Edukacja Dziecka
nr 9 (2025)
s. 47-59

ISSN 2543-6406
LICENCJA: CC BY-NC

Oliwia Filip
ORCID: 0009-0002-0773-1036
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Nadia Kaźmierczak
ORCID: 0009-0007-6373-4422
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Różnice w komunikacji między pokoleniami. Jak Pokolenie X, Millenialsi i Generacja Z postrzegają i stosują różne style komunikacyjne?

Differences in communication across generations. Perceptions and applications of communication styles by Generation X, Millennials, and Generation Z.

Streszczenie
Komunikacja interpersonalna przeszła istotną ewolucję, zmieniając się z tradycyjnych form interakcji twarzą w twarz i rozmów telefonicznych na cyfrowe narzędzia, takie jak komunikatory internetowe i media społecznościowe. W artykule przeanalizowano różnice w sposobach komunikowania się między trzema pokoleniami: X, Y oraz Z, koncentrując się na ich preferencjach i przyzwyczajeniach związanych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. W celu zebrania danych przeprowadzono badanie ankietowe, w którym uczestniczyło 195 respondentów. Analiza wyników pozwoliła dostrzec istotne różnice między pokoleniami w zakresie korzystania z mediów społecznościowych, stosowania emotikonów, skrótów językowych oraz ogólnych preferencji komunikacyjnych.

Słowa kluczowe: komunikacja międzypokoleniowa, komunikacja interpersonalna, Pokolenie X, Pokolenie Y, Pokolenie Z

Abstract
Interpersonal communication has undergone a significant evolution, changing from traditional forms of face-to-face interaction and phone calls to digital tools such as instant messaging and social media. This paper examines the differences in the ways in which the three generations communicate: X, Y and Z, focusing on their preferences and habits of using modern technologies. A survey with 195 respondents was conducted to collect data. Analysis of the results revealed significant differences between the generations in terms of social media use, use of emoticons, language abbreviations and general communication preferences.

Keywords: intergenerational communication, interpersonal communication, Generation X, Generation Y, Generation Z

Wstęp

W ostatnich dekadach mogliśmy zaobserwować ewolucję komunikacji interpersonalnej – przeszliśmy od rozmów twarzą w twarz i rozmów telefonicznych do korzystania z cyfrowych narzędzi, takich jak komunikatory internetowe czy media społecznościowe. Poszczególne pokolenia, funkcjonujące równocześnie w społeczeństwie, mają odmienne preferencje i podejście do stylów komunikacyjnych. Jednocześnie tendencja do ekonomizacji języka, wynikająca z dynamicznego rozwoju technologii, coraz częściej odgrywa kluczową rolę w sposobach wyrażania emocji i myśli[1].

Rozwój nauk o komunikowaniu się nastąpił dopiero po II wojnie światowej i przyczynił się do znaczącego poszerzenia badań w tej dziedzinie[2]. Współczesna rzeczywistość komunikacyjna, jak zauważyła Anna Pawiak, różni się od sposobu, w jaki pojmowali ją Myron W. Lustig i Jolene Koester. Komunikację interpersonalną definiowali oni bowiem jako formę komunikowania obejmującą małą liczbę osób, które mogą wchodzić ze sobą wyłącznie we wzajemne interakcje i które, na skutek tego, mają zdolność zarówno dostosowania swoich przekazów do siebie, jak i natychmiastowego uzyskania od siebie obrazu interpretacji tych przekazów[3]. Oznacza to, że taka komunikacja odbywa się w bezpośrednich interakcjach, które wymagają fizycznej obecności. Do początku lat 90. ubiegłego stulecia sposób komunikowania się między ludźmi w dużej mierze opierał się na tradycyjnych formach interakcji (rozmowa twarzą w twarz, telefoniczna, korespondencja pisemna). Współcześnie mamy jednak do czynienia z technologiami, takimi jak media społecznościowe, które umożliwiają komunikację na odległość, co znacząco zmienia tradycyjne podejście do komunikacji interpersonalnej. Warto zauważyć, że komunikacja jest również bardziej zróżnicowana pod względem formy – od tekstów pisanych po obrazy i dźwięki.

Celem artykułu jest analiza różnic w sposobach komunikacji między trzema pokoleniami – X, Y i Z. Badanie koncentruje się na analizie sposobów korzystania z narzędzi komunikacyjnych, takich jak telefony, media społecznościowe oraz komunikatory, przez różne grupy wiekowe oraz identyfikacji ich preferencji i nawyków komunikacyjnych. Artykuł przedstawia analizę wpływu przynależności

[1] S. Dubisz, *Najnowsze dzieje języka polskiego (1918-2018)*, „Poradnik Językowy" 2022, nr 10, s. 15.

[2] Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 18.

[3] A. Pawiak, *Komunikacja międzyludzka w dobie globalizacji – za i przeciw*, s. 269; zob. też: W. Głodowski, *Komunikacja interpersonalna*, Warszawa 2001, s. 20.

pokoleniowej na wybór form i sposobów komunikacji oraz zmian tych preferencji w kontekście rozwoju technologii i mediów społecznościowych. W celu zrozumienia tych subtelnych różnic w stylach komunikacyjnych przeprowadzono ankietę, która umożliwiła zebranie danych dotyczących stylów komunikacyjnych przedstawicieli poszczególnych pokoleń.

1. Teoretyczne podstawy komunikacji interpersonalnej

W kontekście komunikacji międzypokoleniowej kluczową rolę odgrywa komunikacja interpersonalna, która stanowi fundament relacji międzyludzkich. Komunikacja interpersonalna to „podejmowanie w określonym kontekście wymiany werbalnych i pozawerbalnych sygnałów w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania lub pogłębiania więzi międzyludzkich”[4]. Według Nęckiego i Awdiejewa komunikacja interpersonalna jest kształtowana przez cztery kluczowe konteksty:

a) semantyczny – obejmuje akty komunikacji: werbalne (słowa) i niewerbalne (mimika, ton głosu, postawa ciała),
b) interpersonalny – odnosi się do relacji między rozmówcami: ich nastawienia emocjonalnego, a także relacji władzy i podporządkowania (np. dorosły – dziecko),
c) zadaniowy – związany z aktywnościami, w które wpleciona jest komunikacja, takimi jak: praca, nauka, handel, zabawa itd.,
d) kulturowy – dotyczy wspólnych lub odmiennych doświadczeń pozajęzykowych, które wpływają na sposób komunikacji.

Skuteczna komunikacja jest istotna dla budowania i utrzymywania relacji. Umożliwia wyrażanie siebie, sprzyja wzajemnemu zrozumieniu oraz pozwala na rozwiązywanie problemów. Jednocześnie dynamiczny rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych i mediów zrewolucjonizował wszystkie dziedziny życia i doprowadził do tzw. rewolucji informacyjnej. Nowoczesne narzędzia i platformy umożliwiają błyskawiczną wymianę informacji, co znacząco wpływa na komunikację interpersonalną. Komunikacja międzyludzka nieustannie ulega zmianom. Początkowo oparta była na bezpośrednim kontakcie. Następnie została wzbogacona przez pismo, druk i telekomunikację, aż w końcu rozwój Internetu i mediów społecznościowych całkowicie ją odmienił. Współcześnie, globalizacja i nowoczesne technologie sprawiają, że komunikacja staje się coraz bardziej

[4] PWN. (b.d.). Komunikacja interpersonalna. W *Słownik języka polskiego PWN*, https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/komunikacja-interpersonalna;3924681.html [dostęp: 16.10.2025].

złożona. Z jednej strony ułatwia nawiązywanie kontaktów i szybki przepływ informacji, z drugiej zaś – stawia nowe wyzwania, zmieniając sposób, w jaki ludzie budują i utrzymują relacje interpersonalne.

2. Pojęcie pokolenia w ujęciu teoretycznym

Współcześnie, dynamiczne zmiany w sferze technologicznej, społecznej i kulturowej kształtują doświadczenia oraz wpływają na sposób, w jaki ludzie postrzegają świat. Termin „pokolenia" odgrywa istotną rolę w opisywaniu tych przemian. Po raz pierwszy został użyty w XIX wieku przez niemieckiego filozofa Wilhelma Diltheya. Posługując się nim, mianem tej samej generacji, czyli pokolenia, określa się:

> wszystkich, którzy w pewnym sensie obok siebie dorośli, to znaczy, którzy mieli wspólne dzieciństwo, wspólny wiek młodzieńczy i u których na ten sam czas przypada doba męskiej dojrzałości. Sprawia to, że osoby powiązane są głębszą wspólnością. Ci, co w latach młodzieńczych tych samych doznali wpływów kierowniczych, składają się razem na pokolenie. Tak pojęta generacja tworzy ciaśniejszy krąg jednostek, które na skutek zależności od tych samych wielkich zdarzeń i przemian, jakie miały miejsce w okresie ich pobudliwości, mimo odmiennych czynników, które później się dołączyły, związane są w pewną jednolitą całość[5].

Zgodnie z inną definicją, zaproponowaną przez Bronisława Gołębiowskiego, pokolenie czy generacja to:

> określona liczba roczników urodzenia, o odmiennych, ważnych cechach – w stosunku do poprzedniego pokolenia, jako ogniwa genealogii kulturowej – aspiracji i postaw oraz aktywności, które to cechy można uznać za nowe elementy systemu wartości, odpowiadające zmianom w strukturze i kulturze społeczeństwa[6].

Na początku lat 60. XX wieku, polska socjolożka, Maria Ossowska zdefiniowała generację „jako grupę ludzi o wspólnych postawach wyznaczonych przez wspólne przeżywanie wydarzenia historyczne"[7]. Według socjologicznej definicji Słownika języka polskiego PWN[8] pokolenie/generacja to:

> *część populacji wyróżniona ze względu na wiek:* młodsza lub starsza od innych mniej więcej o czas, jaki upływa od narodzin rodziców do narodzin dzieci. Najprostszym przykładem pokolenia są grupy wieku w obrębie rodziny: dzieci, rodzice, dziadkowie itd. O ile jednak

[5] K. Wyka, *Pokolenia literackie*, Kraków 1977, s. 31.

[6] B. Gołębiowski, *Dialog pokoleń. Studia nad socjologicznymi i kulturowymi zagadnieniami dialogu i następstwa pokoleń w Polsce XX wieku*, Warszawa 1980, s. 15.

[7] M. Ossowska, *Koncepcja pokolenia*, „Studia Socjologiczne" 1963, nr 2, s. 51.

[8] PWN. (b.d.). Pokolenie. W *Słownik języka polskiego PWN*, https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/pokolenie;3959194 [dostęp: 16.10.2025]. W artykule przyjęto definicję pojęcia „pokolenie" według *Słownika języka polskiego PWN*.

> w rodzinie poszczególne pokolenia łatwo na ogół wyróżnić, o tyle w grupach większych jest to niemożliwe tak długo, jak długo operuje się jedynie kryteriami biologicznymi czy metrykalnymi.

Czytając dalej, można zauważyć, że pokolenia w sensie socjologicznym nie różnią się tylko wiekiem biologicznym, ale również:

> [...] postawami, poglądami, uznawanymi wartościami, aspiracjami, sposobem życia itd. Chodzi przy tym mniej o różnice wynikające z odmienności trwałych ról społecznych czy też biologicznie uwarunkowanych dyspozycji psychicznych, bardziej natomiast o takie, których źródłem są odmienne doświadczenia (tzw. wspólne przeżycie pokoleniowe) i perspektywy życiowe.

Na podstawie przytoczonych definicji można zauważyć, że pojęcie „pokolenia" to nie tylko kwestia różnicy wieku, ale przede wszystkim wspólne doświadczenia, wartości i perspektywy życiowe, kształtowane przez konkretne wydarzenia historyczne i społeczne. Różnorodne ujęcia podkreślają, jak ważne jest rozumienie pokoleniowości jako złożonego zjawiska społeczno-kulturowego, które wpływa na sposób postrzegania świata i siebie nawzajem przez ludzi. To właśnie takie podejście pozwala lepiej zrozumieć dynamikę relacji międzypokoleniowych i ich znaczenie w dzisiejszym społeczeństwie.

3. Ewolucja kultury a komunikacja

Pomiędzy pokoleniami możemy wyróżnić różnice w postawach, wartościach, aspiracjach oraz sposobach życia, które wynikają z odmiennych doświadczeń. Zmiany te mogą dotyczyć zarówno reakcji na przełomowe wydarzenia, jak i adaptacji do nowych technologii, norm społecznych czy systemów wartości. Różnice te mogą wpływać na to, jak kolejne pokolenia postrzegają świat, relacje międzyludzkie oraz swoje miejsce w społeczeństwie. Margaret Mead, amerykańska antropolożka kulturowa, w książce *Kultura i tożsamość. Studium dystansu międzypokoleniowego* wyróżniła trzy rodzaje kultur: postfiguratywną, kofiguratywną oraz prefiguratywną[9]. Różnią się one podejściem do życia, sposobem myślenia i rozwiązywania problemów życiowych.

a) Kultura postfiguratywna – charakteryzuje się przekazywaniem wartości z pokolenia na pokolenie w tradycyjny sposób. W tej kulturze głównymi autorytetami są osoby starsze, które uczą młodsze pokolenia. Wszelkie zmiany zachodzą powoli.

[9] M. Mead, *Kultura i tożsamość. Studium dystansu międzypokoleniowego*, tłum. J. Hołówka, Warszawa 1978.

b) Kultura kofiguratywna – nastawiona jest na teraźniejszość (z mniejszym związkiem z przeszłością). Poczucie przynależności do grupy jest osłabione. Młodsze pokolenia często czują się zagubione i są niepewne przyszłości. Dzieci i dorośli uczą się od swoich rówieśników.
c) Kultura prefiguratywna – zmiany zachodzą bardzo szybko. Młodsze pokolenia stają się liderami, tworzą nowe technologie i uczą starszych, jak funkcjonować w nowym społeczeństwie. Poczucie przynależności do tradycji i rodziny zanika.

Obecnie kultura przechodzi z kofiguratywnej do prefiguratywnej. Kultura kofiguratywna była dominująca w poprzednich dekadach, gdzie większy nacisk kładziono na teraźniejszość, młodsze pokolenia uczyły się od swoich rówieśników, a niekoniecznie osób starszych. Wtedy wszelkie zmiany zachodziły w sposób stopniowy. Współcześnie, wraz z globalizacją i rozwojem technologii, kultura staje się coraz bardziej prefiguratywna. Młodsze pokolenia nie tylko dostosowują się do zmieniającego się świata, ale aktywnie go kształtują, ucząc starsze generacje, jak funkcjonować w nowym społeczeństwie. Następuje zerwanie z tradycją, a poczucie przynależności do rodziny zanika, a zmiany kulturowe stają się coraz bardziej dynamiczne. Wszystko to prowadzi do wyraźnego przesunięcia w stronę kultury prefiguratywnej.

4. Charakterystyka pokoleń X, Y, Z w kontekście komunikacji

W kontekście komunikacji międzypokoleniowej istotne jest poznanie i zrozumienie charakterystyki różnych generacji. Każde pokolenie posiada swoje unikalne cechy, wartości i doświadczenia, które wpływają na sposób komunikacji. Pokolenie X dorastało w okresie restrukturyzacji gospodarki, co wpłynęło na ich dążenie do stabilizacji zawodowej i rodzinnej. Cenią równowagę między życiem prywatnym a zawodowym, są samodzielni i aktywni społecznie. To pokolenie często ceni sobie tradycyjne formy komunikacji, takie jak rozmowa telefoniczna czy spotkania twarzą w twarz, choć wiele przedstawicieli tego pokolenia korzysta już z technologii. Pokolenie Y (Millenialsi) to grupa, która dorastała w czasach szybkich zmian technologicznych. Są sprytni i nie boją się wyzwań, choć czasami brakuje im cierpliwości i szacunku dla tradycyjnej hierarchii. Cenią komfort i wygodę. Chętnie inwestują w siebie, rozwijają swoje pasje i uczą się przez całe życie. Łatwo nawiązują relacje w sieci. Pokolenie Z to generacja, która wychowała się już w pełni w cyfrowym świecie. Nie szukają stabilności w pracy, ponieważ

cenią sobie różnorodność i elastyczność. Uwielbiają podróże, chętnie wyjeżdżają za granicę. Bardzo dobrze posługują się językami obcymi. Praca zdalna i życie w wirtualnych społecznościach są dla nich codziennością.

Różnice między pokoleniami wpływają na sposób, w jaki się ze sobą komunikują, jak odbierają różne formy interakcji oraz jak postrzegają technologie. Zrozumienie tych różnic jest kluczowe do stworzenia komunikacji, która będzie skuteczna dla wszystkich – uwzględniając potrzeby i preferencje każdej grupy. W rezultacie łatwiej będzie budować relacje, w których każda ze stron czuje się zrozumiana i szanowana, niezależnie od wieku.

5. Metodologia badania

Na potrzeby analizy przeprowadzono ankietę, której wyniki dostarczyły informacji na temat stylów komunikacyjnych reprezentatywnych dla Pokolenia X, Y oraz Z. Badanie objęło 195 respondentów. Respondenci odpowiadali na pytania dotyczące stosowanych przez siebie stylów komunikacyjnych, częstotliwości korzystania z mediów społecznościowych, stosowania emotikonów, skrótów językowych oraz ogólnej ewolucji sposobów wyrażania emocji i myśli. Badani podzieleni zostali na trzy główne grupy wiekowe[10]:

a) Pokolenie X: osoby urodzone w latach 1965–1980,
b) Pokolenie Y (Millenialsi): osoby urodzone w latach 1981–1994,
c) Pokolenie Z: osoby urodzone w latach 1995–2012.

Wśród respondentów z każdego pokolenia widać wyraźną przewagę kobiet nad mężczyznami. W Pokoleniu X kobiety stanowiły 80%[11] respondentów, w Pokoleniu Y – 75%, a w Pokoleniu Z ponownie – 80%. W sumie 80% uczestników badania stanowiły kobiety, a zaledwie 20% – mężczyźni. Przedstawiciele Pokolenia X i Y cechowali się wysokim poziomem edukacji. Wśród badanych z Pokolenia X, 77% respondentów posiadało wyższe wykształcenia, a 23% – średnie. W Pokoleniu Y odsetek osób z wykształceniem wyższym wyniósł aż 96%, a jedynie 4% respondentów posiadało wykształcenie średnie. Inaczej wyglądało to w przypadku Pokolenia Z, w którym dominowały osoby z wykształceniem średnim, stanowiące 66% respondentów. Jedynie 26% respondentów posiadało wykształcenie wyższe, a zaledwie 8% deklarowało wykształcenie podstawowe, co wskazuje na

[10] Typologia pokoleń jest umownym podziałem, który nie jest jednoznacznie określony w literaturze. Warto zauważyć, że granice między pokoleniami mogą różnić się w zależności od źródła.
[11] Wszystkie podane wartości procentowe są wartościami przybliżonymi do liczby jedności.

młodszy wiek tej grupy w stosunku do przedstawicieli wcześniejszych pokoleń oraz na wciąż trwający proces edukacji. Różnice zauważyć można także podczas analizy danych demograficznych. W Pokoleniu X zdecydowana większość respondentów pochodziła z miast do 50 tys. mieszkańców (89%), z mniejszą reprezentacją osób z wsi (9%) oraz miast powyżej 200 tys. mieszkańców (3%). W Pokoleniu Y również największy odsetek ankietowanych pochodziło z miast do 50 tys. mieszkańców (38%), jednak zauważalna była obecność respondentów z wsi (25%) oraz średnich (13%) i dużych miast (25%). Wśród Pokolenia Z dominują natomiast przedstawiciele dużych miast powyżej 200 tys. mieszkańców (40%), a mniejszą część stanowiły osoby z miast małej (33%) i średniej wielkości (13%) oraz terenów wiejskich (15%).

6. Analiza wyników badania

Analiza uzyskanych odpowiedzi umożliwiła zauważenie i zrozumienie różnic zachodzących w komunikacji, obejmującej korzystanie z nowych technologii i mediów społecznościowych oraz preferencje komunikacyjne w kontekście pokoleniowym. Respondenci z Pokolenia X zdecydowanie preferują tradycyjne formy kontaktu, takie jak rozmowy telefoniczne czy spotkania osobiste. Pokolenie Y z kolei wykazuje bardziej zróżnicowane podejście – oprócz tradycyjnych rozmów telefonicznych, duży odsetek preferuje komunikatory internetowe, takie jak Messenger czy WhatsApp. Pokolenie Z wyróżnia się natomiast silną preferencją do komunikacji za pomocą komunikatorów internetowych, przy czym rozmowy telefoniczne i spotkania osobiste są stosunkowo rzadko wybierane.

Podczas badania częstotliwości korzystania z mediów społecznościowych, Pokolenie Z wykazuje największy poziom aktywności – niemal wszyscy respondenci z tej grupy (97%) codziennie korzystają z platform takich jak Facebook, Instagram czy Tiktok. Pokolenie Y również odznacza się codzienną aktywnością w sieci (88%), lecz mniej intensywną niż Generacja Z. Co ciekawe, aż 80% przedstawicieli tej Pokolenia X również codziennie korzysta z mediów społecznościowych, jednak nieco mniej aktywnie niż reprezentanci młodszych pokoleń, co pokazuje, że wciąż najbardziej ceniona jest przez nich bezpośrednia interakcja.

Jedną z najbardziej wyrazistych cech pokoleniowych stanowią różnice w interpretacji symboli oraz wydźwięku emocjonalnego wiadomości. Respondenci z Pokolenia Z, dorastającego w erze Internetu i mediów społecznościowych, przywiązują szczególną wagę do różnicowania znaczenia w używaniu emotikonów

i skrótów, takich jak „xd", „XD", „ok" czy „oki". Przedstawiciele tego pokolenia potrafią dostrzegać nawet subtelne różnice w ich emocjonalnym wydźwięku. Przykładowo, „xd" i „XD" mogą być odbierane jako różne poziomy rozbawienia, przy czym „xd' może również wyrażać ironię lub zażenowanie. „XD" z kolei wskazuje na silny poziom rozbawienia i może być wzmacniane przez dodanie kolejnych komponentów w postaci litery „D". Pokolenie Y, pomimo tego, że podobnie jak pokolenie Z, korzysta z emotikonów i skrótów tego rodzaju, nie dostrzega jednak tak subtelnych różnic w ich znaczeniu, a same emotikony traktuje głównie jako elementy ułatwiające szybsze wyrażanie emocji. Pokolenie X z kolei nie używa tego typu symboli lub robi to rzadziej i nie przykłada większej wagi do różnic w znaczeniu między skrótami, traktując je raczej jako narzędzia uproszczonej komunikacji, niekoniecznie związane z głębszym emocjonalnym kontekstem.

Analiza wyników ankiety pozwala zauważyć, że kontekst – w szczególności rozumiany jako relacja między nadawcą a odbiorcą wiadomości – ma kluczowe znaczenie dla zrozumienia komunikatów. Respondenci, szczególnie z Pokolenia Z, zwrócili uwagę, że dla pełnej interpretacji komunikatów niezbędne jest uwzględnienie relacji z nadawcą oraz poznanie jego tożsamości. W przypadku, gdy ta sama wiadomość wysłana jest przez rówieśnika, a przez dorosłego, jej odbiór może się diametralnie różnić. Ponadto, należy uwzględnić również relację, łączącą nadawcę i odbiorcę. Młodsze pokolenia charakteryzują się używaniem w wiadomościach skrótów, emotikonów oraz preferencją zwięzłych komunikatów, które w zależności od kontekstu mogą zostać źle odebrane przez przedstawicieli starszych pokoleń. Najłatwiej zobrazować to na przykładzie emotikonki w formie uśmiechniętej buźki, która przez Pokolenie Z została odebrana jako chłodna i ironiczna, zaś przez Pokolenia X i Y jako neutralna bądź jako wyraz życzliwości. Jak zauważyli niektórzy respondenci, młodsze pokolenia często nie zwracają uwagi na to, czy ich styl pisania jest zrozumiały dla starszych rozmówców, co może prowadzić do zakłóceń w procesie komunikacji. Badani wspomnieli również o kluczowym znaczeniu kontekstu w unikaniu nieporozumień, wynikających z różnic w sposobach interpretacji używanych symboli oraz odmiennych oczekiwań względem tonu komunikatu.

Respondenci zostali zapytani również o wydźwięk konkretnych wiadomości. Otrzymane wyniki obrazują zakłócenia komunikacyjne, do których może dojść w rozmowie przedstawicieli różnych pokoleń. Większość respondentów z Pokoleń X i Y wiadomość zakończoną „uśmiechniętą buźką" uznała za życzliwą

bądź neutralną. Przedstawiciele Pokolenia Z ocenili jej wydźwięk jako ironiczny, sarkastyczny, a nawet chłodny lub zdystansowany. W przypadku wiadomości zakończonej „płaczącą buźką" respondenci ze wszystkich pokoleń byli zgodni, co do dominującego wydźwięku, który najczęściej interpretowano jako wyraz irytacji, bólu lub smutku. Warto jednak zauważyć interesujące odstępstwo, jakie stanowiła reakcja części przedstawicieli Pokolenia Z, którzy odczytywali tę samą wiadomość w sposób ironiczny, sarkastyczny lub nawet jako wyraz rozbawienia.

W przypadku wiadomości zakończonej uśmiechniętą buźką z sercami w oczach respondenci ze wszystkich trzech pokoleń zgodnie ocenili wydźwięk wiadomości jako życzliwy. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że przez część przedstawicieli Pokolenia Z, użyty emotikon został zinterpretowany jako sarkastyczny, co zupełnie nie pojawiło się wśród odpowiedzi respondentów ze starszych pokoleń.

Analiza odbioru interpunkcji w komunikacji cyfrowej ujawnia znaczące różnice międzypokoleniowe. Wiadomość zakończona kropką była przez respondentów z Pokoleń X i Y odbierana głównie jako życzliwa lub neutralna, natomiast wśród przedstawicieli Pokolenia Z dominowało poczucie chłodu i dystansu. Co więcej, dla wielu z nich kropka na końcu zdania symbolizowała złość lub agresję, wskutek czego, określana jest przez nich mianem „kropki nienawiści".

W badaniu zauważalne były również różnice w podejściu do formalności w komunikacji zawodowej. Wszyscy respondenci, niezależnie od pokolenia, przyznali, że w kontekście pracy, formalność stylu komunikacji wpływa pozytywnie na postrzeganie profesjonalizmu. Jednocześnie istniały różnice w tym, jak rozumiana jest formalność komunikacji. Pokolenie X i Y wykazały dużą zgodność, uznając, że formalny ton i dbałość o poprawność językową są kluczowe i niezbędne do utrzymania profesjonalnego wizerunku. Wśród respondentów z Pokolenia Z dało się zauważyć większą elastyczność w tej kwestii – młodsze pokolenie nie widzi przeszkód w stosowaniu mniej formalnych form, co może prowadzić do potencjalnych napięć, zwłaszcza w zespołach międzypokoleniowych w miejscu pracy. Co ciekawe, Pokolenie Z może również postrzegać formalność w miejscu pracy jako zbędną sztywność, która nie sprzyja efektywnej współpracy. Respondenci z tej grupy podkreślali wagę elastyczności w komunikacji, co może stanowić wyzwanie w środowisku pracy, gdzie tradycyjna hierarchia i sztywne określone, sztywne zasady komunikacji są wciąż powszechnie przyjmowane za jedyne słuszne.

7. Wnioski i refleksje z analizy różnic pokoleniowych w komunikacji

Wyniki badań wskazują na istotne różnice w preferencjach komunikacyjnych, interpretacji wydźwięku emocjonalnego i symboli oraz podejściu do formalności w różnych pokoleniach. Różnice te wynikają nie tylko z odmiennych doświadczeń życiowych, ale także z kontekstu społeczno-technologicznego, w którym dorastały poszczególne generacje. Sposób komunikacji kształtowany jest przez dominujące w danym okresie kanały przekazu informacji, a także przez wartości i normy społeczne.

Komunikacja międzypokoleniowa ma kluczowe znaczenie dla współpracy zawodowej, zwłaszcza w zespołach składających się z przedstawicieli różnych pokoleń. Współczesne środowisko pracy może wymagać od pracowników dostosowania swojego stylu komunikacji do różnorodnych odbiorców. Nie jest to jednak zadanie łatwe, ponieważ każde pokolenie posługuje się innym kodem komunikacyjnym – zarówno w warstwie językowej, jak i w sposobie interpretowania tonu wypowiedzi, gestów czy emocji. Zrozumienie, jak różne pokolenia postrzegają i stosują poszczególne style komunikacyjne może przyczynić się do eliminacji barier, zminimalizowania potencjalnych nieporozumień oraz w rezultacie prowadzić do poprawy efektywności współpracy.

Dla Pokolenia Z, które dorastało w świecie cyfrowym, elastyczność w komunikacji, a także stosowanie skrótów i uproszczeń jest czymś naturalnym. Z kolei Pokolenie X, przywiązane do tradycyjnych form komunikacji, takich jak rozmowy telefoniczne czy spotkania osobiste, może czuć się zdezorientowane i zagubione w interakcjach odbywających się za pomocą komunikatorów internetowych. Millenialsi, pełniący rolę „pomostu" między starszymi a młodszymi pokoleniami, często starają się dostosować styl komunikacji do odbiorcy, zachowując odpowiedni poziom formalności w rozmowach z osobami starszymi.

Różnice w komunikacji mogą prowadzić do problemów ze zrozumieniem intencji oraz wydźwięku emocjonalnego wiadomości, co w efekcie może skutkować nieporozumieniami, a nawet konfliktami. Kluczowe jest dostosowanie komunikacji do kontekstu i odbiorcy. Jednocześnie świadomość tych różnic może prowadzić do większej elastyczności w zespołach, umożliwiając lepsze wykorzystanie potencjału, jaki każda grupa wnosi do pracy zespołowej. Jednym z istotniejszych wyzwań jest wypracowanie wspólnej płaszczyzny porozumienia, która pozwoli na efektywne łączenie różnych perspektyw i stylów komunikacyjnych.

Warto zauważyć, że współczesna komunikacja coraz częściej przybiera formę przekazu głosowego, również w środowisku cyfrowym, co może wskazywać na rosnącą potrzebę bezpośredniego kontaktu. Wiadomości głosowe pozwalają na przekazanie nie tylko treści, ale również emocji, intonacji i szczegółów, które w wiadomości tekstowej mogą ulec zatarciu lub zostać błędnie zinterpretowane. W efekcie rozmowa, choć prowadzona asynchronicznie, nabiera bardziej naturalnego, konwersacyjnego charakteru. Zjawisko to jest szczególnie widoczne wśród przedstawicieli młodszych pokoleń, zwłaszcza Generacji Z, dla której szybkość i swoboda interakcji stanowią kluczowe wartości komunikacyjne. Niemniej, coraz częściej sięgają po nią także Millenialsi, a nawet przedstawiciele Pokolenia X, dostrzegając w niej sposób na przełamanie chłodnej, często nad wyraz formalnej komunikacji tekstowej. Popularność wiadomości głosowych pokazuje, że pomimo dynamicznego rozwoju technologii oraz powszechnej tendencji do skracania form przekazu, człowiek wciąż poszukuje autentyczności w interakcjach. Można rzec, że wiadomości głosowe stanowią pewnego rodzaju kompromis między natychmiastowością rozmowy telefonicznej a wygodą komunikacji tekstowej, gdyż nie wymagają niezwłocznej odpowiedzi, a jednocześnie pozwalają na budowanie głębszej, bardziej emocjonalnej więzi z rozmówcą[12].

Zakończenie

Różnice w komunikacji między pokoleniami są nieuniknione i wynikają zarówno z odmiennych doświadczeń życiowych, jak i z dynamicznych zmian technologicznych, które kształtują sposób, w jaki się porozumiewamy. Świadomość tych różnic oraz umiejętność elastycznego dostosowania stylu komunikacji do odbiorcy są kluczowe dla minimalizowania nieporozumień i budowania efektywnej współpracy, zwłaszcza w środowisku zawodowym. Komunikacja międzypokoleniowa stanowi zatem fundament wzajemnego zrozumienia, szacunku i współdziałania. W dobie coraz większej różnorodności i zmienności technologicznej umiejętność tworzenia „mostów" porozumienia między pokoleniami staje się nie tylko wyzwaniem, ale również szansą na wykorzystanie potencjału każdego z nich dla wzbogacenia wspólnych doświadczeń i lepszego zrozumienia współczesnego świata. Otwartość na różne style komunikacji może wpływać na budowanie trwałych

[12] N. Mykhalevych, *Wiadomości głosowe mogą być nową rozmową telefoniczną. Uważa tak 40% Polaków*, https://preply.com/pl/blog/wiadomosci-glosowe-wyniki-badania/ [dostęp: 12.12.2024].

relacji opartych na szacunku. Tylko dzięki takiemu podejściu możemy w pełni wykorzystać różnorodność pokoleniową jako źródło siły i inspiracji na przyszłość.

Bibliografia

1. Dubisz S., *Najnowsze dzieje języka polskiego (1918-2018)*, „Poradnik Językowy" 2022, nr 10, s. 11-26.
2. Głodowski W., *Komunikacja interpersonalna*, Warszawa 2001.
3. Gołębiowski B., *Dialog pokoleń. Studia nad socjologicznymi i kulturowymi zagadnieniami dialogu i następstwa pokoleń w Polsce XX wieku*, Warszawa 1980.
4. Mead M., *Kultura i tożsamość. Studium dystansu międzypokoleniowego*, tłum. J. Hołówka, Warszawa 1978.
5. Mykhalevych N., *Wiadomości głosowe mogą być nową rozmową telefoniczną. Uważa tak 40% Polaków*, https://preply.com/pl/blog/wiadomosci-glosowe-wyniki-badania/.
6. Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000.
7. Ossowska M., *Koncepcja pokolenia*, „Studia Socjologiczne" 1963, nr 2, s. 47-51.
8. Pawiak A., *Komunikacja międzyludzka w dobie globalizacji – za i przeciw*, [w:] *Dydaktyczna refleksja o edukacyjnych priorytetach*, red. A. Karpińska, M. Zińczuk, Warszawa 2014, s. 266-279.
9. PWN. (b.d.). Encyklopedia *PWN*. Dostępna pod adresem: https://encyklopedia.pwn.pl/.
10. Wyka K., *Pokolenia literackie*, Kraków 1977.