



Komunikacja międzypokoleniowa

Maria KAZIMIERCZAK

Nasza młodzież ma dziś silne pragnienie luksusu, ma złe maniery, pogardza władzą i autorytetem, brak im poszanowania dla starszych. Wolą zajmować się bzdurami zamiast nauki. Młodzież nie wstaje z szacunkiem, gdy starszy wchodzi do pokoju. Sprzeciwiają się rodzicom i zabierają głos w towarzystwie starszych. Tyranizują swoich nauczycieli.

Sokrates

Człowiek, jego procesy psychiczne, zachowania i relacje z innymi to główne obszary zainteresowań psychologii społecznej. Psychologia społeczna opiera się na założeniu, że pomiędzy człowiekiem i jego otoczeniem istnieje ścisły związek. Otoczenie oddziałuje na jednostkę poprzez wiele różniących się od siebie sytuacji, które występują w różnych momentach życia człowieka¹.

Kontekst wzajemnych oddziaływań ludzi na siebie ma szczególne znaczenie w porozumiewaniu się. Postrzeganie rzeczywistości, sposób wyrażania siebie, a także system wartości może być różny dla osób żyjących w różnych kontekstach społecznych, kulturowych i historycznych. Takie różnice mogą być źródłem trudności w porozumieniu.

Podstawowe informacje o komunikowaniu się

Komunikacja (z łac. *com* – nawzajem, *communio* – mieć coś wspólnego ze sobą, *communicatio* – doniesienie, komunikat, *communicare* – proces komunikowania, *communis* – coś wspólnego) interpersonalna² to podejmowanie w określonym kontekście wymiany werbalnych i pozawerbalnych

sygnałów w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania lub pogłębiania więzi międzyludzkich. Istotne dla rozważań o komunikacji i porozumiewaniu się między pokoleniami jest określenie takich pojęć, jak język i mowa.

Język to system kodowania znaczeń poprzez wykorzystanie skończonego zbioru symboli (dźwięków mowy lub znaków pisma). Operowanie na symbolach podlega regułom gramatycznym, swoistym dla każdego języka naturalnego i sztucznego.

Mowa to używanie języka w celu przekazywania znaczeń oraz wpływania na zachowania cudze lub własne. W innym ujęciu mowa to zdolność gatunku ludzkiego do przekazywania i odbierania komunikatów językowych za pomocą wyrażań wokalnych lub znaków pisma.

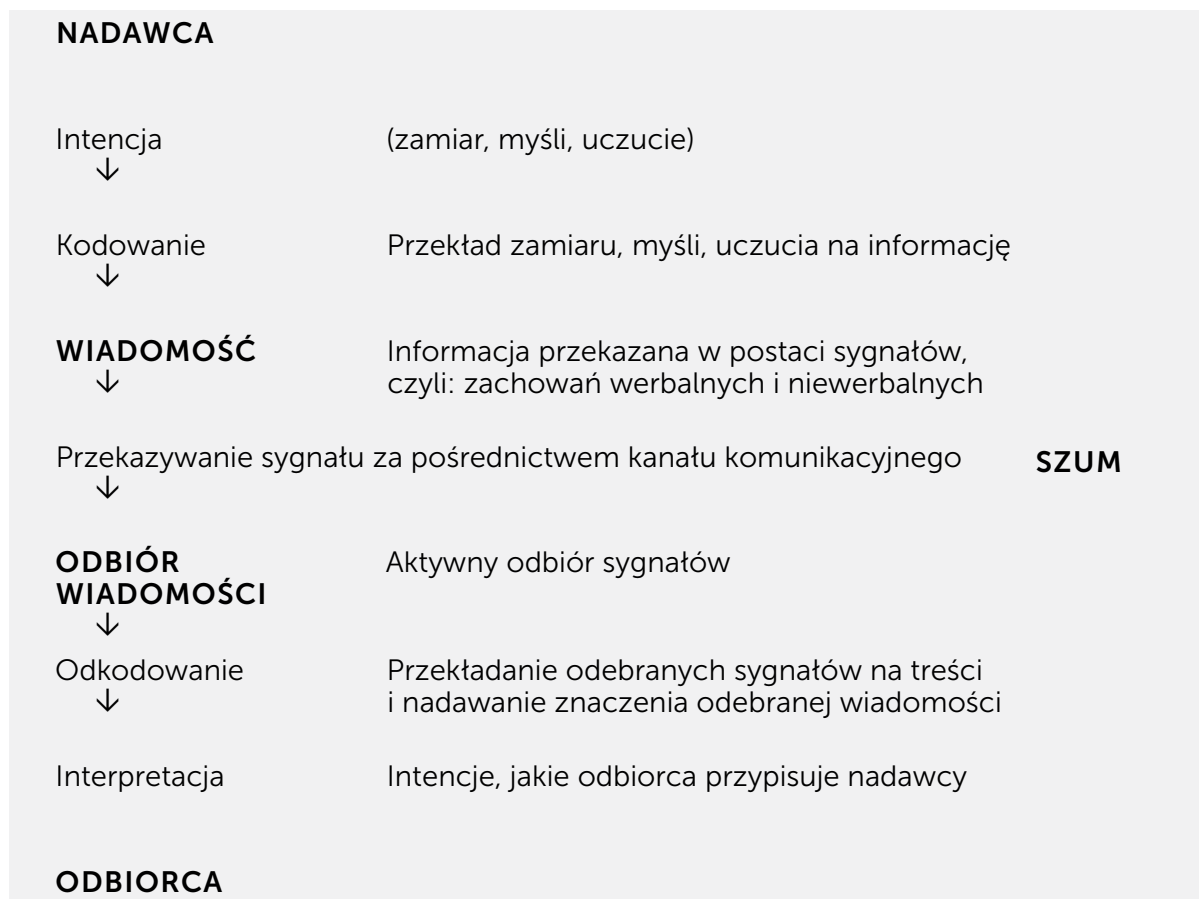
Komunikowanie się między ludźmi służy nie tylko wymianie informacji, budowaniu więzi, wywieraniu wpływu czy autoprezentacji. Jest ważnym aspektem samorozwoju jednostki.

Podstawowym warunkiem aktu komunikacji jest istnienie nadawcy i odbiorcy.

¹ Mika S. *Psychologia społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1984, s. 7.

² <https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/komunikacja.html>

Proces porozumienia pokazuje poniższy schemat³.



Wysyłamy i odbieramy różnego rodzaju komunikaty, aby:

- przekazać informacje,
- zaspokoić potrzeby,
- wyrazić uczucia,
- zachęcić innych (a czasami siebie) do osiągnięcia celów,
- kontrolować działania.

Nadawca⁴ – osoba, która rozpoczyna proces komunikowania, chce w określonym celu przekazać informacje.

Odbiorca – osoba, która odbiera wiadomość przekazywaną przez nadawcę swoimi zmysłami.

Kodowanie – przekształcanie wiadomości na określone symbole (słowa, gesty).

Wiadomość – informacja i jej symbolika odbierana za pomocą zmysłów.

Kanał – sposób przekazywania informacji nadawcy do odbiorcy.

Odkodowanie – interpretacja komunikatu przez odbiorcę i przetwarzanie go w zrozumiałą informację.

Szum – czynnik, który zakłóca proces komunikacji (zewnątrzny – np. dźwięki; szum wewnętrzny – np. samopoczucie).

Skutecznie porozumiewamy się wtedy, kiedy odbiorca rozumie przekazane komunikaty zgodnie z zamierzonym przez nadawcę celem.

³ Proces porozumiewania się według Stanisława Juszczyka [w:] G. Kowalska, Kompetencje nauczyciela warunkującego efektywnego komunikację interpersonalną w procesie edukacyjnym [w:] „Edukacja” nr 3(71)/2000.

⁴ https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne

Komunikacja może być jednostronna (przekazujemy odbiorcy informację i nie sprawdzamy zrozumienia) lub dwustronna (sprawdzamy, co zrozumiał odbiorca zadając pytania i słuchając odpowiedzi). Dwustronność procesu porozumiewania się sprzyja jego efektywności.

Inny podział komunikacji wymienia komunikację werbalną i niewerbalną.

Środkiem komunikacji werbalnej jest język mówiony.

Komunikacja niewerbalna to komunikacja za pomocą środków pozastownych.

Komunikacja niewerbalna może wzmacniać, osłabiać lub zaprzeczać przekazom werbalnym.

Najczęściej wyróżnia się następujące czynniki komunikacji niewerbalnej⁵:

1. Gestykulacja
2. Mimika
3. Dotyk i kontakt fizyczny
4. Kontakt wzrokowy
5. Dystans fizyczny
6. Pozycja ciała
7. Wygląd zewnętrzny
8. Dźwięki paralingwistyczne (parajęzykowe), np. śmiech, płacz, ziewanie
9. Tembr, ton, intonacja i natężenie głosu
10. Elementy środowiska fizycznego, np. specyfika przestrzeni, warunki fizyczne.

Skuteczność komunikowania się werbalnego zależy od:

- a. specyfiki odbiorcy (płeć, wiek, wiedza, doświadczenie, inteligencja, wykształcenie);
- b. rodzaju przekazywanego komunikatu (informowanie, przekonywanie, perswadowanie, szkolenie, przekazywanie zadań, ocenianie);
- c. kontekstu (sytuacja, w której podejmujemy komunikację) społecznego, kulturowego i historycznego.

O pokoleniach

Słownik języka polskiego PWN⁶ podaje, że: generacja to „ogół ludzi, zwierząt lub roślin żyjących w tym samym okresie i będących mniej więcej w tym samym wieku”.

Bardziej szczegółowo definiuje pojęcie pokolenie⁷, określając je jako:

1. *grupa ludzi (także zwierząt lub roślin) będących mniej więcej w tym samym wieku»*
2. *ogół ludzi ukształtowanych przez podobne lub te same przeżycia, doświadczenia itp.*
3. *okres równy długości życia ludzi urodzonych w podobnym czasie*
4. *członkowie jakiejś rodziny, będący w podobnym wieku i zajmujący w niej taką samą pozycję*

Przemiana pokoleń to następowanie po sobie w cyklu rozwojowym jakiegoś gatunku dwóch lub kilku pokoleń różniących się wyglądem, budową anatomiczną, sposobem rozmnażania.

Pokolenie definiowane przez M. Ossowską⁸ to określona liczba roczników urodzenia danego społeczeństwa, stanowiąca – ze względu na okres ich socjalizacji w dzieciństwie i młodości – dające się wyodrębnić ogniwo genealogii kulturowej

⁶ <https://sjp.pwn.pl/>

⁷ Ibidem.

⁸ Wrzesień W. *Relacje międzypokoleniowe a rodzina*, „Roczniki Socjologii Rodziny”, XII, Poznań 2000.

⁵ Nęcki Z. *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, Antykwa.

i historycznej danej zbiorowości. Pokolenie jest związane z określonymi datami procesu dziejowego i stanowi określoną zbiorowość o pewnych wspólnych systemach wartości i aspiracji.

Każde pokolenie⁹ – powiada Dilthey – swój charakter duchowy zawdzięcza działaniu dwojgich czynników: najpierw jest to zbiór kulturowych i duchowych form istnienia w czasie, kiedy pokolenie zaczyna się kształcić i formować. Gdy te formy zostaną przyswojone (lub odrzucone), działają na pokolenia społeczne, polityczne, nieskończenie różnorakie warunki otaczającego życia. Te warunki tworzą granice rozwojowe pokolenia, nie wyjaśniając jednakże samego faktu pojawienia się nowego pokolenia ani też wszystkich jego znamion.

Literatura socjologiczna podaje wiele definicji pokolenia w zależności od nacisku na określoną cechę.

Najważniejsze cechy to:

- demograficzny charakter pokolenia,
- aspekt demograficzno-historyczny,
- psychologiczno-historyczny charakter pokolenia.

Pod koniec XX wieku pojawiła się idea społeczeństwa globalnego.

Globalizacja¹⁰ to proces zagęszczania i intensyfikowania się powiązań i zależności ekonomicznych, finansowych, politycznych, militarnych, kulturowych, ideologicznych między społecznościami ludzkimi, co prowadzi do uniformizacji świata w tych wszystkich zakresach, i odzwierciedla się w pojawieniu się więzi społecznych, solidarności i tożsamości w skali ponadlokalnej i ponadnarodowej.

Naukowcy badający zjawisko globalizacji twierdzą, że jest ona źródłem zmian nie tylko systemów społecznych i gospodarczych, ale też codziennego życia pojedynczego człowieka. Socjolog Piotr Sztompka wskazuje, że na funkcjonowanie

społeczeństw i jednostek szczególny wpływ mają następujące skutki procesów globalizacyjnych¹¹:

- *nowoczesne technologie – sieć połączeń komunikacyjnych i telekomunikacyjnych – „sieć ogólnoswiatowa”,*
- *sieć zależności ekonomicznych, finansowych, politycznych, strategicznych, kulturalnych. Zdarzenia w jednej części świata wywierają natychmiastowy wpływ na to, co dzieje się w krajach najbardziej odległych,*
- *nowe formy organizacji ekonomicznych, politycznych, kulturalnych o charakterze ponadnarodowym, oderwane od jakiegokolwiek konkretnego kraju czy państwa,*
- *pojawienie możliwości życia i pracy w odrywają się zupełnie od konkretnego miejsca.*

W każdym społeczeństwie, na przestrzeni dziejów, funkcjonowały obok siebie pokolenia dzieci, rodziców dziadków i pradziadków. Tak jest i teraz. I zawsze określona zbiorowość, tak jak twierdzi we wspomnianej wyżej definicji pokolenia M. Ossowska, *związana jest z określonymi datami procesu dziejowego (...) i ma wspólne systemy wartości i aspiracji.*

Obecnie pojawia się coraz więcej publikacji dotyczących funkcjonowania współczesnych pokoleń z punktu widzenia rynku pracy, zarządzania zasobami ludzkimi czy też zróżnicowania zespołów pracowniczych.

Na dzisiejszym rynku pracy funkcjonują bowiem zasadniczo cztery pokolenia: baby boomers, X, Y, C (weterani stanowią zaledwie 0,2% aktywnych zawodowo). Mają one różne podejście do pracy, inaczej rozumieją rozwój, lojalność, poświęcenie pracy i organizacji.

Z braku zrozumienia potrzeb, podobieństw oraz różnic (...) dochodzi często do konfliktów, nieporozumień¹².

⁹ K. Wyka, Pokolenia. W: E. Karmolińska-Jagodzik, Komunikacja międzypokoleniowa – rozważania wokół różnic kulturowych. „Studia Edukacyjne” 2012 nr 21, s. 26.

¹⁰ P. Sztompka, Socjologia: analiza społeczna. Kraków 2012.

¹¹ Tamże.

¹² J. Wiktorowicz, P. Warwas, M. Kuba, E. Staszewska, P. Woszczyk, A. Stankiewicz, J. Kliombka-Jarzyna, Pokolenia – co się zmienia? Kompendium zarządzania multigeneracyjnego. Warszawa 2016, Wolters Kluwer.

Oto najbardziej popularne klasyfikacje współczesnych pokoleń i ich charakterystyka¹³:

The Silent Generation – urodzeni w latach 1922-1944, tzw. Budowniczości:

- urodzenie i dorastanie w okresie wielkiego kryzysu i II wojny światowej;
- ważne poczucie bezpieczeństwa;
- praca wartością;
- duże zaangażowanie w realizację zadań – poczucie obowiązku i odpowiedzialności,
- ważna etyka i zasady moralne.

Baby Boomers – urodzeni w latach 1945-1964, tzw. pokolenie wyższej demograficznej i gospodarczego boomu:

- urodzenie i dorastanie po II wojnie światowej w okresie politycznych i społeczno-gospodarczych transformacji. W Polsce czas aktywności zawodowej przypadła na czas robotniczych protestów, „Solidarności” i stanu wojennego;
- zaangażowanie w pracę i lojalność względem pracodawcy;
- preferuje pracę indywidualną lub kooperację niż rywalizację;
- stabilność zachowań;
- uznanie autorytetów, cierpliwość;
- potrzeba wsparcia w sytuacji zmian;
- ważna potrzeba uznania;
- niektórzy sprawnie radzą sobie w wirtualnej przestrzeni i nowoczesnych technologiach, dla innych może to stanowić trudność.

Generacja X – urodzeni w latach 1965-1980, dorastający w okresie kryzysu gospodarczego lat 70.:

- dorastanie i wchodzenie w dorosłość w trudnym czasie restrukturyzacji gospodarki – czasie inflacji i nasilającego się bezrobocia;
- bardzo ważna stabilizacja – kariera zawodowa i maksymalne zaangażowanie w pracę;

- niepewność i lęk związany z możliwością utraty pracy;
- działania na rzecz rodziny – potrzeba zabezpieczenia bytu własnego i najbliższych;
- samodzielność w podejmowaniu decyzji;
- sumienność i potrzeba poczucia sensu;
- nastawienie na współpracę.

Generacja Y (tzw. Millennials) – urodzeni w latach 1981-1994, wychowani w erze globalizacji i powszechnego dostępu do Internetu:

- wyższy demograficzny lat 80;
- dorastanie w dobie powszechnej komputeryzacji, rozwoju Internetu umożliwiających – niedostępne wcześniejszym generacjom – otwarte komunikowanie się ze światem;
- brak polityczno-społecznych ograniczeń;
- możliwość emigracji zarobkowej;
- wolność słowa i wyznania;
- dostępność nowoczesnych technologii komunikowania się i przetwarzania informacji;
- szybkość w docieraniu do informacji;
- potrzeba niezależności, ale też autorytetów;
- elastyczność i otwartość na zmiany;
- gotowość do uczenia się;
- niechęć do długofalowych zobowiązań;
- większa koncentracja na sobie, swoich potrzebach i korzyściach;
- główne wartości to ambicje, kreatywność, innowacyjność oraz rozwój;
- słabe strony – niska etyka pracy, brak cierpliwości oraz samodyscypliny, słabsza decyzyjność, roszczeniowość i trudność w kontaktach bezpośrednich.

Generacja Z, czyli osoby urodzone po 1995 roku:

- często określane jako pokolenie C (od angielskiego słowa „connected”, czyli podłączony do sieci);
- Internet i media elektroniczne to codzienność;
- niechęć do wysiłku, stabilizacji i rutyny;

¹³ B. Hysa, Zarządzanie różnorodnością pokoleniową, „Zeszyty Naukowe”. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska, tom 97, 2016.

- mobilność i znajomość języków obcych – możliwość pracy na całym świecie;
- wartości różnorodność – niechęć do
- praca w grupie;
- umiejętność robienia wielu rzeczy na raz przy jednoczesnej trudności w skupieniu się na pojedynczym działaniu.

Powyższa charakterystyka współczesnych pokoleń wskazuje na możliwość, a nawet pewność pojawienia się konfliktów między pokoleniami ze względu na różnice w myśleniu, hierarchii wartości czy realizacji celów.

Trudności w porozumieniu się

Najczęstszymi przyczynami trudności w porozumieniu są:

- nieumiejętność wyrażania własnych potrzeb, trudności w informowaniu o własnych emocjach,
- trudności w asertywnej komunikacji (nieumiejętność stawiania granic, nieumiejętność odmowy bądź brak akceptacji w przypadku odmowy ze strony innych, brak umiejętności radzenia sobie z krytyką, brak świadomości własnych praw itd.), nieumiejętność słuchania.

Tego typu trudności mogą być źródłem konfliktów. Konflikty to taka relacja między ludźmi, w której pojawia się niezgodność, sprzeczność interesów, poglądów, spór, zatarg. Można też zdefiniować konflikt jako trudną sytuację wynikającą z różnic między ludźmi.

Najczęstszymi przyczynami konfliktów są:

- niezaspokojone potrzeby,
- błędy w komunikacji,
- funkcjonowanie w określonej roli społecznej, wyznaczającej sposób zachowania i wpływającej na system wartości, spostrzeżenie itd.,
- konieczność (potrzeba) podtrzymania pozytywnej samooceny – „wyjście z twarzą” z sytuacji sporu,
- stereotypy,

- mylne wyobrażenia,
- błędy w postrzeganiu osób i sytuacji.

Każda sytuacja konfliktowa charakteryzuje się obecnością silnych, trudnych emocji.

Bardzo często w komunikacji międzypokoleniowej mogą pojawić się tzw. bariery komunikacyjne¹⁴.

Osądzanie polega na narzucaniu własnych wartości innym osobom i formułowaniu rozwiązań cudzych problemów. Kiedy osądzamy, nie słuchamy tego, co mówią inni, ponieważ zajęci jesteśmy ich oceną.

1. Krytykowanie: „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?”
2. Obrażanie: „To dlatego, że jesteś jeszcze młoda”.
3. Orzekanie: „Ciebie w ogóle ten temat nie interesuje”.
4. Chwalenie połączone z oceną: „Gdybyś się trochę postarał, na pewno wyszłoby ci to znacznie lepiej”.

Decydowanie za innych może utrudniać porozumienie nawet wtedy, gdy podyktowane jest troską i chęcią pomocy. Decydując za innych uzależniamy ich od siebie i pozbawiamy możliwości samodzielnego podejmowania decyzji. Decydując za innych, dajemy im też do zrozumienia, że ich odczucia, wartości i problemy są nieważne.

1. Rozkazywanie: „Będziesz pomagał przy realizacji tego projektu”.
2. Grożenie: „Jeśli tego nie zrobisz...”
3. Moralizowanie: „Powinieneś to zrobić... Większość ludzi tak by zrobiła”.
4. Zdawanie licznych/niewłaściwych pytań: „Dlaczego tak się ubrałaś? Gdzie byłeś? Co robiłeś? Kto był z tobą?”

¹⁴ Jak żyć z ludźmi (umiejętności interpersonalne). Program profilaktyczny dla młodzieży MEN.

Uciekanie od cudzych problemów polega na tym, że nie jesteśmy skłonni zajmować się nimi. Nie bierzemy pod uwagę uczuć ani zmartwień innych ludzi. Nie chcemy (boimy się) zajmować się lękami, obawami i troskami innych.

1. Doradzanie: „Najlepiej byłoby, gdybyś...”
2. Zmiana tematu: „...może lepiej porozmawiamy o czymś innym”.
3. Logiczne argumentowanie: „Możesz poprawić swoje wyniki tylko przez bardziej wyczerpującą pracę”. Podkreśla się fakty, o uczuciach się nie mówi.
4. Poczucie: „Wszystko będzie dobrze”. W ten sposób staramy się poprawić nastrój rozmówcy, a nie zająć się trapiącym go problemem.

Skuteczna komunikacja

Metody rozwiązywania konfliktów między pokoleniami są, z mojego punktu widzenia, identyczne jak metody rozwiązywania konfliktów wewnątrz pokolenia.

Aby dialog między pokoleniami służył wzajemnej współpracy i zrozumieniu, konieczna jest chęć porozumienia.

Efektywny proces komunikacji wymaga otwartości, jasności, jednoznaczności, spójności. Im bardziej będziemy otwarci i uważni na rozmówcę, tym większą mamy szansę na wzajemność.

Co pomaga w efektywnym przekazywaniu komunikatów?

- samoświadomość własnego sposobu komunikowania – swoich mocnych i słabych stron, sposobu autoprezentacji,
- autentyczność – zgodność przekazywanych komunikatów z własnymi przekonaniami, wartościami, potrzebami, przeżywanymi uczuciami,

- jasny i zwięzły sposób przekazywania informacji ze zwróceniem uwagi na możliwości i potrzeby odbiorcy,
- dopasowanie do rozmówcy,
- otwartość na drugiego człowieka – uważne słuchanie, obserwowanie i adekwatne reagowanie,
- akceptacja odbiorcy,
- uważność na potrzeby rozmówcy,
- budowanie klimatu bezpieczeństwa i wzajemnego zaufania,
- empatia – wczuwanie się w przeżycia odbiorców, umiejętność spostrzegania rzeczywistości z ich punktu widzenia,
- zadawanie pytań, sprawdzanie, czy odbiorcy rozumieją przekaz i zachęcanie do tego samego rozmówcy,
- odróżnianie faktów od wyobrażeń, spójność między słowami a komunikacją niewerbalną.

Bez względu na to, jakie różnice dzielą współczesne pokolenia, ważne jest to, aby je akceptować i wykorzystywać ich wartości dla wspólnego dobra. Służy temu dialog.

Istnieje bezpośredni związek między jakością komunikacji a jakością życia¹⁵ – pisze we wstępie do publikacji „Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi” J. Steward.

Inicjatorem dialogu międzypokoleniowego może być każdy z wymienionych wyżej przedstawicieli określonych generacji. A cel, jakim jest wzajemne zrozumienie i doskonalenie komunikacji, wydaje się być znaczący.

Maria KAZIMIERCZAK – pedagog, rekomendowany trener warsztatu umiejętności psychospołecznych z listy Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. W ramach doskonalenia zawodowego ukończyła między innymi: Szkołę Trenerów Psychologicznych, Studium Pomocy Psychologicznej i Socjoterapii, Szkołę Mediacji, kurs przygotowujący do superwizowania osób prowadzących zajęcia edukacyjne. Prowadzi szkolenia z zakresu kompetencji społecznych. Jest autorką i współautorką wielu publikacji.

¹⁵ J. Steward [red.] *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, PWN, Warszawa 2000.