

WŁODZIMIERZ LAPIS

Spoleczne uwarunkowania skutecznej komunikacji

Abstract. The paper shows the results of research into what – in people’s opinion – is necessary in effective communication. An internet search engine was used to collect some Polish sentences with the phrase “understanding without something”. These phrases were then analysed using an innovative method of the so-called “reverse analysis”. This enabled us to formulate the popular definitions of these notions and then compare them with their dictionary definitions.

Abstrakt. W niniejszym artykule przedstawiono wyniki badań sprawdzających, co – w opinii społecznej – jest niezbędne w skutecznej komunikacji. W tym celu, za pomocą wyszukiwarki internetowej, zebrano z Internetu stosowne frazy z wyrażeniami typu „rozumienie się”, „zrozumienie się” i „porozumienie się” i przeanalizowano je pod interesującym nas względem. Umożliwiło to określenie *społecznych definicji* tych trzech pojęć i skonfrontowanie ich z definicjami słownikowymi. W badaniach posłużono się innowacyjną metodą (autorstwa piszącego te słowa) *przeciwnej analizy*.

1. Cel i metoda badań

W artykule zostaną przedstawione wyniki badań, mających na celu sprawdzenie, co – w opinii społecznej – jest niezbędne w skutecznej komunikacji, a – poprzez to – również, co przez nią się rozumie.

Badania przeprowadzono innowacyjną metodą *przeciwnej analizy*, u podstaw której legło przekonanie autora niniejszej pracy, że ludzie, komunikując się, mówią głównie o tym, co jest specyficzne, a nie oczywiste, ogólnie przyjęte. Komunikuje się zwykle *novum* (to co jest nowe), a nie *datum* (to co jest dane). W przeciwnym razie przekazywane byłyby komunikaty dublujące posiadaną już wiedzę przez interlokutora (wbrew zasadzie ekonomii w komunikacji). Oczywiście oprócz komunikacyjnej, język pełni również inne funkcje. Jest bowiem także narzędziem do utwierdzenia drugiej osoby w tym, co ona już wie (np. „kocham cię” wśród małżonków czy narzeczonych) czy też do przypominania jej pewnych rzeczy. W tym zakresie jest on jednak rzadziej wykorzystywany.

Celem uzyskania stosownych materiałów do badań autor niniejszej pracy przeszukał Internet za pomocą wyszukiwarki www.szukacz.pl. Dzięki jej zastosowaniu (akurat ta wyszukiwarka posiada do tego celu odpowiednie narzędzia – możliwość wyszukiwania fraz złożonych ze słów o dowolnych zakończeniach, co jest istotne w przypadku fleksyjnego języka, jakim jest język polski) udało się znaleźć wszystkie strony internetowe zawierające wyrażenia o formacie:

- a) „*rozum* się bez*”,
- b) „*zrozum* się bez*”,
- c) „*porozum* się bez*”.

Znaczenie takiego formatu zapytań zostanie objaśnione na przykładzie powyższego punktu a). Wyszukiwarka internetowa podaje wszystkie strony internetowe zawierające wyrażenie złożone z trzech słów:

- pierwsze zaczyna się od liter *rozum* (potem w tym słowie następuje dowolny ciąg liter, być może nawet pusty – oddane jest to znakiem * w zapytaniu internetowym, co jest związane z fleksyjnością języka polskiego),
- a drugim i trzecim słowem w tym wyrażeniu są odpowiednio słowa *się* i *bez*.

Tak więc stwierdzenie, że ktoś na przykład *porozumiewa się bez słów*, w oparciu o metodę przeciwnej analizy daje wyraz przekonaniu, że z w y k l e słowa są niezbędne w procesie porozumiewania się i na ogół trudno jest wyobrazić sobie sytuację, aby mogło być inaczej (tj. aby mogło zaistnieć porozumienie bez słów). Porozumiewanie się za pomocą słów jest naturalne, bez słów (jeśli się o tym mówi) musi więc być nienaturalne, być pewnym ewenementem w procesie komunikacji interpersonalnej.

2. Dane internetowe i ich klasyfikacja

Dla każdego z powyższych trzech typów zapytań internetowych zamieszczono poniżej tabelę z wypisanymi – znalezionymi w Internecie – wszystkimi wyrażeniami z wyszukiwaną frazą. Dodatkowo zaznaczono krotności wystąpień takich fraz oraz dokonano ich klasyfikacji na kategorie, wskazujące do czego się odnosi opisywana w nich komunikacja (na przykład do porozumiewania się bez słów). Jeśli badane wyrażenia występują na początku przytaczanej frazy – wówczas przytacza się ją bez owego wyrażenia (zdając sobie sprawę, że co innego znaczy *rozumiemy się*, a co innego *rozumieją się*, jednak ze świadomością, że w badaniach tych jest to nieistotne). W pozostałych przypadkach, celem łatwiejszego zlokalizowania tych fraz w przytoczonym tekście – zaznaczono je pogrubionym drukiem.

Z zestawień tych wyłączono:

- pytania (gdyż nie stwierdzają);
- zdania, w których słowa czy wyrażenia z gwiazdką (*) z zapytań internetowych wykraczały poza badany tu zakres znaczeniowy (na przykład dla zapytania b), moż-

na otrzymać zdanie z frazą *rozumie się, bez*, oznaczającą *oczywiście bez*, a więc nie z oczekiwanym znaczeniem *rozumienia się bez czegoś*);

- fragmenty znajdujące się w znalezionym tekście jedynie w wyniku błędnego zapisu (np. *rozumiemy się bez problemowo* zamiast *rozumiemy się bezproblemowo*);
- poszczególne fragmenty frazy, po której prowadzi się poszukiwanie znajdujące się w dwóch różnych zdaniach pojedynczych (na przykład (...) *rozumieją się, bez wątplenia znaleźli* (...)), a więc semantycznie nie jest to jedna fraza, lecz koniec i początek dwóch różnych fraz;
- negacje, jak na przykład zdanie *Nie rozumiemy się bez słów*, gdyż (zdaniem autora niniejszego opracowania) nie można do nich stosować metody przeciwnej analizy, lecz jej przeciwieństwo – swego rodzaju *metodę bezpośredniej analizy*; przykłady z tego typu zdaniami zamieszczono oddzielnie pod tabelami z zestawieniami fraz poddanych przeciwnej analizie (zdania te są więc specyficznym wyjątkiem potwierdzającym regułę – metodę przeciwnej analizy).

2.1. Zapytanie internetowe: „rozum* się bez”

Tabela 1. Zestawienie i klasyfikacja wyników zapytania internetowego „rozum* się bez”

Lp.	Fraza	Wystą- pień	Kategoria
1	słów	1143	bez słów (słowa) – 1177
2	słowa	17	
3	Nam niepotrzebne były słowa. Doskonale rozumieliśmy się bez nich.	3	
4	Słowa były niepotrzebne. Rozumieli się bez nich.	2	
5	słów (dosłownie i w przenośni).	2	
6	użycia słów...	2	
7	Nie trzeba słów. Rozumiemy się bez nich dobrze.	1	
8	Na planie nie potrzebne były słowa, często rozumieliśmy się bez nich.	1	
9	po cóż były słowa, gdy świetnie rozumieliśmy się bez nich.	1	
10	słów, jak przyjaciel z przyjacielem.	1	
11	Bratnie dusze rozumieją się bez słów i między słowami.	1	
12	słów i w ogóle.	2	
13	słów praktycznie.	1	
14	zbędnych słów.	12	bez zbędnych słów – 15
15	nadmiernej ilości słów	2	
16	słów, bez zbędnej artykularnej mowy.	1	
17	słów, bez myśli nawet.	1	bez słów i inne – 4
18	zbędnych słów i gestów.	1	
19	zbyt wielu słów lub gestów.	1	
20	dotyku . . bez słów . . bezszelstnie . . .	1	

Lp.	Fraza	Wystąpienie	Kategoria
21	wymiany dźwięków	4	bez
22	Charakteryzuje je (związki) wzajemne rozumienie się bez potrzeby mówienia do siebie.	1	mówienia – 5
23	obcesowego poklepywania po plecach.	3	bez gestów
24	jednego warknięcia. [po roku znajomości – WL]	1	i uczuć – 4
25	trudu	1	bez trudu
26	problemów	13	i problemu
27	problemu	4	– 23
28	żadnego problemu	2	
29	najmniejszych problemów	1	
30	problemów pod względem celów i form działalności proekologicznej.	1	
31	problemu z członkami klanu ATF.	1	
32	dodatkowych objaśnień.	1	bez dodatkowych objaśnień – 1
33	znajomości języków.	2	językowe
34	tłumaczy – my po polsku, oni po [...]	1	– 4
35	obcym językiem władać można BIEGLE, ale układa się go zgodnie z jego syntaksą i semantyką jakby Z ZEWNĄTRZ, niczym ten, co w chińskim pokoju formalnie doskonale składa poszczególne segmenty wypowiedzi. Ojczysty język natomiast w tym sensie „rozumie się” bez żadnej „reszty”, jakby się go „od środka” odczuwało.	1	
RAZEM		1233	

Korzystając z metody przeciwnej analizy, można więc wywnioskować, że rozumienie się wymaga (czy też często wykonywane jest z użyciem):

- A1. słów, mowy (1177 + 15 + 4 + 5 = 1201 wystąpień – pozycje 1–22);
- A2. pokonywania problemów, dodatkowych objaśnień, trudu (23 + 1 = 24 – pozycje 25–32);
- A3. pewnych aspektów w komunikacji w języku obcym (4 – pozycje 33–35);
- A4. mowy niewerbalnej (4 + 3 = 7 – pozycje 18–20 i 23–24);
- A5. myślenia (1 – pozycja 17).

Jest tu więcej wyników niż w tabeli 1, gdyż znajdujące się w niej wyniki z kategorii „bez słów i inne”, zostały tu zaliczone do kategorii A1 oraz do kategorii A4 i A5.

Dodać do tego trzeba 2 razy występujące w Internecie zdanie-negację: „Nie **rozumiemy się bez** słów” (przy opisie firmy Copywriters-syndicate, wyspecjalizowanej w opracowywaniu tekstów wykorzystywanych w komunikacji). Stosując do niego metodę bezpośredniej analizy, otrzymuje się wzmocnienie powyższego wniosku (z analizy przeciwnej), że słowa są niezbędne w komunikacji.

2.2. Zapytanie internetowe: „zrozum* się bez”

Tabela 2. Zestawienie i klasyfikacja wyników zapytania internetowego „zrozum* się bez”

Lp.	Fraza	Wystą- pień	Kategoria
1	Spojrzała na niego i zrozumieli się bez słów .	4	bez słów w wy- niku spojrzenia – 23
2	Spojrzałyśmy sobie w oczy i zrozumiałyśmy się bez słów .	1	
3	Liz spojrzała na mnie. Zrozumiałyśmy się bez słów .	3	
4	Trinity i Neo spojrzeli na siebie znowu wymownie. Po raz kolejny zrozumieli się bez słów , po prostu ich nie potrzebowali.	1	
5	Po lekturze spojrzeli po sobie. Zrozumieli się bez słów , bo byli pewni, że ...	5	
6	Michał spojrzał na Wojtka. Zrozumieli się bez słów .	1	
7	Jej i Remusa spojrzenia spotkały się. Zrozumieli się bez słów .	2	
8	Wymieniłem z Pawłem spojrzenia i zrozumieliśmy się bez słów .	3	
9	Wymieniły spojrzenia i skinęły głowami. Zrozumiały się bez słów .	3	
10	Popatrzyłem w zawiedzione oczy stojącej obok mnie dziewczyny. Zrozumieliśmy się bez słów .	1	bez słów (sło- wa) w wyniku popatrzenia – 5
11	Popatrzyliśmy na siebie i zrozumieliśmy się bez słowa .	1	
12	Emsi popatrzył znacząco na Deca. Zrozumieli się bez słów .	1	
13	Mulder popatrzył w oczy Smithowi. Zrozumieli się bez słowa .	2	
14	z Wodnikami zrozumiemy się bez słów .	12	bez słów (sło- wa) w horo- skopach – 25
15	z mężczyzną spod znaku Wierzby możesz zrozumieć się bez słów .	11	
16	Gęś – doskonale związki z gęsią – potrafią zrozumieć się bez słów . [horoskop indiański]	2	
17	syty głodnego nie zrozumie, wszyscy zrozumieli się bez zbędnych słów .	3	bez zbędnych słów – 8
18	– Zrozumieli się bez zbędnych słów .	3	
19	zrozumienie się bez zbędnych słów będące spoiwem naszej przyjaźni	1	
20	– No co? Zakrzusilem się – parsknął. Zrozumieli się bez zbędnych słów .	1	
21	Zrozumieli się bez słów .	3	bez słów (róz- ne) – 59
22	Zrozumieliśmy się bez słów .	1	
23	zrozumiemy się bez słów	2	
24	zrozumiemy się bez słów hehehe	1	
25	wymieniliśmy 3 razy szelmowskie uśmiechy i zrozumieliśmy się bez słów!	4	
26	IV. Jezus spotyka swoją Matkę. Ona potrafiła milczeć widząc cierpienie swego dziecka. Zrozumieli się bez słów . Ona przyjęła na siebie swój krzyż: (...)	3	
27	Potrafimy zrozumieć się bez słów .	2	
28	bez względu na różnice kulturowe w muzyce możemy zrozumieć się bez słów .	5	
29	ludzi podobnych do mnie z którymi zrozumiem się bez słów!	1	

Lp.	Fraza	Wystąpienie	Kategoria
30	gdybyśmy spędzili ze sobą więcej czasu, zrozumielibyśmy się bez słów .	1	
31	Po prostu zrozumieliśmy się bez słów ...no	1	
32	Jeżeli czuje to co ja, to zrozumiemy się bez słów .	1	
33	być pierwszym, z którym Andrzej potrafił zrozumieć się bez słów od czasu zakończenia studiów.	1	
34	Pragnie spotkania z osobą, z którą zrozumiałby się bez słów .	1	
35	„bratniej duszy”, tzn. człowieka, z którym zrozumiem się bez słów , z którym chętnie będę spędzać czas	2	
36	nie musiał nic mówić, zrozumieli się bez słów .	1	
37	zaproszą go i ... zrozumięją się bez słów!	1	
38	jakaś wspólnota bólu, rodzaj zrozumienia się bez słów .	1	
39	my potrafimy zrozumieć się bez słów .	1	
40	Zwykle wartość najwyższą przykładamy do związania wynikającego ze zrozumienia się bez słów . Takiego zrozumienia odrzucać niepodobna.	1	
41	jak najdłużej, tak samo poznawać, aż zrozumiecie się bez słów – to jest piękne dla was	20	
42	jak zwykle zrozumieliśmy się bez słów	1	
43	„ <i>Nikt z nas nie jest święty</i> ” – mówi jeden z nauczycieli, ojciec John – „ <i>to tylko świat na nas tak patrzy. A my, zmagając się każdego dnia z ciemną stroną naszego ducha, doskonale rozumiemy, co przeżywają młodzi ludzie. Wejście w życie dorosłe jest często równoznaczne z końcem zmagania się z samym sobą. Na placu boju z reguły zostaje tylko młodzież i mnisi. To pozwala nam zrozumieć się bez słów</i> ”.	4	
44	syty głodnego nie zrozumie, wszyscy zrozumieli się bez zbędnych słów	3	bez zbędnych słów – 8
45	– Zrozumieli się bez zbędnych słów .	3	
46	zrozumienie się bez zbędnych słów będące spoiwem naszej przyjaźni	1	
47	– No co? Zakrztusiłem się – parsknął. Zrozumieli się bez zbędnych słów .	1	
48	mimo że mówili różnymi językami, zrozumieli się bez trudu	1	bez trudu lub
49	Jestem pewien, że zrozumiemy się bez żadnych problemów.	1	problemów – 2
RAZEM		130	

Korzystając z metody przeciwnej analizy, można zatem wywnioskować, że zrozumienie się wymaga (czy też często wykonywane jest z użyciem):

- B1. słów (128 wystąpień – pozycje 1–47);
- B2. trudu czy problemu (2 – pozycje 48–49).

Dodać do tego trzeba jeszcze występujące w Internecie 5 zdań-negacji (do których stosuje się metodę bezpośredniej analizy):

- o tym, że do zrozumienia się potrzebne są słowa – podaje następujące stwierdzenie:

(1) Szkoda, że ludzie nie umieją **zrozumieć się bez** słów – bo one są... przerażające trochę (1 raz);

– o tym, że do zrozumienia się potrzebna jest wiedza – podają następujące dwa stwierdzenia:

(2) Dwie i pół godziny psychiatrycznej książki dość dokładnie przeniesionej na scenę, przyprawione to nieco tunezyjskim *couleur locale*, z wierzchu polukrowany nieco uczuciowymi dialogami, których pochodzenia nie **zrozumie się bez** znajomości jednego choćby odcinka telewizyjnego tasiemca wyrobu meksykańskiego. (1 raz),

(3) pewnych spraw nie **zrozumie się bez** minimum wiadomości historycznych (1 raz);

– o tym, że do zrozumienia się potrzebna jest wiara religijna – podają następujące dwa stwierdzenia:

(4) o dramacie życia, którego nie da **zrozumieć się bez** zaufania do Boga i Maryi (1 raz),

(5) istnieje jakaś **gwarancja ostateczna**, choć może jest ona tylko postulatem – ale koniecznym – człowieczeństwa, które wie, że nie **zrozumie się bez** niej. (1 raz).

2.5. Zapytanie internetowe: „porozum* się bez”

Tabela 3. Zestawienie i klasyfikacja wyników zapytania internetowego „porozum* się bez”

Lp.	Fraza	Wystą- pień	Kategoria
1	konfliktów z otoczeniem	1	bez konfliktów, sporów – 7
2	konfliktów!	1	
3	konfliktu	2	
4	zgrzytów	2	
5	sporów i dyskusji	1	
6	przemocy	11	bez przemocy, agresji – 15
7	przemocy (Non-Violent Communication).	1	
8	bicia i przemocy	1	
9	emocji i bez wzbudzania agresji	1	
10	przemocy i bez naruszania godności innych	1	
11	kłopotów	2	bez kłopotów – 7
12	kłopotu	1	
13	żadnego kłopotu	2	
14	żadnych kłopotów	1	
15	większych kłopotów	1	
16	większych problemów	2	bez problemów – 12
17	problemów	6	
18	problemu	3	
19	żadnych problemów	1	
20	trudności	1	bez trudności – 5
21	trudu	3	
22	większych trudności	1	

Lp.	Fraza	Wystą- pień	Kategoria
23	przeszkód :)	1	bez przeszkód – 5
24	przeszkód	3	
25	większych przeszkód	1	
26	ograniczeń	128	bez wszel- kich ograni- czeń – 129
27	względu na odległość	1	
28	elementu pośredniczącego	1	bez pośrednic- twa – 16
29	konieczności korzystania z pośredników	4	
30	konieczności korzystania z pośredników ...	3	
31	naszego pośrednictwa	2	
32	pośrednictwa mediów	1	
33	pośrednictwa widzialnej materii	3	
34	pośredników	2	
35	naszej pomocy	2	bez pomocy – 4
36	pomocy państwowej	2	
37	jakichkolwiek problemów ze względu na podobieństwo naszych języ- ków [na Słowacji]	1	językowe – 37
38	pomocy tłumacza	2	
39	problemu w języku angielskim	5	
40	przeszkód po angielsku i niemiecku	2	
41	tłumacza	3	
42	tłumaczy	6	
43	pośrednictwa tłumaczy	1	
44	trudu po angielsku	10	
45	względu na język, narodowość czy płeć	1	
46	zbędnego obciążenia gramatyką i teorią (praktyczne użycie języka)	1	
47	ciągłego zaglądania do słownika	2	
48	pomocy rąk [swobodnie – w rozmowie z Czechami]	1	
49	potrzeby poprawności językowej	2	
50	pomocy słów	2	bez słów, mowy – 196
51	słów	151	
52	słów (pantomima)	1	
53	słów :)	6	
54	słów – rebusy i zagadki	1	
55	słów, myślami...	1	
56	słów:]	1	
57	słów...	3	
58	użycia słów	22	
59	używania słów	2	
60	zbędnych słów	4	

cd. tab. 3

Lp.	Fraza	Wystąpienie	Kategoria
61	potrzeby wypowiedzenia choćby jednego słowa	1	
62	użycia języka werbalnego	1	
63	barier	5	bez
64	barier i uprzedzeń w świecie, w którym o sukcesie decyduje zrozumienie intencji rozmówcy wywodzącego się często z innego niż nasz kręgu językowego i kulturowego	1	barier i uprzedzeń – 10
65	uprzedzeń	3	
66	niepotrzebnych nieufności i przekonania o przewadze tej czy innej tradycji piśmienniczej	1	
67	względu na to, czy się jąkasz, czy nie	1	z osobami
68	problemów z osobami niesłyszącymi	2	niepełnosprawnymi – 3
69	konieczności ich zdejmowania [Nauszniki przeciwhałasowe BILSOM 847 NST]	1	dotyczące
70	konieczności przekrzykiwania zgiełku pola bitwy	1	radzenie sobie
71	robienia nienaturalnych hałasów [przez przyrodników w terenie]	1	z hałasem – 3
72	kładzenia kabli	1	bez użycia
73	konieczności trzymania telefonu w ręce	2	dodatkowych
74	użycia telefonu	3	urządzeń
75	wykorzystania technologii takich jak e-mail, czy telefony	1	i technologii – 7
76	błędów	3	bez błędów – 3
77	wywoływania uśmiechu na twarzy słuchających	1	bez mimiki – 2
78	zbędnych gestów i śmiesznych min	1	
79	form i kształtów, bez obrazków umysłu	3	bez dodatko-
80	konieczności szczegółowego opisywania, o co chodzi	1	wego obrazo-
81	konieczności kompromisu z własnymi interesami	2	wania – 4
82	poczucia strat, przegranej i ofiar jest sztuką	1	bez dyploma-
			tycznych strat – 3
	RAZEM	468	

Korzystając z metody przeciwnej analizy można wysunąć wniosek, że porozumienie się wymaga:

– zaistnienia:

- C1. konfliktów, przemocy, sporów, emocji (22 wystąpienia – pozycje 1–10);
- C2. kłopotów, problemów (19 + 8 = 27 – pozycje 11–19 oraz 37, 39 i 68);
- C3. trudności, przeszkód, ograniczeń (139 + 2 = 141 – pozycje 20–27 i 40);
- C4. korzystania z pośrednictwa, pomocy (20 + 4 = 24 – pozycje 28–36 oraz 38, 43 i 48);
- C5. pewnych aspektów w komunikacji w języku obcym (37 – pozycje 37–49);

- C6. użycia słów, mowy (196 – pozycje 50–62);
- C7. pokonywania barier i uprzedzeń (10 + 1 = 11 – pozycje 63–66 i 45);
- C8. zaistnienia problemów w kontakcie z osobami niepełnosprawnymi (3 – pozycje 67–68);
- C9. radzenia sobie z hałasem (3 – pozycje 69–71);
- C10. użycia dodatkowych urządzeń i technologii (7 – pozycje 72–75);
- zaistnienia:
- C11. błędów (3 – pozycja 76);
- C12. mimiki, dodatkowego obrazowania (6 + 1 = 7 – pozycje 77–80 i 48);
- C13. dyplomatycznych strat (3 – pozycje 81–82).

Jest tu więcej wyników niż w tabeli 3, gdyż w kategorii „językowe” było w niej wiele słów-kluczy innych kategorii (problem, pomoc, pośrednictwo, przeszkoda). Podobnie słowo *problem* wystąpiło w kategorii porozumiewania się z osobami niepełnosprawnymi. Sytuacje te dodatkowo dołączono więc do stosownych (pod tym względem) kategorii powyższego zestawienia. Analogicznie fraza 45 została ujęta w powyższym zestawieniu w kategorii „pokonywania barier i uprzedzeń”, a fraza 48 – w „zaistnieniu mimiki, dodatkowego obrazowania”.

W tym przypadku nie napotkano w Internecie żadnego zdania-negacji.

Oprócz powyższej klasyfikacji kategoryjnej można również wykonać zestawienie według słów dopowiadających (na przykład słowa *użycia*), które mogą występować w różnych kategoriach poprzedniego podziału (w rozważanym przykładzie może chodzić o porozumiewanie się bez użycia na przykład: słów, telefonu, języka werbalnego), a które z powodzeniem można by usunąć z analizowanego tekstu, nie tracąc przy tym sedna jego przekazu. Zwiększają one ekspresję wymowy stwierdzeń w ramach poszczególnych kategorii, jak również uściślają je. Innymi przykładami tego typu fraz są tu np.: *bez konieczności*, *bez pomocy*, *bez zbędnych*, *bez większych*, *bez naszego*, *bez żadnych*, *bez potrzeby*.

3. Analiza danych internetowych

Z analizy danych z poprzedniego paragrafu wynika, że frazy „rozum* się bez” (tryb niedokonany) w stosunku do fraz „zrozum* się bez” (tryb dokonany), ok. 10 razy częściej występują w Internecie (1233 + 2 razy z negacją względem 127 + 5 razy z negacją). W obydwu tych sytuacjach („rozumienia” i „zrozumienia”) potrzebne są więc głównie słowa czy mowa (po ok. 95% wszystkich wyników, z wyraźnym wyszczególnieniem zbędnych słów), a następnie wystąpienie trudności i pokonywanie problemów. W przypadku „rozumienia” – dodatkowo występują: znajomość języków obcych, mowa niewerbalna i myślenie, a w przypadku „zrozumienia” – wiedza i wiara religijna. W końcu, w obydwu tych przypadkach („rozumienia” i „zrozumienia”) – posłużono się metodą bezpośredniej analizy, gdyż wystąpiły tu zdania-negacje.

Z kolei, w przypadku zapytań „porozum* się bez” (468 wyników), ani razu nie było zdań-negacji, ale za to wystąpiła tu duża różnorodność kategorii (ich zesta-

wienie znajduje się bezpośrednio pod tabelą 3). W porównaniu z „rozum* się bez” i „zrozum* się bez”, wspólne jest to, że w odpowiedziach każdego z tych zapytań najwięcej jest stwierdzeń:

- o używaniu słów, mowy (choć tu jedynie ok. 42% w stosunku do 95% z poprzednich analiz, jak również z zasygnalizowaniem sytuacji ze zbędnymi słowami),
- oraz o występowaniu trudności i pokonywaniu problemów, jednak tu jest nie tyle sygnalizowane, co silnie reprezentowane (łącznie ponad 40% analizowanych wypowiedzi) i mocno rozbudowane.

W „porozumiewaniu się” położony jest duży nacisk na aspekt społeczny (konflikty, spory, pokonywanie barier i uprzedzeń, dyplomatyczne zachowanie) oraz na ułatwienie procesu komunikacji (poprzez pośrednictwo, pomoc, korzystanie z osiągnięć technologicznych, obrazowanie). Jedynie w „porozumiewaniu się” jest mowa o możliwości zaistnienia błędów. Nadto w znacznej liczbie analizowanych wypowiedzi wystąpiło dodatkowe dopowiedzenie zwiększające ekspresję wypowiedzi i uściślające ją (tylko tu – w „porozumiewaniu się” – występuje ono tak licznie).

4. Konfrontacja danych internetowych z klasycznymi definicjami badanych pojęć

Poniżej przedstawiono jak trzypiętomowy *Słownik języka polskiego* pod red. Mięczysława Szymczaka ([1]) definiuje rozważane tu pojęcia: rozumienie (i rozumienie się), zrozumienie (i zrozumienie się) oraz porozumienie (i porozumienie się).

Otóż:

- X1. **rozumieć** (t. III, s. 125–126) znaczy:
- a) wiedzieć, uświadczać sobie, jakie są istotne relacje między obserwowanymi rzeczami, zjawiskami, co znaczą te rzeczy (np. wyrazy), zdawać sobie sprawę z czegoś; pojmować,
 - b) wyciągnąć z czegoś wnioski, interpretować coś,
 - c) wczuwać się w treść cudzych przeżyć, pragnień, motywów postępowania, wykazywać zrozumienie dla kogoś;
- X2. **rozumieć się** (t. II, s. 126) to:
- d) rozumieć wzajemnie jeden drugiego (np.: rozumieli się bez słów),
 - e) być rozumianym (głównie w potocznych związkach frazeologicznych, np.: rozumie się samo przez się);
- X3. **rozumienie** (t. II, s. 126) to rzeczownik od rozumieć.

Z kolei:

- Y1. **zrozumieć** (t. III, s. 1060) znaczy:
- a) uświadczać sobie, jakie są istotne relacje między rzeczami, zjawiskami, pojąć co znaczą wyraz, wypowiedź itp.,
 - b) wyciągnąć wniosek, zdać sobie sprawę z czegoś;

Y2. **zrozumieć się** (t. III, s. 1060) to zrozumieć wzajemnie jeden drugiego;

Y3. **zrozumienie** (t. III, s. 126), to:

- a) rzecz. od zrozumieć, (np. zrozumienie problemu, sytuacji; czytać wiersz ze zrozumieniem),
- b) wyrozumiałość, życzliwy stosunek (np. mieć zrozumienie dla kogoś, czegoś; nie znajdować u kogoś zrozumienia).

Przy przytaczaniu tych definicji pominięto znaczenia potoczne i frazeologiczne (jak np. typu: „ma się rozumieć”), które zresztą w liczbie po kilkanaście sztuk zostały usunięte również z prowadzonej tu analizy (gdyż nie spełniały semantycznych warunków prowadzonych tu wyszukiwań internetowych).

Z porównania tych dwóch kategorii („rozumienia” i „zrozumienia”) wynika, że na dobrą sprawę różnią się one jedynie aspektem dokonania. Z ich porównania – w poprzednim paragrafie – wywnioskowano, że są rzeczywiście bardzo podobne, jednak „rozumienie” występuje częściej (można to wytłumaczyć faktem, że przejście od rozumienia do zrozumienia to dopiero kolejny etap w procesie komunikacji, a nie każda komunikacja musi przebiegać przez wszystkie etapy).

To, że tylko w wypowiedziach o „rozumieniu” występują: znajomość języków obcych, mowa niewerbalna i myślenie, oznacza, że głoszące je osoby dawały tym samym wyraz, iż kategorie te mają aspekt praktyczny (np. w przypadku języków obcych ważne jest ich rozumienie – umiejętność praktycznego wykorzystywania ich znajomości, a nie zrozumienie – znajomość jego struktury, gramatyki itp.). Z kolei, występujące tylko w wypowiedziach o „zrozumieniu” wiedza i wiara religijna oznaczają przekonanie o konieczności dobrego ich „ugruntowania”.

Pozostało tu jeszcze omówić kwestię porozumiewania się. Według słownika [1]:

Z1. **porozumieć się** (t. II, s. 827) znaczy:

- a) skomunikować się z kimś, najczęściej za pomocą słów; rozmówić się z kimś,
- b) dojść do zgody z kimś w jakiejś sprawie, zgodzić się na coś, uzgodnić coś; dogadać się;

Z2. **porozumienie** (t. II, s. 827) to:

- a) rzeczownik od porozumieć się,
- b) jednomyślność poglądów, wspólna zgoda na coś; wzajemne zrozumienie,
- c) umowa, układ.

Jak podano w poprzednim paragrafie, porozumiewanie się ma bardzo wiele kategorii. Celem wyjaśnienia, dlaczego tak jest, poniżej zamieszczono definicję (własną – autora niniejszej pracy) skutecznej komunikacji:

Ze **skuteczną komunikacją** mamy do czynienia, kiedy:

1. w ogóle dochodzi do komunikacji (mamy do czynienia z **porozumieniem** – skomunikowaniem się z kimś),

2. w jej trakcie mamy do czynienia ze **zrozumieniem** (tj. brakiem przekłamania – właściwą interpretacją, właściwym wzajemnym **rozumieniem się**),

3. a pod jej koniec dochodzi do **porozumienia** (jako jej owocu – uzgodnienia wspólnego stanowiska).

Wyraz „porozumienie” pada w 1. i 3. części powyższej definicji. Poniżej przeprowadzono analizę, czy ma to ugruntowanie w nieco wcześniej podanej definicji „porozumienia się” (definicja Z1).

A. Podane w podpunkcie a) definicji Z1 określenie znaczenia „porozumienia się”: „skomunikować się z kimś, najczęściej za pomocą słów” odpowiada 1. składowej definicji skutecznej komunikacji – oznacza ono zajście samego aktu komunikacji.

B. Z kolei podane w podpunkcie b) definicji Z1 określenie znaczenia „porozumienia się”: „dojść do zgody z kimś w jakiejś sprawie, zgodzić się na coś, uzgodnić coś” odpowiada 3. składowej definicji skutecznej komunikacji – oznacza ono, że owa komunikacja (rozumiana jak w zdaniu w punkcie A.) jest rzeczywiście skuteczna – owocna.

C. Pozostaje jeszcze w przytoczonej powyżej słownikowej definicji „porozumienia się” (definicja Z1) poszukać drugiej składowej definicji skutecznej komunikacji („wzajemne rozumienie się”):

- Podane w drugiej części podpunktu a) definicji Z1 określenie znaczenia „porozumienia się”: „rozmówić się z kimś”, oznacza „wyjaśnić, wyłożyć swoje racje”, a więc jest jedynie wstępem do wzajemnego zrozumienia się. Jest zatem właściwie jedynie rozszerzeniem stwierdzenia z punktu A., gdyż podaje, że „porozumieć się z kimś” to nie tylko „skontaktować się z nim” (np. przy stole, czy też: być po drugiej stronie linii telefonicznej), ale trzeba jeszcze wyłożyć mu swoje racje.

- Z kolei podane w drugiej części podpunktu b) definicji Z1 określenie znaczenia „porozumienia się”: „dogadać się”, oznacza „w wyniku rozmowy porozumieć się”, a więc właściwie jest jedynie rozszerzeniem stwierdzenia z punktu B., gdyż stwierdza, że do porozumienia się z kimś potrzeba „gadania” – rozmowy.

c) Te dwa dopowiedzenia „każą” szukać elementu łączącego dwa różne aspekty „porozumienia się”, wyłożone w podpunktach A. i B., którymi okazują się wzajemne rozumienie i zrozumienie „tego co się mówi”, aby „się dogadać”, co wskazuje, że „porozumienie się” musi (czy też powinno) odbywać się na drodze rozmowy.

5. Konfrontacja dotychczasowych ustaleń ze stanowiskiem Davida Stiebera

David Stieber w swojej książce *Kiedy rozmowa pogarsza sprawę* ([2]) podaje, że: *wierzmy, że gdybyśmy tylko mogli lepiej się porozumieć, nasze problemy same by się rozwiązały* (s. 11). Stwierdzenie to uważa jednak za z gruntu fałszywe. Píše, że: *Wyrażanie prawdziwych uczuć, szczerych opinii i autentycznych motywów wcale ludzi do siebie nie zbliża. Często jest wręcz przeciwnie. Lepsze porozumienie może*

oddalić (s. 15). Określanie takiej sytuacji frazą „brak porozumienia” jest więc nie na miejscu (s. 11), bowiem *to, z czym naprawdę mamy tu do czynienia, to wiele słów, które tylko pogarszają sprawę* (s. 12).

Stieber „porozumienie się” rozumie tak, jak jest to podane w podpunkcie a) przytoczonej w poprzednim paragrafie definicji słownikowej tego pojęcia (def. Z1), a więc jako akt komunikacji z wyłożeniem swoich myśli, jednak z dopowiedzeniem, że wymiana ta ma być szczerą i otwartą, wręcz pełną uczuć. Stieber nie uwzględnia przy tym drugiej części (a więc z podpunktu b)) przytoczonej w poprzednim paragrafie definicji słownikowej pojęcia „porozumienia się” (o dojściu do zgody, „dogadaniu się”). Przez „porozumienie się” rozumie więc jedynie:

- zarówno sam akt komunikacji,
- jak i (dokonywane w jego trakcie) szczerze wzajemne uzewnętrznianie się dwóch osób.

Wspomniana wyżej książka ([2]) poświęcona jest metodzie strategicznej komunikacji, pomagającej rozpoznać sytuację i podjąć decyzję o działaniu (s. 16). Według jej autora, *pierwszym z czterech strategicznych kroków pozwalających uniknąć pułapek, w których szczerza rozmowa okazuje się zawodna* (s. 16) jest określenie, czy mamy do czynienia z nieporozumieniem, czy z prawdziwym konfliktem. *Krok ten pozwala uniknąć pułapki, jaką jest skupienie się na niewłaściwym problemie.*

- **Nieporozumienie** to brak zrozumienia, o co chodzi drugiej osobie.
- **Konflikt** to brak zgody między osobami, które dobrze znają nawzajem swoje stanowiska.

Przy nieporozumieniu wystarczy wyjaśnić, o co chodzi, i problem znika. Konflikt wymaga strategii przekonywania. Wiele książek radzi, jak zażegnać nieporozumienie, ta natomiast dotyczy rozwiązywania konfliktów (s. 17) .

Tak więc „nieporozumienie” według Stieberta, to nie „brak porozumienia” (jak by wynikało z budowy słowa „nieporozumienie”), lecz „brak zrozumienia” (niezajście drugiego aspektu skutecznej komunikacji). „Brak porozumienia” (w znaczeniu podpunktu b) definicji Z2, tj. niezajście trzeciego aspektu skutecznej komunikacji) nazywa on bowiem „konfliktem” (co jest dość trafnym ujęciem, według autora niniejszego artykułu).

Celem komplementarności, poniżej podano jeszcze słownikowe (za [1]) definicje nieporozumienia i konfliktu:

1. nieporozumienie (t. II, s. 349), to:
 - a) pomyłka wynikła z niewłaściwego zrozumienia słów, sytuacji,
 - b) częściej w l.m.: spór, zwada, awantura, niesnaski;
2. konflikt (t. I, s. 987), to:

sprzeczność interesów, poglądów; niezgodność, spór, zatarg, kolizja.

BIBLIOGRAFIA

- [1] *Słownik języka polskiego*, pod red. Mieczysława Szymczaka, Wyd. PWN, Warszawa 1988.
- [2] David Stieber, *Kiedy rozmowa pogarsza sprawę*, Wyd. Amber, Warszawa 2003.
- [3] Polskie zasoby Internetu.