

Część II.

Dr Józef Placha, <https://orcid.org/0000-0002-7334-8468>

Towarzystwo Opieki nad Ociemniałymi

Laski

Komunikacja przez dialog warunkiem dobrej współpracy z innymi

Communication through dialogue as a condition for good cooperation with others

doi: 10.34766/fetr.v42i2.294

Abstrakt: W relacjach międzyludzkich chodzi o wypracowanie takiego stylu życia, aby nasza codzienność była okazją do spotkania z innymi.

Nauki społeczne – również pedagogika – podkreślają w tym procesie szczególną rolę „komunikatywności”, która najbardziej uwyrażnia się w dialogu; przy czym nie jest to tylko odwołanie się do roli słowa, ale takie posługiwanie się nim, aby powodował u rozmówców zmianę ich sposobu bycia.

Dialog w takim rozumieniu stanowi więc szczególną płaszczyznę komunikacji, prowadząc także do wspólnego działania; a w dalszej konsekwencji, do pełnego rozwoju osobowości – zarówno w wymiarze indywidualnym, jak i społecznym.

Słowa klucze: codzienność, dialog, komunikacja, współpraca

Abstract: Interpersonal relations are all about developing such a lifestyle that provides everyday opportunity to meet others.

Social sciences - also pedagogy - emphasize the unique role of "communicativeness" in this process, which is most pronounced in the dialogue; it is not only a reference to the role of the word but also its use in such a way that it causes the interlocutors to change their way of being.

Thus, dialogue in this sense is a particular platform of communication, also leading to joint action; and, consequently, to the full development of personality, - both in the individual and social dimension.

Keywords: cooperation, communication, dialogue, everyday life

1. Komunikacja

Komunikacja osobowa w jej najgłębszym rozumieniu jest jedną z najważniejszych funkcji życiowych człowieka; jest tak ważna jak czyste powietrze, bez którego niemożliwe jest normalne funkcjonowanie. Z chwilą, gdy jej zabraknie, życie staje się nieznośne i najeżone jest różnego rodzaju konfliktami – zarówno wewnętrznymi jak i zewnętrznymi. Nie oznacza to, że prawidłowa komunikacja będzie zawsze wolna od różnego rodzaju napięć, które mogą stanowić także okoliczność mobilizującą do jeszcze lepszego

porozumienia się między ludźmi; wszak pod jednym warunkiem, że zostaną twórczo przepracowane przez zainteresowane strony.

Aby wypracować sobie taki mechanizm optymalizowania wzajemnej komunikacji – mimo nawet pojawiających się konfliktów – najczęściej potrzeba wiele lat wysiłku i ćwiczeń w tym kierunku, choć zdarza się też, że niektórzy od niemal samego początku swojego życia są osobowo predestynowani do budowania z innymi prawidłowych relacji osobowych, przewyciężając w sposób naturalny i stosunkowo łatwy różne nieporozumienia oraz otwierając się na odmienne nieraz poglądy i postawy. Są z natury „komunikatywni” i – jak mówimy o nich: „czytelni” – co sprzyja kształtowaniu atmosfery, prowadzącej do zgody i porozumienia.

Taka postawa jest nam potrzebna nie tylko wówczas, gdy pojawiają się konflikty, ale także – a może przede wszystkim – na co dzień; chodzi mianowicie o wypracowanie takiego sposobu bycia, aby nasza codzienność stawała się okazją do spotkania z innymi, a nie wrogiego spoglądania na siebie, a nawet walki przeciw sobie.

Jednym słowem: troska o dobre przeżycie naszej codzienności poprzez najgłębiej rozumianą „komunikatywność” – to zadanie dla każdego, kto myśli o optymalizowaniu relacji międzyludzkich w duchu właściwie rozumianego dialogu, który nie jest tylko odwołaniem się do roli słowa samego w sobie, ale takiego posługiwania się nim, aby doprowadzić do zmiany sposobu bycia.

Współczesna pedagogika nazywa to komunikacją codzienną. „W ramach komunikacji codziennej – jak to określa niemiecki pedagog Hein Retter (2005) – wymiana informacji (porozumienie) następuje na drodze werbalnej i niewerbalnej. Komunikacja werbalna odnosi się do języka mówionego, komunikacja niewerbalna zaś obejmuje sygnały związane ze stanem psychicznym osoby komunikującej, które można „odczytać” z postawy jej ciała, zachowania przestrzennego dystansu, gestykulacji, mimiki i zachowania werbalnego (wysokości i natężenia głosu, charakterystycznego odchrząkiwania i tym podobnych)”. (tamże, s. 16).

Uściślając pojęcie „komunikacji codziennej”, ów autor mówi, że jest to „wymiana informacji w toku bezpośredniego kontaktu między osobami komunikującymi się, opierająca się na stosunkowo niezawodnych oczekiwaniach względem ogólnych wzorców zachowań uczestników, wynikających ze znajomości standardów tego rodzaju sytuacji. Komunikacja codzienna jest bezpośrednia i zakłada niewielki dystans między osobami ze sobą komunikującymi się, niewielką liczbę uczestników (optymalnie: dwóch lub trzech), wzajemne postrzeganie” (Retter, 2005, s. 15.).

Oswald i Clark (2003), a także Roberts i Dunbar (2010), opierając się na swoich badaniach, wykazali, że komunikacja codzienna jest najważniejszym czynnikiem w zapobieganiu rozpadowi relacji społecznych wraz z upływem czasu. Relacje społeczne nie są ustalone raz na zawsze; są dynamiczne i wymagają aktywnego pielęgnowania, jeśli mają

przetrwąć (Dindia i Canary, 1993). Jeśli nie podejmujemy żadnego wysiłku, nasze relacje mają tendencję do rozpadu (Burt, 2000).

Przeprowadzono liczne badania różnych wzorców komunikacji w bliskich relacjach społecznych, takich jak związki romantyczne, czy przyjaźnie. Wykazano m.in., że praktykowanie komunikacji jest związane z intensywnością emocjonalną związku (Hill i Dunbar, 2003; Mok, Wellman i Basu, 2007). Częstotliwość komunikacji jest często używana jako wskaźnik siły przywiązania między dwiema osobami. Nie wystarczy jednak sama częstotliwość komunikacji dla utrzymania związku na określonym poziomie intensywności emocjonalnej. Podkreślano, że ważna jest także jakość i sposób komunikowania się, gdy jednostka podejmuje świadomy wysiłek, aby dbać o właściwe formy komunikowania się.

Badania nad różnymi wzorcami komunikacji, zarówno w przypadku kontaktu osobistego (kontakt twarzą w twarz), jak nieosobistego (kontakt telefoniczny, listowny lub e-mail), pokazują, że komunikacja twarzą w twarz jest „złotym standardem” w utrzymywaniu i budowaniu bliskich i intensywnych emocjonalnie relacji (Roberts i Dunbar, 2010). Kontakt osobisty sprzyja relacji osobowej i umożliwia prawdziwy dialog; wówczas komunikacja niepełna lub jednostronna ma szansę zmienić się w żywą, głęboką komunikację dwustronną.

2. Dialog

Dialog jest jedną z kluczowych kategorii w chrześcijańskiej pedagogice personalno-egzystencjalnej, której twórcą jest Janusz Tarnowski (1982). Autor tej koncepcji odwołuje się do definicji francuskiego psychologa Martina Navratila, która brzmi: „Dialog jest to proces, przez który dwa podmioty używają słowa w zamiarze osiągnięcia zrozumienia tego, co każdy z nich myśli i czym żyje, oraz dzięki któremu dochodzą w pewnej mierze do zbliżenia wzajemnego swoich punktów widzenia i właściwego sobie sposobu bycia” (Navratil, 1963, za: Tarnowski, 1982, s. 196).

W ścisłym więc znaczeniu można mówić o dialogu jedynie wówczas, gdy w grę wchodzi słowo, które przekształca świadomość i sposób bycia drugiego człowieka. Rola słowa jest więc zasadnicza. Właściwie całe nasze życie składa się z form dialogicznego bytowania. Gadamer wymienia szereg ustaleń, które zakres słowa znacznie poszerzają, nadając mu wymiar wręcz makrokosmiczny. K. Rutkowski (1982) – nawiązując do Gadamera – pisze: „każdy człowiek jest przez język ogarnięty; język jest warunkiem powstania dowolnej formy społecznienia wszelkich form kultury” (tamże, s. 59). I dalej stwierdza ten sam autor: „każdą wypowiedzią mówiący włącza się w proces nie zakończonej rozmowy, która zawsze jest do podjęcia i która może być, i bywa, zawieszana, ale nigdy – definitywnie zamknięta. Proces rozmowy jest wszechobejmujący, stanowi zasadniczą gwarancję istnienia sensu, wymiany znaczeń, zarówno ciągłości jak

i zróżnicowania działalności człowieka w świecie” (tamże, s. 59). Następnie autor ten nawiązuje do logosfery człowieka jako podstawy ludzkiego życia. „Język i mowa – stwierdza K. Rutkowski – są ośrodkiem ludzkiego bytowania – substancją współbycia. Naturalnym środowiskiem człowieka jest nie tylko powietrze, lecz także l o g o s f e r a” (tamże, s. 59).

Jeszcze bardziej zakres pojęcia dialogu rozszerza J. Tarnowski (2003), wskazując na jego bezsłowną odmianę: „Wprawdzie źródłosłów terminu DIALOG wskazuje – mówi twórca pedagogiki personalno-egzystencjalnej – że chodzi w nim o jakąś wymianę (DIA) i słowo (LOGOS), ale nie możemy wykluczać możliwości dialogu bezsłownego. Zaczyna się on niekoniecznie od mówienia; startem do wymiany słów może być uważne, życzliwe spojrzenie, a przede wszystkim słuchanie, wysłuchanie” (tamże, s. 74).

Jako uczeń J. Tarnowskiego nieraz miałem możliwość doświadczania tej szczególnej umiejętności słuchania ze strony mojego mistrza. Podobnie zresztą jak w przypadku Jana Pawła II, który zawsze uważnie słuchał innych, po czym adekwatnie do zainteresowań swych rozmówców, odpowiadał.

Na tę umiejętność słuchania zwracał również uwagę Jan XXIII. Dla niego udany dialog ma zwykle miejsce wówczas, gdy nabyliśmy zdolność uważnego słuchania; a także, gdy obecne jest przekonanie, że mój rozmówca pod jakimś względem mnie przewyższa. Papież uzupełnia ten krótki schemat udanego dialogu trzecim elementem: zdrowym poczuciem humoru. Niby proste, a jakże trudne do praktycznego zastosowania.

Kategoria dialogu u J. Tarnowskiego ewoluowała. Do tego stopnia, że wprowadził jego „unowocześnioną” wersję, a mianowicie: dylemat. Odwołując się do Wielkiej Encyklopedii Powszechnej, dylemat oznacza „kłopotliwą sytuację, w której zachodzi konieczność wyboru między dwoma przykrymi ewentualnościami” (Tarnowski, 1964, s. 220).

W sytuacji dylematu mamy przed sobą trzy metody postępowania:

- „1. przyjąć pierwsze z dwu rozwiązań;
2. uznać słusność drugiego, które jest pierwszemu przeciwstawne;
3. odnaleźć w pierwszym i drugim elementy słuszne, prawdziwe, ale unikając skrajności, zdecydować się na trzecie, łączące oba, jednak w inny, nowy sposób. Takie rozwiązanie nazwijmy mądrościowym” (Tarnowski, 2003, s. 79).

Poparciem dla takiej strategii rozwiązywania problemów może być także encyklika Jana Pawła II „Fides et ratio” – na którą powołuje się w swej argumentacji także J. Tarnowski. Papież apeluje w niej do naukowców, „aby kontynuowali swoje wysiłki, nie tracąc nigdy z oczu horyzontu mądrościowego (podkr. J. P. II), w którym obok zdobyczy naukowych i technicznych dołączają się także wartości filozoficzne i etyczne, będące charakterystycznym i nieodzownym wyrazem tożsamości osoby ludzkiej.” (FR, 106).

Nie ma to nic wspólnego z konformizmem, a jest wynikiem pluralistycznego – we właściwym tego słowa znaczeniu – i interdyscyplinarnym podejściem do otaczającej nas rzeczywistości.

W złożonych często problemach, a tym bardziej w sytuacjach konfliktowych, dobrze jest również, mając na uwadze chrześcijański klucz do ich rozwiązywania, odwołać się do innej jeszcze odmiany dialogu, który nazywam: trialogiem. Chodzi mianowicie o postawienie się w obecności Bożej, aby szukając optymalnego rozwiązania, oddać nasze skomplikowane nieraz sprawy Bogu – jako trzeciemu Podmiotowi, biorącemu udział w trudnej zwykle rozmowie. Stosowałem tego typu podejście dialogowe w sprawach spornych w mojej rodzinie i za każdym razem przynosiło to nadspodziewanie dobre rezultaty.

3. Współpraca z innymi

Niezależnie od takiej czy innej odmiany dialogu, trzeba uznać, że – zwłaszcza w jego warstwie pedagogicznej – dialog stanowi niewątpliwie uniwersalny klucz, służący rozwiązywaniu problemów i jest doskonałym gruntem pod budowanie różnych płaszczyzn współpracy z innymi.

Nie może to być jednak związane z „ubieganiem się o pierwszeństwo nad innymi, lecz podejmowaniem działań zmierzających do osiągnięcia wspólnego celu bez narażania innych na utratę prestiżu bądź przyczyniania się do ich niepowodzeń lub osobistej porażki”. (Łobocki, 1992, s. 144).

W związku z tym można powiedzieć, że dochodzi zwykle do tego, co można by najkrócej nazwać: wzajemnym świadczeniem sobie usług – a nawet prześciganiem się w nich. Dlatego należałoby zarówno w szkole, jak i w rodzinie uczyć się – i to najwcześniej jak to możliwe – autentycznego współdziałania, właściwie rozumianej solidarności i szczerego pojednania – jeżeli dochodziło do jakichkolwiek konfliktów między uczniami lub rodzeństwem.

Nauczanie Jana Pawła II z adhortacji *Familiaris consortio* tę myśl jeszcze bardziej rozwija. Papież nawiązuje wprost do rodziny, ale niezależnie od tego, słowa jego stanowią również ważny drogowskaz do budowania właściwego klimatu współdziałania także w szeroko rozumianej społeczności: „We wzajemnych stosunkach – stwierdza Papież – członkowie wspólnoty rodzinnej są inspirowani i kierują się «prawem bezinteresowności», które szanując i umacniając we wszystkich i w każdym godność osobistą jako jedyną rację wartości, przybiera postać serdecznego otwarcia się, spotkania i dialogu, bezinteresownej godności służenia, wielkodusznej służby i głębokiej solidarności. W ten sposób umocnienie

autentycznej i dojrzałej komunii osób w rodzinie staje się pierwszą i niezastąpioną szkołą życia społecznego" (FC, 43)¹.

Uczenie się współpracy z innymi – jako pewnej wypadkowej, wynikającej z aplikacji właściwie rozumianego dialogu – jest jedną z najtrudniejszych lekcji, której uczymy się przez całe życie. Nawet wówczas, gdy nie wszystko układa się nam tak, jak chcielibyśmy. Co więcej. Szczególnie wówczas, gdy pojawiają się trudności, być może wówczas najbardziej jesteśmy podatni na tę niełatwą lekcję. I przeciwnie, gdy wszystko idzie zbyt gładko i bezproblemowo – ulegamy stagnacji, która przeradza się czasem w stan destrukcyjnej rywalizacji

Innymi słowy: gdy w naszej codzienności jest zbyt spokojnie i bezproblemowo, dochodzą nieraz do głosu egoistyczne i ambicjonalne zachowania. Dopiero pojawienie się trudności i różnego rodzaju zagrożeń mobilizuje nas do solidarnej walki o wspólną sprawę. Zdarza się też niestety, że gdy zagrożenie minie, wracamy do tamtych asolidarnościowych zachowań, gubiąc i marnując po drodze to, co wcześniej, nieraz z wielkim wysiłkiem, wspólnie osiągnęliśmy.

Przykładem może być obecna sytuacja pandemii, podczas której zauważyć można wiele postaw empatii i wychodzenia ku innym z bezinteresownymi gestami wzajemnej pomocy – zwłaszcza wobec osób szczególnie zagrożonych. Jakże chciałoby się, aby taki klimat wrażliwości na potrzeby innych utrzymał się również po przezwyciężeniu skutków koronawirusa. Niestety, pojawia się również obawa, że po ustaniu zagrożenia – a zwłaszcza po wynalezieniu skutecznej szczepionki – ludzkość powróci znowu do dawnych postaw nie zawsze zdrowej rywalizacji i przepychania się w dążeniach do osiągania swoich egoistycznych celów, często za wszelką cenę. Oby ta pesymistyczna perspektywa nie ziściła się nigdy i nigdzie; a przeciwnie, by przeważała postawa ludzkiej solidarności w poszukiwaniu najlepszych dróg, prowadzących do optymalizowania naszego życia, zarówno w wymiarze mikro – jak i makrospołecznym.

W procesie tym potrzeba nam empatycznego stylu życia, czyli szczególnej umiejętności wczuwania się w sytuację drugiej osoby.

Empatia została uznana jako główny element kompetencji komunikacyjnych (Spitzberg i Cupach 1984, za: Park i Raile 2010), a nawet utożsamiana z kompetencjami komunikacyjnymi (Redmond, 1985). Podejmowano badania nad związkami między empatią, rozumieniem innych a skutecznością komunikacji (m.in. Daly i wsp. 1988). Wykazywano korelacje między przyjmowaniem perspektywy drugiej osoby a satysfakcją komunikacyjną. Empatię pojmowano zazwyczaj jako konstrukt wielowymiarowy, a przyjmowanie perspektywy jest najważniejszym wymiarem empatii (np. Stiff i in. 1988). Perspektywa jest

¹ https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/adhortacje/familiaris.html

zazwyczaj definiowana jako rozumienie punktu widzenia drugiej osoby (np. Coke i wsp. 1978). Jednym z aspektów empatii, szczególnie istotnym dla komunikacji, jest okazywanie innym zachowań empatycznych (Davis i Oathout, 1987).

Nade wszystko potrzeba umiejętności dialogu – zwłaszcza w sytuacjach konfliktowych – o czym szerzej piszę również w innym miejscu (Placha, 2008). Dotyczy to zarówno obszarów rodziny i szkoły, jak również zakładów pracy i szeroko rozumianej codzienności, w której wydaje się, że wciąż tego dialogu jest za mało. Nie może liczyć się tylko rachunek ekonomiczny, ale przede wszystkim poprawne relacje międzyludzkie. Zwraca na to uwagę psychopedagogika pracy, która demaskuje szerzące się coraz częściej zjawisko *mobbingu*, czyli wykorzystywania pozycji przełożonego do poniżania i atakowania podwładnego. J. E. Karney (2007), analizując ten problem, mówi, że „jest to zjawisko, którego nie można regulować ani zwalczać, stosując rozwiązania prawne. Jedynie stosowanie metod wychowania dorosłych, oddziaływanie na ludzkie postawy, edukacja w zakresie etyki zawodowej może zmniejszyć rozmiar tego zjawiska” (tamże, s. 413).

Nie oznacza to, że mamy dystansować się od wszelkiego rodzaju współzależniania się od siebie, czy rezygnacji z jakiegokolwiek przywództwa w grupie. Wręcz przeciwnie. Dobre liderowanie w różnego rodzaju projektach, realizowanych we współpracy z innymi, jest wręcz konieczne; ale wymaga to niezwykle dużo samozaparcia i wzajemnej troski o końcowy sukces. Jednym z przykładów – jak sądzę – może być mój, wspólnie ze studentami zrealizowany projekt, którego ostateczna wersja została opublikowana w książce *Pedagogia na co dzień* (Placha, 2009).

Mimo tego, że czułem się autorem tego projektu, stwierdzam to z całą szczerością, że był to – jak się wydaje – nasz wspólny sukces. Chciałoby się powtórzyć za S. F. Collins (2004): „Jeżeli będziemy potrafili widzieć, słyszeć, czuć, odczuwać smak i zapach rzeczywistości z perspektywy wszystkich innych osób, będziemy w stanie współtworzyć i marzyć wspólnie o wszystkim” (tamże, s. 222-223).

Dochodzimy w tym miejscu do personalistycznego rozumienia współpracy.

Respektowanie powyższych założeń stanowi najlepszą lekcję komunikacji; nie tylko poprzez słowa i gesty, ale przez najgłębiej i najszerzej rozumiany dialog, który w ostatecznym rezultacie powinien prowadzić do wspólnego działania z innymi, mimo czasem różnego rodzaju napięć i konfliktów; a zwłaszcza w szarej nieraz codzienności.

Bibliografia:

- Burt, R. (2000). Decay functions, *Social Networks*, 22, 1-28.
- Coke, J., Batson, C., i McDavis, K. (1978). Empathic mediation of helping: A two-stage model, *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 752-766.
- Collins, S.F. (2004). *Radość sukcesu*, tłum. A. Wyszogrodzka, Bertelsmann Media Sp. z o. o. Warszawa: Świat Książki.

- Daly, J., Vangelisti, A., i Daughton, S. (1988). The nature and correlates of conversational sensitivity, *Human Communication Research*, 14, 167–202.
- Davis, M., & Oathout, H.A. (1987). Maintenance of satisfaction in romantic relationships: Empathy and relational competence, *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 397–410.
- Dindia, K., i Canary, D. (1993). Definitions and theoretical perspectives on maintaining relationships, *Journal of Social and Personal Relationships*, 10, 163-173.
DOI: 10.1111/j.1475-6811.2010.01310.x
- Hill, R., Dunbar, R. (2003). Social network size in humans, *Human Nature*, 14, 53–72.
- Jan Paweł II (1998). *Fides et ratio*, Wrocław: TUM.
- Jan Paweł II, Familiaris consortio, za:
https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/adhortacje/familiaris.html
(pobrano 14.05.2020).
- Karney, J. E. (2007). *Psychopedagogika pracy*, Warszawa: „Żak”.
- Łobocki, M. (1992). *ABC wychowania*, Warszawa: WSiP.
- Mok, D., Wellman, B., i Basu, R. (2007). Did distance matter before the Internet? Interpersonal contact and support in the 1970s, *Social Networks*, 29, 430–461.
- Oswald, D., i Clark, E. (2003). Best friends forever? High school best friendships and the transition to college, *Personal Relationships*, 10, 187-196.
- Park, H., Raile, A. (2010). Perspective Taking and Communication Satisfaction in Coworker Dyads, *Journal of Business and Psychology*, 25, 569–581.
- Placha, J. (2008). Szczególna potrzeba dialogu w sytuacjach konfliktowych, *Zarządzanie i Edukacja*, 59/60, 121-132.
- Placha, J. (2009). *Pedagogia na co dzień*, Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego.
- Redmond, M. (1985). The relationship between perceived communication competence and perceived empathy, *Communication Monographs*, 52, 377–382.
- Retter, H. (2005). *Komunikacja codzienna w pedagogice*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Roberts, S., Dunbar, R. (2010). Communication in social networks: Effects of kinship, network size, and emotional closeness, *Personal Relationships* 18(3), 439-452.
- Rutkowski, K. (1982). Literatura współczesna jako zjawisko historyczne, *Przegląd Humanistyczny*, 1-2 (26), 45-62.
- Stiff, J., Dillard, J., Somera, L., Kim, H., i Sleight, C. (1988). Empathy, communication, and prosocial behavior, *Communication Monographs*, 55, 198–213.
- Tarnowski, J. (1982). *Problem chrześcijańskiej pedagogiki egzystencjalnej*, Warszawa, Akademia Teologii Katolickiej.

Tarnowski, J. (2003). Od monologu przez dialog do dylematu (w:) J. Placha, J.K. Zabłocki (red.), *Pedagogika – wczoraj, dziś i jutro*, 67-81, Olecko: Wydawnictwo Wszechnicy Mazurskiej.

Wielka Encyklopedia Powszechna (1964). t. 3. Warszawa: PWN.