

Marcin Skinder

TEORETYCZNE UWARUNKOWANIA I ZASTOSOWANIE KOMUNIKOWANIA W SPOŁECZEŃSTWIE INFORMACYJNYM

Słowa kluczowe: społeczeństwo informacyjne, komunikowanie społeczne, polityka społeczna, komunikowanie polityczne, perswazja

Streszczenie

W artykule uwzględniono zagadnienia związane z komunikowaniem społecznym a problem badawczy został sformułowany w formie pytania jakie istnieją aspekty komunikowania w społeczeństwie informacyjnym? Celem teoretyczno-poznawczym artykułu jest wskazanie aktualnych analiz dotyczących komunikowania werbalnego, niewerbalnego, społecznego i politycznego a celem praktyczno-wdrożeniowym jest zaproponowanie w tym zakresie najlepszych praktyk. W artykule wykorzystano metodę monograficzną a przedstawione analizy dotyczą zarysu teorii komunikowania, w tym funkcji, rodzajów porozumiewania i cech społeczeństwa informacyjnego.

Aspekty metodologiczne

Przedmiotem artykułu są zagadnienia związane z komunikowaniem społecznym. Problem badawczy został sformułowany w formie pytania jakie istnieją aspekty komunikowania w społeczeństwie informacyjnym? Celem teoretyczno-poznawczym artykułu jest wskazanie aktualnych analiz dotyczących komunikowania werbalnego, niewerbalnego, społecznego i politycznego a celem praktyczno-wdrożeniowym jest zaproponowanie w tym zakresie najlepszych praktyk. Autor wykorzystał źródła zwarte autorów tj. Z. Nęcki, H. Retter, K. Wódz, J. Wódz, B. A. Fisher, R. E. Petty, J. T. Cacioppo, J. Klebaniuk, R. Cialdini, E. Griffin, J. S. Nowak, B. Dobek-Ostrowska M. M. Czarnawska P. Casse K. Łęcki, A. Szóstak, K. Balawejder, J. Frasz, E. Goffman oraz źródła ciągłe tj. *Życie szkoły*, *Znak* i polską edycję *Global Media Journal*. W artykule wykorzystano metodę monograficzną ujmującą aspekty badawcze całościowo. Aspekty poruszone w przedstawianych analizach dotyczą zarysu teorii komunikowania, jego funkcji, rodzajów porozumiewania i cech społeczeństwa informacyjnego. W artykule znalazły się także

uszczegółowione zagadnienia z komunikowania masowego, werbalnego, niewerbalnego, interpersonalnego i politycznego.

Wprowadzenie

Wyjaśnienie zespołów kształtujących zmiany zachowań społecznych wynika ze znajomości procesów komunikowania interpersonalnego. Osiągnięcie tego stanu wiedzy przybliży nas do odpowiedniego sposobu porozumiewania się, który prowadzi do zaspokojenia rozmaitych oczekiwań. Sprzyjająco działa w tym zakresie rozwój i dryf nauk tj. psychologii, lingwistyki, socjologii, pedagogiki czy chociaż politologii w stronę analiz procesów komunikowania się międzyludzkiego. Przedmiotem zainteresowania tych nauk i innych pokrewnych dyscyplin naukowych stała się między innymi geneza systemu powiązań interpersonalnych i poziomy podstawowych sytuacji społecznych¹. Jest to o tyle ważne, że właściwe stosunki między grupami zawodowymi i społecznymi hamują rozprzestrzenianie się kwestii socjalnych (tj. nierówności dochodowe, bezrobocie lub ubóstwo). Warto przypomnieć, że w rozwoju badań nad *social communication* początkowe zagadnienia związane były tylko z wykorzystaniem języka w regulacji kontaktów społecznych (por. dzieła Georga Simmela i Georga Meada). W dłuższej perspektywie czasowej doszło jednak do znacznego pogłębienia analiz i rozszerzenia tematyki badawczej na grunty socjologii, psychologii społecznej a nawet medycyny².

Znaczące zmiany w formule komunikowania zaszły w momencie naukowego przyjęcia koncepcji społeczeństwa informacyjnego opierającego się na twierdzeniu, że zmiana w funkcjonowaniu społecznym we wszystkich wymiarach, w tym społecznym, ekonomicznym i politycznym determinowana jest wielostronną wymianą argumentów. Nowoczesne i postindustrialne społeczeństwo umożliwia prezentację poglądów i budowanie relacji z innymi ludźmi.

Dostęp do nośników i przetworników prawdziwie powszechnej komunikacji gdzie konfekcjonowane są praktycznie nieograniczone zasoby wiedzy umożliwia jej realne poznanie i daje szansę permanentnej przebudowy społeczeństwa ujętej choćby w ramach kwestii socjalnych. Właściwe zrozumienie tez naukowców, poglądów polityków czy decyzji władz państwa wymaga skutecznego wykorzystania uwagi społeczeństwa. W dłuższej perspektywie czasowej zdobyta wiedza powinna przekształcić się w publiczny dyskurs i determinować reformy³.

¹ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996, s. 9.

² Z. Nęcki, op. cit., s. 9.

³ H. Retter, *Komunikacja codzienna w pedagogice*, Gdańsk 2005, s. 11-12.

Zarys teorii

Komunikację można zdefiniować jako przedstawianie i przenoszenie informacji z systemu naturalnego języka do systemu technicznego oraz między różnymi logicznymi systemami. Komunikacja oznacza nadawanie sensu słowom, choć nie można jej traktować jedynie jako sposobu przekazywania danych. Komunikacja zachodzi między grupami ludzi, organizacjami i społeczeństwami⁴.

Istotę procesu komunikacyjnego wyjaśniają Clauda Shannona i Warrena Weavera⁵ zgodnie, z którymi umysł nadawcy stanowi źródło przekazu. Zatem warunkiem koniecznym do jego wysłania jest kodowanie za pomocą czytelnych i zrozumiałych sygnałów. Nadawca musi więc posługiwać się takimi środkami, które umożliwią wysłanie przekazu zrozumiałego dla adresata. Przekaz dochodzi do odbiorcy i jest poddany wielopłaszczyznowej interpretacji warunkującej skuteczność przekazu. Dużą rolę w tym procesie odgrywa język. Powszechnie nikt nie zastanawia się nad jego funkcjami do momentu wyjazdu za granicę, kiedy tracimy możliwość skutecznego porozumienia⁶.

Język służy przekazywaniu i przetwarzaniu informacji. W komunikowaniu społecznym uwzględnia się symboliczny aspekt językowy. Choć ta właściwość wskazuje na wieloznaczność, często niedookreślony zakres oraz szумы i błędy w komunikacji. Zakłócenia nie sprzyjają skutecznemu przekazywaniu informacji. Ograniczają przepustowość kanału łączącego nadajnik z odbiornikiem. Shannon określa tę współzależność za pomocą równania:

$$\text{przepustowość kanału} = \text{informacja} + \text{zakłócenia}^7.$$

Komunikacja społeczna może odnosić się do relacji między rozmówcami tworząc podstawowy kontekst, w którym osoby mogą podzielać interpretacje i niwelować wątpliwość wynikającą z wieloznaczności informacji. Komunikowanie i jego forma są determinowane oczekiwanymi zachowaniami, właściwymi regułami interakcji. Proces interpretowania przekazu może być umiejscowiony w następujących typach kontekstów (lingwistycznym, instrumentalnym, interpersonalnym i kulturowym)⁸.

W kontekście lingwistycznym komunikacja dotyczy treści, które poprzedzają daną wypowiedź i łączą się z nią lub na nią wpływają. W kontekście instru-

⁴ K. Wódz, J. Wódz, *Funkcje komunikacji społecznej*, Dąbrowa Górnicza 2003, s. 7.

⁵ Por. Model komunikacji społecznej Jacobsona, model aktu perswazyjnego Lasswella, model socjologiczny Rileyów, model wspólnoty doświadczeń Schramma i model hierarchii celów Lavidga i Steinera.

⁶ H. Retter, op. cit., s. 13.

⁷ Zob. C. Shannon, W. Weaver, *The mathematical theory of Communications*, Urbana 1949, passim.

⁸ K. Wódz, J. Wódz, op. cit., s. 9.

mentalnym ważny jest rodzaj zadania i cel, któremu wypowiedź służy. W kontekście interpersonalnym dominuje rodzaj relacji między rozmówcami. Kontekst kulturowy w znacznym stopniu determinowany jest cechami porozumiewania się charakterystycznego dla danego kraju, grupy czy zespołu ludzi. Zatem pojęcie procesów zachodzących podczas komunikowania społecznego wymaga przyjęcia do wiadomości mnogości i złożoności zachodzących w nim procesów.

W wielu publikacjach komunikację ujmuje się w ujęciu pragmalingwistycznym i lingwistycznym. W pierwszym, punktem odniesienia jest praktyczne i użytkowe pojmowanie języka, w drugim uwzględnia się głównie teorię dotyczącą jego genezy, budowy i funkcji⁹. Komunikowanie społeczne ma charakter interdyscyplinarny tzn. jego przedmiot budowany jest przez wiele dziedzin nauki. W tradycyjnej koncepcji Georga Millera wywodzącej się z psychologii społecznej, która znajduje uznanie wśród wielu dyscyplin nauk humanistycznych, komunikowanie oznacza transmisję informacji zawierającej następujące elementy:

- źródło (nadawcę przekazu),
- emisor – czyli system służący przetwarzaniu informacji (aparaturę mowy),
- kanał – czyli nośnik służący pokonaniu dystansu czasowego i przestrzennego (powietrze),
- receptor – czyli system, który ponownie zmienia emitowane sygnały w informację,
- cel – czyli odbiorca adresowanej informacji¹⁰.

George Miller budowę procesu komunikowania opiera na elementach semantycznych (obejmujących znaczenie używanych symboli), elementach syntaktycznych (obejmujących relacje między symbolami) oraz elementach pragmatycznych (obejmujących użytkowe cechy języka)¹¹. Komunikowanie międzyludzkie można ująć też w zakresie systemowo-pragmatycznym szkoły Palo Alto¹², której przedstawiciele Paul Watzlawick, Janet Beavin oraz Don Jackson¹³ akcentowali psychologiczne podłoże tego procesu. Komunikacja społeczna jest w tej koncepcji zachowaniem obserwowalnym, procesem wymiany interpersonalnej determinującej właściwe stosunki między ludźmi, czyli przyjmowanie zawartości merytorycz-

⁹ Z. Nęcki, op. cit., s. 10-16.

¹⁰ Por. G. Miller, J. Stiff, *Deceptive Communication*, Newbury Park 1993; G. Miller, *Lenguaje y comunicacion*, Buenos Aires 1974; Z. Nęcki, op. cit., s. 20.

¹¹ Z. Nęcki, op. cit., s. 20-21.

¹² Por. Bateson G., *Information and codification*, [w:] J. Ruesch, G. Bateson (red.), *Communication*, Nowy York 1951; Z. Nęcki, op. cit., s. 28-34.

¹³ Zob. P. Watzlawick, J. Beavin, J. Jackson, *Pragmatics of human Communications*, New York 1967, passim.

nej i budowanie relacji między rozmówcami¹⁴. Koncepcja oparta jest na teorii systemów, kontroli i metakomunikacji¹⁵.

Komunikacja społeczna może odbywać się między grupami, wewnątrz których znaczenia nabierają funkcje i role społeczne. Komunikowanie może przyjąć też charakter publiczny, gdzie wzajemna rozpoznawalność członków o raczej anonimowej tożsamości w procesie porozumiewania nie odgrywa większej roli. Komunikacja społeczna spełnia kilka funkcji (koordynacyjną, instruowania i perswazyjną). Koordynacja zapewnia współdziałanie między wszystkimi jej uczestnikami, przykładowo między partiami politycznymi, szkołami, różnymi instytucjami lub organizacjami. W przypadku funkcji instruowania komunikacja powinna służyć tworzyć właściwym systemom wartości, wzorców postępowania oraz uczenia różnych zachowań i sprawności. Powszechnie jednak uznaje się, że komunikacja spełnia funkcję perswazyjną, czyli wywierania wpływu na innych, przekonywania, nakłaniania za pomocą właściwej argumentacji.

W teorii Richarda Pettiego i Johna Cacioppo¹⁶ perswazja w komunikacji może mieć różną siłę oddziaływania. Zgodnie z teorią uczestnicy porozumiewania się rzadko analizują napływające informacje z przekazów perswazyjnych. Odwołują się raczej do posiadanych schematów postępowania, wykorzystując powszechne reguły. W związku z tym autorzy koncepcji wnoszą, że uczestnicy zamiast na argumentach perswazyjnych polegać będą na innych bodźcach współwystępujących z komunikatem, które emitować może nadawca¹⁷.

Przyjęcie argumentu lub perswazji często zależy od wizerunku nadawcy. W sytuacji gdy sprawia wrażenie osoby kompetentnej lub jest osobą atrakcyjną lub gdy stosuje właściwe taktyki odbioru (np. odzwierciedlania). W przytoczonej teorii ważna jest też obszerność treści przekazu, w której mnożenie argumentów nastawia interlokutora na przychylny odbiór (choć nie jest to regułą).

Funkcję perswazyjną determinuje też sposób organizacji przekazu rozumiany przez Richarda Pettiego i Johna Cacioppo jako kolejność argumentacji. Podobne tłumaczenie dotyczy środków przekazu (bezpośrednich lub pośrednich) lub stanu kompetencji i wiedzy odbiorcy, które determinują zaangażowanie w sprawę¹⁸.

¹⁴ Z. Necki, op. cit., s. 29.

¹⁵ Szerzej B. A. Fisher, *The pragmatic perspective of human Communications. A view from system theory*, [w:] F. E. X. Dance (red.), *Human Communication Theory*, New York 1985, passim.

¹⁶ Por. R. E. Petty, J. T. Cacioppo, *Communication and Persuasion. Central and peripheral routes to attitude change*, New York 1986; R. E. Petty, J. T. Cacioppo, *Attitudes and persuasion. Classic and contemporary approaches*, Iowa 1981, passim.

¹⁷ J. Klebaniuk, *Psychologiczne konteksty komunikacji*, Wrocław 2005, s. 106-107.

¹⁸ Ibidem.

Komunikacja w swej funkcji perswazyjnej może przyjmować formy groźby (gdy nadawca określa oczekiwania oraz sankcje względem odbiorcy) lub obietnicy (gdy nadawca określa oczekiwania i oferuje odbiorcy nagrodę).

Komunikacja społeczna uwzględnia też znaczenie kreowania wizerunku społecznego przedstawiającego własne przekonania i zaangażowanie. Uczestnicy życia publicznego mogą stosować perswazję (w tym strategie, techniki, taktyki i często manipulacje) w celu uzyskania przekonania do własnych racji¹⁹.

Komunikacja społeczna pełni zatem wiele funkcji a jej charakter jest interdyscyplinarny. Znajomość zasad zawartych w tej dyscyplinie może służyć wywieraniu wpływu na postępowanie innych ludzi, przyjmowanych przez nich norm oraz wzorców. Nawet niepełny przegląd zarysu teorii komunikowania wskazuje na mnogość koncepcji i pojęć. Interdyscyplinarność tego zagadnienia zawiera odniesienia do wielu nauk humanistycznych (psychologii społecznej, lingwistyki).

Perswazja jest przedmiotem zainteresowania naukowego także Roberta Cialdiniego²⁰. W jego teorii istnieją bodźce, które mogą służyć wyzwoleniu pewnych z góry ustalonych reakcji. Dotyczą one sfer wzajemności (jesteś mi coś winien), konsekwencji (zawsze tak robiliśmy), dowodu społecznego (każdy tak robi), autorytetu (bo ja tak mówię) i niedostępności towaru (szybko!, jest okazja)²¹.

Teorię z zakresu komunikacji w części opracowań wzmacnia się i uzupełnia komunikacją interpersonalną (werbalną i niewerbalną) oraz taktykami negocjacyjnymi. W publikacjach Zbigniewa Nęckiego znajdziemy odniesienia do aspektów językowych komunikacji społecznej, choć w części tekstów autor uwzględnia niewerbalny sposób dochodzenia do porozumienia i odwołuje się do pojęcia komunikowania interpersonalnego rozumianego jako wymiana werbalnych i niewerbalnych sygnałów wzmacniających przekaz. Mogą one występować obok siebie, lecz najczęściej stanowią całość, ewentualnie wzajemnie się uzupełniając.

Spółeczeństwo informacyjne

W komunikowaniu społecznym warto uwzględnić ideę społeczeństwa informacyjnego, która przeniosła się na sferę dyscyplin naukowych w połowie XX w. Sprzyjał temu zapewne rozwój technologii informatycznych, który umożliwił wdrożenie powszechnego dostępu do informacji, wolności wypowiedzi oraz różnorodności kulturowej²². W tym typie społeczeństwa jednostki intensywnie wykorzy-

¹⁹ K. Wódz, J. Wódz, op. cit., s. 11-12.

²⁰ Por. R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańsk 2002, passim.

²¹ E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 2003, s. 218-219.

²² J. S. Nowak, *Spółeczeństwo informacyjne – geneza i definicje*, www.ukie.gov.pl, s. 1.

stują informację i posiadają rozwinięte środki jej przetwarzania i komunikowania służące tworzeniu dochodu narodowego i dostarczaniu źródła utrzymania większości społeczeństwa. Ten nowy system społeczeństwa funkcjonuje w obszarze, gdzie zarządzanie informacją i szybkość jej przepływu są determinantami konkurencyjności w przemyśle i usługach. Wejście w ten nurt wymogło potrzebę stosowania nowoczesnych technik gromadzenia, przetwarzania i użytkowania danych. Głównym warunkiem sformułowanym przez Urząd Komitetu Integracji Europejskiej (UKIE)²³, który musi być spełniony, aby społeczeństwo można było uznać za informacyjne jest rozbudowana nowoczesna sieć telekomunikacyjna. Swoim zasięgiem powinna objąć wszystkich obywateli, a dostęp do zasobów wiedzy powinien być otwarty dla wszystkich. Tak ujęte społeczeństwo skupia się na zwiększaniu roli Internetu jako środka komunikacji obywatelskiej i informacji publicznej, powszechnym dostępem do informacji i informatycznej edukacji. Więcej o cechach społeczeństwa informacyjnego w tabeli 1.

Tab. 1. Cechy społeczeństwa informacyjnego

Lp.	Cechy związane ze strukturą państwa	Cechy związane z rozwojem obywateli
1	wysoko rozwinięty sektor usług,	wysoki poziom skolaryzacji społeczeństwa,
2	gospodarka oparta na wiedzy,	rosnące znaczenie specjalistów i naukowców w strukturze zawodowej,
3	ogromny rozmiar przepływów informacji,	renesans społeczności lokalnej.
4	postępujący proces decentralizacji państwa,	
5	rozwój bankowości, finansów, telekomunikacji, informatyki oraz zarządzania.	

Źródło: Europa a globalne społeczeństwo informacyjne. Zalecenia dla Komisji Europejskiej – „Raport Bangemanna”.

W zakresie idei społeczeństwa informacyjnego warto zwrócić uwagę na treść raportu M. Bangemanna, w którym znajdziemy odniesienia do rewolucji opartej na przekazywaniu informacji w dowolnej formie, bez względu na odległość, czas

²³ www.ukie.gov.pl.

i wielkość. Oferuje też inteligencji ludzkiej nowe możliwości i może zmienić sposób, w jaki żyjemy²⁴.

Spółeczeństwo informacyjne może być traktowane jako wielowymiarowa rzeczywistość współtworzona przez technologię, ekonomię, społeczeństwo i kulturę. Infrastruktura technologiczna rozumiana jest jako dostępność urządzeń służących gromadzeniu, przetwarzaniu, przechowywaniu i udostępnianiu informacji. W ekonomii idea społeczeństwa informacyjnego obejmuje sektor informacyjny gospodarki, czyli te gałęzie produkcji i usług, które zajmują się wytwarzaniem informacji oraz technik informacyjnych, a także ich dystrybucją. Społeczeństwa informacyjne charakteryzują się dużym udziałem tych dziedzin gospodarki w PKB. Same też konstytuują swoją nowoczesną formę, gdyż wysoki odsetek osób korzysta w pracy, szkole i domu z technologii informatycznych, co jest zbieżne z wysokim poziomem wykształcenia społeczeństwa. W społeczeństwie informacyjnym znaczenie ma wysoki stopień akceptacji informacji jako dobra strategicznego i towaru, a także odpowiedni poziom kultury opanowania umiejętności związanych z obsługą urządzeń informatycznych²⁵.

Komunikowanie jako proces społeczny

Relacje między ludźmi są determinowane kontekstem komunikacyjnym między nadawcą a odbiorcą. Występuje zatem obustronna wymiana informacji, która pozwala na ustosunkowanie się do danej wypowiedzi bądź wyartykułować uczucia i opinie na różne tematy. Przyjmując tradycyjny, semiotyczny układ komunikacji można ustawić świadomego nadawcę, kanał i odbiorcę w jednej płaszczyźnie²⁶. Komunikowanie się ludzi oznacza też współdziałanie osób, z których pierwsza nadaje sygnał a druga go odbiera i interpretuje za pomocą powszechnie umówionych zasad i zwyczajów. Warto pamiętać, że niezależnie od cech komunikowania, tzn. czy jest ono świadome bądź nieświadome, przekaz następuje zawsze. Nie oznacza to jednak, że druga strona (odbiorca) przyjął i zrozumiał intencje nadawcy. W kontaktach towarzyskich między ludźmi mówimy jednak o porozumieniu, które wymaga od uczestników empatii (współodczuwania) i otwarcia się na emocje nadawców²⁷.

²⁴ *Europa a globalne społeczeństwo informacyjne. Zalecenia dla Komisji Europejskiej – „Raport Bangemanna”*.

²⁵ K. Krzysztofek, K. Szczepański, S. Marek, *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Katowice 2002, s. 170.

²⁶ Por. P. Guiraud, *Semiologia*, Warszawa 1974, s. 9.

²⁷ Por. B. Stanosz, A. Nowaczyk, *Logiczne podstawy języka*, Gdańsk 1976, passim.

Pojęcie „komunikowanie” pochodzi od łacińskiego czasownika: *comunico, communicare*²⁸ (uczynić wspólnym, połączyć; udzielić komuś wiadomości, naradzać się) i rzeczownika *communio* (wspólność, poczucie łączności). Termin *communication* (komunikowanie, komunikacja, komunikat), początkowo w brzmieniu łacińskim, a następnie wchłonięty przez języki nowożytne, pojawił się w XIV w. i oznaczał „wejście we wspólnotę, utrzymywanie z kimś stosunków”. Dopiero w XVI w. nadano mu kolejne znaczenie „transmisja, przekaz”, co wiązało się z rozwojem poczty i dróg. Takie rozumienie komunikacji nabrało szczególnego znaczenia w XIX i XX w. ze względu na pojawienie się środków komunikowania służących do przemieszczania ludzi i przedmiotów w przestrzeni, jak pociąg, samochód, samolot oraz przekazu informacji na odległość: telefon, radio, telewizja i Internet. Komunikowanie jest celowe i świadome, gdyż jego uczestnicy działają w ściśle określony sposób z wytyczonym efektem). Każdy bierze w nim udział (świadomie lub nieświadomie), a jego efekty trudno jest odwrócić²⁹.

Komunikowanie w języku polskim ma podwójne znaczenie. Przypisuje mu się zarówno pojęcia związane z porozumiewaniem się, jak i z transportem. W najbardziej ogólnym rozumieniu możemy je określić jako transmisję i przekazywanie informacji, nawet na poziomie najmniejszej komórki. W niektórych opracowaniach znaleźć można koncepcję „komunikacyjnego charakteru negocjacji”. Obejmuje ona każde w zasadzie zdarzenie społeczne i kontakt z drugą osobą pod warunkiem, że mają one kwestię sporną do rozstrzygnięcia (egzamin, randka, rozwód, rozmowa rekrutacyjna). Osoby te mają swoje cele i sposoby realizacji porozumienia. Najlepiej tę koncepcję odzwierciedla wieloletni konflikt w Irlandii Północnej, który ma charakter narodowościowy a nie religijny. Jest przy tym idealnym przykładem na popełniane błędy i dobre praktyki w negocjacjach między grupami i jednostkami, od których zależy pokój na „szmaragdowej wyspie”³⁰.

Mnogość sytuacji, w których można się komunikować (rozmowa z dziećmi, spotkanie z kierownikiem, dyskusja z przyjacielem³¹), ich trwanie oraz zakres powoduje, że coraz częściej ulega ono rozszerzeniu i zaczyna obejmować wszystkie sfery życia.

²⁸ B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999, s. 11.

²⁹ Por. M. M. Czarnawska, *Tajniki dialogu*, Warszawa 1997, passim.

³⁰ Por. *Eadem*, *Podstawy negocjacji i komunikacji*, Pułtusk 2003, s. 20.

³¹ Por. P. Casse, *Jak negocjować*, Poznań 1996, s. 21.

Definicja i cechy komunikowania

Komunikowanie jako transmisja informacji i emocji w różnych kontekstach teoretycznych jest definiowane jako reakcja organizmu na bodziec. Często oznacza odpowiedź za pomocą symboli werbalnych lub niewerbalnych. W perspektywie nauk humanistycznych szczególnie takich jak zarządzanie zasobami ludzkimi i polityka społeczna komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek lub instytucji a jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach i przy użyciu różnych środków³².

Cechy komunikowania

Komunikowanie przebiega w różnych kontekstach społecznych:

- interpersonalnym (między różnymi osobami),
- grupowym (między różnymi grupami społecznymi lub zawodowymi),
- masowym (między narodami),
- instytucjonalnym (wewnątrz instytucji i organów państwowych),
- publicznym (dotyczącym kwestii społecznych lub opinii publicznej),
- międzykulturowym (dotyczy różnic kulturowych – obawy wzbudzają w nas nieznanne i obce zachowania a komunikowanie wspomaga ich poznawanie i niweluje różnice).

Proces komunikowania jest złożony. Ma postać wieloelementową i wielofazową, może mieć charakter bezpośredni (werbalny) lub pośredni (niewerbalny). Przebiega w zbiorowości ludzkiej i ma różne formy:

- kreatywną (polega na tworzeniu nowych pojęć),
- symboliczną (posługuje się symbolami i znakami),
- interakcyjną (między jego uczestnikami wytwarzają się stosunki nadrzędności i podrzędności).

Elementy procesu komunikowania

Każdy proces komunikacji składa się kontekstu, uczestników, komunikatu, kanału, szumów i sprzężenia zwrotnego (*feedback*). Kontekst rozumiany jest jako warunki, w jakich odbywa się proces komunikowania i ma następujące formy:

- fizyczną – obejmującą otoczenie (temperaturę, światło, miejsce i czas),
- historyczną – uwzględniającą genezę niektórych procesów np. spory, konflikty międzynarodowe,
- psychologiczną – odnosi się do sytuacji w jakiej uczestnicy procesu postrzegają się nawzajem; formalność, bezpośredniość sytuacji,

³² Por. M. M. Czarnańska, op. cit., s. 111-112.

- kulturową – uwzględnia wierzenia, wartości, symbole i zachowania ludzi,
- społeczną – dotyczy różnych grup zawodowych i społecznych (każda grupa ma swoje charakterystyczne sposoby porozumiewania np. między pielęgniarkami a lekarzami)³³.

Uczestnicy w procesie komunikacji odgrywają role nadawców i odbiorców. W procesie sformalizowanym role te są z reguły jednoznacznie określone i niewymienialne, w przypadku zaś nieformalnego komunikowania jednoczesne i wymienne. Każda jednostka jako uczestnik procesu komunikowania, jest produktem swojego indywidualnego doświadczenia uczuć, idei, nastrojów, wykonywanych zajęć (zawodu), religii etc. Z tego powodu komunikat wysyłany i odebrany nie może mieć takiego samego znaczenia. Uczestników procesu komunikacji różni stosunek do innych, płeć i kultura. Jednostki komunikujące się mają zawsze określony stosunek do pozostałych członków procesu, co wpływa na percepcje komunikowanych myśli i uczuć. Kobiety i mężczyźni w komunikowaniu się posiadają zróżnicowane doświadczenie, mogą pochodzić z różnych kultur, co może stanowić barierę. Uczestnicy procesu komunikowania nie są w stanie przewidzieć wzajemnych reakcji, rodzi to obawę o efekt komunikacji (strach, dominację, agresję).

Komunikat (przekaz) zajmuje miejsce centralne w procesie komunikowania pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Jest kompleksową strukturą na którą składają się znaczenia, symbole, kodowanie i dekodowanie, forma i organizacja.

Znaczenia – czyste idee i uczucia, istniejące w ludzkich umysłach, przekładane są na znaczenia, które są dzielone z pozostałymi uczestnikami procesu a powodzenie procesu komunikowania zależy od operowania tymi samymi symbolami.

Symbole – są to słowa, dźwięki, działania, dzięki którym znaczenie jest oznajmiane innym jednostkom. Symbolem jest zarówno słowo, jak i gest, mimika, ton głosu, czyli sygnały niewerbalne.

Kodowanie i dekodowanie – proces transformowania idei i uczuć w symbole i ich organizacja nazywany jest kodowaniem przekazu. Proces odwrotny, tj. transformowanie zakodowanego przekazu w idee i uczucia, nosi nazwę dekodowania. Dzieje się to z reguły bezwiednie, bowiem każdy człowiek koduje i dekoduje tak często, jak często porozumiewa się z innymi. Oba procesy zawierają także niewerbalne sygnały, które w istotny sposób wpływają na kreowanie znaczeń między uczestnikami komunikowania. Kodowanie i dekodowanie znajduje się w samym centrum procesu komunikacyjnego.

Forma i organizacja związana jest z kompleksową strukturą komunikatu. Znaczenia wymagają nadania im odpowiedniej formy i zorganizowania. Forma przekazu jest szczególnie ważna w przypadku komunikowania publicznego, politycznego czy masowego³⁴.

³³ Zob. B. Dobek-Ostrowska, op. cit.

³⁴ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 16-17.

Przekaz w układzie kanał – szумы – sprzężenie zwrotne

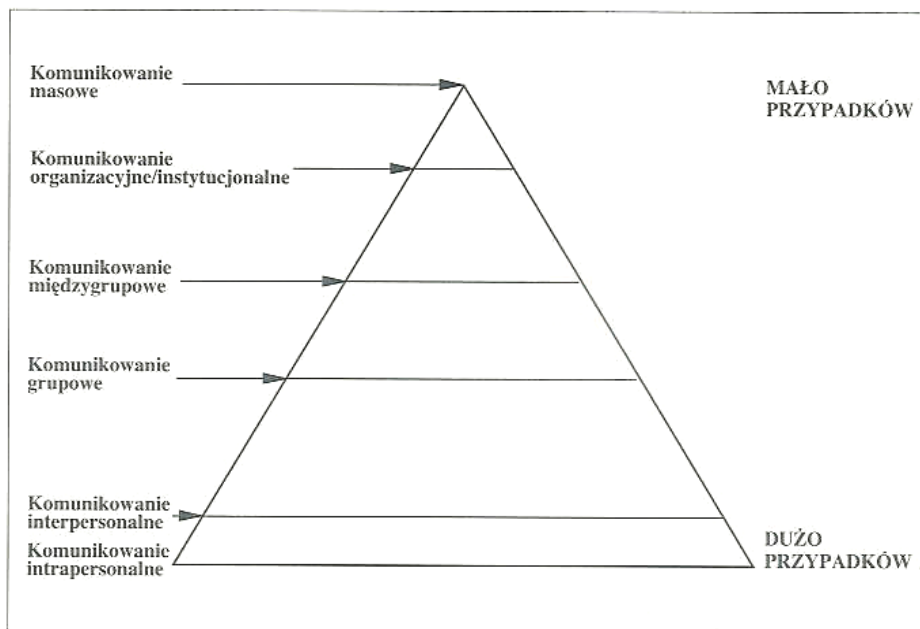
Kanał to droga przekazu i środki transportu, za pomocą, których przekaz pokonuje drogę od nadawcy do odbiorcy. W komunikowaniu bezpośrednim używa się wszystkich pięciu kanałów sensorycznych jak: słuch (symbole werbalne), wzrok (sygnały niewerbalne), a także dotyk, zapach i smak. W komunikowaniu pośrednim kanały te są zredukowane do wzroku i słuchu.

Szумы są pojęciem, które po raz pierwszy zostało wprowadzone do teorii komunikowania przez Shannona i Weavera jako źródło zakłóceń. Mogą one mieć charakter zewnętrzny, wewnętrzny i semantyczny. Każdy z nich może blokować proces komunikowania na etapie dekodowania. Szum zewnętrzny wiąże się z otoczeniem zewnętrznym procesu komunikowania, jak nieodpowiednia temperatura (upał lub chłód), hałas, uszkodzony odbiornik radiowy lub telewizyjny etc. Szum wewnętrzny to uczucia i predyspozycje psychiczne uczestników procesu komunikowania, jak up. ból głowy lub zęba, zmęczenie czy roztargnienie, ale także uczucie złości, nienawiści, stereotypy i uprzedzenia. Szum semantyczny jest konsekwencją zamierzonego lub niezamierzonego złego użycia przez nadawcę znaczenia, które blokuje jego precyzyjne odkodowanie przez odbiorcę.

Znaczenie słów w kodzie werbalnym zależy od doświadczenia każdego człowieka – ludzie mogą dekodować pojedyncze wyrazy lub zdania w bardzo różny sposób. Sprzężenie zwrotne to reakcja odbiorcy na komunikat po jego odkodowaniu. Mówi on nam, czy przekaz został usłyszany, zobaczony i zrozumiany. Powoduje, że proces komunikowania ma charakter transakcyjny. Występują różne typy sprzężenia zwrotnego. W przypadku komunikowania bezpośredniego jest to sprzężenie bezpośrednie – natychmiastowe, natomiast w komunikowaniu pośrednim występuje sprzężenie pośrednie – opóźnione³⁵.

³⁵ Por. K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999, ss. 18-20.

Ryc. 1 Poziomy procesu komunikowania³⁶



Źródło: Zob. B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999, s. 20; D. McQuail, *Mass Communication Theory*, London 1987, s. 6.

Komunikowanie interpersonalne

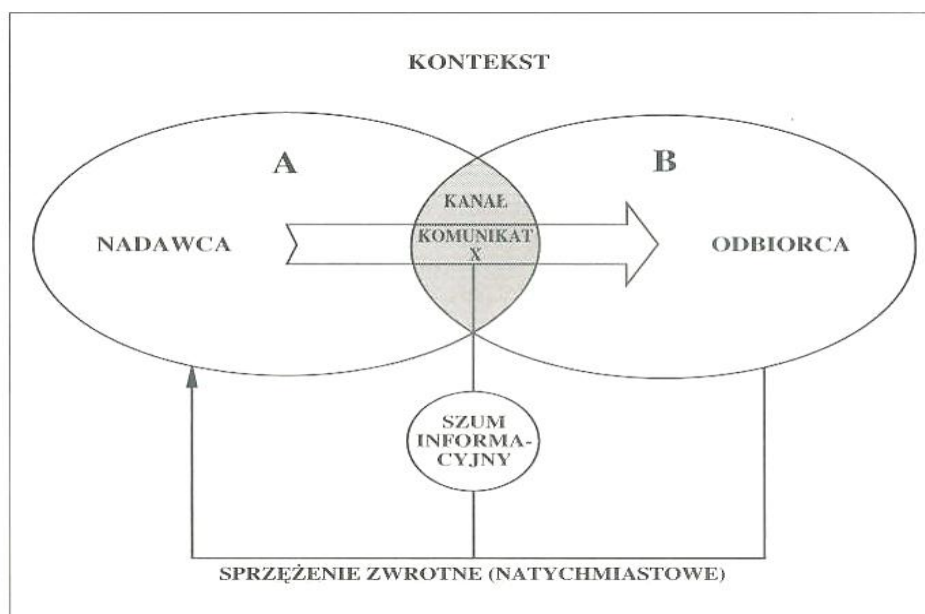
Jest to proces przekazywania i odbierania informacji między dwiema osobami lub pomiędzy małą grupą osób, wywołujących określone skutki i rodzaje sprzężeń zwrotnych. W przypadku komunikowania interpersonalnego niezbędna jest obecność uczestników procesu komunikowania „twarzą w twarz” (*face to face*), ale może ono się odbywać za pomocą telefon i Internetu. Jest to najprostszy i podstawowy proces komunikowania w społeczeństwie; w przypadku komunikowania *face to face* przestrzeń wspólna jest rzeczywista, w przypadku zapośredniczonego przez medium – wirtualna.

Komunikowanie interpersonalne jest komunikowaniem interaktywnym z natychmiastowym sprzężeniem zwrotnym i ma charakter dwustronny – kiedy uczestnicy procesu prowadzą dialog oraz wymieniają się rolami nadawcy i odbior-

³⁶ Por. P. Senge, *Piąta dyscyplina – teoria i praktyka organizacji uczących się*, Dom Wydawniczy ABC 2000; J. Mikułowski-Pomorski, *Jak narody porozumiewają się ze sobą w komunikacji międzykulturowej i komunikowaniu medialnym*, Kraków 2006, passim.

cy. Nawet jeśli przyjmuje formę monologu nie jest komunikowaniem jednostronnym.

Ryc. 2 Komunikowanie interpersonalne – schemat³⁷



Źródło: Zob. Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999, s. 20.

Komunikowania interpersonalne odbywa się na trzech poziomach:

- poziom fatyczny sprowadza się do swobodnej rozmowy prowadzonej z reguły na nieistotne tematy przez osoby słabo się znające,
- poziom instrumentalny cechuje zainteresowanie uczestników procesem osiągnięciem porozumienia w określonej sprawie, nawet wówczas, kiedy ich poglądy znacznie się różnią; intencją jednej ze stron bądź obu jest modyfikacja zachowań lub postaw interlokutora,
- poziom afektywny wymaga od uczestników procesy komunikowania głębszej znajomości, a nawet zażyłości stosunków, ma ono miejsce wtedy, gdy strony

³⁷ Zob. inne schematy komunikowania w: J. Stankiewicz, *Komunikowanie się w organizacji*, Wrocław 1999, s. 44-63; M. DeFleur i E. Dennis, *Understanding Mass Communication*, Princeton 1996, s. 9.

komunikujące się uzewnętrzniają swoje emocje, postawy, wartości i są głęboko zaangażowane w proces komunikowania^{38, 39}.

W komunikowaniu interpersonalnym występuje **sieć kanałów komunikacyjnych**, które dzielą się na:

- kanały nieformalne pojawiają się w przypadku, kiedy uczestnicy procesu są na pozycja równorzędnych, ich komunikowanie ma charakter symetryczny,
- kanały formalne są typowe dla wszelkich struktur formalnych i instytucjonalnych, w których uczestnikom komunikowania przypisane są określone role, np. szefa, podwładnego; komunikowanie takie jest asymetryczne,
- kanały te są determinowane również przez kontekst komunikacyjny.

Komunikowanie masowe

Komunikowanie masowe to proces emisji komunikatów od nadawcy medialnego do odbiorców masowych. Zasadniczą cechą wyróżniającą ten sposób komunikowania jest występowanie między nadawcą a odbiorcą, pośrednika – medium masowego. Komunikowanie masowe ma charakter impersonalny to znaczy, że między nadawcą a odbiorcą nie ma żadnego kontaktu, a przestrzeń wspólna jest wirtualna. Odbiorca jest dla nadawcy anonimowy. W procesie komunikowania masowego biorą udział tylko słuch i wzrok. Ze względu na brak bezpośrednich kontaktów między uczestnikami procesu komunikowania sprzężenie zwrotne jest opóźnione. Odbiorca nie ma żadnej możliwości, aby wpłynąć na zmianę przekazu masowego i zasygnalizować nadawcy stosunek do niego w chwili trwania przekazu.

Ten sposób komunikowania cechuje występowanie *gate-keepera* (selekcjonera), który oznacza osobę lub grupę osób, zarządzającą dystrybucją informacji w kanałach komunikacyjnych. Jest to indywidualny nadawca, albo znacznie częściej formalnie zorganizowany zespół ludzi, wprowadzający i transferujący informacje od nadawcy (pierwotnego) do odbiorcy. Funkcję selekcjonerów mogą pełnić reżyserzy, producenci filmowi, cenzorzy sieci telewizyjnej, dyrektorzy programów, redaktorzy i wielu innych pracowników mediów. Nadawcą w procesie komunikowania masowego jest sformalizowana grupa ludzi (nadawca profesjonalny) posługująca się językiem symboli i retoryką. Odbiorcą jest natomiast szeroka rzesza anonimowych ludzi. Składają się na nią czytelnicy prasy, radiowi słuchacze, widzowie telewizyjni, a także użytkownicy i konsumenci nowych mediów. Pośrednikiem w komunikowaniu masowym są media (środki komunikowania i przekazu), które definiuje się jako urządzenia techniczne niezbędne do przekazywania infor-

³⁸ K. Balawejder, *Komunikacja, konflikty negocjacje w organizacji*, Katowice 1998, s. 19.

³⁹ Zob. R. Ballard, *Jak żyć z ludźmi*, Warszawa 1997, s. 26-27; K. Łęcki, A. Szóstak, op. cit., s. 49.

macji i pozwalające na reprodukcję pisma (media drukowane), głosu (media audialne – radio), obrazu (media wizualne – malarstwo, fotografia, film, telewizja, wideo, media cyfrowe, Internet, rzeczywistość wirtualna)⁴⁰.

Komunikowanie werbalne

Opiera się na języku, który służy do określania, wyznaczania i definiowania myśli, uczuć, przedmiotów, doświadczeń, oceny i wartościowania, prezentacji i dyskusji nad wynikami własnych, życiowych doświadczeń, mówieniu o przeszłości, teraźniejszości i przeszłości, aby mówić o samym języku, o jego składni i strukturze. Informacje przekazywane w mowie mogą być prawdziwe bądź fałszywe. Pierwsze wzbogacają naszą wiedzę o rzeczywistości a drugie odrzucamy jako nieprzydatne. Komunikowanie werbalne w przedmiocie budowy zdań opiera się na dwóch prawach logiki. Tzn. dwa zdania, z których jedno jest zaprzeczeniem drugiego nie mogą być na raz prawdziwe i zarazem fałszywe. Z tych praw wynika, że jedno ze zdań jest prawdziwe a drugie fałszywe⁴¹. Z językiem wiąże się też nierozrwalnie proces denotacji i konotacji znaków werbalnych:

- denotacja to bezpośrednie znaczenie, które pozwala zidentyfikować poszczególne słowa; jest to standardowe znaczenie słownikowe, które może być jednak definiowane w zależności od kontekstu,
- konotacja ujawnia obszar emocji, uczuć i wartości związanych z poszczególnymi słowami, konotacja odbywa większą rolę w komunikowaniu interpersonalnym niż masowym⁴².

Forma ustna i piśmienna

Wyróżniamy dwie formy komunikowania werbalnego: ustną i piśmienną. Forma ustna daje komunikującym znacznie większe możliwości ekspresji uczuć, gdyż zostaje wzmocniony przez niewerbalne środki przekazu. Komunikowanie ustne stwarza dogodniejsze warunki do nawiązania kontaktów na poziomie fatycznym, instrumentalnym i afektywnym. Stosowane w bezpośrednim sposobie komunikowania pozwala na ukierunkowanie, sugerowanie i natychmiastową reakcję ze uczestniczących stron (sprzężenie zwrotne).

Jednak forma ustna komunikowania werbalnego stwarza pewne bariery:

⁴⁰ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 22-24.

⁴¹ M. M. Czarnawska, op. cit., s. 130-131.

⁴² B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 25.

- polaryzację, czyli tendencję do wyrażania skrajnych opinii,
- etykietowanie, czyli widzenie problemów przez ich nazywanie, a nie analizowanie,
- mieszanie faktów i wniosków,
- przesadną pewność siebie, a więc przypisywanie sobie cech eksperta,
- statyczną ocenę, czyli brak umiejętności weryfikacji opinii dotyczących zmieniających się elementów rzeczywistości,
- klasyfikowanie i generalizowanie, czyli przypisywanie ludziom i zdarzeniom tych samych cech.

Forma piśmienna znacznie częściej ma charakter formalny niż nieformalny. Stosowana jest na wszystkich poziomach porozumiewania. W komunikowaniu interpersonalnym na charakter listu klasycznego, e-mailowego lub faksu. W komunikowaniu instytucjonalnym, politycznym i publicznym na poziomie masowym odbywa się za pomocą mediów drukowanych i Internetu. Zaletą komunikowania piśmiennego jest jego trwałość i możliwość przygotowania, a wadą jego formalny charakter pozbawiony natychmiastowego i bezpośredniego sprzężenia zwrotnego⁴³.

Komunikowanie niewerbalne

Komunikowanie interpersonalne jest kształtowane w 35% przez język, natomiast pozostałą część zabierają sygnały niewerbalne. Komunikowanie takie jest wzmocnieniem i uzupełnieniem bezpośredniego (ustnego) komunikowania werbalnego, z którym jest nierozdzielnie związane (jego występowanie warunkowane jest przez odbieranie bodźców wzrokowych). Ta forma komunikowania nie towarzyszy piśmiennemu komunikowaniu werbalnemu i jest trudna w komunikowaniu zapośredniczonym poprzez medium⁴⁴.

Komunikowanie niewerbalne tworzy następujące grupy sygnałów:

- kinezytyka, mowa ciała, mimika twarzy, gestykulacja, ruchy ciała, spojrzenie, przyjmowane pozy,
- parajęzyk, cechy wokalne głosu: ton, barwa, napięcie, wysokość, głośność i modulacja⁴⁵,
- interferencje wokalne, czyli wzajemne oddziaływanie na siebie cech głosu,
- autoprezentacja, wygląd fizyczny, budowa ciała, ubranie, fryzura, makijaż, biżuteria, tatuaże,

⁴³ Por. J. Stewart, C. Logan, *Komunikowanie się werbalne*, [w:] J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, Warszawa 2000, s. 80-82.

⁴⁴ Por. M. M. Czarnawska, op. cit., s. 113-121.

⁴⁵ Por. Kaczmarek B., Markiewicz K. (red.), *Komunikowanie się we współczesnym świecie*, Lublin 2003, s. 14-20.

- dotyk, który świadczy o stosunku emocjonalnym i zależy od kontekstu kulturowego i społecznego,
- proksemika, czyli zastosowanie w procesach komunikowania odpowiedniego dystansu,
- chronemika wykorzystuje czas jako środek komunikacji, punktualność, czas trwania jakiegoś zdarzenia,
- elementy otoczenia: temperatura, oświetlenie, kolor⁴⁶.

Funkcje komunikowania niewerbalnego

- funkcja zastępowania – „emblematy” – charakterystyczne sygnały niewerbalne jak ruch ręką, głową, gest, znak, które mogą występować w miejsce słów i zdań,
- funkcja uzupełniania – „ilustratory” – sygnały niewerbalne, które precyzują komunikat werbalny,
- funkcja ekspozycji – „pozy” – sygnały niewerbalne pozwalające na ukazanie uczuć i emocji w znacznie większej sile niż one są w rzeczywistości,
- funkcja regulacyjna – „regulatory” – sygnały użyte do płynności procesu komunikowania: kontakt wzrokowy, ruch głowy lub ciała, podniesienie brwi,
- funkcja moderująca – „adaptery” – sygnały niewerbalne, które służą do łagodzenia napięć i stresu wywołanego przez proces komunikowania: drapanie się po głowie, ściskanie ręki.

W zakresie komunikacji niewerbalnej warto zwrócić uwagę na mowę ciała. Terminu tego, pochodzącego z zakresu dyscypliny naukowej psychologii społecznej powszechnie i błędnie używa się zamiennie z komunikacją niewerbalną, która jest jednak szerszym pojęciem. Mowa ciała obejmuje gesty i ruchy ciała, mimikę, postawę ciała, ruchy oczu, sposób używania przestrzeni (czasem włącza się do tego katalogu głos, sposób używania i wypowiedzania słów, ubiór, typ pojazdu, którym się jeździ, etc.)⁴⁷. W ograniczonej formie postawy ciała prezentują rysunki od 3-13.

⁴⁶ Por. przykłady grup sygnałów w relacji nauczyciel i uczeń w: W. Garstka, *Komunikacja niewerbalna a terapeutyczna rola nauczyciela*, *Życie Szkoły* 1999, nr 7; R. Więckowski, *Pedagogiczne i terapeutyczne walory komunikacji werbalnej i niewerbalnej nauczycieli w procesie edukacyjnym*, *Życie Szkoły* 1999, nr 4.

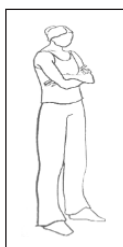
⁴⁷ Zob. A. Collins, *Mowa ciała*, Warszawa 2002; A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Kielce 2005, passim.



Jest to naturalna postawa człowieka, określana jako otwarta. Charakteryzują ją wyprostowany kręgosłup, głowa zwrócona przed siebie i ręce opuszczone wzdłuż ciała. Daje wrażenie odprężenia, jest pozbawiona trwogi i zagrożenia⁴⁸.



Jest to zamknięta postawa człowieka. Charakteryzują ją ręce zamykające wnętrze ciała. Opuszczona głowa broni dostępu do szyi⁴⁹.



W tej postawie ciała plecy są prawie wyprostowane a nogi w lekkim rozkroku. Ręce są splecione ale osoba uwidacznia dłonie i palce. Postawa ta jest zamknięta, choć jej powodem może być chęć odcięcia się od interlokutora a nie słabość⁵⁰.



Jest to zamknięta postawa człowieka. Charakteryzują ją ręce zamykające wnętrze ciała. Opuszczona głowa broni dostępu do szyi⁵¹.



Jest postawa wykazująca chęć dominowania. Charakteryzuje ją lekkie odchylenie pleców do tyłu, podniesienie głowy, rozstawienie nóg, oparcie dłoni (zwróconych na zewnątrz) na biodrach. Charakteryzuje to gotowość do konfrontacji⁵².

⁴⁸ M. M. Czarnawska, op. cit., s. 122.

⁴⁹ Ibidem.

⁵⁰ M. M. Czarnawska, op. cit., s. 122.

⁵¹ Ibidem.

⁵² M. M. Czarnawska, op. cit., s. 123.



Jest to postawa dominacji. Charakteryzują ją rozstawione nogi, odsłonięta przednia część ciała, podniesiona w górę głowa i splecione ręce z tyłu⁵³.



Jest to postawa agresywna. Charakterystyczne są ręce schowane w kieszeniach, rozstawione nogi, uniesiona głowa⁵⁴.



Jest to postawa dominująca. Charakterystyczne jest gestykulowanie znamionujące przewagę i odwrócenie dłoni zewnętrzną stroną w kierunku interlokutora⁵⁵.



Jest to typowa postawa dominująca. Jej najsilniejszy wyraz w pozycji siedzącej daje noga założona w charakterystyczny sposób oparta kostką powyżej kolana. Pozycja porozumienia nie może być w tym wypadku łatwo osiągnięta. Warto przyjąć podobną postawę i dopiero wtedy rozpocząć dyskusję⁵⁶.



Jest to pozycja zamknięta. Świadczą o tym pochylenie głowy, garbienie pleców i splecenie nóg. Złożone dłonie w garść świadczą o powstrzymaniu wyrażenia własnej opinii⁵⁷.

⁵³ M. M. Czarnawska, op. cit., s. 123.

⁵⁴ Ibidem.

⁵⁵ Ibidem, s. 124.

⁵⁶ M. M. Czarnawska, op. cit., s. 125.

⁵⁷ Ibidem, s. 126.



Pozycja siedząca z charakterystyczną wieżyczką skierowaną do dołu oznacza poddawanie ocenie interlokutora. Podobna pozycja ale z wieżyczką skierowaną do góry wzmacnia wewnętrzną dominację i ocenę⁵⁸.

Tab. 1. Komunikowanie werbalne i niewerbalne – cechy i różnice

Lp.	Komunikowanie niewerbalne	Komunikowanie werbalne
1.	dwuznaczne, sygnały w tej formie wysyłane są świadomie jak i nieświadomie,	jednoznaczne,
2.	ma charakter ciągły,	często ma charakter <i>ad hoc</i> ,
3.	sygnały niewerbalne są trwałe,	sygnały werbalne są nietrwałe,
4.	angażuje wszystkie zmysły i ma charakter wielokanałowy,	ogranicza się do wzroku i słuchu,
5.	jest procesem słabo ustrukturyzowanym,	jest procesem ustrukturyzowanym,
6.	nie opiera się na znakach językowych,	opiera się na znakach językowych,
7.	uzewnętrznia stany emocjonalne,	ukrywa stany emocjonalne,
8.	jest spontaniczne, a stosowane w nim sygnały są naturalnie nabyte,	jest procesem wykorzystującym wyuczoną mowę, pisanie i czytanie,
9.	jest determinowane kulturowo,	jest determinowane znajomością języka,
10.	forma i treść są ze sobą powiązane i wzajemnie się warunkują.	forma i treść nie są ze sobą powiązane.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999, B. Dobek-Ostrowska, *Teoria komunikowania publicznego i politycznego*, Wrocław 2001, Z. Nęcki, *Komunikowanie interpersonalne*, Wrocław 1992, *passim*.

Komunikowanie polityczne

Komunikowanie polityczne, jako dyscyplina naukowa, wykształciła się w badaniach światowych w połowie XX w. Główne zręby teoretyczne oparte zostały na przedwojennym dorobku studiów nad mediami i komunikowaniem masowym. Dotąd nie wypracowano jednolitej koncepcji tego rodzaju komunikowania,

⁵⁸ M. M. Czarnańska, *op. cit.*, s. 127.

choć definiowanie zjawisk, pojmowanie przedmiotu badań, problematykę studiów, strategię badawczą, metodologię i określenie techniki badań przypisuje się politologom⁵⁹. Nie bez znaczenia pozostaje dorobek teoretyczny komunikowania masowego (zastosowanie znajdują teorie funkcjonalne, informacji, modelu dyfuzji i innowacji oraz teorie krytyczne szkoły frankfurckiej, Habermasowskiej⁶⁰, hegemoniczne i imperializmu kulturowego. B. Dobek-Ostrowska wskazuje, że szczególnym zainteresowaniem na gruncie teorii cieszy się hipoteza spirali milczenia E. Noell-Neumann i teoria porządku dziennego M. McCombsa i D. Shawa⁶¹. Najnowsze nurty teorii o komunikowaniu politycznym często odnoszą się do koncepcji życia społecznego E. Goffmana⁶².

W studiach nad komunikowaniem politycznym możemy wyróżnić kilka wiodących tematów badawczych (aktorzy polityczni, proces polityczny, działanie polityczne, media masowe w procesach politycznych, zawartość mediów masowych dotycząca polityki, publiczność – wyborcy). W USA komunikowanie polityczne odnosi się do języka polityki⁶³. Jest on traktowany w tej kulturze jako przedmiot manipulacji partii politycznych, grup zawodowo związanych ze sceną polityczną oraz nadawców medialnych zajmujących się polityką. W tym kontekście zainteresowania współczesnych akademików odnoszą się do perswazyjnego charakteru komunikatów politycznych z uwzględnieniem instrumentalnego traktowania języka jako usługowego w procesie zdobywania i utrzymania władzy⁶⁴. Język w tym układzie zyskał synonimy mowy publicznej, języka perswazji publicznej, dyskursu publicznego lub ideologicznego⁶⁵.

Uwagi końcowe

Główne zmiany w komunikowaniu zaszły w momencie przyjęcia naukowej koncepcji społeczeństwa informacyjnego opierającej się na tezie, że funkcjonowanie zbiorowości w wymiarze społecznym, ekonomicznym i politycznym determinowane jest wielostronną wymianą komunikatów i prezentacją poglądów, które umożliwiają budowanie relacji z innymi obywatelami.

⁵⁹ B. Dobek-Ostrowska, *Rozwój studiów nad komunikowaniem politycznym w Polsce na tle badań światowych – główne obszary badawcze i perspektywy rozwojowe*, Global Media Journal-Polish Edition, No. 1, Spring 2006 s. 1.

⁶⁰ Zob. www.habermasforum.dk; Jürgen Habermas, *Wierzyć i wiedzieć*, Znak, nr 568:2002, passim.

⁶¹ J. S. J. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, Belmont 1983, s. 282-283.

⁶² E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 1981, passim.

⁶³ J. Fras, *Język polityki*, [w:] S. Gajda (red.), *Najnowsze dzieje języków słowiańskich, Język polski*, Opole 2001, s. 318-344.

⁶⁴ W. Pisarek, *O nowomowie inaczej*, [w:] *Język Polski*, R. LXXIII, z. 1-2, 1993.

⁶⁵ Zob. B. Dobek-Ostrowska, *Teoria komunikowania publicznego i politycznego*, Wrocław 2001, passim.

Znaczącą zmianą w komunikowaniu stał się dostęp do nośników powszechnego komunikowania, w którym zawarto nieograniczone zasoby wiedzy (Internet). W dłuższej perspektywie czasowej zdobyta w tych nośnikach wiedza może przekształcić się w publiczny dyskurs i determinować reformy społeczne. Jednak pomimo nowej jakości przekazu wciąż istotę procesu komunikowania opisuje tradycyjny schemat Shannona i Weavera zgodnie, z którymi mózg nadawcy stanowi źródło przekazu. Nie zawsze organ ten jest w stanie dokonać właściwej selekcji ogromu internetowego przekazu. Zatem warunkiem niezbędnym do wspólnego i społecznego zrozumienia własnych intencji jest kodowanie za pomocą zrozumiałych sygnałów. Znaczącą rolę w tym procesie musi zacząć odgrywać język i jego konteksty (lingwistyczny, instrumentalny, interpersonalny i kulturowy). Do zrozumienia ich przydatne mogą być kategorie pragmalingwistycznego i lingwistycznego sposobu komunikowania. W pierwszej kategorii, punktem odniesienia jest użytkowe pojmowanie języka, w drugiej niezbędne jest poznanie teorii, w tym genezy, budowy i funkcji językowych. Tak ujęte zasady i kategorie pomogą w filtrowaniu nadmiaru informacji i wiedzy zawartej w sieciowym porozumiewaniu się.

W konstatacjach warto przyjąć, że komunikowanie społeczne ma charakter interdyscyplinarny a jego kategorie naukowe uwzględniane są w wielu dziedzinach nauki. Implikuje to stan, w którym komunikowanie uwzględnia wiele zasad (np. postaw wyrażających stan emocjonalny), których znajomość może przykładowo służyć wywieraniu wpływu na postępowanie innych ludzi.

Współczesne komunikowanie dotyczy idei społeczeństwa informacyjnego, w którym dokonała się w krótkim czasie rewolucja przekazywania informacji bez względu na odległość, czas i obszerność. Spowodowało to także zmiany w infrastrukturze i funkcjonowaniu współczesnych obywateli, którzy wzięli udział w budowaniu informatycznego sektora gospodarki wytwarzającego wiedzę. Warto pamiętać, że komunikowanie to proces społeczny i ma charakter niewerbalny, wtedy jest wzmocnieniem i uzupełnieniem bezpośredniego (ustnego) komunikowania werbalnego. Warto tu zwrócić uwagę na mowę ciała (gesty, mimikę i ruchy oczu).

W konstatacjach artykułu warto dodać, że komunikowanie ma też charakter polityczny, gdyż politologowie wpisali w nie definiowanie zjawisk, pojmowanie przedmiotu badań i metody badawcze. Dodali też nowe analizy dotyczące mediów masowych i zachowań wyborców determinowanych wypowiedziami polityków. Komunikowanie o charakterze politycznym w najnowszych opracowaniach wpisuje się w funkcjonowanie administracji publicznej, której realizatorzy korzystają z wypracowanych technik już na etapie projektowania porozumień władz lokalnych i obywateli oraz definiowaniu ich problemów i potrzeb. Szczególnym rodzajem komunikowania o potrzebie wytworzenia najwyższej skuteczności jest porozumiewanie się liderów lokalnych, którzy mogą decydować o kształtowaniu opinii w swo-

im środowisku i w dłuższej perspektywie budować kapitał polityczny konkretnych partii. W tym ujęciu na pierwszym planie znajduje się potrzeba stworzenia warunków i podjęcia działań, które zainteresują media.

THEORETICAL CONDITIONINGS AND APPLICATION OF THE COMMUNICATION IN THE INFORMATION SOCIETY

Key words: Society of knowledge, social communication, political communication, persuasion, social policy

Summary

The article includes issues of social communication. The research problem is: what are the aspects of communication in the information society? The theoretical goal of the article is to indicate the current analyzes of verbal, non-verbal, social and political communication. The practical-implementation goal is to offer in this respect best practices. The author uses a method of monograph and presented analyzes outline of the theory of communication, including the functions of communication types and characteristics of the information society.