

WY 1 – KOMUNIKOWANIE JAKO PROCES – PODSTAWOWE POJĘCIA część 1.

Literatura: *Bogusława Dobek-Ostrowska, Podstawy komunikowania społecznego, wstęp i rozdz. I.*

Wstęp

Komunikowanie się to proces towarzyszący ludziom od początku ich istnienia.

- ***Czy komunikowanie jest typowe tylko dla gatunku ludzkiego?***

- ***Co to znaczy, że komunikowanie ma charakter społeczny?***
 - jego uczestnikami zawsze są członkowie społeczeństwa,
 - dzięki komunikowaniu się społeczeństwo może funkcjonować, trwać i dokonywać transmisji dziedzictwa kulturowego z pokolenia na pokolenie.

- ***Jakie są poziomy komunikowania społecznego?***
 - interpersonalne,
 - grupowe i międzygrupowe,
 - instytucjonalne,
 - publiczne,
 - masowe.

➤ ***Od kiedy zaczęto naukowo badać proces komunikowania?***

Lata 30/40 XX wieku.

➤ ***Jak nazywa się najogólniej nauka o komunikowaniu?***

Komunikologia

➤ ***Jaka była historia badań nad komunikowaniem w Polsce?***

W okresie PRL praktycznie interesowano się jedynie komunikacją interpersonalną (na studiach psychologicznych) oraz komunikacją masową (na studiach dziennikarskich).

Rozwój badań nad komunikacją zaczął się po zmianach ustrojowych w 1989 r.

➤ ***Dlaczego nie prowadzono tak intensywnych badań nad komunikacją jak w krajach zachodnich?***

- zbyt duża wiedza ludzi na temat komunikowania zagrażałaby skuteczności komunistycznej propagandy,
- uciekano od wzorów kapitalistycznych.

ETYMOLOGIA POJĘCIA „KOMUNIKOWANIE”

- "komunikowanie" pochodzi od łacińskiego czasownika *communico, communicare* (uczynić wspólnym, połączyć; udzielić komuś wiadomości, naradzać się) i rzeczownika *communio* (wspólność, poczucie łączności),
- w językach nowożytnych zaistniał od XIV w. i znaczył "wejście we wspólnotę, utrzymywanie z kimś stosunków",
- do XVI w. ustaliło się też jego znaczenie jako "komunia, uczestnictwo, dzielenie się",
- dopiero w XVI w. zaczęło znaczyć „transmisja, przekaz” (rozwój poczty i transportu drogowego),
- w XIX i XX wieku, za sprawą rozwoju technicznych środków komunikowania się pojęcie to utrwaliło się w takim właśnie rozumieniu. Kojarzono je z:
 - przemieszczaniem ludzi i przedmiotów w przestrzeni, jak pociąg, a następnie samochód i samolot;
 - przekazem informacji na odległość, jak telegraf, telefon, radio, telewizja i nowe media.
- To dwoiste rozumienie Komunikowania istnieje również dziś (transport i porozumiewanie się).
- Komunikowanie może być odnoszone do bardzo różnych kontekstów – wszędzie tam, gdzie zachodzi jakakolwiek transmisja (np. bodźców fizycznych, chemicznych, biologicznych).

DEFINICJE KOMUNIKOWANIA (wybrane)

Definicji tego pojęcia jest bardzo wiele, gdyż **akcentują one różne aspekty i cechy tego procesu.**

Charles Cooley - *komunikowanie jako swego rodzaju mechanizm, dzięki któremu stosunki międzyludzkie istnieją i rozwijają się, a wytworzone przez umysł ludzki symbole są przekazywane w przestrzeni i zachowywane w czasie. Dostrzegł też, iż obejmuje ono także wyraz twarzy, postawy, gest, tonację głosu, słowa, pismo, druk etc.*

John Dewey - społeczeństwo istnieje nie tylko dzięki przekazywaniu informacji i komunikowaniu się, ale że wręcz jego istnienie polega na procesach przekazu i komunikowania.

Wilbur Schramm - nazwał komunikowanie narzędziem, które pozwala społeczeństwu egzystować i ze względu na swój charakter, wyróżnia ludzi od innych istot żywych.

Melvin Defleur - komunikowanie to akt, który jest środkiem, przez który są wyrażane normy grupowe, sprawowana kontrola społeczna, przydzielane role, osiągnięta koordynacja wysiłków.

Rudolph Verderber - komunikowanie jest transakcyjnym procesem kreowania znaczenia przez jego uczestników, zarówno na poziomie interpersonalnym, jak i publicznym.

Garth Jowett i Victoria O'Donnell – mówią o komunikowaniu jako o sytuacji, w której jednostka A mówi do jednostki B o X.

Inne definicje komunikowania głoszą, że jest ono:

- reakcją organizmu na bodziec;
- transmisją informacji, idei, emocji;
- wywołaniem odpowiedzi za pomocą symboli werbalnych;
- tworzeniem wspólnych pojęć, opinii, wierzeń.

Definicja ostateczna (dość ogólna):

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki.

CECHY KOMUNIKOWANIA SIĘ

- Komunikowanie jest specyficznym **procesem społecznym**, ponieważ odnosi się przynajmniej do dwóch jednostek i przebiega zawsze w środowisku społecznym.
- Komunikowanie zachodzi w określonym **kontekście społecznym**, determinowanym przez liczbę i charakter uczestników procesu. Może to być kontekst interpersonalny, grupowy, instytucjonalny, publiczny, masowy lub międzykulturowy.
- Jest to proces **kreatywny**, polegający na budowaniu nowych pojęć i przyswajaniu wiedzy o otaczającym świecie.
- Komunikowanie ma charakter **dynamiczny**, bo polega na przyjmowaniu, rozumieniu i interpretowaniu informacji.
- Jest to proces **ciągły**, bowiem trwa od chwili narodzenia człowieka aż do jego śmierci.
- Komunikowanie jest procesem **symbolicznym**, bo posługuje się symbolami i znakami. Aby mogło dojść do porozumienia się uczestników niezbędna jest wspólnota semiotyczna, czyli operowanie tymi samymi znakami i symbolami.
- Jest to proces **interakcyjny**, tzn., że między jego uczestnikami wytwarzają się określone stosunki, które mogą mieć charakter partnerski (komunikowanie symetryczne) lub opierać się na stosunku dominacji i podporządkowania (komunikowanie niesymetryczne lub komplementarne).
- Komunikowanie jest zasadniczo **celowe i świadome**, ponieważ działaniem każdego uczestnika procesu kierują określone motywy.

- Komunikowanie jest **nieuchronne** - "nikt nie może się nie komunikować", oznacza to, że ludzie zawsze i wszędzie będą się ze sobą porozumiewać bez względu na ich uświadamiane bądź nieuświadamiane zamiary.
- Komunikowanie jest procesem **złożonym**, czyli wieloelementowym i wielofazowym, może mieć charakter dwustronny lub jednostronny, werbalny lub niewerbalny, bezpośredni, medialny lub pośredni.
- W przeciwieństwie do pewnych procesów fizycznych czy chemicznych, komunikowanie jest **nieodwracalne**, nie da się go cofnąć, powtórzyć czy zmienić przebiegu.

ELEMENTY PROCESU KOMUNIKOWANIA

Do stałych elementów procesu komunikowania zalicza się: **kontekst, uczestników, przekaz**, czyli komunikat, **kanał, szumy i sprzężenie zwrotne**.

Kontekst - warunki (okoliczności), w jakich odbywa się proces komunikowania. W kontekście należy uwzględnić różne jego aspekty:

Aspekt fizyczny – tworzą elementy otoczenia materialnego i przyrodniczego (ale też ludzkiego). Zaliczyć do nich należy np. temperaturę, światło (oświetlenie), miejsce i czas procesu komunikacji, czyli najogólniej – zewnętrzna atmosfera.

Aspekt historyczny – ma znaczenie wtedy, gdy uczestnicy komunikacji posiadają odmienne doświadczenia z przeszłości (inaczej ją oceniają) lub odwołują się do odmiennych, zaistniałych w przeszłości zdarzeń.

Aspekt psychologiczny – oznacza sposób, w jaki uczestnicy procesu postrzegają się nawzajem, np. życzliwie lub nie, formalnie lub towarzysko (mogą wystąpić różnice między uczestnikami w tej kwestii).

Aspekt kulturowy – to m.in. system wiedzy, która jest udziałem relatywnie szerokiej grupy ludzi, wierzenia, wartości, symbole i zachowania funkcjonujące w danej kulturze (chyba najistotniejszy aspekt dla komunikowania, głównie masowego).

Uczestnicy, czyli nadawcy i odbiorcy komunikatów. W procesach sformalizowanych role te z reguły są jednoznacznie określone i niewymienialne (np. przełożony – podwładny) W sytuacjach nieformalnych role te są jednoczesne i wymienne.

Uczestnik procesu komunikowania jest jednostką ukształtowaną przez własne indywidualne doświadczenia, uczucia, idee, nastroje, pracę zawodową, religię itp. Z tego powodu każdy komunikat wysyłany i odebrany nie ma takiego samego znaczenia. Według R. Verderbera uczestników komunikacji różni trzy podstawowe elementy:

- stosunek do innych (osobisty np. przyjazny lub wrogi, albo wynikający z barier technicznych – np. w bezpośredniej obecności i w komunikacji masowej),
- płeć i
- kultura.

Różnice te mogą być źródłem barier w komunikowaniu się, co skutkuje np.:

- obawą przed niemożnością porozumienia,
- agresywnym forsowaniem swoich racji albo
- uległością wobec racji drugiej strony.

Komunikat najważniejszy (najistotniejszy) w procesie komunikowania element. Komunikat, nazywany także **przekazem** komunikacyjnym, jest kompleksową strukturą, na którą składają się znaczenia, symbole, kodowanie i dekodowanie, forma i organizacja.

Znaczenia – to konstrukty umysłowe będące emanacją czystych idei i uczuć jednostki. Znaczenia są sposobem rozumienia tych wewnętrznych stanów, które chcemy komuś innemu zakomunikować.

Symbole - to słowa, dźwięki, działania, zachowania, 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 oraz proces odwrotny, tj. „odczytywanie” 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

Forma i organizacja - znaczenia wymagają nadania im odpowiedniej formy i zorganizowania. Forma przekazu jest szczególnie ważna w przypadku komunikowania publicznego, politycznego czy masowego.

Kanał - droga (środowisko) przekazu i środki transportu, za pomocą których przekaz pokonuje drogę od nadawcy do odbiorcy.

5 kanałów sensorycznych:

- słuch (symbole werbalne),
- wzrok (sygnały niewerbalne),
- dotyk (bodźce kinestetyczne),
- zapach,
- smak.

W komunikowaniu pośrednim kanały te są ograniczone do wzroku i słuchu, albo np. tylko do słuchu.

Szumy - pojęcie to wprowadzili do teorii komunikowania C. Shannon i W. Weaver jako źródło utrudnień w komunikacji.

Mogą one mieć charakter zewnątrzny, wewnętrzny i semantyczny. Utrudniają one proces komunikowania na etapie dekodowania.

Szum zewnętrzny- wynika z otoczenia zewnętrznego uczestników komunikacji np. nieodpowiednia temperatura, hałas, zapylenie, tłok, uszkodzony odbiornik radiowy lub telewizyjny, zakłócenia sieci telekomunikacyjnej itp.

Szum wewnętrzny - to uczucia i predyspozycje psychiczne uczestników procesu komunikowania, jak np. ból głowy, zły nastrój, zmęczenie, roztargnienie, złość, nienawiść, stereotypy i uprzedzenia.

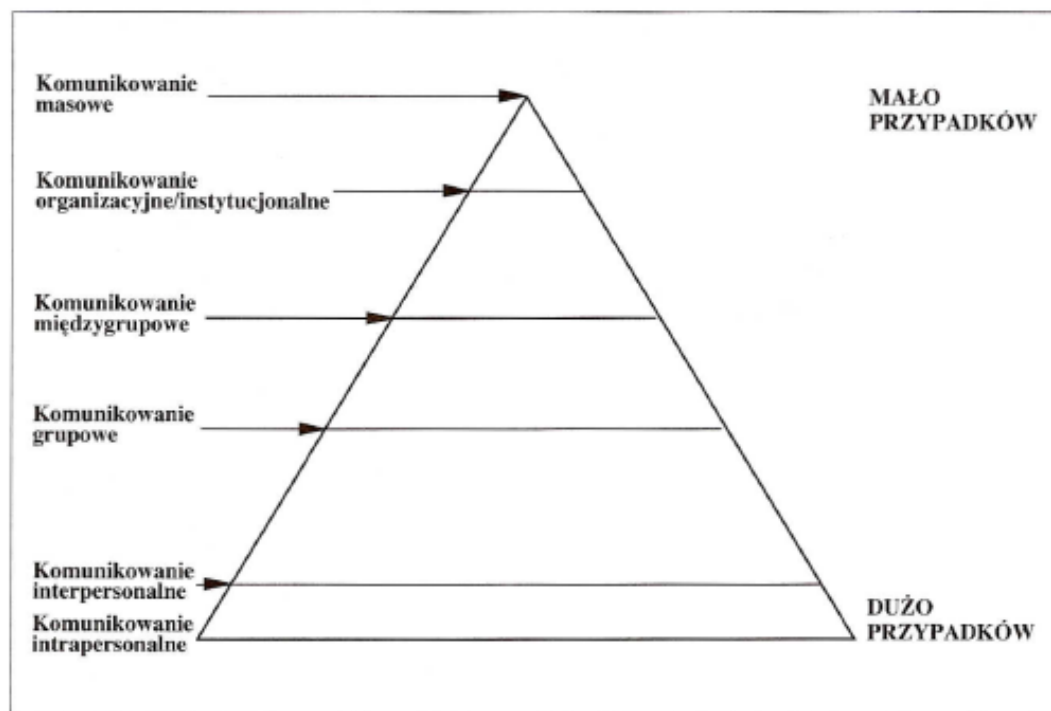
Szum semantyczny – wynika z zamierzonego lub niezamierzonego złego użycia przez nadawcę znaczenia – źle zakodowany komunikat uniemożliwia właściwe jego odkodowanie przez odbiorcę. Znaczenie słów w kodzie werbalnym zależy od doświadczenia każdego człowieka – każdy nieco odmiennie ujmuje poszczególne słowa lub wyrażenia.

Sprężenie zwrotne - to reakcja odbiorcy na komunikat po jego odcodowaniu. Informuje o tym czy przekaz został usłyszany, zobaczony i zrozumiany. Powoduje, że proces komunikowania ma charakter transakcyjny.

Typy sprzężenia zwrotnego:

- sprzężenie bezpośrednie - w przypadku komunikowania bezpośredniego (natychmiastowe),
- sprzężenie pośrednie - w komunikowaniu pośrednim (opóźnione).

PIRAMIDA KOMUNIKOWANIA



Komunikowanie intrapersonalne - dotyczy odbierania i reakcji centralnego ośrodka nerwowego na bodźce płynące z organizmu i umysłu każdego człowieka (np. głód, ból, poczucie braku bezpieczeństwa, poczucie zaciekawienia, potrzeba rozwiązania problemu itp.). Jest to proces biologiczny i psychiczny.

Komunikowanie społeczne (międzyludzkie) rozpoczęło się kiedy ludzie pierwotni podjęli pierwsze próby łączenia się w grupy.

Do czasu powstania mowy, jednostki komunikowały się za pomocą sygnałów niewerbalnych. Dopiero mowa pozwoliła wejść na wyższy poziom rozwoju cywilizacyjnego i komunikacyjnego i zapoczątkowała współczesną **komunikację interpersonalną** i wyższe poziomy komunikowania.

Przebywanie w grupie (konieczność) wymusiło pojawienie się **komunikowania grupowego** (wewnątrzgrupowego).

Kontakty między różnymi społecznościami (względnie liczebnymi) wykreowały z kolei zjawisko **komunikowania się międzygrupowego**. Jego cechą jest to, że nie wszyscy (a nawet większość) jego uczestników nie uczestniczy w nim bezpośrednio (np. między wspólnotami lokalnymi, stowarzyszeniami, organizacjami społecznymi itp.). Charakter komunikacji jest tu bardziej niż na niższych poziomach sformalizowany.

Ukształtowanie się struktur państwowych, administracyjnych, ekonomicznych itd., wyzwoliło **komunikowanie organizacyjne** (instytucjonalne) – o wysokim stopniu sformalizowania i kontroli, z jasno zdefiniowanymi rolami jego uczestników, formami i standardami (regulacje prawne).

Komunikowanie masowe – o najwyższym zasięgu, pojawiło się wraz z pierwszym środkiem masowego przekazu – drukowaną książką i prasą. Dziś korzysta ono z nowoczesnych mediów – TV, radia, internetu.

DWA KLASYCZNE SPOSOBY KOMUNIKOWANIA, tj.:

a) bezpośrednio – interpersonalne,

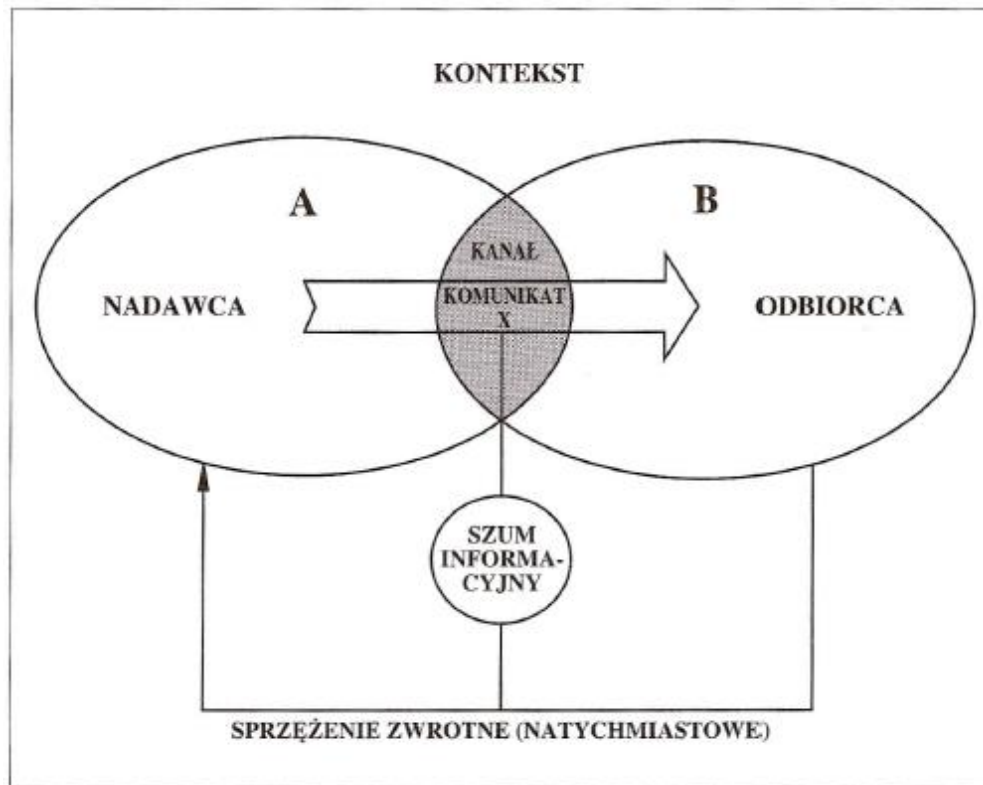
b) pośrednio – masowe,

zostały uzupełnione przez c) komunikowanie medialne.

Komunikowanie interpersonalne - bezpośrednie

W. Głodowski definiuje komunikowanie interpersonalne, jako "proces przekazywania i odbierania informacji między dwiema osobami lub pomiędzy małą grupą osób, wywołujący określone skutki i rodzaje sprzężeń zwrotnych".

- bezpośrednia obecność uczestników,
- natychmiastowe sprzężenie zwrotne,
- charakter interaktywny i transakcyjny,
- dwustronne – nawet jeśli jest monologiem, a nie dialogiem, to odbiorca manifestuje swoje reakcje w sposób niewerbalny.



Trzy poziomy komunikowania interpersonalnego:

- a) **fatyczny** – swobodne rozmowy na nieistotne tematy osób słabo się znających, bez intencji wpływu,
- b) **instrumentalny** – istotne różnice poglądów i postaw, intencja wpływu lub rola interlokutora,
- c) **afektywny** – głębsza znajomość, zażyłość, uzewnętrznianie emocji i postaw; głębokie zaangażowanie w proces komunikowania.

Kanały komunikowania interpersonalnego:

Kanały nieformalne - w przypadku kontaktów prywatnych i nieformalnych, w których uczestniczą osoby o tej samej, równorzędnej pozycji.

- komunikowanie ma charakter symetryczny (partnerzy, członkowie rodziny, grupy rówieśniczej, przyjacielskiej, kontakt swobodny, niezobowiązujący),

Kanały formalne - typowe dla struktur formalnych i instytucjonalnych, w których uczestnikom procesów komunikowania przypisane są określone role, np. szefa, przełożonego, podwładnego.

- komunikowanie asymetryczne. Styczności osób komunikujących się są oficjalne, np. spotkania, zebrania, narady, posiedzenia. Należy jednak podkreślić, że ci sami ludzie, w różnych sytuacjach, mogą stosować różne kanały komunikacyjne.

Komunikowanie interpersonalne jest bardzo zależne od kontekstu komunikacyjnego (pomaga albo b. przeszkadza).

Komunikowanie interpersonalne – medialne (pośrednie)

- jest specyficzną odmianą komunikowania interpersonalnego,

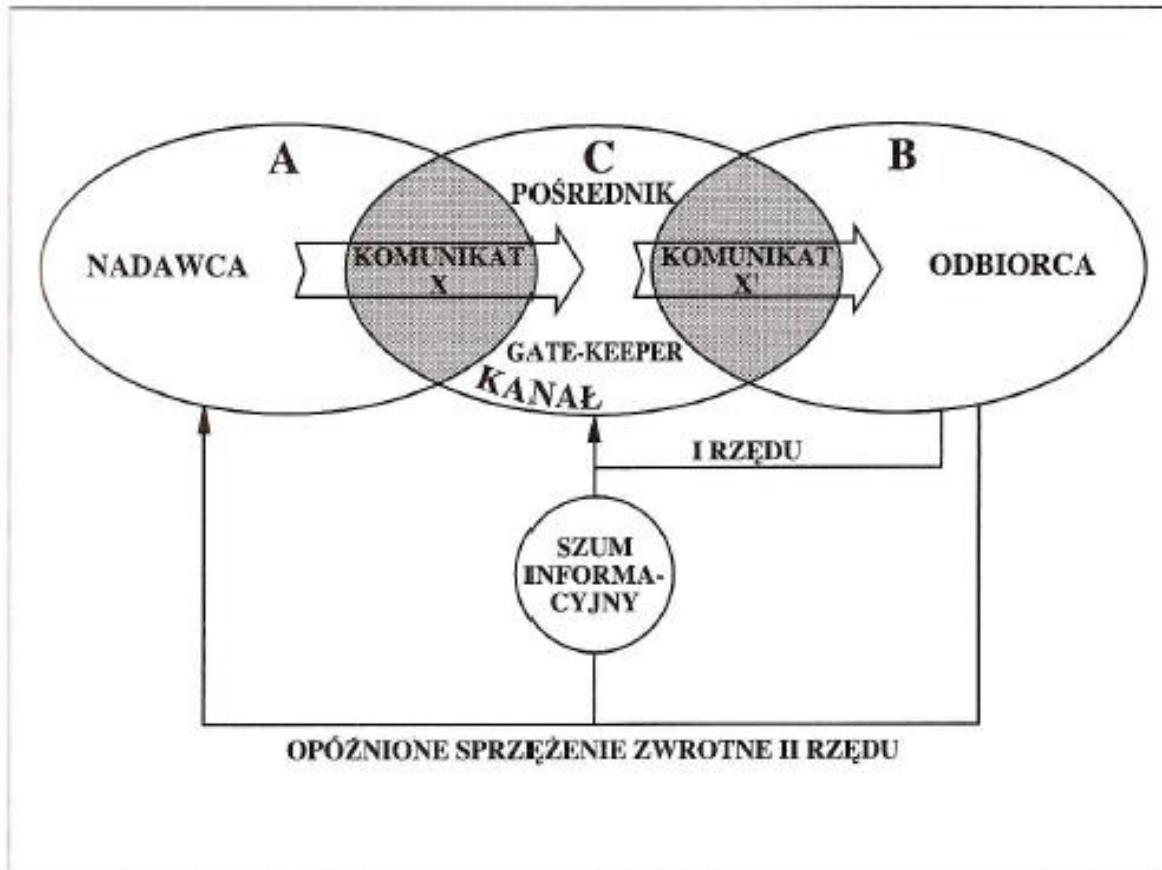
- uczestnicy nie mają bezpośredniego kontaktu fizycznego,

- powstało w wyniku rozwoju technicznych środków komunikacji na odległość (telefon, internet),

- wykorzystywane jest w ramach wideokonferencji, czatów, forów dyskusyjnych.

Komunikowanie pośrednie - masowe

- to proces emisji komunikatów od nadawcy medialnego (komunikatora masowego) do publiczności środków masowego przekazu za pośrednictwem mass mediów. Zasadniczą cechą wyróżniającą ten sposób komunikowania jest **występowanie między nadawcą pierwotnym A i odbiorcą B pośrednika C, który występuje w roli nadawcy wtórnego.**



- komunikowanie masowe ma **impersonalny** charakter, to znaczy, że między nadawcą i odbiorcą nie ma żadnych bezpośrednich styczności, **odbiorca dla nadawcy jest anonimowy**.
- liczba zaangażowanych zmysłów zostaje zredukowana do dwóch, tj. do **słuchu i/albo wzroku**.
- 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.
- występowanie **funkcji gate-keepera (selekcjonera)**. Termin ten (K. Lewin) oznacza osobę lub grupę osób, które "rządzą podróżą informacji w kanałach komunikacyjnych". Jest to nadawca lub grupa ludzi organizująca i transferująca informacje od nadawcy pierwotnego do odbiorcy (reżyserzy, producenci, cenzorzy, dyrektorzy programów, redaktorzy naczelni itp.). Ci pośrednicy wyposażeni są w umiejętności profesjonalne (techniczne, manipulacyjne, organizacyjne).
- odbiorcą jest szeroka, anonimowa i heterogeniczna publiczność masowego komunikowania (czytelnicy, słuchacze, telewizyści, internauci).
- ważny jest tu kontekst społeczno-polityczny – media są uwikłane w system polityczny.
- pośrednikiem w komunikowaniu masowym są mass media i służące im środki techniczne.