

Recenzja książki pod redakcją Johna Stewarta pt. *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010, str. 616.

Książka *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej* pod redakcją naukową Johna Stewarta ukazał się na polskim rynku w 2010r. nakładem Wydawnictwa Naukowego PWN. Szerokie spektrum tematyki obejmuje 6 głównych części: *Podstawy*, *Otwartość jako „wdech”*, *Otwartość jako „wydech”*, *Związki*, *Ponad podziałami* oraz *Różne spojrzenia na komunikację między osobami*. W każdej z nich znajdziemy kilka rozdziałów merytorycznych precyzujących i poszerzających wiedzę w odniesieniu do omawianego zagadnienia.

I tak, część pierwszą rozpoczyna rozdział *Idea książki*, a wraz z nim prezentacja podejścia do komunikacji interpersonalnej, w tym wpływ jakości komunikacji na życie oraz ukierunkowanie na relacje, a nie oddalenie i samotność. W atmosferze współbicia przechodzimy do rozdziału drugiego pt. *Komunikacja interpersonalna: kontakt między osobami* autorstwa Johna Stewarta. Autor definiuje pojęcie komunikacji interpersonalnej jako „taki typ, jakość lub rodzaj kontaktu, który pojawia się, kiedy osoby mówią lub słuchają w sposób maksymalizujący to, co osobiste”, a następnie podaje kilka cennych sposobów traktowania świata przez osoby będące ze sobą w kontakcie, np. jako zbiór wzajemnie wymiennych części, jako mierzalny, kontrolowany, tylko reagujący, ale nie adresowalny, jako coś wyjątkowego, źródło wyboru itp. i opisuje zachowania komunikacyjne (dotyk, ton głosu, słuchanie) oraz ich znaczenie w postaci relacyjnej, tj. pomiędzy osobami. Z kolei tekst Jamesa J. Lyncha „Język serca” to krótki opis dialogu międzyludzkiego, składającego się z myśli, wrażeń fizycznych, idei, ideałów, nadziei i uczuć. Z kolei dzielenie się uczuciami, werbalne i niewerbalne, ale mocno spontaniczne z reakcjami naczyń krwionośnych i mięśni stanowi kwintesencję tytułowego języka serca. Otwarty umysł oraz serce na nowe możliwości, nowe alternatywy i nowe wybory to warunek komunikacji synergicznej i zarazem myśl przewodnia artykułu Stephena R. Covey’a o tym samym tytule. W tekście, oprócz wyznaczników synergii negatywnej i pozytywnej, poznajemy różne poziomy komunikacji, a wśród nich komunikację obronną, typową dla sytuacji niskiego zaufania charakteryzującą się defensywnością i sformalizowaną wypowiedzią, komunikację z szacunkiem, czyli kompromisową, grzeczną, lecz bez empatii i komunikację synergiczną, opartą o najwyższe zaufanie i przynoszącą najlepsze rozwiązania. Tę nieco zawężoną perspektywę synergii można pogłębić sięgając do pracy Tadeusiewicza i Rowińskiego (2010), która oferuje bardziej interdyscyplinarne podejście do kwestii koegzystencji w języku i poza nim.

Rozdział trzeci *Komunikacja werbalna* otwiera artykuł Johna Stewarta i Carole Logan pt. „Komunikowanie się werbalne”, poświęcony środkom wyrazu i wypowiedzi. Autorzy kontrastują tzw. wyrażenia zwykłe (np. „kupować”, „kontrakt”, „koszt”) z wyrażeniami ulepszonymi („odpowiednio inwestować”, „umowa”, „inwestycja”) mającymi bardziej pozytywny wpływ na stosunki między rozmówcami. W celu usprawnienia komunikacji formułują zestaw zachowań językowych w postaci dobrych rad: Rozwijaj swoje słownictwo, nie poddawaj się złudzeniu właściwego znaczenia, uważaj na pułapki językowe czy uważaj, co mówisz. O sile słów dowiadujemy się z tekstu Virginii Satir, pt. „Zwracanie uwagi na słowa”. Autorka apeluje o to, abyśmy słuchali tego, co mówimy i mieli świadomość, czy rzeczywiście to chcemy powiedzieć oraz przestrzega przed słowami, które nierzadko są niejednoznaczne i mogą wprowadzać rozmówców w błąd. Są to między innymi zaimki „ja”, „ty”, „oni”, „to”, łącznik „ale” oraz partykuły „tak” i „nie”. Oddziaływanie słów, a także ich znaczenia są determinowane kulturowo, o czym pisze Amy Tan w artykule, pt. „Język dyskrecji”. Z tym większą uwagą powinniśmy budować interakcje, ponieważ „nie ma takich dwóch języków, które byłyby wystarczająco podobne, by uznać je za reprezentujące tę samą rzeczywistość społeczną”. Przykładem ilustrującym powyższe jest „Domokrążca”, krótki tekst Hugh i Goyle Prather, w którym główny bohater dostosowuje swój kod i komunikat językowy w zależności od napotkanych ludzi i sytuacji, w których się znajdują. Więcej przykładów tych (nie)codziennych sytuacji znajdziemy w książce Rusinka i Zalasińskiej (2010), do której odsyłam czytelnika. Dodatkową zaletą tego poradnika są polskie realia i normy językowe.

Rozdział czwarty rozpoczyna artykuł „Niewerbalne elementy interakcji”, w którym Theodore G. Grove zwraca naszą uwagę na elementy zachowań niewerbalnych, tj. wokalizę, kinetykę, mimikę, proksemikę, haptkę, ich przekaz, funkcje oraz zakodowane właściwości. Kody językowe w postaci gestów prezentuje Roger E. Axtell w kolejnym tekście w tej części pt. „Powinności i tabu na całym świecie”. Jest to słownik zachowań międzynarodowych, przedstawiający różnice interkulturowe, bez których nie możemy mówić o sukcesie w komunikacji i porozumieniu stron. O dotyku jako źródle i dowodzie zaufania w interpersonalnej komunikacji czytamy w artykule Jamesa Hardisona. W końcu Julius Fast w tekście „To, co widzisz, nie jest tym, co otrzymujesz” podsumowuje składniki stosunków interpersonalnych i podaje użyteczne sposoby na kreowanie własnego wizerunku i wywieranie wrażenia, czyli tzw. techniki zewnętrzne. Jako uzupełnienie tych wątków, z naciskiem na praktyczne wykorzystanie sygnałów niewerbalnych podczas np. rozmowy kwalifikacyjnej czy wywiadu jako metody badawczej, może posłużyć książka D. G. Leathers (2008).

W rozdziale piątym, znajdującym się w części *Otwartość jako „wdech”*, począwszy od artykułu Geralda i Marianne Schneider-Corey „Sens życia i wartości”, uczymy się swojej tożsamości poprzez między innymi wykraczanie poza osobiste korzyści, rozwijanie filozofii życiowej, religię, a także dowiadujemy się, jak kontynuować swój rozwój osobisty. Tekst ten może stanowić nowatorskie

podejście do zagadnienia samokształcenia, jak również syndromu zawodowego dotychczas opisywanego w literaturze w kontekście zahamowania, zatrzymania i zamknięcia (por. Freudenberger, 1974; Tucholska, 2003; Chodkiewicz, 2006). Kolejne dwa teksty („Niewinność łódki” autorstwa Hugh i Gayle Prather i „Barriere na drodze komunikacji” Roberta Boltona) ukazują czynniki przerywające dyskurs i mające negatywny wpływ na interakcję. Są to złość, a także reakcje takie jak krytykowanie, przezywanie, stawianie diagnozy, rozkazywanie, grożenie, moralizowanie czy stawianie zbyt wiele lub niewłaściwych pytań.

Rozdział szósty, zatytułowany *Świadomość obecności innych* zawiera dwa teksty ukierunkowane na poznanie drugiej osoby. Pierwszy z nich, pt. „Transakcyjna natura spostrzegania osoby” Williama W. Wilmota definiuje spostrzegającą osobę jako „zdającą sobie sprawę z wielu cech ogólnych drugiej osoby (jej świadomości, umysłu) czy jej cech szczególnych” i przytacza wzory spostrzeżeniowe, czyli m.in. znaczenie, jakie nakładamy na innych. Tematykę kontynuuje drugi tekst, pt. „Poznanie społeczne: jak spostrzegamy jednostki, relacje i wydarzenia społeczne”, w którym Sarah Trenholm i Artur Jensen wyróżniają cztery procesy w spostrzeganiu interpersonalnym. Są to: ocenianie sytuacji, formowanie sądów o ludziach, ocenianie relacji i wyjaśnianie zachowania drugiej osoby.

W rozdziale siódmym, zatytułowanym *Sluchanie*, zamieszczone są trzy artykuły poruszające kwestie związane z umiejętnością otwierania się na innych. Pierwszy pt. „Sluchanie i proces retoryczny” napisany przez Carol A. Roach i Nancy J. Wyatt, pokazuje nam różnicę między sluchaniem a słyszeniem i przedstawia najczęstsze nieporozumienia wynikające z naszych wyobrażeń na temat sluchania, w tym między innymi przypisywanie mu takich cech jak naturalność czy pasywność. W artykule Judi Brownell, pt. „Reagowanie na komunikaty” poznajemy reakcje na wypowiedzi innych – te, które słuchacz powinien zastosować i te, których powinien unikać, a w podsumowaniu autorka opisuje cechy konstruktywnej informacji zwrotnej, czyli odpowiednie gesty, pozycję ciała itp. Brak wzmianki o werbalnym reagowaniu oceniam *in minus* i odsyłam czytelnika do literatury tematu (np. Harris, 2008). Na zakończenie rozdziału John Stewart i Milt Thomas w tekście „Sluchanie dialogiczne: lepienie wzajemnych znaczeń” poruszają problem tytułowego sluchania dialogicznego określanego jako „wejście w prywatny świat pojęć drugiego człowieka”. Przedstawiają cechy (m.in. skupienie się na tym, co wspólne, co przed nami, co obecnie) gwarantujące pomyślność konwersacji.

Rozdział ósmy (*Ujawnianie siebie*), otwierający część *Otwartość jako „nydech”*, stanowi dwa artykuły skoncentrowane wokół komunikacji wyrażającej siebie. W pierwszym z nich, pt. „Odsłaniająca siebie komunikacja: istotny pomost między dwoma światami”, John Amadeo i Kris Wentworth wprowadzają rozróżnienie między tzw. wypowiedziami ja, w skład których wchodzi komentarze wspomagające kontakt interpersonalny i wypowiedziami ty, na które składa się skupione na sobie odreagowanie wytykające błędy innych. Niejako lekarstwem na takie wypowiedzi jest artykuł Neil Postman, pt. „Magiczne lekarstwo komunikacji”, z którego uczymy się komunikowania w bardziej refleksyjny sposób, skupiając

uwagę na odsłanianiu naszych uczuć zamiast próbowaniu zmiany zachowania drugiej osoby. Takie podejście zasługuje na uwagę, bo ma szansę pomóc nam nie tylko na polu prywatnym, ale zawodowym, gdzie na co dzień spotykamy osoby o różnym temperamencie i motywacji do działań, również zmian.

Tematykę wyrażania siebie kontynuuje rozdział dziewiąty *Męskie i kobiece style ekspresji*. Trzy teksty zawarte w tej części ukazują różnice międzypłciowe na płaszczyźnie komunikacyjnej. Diana K. Ivy i Phil Backlund w pierwszym tekście, pt. „Język kobiet i mężczyzn” pokazują jak właściwości wokalne przedstawicieli obu płci, a także ich wybory leksykalne wpływają na jakość produkowanego dyskursu. Asymetrie komunikacyjne wynikające z typowo „męskich” i „damskich” środków wyrazu opisuje Deborah Tannen w artykule, pt. „Asymetrie: on swoje – ona swoje”. Dotyczą one między innymi rozbieżności w prywatnej komunikacji, w której na przykład panie są rozgadane, a panom przypisuje się milczenie. Dużo wcześniej, dla zaznaczenia tych różnic ukuła termin *genderlects*, który wskazuje, że zachowania językowe kobiet i mężczyzn należą do dwóch, często niespotykających się ze sobą światów (Tannen, 2002). Źródła odmiennych zachowań przedstawia Bernie Zilbergeld w tekście „Wychowanie zalęknionych bohaterów”, zwracając szczególną uwagę na kwestie wychowawcze i oczekiwania społeczne budujące obraz a nierzadko stereotyp języka danej płci.

Rozdział dziesiąty (*Negocjowanie związku*), w części *Związki*, poświęcony jest sposobom konstruowania własnej osoby i bliskich. John Stewart i Carole Logan w artykule, pt. „Negocjowanie obrazu własnej osoby” definiują negocjowanie jako proces ciągły i wzajemny i tym samym radzą jak kształtować się w przeszłych i obecnych relacjach z ludźmi. Relacje osobiste omawia Theodore G. Grove w tekście, pt. „Porządkowanie rozmowy: relacje społeczne”. Oprócz charakteru relacji osobistych poznajemy sytuacje pełnienia władzy i kontroli w relacjach, jak również sposoby korygowania rozmowy. O pracy, jaką możemy wykonać nad rozmową piszą Kenneth N. Leone Cissna i Evelyn Sieburg w kolejnym artykule, pt. „Wzory potwierdzenia i odmowy potwierdzenia w interakcjach”. Chodzi o sformułowania potwierdzenia, uznania i odmowy dla odczuć drugiej osoby. Apeluję tutaj, by nie zapominać o ochronie języka; jego normatywności i poprawności, o której, z polskiego punktu widzenia pisze między innymi Marian Bugajski (2007), o czym tylko niczym między wierszami przypominają autorzy tego rozdziału.

Na rozdział jedenasty, zatytułowany *Przyjaźń*, składają się trzy teksty poruszające relacje przyjaźni międzyludzkiej. Autorzy pierwszego z nich (Mara B. Adelman, Malcolm R. Parks i Terrance L. Albrecht), pt. „Natura przyjaźni i jej rozwój” opisują wymiary rozwoju związku, czyli zwiększenie bliskości i przywiązania, zakresu i różnorodności interakcji oraz wzajemnej zależności, jak również wyspecjalizowanie kodu komunikacyjnego. O pożytkach z przyjaźni pisze Steve Duck w artykule, pt. „Nasi przyjaciele, my sami”. Te korzyści to między innymi integracja emocjonalna, potwierdzenie własnej wartości i wsparcie osobowościowe. Rozdział ten kończy John Hardwig i tekst „W poszukiwaniu etyki

związków osobistych”, w którym poznajemy niezbędne w życiu codziennym definicje związków osobowych, bezosobowych, osobistych i quasi-osobistych.

W rozdziale dwunastym (*Rodziny*) Virginia Satir w artykule „Mapa twojej rodziny” przedstawia role, jakie przyjmujemy w rodzinie, wraz z kodem językowym i sugeruje stworzenie sieci rodzinnej, która pomaga w codziennym porozumiewaniu się.

Rozdział trzynasty, zatytułowany *Bliscy partnerzy*, to cztery artykuły utrzymane w tonacji głębokich relacji. Gerald i Marianne Schneider-Corey w tekście „Bliskie związki i miłość” przedstawiają niezwykle istotne dla każdego związku rodzaje bliskości i sposoby na radzenie sobie z barierami komunikacyjnymi w tychże. Dolores Curran w tekście „Relacje małżeńskie” opisuje zachowania językowe i emocjonalne w małżeństwie, w tym wskazuje cenne umiejętności rozwiązywania konfliktów. Czytamy o nich już u Fromma (1997), który różnice te wyjaśniał w kategoriach biologicznych, charakterologicznych, a także z punktu widzenia ról społecznych przypisywanych danej płci. Tu, dla odmiany, przede wszystkim skupiamy się na roli języka i jego sile prowokującej zachowania obu płci w dzisiejszym świecie retoryki i negocjacji. Jak rozwiązać spór i zapomnieć dowiadujemy się z artykułu Hugh i Gayle Prather o tym samym tytule. Autorzy przestrzegają przed sytuacjami, które prowadzą do sporu, ale przede wszystkim podkreślają znaczenie tzw. „magicznych reguł” niweczących problemy i spory (np. zakończ mówiąc coś, co nigdy nie zostanie zapomniane). O tworzeniu wspólnot po załagodzeniu wszelkich niesnasek pisze Sam Keen w tekście „Mężczyźni i kobiety: tworzenie wspólnoty”. Wspólnota to „współkreacja” zachowań werbalnych i niewerbalnych triady określonej potencjalnie jako: kobieta – mężczyzna – dziecko.

Rozdział czternasty rozpoczynający część piątą książki (*Ponad podziałami*) niejako odwołuje się do tematyki wcześniejszej w postaci czterech artykułów. Joseph P. Folger, Marshall Scott Poole i Randall K. Stutman w tekście „Konflikt i interakcja” definiują sytuację konfliktową, dzieląc ją na konstruktywną i destruktywną, podają dziedziny interakcji konfliktowych i niezbędne wzory zachowań eskalujące bądź deeskalujące siłę konfliktu. Działania deeskalujące to komunikacja defensywna, o której pisze Jack R. Gibb w artykule o tym samym tytule. Autor podaje strategie obrony przed konfliktem i zabiegi pozwalające uniknąć sytuacji przedkonfliktowych (np. otwartość, empatia, spokój). Jedną z cennych uwag jest sposób wyrażania gniewu, o czym informują czytelnika John Amodeo i Kris Wentworth w tekście „Radzenie sobie z gniewem”. Z kolei Hugh i Gayle Prather w artykule „Tańcząca strzala” piszą, jak radzić sobie z chęcią zemsty. Takie metaforyczne ujęcie problemu polecam przede wszystkim tym, którzy bardzo emocjonalnie przyjmują krytykę i na jej podstawie projektują swoje dalsze działania nierzadko w sposób obrazowy i werbalnie zawily.

W rozdziale piętnastym *Komunikowanie się między kulturami* myślą przewodnią jest stwierdzenie, że „kultura jest komunikacją, a komunikacja jest kulturą”. O tym, jak komunikować się z obcymi, a także o zwalczaniu lęku i niepewności w interakcjach między kulturami dowiadujemy się z tekstu Williama B. Gudykunsta i Young Yun Kim, pt. „Komunikowanie się z obcymi: spojrzenie na komunikację

międzykulturową”. O różnicach i podobieństwach międzykulturowych oraz pomocnych sposobach poruszania się „po czyimś świecie” pisze Letty Cottin Pogrebin. Na zakończenie Shirley N. Weber w artykule „Potrzeba istnienia: socjokulturowe znaczenie czarnego angielskiego” oraz Paul Rainbow w „Konfrontacji z Alim” pokazują, że czarny angielski nadal jest używany, bo ci, którzy nim mówią, mają odrębną tożsamość kulturową. Na podstawie licznych przykładów pokazują, że język ten jest tak samo ważny w komunikacji, jak język literacki. Wśród odniesień w tekście znajdziemy fragmenty myśli filozoficznych i prądów kulturowo-społecznych, które traktują jako cenne myśli przewodnie dla badaczy kultury, a także przyszłych socjologów pracujących nad „żywym językiem i kulturą”.

Szósta, ostatnia część książki to *Różne spojrzenia na komunikację między osobami*, podzielona na trzy rozdziały. W rozdziale szesnastym poznajemy zawarte w jego tytule spojrzenie nauczyciela, m.in. na kontakty między osobami. O relacjach nauczyciel – student – nauczyciel wzbogacających interakcje w środowisku klasy szkolnej pisze C. Roland Christensen w artykule, pt. „Każdy student uczy i każdy wykładowca zdobywa wiedzę: wzajemne obdarowywanie się w uczeniu przez dyskusję”. Elementy wpływające pozytywnie na dyskusję to otwartość, cierpliwość nauczyciela i kontrolowany nieład, które pozwolą obu stronom nie tylko zadawać dobre pytania, ale i zrozumieć sztukę zadawania pytań, słuchania i konstruktywnego odpowiadania. W tym momencie warto sięgnąć po książkę Hurst i Reding (2011), w której znajdziemy nieco okrojone w tej pozycji praktyczne wskazówki warunkujące dobrą interakcję w klasie, począwszy od kultury języka i budowania relacji po niezwykle cenne próbki tekstów (np. regulamin pracy, newsletter) do wykorzystania w pracy zawodowej. Rozdział siedemnasty *Spojrzenie psychoterapeuty* zawiera tekst Carla Rogersa, pt. „Doświadczenia w komunikowaniu się”, w którym raz jeszcze zostajemy przekonani, że kluczem do sukcesu we wspólnym dialogu są umiejętność słuchania z empatią, spójność, prawdziwość, a także akceptowanie i ceniecie drugiej osoby.

W rozdziale osiemnastym *Spojrzenie filozofa*, w tekście Martina Bubera, pt. „Między osobą a osobą” uczymy się postaw i działań, które umożliwią nam prawdziwą rozmowę, czy to między nauczycielami a studentami, politykami a wyborcami, czy wreszcie między każdym z nas.

Reasumując, książka ta jest cenną publikacją nie tylko ze względu na poruszaną tematykę komunikacji międzyludzkiej i kompetencji społecznych, ale możliwość spojrzenia na te aspekty z perspektywy multikulturowej. Oprócz istotnych zagadnień, które stanowią zbiór cennych rad i wskazówek, na uwagę zasługuje struktura podręcznika: każdą jej część otwiera słowo redakcyjne nakreślające myśl przewodnią rozdziału, a na zakończenie każdego artykułu znajdują się pytania przeglądowe i kwestie do omówienia, czyli materiały do pracy dydaktycznej. Małe niedociągnięcia, wynikające z niedostatecznej ilości przykładów ilustrujących docelowe zachowania, którym można zaradzić sięgając po zaproponowane przeze mnie oferty wydawnicze, można wytłumaczyć różni-

cami między zakresem potrzeb użytkowników języka, do których w wersji oryginalnej kierowana była książka, a polskiego czytelnika.

Choć oparta na źródłach anglojęzycznych i napisana z myślą o czytelniku żyjącym w nieco innym kręgu kulturowo-językowym, książka jest bardzo łatwa w odbiorze. Na uznanie zasługuje prosty i przystępny język przekładu, dzięki któremu publikacja ta może stać się nie tylko źródłem wiedzy, ale przede wszystkim inspiracją do przeniesienia cennych rad i wskazówek na grunt polskiej nauki o komunikacji i jej specyfiki, a także dzielenia się wynikami tychże rozwiązań w wielu środowiskach w przyszłości. Książkę polecam zarówno teoretykom, jak i nauczycielom-praktykom i wykładowcom przygotowującym się do swoich zajęć, ale również wszystkim zainteresowanym zagadnieniami języka i komunikacji w różnych dziedzinach i sytuacjach życia.

BIBLIOGRAFIA

- Bugajski, M. 2007. *Język w komunikowaniu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Chodkiewicz, J. 2006. „Skazani na wypalenie”. [w:] *Remedium* 1: 21-23.
- Freudenberger, H. J. 1974. „Staff burnout”. [w:] *Journal of Social Issues* 30: 159-165.
- Fromm, E. 1999. *Miłość, pleć i matriarchat*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS.
- Harris, J. O. 2008. *Feedback, czyli informacja zwrotna. Osobisty mentor – Harvard Business School Press*. Gliwice: Wydawnictwo Helion.
- Hurst, B. i Reding, G. 2011. *Profesjonalizm w uczeniu. Jak osiągnąć sukces*. Warszawa: Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska.
- Leathers, D. G. 2008. *Komunikacja niewerbalna. Zasady i zastosowania*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rusinek, M. i Zalaśńska, A. 2010. *Retoryka codzienna. Poradnik nie tylko językowy*. Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca.
- Tadeusiewicz, R. i Rowiński, T. 2010. *Psychologia i informatyka. Synergia i kontradycje*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Stefana Kardynała Wyszyńskiego.
- Tannen, D. 2002. *To nie tak!. Jak styl konwersacyjny kształtuje relacje z innymi*. Poznań: Zysk i S-ka.
- Tucholska, S. 2003. *Wypalenie zawodowe u nauczycieli: psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*. Lublin: Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.