



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Komunikowanie się Studium przypadku

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Cel

Celem case study jest uświadomienie znaczenia umiejętności aktywnego słuchania oraz radzenia sobie z barierami komunikacyjnymi w sprawnym porozumiewaniu się z innymi ludźmi.

Wstęp

Jest 12.12.2022 roku. Dochodziła piąta nad ranem. Za oknami widać już było pierwsze oznaki zimy. Nad domami roztaczała się szara mgła, którą przecinał porywisty wiatr. Co jakiś czas czuć było podmuchy chłodnego powietrza, które wpadało przez lekko uchylone okno. „To już dwudziesta piąta godzina, od kiedy nie zmrugałem oka” – pomyślał Profesor i zaraz potem cichutko przemknął do kuchni, aby wypić pierwszą tej nocy szklankę napoju energetycznego. „Co za świństwo” – pomyślał, rzucając okiem na skład swojego ulubionego napoju. „Wcale się nie dziwię, że nie chcą, bym to pił” – dodał po chwili i szybko opróżnił puszkę do samego dna. Następnie schował ją głęboko w śmieciach. Czego oczy nie widzą, tego sercu nie żal. – Przynajmniej nie będą się czepiać, jak to jest zazwyczaj – powiedział sam do siebie, a następnie spojrzał na drzwi, chcąc upewnić się, czy aby na pewno nie obudził rodziców, którzy spali tuż za ścianą kuchni. – Czas zatem wracać do pracy – wyszeptał z uśmiechem i udał się do swojego pokoju. Akcja „Apokalipsa 2022” szeroko propagowana na Facebooku oraz innych nośnikach informacji była jedną z szeregu zagadkowych spraw, nad którymi ostatnimi czasy pracował Profesor.

Otoczenie przedmiotu

Akcja „Apokalipsa 2022” jest wynikiem obecnego niepokoju, który można zaobserwować nie tylko wśród mieszkańców miasta S., ale także ludności niemal całego globu ziemskiego, a związana jest z przepowiednią Majów. Majowie, bo tak nazwano Indian z Ameryki Środkowej, stworzyli kalendarz, za pomocą którego – tak ja my obecnie – określali upływ czasu. I tak oto 22 grudnia 2022 roku ma zakończyć się jeden z cykli czasu kalendarza Majów, a wraz z nim upadnie cała nasza cywilizacja i nastąpi koniec świata. A nawet jeśli do tego nie dojdzie, istnieje jeszcze przecież proroctwo Oriona, które głosi, że po 22.12.2022 roku ziemię i ludzkość zaczną nawiedzać kataklizmy, które nieuchronnie doprowadzą do ich końca. Czy istnieje jakiś sposób, aby temu zapobiec? Czy dać wiarę przepowiedniom sprzed setek lat? Takie pytania od kilku dni dręczyły Profesora. I choć gorączkowo szukał na nie odpowiedzi, studiując nocami wszystkie informacje, które pojawiały się w mediach, nie zaznawał spokoju. I nie był ani o krok bliżej od rozwiązania tajemnicy. Tej nocy, kiedy tak długo nie spał przepełniony lękiem, że zostało mu tak mało czasu, przyszedł mu do głowy pewien plan...

Problematyka

Profesor podczas ostatniej wystawy Grand Press Photo zorganizowanej w Muzeum Narodowym w mieście S. poznał przesympatycznego pana, który okazał się kustoszem owego muzeum. Profesor wiedział, że jest to jedyna osoba, która może cokolwiek wiedzieć na ten trudny temat. Nie zwlekając ani chwili dłużej, postanowił umówić się na spotkanie z kustoszem w celu rozwikłania tajemnicy dręczącej ludzkość.

Była już 16:18, kiedy szybkim krokiem zmierzał w stronę muzeum. Był bardzo poddenerwowany, bo miał nieprzyjemną rozmowę z ojcem, który znalazł puszkę napoju



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

energetycznego w koszu na śmieci. Rodzice zakazali mu spożywania tego typu specyfików, bo od dłuższego czasu nie było dnia, aby nie wypił przynajmniej jednej puszki. Wiedział więc, że owo znalezisko w śmieciach oznacza zakaz gry na komputerze co najmniej przez tydzień. „I przez to jeszcze spóźniłem się na spotkanie, jak pech to pech” – pomyślał. Kiedy w końcu dotarł na miejsce, powitał go nieznajomy człowiek. – Witaj, nazywam się doktor Majowski i jestem ekspertem od kultury Majów. Twój znajomy z muzeum (kustosz) zaprosił mnie dzisiaj, abyś mógł zadać mi kilka pytań. Profesor od razu przystąpił do ataku: – To będzie ten koniec świata czy nie będzie? – zapytał zdyszany i wciąż jeszcze zdenerwowany. – To zależy – zaczął poważnie doktor. „Nie lubię, gdy ktoś zaczyna od »to zależy«, bo to żadna odpowiedź” – pomyślał Profesor. „A tak w ogóle to ten doktor ma takie same włosy i sweter jak mój ojciec” – pomyślał i jednocześnie na jego twarzy pojawił się grymas, bo przypomniało mu się, jaka spotka go kara po powrocie do domu. – Czy coś cię zaniepokoiło? – przerwał swój monolog doktor. – Wszystko w porządku zapewnił Profesor. – Wyglądasz na zdenerwowanego – kontynuował doktor. – Jestem spokojny, nic mi nie jest, niech pan lepiej mówi, co z tym końcem świata – upierał się Profesor.

Doktor monotonnym głosem kontynuował opowieść o tym, jak skonstruowany jest kalendarz Majów. Siedział nieruchomo wpatrzony w dal, ręce położył na kolanach. – Czy już wiesz? – zapytał po dłuższej chwili doktor. – Wiem co? – zapytał Profesor. – Mówiłeś, że chciałeś rozwikłać zagadkę końca świata, właśnie powiedziałem ci, co się wydarzy. – Taaaaak? A może pan powtórzyć ostateczne zadanie? – Otóż zgodnie z informacjami archeologów Williama Saturno z Boston University i Davida Stuarta z University of Texas, którzy w ruinach Xultun... „O rany! Znowu nie mogę się skoncentrować na tym, co on do mnie mówi” – pomyślał Profesor. – To będzie koniec świata czy go nie będzie? Ja już nie mam siły dłużej nad tym myśleć, niech pan mi powie teraz – nie wytrzymał nerwowo Profesor.

– Koniec świata nastąpi... – zaczął doktor. Usłyszawszy to, Profesor tak się przestraszył, że słowa eksperta przestały do niego docierać. Rozmyślał, w jaki sposób ludzkość zakończy swoje istnienie, czy nastanie ciemność, czy powódź, czy może wielki wybuch. – To ja już wszystko wiem! Dziękuję – krzyknął do doktora i wybiegł z muzeum...

Gdyby Profesor dalej słuchał eksperta, usłyszałby, że... ilu jest naukowców, tyle jest teorii – także na ten szczególnie ciekawy temat. Ponieważ koniec świata zapowiadany był już kilka razy... bezskutecznie, to i do tej daty nie ma się co przywiązywać.

Główni aktorzy i ich role

Janek Kryza, bo tak naprawdę nazywa się Profesor (przezwyśko wymyślone przez kolegów z klasy Janka), wychowuje się w średniozamożnej rodzinie na przedmieściach miasta S. Janek od najmłodszych lat był dzieckiem wyjątkowym. Należy do grupy osób, które nazywają się hiperpoliglotami – osoby takie mają umiejętność biegłego posługiwania się kilkunastoma językami.

Czy wiesz, że największym hiperpoliglotą był Giuseppe Mezzofani, kardynał, który na początku XIX wieku mieszkał we Włoszech? Legenda głosi, że biegle władał 72 językami, co nawet autora tego tekstu wpędza w nie lada zachwyt.



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Profesor co prawda zna „tylko” 10 języków, ale przyznasz chyba, że jak na 17-letniego młodzieńca jest to ogromny wyczyn. Swoje szczególne zdolności Profesor odkrył w wieku 5 lat, kiedy rodzice zapisali go na kurs języka angielskiego. Łatwość i szybkość, z jaką opanowywał kolejne słowa, sprawiły, że rodzice wszystkie swoje oszczędności wydawali na naukę obcych języków swojego syna. Bardzo szybko Janek stał się językowym hobbystą. Obecnie uczy się samodzielnie i ma ambicje, aby do 50 roku życia znać 30 języków.

Czy wiesz, że obecnie na świecie istnieje ponad 6 tys. języków! Ale jest bardzo prawdopodobne, że wraz z końcem XXI wieku zniknie połowa z nich.

Kolejną pasją Janka jest próba rozwikłania zagadek, które, jak sam twierdzi, nurtują ludzkość. I właśnie nad odpowiedzią na jedną z nich pracuje od miesiąca.

Doktor Majowski – ekspert historyczny, zagorzały miłośnik wszelkich odkryć dotyczących zwłaszcza historii Majów. Doktor Majowski chętnie dzieli się swoją wiedzą, ale zazwyczaj przekazuje ją w sposób, który może być niezrozumiały, a wręcz zniechęcający według niektórych słuchaczy.

Podsumowanie

Profesor komunikuje się z innymi osobami każdego dnia swojego życia, tak samo dzieje się w przypadku doktora Majowskiego i zapewne też w twoim przypadku. Jednak mimo dużej motywacji i chęci dwóch naszych bohaterów nie potrafiło się porozumieć. Zapewne ty również odnajdziesz w swoim doświadczeniu takie sytuacje, kiedy po skończonej rozmowie z kolegą, nauczycielem czy rodzicem jedyne, co pojawiło się w twojej głowie, to stwierdzenie „jednak się nie zrozumieliśmy”. Tak też mógł pomyśleć doktor po zakończonej rozmowie z Profesorem.

Sytuacje takie często wynikają z nieuważnego słuchania drugiej osoby, z braku sygnałów zainteresowania werbalnych i pozawerbalnych, z częstego przerywania lub niecierpliwości oraz wielu innych barier, o których możesz przeczytać w tym podręczniku. Gdyby Profesor i doktor wiedzieli o tym wcześniej, ich dyskusja mogłaby się potoczyć zupełnie inaczej...

Pytania do rozwiązania:

1. Jakie bariery komunikacyjne zauważyłeś podczas rozmowy Profesora z doktorem Majowskim?
2. Jakie błędy komunikacyjne popełnił Profesor, a jakie doktor Majowski?
3. W jaki sposób mógłby opowiadać ekspert, który perfekcyjnie się komunikuje i skutecznie unika barier komunikacyjnych?
4. Jakie techniki aktywnego słuchania mógłby wykorzystywać Profesor podczas rozmowy z doktorem Majowskim?