

ZRÓWNOWAŻONA KOMPETENCJA JĘZYKOWA JAKO WARUNEK SKUTECZNEJ NEGOCJACJI

Radosława Rodasik, Patrycja Węglarz

Świat współczesny przesycony jest środkami masowego przekazu i kulturą ukierunkowaną na szybką informację. Jednocześnie jesteśmy świadomi naszego „aktorstwa” i naszej ciągłej „gry” z otaczającą nas publicznością, która nieustannie dokonuje oceny naszej osoby. Życie publiczne warunkuje u nas zachowanie różniące się od tego, jakie jest ono w naszym życiu prywatnym, domowym. Dlatego też większość sytuacji komunikacyjnych ma charakter negocjacji, ponieważ staramy się przekonywać naszych rozmówców i wpływać na ich decyzje i opinie w krótkim czasie.

Ten - zresztą już truistyczny - pogląd o życiu jako aktorstwie, staje się bardzo użyteczny w przedstawieniu własnej kompetencji językowej - kompetencji negocjatora - gdyż daje asumpt do zadania podstawowego pytania: „Co sprawia, że mogę się określić osobą o odpowiedniej (bądź nie) kompetencji językowej?”

Najważniejszą wydaje się być *motywacja do komunikowania się*, czyli chęć do doskonalenia własnych wypowiedzi, ponieważ to kontekst i sytuacja określają każdorazowo poziom wymaganego sposobu przekazywania informacji. Coraz częściej spotykamy się jednak z postawą „chcieć więcej jak najmniejszym kosztem”, która wzmacnia wykonywanie tylko tych czynności, które przychodzą z łatwością. Jakość komunikatu tym samym się obniża, natomiast potrzeba bycia autorytetem językowym stale wzrasta, co w efekcie daje skutek odwrotny - łatwość mówienie przeradza się w niezrozumiałą reakcję zwrotną o nacechowaniu emocjonalnym i wzmocnionym przekazie, nierzadko zbliżającym się do prowokacji słownej.

Dlatego też, ciągła motywacja umożliwia poszukiwanie nowych celów komunikacyjnych i dążenie do ich osiągnięcia. Należy tu przy tym pamiętać, że niezbędna jest wiedza negocjatora, gdyż komunikat opiera się na swej zawartości, czyli tym, co chcemy powiedzieć. Zdarzają się nam jednak takie sytuacje, w których trudno nam wyrazić to, co sobie założyliśmy. Czujemy się

wtenczas skrępowani sytuacją komunikacyjną, a sama wiedza na temat struktury komunikacyjnej okazuje się być po prostu trudna.

Wiedzę można podzielić na teoretyczną i praktyczną. Pierwsza zawiera znajomość struktury językowej wymaganej w danej sytuacji, druga dotyczy realizacji wiedzy deklaratywnej. Zasadniczą kwestią przy ocenie umiejętności komunikacyjnych danej osoby, obok motywacji i wiedzy, jest również jej zachowanie, które jest ukierunkowane na określony cel. Każda sytuacja komunikacyjna reprezentuje jednostkową interakcję, jednak pewne zachowania są powtarzalne. Sprawia to, że przy dobrej obserwacji, będziemy w stanie wyodrębnić cechy strategii językowej negocjacji, które wykorzystywane są jako kalki w większości sytuacji, a także te, które identyfikowane są z daną sytuacją.

Powyższa świadomość schematycznego modelu kompetencji komunikacyjnej umożliwia określenie prawdopodobieństwa wystąpienia danego zachowania oraz daje możliwość nabycia umiejętności „kombinatoryki” przedstawiania informacji. Użytkownik języka mający takie kompetencje odpowiednio (a przede wszystkim świadomie) dostosowuje się do sytuacji, w której to przedstawia, wybiera i wykorzystuje te narzędzia językowe, które umożliwią mu zbudowanie kompetentnego komunikatu.

Każde zachowanie językowe winno również wpływać na emocje odbiorców. Zachowania są obserwowane, interpretowane i oceniane przez współuczestników sytuacji komunikacyjnej. Nie jesteśmy niezależni w nadawaniu znaczenia własnych komunikatów - to odbiorca interpretuje nasz przekaz. W związku z tym jesteśmy zmuszeni uczyć się w trakcie nabywania kompetencji językowych kategoryzowania sytuacji i ludzi, na te i tych, które są bliższe naszym poglądom, ponieważ wtedy spełnią oczekiwania innych. Tym samym ocena kompetencji jest wywołaniem wrażenia, które podlega ocenie otoczenia i wpływa na nie. W sytuacji komunikacyjnej należy wychodzić z założenia, że wypowiedź językowa odzwierciedla stan emocjonalny. Dzięki temu jesteśmy w stanie ocenić nastawienie odbiorcy/komunikującego do naszej osoby, co umożliwia konstruowanie komunikatu w taki sposób, aby został zaakceptowany.

Kompetencję komunikacyjną stanowi umiejętność wykorzystania werbalnego oraz (bądź lub) pozawerbalnego zachowania do osiągnięcia preferowanych celów w stosowny do danego kontekstu sposób. Zachowanie prowadzące do osiągnięcia zamierzonych celów jest zachowaniem skutecznym.

Zachowanie, które jest nie tylko skuteczne, ale także stosowne, reguluje możliwość wytwarzania oczekiwanych wrażeń na temat kompetencji w określonym kontekście.

Kompetentność komunikacji uzależniona jest od oceny własnej nadawcy i oceny innych osób w wymiarze jej skuteczności i stosowności. Komunikacja cechująca się zarówno niskim poziomem skuteczności, jak i stosowności uznawana jest za minimalizujący styl komunikacji. Komunikacja o wysokiej stosowności, lecz niskim poziomie skuteczności stanowi styl bierny, w efekcie stosowania którego uczestnik procesu nie osiąga niczego. Przeciwnieństwem tego stylu komunikowania się jest styl maksymalizujący. Charakteryzuje go z jednej strony wysoka skuteczność, z drugiej zaś niski poziom stosowności. Osoba, która komunikuje się w ostatni z wymienionych sposobów, stara się nade wszystko zwyciężyć, nawet pomimo przekroczenia granicy etycznej i dopuszczenia się zachowań wykorzystujących. Najbardziej kompetentny w komunikacji styl stanowi styl optymalizujący. Cechuje się on zarówno wysokim poziomem skuteczności, jak i stosowności. Przy zastosowaniu tego stylu osiąga się preferowane cele w sposób, który postrzegany jest jako stosowny w określonym kontekście.

Kompetentna komunikacja wymaga złożonej współpracy co najmniej dwóch komunikujących się osób. W procesie komunikowania się osoby te wykorzystują swoją motywację, wiedzę oraz umiejętności. Podmioty wykorzystują niniejsze składowe w celu wywołania wrażenia ich stosowności i efektywności. Znaczącą rolę w komunikacji odgrywa tutaj proces spostrzegania.

Motywacja oraz wiedza komunikującej się jednostki ulokowane są w jej wnętrzu, nie pozostając jednocześnie bez wpływu na jej umiejętności. Umiejętności te bądź zachowania przejawiają się w zdarzeniach komunikacyjnych, nie pozostających bez udziału innych podmiotów. Każdy uczestnik określonego procesu komunikacji wyciąga pewne wnioski na temat tych zachowań. Wyciąga je na podstawie kontekstu oraz wspomnianego już procesu spostrzegania. Kolejny etap stanowi ocenienie przez inny podmiot tych zachowań w zakresie skuteczności i stosowności, co z kolei wpływa na jej własną motywację i wiedzę. Motywacja i wiedza oddziałuje dalej na umiejętności jednostki spostrzegającej i w ten sposób proces komunikacji ulega kontynuacji.

Ogólny model kompetencji komunikacyjnej dotyczy każdego z elementów procesu kompetentnego komunikowania się. Istotną rolę w tym procesie odgrywa kontekst. Kontekst ulega niejako zazębieniu z motywacją, wiedzą i umiejętnościami uczestnika procesu komunikacji. I tak motywacja, wiedza i umiejętności mają duże znaczenie w każdym kontekście, każdy kontekst zaś wywołuje to, co tworzy motywację, wyznacza to, jaka wiedza jest potrzebna oraz to, jakie umiejętności są najbardziej odpowiednie.

Wyróżniamy trzy najpowszechniejsze konteksty komunikacji. Pierwszy z nich to kontekst interpersonalny, dotyczący relacji między osobami. Kolejny dotyczy małej grupy, ostatni zaś sfery publicznej - publicznego przemawiania. Poza liczbą uczestniczących w nich osób, konteksty te różnią się również stopniem formalności i złożoności procesu komunikacji.

Reasumując, z wyżej zawartych rozważań wynika, iż to, co uznać można za kompetentne w jednym kontekście, nie musi być uznawane za takowe w innym. Typy kontekstu mogą być określone przez dominującą kulturę, czas i miejsce, funkcje czy relacje. Komunikacyjna kompetencja danej osoby zależy może od tego, na co pozwala jej kultura, od umiejętności wykorzystywania czasu w zachowaniach, od przestrzeni, w której się odbywa, od związku, w którym ma miejsce określone zachowanie, czy też od zadania, które ma na celu.

Komunikacja jest uważana za kompetentną lub nie w danym kontekście w zależności nie tylko od motywacji, wiedzy i umiejętności podmiotu komunikującego się, ale także od procesu spostrzegania odbiorcy komunikatu. Komunikacja uznawana jest za kompetentną wtedy, gdy komunikująca się osoba spełnia oczekiwania (bądź finguje takie odczucia) innych osób. Dzięki temu negocjator podnosi efektywność swojego komunikatu, jest w stanie przewidzieć zachowania werbalne innych uczestników oraz wypracować pewne schematy działań werbalnych i na ich podstawie prognozować zastosowania strategii komunikowania.

„WYWALCZ WOLNOŚĆ LUB ZGIŃ” (Sprawozdanie z VI Seminarium Drewniak)

Michał Twardosz

W obliczu Boga Wszechmogącego i Najświętszej Maryi Panny, Królowej Korony Polskiej, kładę rękę na ten Święty Krzyż, znak Męki i Zbawienia i przysięgam, że będę wiernie i nie ugięte stał na straży honoru Polski, a o wyzwolenie jej z niewoli, walczyć będę ze wszystkich sił moich, aż do ofiary mego życia. Wszystkim rozkazom organizacji, będę bezwzględnie posłuszny, a tajemnicy niezłomnie dochowam, cokolwiek by mnie spotkać miało.



Jesień 2012, otrzymałem mail z zaproszeniem na VI Edycję Seminarium Drewniak. O ile o śp. płk. Leszku Drewniakowi wiedziałem bardzo dużo, m. in. to, że ukończył AWF, był jednym z członków założycieli Polskiego Związku Karate, funkcjonariuszem Grupy Wsparcia Taktycznego Biura Ochrony Rządu, przez dwa lata szkolił się w Stanach Zjednoczonych z działań antyterrorystycznych oraz był współtwórcą, a później zastępcą dowódcy ds. szkolenia w Wojskowej Formacji Specjalnej GROM (Grupa Reagowania Operacyjno-Manewrowego), o tyle o Seminarium poświęconym pułkownikowi nie wiedziałem prawie nic. SeminaRIA regularnie zaczęły odbywać się już od pierwszej rocznicy śmierci płk. Drewniaka. Z informacji, które znalazłem w Internecie, wynikało, że są to jednodniowe spotkania, na których osoby zafascynowane Wojskami Specjalnymi, spotykają się, rozmawiają, trenują. Ale jeden dzień... Trochę mało. Nie do końca byłem przekonany, co do jakości takiego Seminarium. Pozostało mi czekać na kolejny mail z informacjami. Mijają dni, tygodnie, ciągle cisza. Pewnie zapomnieli przysłać informacje, a może nie chcą mnie zaprosić - miałem w głowie różne myśli. Kolejne dni i nagle pojawia się mail, z którego dowiaduję się, że w VI Edycja ma być 3-dniowa i Seminarium ma odbyć się w dniach od 8.02.2013r. do 10.02.2013r. Ciśnienie krwi nieco się wyrównało, zwłaszcza po przeczytaniu planu Seminarium. Były w nim następujące informacje:

- specjalistyczne szkolenia w zintegrowanym systemie walki GROM COMBAT;
- walka wręcz, walka w parterze i małych, zamkniętych pomieszczeniach;
- walka różnymi rodzajami broni;
- techniki interwencyjne;
- topografia;
- pierwsza pomoc medyczna w warunkach ekstremalnych;
- szkolenie antyterrorystyczne w zakresie zachowania w sytuacjach zakładniczych;
- historia Cichociemnych oraz jednostki GROM;
- inne szkolenia, które ze względu na swoją specyfikę muszą pozostać tajemnicą.

Poziom adrenaliny znacząco wzrósł po przeczytaniu ostatniego podpunktu. Nie dowiem się niczego więcej, jeżeli nie pojadę i nie spróbuję. Wysłałem zgłoszenie. Znowu czekam na mail z informacjami. Po krótkim okresie przychodzi wiadomość, że jestem zakwalifikowany i muszę czekać na kolejne informacje. Mijają miesiące, dopiero w styczniu dostaję sporą listę sprzętu, który należy zabrać na Seminarium, oraz godzinę i miejsce zbiórki.

8 lutego 2013, późne popołudnie. Wchodzę do budynku przy ulicy W. jest już kilka osób, które podobnie jak ja, są zainteresowane historią Cichociemnych i GROM.

Czekamy na godzinę rejestracji. Pojawiają się nowe osoby. Nagle słychać krzyk: „Ruchy! Pierwsza piątka! Biegiem!” To Borys, jeden z instruktorów. Zrywam się z miejsca, w biegu zabieram torbę i plecak i w ułamku sekundy jestem już przy rejestracji. Podaję nazwisko, w zamian otrzymuję



numerek A29, czyli sekcja Alfa. Wtedy jeszcze nie wiedziałem, co to znaczy. Oprócz opaski i identyfikatora z numerem, otrzymałem siatkę, w której była koszulka VI Edycji Seminarium Drewniak, miałem się z nią nie rozstawać przez całe szkolenie, bluza oraz emblemat GRAK (Grupy Reagowania AntyKryzysowego). Za plecami ciągle słyszałem tylko krzyki Borysa. Mam tylko dwie ręce i to już obie zajęte,

a tu muszę zabrać jeszcze łóżko polowe. „Chyba w zęby” - pomyślałem, ale udało się. Biegiem na pierwsze piętro i tam miałem sekundę na złapanie oddechu. Po chwili pojawił się Borys. Miła niespodzianka, będzie dowódcą Naszej sekcji...



Wszystko, co „mówi” Borys jest krzykiem, można przywyknąć, zwłaszcza, jeżeli ktoś służył w wojsku. Krótko i na temat wyjaśnił nam, że na każdy podpunkt szkolenia mamy przechodzić z całym sprzętem, który przywieźliśmy. Bo nie wiadomo, co Nas czeka i gdzie się udamy.

Te słowa „dodały” Nam otuchy. Ledwo zdążyliśmy się zapakować, a już musimy stać na dole, na odprawie. Okazało się, że oprócz Alfy, jest jeszcze Bravo, Delta i Charlie. Stoimy ustawieni w sekcjach 5 osobowych. Czekamy. Pojawia się cała grupa instruktorów m. in. Borys, Jo, Hipis, Koniczyna, Tetetka, Wampir i ich Chief Bartek oraz major Jacek Kowalik. Przywitanie, kilka słów otuchy i biegiem rozpoczynamy zajęcia. Każda grupa w innym miejscu.

Wszystko dzieje się w budynku przy ulicy W. My, sekcja Alfa zostajemy na sali, na której była odprawa. Sekunda na przebranie się w strój sportowy i zaczynamy ostry trening. Atak i obrona nożem, walka wręcz, elementy ju-jitsu, wszystko na bardzo wysokich obrotach, na czas, na tempa. Pot zaczyna wylewać się na parkiet, który jest coraz bardziej śliski i łatwiej o kontuzję. Ale nie ma się co poddawać, to dopiero początek. Mija jedna sesja treningowa, biegiem udajemy się na kolejny podpunkt. Pierwsza pomoc w warunkach ekstremalnych. „Luzik” - pomyślałem - „Będzie chwila na złapanie oddechu”. Niestety trochę się pomyliłem. Cały czas na obrotach, utrzymywanie fantoma „przy życiu”, opatrywanie ran, a w nagrodę pompki i przysiady, żeby organizm się nie wychładzał. Mijają kolejne godziny, kolejna zmiana stanowiska. Trafiamy do Wampira na alpinistykę. Znow nie ma czasu na odpoczynek, węzły, stanowiska, liny i wspinaczka. Pytania i oczywiście nagrody za odpowiedzi. Nie możemy się nudzić. Naszymi chwilami relaksu są prezentacje zorganizowane przez partnerów i sponsorów, ale i tutaj nie da się wyłączyć myślenia, bo cały czas zadają pytania na temat prezentowanego sprzętu wojskowego i broni. A instruktorzy ciągle Nas obserwują i oceniają. Kolejna zmiana.

Hipis. Gość, którego ulubioną nagrodą są pompki. Chyba tylko w locie nie potrafi ich zrobić. Ze zwykłych pompek uczynił sztukę. Naprawdę coś niesamowitego w Jego wykonaniu. Próbuje Nas zamęczyć fizycznie. Kilka osób już nie daje rady, ale nie poddają się. Tak krążymy w biegu od podpunktu do podpunktu. Jest około 3 w nocy. Borys każe Nam się położyć i odpocząć. Tak też robimy. Mija może z 15 minut, niektórzy już śpią, gdy nad sobą ujrzałem Borysa, który z palcem przy ustach pokazał, żebym był cicho, wstał i tak jak stoję poszedł do sali, którą wskazał. Tak też zrobiłem. Obudził każdego. Na sali panowała idealna cisza, mimo że była tam cała sekcja. Nagle rozległy się strzały i arabski śpiew. Dostaliśmy jedną latarkę, 500 puzzli z wizerunkiem któregoś ze stadionów i pół godziny czasu na ułożenie. W układaniu mieli brać udział wszyscy. Miało to sprawdzić nasze umiejętności współdziałania w grupie. Niestety nie udało się... Poszliśmy się położyć z kwaśnymi minami, prawie nikt już nie zasnął. Tylko nieliczni dawali znać, że śpią jak zabici, głośno chrapiąc. Jak się później okazało, jeden z kolegów został i ułożył puzzle do końca, za co na następny dzień został wyróżniony.

5.30 Kolejny dzień. Chwila na zebranie się, poranna zaprawa i udajemy się do autokarów. Gdzieś Nas wiozą, nikt nie wie gdzie i po co. Kazali zabrać cały sprzęt i dowody osobiste. Po około 45 minutach zatrzymujemy się przed wielką, metalową bramą. JW 2305. Borys zbiera nasze dowody, zostajemy spisani na wejściu do jednostki. Wjeżdżamy, szybki desant z autokaru. Udajemy się do budynku szkoleniowego. Nie wiemy, co Nas czeka. Rozpoczynamy kolejne podpunkty szkoleń m.in. ściana wspinaczkowa, elementy MMA, zajęcia z łączności, zajęcia z psychologiem i chwila relaksu przy stanowisku z bronią, w którą wyposażona jest jednostka. Wszystko odbywa się na najwyższych obrotach. Nie ma czasu na nic. Ciągle biegiem. Po całym dniu szkoleń, prawie każdy ledwo chodzi. Najgorsze pod koniec dnia okazały się taśmy TRX, na których wszystkie ćwiczenia wykonuje się na pasach, przymocowanych do sufitu, a ciało znajduje się cały czas w powietrzu. Nagle każą Nam się ubrać, biegniemy wraz z Tetetką do innego budynku. Kolejny psycholog, rozmowa, testy, a w nagrodę krzyk Tetetki i polecenia: „Padnij! Pompka! Przysiad! Powstań!” I dwadzieścia razy ten sam zestaw. Pytania o kolegów z sekcji i kolejna porcja ćwiczeń. Godzina około 18. Zbieramy się przed budynkiem szkoleniowym i w kolumnie dwójkowej udajemy się do Sali Pamięci, gdzie przedpremierowo zostaje Nam zaprezentowany film „Cichociemni. Wywalcz wolność lub zgiń”. Wstęp niniejszego artykułu pochodzi właśnie z tego filmu.