprawić, że otrzymamy to, o co prosiliśmy.

IV.1.2. Akty mowy

Akt mowy to najmniejsza jednostka porozumiewania się za pomocą **języka** kierowana przez **nadawcę** do **odbiorcy** w określonej **sytuacji** i z wykorzystaniem **kanału** komunikacyjnego – wzrokowego czy słuchowego. W latach 50. i 60. XX wieku brytyjscy filozofowie języka zapoczątkowali i rozwinęli teorię aktów mowy. Kluczową publikacją była rozprawa Johna Langshawa Austina pt. *How to Do Things with Words* wydana pośmiertnie w 1962 roku. Wydanie polskie z 1980 roku nosi tytuł *Jak działać słowami*. Myśl Austina kontynuowali m.in. John Searle, Paul Grice, Geoffrey Leech.

Akty wykonawcze (performatywne)

John Austin w cyklu wykładów zajął się wypowiedziami niepodlegającymi kryterium prawdziwości, których z punktu widzenia logiki nie można uznać za prawdziwe czy fałszywe. Najważniejszym spostrzeżeniem badacza było to, czego dotychczas w nauce nie wskazano – wypowiedzi takie powodują zmiany w rzeczywistości, ponieważ użycie pewnych słów czy zdań sprawia, że zmienia się sytuacja, powstaje nowy stan rzeczy. Austin podał m.in. następujące przykłady (Austin, 1993: 554):
(P.a.) „Tak (tzn. biorę tę kobietę za mą prawnie zaślubioną żonę)" – wypowiedziane w trakcie ceremonii zaślubin.
(P.b.) „Nadaję temu statkowi imię «Królowa Elżbieta»" – wypowiedziane, gdy butelka rozbija się o dziób.
(P.c.) „Mój zegarek daję i zapisuję w spadku mojemu bratu" – występujące w testamencie.
(P.d.) „Idę o zakład, że jutro będzie padał deszcz".

Austin zaproponował, aby wypowiedzi takie nazwać **performatywnymi** albo **performatywami** od angielskiego czasownika *perform* 'wykonać, dokonać, działać', co wskazuje na to, że „wypowiedzenie danego zdania jest w całości lub w części wykonaniem jakiejś czynności, której […] nie opisałoby się normalnie jako mówienia czegoś" (Austin, 1993: 554). Performatywy odróżnił Austin od konstatacji, czyli zwykłych stwierdzeń podlegających kryterium prawdziwości, które żadnych zmian w rzeczywistości nie powodują, takich jak: *Pada deszcz*, *Kot to ssak*, *Ziemia krąży wokół Słońca*.

Dorota Zdunkiewicz (1993: 59–60) podaje następujące przykłady performatywów:
„[…] wypowiedzenie wojny tworzy stan wojny między dwoma państwami. Przyrzeczenie ślubne małżonków tworzy związek małżeński oraz zobowiązuje obu partnerów do przestrzegania wynikających z niego praw i obowiązków. Wyrok sądowy skazujący tworzy wokół przestępcy stan społecznego napiętnowania, zaś uniewinnienie zdejmuje winę z podejrzanego ze wszystkimi tego stanu konsekwencjami. Sakramentalna formuła spowiednika rozgrzesza grzesznika. Wszystkie wymienione sytuacje łączy wspólna cecha – owe fakty zależą od działań językowych, a nawet więcej: to właśnie przez mówienie zostają one powołane do życia".

Performatywny akt mowy prototypowo powinien zawierać następujące wykładniki językowe:

- odpowiedni czasownik (tzw. czasownik performatywny) występujący w l. osobie liczby pojedynczej (rzadziej w l. osobie liczby mnogiej lub w formie bezosobowej), np. *oskarżam*, *powołuję*, *ogłaszam*, *ślubujemy* itd.;
- wskazówkę odsyłającą do treści samego aktu mowy, np.: *niniejszym*, *tym samym*, *tymi słowy* itp.

Próbowano opracować listę czasowników performatywnych, które są w stanie jednocześnie nazywać i stwarzać nazwany stan rzeczy. John L. Austin wymieniał m.in. takie: (*niniejszym*) *stwierdzam*, *zapewniam*, *opisuję*, *ostrzegam*, *zwracam uwagę* (*na*), *wyjaśniam*, *rozkazuję*, *żądam*, *przepraszam*, *witam*, *przyrzekam*, *obiecuję*, *dziękuję*. Po analizie semantycznej czasowników performatywnych filozof wyróżnił następujące typy aktów mowy:

- **werdyktywy** (rozstrzygające, osądzeniowce) – wszelkiego typu sądy, rozstrzygnięcia, orzeczenia sądowe, uniewinnienia, wyroki, diagnozy;
- **egzercytywy** (wyzwalające, sprawcze) – wypowiedzi oparte na autorytecie (władzy), wyrażające wolę, sprawowanie władzy, wykorzystywanie praw, wywieranie wpływu; akty pobudzające do działania, np.: zalecenia, rozkazy, błaganie, rady, ponaglanie, ostrzeżenie, wetowanie, głosowanie, anulowanie, unieważnienie, zwolnienie, oskarżenie, protest;
- **komisywy** (zlecające, zobowiązaniowce) – akty, poprzez które nadawca bierze na siebie odpowiedzialność, zobowiązanie za przyszłe działanie, np.: zobowiązania, przyrzeczenia, oświadczanie, gwarancje, zapewnienia, obietnice, deklarowanie zamiarów;
- **behawitywy** (wyrażające, zachowaniowce) – akty mające związek z postawami i zachowaniami społecznymi człowieka, akty etykiety społecznej, jak: pozdrowienia, podziękowania, przeproszenia, gratulacje, kondolencje, komplementy, toasty, powitania, pożegnania, życzenia itd.;

IV.1.2. Akty mowy

- **eskpozytywy** (wykładniowe, wykładniowce) – akty mające charakter metajęzykowy, informujące o różnego typu działaniach mownych, wyjaśniające sposoby użycia i odniesienia wyrażeń, organizujące komunikację, jak m.in.: cytowanie, definiowanie, wyjaśnianie, podawanie przykładu, podkreślanie, podsumowywanie (Austin, 1993: 695–696; Grabias, 1997).

Kontynuator myśli Austina, John Searle, zmodyfikował tę klasyfikację, dzieląc akty mowy na następujące klasy:

- **asercje** – przedstawiają sądy o stanach rzeczy (np. stwierdzanie, negowanie, zeznawanie, przypuszczanie, składanie sprawozdania, odnotowywanie, informowanie, przepowiadanie, prognozowanie, prorokowanie, przypominanie, oskarżanie, potwierdzanie, poświadczanie, sugerowanie, zgadywanie, zwierzanie się, wspominanie);
- **dyrektywy** – ich celem jest wywarcie nacisku, skłonienie odbiorcy do działania (np. rozkazywanie, zakazywanie, proszenie, zapytywanie, błaganie, proponowanie, zapraszanie, żądanie, radzenie, rekomendowanie, modlenie się, naleganie, ponaglanie);
- **komisywy** – przy ich użyciu mówiący podejmuje względem adresata zobowiązania do działania (np. obiecywanie, grożenie, przyrzekanie, poręczanie, przysięganie, zatrudnianie, ślubowanie, gwarantowanie);
- **ekspresywy** – wyrażają stany emocjonalne nadawcy (gratulacje, kondolencje, lamentowanie, protestowanie); mieszczą się tu „zachowaniowe" akty mowy (pozdrowienia, powitania, pożegnania, przepraszanie, dziękowanie);
- **deklaratywy** – mają wywoływać określone stany rzeczy w stosunkach społecznych (np. nazywanie, definiowanie, nominowanie, abdykowanie, ratyfikowanie, ekskomunikowanie, karanie oraz nagradzanie słowne, wybaczanie, akceptowanie, rezygnowanie, odwoływanie, wypowiadanie wojny itp.).

IV.1.2.1. Składniki aktu mowy

Według Austina w czynności językowej (wypowiedzi) można wyróżnić trzy aspekty lub inaczej składniki:

- **lokucja** (*act of saying*) – językowa realizacja danej czynności (aktu mowy), wytworzenie znaczącej wypowiedzi językowej, zastosowanie języka, samo wypowiedzenie zdania, np. *Janek dobrze się uczy*, *Słońce zaszło*;
- **illokucja** (*act in saying*) – intencja nadawcy planującego osiągnięcie zamierzonego celu; zwana też siłą illokucyjną; jej wartość mierzona jest w kategoriach skuteczności, np. *Ślubuję ci miłość*, *wierność...*, *Ja ciebie chrzczę...*;
- **perlokucja** (*act by saying*) – oddziaływanie danej czynności językowej na odbiorcę, zwana często efektem perlokucyjnym; perlokucja związana jest z ubocznymi celami i rezultatami aktu komunikacji i określa się ją jako zmiany mentalne i emocjonalne wywołane u odbiorcy przez wypowiedzi, wpływ na przekonania, postawy czy zachowanie odbiorcy; przykładem efektu perlokucyjnego mogą być reakcje odbiorcy na wypowiedzi: *Chce mi się pić* —› odbiorca podaje wodę; *Zimno mi* —› odbiorca zamyka okno.

Krystyna Pisarkowa (1976), dzięki której teoria aktów mowy została zaadaptowana na gruncie polskim, podała następujący przykład aktu mowy i kwestię jego illokucji:

„Na moc aktu wykonawczego składa się kilka czynników. Są to z jednej strony wchodzące w jego skład wskaźniki formalne, językowe, a z drugiej składniki towarzyszące aktowi, zewnętrzne, nie należące do jego struktury, np. sytuacja. Tworzą ją: otoczenie nadawcy i odbiorcy, «role» pełnione przez nadawcę i odbiorcę w tym otoczeniu lub szerszym kontekście, implikowane przez te role możliwości obydwu partnerów (nazywane też «horyzontem oczekiwań»). Zależnie od sytuacji wypowiedzenie *Boli mnie ząb* staje się [...] formułą aktu wykonawczego (na fotelu dentystycznym) lub «zwykłym» stwierdzeniem (w fotelu domowym podczas czytania gazety)".

John Austin (1993: 563–564) wymieniał kilka warunków zapewniających aktowi mowy skuteczność (udanie/fortunność/szczęśliwość, ang. *felicity*). Przede wszystkim musi istnieć uznana procedura konwencjonalna – wypowiadanie pewnych słów przez pewne osoby w pewnych okolicznościach ma wywoływać pewien konwencjonalny skutek. Procedura powinna być wykonana przez właściwe osoby w odpowiednich okolicznościach, powinna być przeprowadzona przez wszystkich uczestników, poprawnie i w sposób kompletny (w zupełności) i muszą jej towarzyszyć określone myśli, uczucia i intencje osób biorących w niej udział.

„Mamy przypadki procedur, które «już nie istnieją» w tym sensie, że choć ongiś powszechnie uznawane, obecnie nie są już powszechnie uznawane lub nawet nie są uznawane przez nikogo; na przykład wyzwania na pojedynek" (Austin 1993: 578).

IV.1.2. Akty mowy

Wskazówka:

Można wykorzystać cytat z traktatu Austina, aby omówić kwestie prawne (mianowanie, darowizna, ślub) oraz fakty historyczne (cesarz Kaligula miał zamiar uczynić konsulem swojego ulubionego konia Incitatusa, zob.: https://pl.wikipedia.org/wiki/Incitatus).

„«Mianuję cię» – powiedziane, gdy już jesteś mianowany lub gdy ktoś inny został mianowany, albo gdy nie jesteś uprawiony do mianowania, albo gdy jesteś koniem; ślubne «tak» – powiedziane, gdy pozostajesz w zabronionym stopniu pokrewieństwa, albo powiedziane przed kapitanem statku, ale nie na morzu; «daję» – powiedziane, gdy nie jest to moje, bym mógł dać […]" (Austin 1993: 581–582).

IV.1.2.2. Fortunność aktu mowy

Rozróżnienie aktów mowy na bezpośrednie i pośrednie (ukryte) wprowadził John Searle. Według filozofa akt mowy przekazuje:

- informacje (sensy) za pomocą kodu językowego – są to akty mowy **bezpośrednie**;
- informacje pragmatyczne – przekazywane niekonwencjonalnie i odczytywane z wykorzystaniem wiedzy o świecie i elementów sytuacyjnych, kontekstu wypowiedzi – są to **pośrednie** akty mowy.

W procesie komunikowania się między ludźmi wielką rolę odgrywa intencja nadawcy, moc illokucyjna aktu mowy.

Jak piszą Aldona Skudrzyk i Krystyna Urban (2000: 52–53), intencja to „cel, dla którego podejmujemy działanie mowne, np. prośba, poinformowanie, usprawiedliwienie itd. Intencja może być wyrażana wprost, w sposób bezpośredni, np. *Proszę o podanie książki*, *Nie gniewaj się już* itp. Często jednak wyrażamy nasze intencje nie wprost, w sposób pośredni i wówczas wymaga to od odbiorcy interpretacji, por. *Czy podoba ci się ta muzyka?* – jako prośba o ściszenie lub wyłączenie radia; *Bardzo tu duszno!* – jako prośba o otwarcie okna itp. Dlatego wskazać można z tego punktu widzenia trzy typy intencji: zamierzoną, wyrażoną i odebraną".

Sposoby interpretacji pośrednich aktów mowy

Akty mowy pośrednie, których sens jest odczytywany z uwzględnieniem kontekstu, możemy zrozumieć, jeśli potrafimy odczytać intencję rozmówcy. Herbert Paul Grice (1977) zaproponował uniwersalny sposób odczytywania intencji zamierzonej przez mówiącego, ale niewyrażonej wprost, zwany **teorią implikatur konwersacyjnych**. Implikatura konwersacyjna to sens niedosłowny i niekonwencjonalny pewnych wypowiedzi; niesie ze sobą szczególne, aluzyjne znaczenie, które wypowiedź za sobą pociąga, które się w niej mieści. Według Grice'a to, co wyrażamy słownie w naszych wypowiedziach, jest tylko niewielką częścią tego, co rzeczywiście przekazujemy, ponieważ w wypowiedziach wiele jest informacji sugerowanych, implikowanych.

Aby porozumiewać się sprawnie i skutecznie, konieczna jest współpraca między uczestnikami rozmowy. Grice zakładał, że taka współpraca istnieje, i nazwał ją **zasadą kooperacji**, czyli właśnie współpracy. Współpraca obejmuje działania, które Grice ujął w cztery maksymy szczegółowe: związane z jakością, ilością, istotnością informacji oraz ze sposobem ich przekazywania. Marek Tokarz (1993) podał następujący przekład polski tej myśli brytyjskiego filozofa języka:

(ZK) Zasada kooperacji: Twoja wypowiedź winna wnosić do konwersacji dokładnie taki wkład, jakiego się oczekuje na danym etapie z punktu widzenia celu wymiany zdań, w której uczestniczysz.
(MJ) Maksyma jakości: Nie wygłaszaj poglądów, o których fałszywości jesteś przekonany, ani nawet poglądów, dla których nie masz dostatecznego uzasadnienia.
(MI) Maksyma ilości: Nie udzielaj ani mniej, ani więcej informacji, niż to jest konieczne na danym etapie rozmowy.
(MR) Maksyma istotności: Nie wypowiadaj sądów nieistotnych dla tematu konwersacji [mów na temat – K.W.].
(MS) Maksyma sposobu: Mów w sposób zrozumiały: unikaj niejasności i wieloznaczności, mów krótko i w sposób uporządkowany.

Niestosowanie się w komunikacji do zasady współpracy, a także łamanie poszczególnych maksym daje odbiorcy sygnał do wnioskowania na temat wypowiedzi nadawcy, odbiorca musi ją zinterpretować, by właściwie zrozumieć ukryte intencje i niejawny sens, ironię, aluzję, metaforę.

Literatura:

J.L. Austin: *Jak działać słowami*. W: *Mówienie i poznawanie. Rozprawy i wykłady filozoficzne*. Tłum. B. Chwedeńczuk. Warszawa 1993.
A. Awdiejew: *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzeń*. Kraków 1987.
S. Grabias: *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin 1997.
P. Grice: *Logika i konwersacja*. Tłum. J. Wajszczuk. „Przegląd Humanistyczny" 1977, z. 6.
E. Grodziński: *Wypowiedzi performatywne*. Wrocław i in. 1980.
E.T. Hall: *Bezgłośny język*. Tłum. R. Zimand, K. Skarbińska. Warszawa 1987.
S.C. Levinson: *Pragmatyka*. Tłum. T. Ciecierski, K. Stachowcz. Warszawa 2010.
Z. Nęcki: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków 2000.
K. Pisarkowa: *Pragmatyczne spojrzenie na akt mowy*. „Polonica". 1976. T. 2.
J. Searle: *Czynności mowy. Rozważania z filozofii języka*. Tłum. B. Chwedeńczuk. Warszawa 1987.
A. Skudrzyk, K. Urban: *Mały słownik terminów z zakresu socjolingwistyki i pragmatyki językowej*. Warszawa – Kraków 2000.
M. Tokarz: *Elementy pragmatyki logicznej*. Warszawa 1993.
A. Wierzbicka: *Język – umysł – kultura. Wybór prac*. J. Bartmiński, red. Warszawa 1999.
K. Wyrwas, K. Sujkowska-Sobisz: *Mały słownik terminów teorii tekstu*. Warszawa – Kraków 2005.
D. Zdunkiewicz: *Akty mowy*. W: J. Bartmiński, red.: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Wrocław 1993.

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

IV.2.1. Po co mówić? O intencji mówienia

Uśmiechaj się. Życzliwość jest bezcenna, a poczucie humoru czasami ocala sens życia. Popatrz na rządzących: oni się nie śmieją. Są śmiertelnie poważni. To wystarczający powód, żebyś ty się uśmiechał. Uśmiech to pierwszy przejaw nieposłuszeństwa obywatelskiego.

W ogóle bądź wdzięczny. Jest tyle powodów do wdzięczności. Choćby ten, że jesteś, żyjesz na tym świecie, a przecież równie dobrze mogłoby cię nie być. Świat w ogóle nie zauważyłby tego i nadal byłby piękny.

Tadeusz Sławek

Bez wątpienia **NIE**. Każdy tekst ma różne zadania do wykonania. Dzięki tekstowi nadawca może informować, wyrażać siebie i przekonywać jednocześnie.

Po co mówimy?	Jaka to funkcja języka?
aby informować;	informacyjna
aby przekonywać;	perswazyjna
aby podtrzymywać kontakt;	fatyczna
aby wyrazić siebie;	ekspresywna
aby zachwycać;	poetycka
aby opisywać świat.	metajęzykowa

Czy każdy tekst realizuje tylko jedno zadanie, ma jedną funkcję?

Które zadanie języka współcześnie wydaje się najistotniejsze?

Informowanie, przekonywanie, a może wyrażanie siebie? Jeszcze kilkadziesiąt lat temu badacze podkreślili pierwszoplanową rolę funkcji poznawczej/informacyjnej. Współcześnie natomiast wielu językoznawców i filozofów języka wskazuje funkcję perswazyjną jako kluczową w komunikacji.

Celem komunikacji perswazyjnej jest przekonanie stron między innymi o słuszności własnej postawy. Realizacja tego celu wymaga użycia specyficznych środków. Współcześnie arsenał tych mechanizmów jest już całkiem dobrze rozpoznany, warto zaznaczyć, że do środków tych zaliczamy samego **NADAWCĘ** oraz **PRZEKAZ**.

NADAWCA, aby był skuteczny, musi być przede wszystkim **WIARYGODNY**. Zdaniem Zbigniewa Nęckiego (1996: 76–78) cechy budujące wiarygodność nadawcy można zebrać w trzy podstawowe kategorie:

IV.2.1. Po co mówić? O intencji mówienia

wiedza na temat treści komunikowanych i umiejętność przekazywania tej wiedzy

unikanie tendencyjności w ocenie sytuacji

uroda w sensie fizycznym i podobieństwo między interlokutorami

KOMPETENCJE **OBIEKTYWIZM** **ATRAKCYJNOŚĆ**

KOMPETENCJE

O wiele wyżej cenimy informacje, których nadawcami są eksperci, lub osoby uznane przez nas za ekspertów. Postrzegamy je jako autorytet w danej dziedzinie, a więc kogoś, komu można zaufać. Zjawisko to opisał Robert B. Cialdini w książce *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Zdaniem Cialdiniego do działania autorytetu wystarczą jego atrybuty, do których zalicza np. opakowanie, czyli to, jak wyglądamy. Typowym przykładem są występujący w reklamach aktorzy ubrani w białe fartuchy, którym jesteśmy skłonni przypisywać wysokie kwalifikacje zawodowe. Kolejne atrybuty to wszelkiego rodzaju tytuły czy określony styl życia (Cialdini, 2002: 186–208).

OBIEKTYWIZM

Obiektywnie jawią się tacy nadawcy, którzy jasno komunikują swoje intencje. Ujawnienie intencji w trakcie komunikacji perswazyjnej prowadzi do odrzucenia przekazu jedynie wtedy, kiedy nadawca głosi poglądy sprzeczne z początkową postawą. Tym, co przełamuje tendencyjność i obiektywizuje przekaz nadawcy, jest przede wszystkim głoszenie zaskakujących sądów lub jawnie sprzecznych z interesem nadawcy. Przykładami budowania wrażenia obiektywności są: formułowanie argumentów za i przeciw, mówienie o wadach produktu przy jego sprzedaży, zniechęcanie do zakupu produktu – bo nie jest świeży – i oferowanie innego.

ATRAKCYJNOŚĆ

Atrakcyjność można rozumieć wprost jako urodę, jest ona bowiem istotnym czynnikiem decydującym o tym, jak ludzie postrzegają innych. Zadaniem Cialdiniego: „wszystko wskazuje na to, że ludzie przystojni są znacznie lepiej traktowani przez wymiar sprawiedliwości […] w jednym z badań wykonanych w stanie Pensylwania […] badacze ocenili fizyczną atrakcyjność 74 oskarżonych mężczyzn (na początku procesu każdego z nich) i po wielu miesiącach przejrzeli akta ich procesu.

IV.2.1. Po co mówić? O intencji mówienia

Okazało się, że oskarżeni przystojni otrzymali znacznie niższe wyroki" (Cialdini, 2002: 157–158). Jest to związane z efektem aureoli, czyli tendencją do przypisywania osobom ładnym innych pozytywnych cech. Jednakże uroda fizyczna nie jest jedynym czynnikiem atrakcyjności, należy do nich także podobieństwo, które nie musi dotyczyć walorów zewnętrznych, chociaż to one decydują o efekcie pierwszego kontaktu, chodzi o każdy rodzaj podobieństwa istniejący między komunikującymi się osobami.

Podstawowym warunkiem, który musi spełniać **PRZEKAZ perswazyjny**, aby był fortunny (skuteczny), jest pokonanie pewnej, wcale niełatwej, drogi od nadawcy do obiorcy. Komunikat taki powinien być:

1. **spostrzeżony** – musi dojść do zniwelowania większości szumów komunikacyjnych;
2. **zrozumiany** – dostosowany do możliwości percepcyjnych projektowanego odbiorcy;
3. **odbiorca musi mu ulec** – powinien przyjąć argumenty;
4. **zmiana postawy musi się utrzymać** – akceptacja nie może być chwilowa;
5. **zmiana postawy musi być zauważalna w zachowaniu** – jest to ostateczne potwierdzenie zmiany postawy (Wojciszke, 2004: 2–13)

Istotna jest również konstrukcja samego **PRZEKAZU**. Wedle teorii dwutorowej (Aronson, Wilson i Akert, 1997: 320) zakłada się, że istnieją dwa sposoby zmiany postaw za pośrednictwem komunikatów perswazyjnych, a mianowicie: centralna i peryferyczna strategia perswazyjna. Ta pierwsza polega na odwoływaniu się do komponentu racjonalnego postawy tj. opiera się ona na logicznej argumentacji. Druga natomiast zakłada dominację tzw. właściwości powierzchownych przekazu, np. atrakcyjność zarówno nadawcy, jak i samego przekazu, długość przekazu, reakcje współodbiorców, rodzaj wywoływanych skojarzeń itp.

IV.2. O skuteczności i etyczności komunikacji

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.2.1. Perswazyjna funkcja mowy w kontekście innych zadań języka

Czym jest perswazja?

„Używanie perswazji oznacza [...] trudną do opisania syntezę intelektualnych, moralnych i emocjonalnych składników (elementów) mowy, skierowaną do rozumu, woli i uczuć adresata. Przekonywanie nie jest skonstruowanym logicznie monologiem, ale jest oddziaływaniem na ludzkie tworzywo po to, żeby otrzymać określony rezultat: wytworzyć w kimś stan wewnętrzny zwany przekonaniem".

(Korolko, 1990: 29)

„Perswazja jest [...] metodą oddziaływania, która polega na skłanianiu ludzi do zaakceptowania naszych poglądów i celów na podstawie przekonywania, pozyskiwania ich zainteresowania, zrozumienia i aprobaty naszych zamiarów i racji".

(Zwoleński, 2003: 257)

„Perswazja składa się [...] z prezentowania argumentów i faktów, uzasadnienia, wyciągania wniosków i wskazywania na pozytywne rezultaty polecanego kierunku działania. [...] perswazja jest metodą wpływu rozpoczynającą się od zmieniania przekonań i wiedzy: poznawczego komponentu systemu przekonań. Treści perswazyjne zawierają informacje mające zmienić przekonania. [...] zmienione przekonania powinny prowadzić do zmiany w postawie. Nowa postawa może z kolei sterować zachowaniami osoby, która jest celem perswazyjnego przekazu".

(Zimbardo i Leippe, 2004: 164)

Korzystając z przedstawionych wyżej definicji, można spróbować wskazać cechy typowe dla perswazji. Po pierwsze perswazja jest formą oddziaływania, oddziaływanie to dotyczy rozumu, woli i emocji, czyli posługując się terminologią psychologii społecznej, mówimy, że wiąże się ze zmianą postaw. Po drugie perswazja jest w pewnym sensie mniej zniewalająca niż np. propaganda, ponieważ pozostawia przynajmniej teoretyczną możliwość wyboru co do akceptacji przekonań. Ten czynnik wydaje się najbardziej charakterystycznym wyróżnikiem perswazji, w porównaniu z pozostałymi formami oddziaływania jest to tzw. perswazja przekonująca, w której „zakłada się, że odbiorca jest jednostką aktywną intelektualnie, a nadawca ma uczciwe intencje i zamiary"*.

* Warto dodać, że Korolko wyróżnia trzy rodzaje perswazji – perswazję czystą, czyli przekonującą, perswazję nakłaniającą, czyli propagandę oraz pobudzającą, czyli agitację. Podobne podejście reprezentują Aronson i Pratkanis – ich zdaniem każda propaganda jest perswazją, ale nie każda perswazja jest propagandą. Z kolei Zwoliński traktuje te pojęcia rozłącznie.

IV.2.2. Jak to powiedzieć? Niech intencja stanie się rzeczywistością

Nie bój się. Kto się boi, ten łatwo pada ofiarą wszelkich manipulacji, a jego życie traci smak.

Jeżeli jesteś młody, darz szkołę życzliwością i szacunkiem. Ale nie ulegaj złudzeniom – to nie szkoła, nie lekcje, nie programy, nie żadne reformy nauczania czegoś cię nauczą. To może zrobić tylko nauczyciel, a dla mądrego nauczyciela programy, lektury, cele dydaktyczne to przeszkody, które wie, jak omijać. Nauczy cię mądrego życia pomimo szkolnych programów i nakazów. Dlatego módl się o mądrych nauczycieli i bądź im wdzięczny.

Tadeusz Sławek

W zależności od efektu, jaki swoją wypowiedzią chcesz wywołać, możesz zastosować różne chwyty retoryczne.

1. **Jeśli chcesz podkreślić znaczenie jakiejś tezy, użyj, np.:** hiperboli*, kontrastu**, pytania retorycznego***, powtórzenia**** lub cytatu*****.

*****	**O czym warto pamiętać:** – cytowanie to technika pozwalająca prezentować mówiącego jako erudytę; – cytować warto oszczędnie; – przywołując słowa swojego autorytetu, warto wziąć pod uwagę, czy rozmówca podziela nasz szacunek dla cytowanego. Jeśli nie, nie osiągniemy spodziewanego efektu.
****	***Mam marzenie**, że pewnego dnia, na czerwonych wzgórzach Georgii, synowie byłych niewolników i synowie ich właścicieli będą mogli usiąść razem przy stole braterstwa. **Mam marzenie** że pewnego dnia nawet stan Mississippi, stan upalny od gorąca niesprawiedliwości, upalny od gorąca ucisku, będzie przekształcony w oazę wolności i sprawiedliwości. **Mam marzenie**, że czwórka moich małych dzieci będzie pewnego dnia żyła w kraju, gdzie nie będą osądzane po kolorze ich skóry, ale po istocie ich osobowości. **Mam dziś marzenie! Mam marzenie**, że pewnego dnia w Alabamie, z jej zajadłymi rasistami, z jej gubernatorem, z którego ust sączą się słowa wprowadzania i anulowania; pewnego dnia właśnie w Alabamie mali czarni chłopcy i czarne dziewczęta będą mogli wziąć się za ręce z małymi białymi chłopcami i białymi dziewczętamijak bracia i siostry. **Mam dziś marzenie!*** Martin Luther King
***	Pytanie retoryczne to takie pytanie, na które nie oczekujemy odpowiedzi. Ma ono tylko na celu pobudzenie słuchaczy do refleksji.
**	Technika polegająca na zestawianiu ze sobą przeciwieństw, np. *Lepsze są nieprzyjemne prawdy niż przyjemne iluzje.* John Fitzgerald Kennedy
*	Hiperbola osadza swoje oddziaływanie na zamierzonej przesadzie.

IV.2.2. Jak to powiedzieć? Niech intencja stanie się rzeczywistością

2. Jeśli chcesz wzbudzić zaangażowanie wśród odbiorców, użyj, np.: aluzji*, paradoksu**, diatryby***, łańcucha****, gry słów***** lub przemilczenia******.

* Technika polegająca na nawiązywaniu do kogoś/czegoś w sposób niebezpośredni. Na aluzji oparte są współczesne memy, nie tylko polityczne.	źródło: https://www.fakt.pl/wydarzenia/polityka/tak-internauci-szydza-z-rzadu-zobacz-nowe-polityczne-memy/mz6bg5w, data dostępu: 10.08.2021 r.
** *Ta cisza jest bardzo wymowna. Brak odpowiedzi jest odpowiedzią.*	
*** *Wiemy doskonale, że nauka zdalna nie daje szans na poznanie rówieśników. Pewnie zapytasz – a dlaczego miałby poznawać rówieśników w szkole...* Diatryba buduje pozory werbalnej walki z przeciwnikiem.	

**** *Kto ma media, ma możliwość wpływania na miliony ludzi, ten, kto wpływa na miliony, ma władzę, ten, kto ma władzę, rządzi światem, a skoro rządzi światem, rządzi i Tobą.*	***** Technika polegająca na wykorzystaniu podobieństwa brzmieniowego lub semantycznego zastosowanych słów, np.: *Jeszcze nigdy w historii ludzkich konfliktów tak wielu nie miało tak wiele do zawdzięczenia tak niewielu.* Winston Churchill	****** Technika polegająca na celowym ominięciu pewnych słów, aby w ten sposób podkreślić ich wagę.

IV.2.2. Jak to powiedzieć? Niech intencja stanie się rzeczywistością

3. Jeśli chcesz zaskoczyć odbiorcę, wzbudzić u niego potrzebę spojrzenia na prezentowane zagadnienie z innej strony, użyj, np.: metafory*, porównania** lub narracji***.

*	**
Technika zakładająca mówienie o konkretnej rzeczy za pomocą terminów pochodzących z innej dziedziny, np. w wypowiedziach o tematyce handlowej posługiwanie się słownictwem właściwym dla przestrzeni militarnych, np. ***walczyć*** *z konkurencją*, ***zdobyć*** *nowe rynki zbytu.*	Zestawienie ze sobą dwóch elementów, najczęściej nieznanego, abstrakcyjnego (o szerokim polu znaczeniowym) oraz znanego, konkretnego. Warto zaznaczyć, że oba te elementy winny jednak posiadać jakąś wspólną cechę.

***

Można powiedzieć: *Marysia poprosiła mamę o pozwolenie na wyjazd z przyjaciółkami.*

Można również powiedzieć: *Zaraz po lekcjach Marysia przybiegła zdyszana do domu. Mama właśnie kładła spać na popołudniową drzemkę jej małego braciszka Bartusia. Bartuś jeszcze przed chwilą bawił się w najlepsze, ale już powoli zasypiał. Marysia nie mogła doczekać się, kiedy w końcu będzie mogła zadać mamie to najważniejsze pytanie. Dzisiaj dowiedziała się, że Ela i Kasia jadą razem nad morze. Okazało się również, że mają jedno wole miejsce w samochodzie. Marysia marzyła od dawna, aby zobaczyć fale morskie, usłyszeć szum morza. Być może już niebawem jej marzenie będzie mogło się spełnić. Gdy tylko Bartuś zasnął, Marysia podbiegła do mamy i zapytała: Mamo moja najukochańsza, tak bardzo, bardzo chciałabym zobaczyć morze. Kasia i Ela jadą tam za kilka dni. Czy mogę pojechać z nimi?*

IV.2. O skuteczności i etyczności komunikacji

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.2.2. Mechanizmy perswazji językowej – wybrane zagadnienia

Retoryka to sztuka mówienia do kogoś.

Dialektyka to sztuka dyskutowania.

Erystyka to sztuka prowadzenia sporów.

Zarówno retoryka, jak i dialektyka czy erystyka opierają swoją siłę na fortunnej argumentacji, czyli czynności werbalnej i mentalnej, zmierzającej do wykazania prawdziwości pewnej tezy (zwanej też wnioskiem lub konkluzją) za pomocą serii sądów (wypowiedzi), zwanych przesłankami, które zdaniem nadawcy do owej konkluzji w jakiś sposób prowadzą. Argumentacja jest praktycznie poprawna, kiedy zawarte w niej przesłanki są akceptowalne i w dostatecznym stopniu uzasadniają tezę.

ARGUMENTY PROSTE	ARGUMENTY RÓWNOLEGŁE
Nadawca podaje tylko jeden sąd jako przesłankę, która w jego przekonaniu dostatecznie wspiera tezę.	W argumentacji równoległej każda przesłanka z osobna, niezależnie od pozostałych, w jakimś stopniu uzasadnia zaprezentowaną tezę.
Bieganie na długie dystanse nie może być niezdrowe dla starszych ludzi, ponieważ rekomenduje ten sposób spędzania wolnego czasu Ministerstwo Zdrowia.* *przesłanka 1.	*Adam jest lepiej wykształcony od Jana*, ubiera się stosowniej od niego* i jeździ najnowszym Audi*, dlatego uważam, że Adam zarabia więcej od Jana.* *przesłanka 1. *przesłanka 2. *przesłanka 3.

ARGUMENTY SZEREGOWE	ARGUMENTY MIESZANE
W argumentacji szeregowej żadna z przesłanek, wzięta z osobna, nie dowodzi tezy niezależnie od pozostałych przesłanek.	Argument mieszany – gdy niektóre z jego przesłanek, razem wzięte, uzasadniają tezę szeregowo, pozostałe zaś, każda z osobna, uzasadniają ją równolegle.
Dostałem na urodziny 210 złotych i chciałbym kupić nowoczesny komputer*, bardzo zależy mi na jakości sprzętu komputerowego*, a zatem będę dalej oszczędzał.* *przesłanka 1. *przesłanka 2. *przesłanka 3.	Jeśli Jan popełnił przestępstwo, to świadek musiałby go widzieć*, a zeznał przecież, że nigdy go nie widział*. Poza tym Jan nie miał żadnego motywu*. Zatem Jan jest niewinny. *przesłanka 1. (szeregowa) *przesłanka 2. (szeregowa) *przesłanka 3. (równoległa)

IV.2. O skuteczności i etyczności komunikacji

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.2.2. Mechanizmy perswazji językowej – wybrane zagadnienia

„**Środki przekonywania** uzyskane za pośrednictwem mowy dzielą się na trzy rodzaje. Jedne z nich zależą od **charakteru mówcy** [tu właśnie mowa o kategorii ethos], inne – od **nastawienia**, **w jakie wprawia się słuchacza** [pathos], inne jeszcze od samej mowy ze względu na **rzeczywiste lub pozorne dowodzenie** [logos]".

(Arystoteles, 1988: 67)

WYBRANE RODZAJE ARGUMENTÓW

Argumenty z autorytetu	*Nie ma sensu, abym w połowie życia zmieniał pracę na wprawdzie bajecznie płatną, ale zupełnie niezgodną z moim temperamentem. Sama potrafię najlepiej osądzić, co jest dla mnie dobre, a co nie.*
Argumenty z powszechnej opinii	*W strefie 51 na sto procent są przeprowadzane eksperymenty na kosmitach – zapytaj kogokolwiek, a każdy Ci powie, że na bank są tam kosmici.*
Argumenty semantyczne	
Argumenty z przyjętego znaczenia	*Nauczanie Jana Pawła II nie jest wcale „tradycjonalistyczne", a tylko radykalne. Albowiem „radix" znaczy korzeń, a zatem być radyklanym, to pamiętać i przypominać o korzeniach.*
Argumenty kontestacyjne	*Przekonujecie nas, że powinniśmy tolerować uczniów nieprzestrzegających naszych szkolnych zasad. Tolerancja zakłada jednak szacunek wobec odmienności. Nie możemy szanować ludzi, którzy lekceważą i stotne dla naszej społeczności prawa.*
Argumenty z podobieństwa	
Argument przez analogię	*Skoro nie zagraża nam elektryczność, a jest wręcz niezbędnym elementem naszej egzystencji, dlaczego mielibyśmy się obawiać sztucznej inteligencji, która również jest nieodłączną częścią codzienności?*
Argumenty oparte za zasadzie równiej miary	*Nauczyciel używa na lekcji dzwoniącego wciąż timera i nikt nie ma o to do niego pretensji. Nie widzę więc powodów, dla których uczniom zabiera się komórkę, gdy przypadkowo zadzwoni.*
Argument równi pochyłej	*Sądzisz, że nie powinniśmy szczepić się na COVID-19? Jeśli ludzie się z Tobą zgodzą, to wkrótce przestaną szczepić się na cokolwiek, a później w ogóle przestaną brać lekarstwa.*

IV.2.2. Mechanizmy perswazji językowej – wybrane zagadnienia

Argumenty z autorytetu

O skuteczności **argumentu z autorytetu** przesądzają następujące kwestie:
– osoba, która się wypowiada, jest realnym ekspertem w dziedzinie, w jakiej się wypowiada;
– wypowiadająca się osoba jest obiektywna;
– wypowiedź eksperta została poprawnie przytoczona;
– inni eksperci zgadzają się z sądem przywołanego specjalisty.

Argumenty z powszechnej opinii

O skuteczności **argumentu z powszechnej opinii** może decydować przede wszystkim tematyka przywołanych sądów, a mianowicie argument taki będzie mocnym, jeśli dotyczy spraw związanych z etyką życia codziennego, obyczajami, kulturą, przekonaniami danej grupy. Warto pamiętać o dyskusyjności użycia kwantyfikatorów ogólnych, zwłaszcza w kontekście zmienności opinii publicznej.

Argumenty przyjętego znaczenia

W ocenie skuteczności **argumentu z przyjętego znaczenia** warto wziąć pod uwagę obiektywne istnienie utrwalonego zwyczaju językowego w zakresie znaczenia i przystawalność semantyczną tradycyjnego rozumienia konkretnych słów w kontekście konkretnej sytuacji komunikacyjnej.

Argumenty semantyczne kontestacyjne

O skuteczności **kontestacji znaczenia** konkretnego słowa decyduje przed wszystkim kompetencja komunikacyjna osoby mówiącej, a zwłaszcza świadomość zmienności semantycznej wynikającej z rozwoju i zmienności każdego języka.

Argument przez analogię

W ocenie skuteczności **argumentu przez analogię** warto zwrócić uwagę na istotne podobieństwo zagadnień poddawanych analogii oraz brak zasadniczych różnic mających wpływ na symetrię porównania.

Argumenty oparte na zasadzie równej miary

Siła **argumentu opartego na zasadzie równej miary** tkwi w rozsądnym postulacie, jeśli bowiem do jakiegoś zagadnienia mamy takie właśnie podejście, zakłada się, że podobne podejście reprezentujemy również w innych, podobnych sytuacjach.

Argument równi pochyłej

W ocenie skuteczności **argumentu równi pochyłej** warto zwrócić uwagę, czy postulowany w nim ciąg zdarzeń ma uzasadnienie w jakimś znanym mechanizmie (np. naukowo udowodnionym mechanizmie powstawania uzależnień), czy też jest to niepoparte niczym żonglowanie faktami. Oceniając wskazany typ argumentacji, trzeba również zwrócić uwagę na to, jak groźny jest ostateczny skutek, przed którym argument ten ostrzega, i jak duże korzyści wiążą się z wykonaniem pierwszego kroku, który do owego skutku może doprowadzić.

STREFA PADAWANA/ PADAWANKI

IV.2.3. Komunikowanie etyczne, czyli jakie?

Praktykuj cnotę gościnności. Pamiętaj o napomnieniu Kanta, iż ziemia nie jest nieograniczona i wcześniej czy później będziemy musieli się ścierpieć obok siebie.

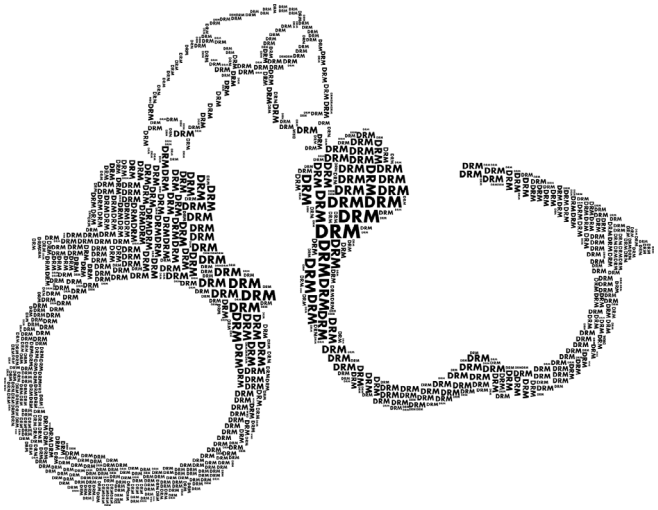
Nie wierz, że każdy obcy to przestępca, morderca, gwałciciel. Politycy chcą, żebyś w to uwierzył, ludźmi zalęknionymi rządzi się bowiem łatwo.

Tadeusz Sławek

Komunikowanie jest działaniem, ma moc kreatywną, potrafi zmienić rzeczywistość. Użycie języka buduje sytuacje społeczne i dlatego za wypowiadanie słów ponosi się **odpowiedzialność** podobną jak za innego rodzaju działanie. Procesy sądowe o zniesławienie są jedną z form przeciwdziałania pomówieniom, czyli informacjom dla kogoś niekorzystnym i mijającym się z prawdą. Inne sankcje społeczne, wykluczające osoby komunikujące się nieetycznie, mają walor pozaprawny, a są to np. ostracyzm społeczny, lekceważenie, nieliczenie się z czyimś zdaniem, brak wiary w prezentowane informacje. Komunikowanie etyczne podnosi **wiarygodność** rozmówcy.

Wolność słowa a procesy o zniesławienie

Kara za zniesławienie, zdaniem prawników, ma skłaniać przede wszystkim do formułowania zdania, opinii wskutek procesu rzetelnego zdobywania i sprawdzania informacji. Ma także wychowywać tych, którzy nie mają trudności w pomawianiu innych z wykorzystaniem np. internetu.



Wolność człowieka kończy się tam, gdzie zaczyna się wolność drugiego człowieka.
Alexis de Tocqueville

Etyka komunikacji, rozumiana jako zbiór zasad językowego współbycia ze sobą komunikujących się ludzi, nakłada na rozmówców **trzy główne zobowiązania**:

Po pierwsze – bądź uprzejma/uprzejmy (wymiar integracyjny komunikacji), czyli respektuj postulat szacunku dla partnera rozmowy, bądź gotowa/gotowy do słuchania i dialogowania.

Po drugie – mów jasno i precyzyjnie (wymiar poznawczy komunikacji), czyli przestrzegaj konwencji pozwalających odróżniać mówienie serio (podpadające pod kryteria prawdy/fałszu) od różnych językowych gier (żartów), postulatów i hipotez, niepoddających się weryfikacjom prawdziwościowym.

Po trzecie – mów poprawnie (wymiar formalno-językowy), czyli respektuj zalecenia wynikające z rekonstruowanego „wzorca dobrego mówienia".

IV.2. O skuteczności i etyczności komunikacji

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

IV.2.3. Etyka w komunikacji – współmyślenie, współmówienie, współsłuchanie

Jadwiga Puzynina i Anna Pajdzińska (1996, 42) sformułowały osiem „podstawowych zasad etyki słowa", wiążąc je z ogólnym „ideałem dobra indywidualnego i zbiorowego". Zasady te przedstawiły w dwóch wersjach:

WERSJA NA TAK

Jako nadawca:

- mów tak, by partnerzy czuli się bezpiecznie i mieli świadomość akceptacji;
- mów to, co się uważa za prawdę, chyba że przemilczenie lub nawet kłamstwo są uzasadnione dobrem innych;
- mów tak, by nie utrudniać partnerowi rozumienia i nie denerwować go brakiem poprawności lub snobizmem językowym.

Jako odbiorca:

- wysłuchuj innych z dobrą wolą, choć bez naiwności, starając się rozumieć ich racje.

WERSJA NA NIE

Jako nadawca:

- nie krzywdź drugiego człowieka ani też grup społecznych słowem wrogim, poniżającym, raniącym;
- nie okłamuj innych, nie manipuluj nimi za pomocą półprawd, pochlebstwa, demagogii, szantażu.

Jako odbiorca:

- nie zrywaj dialogu, nie zamykaj się na słowo innych, nie przyjmuj go z góry powziętymi uprzedzeniami;
- jednocześnie jednak nie bądź naiwnym w odbiorze komunikatów, zdaj sobie sprawę z możliwości okłamywania i manipulacji.

Warto pamiętać, że podstawową wartością akceptowaną w naszym kręgu kulturowym jest godność człowieka, jego prawo do wolności i równego, pozbawionego znamion dyskryminacji, uczestnictwa w życiu wspólnotowym, w tym w przestrzeni komunikacji, oraz postulat życzliwego, partnerskiego odnoszenia się nawzajem do siebie, zarówno w dialogu, jak i współobecności.

Wskazówka metodyczna dotycząca materiału analitycznego:
Do analizy komunikacyjnej warto sięgnąć po niezwykle ważne wspólnotowo teksty różnych kręgów kulturowych, a mianowicie do ich ustaw zasadniczych (konstytucji), a zwłaszcza preambuł do przywołanych tekstów kultury. Szczególnie interesująco jawi się zestawienie preambuł Konstytucji Republiki Federalnej Niemiec, Republiki Francuskiej, Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz Rzeczypospolitej Polski.

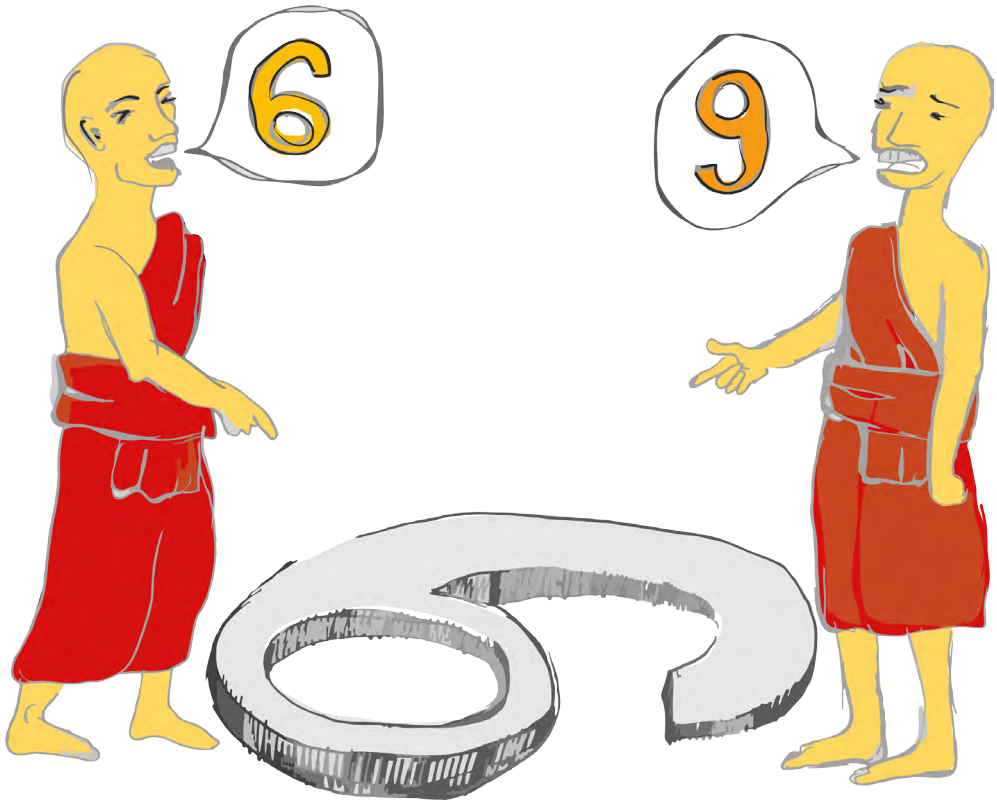
Literatura:

E. Aronson, T.D. Wilson, R.M. Akert: *Psychologia społeczna*. Poznań 1997.
Arystoteles: *Retoryka. Poetyka*. Tłum. H. Podbielski. Warszawa 1988.
J. Bartmiński (online): *Etyka słowa a potoczny wzorzec komunikacji*. https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1352.
R. B. Cialdini: *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Gdańsk 2002.
M. Korolko: *Sztuka retoryki*. Warszawa 1990.
Z. Nęcki: *Negocjacje w biznesie*. Kraków 1996.
A. Pratkanis, E. Aronson: *Wiek propagandy*. Warszawa 2003.
J. Puzynina: *Słowo, wartość, kultura*. Lublin 1997.
J. Puzynina: *Kultura słowa*. Warszawa 2011.
J. Puzynina, A. Pajdzińska: *Etyka słowa*. W: J. Miodek, red.: *O zagrożeniach i bogactwie polszczyzny*. Forum Kultury Słowa, Wrocław 1996.
B. Wojciszke: *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*. Warszawa 2004, s. 21.
P.G. Zimbardo, M.R. Leippe: *Psychologia zmiany postaw i wpływu społecznego*. Poznań 2004, s. 164.
A. Zwoleński: *Słowo w relacjach społecznych*. Kraków 2003, s. 257.

IV.3. W świecie konfliktów

Wyzwanie polega nie na eliminacji konfliktu, ale na przekształceniu go. Wyzwaniem jest zmiana sposobu, w jaki postępujemy z dzielącymi nas różnicami [...]. Żyjemy w epoce, którą przyszli antropolodzy mogą nazwać pierwszym zjazdem rodziny człowieczej. Po raz pierwszy cała ludzka rodzina jest w kontakcie dzięki rewolucji komunikacyjnej. [...]. I jak to bywa na zjazdach rodzinnych, te nie zawsze charakteryzują się pokojem i harmonią, ale tarciami i urazami wynikającymi z nierówności i niesprawiedliwości.

Roger Fisher, Wiliam Ury i Bruce Patton



IV.3.1. Dlaczego dochodzi do konfliktu?

Wszędobylskie konflikty

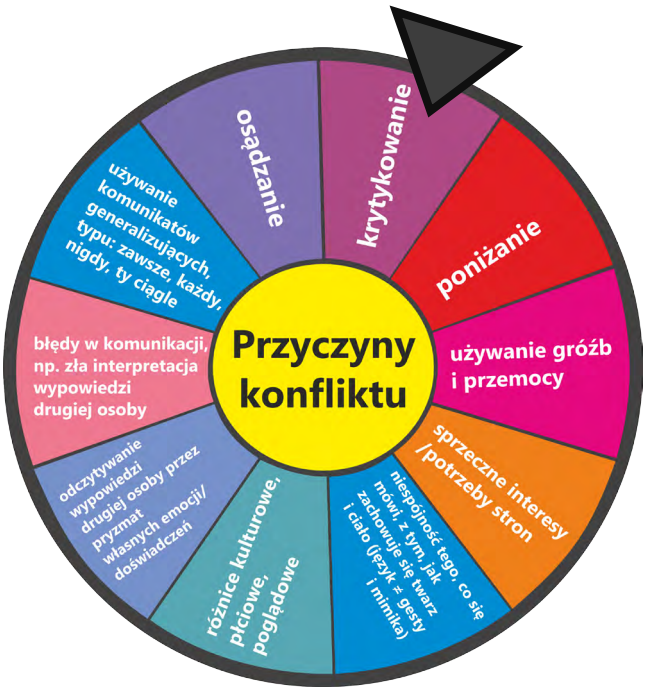
Konflikt może przybierać różne postaci – od drobnego nieporozumienia, które łatwo wyjaśnić, po agresywną kłótnię, wieloletni spór czy nawet konflikt zbrojny. Bycie w sytuacji konfliktowej nie jest łatwe, choć czasem bywa nieuniknione.

Konflikt nie jest obcy ani konkretnym osobom, ani grupom, firmom, instytucjom czy państwom. Jest wręcz wszędobylski! A skoro tak, to uznajmy go za naturalne zjawisko, które może pojawić się w dowolnej grupie ludzi czy organizacji.

Wszechobecność konfliktów może przerażać, więc by nieco oswoić tego niezbyt sympatycznego potwora, zastanówmy się, jakie mogą być przyczyny konfliktów. Pomyśl teraz przez chwilę o konflikcie, jakiego byłaś/byłeś uczestnikiem lub świadkiem. Co spowodowało, że doszło do sporu?

Przypomnij sobie konflikt, który najbardziej zapadł Ci w pamięć, a w którym uczestniczyłaś/uczestniczyłeś? Czy wciąż pamiętasz powody, dla których konflikt zaistniał?

Najczęstsze przyczyny konfliktów to m.in.:



- „Konflikt jest organicznym elementem naszego życia. **Nie mieć konfliktów, to znaczy nie żyć.** Osoby, które mówią, że nie mają konfliktów, albo ich nie dostrzegają, albo nie nazywają spraw »po imieniu«".

(Rummel-Syska, 1993: 7).

- „Widzisz, **konflikt zawsze zaczyna się od jakiejś kwestii spornej – różnicy zdań, kłótni.** Jednak zanim przerodzi się w wojnę, kwestia, której dotyczył spór, nie jest już istotna, ponieważ rozchodzi się już tylko i wyłącznie o jedną rzecz: jak bardzo każda ze stron nienawidzi się wzajemnie".

Neal Shusterman, *Podzieleni*, Słupsk 2012, s. 296.

Ogólnie rzecz ujmując,

konflikt (personalny)
z łac. *cōnflictus* 'zderzenie, starcie, spór'
„to długo trwający stan, w którym dwie osoby (lub grupy osób) nie zgadzają się pod jakimś względem albo jedna dąży do osiągnięcia celu nieakceptowalnego dla drugiej, przy czym każda uważa, że za właściwe powinny zostać uznane jej poglądy i cele, i chce do tego doprowadzić wszelkimi sposobami, nawet jeśli drugiej może się stać w związku z tym coś złego" (za: WSJP).

Rodzaje konfliktów

Ze względu na **przedmiot konfliktu** wyróżniamy (za: Cwalina i Sobek, online):

- Konflikty **rzeczowe** – mają charakter pozapersonalny i dotyczą konkretnych spraw, a precyzując – zasadzają się na różnicy zdań co do sposobu ich rozwiązania. Przedmiot sporu jest stosunkowo łatwy do ustalenia.

- Konflikty **emocjonalne** – dotyczą naszych frustracji i związanych z nimi napięć emocjonalnych wywołanych negatywną postawą (np. wrogością) w relacjach między ludźmi. Przedmiot sporu może być trudny do wskazania.

IV.3.1. Dlaczego dochodzi do konfliktu?

Ze względu na **zasięg konfliktu** wydzielamy:

- Konflikt **intrapersonalny** (konflikt wewnętrzny) – powstaje m.in. wtedy, kiedy osoba musi wybierać pomiędzy dwoma celami (np. obydwa cele są dla niej dobre bądź też oba nieatrakcyjne).
- Konflikt **interpersonalny** – pojawia się, gdy dwie osoby bądź więcej osób uświadamia sobie, że mają sprzeczne cele.
- Konflikt **międzygrupowy** – pojawia się wówczas, gdy sprzeczne cele dotyczą dwóch lub więcej grup.

Christopher W. Moore (2009) dzieli konflikty na pięć typów:

- Konflikt **dotyczący informacji** (danych) – pojawia się, kiedy strony konfliktu nie mają potrzebnych czy wystarczających danych lub mają różne informacje, lub odmiennie je interpretują. Często nie występują tu wyraźne oznaki konfliktu, więc bywa trudny do rozpoznania, ale za to po jego zidentyfikowaniu może zostać szybko rozwiązany.
- Konflikt **interesów** – inaczej nazywany jest konfliktem potrzeb stron, a ich ujawnienie daje pole do wypracowania konstruktywnych rozwiązań. Interesy mogą być: rzeczowe (np. czas, pieniądze, podział pracy), proceduralne (np. sposób prowadzenia rozmów czy negocjacji), psychologiczne (np. poczucie bezpieczeństwa). Strony konfliktu konkurują zatem o te same korzyści.
- Konflikt **strukturalny** – nie może być rozstrzygnięty na poziomie osób, ponieważ tkwi w samej strukturze, np. w strukturze organizacji czy sytuacji. Może też wynikać na przykład z uwarunkowań kulturowych. Jeśli się go nie rozpozna, będzie się ujawniał w różnych innych sytuacjach, ponieważ jest konfliktem nadrzędnym nad pozostałymi, czyli nad konfliktami – danych, interesów oraz relacji.
- Konflikt **dotyczący relacji** – może być traktowany jako konflikt pozorny, ponieważ zwykle jego przyczyna nie tkwi w samej relacji. Istotą tego typu konfliktu jest to, że gubi się w nim obiektywna przyczyna nieporozumienia na rzecz wzajemnych pretensji, stąd obecność tu silnych negatywnych emocji (np. niechęci, nienawiści czy żądzy zemsty). Problemem staje się tak naprawdę druga strona i napięte z nią stosunki.
- Konflikt **wartości** – wynika z odmienności światopoglądów i dlatego w jego toku ujawniają się różnice w sposobie wartościowania między stronami sporu. Owe różnice często występują na płaszczyznach: politycznych, światopoglądowych, etycznych, religijnych, zasad moralnych czy władzy. Konflikt oparty na różnicach wartości jest zwykle trudny do rozwiązania, opiera się bowiem często na uprzedzeniach, przekonaniach, zaszłościach (historycznych), co może prowadzić do izolacji skonfliktowanych stron.

KONFLIKT

„to spór przynajmniej dwóch współzależnych stron, które dają mu wyraz. Owe strony uznają, że ich cele są niezgodne, a zasoby ograniczone, oraz stwierdzają, że wzajemnie przeszkadzają sobie w realizacji swoich celów”.

(Wilmot, Hocker, 2011: 32)

„Cele różnych ludzi są często niezgodne, co prowadzi do konfliktu. Szczególnie interesującym rodzajem konfliktu jest **dylemat społeczny** polegający na tym, że najbardziej korzystne działanie dla jednostki okaże się szkodliwe dla wszystkich w wypadku, gdy wybierze je większość”.

(Aronson, Wilson i Akert, 2006: 270)

IV.3. W świecie konfliktów

STREFA MISTRZA/ MISTRZYNI

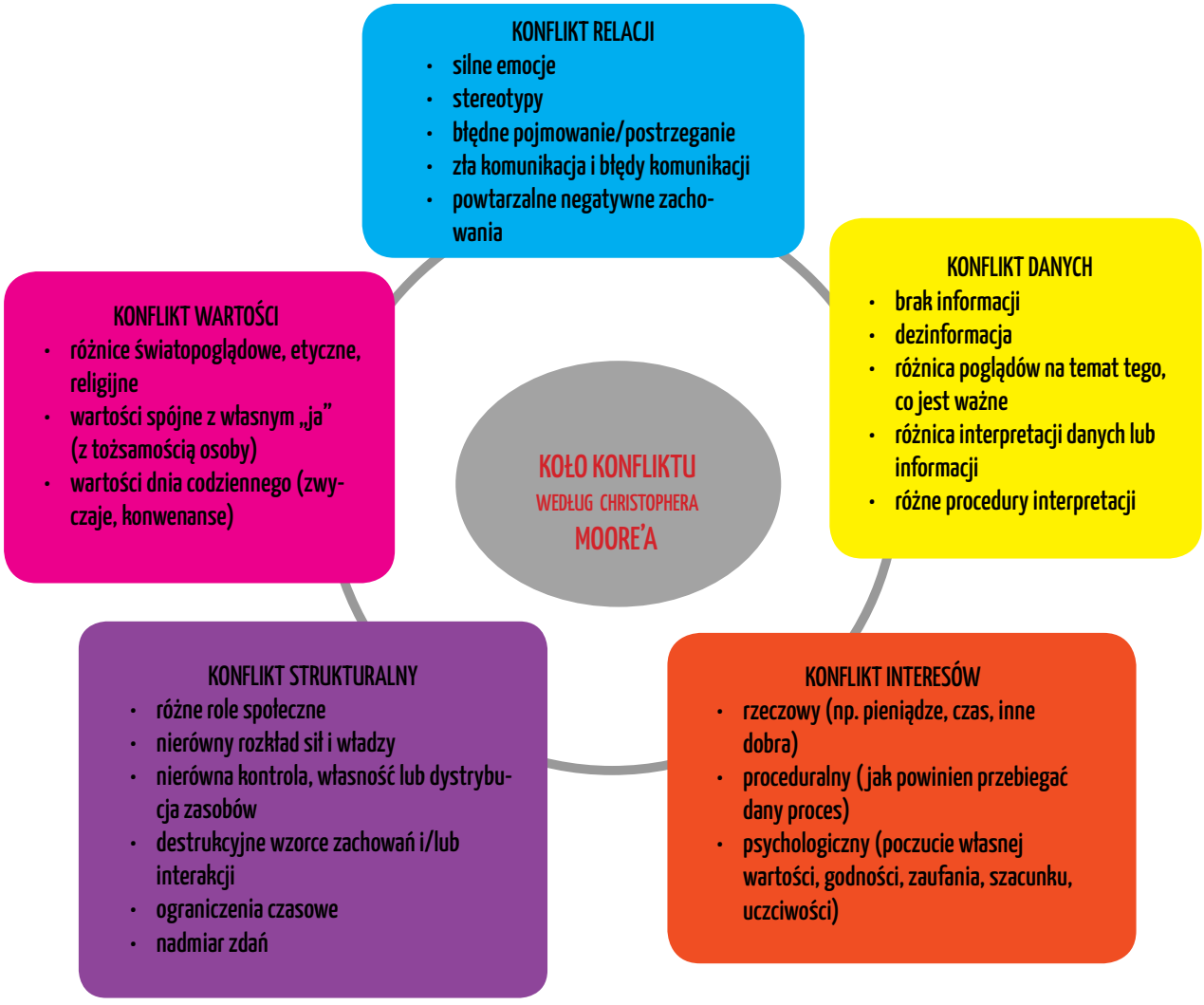
IV.3.1. Przyczyny i rodzaje konfliktów

Rodzaje konfliktów

Każdemu z wyróżnionych typów konfliktów Christopher W. Moore, amerykański mediator, moderator i projektant systemów zarządzania konfliktami, przypisuje inne przyczyny. Wskażmy za nim przykładowe powody poszczególnych rodzajów konfliktów (Moore, 2009: 76–77):

Porada metodyczna

Przy omawianiu typów konfliktów warto zwrócić szczególną uwagę na konflikty rzeczowe, emocjonalne oraz interpersonalne, przypominając uczniom, że konflikty mogą toczyć się zarówno o dobra materialne (zasoby, terytorium), jak i o dobra symboliczne (ideologia).



IV.3.2. Jak unikać konfliktów?

Postaw na dobrą komunikację!

Jedną z głównych przyczyn konfliktów są różnego rodzaju nieporozumienia natury komunikacyjnej. Warto pamiętać zatem o fortunności aktu mowy (zob. s. 89) i ogólnej zasadzie współpracy (kooperacji), bo w myśl znanego powiedzenia: zgoda buduje, niezgoda rujnuje (ang. *united we stand, divided we fall*).

Maksymy konwersacyjne

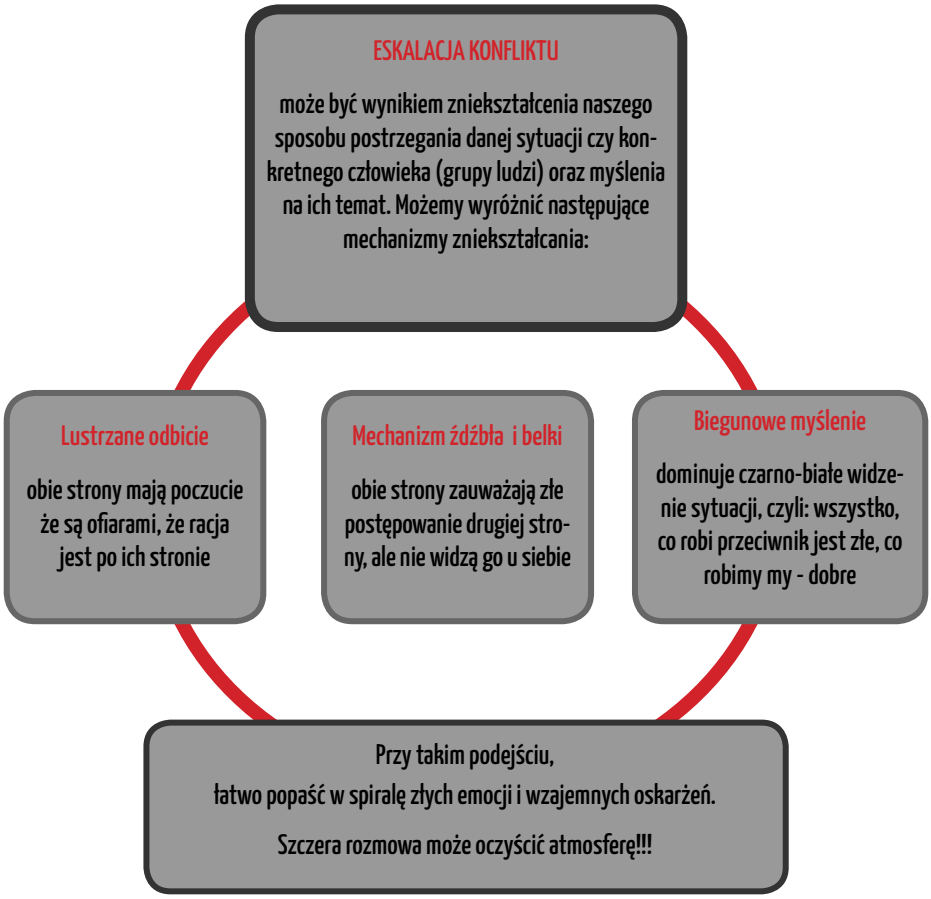
(za: Paul Grice, 1975)

1. **Maksyma ilości:** Mów tyle, ile trzeba – nie za mało, nie za dużo.
2. **Maksyma jakości:** Nie mów tego, o czym sądzisz, że jest fałszywe; nie mów tego, na co nie masz dowodu.
3. **Maksyma odniesienia:** Mów na temat.
4. **Maksyma sposobu:** Mów zrozumiale i stosownie do sytuacji.

Jak być „dobrym komunikatorem"?

(1) w aspekcie interakcyjnym: dostrzegam odbiorcę (adresata) i liczę się z nim jako partnerem, szanuję go, nawiązuję kontakt, umiem słuchać, dialoguję;
(2) w aspekcie modalnościowym: wypowiadam się z jasno rozpoznawalną intencją, tzn. moje wypowiedzi odbierane są albo jako prawdziwe, albo niepodpadające pod kryteria prawdy/fałszu (stanowiące rodzaj gry językowej, np. żartu);
(3) w aspekcie treści: komunikuję treści sensowne, znaczące; dbam o zrozumiałość przekazu;
(4) w aspekcie formy – mówię starannie i wyraźnie, nie za głośno i nie za szybko, głosem „naturalnym", płynnie; nie porażam wielością słów, ale też nie jestem skąpy w słowach.

za: Jerzy Bartmiński (online): *Etyka słowa a potoczny wzorzec komunikacji.*



IV.3.2. Jak unikać konfliktów?

Mamy dobry kontakt i świetnie się rozumiemy!

Tym, co pozwala uniknąć konfliktu oraz z niego wyjść, kiedy już się przydarzy, jest dobra komunikacja. Dobra, czyli jaka? Co należałoby robić i czego unikać, żeby nasze rozmowy z koleżanką, kolegą, dziewczyną, chłopakiem, żoną, mężem, przełożonym, sąsiadem skutkowały dobrymi relacjami z tymi ludźmi?

- Po pierwsze: **Nie oceniaj!** Oceny są zwykle szkodliwe i mogą prowokować naszego rozmówcę do kontrataku. Wypowiedzi typu: *Nie znasz się na tym* czy *Nie można na tobie polegać* warto zamienić na informacje zwrotne, dzięki którym nasz rozmówca dowie się, co czujemy i jakie mamy oczekiwania, np. *W raporcie brakuje danych liczbowych za ostatni kwartał. Chciałabym, żebyś to uzupełnił do jutra*; *Jest mi przykro, że nie dotrzymałaś słowa i nie zrobiłaś tak, jak się umawialiśmy.* A co jeśli ktoś formułuje wobec Ciebie krzywdzące opinie? Warto powiedzieć wprost: *Nie życzę sobie, żebyś tak się do mnie odnosił/używał wobec mnie obraźliwych słów.*
- **Nie uogólniaj!** Kiedy używamy w zdaniu takich wyrazów, jak *nigdy*, *zawsze*, *wszyscy*, *każdy*, *nikt*, to znaczy, że uogólniamy. Niezbyt pozytywnie odbieramy przecież kierowane do nas komunikaty w rodzaju: *Ty zawsze się spóźniasz* czy *Ty nigdy nie doprowadziłeś sprawy do końca*, nawet jeśli faktycznie jesteśmy spóźnialskimi, a słomiany zapał charakteryzuje wszystkie nasze działania. Takie uogólnianie budzi sprzeciw (nieraz ostry) i gotowość do walki, bo chcemy się po prostu bronić przed tak kategoryczną oceną.
- **Nie interpretuj!** W pułapkę komunikacyjną wpadamy też, kiedy formułujemy zbyt szybko wnioski i interpretujemy pospiesznie zachowanie współrozmówcy czy sytuację, w jakiej się z nim znaleźliśmy. Wyciąganie wniosków na podstawie jednostkowego zdarzenia często jest nieuzasadnione, a wypowiedziana przez nas interpretacja może przerwać rozmowę czy skierować ją w stronę prób wyjaśnienia nieporozumień. Taka interpretacja może też zniechęcić do nas drugą osobę, sprawić, że zamknie się ona w sobie i straci do nas zaufanie. Przykładem ilustrującym opisane tu zjawisko niech będzie następujący dialog:
  A: Często długo nie odpisuję na e-maile, choć wiem, że sprawiam tym przykrość znajomym.
  B: To znaczy, że jesteś leniwy i lekceważysz ludzi!
- **Nie dawaj „dobrych rad"!** Czasem zdarza nam się dawać dobre rady w trakcie rozmowy. Niestety przybierają one często formę pouczeń, a my zachowujemy się tak, jakbyśmy wiedzieli lepiej i więcej niż nasz rozmówca.
- Zamiast udzielania „dobrych rad" lepiej **skup uwagę na rozmówcy i koncentruj się na tym, co on mówi!** W ten sposób lepiej go zrozumiesz, a jednocześnie okażesz mu szacunek. Powstrzymywanie się od wyrażania własnych opinii świadczy o szacunku wobec potrzeb innego człowieka i jego punktu widzenia.
- **Daj się poznać i poznawaj partnera!** Warto nieco „odsłonić się" w rozmowie, by nasz rozmówca lepiej nas poznał, a tym samym zrozumiał nasze potrzeby, oczekiwania. Oczywiście to „odsłanianie" siebie dotyczy tylko pewnych obszarów i dokonuje się w takim zakresie, w jakim czujesz się bezpiecznie i widzisz w tym sens. Warto też poznawać swego rozmówcę, pytając go o sprawy, które nas interesują. Pamiętajmy jednak, by pytania, które zadajemy, nie były krzywdzące czy wścibskie. Jeśli ktoś zadaje nam pytanie, którym czujemy się zmieszani czy zakłopotani, można odmówić odpowiedzi, np. *Na to pytanie ci nie odpowiem, bo narusza moją prywatność* lub *Nie chcę na ten temat rozmawiać.*
- **Udzielaj informacji zwrotnych!** W trakcie rozmowy reaguj na to, co się dzieje. Informacja zwrotna może mieć charakter pozytywny (np. *Miło mi, że docenia pan moje zaangażowanie w projekt*) bądź negatywny (*Kiedy mi przerywasz i spoglądasz na zegarek, czuję się lekceważony*). Za każdym razem jednak pokazuje, jak się w danej rozmowie czujemy i odnajdujemy. Warto zatem takie informacje zwrotne swoim rozmówcom dawać.

Kiedy mówisz,	**Kiedy słuchasz,**
oddzielaj sprawy istotne od błahych.	nie przerywaj.
mów do partnera, a nie o nim.	daj swojemu rozmówcy czas i uwagę.
wyrażaj własne potrzeby, obawy i uczucia.	sprawdzaj, czy dobrze rozumiesz, dopytując, parafrazując i/lub streszczając to, co przed chwilą zostało powiedziane.

Opracowano na podstawie
J. Gut, W. Haman: *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy.* Warszawa 2001.

IV.3.2. O potrzebie dobrego słuchania

Jak dobrze słuchać?
Czyli o skutecznym i pomocnym słuchaniu

W rozmowie czy gorącej dyskusji często zapomina się, że komunikacja ma dwie strony: mówienie i słuchanie; zbyt często koncentrujemy uwagę tylko na mówieniu i przekonywaniu naszego partnera, a przecież uważne słuchanie pomaga przezwyciężyć krępujące nas stereotypy, niepożądane emocje czy destrukcyjne zachowania (Gut i Haman, 2001: 43–44).

Sposoby skutecznego słuchania (Gut i Haman, 2001: 46–61):

a) **parafraza** to najlepsza metoda aktywnego słuchania, która polega na powtarzaniu kluczowych sformułowań wypowiedzianych przez naszego rozmówcę. W ten sposób sprawdzamy, czy dobrze zrozumieliśmy intencje oraz treść komunikatu. Parafrazę mogą zaczynać takie zwroty, jak:

- *Czy dobrze rozumiem, że...?*
- *Z tego, co mówisz, zrozumiałam, że...*
- *O ile dobrze cię zrozumiałem, to uważasz, że...*

b) **odzwierciedlanie** to sztuka dostrajania się do klimatu i możliwości partnera w rozmowie, co ułatwia kontakt. Dla przykładu można tu przywołać nasze „dostrajanie się" do dziecięcego rozmówcy czy do kogoś, kto mówi cicho i powoli.

c) **prowadzenie** jest z kolei świadomym sterowaniem rozmową w oczekiwanym przez nas kierunku.

Odróżnianie stanowisk od potrzeb

Współcześnie odchodzi się od stanowisk, a skupia na potrzebach, jakie stoją za stanowiskami (Turewicz, 2017: 11). Spójrzmy na następujący przykład. Pracownik prosi o podwyżkę, której szef nie może dać z powodu niewystarczających środków finansowych w firmie. Kiedy jednak padnie pytanie o przyczynę, dla której pracownik chciałby zarabiać więcej, to może się okazać, że obie strony znajdą satysfakcjonujące je rozwiązanie. Załóżmy, że pracownik chce zarabiać więcej, bo chce częściej chodzić na płatne zajęcia sportowe. Szef może zaproponować skorzystanie z karty sportowej, której koszty w 90% pokrywa firma, a która to karta gwarantuje darmowe wejście na płatne zajęcia. W tej sytuacji potrzeba pracownika zostanie zaspokojona, choć to, co wyraził słowami *Chciałbym zarabiać więcej* nie zostało spełnione. Skupienie się zatem na pytaniu *dlaczego* (na potrzebie), a nie na *chcę* (na stanowisku) sprzyja skutecznej komunikacji.

Narzędzia skutecznego słuchania (za: Gut i Haman, 2001: 61).

PARAFRAZA	ODZWIERCIEDLANIE	PROWADZENIE
• uwaga • zrozumienie • odniesienie do tematu	• pozycja ciała • tempo i siła mówienia • odniesienie do nastroju współrozmówcy	• porządkowanie chaotycznych wypowiedzi • ośmielanie • zadawanie pytań

Dwie skrajne postawy wobec konfliktów (Glasl, 2008: 12):

LĘK PRZED KONFLIKTEM	• tendencja do ucieczki; opuszczanie pola walki; osoba czująca lęk przed konfliktem ma złą opinię na temat własnej wartości; podporządkowuje swoje sprawy interesom innych osób; jest wystraszona
ŻĄDZA KONFLIKTU	• tendencja w kierunku agresji; osoba żądna konfliktu atakuje innych; rani drugiego człowieka i poniża; jest egocentryczna; skupia się na realizacji wyłącznie własnych interesów; jest zawadiacka, wyniosła

IV.3.3. Czy zawsze warto unikać konfliktów?

Obalamy mity o unikaniu konfliktów

MIT 1

Jest lepiej, gdy między ludźmi nie ma konfliktów.

W rzeczywistości niepojawianie się jakichkolwiek konfliktów między ludźmi, którzy pozostają z sobą w relacjach, może wskazywać na brak prawdziwej więzi między nimi. To może być także sygnał, że konflikty zostały zablokowane lub ukryte pod maską poprawnych interakcji.

MIT 2

Konflikty są złe, ponieważ narażają ludzi na negatywne emocje, prowadzą do długotrwałej i wyniszczającej walki.

Pojawienie się konfliktu samo w sobie nie jest czymś złym. Nadmiar negatywnych emocji oraz ostra walka między stronami sporu to raczej efekt niepoprawnego sposobu prowadzenia konfliktu, co może w rezultacie wywołać wzajemną wrogość czy doprowadzić do zerwania relacji. Taka sytuacja to jednak raczej skutek nieumiejętnego prowadzenia konfliktu, a nie samego konfliktu.

MIT 3

Konflikty to kłótnie i awantury.

To prawda, że nieprzyjemne kłótnie i karczemne awantury mogą towarzyszyć konfliktom. Mogą, lecz nie muszą! Stanowią one tylko zewnętrzny przejaw, obraz konfliktu. Jego istotą są tak naprawdę sprzeczne interesy stron, a nie scysje czy ostre wymiany zdań.

MIT 4

Konflikty szkodzą współpracy i współżyciu ludzi.

Tak dzieje się zazwyczaj w przypadku konfliktów nierozwiązywanych lub źle rozwiązywanych. Zamiatanie męczącego nas problemu pod dywan może szkodzić współpracy i ostatecznie prowadzić do zerwania kontaktów. Kiedy jednak ujawnimy dręczący nas problem, który jest przyczyną konfliktu, mamy szansę na jego dobre rozwiązanie, a konflikty dobrze rozwiązywane poprawiają relacje między ludźmi.

Za: *Encyklopedia zarządzania* (online): https://mfiles.pl/pl/ (hasło: *konflikt*)

Rozważmy takie sytuacje...

- Wyobraź sobie, że znalazłaś/znalazłeś się w sytuacji konfliktowej. Wypisz dziesięć czynników, które wpływają na Twoją reakcję na konflikt, zaczynając od Twoim zdaniem najważniejszego.
- Kiedy słyszysz słowo „konflikt", to co czujesz? Jakie budzi ono w Tobie skojarzenia? Wypisz pięć pierwszych skojarzeń, jakie masz z tym słowem. Następnie zapisz pięć porównań: *Konflikt jest jak...* Czy Twoje zapiski wskazują na negatywne czy pozytywne postrzeganie konfliktu?
- Przypomnij sobie, w jakich konfliktach ostatnio uczestniczyłaś/uczestniczyłeś. Jakie emocje towarzyszyły Ci w ich czasie, a jakie po ich zakończeniu? Czy te konflikty były destrukcyjne, czy zniszczyły Twoją relację z drugą stroną konfliktu? Czy z konfliktów wyniknęło coś pozytywnego? A jeśli nie, to czy pojawiłoby się coś dobrego, gdyby zajęto się konfliktami w inny sposób?
- Przypomnij sobie sytuację, w której za wszelką cenę chciałaś/chciałeś uniknąć konfliktu. Czy z perspektywy czasu uważasz, że to było dobre działanie? Rozważ scenariusz: jeśli pojawiłby się w opisanej przez Ciebie sytuacji konflikt, to co mógłby wnieść?

Doceńmy konflikt, ale go nie przeceńmy!

Wyobraźmy sobie taką oto sytuację:
Stefan uwielbia dowcipkować na temat wyglądu swoich kolegów. Szczególnie upodobał sobie jako obiekt dowcipów uszy najlepszego kolegi, Karola. Raz opowiedziany żart może i jest śmieszny, ale powtarzany wielokrotnie nudzi słuchaczy, a samego Karola wprawia w zakłopotanie, tym większe, że Karol ma kompleks odstających uszu. Długo jednak tłumi w sobie emocje, udając, że dowcipy Stefana go bawią, no bo jak to nie mieć dystansu do siebie, zwłaszcza że żartuje przyjaciel. W końcu jednak prosi Stefana o chwilę rozmowy na osobności.
– Stefan, sorry, ale nie lubię, kiedy żartujesz z moich uszu. Jest mi niezręcznie, kiedy je wyśmiewasz.
– No co ty, stary! To tylko żarty!
– Wiem, ale strasznie głupio się czuję. Wiesz, ja nie lubię swoich uszu.
– A to nie wiedziałem... Przepraszam...

Historia ta kończy się, przyznaj, nieco bajkowym happy endem, choć wysoce prawdopodobnym, bo chłopaków łączy przyjaźń, czyli z założenia powinno im zależeć na dobrej relacji. Sprawa mogłaby jednak przybrać inny obrót, np. pójść w stronę wzajemnego obwiniania się, wyciągania zaszłości czy krytykanctwa, co być może doprowadziłoby do wielkiej kłótni i zakończenia przyjaźni. Sprawa, nawet z pozoru błaha, może w natłoku emocji urosnąć do nierozwiązywalnego problemu. Niepodejmowanie jednak kwestii, którą z naszego punktu widzenia postrzegamy jako sporną, też nie prowadzi do niczego dobrego. Warto więc doceniać konflikt, pamiętając, że nie jest on lekarstwem na wszystko!

IV.3.3. Negatywne i pozytywne podejście do konfliktu

Podejście do konfliktu może być różne – pozytywne i/lub negatywne. Przyjrzymy się kilku najbardziej rozpowszechnionym negatywnym poglądom na temat konfliktu. Następnie wskażemy pozytywne strony sytuacji konfliktowej.

Negatywne podejście do konfliktu

- *Harmonia jest normalna, konflikt jest czymś niewłaściwym.*
- *Konflikty i nieporozumienia są tym samym zjawiskiem* (bagatelizowanie konfliktu poprzez określanie go nieporozumieniem; konflikty są czymś poważniejszym niż nieporozumienie).
- *Konflikt wynika z indywidualnych patologii* (postrzeganie konfliktu jako „chorego", a jego uczestników jako osoby „neurotyczne", „wrogie" „marudne" itp.).
- *Konflikt nigdy nie powinien być potęgowany* (czasami nie można i nie powinno się unikać eskalacji konfliktu; mowa tu nie o nakręcającej się w niekontrolowany sposób spirali, ale o „robieniu wystarczająco dużo hałasu, aby ktoś nas usłyszał" lub o „uczynieniu konfliktu wystarczająco dużym, tak aby został zauważony" (Wilmot, Hocker, 2011: 66)).
- *Interakcja konfliktowa powinna być uprzejma i uporządkowana* (nadmierne przywiązywanie wagi do miłej komunikacji gwarantuje brak prawdziwej wymiany myśli).
- *Gniew jest dominującą emocją w konfliktowej interakcji* (konfliktowi towarzyszy wiele różnych emocji).
- *Istnieje jeden, właściwy sposób rozwiązywania konfliktów.*

(Opracowano na podstawie: Wilmot i Hocker, 2011: 64–68).

Pozytywne podejście do konfliktu

- *Konfliktu nie da się uniknąć, a zatem konstruktywne podejście do konfliktu jest „częścią naszego życia".*
- *Konflikt pomaga „wyłożyć karty na stół".*
- *Konflikt często pomaga ludziom połączyć się i sprecyzować ich cele.*
- *Konflikt może rozwiać urazy i pomóc ludziom we wzajemnym zrozumieniu.*

Na postrzeganie konfliktów wpływa język, jakim je opisujemy. Nasz sposób poznawania świata jest zasadniczo metaforyczny. Metafory odgrywają istotną rolę w opisywaniu i ocenianiu tego, o czym mówimy (Lakoff i Johnson, 2010). Metafory opisujące konflikt odzwierciedlają nasze postrzeganie tego zjawiska i zarazem ów sposób percepcji tworzą. *Konflikt jest jak...* No właśnie jak co?

- **Metafora wygrana – przegrana** (konflikt to: wojna i przemoc, wybuch, proces sądowy, walka, zjawisko żywiołowe, zachowanie zwierzęce, bałagan, brak porozumienia, rana).
- **Metafory neutralne lub obiektywne** (konflikt to: gra, bohaterska przygoda, balansowanie).
- **Metafory transformacyjne** mogą pomóc wyobrazić sobie, jak przekształcić konflikt z postrzegania go w sposób negatywny do pojmowania go jako szansy na zmianę sposobu postępowania w relacjach z innymi (konflikt to: stół negocjacyjny, fala – przypływ i odpływ, taniec, ogród, szycie patchworku, muzyczna improwizacja).

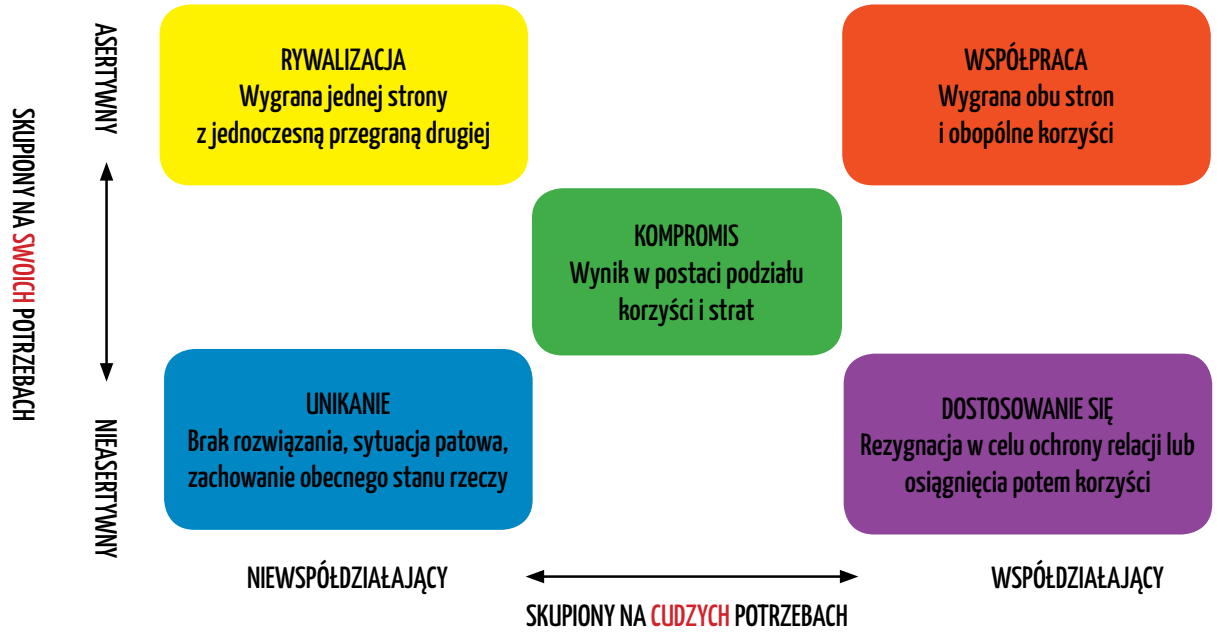
(Opracowano na podstawie: Wilmot i Hocker, 2011: 68–83).

Język żyrafy i język szakala, czyli jak rozmawiać

Komunikacja bez przemocy to komunikacja oparta na otwartym wyrażaniu swoich uczuć, potrzeb czy pragnień oraz umiejętności odczytywania ich ze słów innych ludzi, z którymi rozmawiamy. Taki styl komunikacji Marshall Rosenberg (Cedro, red., 2017: 33–34) nazywa językiem żyrafy. Przeciwstawny wobec niego jest język szakala, komunikacja przemocowa w stylu: *Trzeba być kompletnym głupkiem, żeby cały dzień grać w gry.* Ta wypowiedź wyrażona językiem żyrafy brzmiałaby: *Kiedy po powrocie z pracy, włączasz gry, czuję się smutny. Chciałbym z tobą czasem porozmawiać.* Brzmi lepiej, prawda? (zob. Cedro, red., 2017: 33). Warto ćwiczyć z uczniami/studentami formułowanie komunikatów w języku żyrafy bądź transformacje wypowiedzi z języka szakala na ten bez przemocy.

IV.3.4. Co robić, kiedy konflikt już jest?

Metody podejścia do konfliktu są różne. Spójrzmy na poniższy wykres, który je ilustruje (oprac. na podstawie: Moore, 2016: 162–163; Wilmot i Hocker, 2011: 193):



Która z tych metod jest najlepsza? Nie uwzględniając kontekstu, rzecz jasna **współpraca**. Krótko mówiąc, współpraca popłaca! Wybór jednak określonej metody w sytuacji konfliktu zależy tak naprawdę od tejże sytuacji. Popatrzmy:

Unikanie. Metoda jest stosowana przez tych uczestników sporu, którzy wolą unikać bezpośrednich relacji z drugą stroną i niechętnie podejmują kwestie sporne albo chcą po prostu zachować obecny stan rzeczy, tzn. nie chcą zmieniać aktualnej sytuacji czy relacji.

Rywalizacja. Stosują ją ci uczestnicy konfliktu, którzy postanawiają zdominować pozostałych i wygrać jak najwięcej kosztem innych.

Kompromis. Pojawia się wtedy, kiedy uczestnicy konfliktu współpracują i nie widzą innego rozwiązania poza podziałem zysków i strat w sposób akceptowalny przez wszystkie strony konfliktu.

Przystosowanie. Korzystają z niej ci uczestnicy sporu, którzy zgadzają się spełnić częściowo lub całkowicie oczekiwania innych, aby utrzymać dobre relacje lub w nadziei na uzyskanie jakichś korzyści w przyszłości.

Współpraca. Ta metoda jest wykorzystywana wówczas, gdy wszyscy uczestnicy sporu współpracują w celu jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb indywidualnych i wspólnych (na podstawie: Moore, 2016: 162–163; Wilmot i Hocker, 2011: 193).

Co robić, kiedy konflikt już jest?

- Rozmawiajmy! Możesz zastosować metodę 4 kroków: 1. Znajdź czas na rozmowę. 2. Zaplanuj jej warunki. 3. Przeprowadź rozmowę, pamiętając o akceptacji rozmówcy, optymizmie, przypomnieniu podstawowych zasad (nie dopuszczaj do przerwania porozumienia się i nie stosuj gry o władzę po to, by pokonać drugą stronę), przedstawieniu problemu. 4. Doprowadź do zawarcia umowy (jeśli jest to potrzebne) (Dana, 1993).
- Dyskutujmy, nie oceniajmy, odrzucajmy walkę i starajmy się szukać wyjścia z sytuacji konfliktowej.
- Jeśli nie można samemu dojść do porozumienia (bez udziału osób trzecich), warto sięgnąć po pomoc np. negocjatora, mediatora, facylitatora, arbitra czy wreszcie sędziego.

Czy ja mam konflikt czy konflikt ma mnie?

To bardzo ważne pytanie. Powiedzenie, że „konflikt mnie ma" oznacza, że utraciło się samokontrolę, a zatem już nie potrafimy zachować dystansu, a jednocześnie nasze postrzeganie sytuacji, innych uczestników sporu się zniekształca. Co więcej mogą nam wtedy towarzyszyć obsesyjne uczucia, a nasze działania stają się mniej zróżnicowane, za to bardziej stereotypowe i mniej elastyczne.

Kiedy dzielą nas **różnice merytoryczne i/lub personalne**, możemy mówić, że mamy konflikt. Kiedy jednak mamy **konflikt o konflikt i/lub konflikt o rozwiązanie konfliktu**, wtedy to raczej konflikt trzyma nas mocno w garści (Glasl, 2008: 27–29).

IV.3.4. Mamy konflikt?! Między tradycją a innowacją

Poradźmy sobie z konfliktem!

Tradycyjne sposoby

Tradycyjne metody rozstrzygania konfliktów są niezbyt skuteczne. Zwykle w ich wyniku nie dochodzi do zdecydowanego rozwiązania konfliktu, lecz raczej do jego odkładania, czasem też do zaostrzenia bądź złagodzenia. Takimi tradycyjnymi metodami są na przykład:

- **Ignorowanie**. Metoda ta polega na przemilczaniu problemu, udawaniu, że go nie ma.
- **Odwlekanie**. Jest to technika, która polega na zwlekaniu z decyzją, odkładaniu jej na później.
- **Reorientacja**. Istotą tej metody jest szukanie kozła ofiarnego konfliktu.
- **Arbitraż**. Polega na odwołaniu się do prawa, sądu, wspólnego zwierzchnika, autorytetu w określonej dziedzinie.
- **Kompromis**. W tym najpopularniejszym sposobie rozstrzygania konfliktów zakłada się, że poróżnione strony dojdą do porozumienia, jeśli każda z nich zgodzi się na częściowe spełnienie jej oczekiwań.
- **Wymuszanie**. Technika ta stosowana jest zazwyczaj wówczas, kiedy konflikt jest poważny, a szanse na jego polubowne rozstrzygnięcie nie są duże (Chełpa i Witkowski, 1995: 67–93; *Encyklopedia zarządzania* (online): https://mfiles.pl/pl/; hasło: *konflikt*).

Zanim wybierzesz...

Zanim uczestnik konfliktu zdecyduje się na określoną metodę działania (zob. s. 116), warto, by zastanowił się, jaki skutek przyniosą planowane przez niego działania słowne.
Gary Pike i Alan Sillars przedstawili trzy szerokie kategorie potencjalnych zachowań:

- akty unikowe („akty komunikacyjne zawierające intencję uniknięcia kontynuacji konfliktu" (Nęcki, 2000: 78)),
- akty odcinania się („akty komunikacyjne zawierające intencję kontynuacji konfliktu" (Nęcki, 2000: 78)),
- akty jednoczące (ich celem jest „załagodzenie sporu, odzyskanie spójności w układzie" (Nęcki, 2000: 78)).

Ich badania pokazały, że najbardziej niszczącą postacią zachowań w sytuacjach konfliktowych jest stosowanie aktów odcinania się, obwiniane partnera z równoczesnym wybielaniem samego siebie (zob. Nęcki, 2000: 78–81).

Nowoczesne sposoby

- **Wspólny cel.** Stworzenie wspólnego zadania dla poróżnionych stron jest czynnikiem sprzyjającym porozumieniu. Taka sytuacja wymaga przecież współdziałania, wzajemnego komunikowania się, odnowienia kontaktów.
- **Postaw się w jej/jego/ich sytuacji.** Technika ta zasadza się na symbolicznej, wyobrażonej zamianie ról ze swoim adwersarzem. Wyobrażanie sobie sytuacji naszego przeciwnika, pozwoli nam ocenić szanse na realizację naszych oczekiwań i wycofać się z żądań nierealnych.
- **Spotkania konfrontacyjne.** Celem tej metody jest znalezienie takiego rozwiązania, które będzie akceptowane przez obie strony konfliktu. W tej sytuacji kluczowe jest przeniesienie akcentu sporu z osób w nim uczestniczących na sprawę, czyli oddzielenie ludzi od problemu.
- **Wymiana wizerunków.** Dzięki tej metodzie zwaśnione strony otrzymują informacje, jak wzajemnie się postrzegają i co o sobie myślą. To pozwala na autorefleksję. Technika ta sprawdza się wówczas, kiedy spór nie jest na tyle głęboki, żeby poróżnione strony nie były w stanie ze sobą współdziałać (Chełpa i Witkowski, 1995: 120–140; *Encyklopedia zarządzania* (online): https://mfiles.pl/pl/; hasło: *konflikt*).

Każda ze wskazanych metod rozwiązywania konfliktów ma właściwe sobie taktyki działania, np.:

Unikanie – zaprzeczanie konfliktowi (*To nie jest problem*); wymijające uwagi; zmienianie, unikanie tematu; niezobowiązujące stwierdzenia, pytania; ogólne uwagi; przyjazne żarciki.
Rywalizacja – personalna krytyka; odmowa; wrogie nakazy; wrogie żarty; wrogie pytania; uwagi oparte na przypuszczeniach; zaprzeczanie odpowiedzialności.
Kompromis – odwołanie do sprawiedliwości; proponowanie ugody; maksymalizowanie zysków i minimalizowanie strat; przedstawienie szybkiego, krótkoterminowego rozwiązania.
Przystosowanie – uleganie (rezygnowanie); brak zaangażowania; uleganie potrzebom; wyrażenie pragnienia harmonii.
Współpraca – twierdzenia opisowe; twierdzenia otwarte/jawne; zabieganie o otwartość, o krytycyzm; oferowanie wsparcia; ustępstwa; akceptacja odpowiedzialności.
(Oprac. na podstawie: Wilmot i Hocker, 2011: 207, 211, 225, 228, 233).

Literatura:

E. Aronson, T.D. Wilson, R.M. Akert: *Psychologia społeczna*. Tłum. J. Gilewicz. Poznań 2006.
J. Bartmiński (online): *Etyka słowa a potoczny wzorzec komunikacji*. https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1352&Itemid=50.
M.H. Bazerman, M.A. Neale: *Negocjując racjonalnie*. Tłum. M. Kulicka. Olsztyn 1997.
A. Cedro, red.: *Kłótnia na zgodę. Jak się spierać, żeby się zrozumieć*. Kielce 2017.
S. Chełpa, T. Witkowski: *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*. Warszawa 1995.
W. Cwalina, J. Sobek (online): *Psychologia organizacji i zarządzania – przywództwo, konflikty, negocjacje, motywacja do pracy, systemy zarządzania*. http://nop.ciop.pl/m5-2/m5-2_2.htm.
D. Dana: *Rozwiązywanie konfliktów*. Tłum. Z. Rummel-Syska. Warszawa 1993.
Encyklopedia zarządzania (online): https://mfiles.pl/pl/; hasło: *konflikt*.
R. Fisher, W. Ury, B. Patton: *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*. Tłum. R.A. Rządca. Warszawa 2013.
F. Glasl: *Pomocy – konflikty! Koncepcje – ćwiczenia – metody praktyczne*. Tłum. A. Murzyn, B. Kowalewska. Kraków 2008.
P.H. Grice: *Logic and conversation*. W: P. Cole, J.L. Morgan, red.: *Syntax and semantics. 3: Speech acts*. New York 1975, s. 41–58.
J. Gut, W. Haman: *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*. Warszawa 2001.
M. Holstein-Beck: *Konflikty*. Warszawa 1983.
B. Kożusznik, red.: *Psychologia w pracy menedżera*. Katowice 1994.
G. Lakoff, M. Johnson: *Metafory w naszym życiu*. Tłum. T.P. Krzeszowski. Kraków 2010.
Ch.W. Moore: *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco 2003.
Ch.W. Moore: *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*. Tłum. A. Cybulko, M. Zieliński. Warszawa 2009.
Ch.W. Moore: *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*. Tłum. G. Łuczkiewicz. Warszawa 2016.
Z. Nęcki: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków–Kluczbork 2000.
Z. Rummel-Syska: *Przedmowa do wydania polskiego*. W: D. Dana: *Rozwiązywanie konfliktów*. Tłum. Z. Rummel-Syska. Warszawa 1993.
J. Stoner, R. Freeman, D. Gilbert: *Kierowanie*. Tłum. A. Ehrlich. Warszawa 2011.
W. Turewicz: *Sztuka komunikacji. Jak radzić sobie z konfliktem w szkole. Poradnik dla dyrektora, nauczyciela, rodzica*. Warszawa 2017.
W. Wilmot, J. Hocker: *Interpersonal Conflict*. Boston 2007.
W. Wilmot, J. Hocker: *Konflikty między ludźmi*. Red. naukowa E. Mandal. Tłum. M. Höffner. Warszawa 2011.
B. Wojciszke: *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*. Warszawa 2009.
WSJP – *Wielki słownik języka polskiego PAN*: https://wsjp.pl.
P. Żmigrodzki, M. Bańko, B. Batko-Tokarz, J. Bobrowski, A. Czelakowska, M. Grochowski, R. Przybylska, J. Waniakowa, K. Węgrzynek, red.: *Wielki słownik języka polskiego PAN. Geneza, koncepcja, zasady opracowania*. Kraków 2018.

Rozdział V
Bądź sobą. Przemawiaj publicznie i czuj się z tym dobrze

Autor: Joseph Agius
Współautorka: Helen Grech

Spis treści

V.1. Zaprzyjaźnij się ze swoim strachem – nie bój się bać! 120
V.2. Bądź sobą – poczuj moc pewności siebie 122
V.3. Obudź w sobie gawędziarza (storytelling) 123
V.4. Wybierz ciszę – zrezygnuj z *yyy, eee* 124
V.5. Mowa ciała 125
V.6. Przygotuj się do improwizacji 127
V.7. Wykorzystuj poczucie humoru 128
V.8. Retoryka 130
V.9. Planowanie przemówienia 131
V.10. „Technika Agiusa" i inne wskazówki 133

Drzewiec Eustachy

Moc natury potrafi obalić komunikacyjne mury! Tak właśnie powiedział nasz zielony bohater podczas pierwszego spotkania na szlaku wiodącym do perfekcyjnej autoprezentacji. Jeśli brak Ci pewności siebie, a podczas wystąpień publicznych pożera Cię trema, koniecznie rozpocznij trening z Eustachym! Drzewiec nauczy Cię uważności oraz panowania nad emocjami, dzięki czemu Twoje przyszłe przemówienia będą doskonałe!
W tym rozdziale m.in. dowiesz się, dlaczego trema może być dobra, poznasz zasady retoryki i nauczysz się przemawiać.
Po zgłębieniu treści rozdziału: kliknij w mistrza i zapuść korzenie w autoprezentacji!

V.1. Zaprzyjaźnij się ze swoim strachem – nie bój się bać!

Strach na scenie jest dobry i pozwala zaprezentować się lepiej!

Musisz się nauczyć kontrolować tremę. Choć nie jest to najodpowiedniejszy termin, nerwowość, którą odczuwa się w trakcie przemówień publicznych, zwykło się nazywać tremą. Pamiętaj, że większość strachu pojawia się, zanim wejdziesz na scenę. Kiedy już tam jesteś, zwykle niepewność znika. Spróbuj myśleć o tremie w pozytywny sposób. Uczyń strach swoim sprzymierzeńcem. W rzeczywistości to on sprawia, że twój refleks jest szybszy, a wypowiedź bardziej błyskotliwa. Stres działa jak zastrzyk energii: przywraca blask Twoim oczom i nadaje przyjemny kolor policzkom. Kiedy denerwujesz się rozmową, jesteś bardziej świadomy swojej postawy ciała i oddechu. Wyprostowany i skupiony wyglądasz zdrowo i atrakcyjnie fizycznie. Przyznaj, skutki uboczne stresu potrafią być bardzo pozytywne!
Wielu znanych na świecie mówców ma tremę. Czując niepokój przed przemówieniem, zaliczasz się do tego świetnego grona.
Trema może pojawiać się okresowo, przybierać na sile lub słabnąć, ale zwykle nie znika na stałe. Musisz się skoncentrować, by Tobą nie zawładnęła – trzymaj na dystans złe emocje i staraj się mieć je pod kontrolą.
Natura przygotowuje nas do sprostania niezwykłym wyzwaniom. Twoje ciało staje się wyczulone na bodźce zewnętrzne i przygotowuje się do działania. Jeśli te fizjologiczne przygotowania zostaną utrzymane w pewnych granicach, będziesz w stanie mówić płynniej, myśleć szybciej i z większą intensywnością niż w normalnych warunkach.

Objawy tremy:

- suchość w ustach,
- ucisk w gardle,
- nadmierna potliwość,
- zimne ręce,
- nudności,
- przyspieszone bicie serca,
- drżenie rąk, nóg i ust.

TREMA JEST PRZYDATNA

Wielu profesjonalnych mówców nigdy nie pozbywa się całkowicie tremy!

Mówcy, którzy mówią, że zachowują stoicki spokój przez cały czas, raczej nie mówią prawdy, zatem wiele się od nich nie nauczysz.

Dale Carnegie

Pamiętaj, **nikt** nigdy nie umarł z tremy. Ale według sondaży wielu ludzi wolałoby umrzeć, niż wygłosić przemówienie. Jeśli to dotyczy Ciebie, wypróbuj niektóre strategie z tej sekcji i poćwicz, by w sytuacji stresowej nie tracić głowy. Miej świadomość, że możesz nigdy nie przezwyciężyć tremy, ale możesz nauczyć się ją kontrolować i wykorzystywać na swoją korzyść (T. Antion, 2007).

85% ludzi ma problemy z przemawianiem publicznie, 15% nie mówi prawdy!

Amerykański satyryk i komik Jerry Seinfeld zilustrował to dowcipem, że skoro większość badań wskazuje, że lękiem numer jeden ludzi są wystąpienia publiczne, a drugim – śmierć, to pójście na pogrzeb dla przeciętnego człowieka lepsze byłoby w roli zmarłego niż tego, który ma wygłosić laudację.

Ćwiczenie
10 minut

Zidentyfikuj problemy, z którymi zmagasz się w czasie wystąpień publicznych. Wypisz swoje objawy tremy, które chciałbyś wyeliminować.

V.1. Zaprzyjaźnij się ze swoim strachem – nie bój się bać!

Przyjazna rozmowa

Oto, co należy zrobić, aby czuć się swobodnie podczas przemówień publicznych i cieszyć się na samą myśl o nich. Od tej chwili zapomnij o wygłaszaniu przemówień lub wykładów! Zamiast tego kieruj swoje myśli na pozytywny aspekt spotkania z ludźmi. Niezwykle ważne jest nastawienie mentalne. Powtarzaj sobie: „Podczas przemówienia zamierzam się odprężyć i cieszyć się przyjazną rozmową ze słuchaczami". Ten jeden prosty trik zadziała uspokajająco na audytorium. Sprawi, że publiczność otworzy się na Ciebie, czując Twój spokój i pozytywne nastawienie. Słuchacze pomyślą: „Czuję się dobrze z tą osobą, ponieważ mówi tak, jakby rozmawiała bezpośrednio ze mną". Zadziała magia! Słuchacze skupią się na Twojej prezentacji, choć nie będą potrafili określić, dlaczego tak się stało. A Ty poczujesz się swobodnie. Może kiedyś, będąc słuchaczem, doświadczyłeś tego uczucia. Spróbuj skorzystać z tej rady (L. Smale, 2008).

Pamiętaj – zaledwie jedna dziesiąta Twoich nerwów jest zauważalna dla słuchaczy!

Wskazówki dotyczące strachu na scenie

1. Wierz w to, co mówisz.
2. Przygotuj się, przygotuj się i jeszcze raz przygotuj się!
3. Naucz się na pamięć fragmentu wstępu, który ma zwrócić uwagę słuchaczy i wywołać u nich efekt „wow", oraz końcowych wniosków.
4. Uśmiechaj się i ciesz się wystąpieniem.
5. Myśl o swoich odbiorcach jako o wspierających osobach.
6. Nawiąż kontakt wzrokowy ze słuchaczami.
7. Pamiętaj o dobrej zabawie!

(K. Mackenzie, 2010)

TREMA JEST PRZYDATNA

Adele otwarcie przyznaje się do tremy. W wywiadach mówi, że wręcz boi się publiczności.

Rihanna jest obecnie jedną z najbardziej energicznych artystek, ale wciąż zmaga się z tremą.

Andrea Boccelli, słynny śpiewak operowy, wpada w straszliwą tremę. Jak sam mówi: „Trema przed wyjściem na scenę to mój największy problem".

Ćwiczenie
4 minuty

Dlaczego denerwujesz się przed publicznym wystąpieniem? Spójrz na klip „Trema: sztuka przetrwania" Mikaela Cho.

Literatura:

T. Antion: *Wake 'em Up! How to Use Humor and Other Professional Techniques to Create Alarmingly Good Business Presentations*. Landover Hills – Minneapolis 2007.
K. Mackenzie: *Speeches that will leave them speechless*. Toronto – New York 2010.
L. Smale: *Being The Confident Speaker You Want to Be!* 2008.

V.2. Bądź sobą – poczuj moc pewności siebie

Toksyczne myśli

Chcę być doskonały.

Doskonałość nie istnieje. Jeśli celem jest perfekcja, nigdy go nie osiągniesz. Twoja podróż będzie wyboista, niespokojna, pełna trudu i niezadowolenia, na dodatek nigdy się nie skończy. Nie rób sobie tego. Prócz szkód nie przyniesie Ci to nic dobrego (V. Stevenson, 2020).

Ćwiczenie
5 minut

Zapoznaj się z klipem TED-Ed zawierającym 3 wskazówki, które pomagają zwiększyć pewność siebie.

Masz moc, by osiągnąć wszystko, co chcesz.

Przyjmij swój niepowtarzalny styl. Nie kopiuj stylu ani gestów innych mówców, ponieważ Twoi odbiorcy wyczują brak autentyczności. Bądź sobą: nikt nie robi tego lepiej niż Ty!

MOŻESZ ROBIĆ, CO CHCESZ

Bądź sobą – wszyscy inni są już zajęci.

Oscar Wilde

Jeśli Twoja radość wypływa z tego, co myśli o Tobie społeczeństwo, zawsze będziesz rozczarowany.

Madonna

Nie zmieniaj tego, kim jesteś – stań się bardziej tym, kim jesteś.

„Zafascynuj ich" Sally Hogshead

Błędy to czesne, które płacisz za sukces.

Thomas Edison wypróbował około 10 000 kombinacji materiałów, zanim opracował żarówkę z włókna węglowego. Zapytany o cały swój wysiłek, odpowiedział: „Ani razu nie zawiodłem. Właśnie znalazłem 10 000 sposobów, które nie zadziałały".

Ćwiczenie
20 minut

Obejrzyj wykład Sally Hogshead „How to fascinate" dostępny na platformie TED-Ed:

Literatura:

V. Stevenson: *The Fear Doctor*. UK 2020.

V.3. Obudź w sobie gawędziarza (storytelling)

UMIEJĘTNOŚĆ OPOWIADANIA HISTORII TO OGROMNY ATUT

Opowiadanie historii w gawędziarski sposób to angażująca forma przekazywania informacji; narracje są również bardzo skutecznym środkiem motywowania i inspirowania innych (Tomasulo, Pawelski, 2012).

Osobiste opowiadanie historii

Nie jest łatwo dać się poznać w pracy, szczególnie w dużych korporacjach. Opowiadanie prywatnych historii z lekkością i humorem może nam pomóc w komunikowaniu się z empatią i budowaniu dobrych relacji ze współpracownikami. Pamiętaj, że dzięki opowiadaniu autentycznych życiowych historii możesz zjednać sobie ludzi, zbudować zespół, jednocześnie rozwinąć umiejętności komunikacyjne i społeczne.

Ćwiczenie

Przygotuj różne zdjęcia. Przydziel losowo po jednym z nich każdemu uczniowi. Następnie wyznacz limit czasu i poproś o opisanie w formie narracyjnej opowieści tego, co dana osoba widzi na zdjęciach. Zobacz, jak grupa poradzi sobie z tym ćwiczeniem.

Cytując Steve'a Martina: „Wszystko, co słyszysz, widzisz, doświadczasz, jest użyteczne".

Bądź czujny podczas wykonywania codziennych czynności. Zwracaj uwagę na wydarzenia, których jesteś świadkiem. Prowadź notatnik i gromadź osobiste historie, których będziesz mógł później użyć w swoich prezentacjach. Zapisuj je i wykorzystuj, gdy nadejdzie odpowiednia okazja.

Ćwiczenie

Przygotuj różne zdjęcia. Przydziel losowa po jednym z nich każdemu uczniowi. Następnie wyznacz limit czasu i poproś o opisanie w formie narracyjnej opowieści tego, co dana osoba widzi na zdjęciach. Zobacz, jak grupa poradzi sobie z tym ćwiczeniem.

Ćwiczenie
60 minut

Przygotuj 5-minutowe przedstawienie się. Do swojej wypowiedzi możesz dołączyć informacje na temat:

- **swojego największego osiągnięcia,**
- **ulubionego wspomnienia z podróży,**
- **najbardziej niezwykłego zdarzenia z wieku szkolnego,**
- **sytuacji, w której czułeś się najszczęśliwszy.**

Bądź kreatywny i spróbuj wykorzystać w prezentacji swoją prywatną historię. Mów w lekki sposób, zabawnie, uśmiechaj się do odbiorców.
Czerp przyjemność ze swojej opowieści.

Literatura:

D. Tomasulo, J. Pawelski: *Happily Ever after: The Use of Stories to Promote Positive Interventions. Psychology*. 2012, s. 1189–1195.

V.4. Wybierz ciszę – zrezygnuj z *yyy, eee*

UNIKAJ PAUZ WYPEŁNIANYCH „JĘKAMI NAMYSŁU"

Bardzo dużo osób, bojąc się chwili przerwy w wypowiedzi, wypełnia ją tzw. jękami namysłu. Wydłużona artykulacja głoski *y* lub *e* to nerwowy nawyk, który często jest zakorzeniony w odczuwanym dyskomforcie ciszy. Takie przerywniki wpływają niekorzystnie na odbiór prezentacji. Kiedy jesteś mówcą, pamiętaj, że stosując tzw. pauzę wypełnioną, możesz wydać się nieprzygotowany i mało profesjonalny, a na pewno nie wzbudzisz tym sympatii odbiorców.

Ćwiczenie
60 minut

Poproś studentów, by wybrali dowolny temat, na który będą mówili przez 3 minuty (temat nie jest istotny, powinien być prosty). Następnie każdy musi nagrać swoje przemówienie, by móc je później odtworzyć i policzyć wszelkie zbędne jęki, które zastosował w swojej wypowiedzi.

Wskazówka: Aby pozbyć się kłopotliwych przerywników, mów wolniej, by zyskać czas na zastanowienie się, oraz umiejętnie stosuj pauzy, które pozwolą Ci zbudować napięcie w wypowiedzi i wzbudzą ciekawość odbiorcy.

V.5. Mowa ciała

ROZUMIENIE MOWY CIAŁA

Mowa ciała odnosi się do wiadomości wysyłanych poprzez mimikę twarzy, postawę i gesty.

Interpretacja postawy ciała

Stań prosto z lekko rozstawionymi stopami i rękami gotowymi do gestu.
Jeśli musisz usiąść, pochyl się lekko w stronę publiczności.

Czy kiedykolwiek słyszałeś, jak mówcy wypowiadali słowa, które nie są zsynchronizowane z wyrazem twarzy? Komunikacja niewerbalna ma większy wpływ, niż moglibyśmy sobie wyobrazić.

Co to jest gest?

Gest to ruch całego lub części ciała w celu przekazania lub podkreślenia idei, emocji i intencji. Najbardziej efektywne użycie gestów opiera się na zgodności między wypowiadanymi słowami a ruchem oraz emocjami okazywanymi przez Twoje ciało. Używaj gestów uczciwie, naturalnie, szczerze i płynnie, tak jak podczas rozmowy z kimś.

Po co używać gestów?

Gesty odwołują się do trzech stylów, za pomocą których ludzie się uczą:

- styl wzrokowy: efektywne uczenie się poprzez obrazy;
- styl słuchowy: efektywne uczenie się poprzez słuchanie;
- styl kinestetyczny: uczenie się najlepiej poprzez doświadczanie (K. Mackenzie, 2010).

Jeśli Twoje oczy są zwierciadłem duszy, to twarz jest frontem domu.
Najważniejszym wyrazem twarzy jest **uśmiech**, ale... pamiętaj, że uśmiech przyklejony do twarzy niczym z reklamy pasty do zębów, nie jest dobry.

Użyj mimiki twarzy, aby podkreślić kluczowe punkty swojej wypowiedzi.

Gdyby spojrzenie mogło zabić...

Pamiętaj, by podczas wystąpienia świadomie kierować spojrzenie. Nie unikaj kontaktu wzrokowego z publicznością. Nie patrz w podłogę.
Przyjazne spojrzenie w oczy rozmówcy kojarzy się z dobrymi intencjami, prawdomównością i kompetencją.

- Obejrzyj publiczność, spoglądaj na osoby, ale nie koncentruj się tylko na jednej. Patrz kolejno na poszczególne osoby lub grupy osób, aby okazać zainteresowanie i szacunek całemu audytorium.
- Ważne, by nawiązać kontakt wzrokowy na końcu wystąpienia.

Ćwiczenie
13 minut

Na filmie obejrzysz Conora Neilla, który wraz z przyjaciółmi: Florianem, Tobiaszem i Tonym, udzieli Ci czterech wskazówek, które sprawią, że Twoje wystąpienie publiczne będzie zrozumiałe i skuteczne. Mowa będzie o:

- **skutecznych gestach,**
- **potędze pauzy,**
- **wzmacnianiu informacji zwrotnych,**
- **celu komunikacji.**

V.5. Mowa ciała

STREFA MISTRZYNI/MISTRZA PADAWANA/PADAWANKI

ROZUMIENIE MOWY CIAŁA

Czy wiesz, że **zrobienie pierwszego wrażenia zajmuje mniej niż sekundę**?
Czy wiesz, że Twoja komunikacja niewerbalna jest **12,5 razy silniejsza niż słowa**?
Czy wiesz, że **200 razy dziennie jesteśmy okłamywani**?

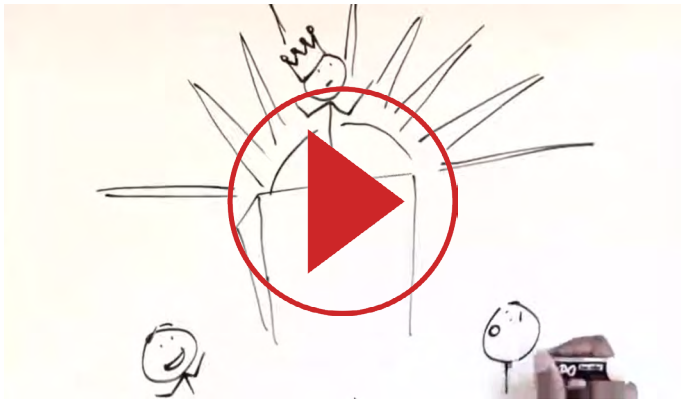
Ćwiczenie
5 minut

Oto pięć podstawowych wskazówek udanych wystąpień publicznych:

1. Bądź przygotowany do wystąpienia.
2. Poznaj audytorium i miejsce przemówienia.
3. Nigdy nie przepraszaj.
4. Wyobraź sobie, że wygłaszasz wspaniałe przemówienie.
5. Skoncentruj się na wystąpieniu, nie na sobie.

Ćwiczenie
7 minut

Kolejny interesujący klip Matta Abrahamsa na temat wykorzystywania języka ciała. Zapoznaj się z kluczowymi wskazówkami dotyczącymi komunikacji niewerbalnej i pokaż publiczności, że jesteś pewnym siebie mówcą!



Ćwiczenie
22 minuty

Obejrzyj mowę Amy Cuddy i dowiedz się, jak wykorzystać język ciała do komunikowania innym, że jesteś pewny siebie. Pamiętaj, że Twoje ciało może zmienić Twój umysł. Komunikuj pewność siebie, a taki właśnie się staniesz. Do dzieła!

Literatura:

K. Mackenzie: *Speeches that will leave them speechless*. Toronto – New York 2010.

V.6. Przygotuj się do improwizacji

1. Możesz zostać niespodziewanie poproszony o powiedzenie kilku słów za każdym razem, gdy jesteś w grupie ludzi, według których masz kwalifikacje, by zabrać głos.
2. „Kilka słów" to dosłownie wszystko, czego od Ciebie oczekują, więc musisz mówić tylko minutę lub dwie, aby wypełnić swoje zobowiązanie – nie więcej!
3. Oczekiwania publiczności w tych okolicznościach nie są zbyt wysokie, więc nie czuj dużej presji.
4. Improwizowana mowa zadowoli wszystkich zebranych, gdy opowiesz krótką historię lub podzielisz się celną uwagą. Wystarczy zadać sobie pytanie: „Co mogę powiedzieć o tej osobie lub na ten temat?", a następnie rozwinąć pierwszy pomysł, który wpadnie Ci do głowy.
5. Za każdym razem, gdy będziesz miał się znaleźć w sytuacji, w której istnieje nawet najmniejsza szansa, że zostaniesz poproszony o zabranie głosu, zastanów się, co powiesz, jeśli tak się stanie. Nie daj się w pełni zaskoczyć (L. MacInnis, 2006).

Ćwiczenie
3 minuty

Obejrzyj inspirujący film, który pokazuje potęgę słów. Zastanów się, czy zwracasz uwagę na słowa, które wypowiadasz. Staraj się dobierać je uważnie.

Co należy robić, a czego nie wolno podczas improwizowanego przemówienia?

CO ROBIĆ?

- Przejmij kontrolę. Poczekaj chwilę, aż wszyscy zwrócą na Ciebie uwagę. Następnie zacznij.
- Mądrze rozpocznij przemówienie. Jeśli tylko jest to możliwe, oprzyj się na uwagach innych osób, a następnie przejdź do tematu i jednego lub dwóch punktów, które będą go wspierać.
- Staraj się mówić w logicznej kolejności, rozwijając swój temat chronologicznie (np. przeszłość, teraźniejszość i perspektywy na przyszłość), przestrzennie, geograficznie lub według innych uporządkowanych kryteriów.
- Wynotuj wszelkie punkty niejasne, zawiłe lub dwuznaczne, odnieś się do nich i spróbuj je wyjaśnić.
- Zdefiniuj terminy, w razie potrzeby wyjaśnij pojęcia, którymi się posługujesz. Upewnij się, że informacje, które uszczegóławiasz, mają związek z poruszonymi wcześniej kwestiami.
- Uważnie dobieraj słowa. Spokojne tempo mówienia da Ci czas na zastanowienie się, co powiedzieć. Pozwoli Ci również zmniejszyć stres i zrelaksować się.

CZEGO NIE ROBIĆ?

- Nie próbuj opowiadać wszystkiego, co wiesz na dany temat. Twoje uwagi powinny być proste, zwięzłe i przystępne, a nie – wyczerpujące.
- Unikaj wygłaszania skomplikowanych i kontrowersyjnych treści.
- Nie przepraszaj za brak przygotowania do wystąpienia, o które nagle Cię poproszono.
- Nie myśl, że musisz być zabawny lub dowcipny, aby przyciągnąć i utrzymać uwagę publiczności.
- Nie powtarzaj słów niepotrzebnie.
- Nie spaceruj bez celu od punktu do punktu, ale też nie stój w jednym miejscu zbyt długo.
- Nie zakładaj, że wszyscy rozumieją Twój żargon.

Literatura:

L. MacInnis: *The Elements of Great Public Speaking*. Toronto 2006.

V.7. Wykorzystuj poczucie humoru

Publiczne przemówienie: poczucie humoru

Poczucie humoru i umiejętność śmiania się z samego siebie to spore zalety. Czym innym jest opowiadanie dowcipów, a czym innym umiejętność żartowania ze swoich słabości. Ludzie, którzy potrafią z lekkim humorem opowiadać o swoich gafach, są postrzegani jako pewni siebie, silni i sympatyczni.

Jeśli brak Ci wrodzonej lekkości żartowania, musisz pilnować, by Twoje żarty opowiadane podczas wystąpienia zostały prawidłowo odebrane. Warto uczyć się żartowania, bo zabawne opowieści rozluźniają atmosferę i skupiają uwagę publiczności. Może się zdziwisz, ale większość ludzi deklaruje, że nie lubi osób śmiertelnie poważnych. Jeśli nie potrafisz żartować z siebie samego, możesz być tak właśnie postrzegany.

Powodem, dla którego poczucie humoru i dystans do siebie ujmują ludzi, jest fakt, że słabi ludzie odczuwają potrzebę zachowania nadmiernej powagi, w przeciwieństwie do ludzi silnych. Jeśli zatem masz odwagę wyśmiewać się ze swoich błędów, pośrednio wysyłasz sygnał publiczności, że nie muszą się Ciebie obawiać, ponieważ jesteś niezależnym, pewnym siebie, silnym człowiekiem. Większość słuchaczy szybko spostrzega, który mówca pyszni się i wymądrza – skutkuje to błyskawiczną rezygnacją z ich wystąpienia.

Osoby, które nie boją się żartować z samych siebie, szybko nawiązują dobry kontakt z publicznością, głównie dlatego, że każdy z słuchaczy był w podobnej sytuacji – też popełnił gafę lub zawiódł w jakimś momencie. Jeśli pokażesz ludzką twarz, publiczność to doceni. Pokazując, że znasz uczucie przegranej, zaskoczysz słuchaczy i zyskasz ich uwagę.

ŚMIECH JEST NAJLEPSZYM LEKARSTWEM

David Nihill, autor „Do You Talk Funny?" (2016) i założyciel „FunnyBizz Conference" zauważa, że „najbezpieczniejszy humor wiąże się z osobistymi historiami, ponieważ gwarantuje, że są one oryginalne i można je łatwo ćwiczyć i doskonalić... Nie ryzykuj, tylko opowiedz w towarzystwie historię, którą już opowiadałeś wcześniej. Może ona dotyczyć Twoich współpracowników, przyjaciół albo rodziny. Opowiedz tę historię, która wzbudziła uśmiech słuchaczy, i podczas opowiadania której czułeś się swobodnie".

Przeczytaj interesujący artykuł Michaela Grothausa (2017) na temat wykorzystania poczucia humoru podczas prezentacji. Artykuł zawiera 6 cennych wskazówek, a jego lektura zajmie Ci tylko 4 minuty. Kliknij, aby przeczytać tekst.
https://www.fastcompany.com/3068891/how-to-incorporate-humor-into-presentations-in-the-most-un-cringeworthy-way

Ćwiczenie
60 minut

Pomyśl o zabawnej historii, która Ci się przytrafiła, i przygotuj się do jej opowiedzenia. Spróbuj przypomnieć sobie emocje, jakie wtedy Ci towarzyszyły. Możesz zażartować z siebie lub sytuacji. Uśmiechnij się i poczuj lekko, za chwilę sprawisz, że odbiorcy się rozluźnią i stworzy się miła atmosfera. Powodzenia!

V.7. Wykorzystuj poczucie humoru

ŚMIECH JEST NAJLEPSZYM LEKARSTWEM

Jak śmiać się z samego siebie? To proste! Jest mnóstwo rzeczy, z których możesz żartować. Dobrym tematem żartów może być Twój wygląd fizyczny, o ile cechy, o których ułożysz historię, są wyraźne – chodzi o to, by żart był oczywisty dla odbiorców. Jeśli jesteś szczególnie wysoki, niski, gruby lub po prostu łysy możesz z tego zażartować. Możesz też żartować ze swoich cech charakteru lub innych umiejętności, np. problemów z parkowaniem równoległym, braku zorganizowania.

Tematy, jakich powinno się unikać nawet w żartach, to takie, które bezpośrednio dotyczą Twojej wiarygodności. Na przykład, gdybyś był technikiem w sterowni jądrowej, nie powinieneś żartować o tym, jak kiedyś nacisnąłeś niewłaściwy przycisk. Ale jeśli zostałeś zwolniony z pracy technika w sterowni jądrowej za prawie wciśnięcie niewłaściwego przycisku, ten fakt może być dobrym tematem zabawnej historii. To również świetny temat żartów, jeśli jesteś teraz właścicielem firmy zajmującej się architekturą krajobrazu lub pracujesz w innej, niezależnej branży.

Kiedy chcesz wykorzystać w swoim wystąpieniu humor, niekoniecznie musisz żartować z siebie. Możesz śmiać się ze swojego pochodzenia, swojego zawodu lub czegokolwiek innego, co bezpośrednio Cię dotyczy. W swoich prezentacjach opowiadam historię o tym, jak moja mama przyjechała z naszego rodzinnego miasteczka, aby odwiedzić mnie w wielkim mieście – Waszyngtonie. Publiczność dowiaduje się, jak małe jest Claysville, a dom mojej mamy skromny. Brak w nim bieżącej wody, miejskiej kanalizacji, telewizji kablowej. Następnie opowiadam o wycieczce statkiem, na którą zabrałem mamę, i kolacji w czasie rejsu. W ten sposób pokazałem mamie stolicę USA.

Prezydent USA w latach 1981–1989 Ronald Reagan był mistrzem opowiadania dowcipów. W jego staraniach o prezydenturę największą przeszkodą był jego wiek. Podczas każdego wystąpienia Regan żartował ze swojego wieku, co sprawiło, że jego wiek stał się nieistotny dla wyborców. Powiedział kiedyś grupie reporterów: „Przestałem się martwić moim wiekiem, odkąd Thomas Jefferson mi powiedział: Nigdy nie powinniśmy oceniać prezydenta po jego wieku, tylko po jego pracach".
Przypomnę, że Thomas Jefferson żył w latach 1743–1826.

Szukaj okazji do żartowania. Ćwicz poczucie humoru. Będzie to jedno z Twoich najpotężniejszych narzędzi, które może okazać się kluczem do zdobycia uwagi publiczności oraz sposobem na subtelne okazanie swojej siły i pewności siebie.

Ronald Regan
/domena publiczna/

Humor to najtańszy, a jednocześnie najbardziej drogocenny prezent, jaki możesz dać innym.

Kliknij i zobacz, co na temat wystąpień publicznych napisano na stronie Advanced Public Speaking Institute.

Kiedy opowiadasz zabawną historię:

- bądź pogodny, uśmiechaj się, ale nie śmiej ze swojego żartu;
- nie opowiadaj żartu zbyt szybko;
- nie bądź niepoprawny politycznie;
- nie śmiej się z kogoś (nie wyśmiewaj), ale śmiej się z kimś (K. Mackenzie, 2010).

Literatura:

K. Mackenzie: *Speeches that will leave them speechless*. Toronto – New York 2010.
D. Nihill: *Do you talk funny?* Dallas 2016.

V.8. Retoryka

LOGOS, PATOS, ETOS

2300 lat temu Arystoteles napisał najważniejszą pracę o przekonywaniu – „Retorykę". Jego trójkąt retoryczny obejmuje trzy środki perswazji: logos, patos, etos.

Skuteczna argumentacja perswazyjna odwołuje się do trzech sfer:
Logos: odwołanie do logiki (przedstawianie faktów i liczb; to sztuka dobierania jasnych argumentów).
Patos: odwołanie do emocji publiczności (czasem wymaga przygotowania dobrego gruntu, bo nie zawsze odbiorca jest gotowy na przekaz).
Etos: odwołanie do autorytetu lub wiarygodności mówcy (profesjonalny wygląd, zachowanie; pokaż, że dbasz o słuchacza, zdobądź zaufanie).

Aby stworzyć więź z odbiorcami, opowiedz swoją osobistą historię, podziel się swoim doświadczeniem. W ten sposób odwołasz się do emocji słuchaczy. Jest to jeden z lepszych sposobów na dotarcie do wrażliwości publiczności i zdobycie uwagi. Brené Brown wygłosiła wspaniałą przemowę na temat, czym jest wrażliwość i jak ważna jest w codziennym życiu – obejrzyj film na kanale TED-Ed.

Autentyczna wrażliwość jest wartościowa i potężna. Nadmierna – nie (C. Anderson, 2016).

Tworzenie prezentacji bez uwzględnienia publiczności przypomina pisanie listu miłosnego do anonimowego odbiorcy: pisz do odbiorcy.

Ken Haemer

Ćwiczenie
22 minuty

Obejrzyj wspaniałe przemówienie Brené Brown na temat retoryki na TEDx Houston.

Ćwiczenie
5 minut

Obejrzyj zwięzłą lekcję pod tytułem „Czego Arystoteles i Joshua Bell mogą nas nauczyć o perswazji", którą opracował Conor Neill.

Literatura:

C. Anderson: *TED Talks – The official guide to Public Speaking*. London 2016.
V. Stevenson: *The Fear Doctor*. UK 2010.

V.9. Planowanie przemówienia

Temat:

1. Wybierz wąski temat, by Twoja wypowiedź zmieściła się w wyznaczonym czasie.
2. Poznaj swoich odbiorców – wiek, zainteresowania, zawody, narodowość itp.
3. Wybierz temat, który budzi w Tobie pasję i entuzjazm.

Zgłębienie tematu:

1. Przydatne będą: słowniki, tezaurusy, almanachy, encyklopedie i zbiory znanych cytatów.
2. Specjalistyczne książki i czasopisma naukowe.
3. Artykuły z prasy.
4. Internet.

Przygotowanie wystąpienia:

1. Wprowadzenie (musi zawierać otwarcie „wow"). Przyciągnij uwagę publiczności, wykorzystując:
a) pytania retoryczne,
b) cytat,
c) osobistą historię.

2. Potem przedstaw krótki opis argumentów/informacji, które chciałbyś zawrzeć w przemówieniu.

3. Podsumuj trzy główne punkty swojego wystąpienia.

4. Podaj wnioski.

5. Podsumuj przemówienie.

6. Pamiętaj: zadbaj o „zamknięcie dla publiczności". Daj się zapamiętać słuchaczom. Ostatnia rzecz, którą powiesz, będzie pierwszą rzeczą, jaką zapamiętają.

NAJLEPSZE PRZEMÓWIENIE

Czy to dobry temat? Oto trzy kryteria:

1. Mam znaczną wiedzę na temat, o którym chcę mówić.
2. Zależy mi na tematyce, którą poruszam.
3. Chcę dzielić się z innymi swoją wiedzą i zarażać ich swoim entuzjazmem.

Czy temat jest istotny?

Należy sprawić, by prezentacja była wartościowa dla odbiorców. Ludzie chętnie słuchają, gdy mówisz o:

- zarabianiu pieniędzy,
- oszczędzaniu pieniędzy,
- uśmierzeniu bólu,
- odczuwaniu przyjemności,
- oszczędzaniu czasu.

Ćwiczenie
30 minut

Wybierz temat, na który chciałbyś się wypowiedzieć. Zastanów się, czy masz wystarczającą wiedzę, by go podjąć. Pomyśl, czy autentycznie zależy Ci na sprawie i chcesz zaangażować w nią swoich odbiorców.

V.9. Planowanie przemówienia

STREFA MISTRZYNI/MISTRZA
PADAWANA/PADAWANKI

Uwaga na język wypowiedzi!

1. Buduj zdania w stronie czynnej.
2. Używaj czasowników odwołujących się do emocji.
3. Bądź konkretny.
4. Zrezygnuj z żargonu.
5. Unikaj długich, skomplikowanych zdań.
6. Wystrzegaj się wyrazów obcych.

Rodzaje wystąpień:

Informacyjne: przemówienie, które zawiera informacje na dany temat.

Przekonujące: przemówienie, które próbuje przekonać publiczność do tematu.

Motywujące: przemówienie, które ma nakłonić publiczność do działania. Pierwsza zasada to: jasno powiedz odbiorcom, czego od nich oczekujesz; co chesz, by zrobili, a czego nie. Druga zasada: powiedz im, co się z nimi stanie, jeśli zrobią lub nie zrobią tego, co sugerujesz. Trzecia zasada: uczyń jak najłatwieszym dla odbiorców zrobienie tego, czego od nich oczekujesz.

Ludyczne: przemowa odpowiednia na takie okazje, jak spotkania, przyjęcia, wesela. Opowiadaj historie, które dotyczą Ciebie i innych osób z publiczności. Jeśli wpadnie Ci do głowy opowieść z puentą, morałem lub zaskakującym zwrotem akcji, zaintryguj odbiorców i trzymaj ich w napięciu i niepewności, aż do samego końca wypowiedzi.

Poznaj swoją publiczność i unikaj słów, które mogą zostać odebrane jako żargon. Żargon zabija zainteresowanie i przekreśla przekazanie wiedzy (A. Alda, 2007).

NAJLEPSZE PRZEMÓWIENIE

Bądź raczej nastawiony pozytywnie, niż negatywnie!

Zawsze lepiej jest afirmować własne poglądy niż atakować kogoś innego. Będziesz bardziej przekonujący, mówiąc ludziom, dlaczego masz rację, niż dlaczego ktoś inny się myli.

Nie chodzi o to, co mówisz, tylko o to, jak to mówisz:

Czy uważasz, że palenie podczas modlitwy jest w porządku?

Około 90% odpowiada NIE.

Czy uważasz, że modlenie się podczas palenia jest w porządku?

Ponad 90% mówi TAK.

Ćwiczenie
60 minut

Przygotuj dwuminutowe przemówienie na wybrany przez siebie temat. Musisz zgłębić wybrane zagadnienie i znaleźć interesujące fakty, aby urozmaicić swoją przemowę. Upewnij się, że temat naprawdę Cię interesuje, a swoją wiedzą chcesz podzielić się z odbiorcami.

Literatura:

A. Alda: *If I Understood You, Would I Have this Look on my Face?* New York 2017.
C. Anderson: *TED Talks – The Official Ted Guide to Public Speaking*. 2016.
D. Carnegie, N. Hill: *Public Speaking*. 2006.
D. Crystal: *The Gift of the Gab – How eloquence works*. New Haven – London 2016.

V.10. „Technika Agiusa" i inne wskazówki

„Technika Agiusa" obejmuje cztery elementy:

a) Myśl kreatywnie,

b) Opowiadaj anegdoty,

c) Uśmiechnij się do swojego strachu,

d) Ćwicz w realu.

Jeśli chcesz zostać sprawnym, pewnym siebie mówcą, uruchom kreatywność i humor. Są to niezawodne narzędzia wykorzystywane do „rozwiązywania problemów" podczas przemowy. Rozwijanie i doskonalenie zabawnej, pełnej swobody i optymizmu komunikacji buduje w nas pozytywny obraz siebie i swojej komunikacji.

a) Myśl kreatywnie

Wprowadź do swojego życia kreatywność i humor. Oba te czynniki mogą poszerzyć Twoją percepcję rzeczywistosci i pomóc Ci postrzegać siebie i swoją komunikację pozytywnie (Agius, 2012). Wypróbuj ćwiczenia typu „stwórz szaloną historię" lub „głupi skecz". Zachęcą one uczniów do kreatywności bez obawy, że się pomylą lub wydadzą się śmieszni.

b) Opowiadaj anegdoty

Dzięki żartom i zabawnym historyjkom uczniowie zaczynają kojarzyć wystąpienia publiczne z zabawą. Przy okazji trenują czystość swojego głosu, uczą się kontroli oddechu, czuwają nad prawidłowym tembrem i barwą swojego głosu.

c) Uśmiechnij się do swojego strachu

Nie możesz zrezygnować z wystąpienia publicznego, nawet jeśli czujesz przed nim strach. Stawiaj czoła obawom, ale z uśmiechem! Poprzez wielokrotne łączenie reakcji humoru z ekspozycją na bodziec, którego się obawiamy, stopniowo zmniejsza się w nas uczucie niepokoju wywołane przez ten bodziec (Martin, 2007).

d) Ćwicz w realu

Sam ćwicz i zachęcaj innych do wykorzystywania kreatywności oraz humoru w określonych sytuacjach dnia codziennego. W domu, wśród znajomych ćwicz swoje historie i żarty. Testuj i ucz się swoich pozytywnych reakcji!

Kreatywność i humor pomagają nam widzieć odmienne rzeczy, patrząc na to samo.

W celu zbadania rynku do Afryki wysłano sprzedawców butów z dwóch konkurujących firm. Po kilku dniach pierwszy sprzedawca butów napisał do firmy: „To beznajdziejny rynek – nikt nie nosi tutaj butów". Drugi sprzedawca napisał: „To nieprawdopodobna okazja – nikt nie nosi tutaj butów".

Morał: kiedy widzisz szklankę do połowy pełną, pojawiają się możliwości!

Ćwiczenie
30 minut

Wytnij pięć zdjęć z dowolnego czasopisma i stwórz szaloną historię zawierającą każde z nich. Opowiadając historię, pamiętaj, by oddychać spokojnie, mówić w odpowiednim tempie, wyraźnie, przyjazną barwą głosu.

Oddychanie przeponowe

Przepona to duży mięsień w kształcie kopuły znajdujący się u podstawy płuc. Istnieje wiele korzyści związanych z oddychaniem przeponowym. Wiąże się to z wykonywaniem powolnych, równomiernych oddechów przez przeponę (obszar żołądka) zamiast oddechów klatką piersiową. Pomagają w tym ćwiczenia imitujące wąchanie kwiatów oraz zdmuchiwanie kurzu z ubrania.

Emisja głosu

Zasada: mów powoli i wyraźnie – nie wyklucza głośnego mówienia. Dostosuj swój głos do liczby słuchaczy i staraj się kierować go o cztery rzędy dalej niż ostatnie miejsce na sali. Dzięki temu zawsze będziesz słyszalny. Spróbuj wyważyć wysokość głosu (wysokie i niskie brzmienie, jak w muzyce), jego ton (unikaj monotonnego tonu – pokaż pasję, energię i entuzjazm) i głośność do tempa wypowiedzi.

Nigdy nie rozpoczynaj prezentacji od:

a) kwestii technicznych: „czy mikrofon działa?", „czy mnie dobrze słychać?";
b) wyznania swoich emocji: „jestem taki podekscytowany";
c) szablonowej uprzejmości: „być tutaj to przyjemność".

Marnujesz w ten sposób okazję, by zrobić świetne pierwsze wrażenie.

Zacznij od przyciągnięcia uwagi słuchaczy za pomocą:

a) osobistej historii,
b) ciekawego cytatu,
c) zaskakującego konceptu,
d) pytania retorycznego.

Ćwiczenie
5 minut

Najpierw znajdź wygodne, ciche miejsce, gdzie możesz usiąść z ugiętymi kolanami, rozluźnionymi ramionami, wygodnie ułożoną głową i szyją.
Połóż jedną rękę na górnej części klatki piersiowej, a drugą tuż pod nią. Pozwoli Ci to poczuć ruch przepony podczas oddychania. Weź powolny, zrelaksowany oddech przez nos. Poczuj, jak porusza się Twój brzuch, gdy oddychasz powoli. Podczas wdechu brzuch się unosi. Kiedy wydychasz powietrze, łagodnie opada. Wyobraź sobie, że oddychasz przez pępek i wypełniasz żołądek jak balon. Kiedy wydychasz powietrze, wyobraź sobie, że powietrze wypływa z balonu bardzo powoli. Kontynuuj ten relaksujący oddech przez chwilę.
Rozpocznij od wykonywania tego ćwiczenie przez 5 minut 2 razy dziennie. Stopniowo zwiększaj czas poświęcany na to ćwiczenie. Praktykuj też wąchanie kawy i zdmuchiwanie świeczek.

Oto początki mów z 6 najlepszych Ted Talks wszech czasów według liczby wyświetleń w internecie:

Sir Ken Robinson „Czy szkoła zabija kreatywność?"
Początek mowy: „Dzień dobry. Jak się macie? Było super? Brak mi słów na te niezwykłe prezentacje. Właściwie, to wychodzę...".

Amy Cuddy „Mowa Twojego ciała może kształtować to, kim jesteś"
Początek mowy: „Zaoferuję Wam darmową poradę, jak usprawnić swoje życie, bez technologii. Wystarczy, abyście zmienili pozycję na 2 minuty...".

Simon Sinek „Jak wspaniali liderzy inspirują do działania"
Początek mowy: „Jak wyjaśnić, kiedy sprawy nie układają się tak, jak zakładamy? Albo lepiej, jak wyjaśnić, kiedy inni są w stanie osiągnąć rzeczy, które wydają się przeczyć wszystkim założeniom?...".

Brene Brown „Potęga wrażliwości"
Początek mowy: „Zacznę od tego, że kilka lat temu otrzymałam telefon od osoby zajmującej się planowaniem spotkań, ponieważ zamierzała zorganizować wystąpienie...".

Mary Roach „10 rzeczy, których nie wiedzieliście o orgazmie"
Początek mowy: „Pokażę Wam kilka zdjęć z wybitnie zabawnego artykułu z periodyku The Journal of Ultrasound in Medicine...".

Julian Treasure „Jak mówić, aby nas słuchali"
Początek mowy: „Ludzki głos – instrument, którego używamy wszyscy...".

V.10. „Technika Agiusa" i inne wskazówki

Czas wskazać 8 najlepszych mów wszech czasów. Oto one:

Sokrates „Obrona Sokratesa"
Początek mowy: „Jakie na Was, Ateńczycy, uczynili wrażenie moi oskarżyciele, nie wiem (...)".

Patrick Henry „Daj mi wolność, albo daj mi śmierć"
Początek mowy: „Panie Prezydencie, dla człowieka naturalne jest uleganie iluzjom nadziei (...)".

Frederick Douglass „Hipokryzja amerykańskiego niewolnictwa"
Początek mowy: „Współobywatele, wybaczcie mi, pozwólcie mi zapytać, dlaczego zostałem wezwany do przemawiania tutaj dzisiaj? (...)".

Abraham Lincoln „Przemowa gettysburska"
Początek mowy: „Osiemdziesiąt i siedem lat temu nasi ojcowie wznieśli na tym kontynencie nowy naród, poczęty w wolności i oddany przekonaniu, że wszyscy ludzie rodzą się równi (...)".

Susan B. Anthony „Prawa kobiet do prawa wyborczego"
Początek mowy: „Przyjaciele i współobywatele: Staję przed Wami dzisiaj wieczorem w ramach oskarżenia o rzekome przestępstwo głosowania w ostatnich wyborach prezydenckich bez posiadania legalnego prawa do głosowania (...)".

Winston Churchill „Krew, trud, łzy i pot"
Początek mowy: „W ostatni piątek wieczorem otrzymałem od Jego Królewskiej Mości misję sformowania nowego rządu (...)".

John F. Kennedy „Przemówienie inauguracyjne"
Początek mowy: „Obserwujemy dziś nie zwycięstwo partii, ale celebrację wolności – symbolizującą koniec, a także początek – znaczającą odnowę, a także zmianę (...)".

Martin Luther King, Jr. „Mam marzenie"
Początek mowy: „Jestem szczęśliwy, mogąc dzielić z Wami dzisiaj ten moment, który przejdzie do historii jako największa demonstracja za wolnością w historii naszego kraju. Sto lat temu, wielki Amerykanin, pod którego cieniem dziś stoimy, podpisał Proklamację Emancypacji (...)".

Co możesz zrobić, kiedy Twoje marzenia zaczynają się spełniać?
Możesz z nimi biec, pozwolić im prowadzić twoje życie lub odpuścić i zastanawiać się przez resztę swojego życia, co mogło się wydarzyć.

V.10. „Technika Agiusa" i inne wskazówki

Ćwiczenie
2 minuty

Zobacz, jak mistrz świata przemówień publicznych Dananjaya Hettiarachchi udziela trzech najważniejszych wskazówek dotyczących prezentacji.

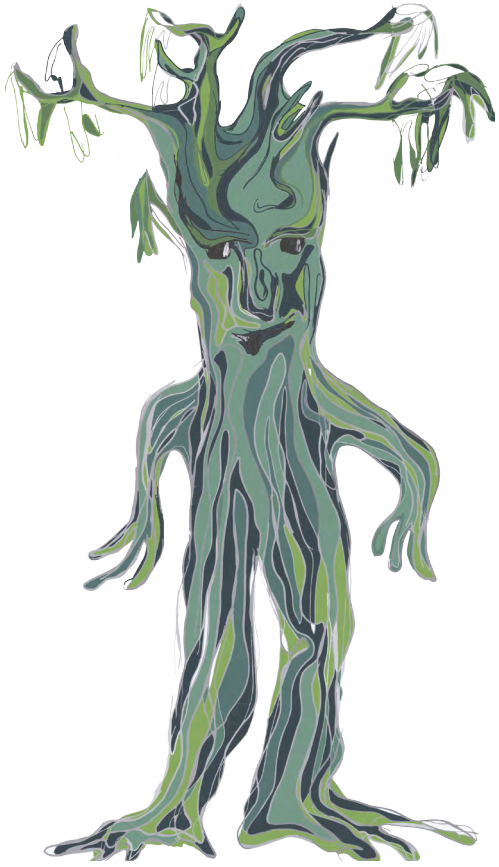
Ćwiczenie
60 minut

Zobacz Dananjayę Hettiarachchiego, mistrza świata w przemówieniach publicznych z 2014 roku.

Ćwiczenie
3 minuty

Obejrzyj klip zmontowany przez Randiego Tovara „Wszystko jest możliwe".

V.10. „Technika Agiusa" i inne wskazówki



Ćwiczenie
60 minut

Przygotuj pięciominutowe przemówienie na dowolny temat. Upewnij się, że masz intrygujące wprowadzenie, interesującą treść i oszałamiające zakończenie.

POWODZENIA!

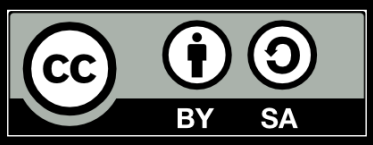
Literatura:

J. Agius: *Fluency FIS: Smart Intervention Strategy.* „Procedia – Social and Behavioural Sciences "nr 193 2012, s. 7–12.
J. Agius: *The 'Smart Intervention Strategy' for school age children who stutter.* „Special Issue Logopedie: Speech Fluency". Lipiec – Sierpień 2012.
J. Agius: *Application: Fluency: Smart Intervention Strategy. Category: Education, Language: English, Developer: Vioside, Requirements: Compatible with iPad.* 2013.
J. Agius: Shifting perceptions: Using Creativity and humour in fluency intervention. „Forum Logopedyczne", nr 26 2018, s. 49–61.
R. Love: *Roger Love's Vocal Power: Speaking with Authority, Clarity, and Conviction.* 2003.
R. Martin: *The Psychology of Humor – An Integrative Approach.* 2007.
V. Edwards: How to start a speech. The best and the worst speech openers. „Science of People". https://www.scienceofpeople.com/how-to-start-a-speech/.

Między interakcją a innowacją –
kreowanie przestrzeni komunikacyjnej w cyfrowym świecie

Jak pracować nad głosem? Emisja głosu na co dzień.
Po co się komunikujemy?s
Jak dobrze mówić? Etykieta i grzeczność językowa.
Jak skutecznie się porozumieć? Fortunność i etyka w komunikacji.
Bądź sobą. Przemawiaj publicznie i czuj się z tym dobrze.

Publikacja odzwierciedla stanowisko autorów. Komisja Europejska ani Narodowa Agencja nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną ani za sposób wykorzystania zawartych w niej informacji.



Podręcznik jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa – Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0)

Fundacja Wiedzy i Dialogu Społecznego Agere Aude
www.agereaude.pl