

# Co oznacza dojrzała komunikacja?



**PROF. JADWIGA PUZYŃSKA**

*Zespół Etyki Słowa RJP PAN*

To nie język może być dojrzały, lecz posługujący się nim ludzie. Dojrzała komunikacja między Polakami będzie możliwa tylko wówczas, gdy będziemy szanowali godność drugiego człowieka, mówili tylko i wyłącznie prawdę oraz potrafili panować nad własnymi emocjami. Czy jesteśmy na tyle dojrzały, by spełnić te warunki?

*Rozmowę prowadzi Marcin Wandałowski – redaktor thinklettera Kongresu Obywatelskiego.*

## Co to znaczy dojrzała komunikacja?

Dojrzała komunikacja to komunikacja prowadzona przez dojrzałych ludzi. Dojrzałych pod względem duchowym, emocjonalnym, pod względem rozumienia wagi racjonalności, moralności, estetyki i siły woli. Ludzi traktujących w sposób przemyślany podział na dobro i zło, rozumiejących wagę empatii, życzliwości, otwartości wobec inności. Ludzi dobrych, mądrych, uczciwych, wewnętrznie silnych, odważnych, odpowiedzialnych w realizowaniu podjętych zadań, w ich planowaniu, organizowaniu i w działaniu na ich rzecz – ogólnie odpowiedzialnych za to, co mówią i co czynią.

Język sam w sobie, jako tzw. język w działaniu, tj. język wypowiedzi, tekstów mówionych i pisanych, nie ma własnej dojrzałości. Jego dojrzałość lub niedojrzałość to dojrzałość lub niedojrzałość tych, którzy się nim posługują, ujawniająca się w ich wypowiedziach. Jeśli chcemy postulować „dojrzewanie języka”, to zakładamy, że dojrzewać powinno społeczeństwo – osoby, które językiem się posługują.

“ **Język sam w sobie, jako tzw. język w działaniu, nie ma własnej dojrzałości. Jego dojrzałość lub niedojrzałość to dojrzałość lub niedojrzałość tych, którzy się nim posługują.**

## **W jaki sposób taka dojrzała komunikacja może budować dobro wspólne w społeczeństwie?**

Dojrzała komunikacja może wpłynąć na to, że ludzie, zamiast się kłócić i okładać obraźliwymi słowami, lub posługiwać się kłamstwem, fałszem i półprawdami będą się starali ze sobą rozmawiać uczciwie, rozumieć przy tym swoją inność, szanować ją, jak również swoją obustronną godność. Im więcej będzie osób porozumiewających się w ten sposób, tym bliżej będzie całemu społeczeństwu do dojrzałości nie tylko komunikacyjnej – tym realniejsze stanie się też ogólne działanie na rzecz dobra wspólnego.

Z tym, że człowiek dojrzały musi: po pierwsze, rozumieć zależność dobra wspólnego od spokoju i porozumienia społecznego ponad innościami; po drugie, poważnie traktować samo pojęcie dobra wspólnego, wymogi dobrobytu, bezpieczeństwa i zdrowia ludzkiego łącząc z moralnymi, wyraźnie zdefiniowanymi postulatami życia w prawdzie, równości sprawiedliwości, wolności, solidarności – i empatii, panować nad negatywnymi emocjami; po trzecie brać pod uwagę istotną rolę wspólnotowości wszelkich projektów mających na celu budowanie dobra wspólnego.

**Na jakich fundamentach budować dojrzałość komunikacyjną? Wydaje się, że trzeba mieć na uwadze dwie płaszczyzny: behawioralną, w sferze naszych zachowań, oraz *stricte* językową.**

Jeśli mówimy o „płaszczyźnie behawioralnej” budującej dojrzałość komunikacyjną, to chodzi nam przede wszystkim o behawioralność pozytywną moralnie, bo dojrzałe komunikacyjnie zachowanie człowieka wymaga głównie cech pozytywnych moralnie. „Głównie” – ale nie „tylko”, bo dojrzałość komunikacyjna wymaga też wiedzy i profesjonalizmu w zakresie omawianych tematów oraz umiejętności koncyliacyjnych.

Dla behawioralności moralnie pozytywnej podstawowym fundamentem jest poczucie godności człowieka. Każdego człowieka, jakkolwiek by on nie był – mądry czy głupi, w pełni sił czy niepełnosprawny, uczciwy czy nieuczciwy, chętny czy niechętny wobec uzyskania porozumienia i zgody.

Postulat godności i prawa do szacunku każdego człowieka jest zapisany w dwóch ważnych europejskich dokumentach: w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ z 1948 r. i w Karcie Praw Podstawowych Unii Europejskiej z 2007 r. Jest to również podstawowy wymóg moralności judeochrześcijańskiej, oparty na przykazaniu miłości bliźniego.

Niemalą rolę w budowaniu dojrzałej komunikacji odgrywa też zwykła ludzka życzliwość. Jak trudno jest porozumiewać się z kimś nieżyczliwie do nas nastawionym, jakże inaczej rozmawiamy z osobą, której nastawienie do nas jest pozytywne.

Poza tym każdemu w dojrzałej komunikacji należy się prawda. Jeśli rozmówcy podaje się kłamstwo bądź też osobiste przekonanie jako obiektywną prawdę opartą na empirii, jest to dla niego krzywdzące i w dużej mierze obraźliwe. Kult prawdy jest czymś charakterystycznym

dla całej naszej kulturowej tradycji. Poczynając od starożytności obiektywna prawda zawsze była czymś poszukiwanym, cenionym. Odchodzenie od ideału szukania prawdy jest postrzegane jako bardzo niedobre i niebezpieczne zjawisko.

“ **W dojrzałej komunikacji każdemu należy się prawda. Kult prawdy jest zresztą czymś charakterystycznym dla całej naszej kultury, tradycji. Poczynając od starożytności prawda zawsze była czymś poszukiwanym, cenionym.**

### **Czy problemem w porozumiewaniu się między Polakami nie jest czasem nasza zbyt duża emocjonalność?**

Niewątpliwie tak, z tym, że porozumieniu między Polakami – i w ogóle między ludźmi o różnych poglądach lub w jakikolwiek sposób skłóconych – szkodzą bezpośrednio emocje negatywne. Jak wiadomo, bywają one również wykorzystywane jako narzędzia walki z przeciwnikami, m.in. z przeciwnikami politycznymi, często służą różnego typu manipulacjom i postprawdom.

To istotny problem, który, jak się wydaje, w ostatnim czasie się szczególnie uwidocznił. Nieumiejętność panowania nad negatywnymi emocjami potrafi w sposób bardzo destrukcyjny wpływać na wzajemne relacje. Wydaje mi się, że nadmierne uleganie negatywnym emocjom jest zresztą dość charakterystyczne nie tylko dla Polaków, także chyba dla Ukraińców i Rosjan. Oczywiście – w każdym społeczeństwie są ludzie, którzy potrafią wzniesić negatywne emocje i na nich grać. Wydaje się jednak, że w naszym kręgu kulturowym jest to szczególnie zauważalne.

Niestety także rozbudzone nadmiernie emocje pozytywne mogą powodować bardzo szkodliwą przewagę uczuć nad ważnym głosem rozumu, zdrowego rozsądku w szukaniu empirycznej prawdy, we własnych zachowaniach i wszelkich podejmowanych ocenach. Także i ten rodzaj nadmiernych emocji bywa – zwłaszcza (choć nie tylko) w reklamie – pożywką dla manipulacyjnych zabiegów.

### **W jaki sposób uodpornić się przed pokusą nadmiernej emocjonalności?**

Powściągnięcie negatywnych emocji wymaga pewnego wysiłku. Żeby się na ten wysiłek zdobyć, trzeba rozumieć jego sens. Temu powinno służyć przypominanie ludziom od dzieciństwa o konieczności stawiania racjonalności ponad emocjami, a dorosłym (i dorastającym) o rozumieniu ludzkich inności, z którymi trzeba sobie radzić spokojnym dialogiem, a nie wybuchami negatywnych emocji (z czym mamy do czynienia np. często w naszym parlamencie). Wydaje się,

że zrozumienie sensu takich rad można uzyskiwać, zwłaszcza wśród młodzieży, poprzez wskazywanie konkretnych przykładów zachowań osób cieszących się ogólnym szacunkiem, które umieją sobie z problemem negatywnych emocji radzić i w ten sposób realizować różne dobre zamiary.

Ale warto też słuchać głosów psychologów i psychoterapeutów. Np. jeden z nich, dr Krzysztof Jedliński, zwraca uwagę na to, że istnieją dwa rodzaje uczuć: uczucia proste, m.in. takie jak złość, lęk, pożądanie, euforia, i uczucia złożone, np. przyjaźń, sympatia, wierność. Nadmierny rozwój uczuć prostych zamyka drogę rozwijaniu się, bądź też długiemu trwaniu pozytywnych uczuć złożonych.

“ **Powściągnięcie negatywnych emocji wymaga pewnego wysiłku. Żeby się na ten wysiłek zdobyć, trzeba rozumieć jego sens. Temu powinno służyć przypominanie ludziom od dzieciństwa o konieczności stawiania racjonalności ponad emocjami.**

### **Jakie mogą być natomiast fundamenty dojrzałej komunikacji od strony czysto językowej?**

Trzeba być wyczulonym na jakość elementów języka jako systemu, przede wszystkim podsystemu leksykalnego. Polszczyzna – nie tylko ona oczywiście – ma to do siebie, że niektóre słowa są wieloznaczne lub nieostre znaczeniowo. Dojrzała osoba o tym pamięta i rozmawiając na poważne tematy jasno wskazuje na to, jakie znaczenie słowa ma na myśli. Jeżeli tego nie czyni, może dojść do nieporozumień i niepotrzebnych sporów, związanych z różnym rozumieniem tych samych wieloznacznych słów, co ma miejsce często przy użyciu takich np. wyrazów, jak miłość, wolność czy demokracja.

Barierą dobrej komunikacji może być też stosowanie zbyt wielu uogólnień, szczególnie gdy rozmawia się o sprawach konkretnych. Im bardziej konkretne sformułowania, tym mniejsza szansa błędnego zrozumienia naszych intencji przez rozmówcę.

Szczególne niebezpieczeństwo nieporozumień wiąże się z nazwami wartości, zwłaszcza takimi jak, dobry, cudowny, wstrętny, negatywny, co do których brak zgody rozmówców może opierać się na tym, że mają oni na myśli różne cechy wartościowanych obiektów. Np. X może oceniać dany samochód jako wspaniały, a Y jako marny, ponieważ każdy z nich opierał swoją ocenę na innych cechach tego samochodu. Ratunkiem przed nieporozumieniami jest i w tym wypadku – analogicznie do postulatów dotyczących posługiwania się słowami wieloznacznymi – ujawniać w rozmowie, jakie cechy danego obiektu traktujemy jako podstawę jego wartościowania.

## Zdarza się, że za pomocą języka drugą osobę zranić można zupełnie nieświadomie...

Na to trzeba rzeczywiście bardzo zwracać uwagę. Jest wiele słów, powiedzeń, dowcipów, które – niezgodnie z intencją mówiącego – mogą być odbierane jako obraźliwe. Nadawca może żartować używając wobec partnera rozmowy np. słowa propagandzista, a odbiorca ze swoim jego rozumieniem może poczuć się obrażony. Tego rodzaju nieporozumienia mogą też wiązać się ze słowami, w których negatywność jest tylko konotacją towarzyszącą ugruntowanemu w języku znaczeniu. Przykładem może być słowo humorystyczny, w słownikach określane tylko jako „zabawny, pełen humoru, wywołujący śmiech”, natomiast jeśli się czyjaś wypowiedź nazwie humorystyczną, to odbiorca może zrozumieć, że w mniemaniu nadawcy jest ona śmieszna przez swoją bezsensowność czy głupotę – i poczuć się obrażonym.

## Jakie jest Pani zdanie na temat języka używanego dziś w przestrzeni publicznej?

Pracując w Zespole Etyki Słowa na bieżąco obserwuję to, w jaki sposób się ten język zmienia. Wnioski niestety nie są pocieszające – dzieje się źle. Od pewnego czasu słyszę, że nawet w środowiskach, w których do niedawna ludzie potrafili się ze sobą dobrze porozumiewać pomimo różnych poglądów politycznych, dziś ta zdolność jest zatracana. Ostatnio w przestrzeni publicznej nasiliło się zamknięcie na kontakt z przeciwnikami politycznymi oraz posługiwanie się językiem nienawiści i pogardy. Ludzie, w tym część polityków i dziennikarzy, sięgają po wszelkie możliwe sposoby obraźliwego, prześmiewczego lub pełnego gróźb odzywania się w różnych okazjach. Język nasycy się potocznością, w której tego typu sformułowań zawsze niestety było sporo. Ta potoczność przeszła do polityki, z polityki do mediów, a ostatnio niezwykle się nasiliła w całym społeczeństwie i trudno ją dziś okiełznać.

“ **Od pewnego czasu słyszę, że nawet w środowiskach, w których do niedawna ludzie potrafili się ze sobą dobrze porozumiewać pomimo różnych poglądów politycznych, dziś ta zdolność jest zatracana.** ”

Zespół Etyki Słowa RJP PAN umieścił na swojej stronie internetowej krótki „list do polityków i dziennikarzy” z prośbą o etyczność publicznej komunikacji, a Prezydium Rady Języka Polskiego PAN opublikowało na swojej stronie internetowej szerszą opinię na temat niewłaściwości w obecnym posługiwaniu się językiem w życiu publicznym. Oby te apele odniosły jakiś skutek.

## Czy można zaobserwować sprzężenie zwrotne między kulturą, a językiem?

Zdecydowanie tak. Na język w oczywisty sposób wpływają kulturowe wzorce, w obrębie ich przestrzeni ludzie tworzą teksty oraz formułują swoje wypowiedzi ustne. Teksty, mówione i pisane m.in. przez różnego rodzaju idole lub pseudoautorytety – w tym przez polityków, dziennikarzy, artystów – stają się obszarami podlegającymi w coraz mniejszym stopniu wymogom humanistyki. To przenosi się na jakość języka. Współczesne teksty, z ich tendencją do szeroko rozumianej potoczności, wpływają na kulturę swoją brutalnością i często wręcz zastraszającą bylejakością zarówno w formie wypowiedzi ustnych, jak i pisemnych. W ten sposób język wspomaga powstawanie niedobrych stereotypów, które pod wpływem tzw. szybkiego myślenia łatwo się szerzą. I tak zamyka się kółko wzajemnych wpływów kultury i języka.

Na szczęście nie zawsze musi to być kółko budzące niepokój. Oprócz kultury ludzi niedojrzałych mamy też możliwość korzystania z kultury ludzi dojrzałych; oprócz, języka ludzi niedojrzałych – możemy jednak mieć też do czynienia z językiem ludzi dojrzałych, spełniającym dobre, inspirujące role w kształtowaniu kultury.

## O autorce

**Prof. Jadwiga Puzynina** jest polską językoznawczynią i badaczką literatury. Przewodnicząca Zespołu Etyki Słowa Rady Języka Polskiego Polskiej Akademii Nauk. Profesor nauk humanistycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Odznaczona m.in. Krzyżem Oficerskim Orderu Odrodzenia Polski.