



KREATYWNOŚĆ

PODSTAWY KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ W EDUKACJI

Aleksander Sztejnberg

W Y D A W N I C T W O
 **ASTRUM**
www.wydawnictwo-astrum.pl
W R O C Ł A W

CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH MODELI KOMUNIKACJI

RÓŻNICE W OZNACZANIU KLUCZOWYCH POZYCJI W WYBRANYCH MODELACH KOMUNIKACJI

W nauce o komunikacji społecznej dominują dwie główne szkoły [Fiske, 1999, s. 16]. Obiektem zainteresowania przedstawicieli pierwszej z nich, szkoły procesu komunikacyjnego, jest transmisja komunikatów. Do problemów badawczych, których rozwiązaniem się zajmują, należą między innymi:

- poznanie sposobu kodowania i dekodowania wiadomości przez nadawcę;
- badanie rodzaju wykorzystywanego przez nadawcę środka przekazu komunikacyjnego;
- określanie wydajności i dokładności procesu przekazywania wiadomości;
- przeprowadzanie analizy poszczególnych etapów procesu komunikacyjnego [Fiske, 1999, s. 16].

Druga z wiodących szkół zwana jest szkołą semiotyczną. Metodą badań dla niej charakterystyczną jest semiotyka, tj. nauka o znakach i znaczeniach [Fiske, 1999, s. 16]. Zwolennicy tej szkoły rozpatrują komunikację jako tworzenie (generowanie) i wymianę znaczeń. Do problemów, które pozostają w obszarze ich zainteresowań badawczych, należą między innymi:

- poznanie sposobów wytwarzania znaczeń na drodze interakcji informacji z ludźmi;
- poznanie roli tekstu w kulturze.

Przedstawiciele wskazanych powyżej szkół, prezentując wyniki swoich prac badawczych, wskazują na różnorodne modele komunikacji. Modele te najlepiej odzwierciedlają założenia reprezentowanych przez nich teorii.

Jakie znaczenie terminu „model komunikacji” będzie wykorzystywane w niniejszej pracy?

Model komunikacji to diagram obrazujący w postaci słownej lub graficznej przebieg procesu komunikacji; diagram, na którym przedstawiono poszczególne elementy procesu komunikacji oraz wskazano na określone relacje między nimi.

Komunikacja społeczna jako interdyscyplinarna dziedzina wiedzy korzysta z bardzo wielu teorii opisujących proces komunikacji w różnych jego aspektach. Pociąga to za sobą istnienie wielu modeli. Stanowią one bowiem uproszczoną, symboliczną, reprezentację określonej teorii.

„[...] im lepiej jest rozwinięta teoria danej dziedziny, tym modele, którymi się posługujemy, trafniej ją odwzorowują, chwytając istotę badanych zjawisk i procesów” [Goban-Klas, 1999, s. 53].

W literaturze modele komunikacji prezentuje wielu autorów. Duża liczba modeli dotyczy teorii komunikacji masowej [zob. np. Fiske, 1999, s. 21-58; Goban-Klas, 1999, s. 52-79; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 75-108]. Modele komunikacji służące wyjaśnieniu interakcji międzyludzkich omawia Stankiewicz [1999, s. 60-64].

W literaturze anglojęzycznej różnorodne modele komunikacji przedstawiają między innymi McQuail i Windahl [1989; 1993] oraz Watson i Hill [1993].

Na stronach on-line Internetu modele komunikacji szczegółowo charakteryzuje między innymi Underwood [2000].

W zakresie teorii komunikacji międzykulturowej najbardziej znane modele omawia między innymi Damen [1987, s. 38-43].

Wśród modeli komunikacji największą ich grupę stanowią tzw. modele transmisyjne. W modelach tych nadawca realizuje transmisję (przekaz) określonego komunikatu, natomiast odbiorca dokonuje jego odbioru (receptji). Pojęcia „nadawca” i „odbiorca” często są używane w tych modelach do oznaczenia początkowego i końcowego ogniwa procesu komunikacyjnego [Watson i Hill, 1993, s. 170].

W literaturze prezentującej modele komunikacji, dla oznaczenia kluczowych pozycji komunikacyjnych, stosowane są także inne terminy. Wynika to przede wszystkim z ewolucji określonych teorii. Analizy porównawczej w tym zakresie dokonali Tim O’Sullivan, John Hartley, Danny Saunders i John Fiske w publikacji pt. *Kluczowe pojęcia komunikacji* [O’Sullivan i wsp., 1983].

Transmisyjne modele komunikacji bazują na modelu opracowanym w 1948 roku przez Claude’a Elwooda Shannona [Shannon, 1948].

W modelu Shannona (zob. rys. 1, s. 45) przebieg procesu komunikacyjnego jest rozpatrywany wyłącznie w aspekcie technicznym, z punktu widzenia matematycznej teorii komunikacji. Dlatego też Shannon dla oznaczenia kluczowych pozycji użył takich pojęć, jak nadajnik (*transmitter*) oraz odbiornik (*receiver*).

W modelach komunikacji opracowanych przez Wilbura Schramma, pochodzących z 1954 roku, występują pojęcia „koder” (*encoder*) i „deko-der” (*decoder*) [Schramm, 1954]. Wykorzystanie tych pojęć przez Schramma oznaczało włączenie do badań nad przebiegiem komunikacji procesów kodowania i dekodowania [Watson i Hill, 1993, s. 165-166].

W modelu komunikacji opracowanym przez językoznawcę Romana Jakobsona w 1960 roku dla oznaczenia kluczowych pozycji wykorzystane zostały pojęcia „mówiący” (*addresser*) oraz „adresat” (*addressee*) [Jakobson, 1960; Watson i Hill, 1993, s. 99; zob. także Fiske, 1999, s. 54; Kida, 2000, s. 165-167].

W modelu komunikacji literackiej opracowanym przez Jiříego Levý’ego w 1963 roku kluczowe pozycje reprezentowane są przez „autora dzieła literackiego” oraz „czytelnika” [Levý, 1976, s. 75].

**MODEL
KOMUNIKACJI
SHANNONA [1948] –
PIERWSZY
TRANSMISYJNY
SYSTEM
KOMUNIKACYJNY**

Model ten po raz pierwszy został przedstawiony w postaci schematycznego diagramu we wstępie do pracy Claude’a E. Shannona z 1948 roku, pt. *A Mathematical Theory of Communication* [Shannon, 1948] (zob. rys. 1). Oryginalna wersja tej publikacji w późniejszym okresie była reprodukowana w zbiorze prac pt. *Key Papers in the Development of Information Theory* [Slepian, 1974], Ukazała się także w 1993 roku w zbiorze prezentującym dorobek naukowy Shannona [Sloane i Wyner, 1993]. Dwie części tej publikacji dostępne są także na stronie WWW opracowanej przez Emre Telatar z AT&T Laboratorium Bella w USA [Telatar, 1998].

Wielu autorów prac z zakresu komunikacji społecznej, omawiając przykłady różnych modeli transmisyjnych, nie powołuje się na wyżej

wskazaną oryginalną publikację Shannona z 1948 roku. Najczęściej cytowaną przez nich pozycją jest książka opracowana przez Claude'a E. Shannona i Warrena Weavera pt. *The Mathematical Theory of Communication*. Jej pierwsze wydanie ukazało się drukiem w 1949 roku, a ostatnie – jubileuszowe – w 1999 roku [Shannon i Weaver, 1949; 1999]. Warto też wspomnieć, że Shannon i Weaver byli pracownikami Laboratorium Telefonicznego Bella (Bell Telephone Laboratories) [Shannon i Weaver, 1949; Watson i Hill, 1993, s. 171; Kunczik i Zipfel, 2000, s. 15-16].

W dużej liczbie publikacji książkowych zamiast sformułowania „model Shannona [1948]” autorzy używają określenia „model Shannona-Weavera [1949]” [zob. m.in.: Fiske, 1999, s. 22; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 78; Watson i Hill, 1993, s. 171].

Czy w tym wypadku jest mowa o tym samym transmisyjnym modelu komunikacyjnym, czy też o innym?

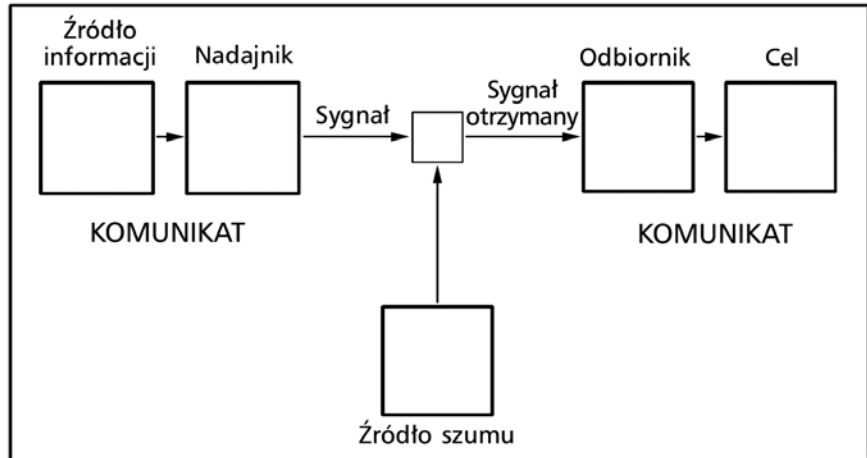
Czym różni się publikacja książkowa Shannona i Weavera z 1949 roku od oryginalnej wersji pracy Shannona z 1948 roku?

Wyjaśnień w tym zakresie dostarcza Telatar [1998] w internetowej publikacji on-line pt. „Matematyczna teoria komunikacji Claude'a E. Shannona”. Oto one:

1. Książka z 1949 roku zawiera wstęp opracowany przez Warrena Weavera dotyczący nowych trendów w matematycznej teorii komunikacji.
2. Oryginalny tytuł publikacji z 1948 roku został zmieniony w książce na *The Mathematical Theory of Communication*.
3. Niektóre działy mają nowe nagłówki,
4. Dodatek 4 został przeredagowany.
5. Powołania na nieopublikowane materiały zastąpiono odnośnikami do prac opublikowanych.

Książka Shannona i Weavera z 1949 roku zawiera ten sam schematyczny diagram transmisyjnego systemu komunikacyjnego, co oryginalna publikacja Shannona z 1948 roku. Dlatego też autor w dalszej części niniejszej pracy sformułowania „model komunikacji Shannona” i „transmisyjny system komunikacyjny” będzie stosował zamiennie.

Obok (rys. 1) przedstawiono schematyczny diagram ilustrujący ogólny, transmisyjny system komunikacji opracowany przez Shannona w 1948 roku [Shannon, 1948].



Rys. 1. Model komunikacji Shannona [1948]

Idea zawarta w modelu Shannona oraz jego struktura

„Każde źródło informacji wymaga pewnego nadajnika, który służy do zakodowania wiadomości, aby była dostosowana do kanału przesyłowego. Odbiornik musi nadać wiadomości formę zrozumiałą dla celu (zdekodować). Szумы to każde zakłócenie, które w kanale przekaźnikowym oddziałuje na odbiór sygnałów” [Kunczik i Zipfel, 2000, s. 16].

Diagram Shannona stanowił wsparcie dla opracowanej przez niego matematycznej teorii komunikacji. W modelu tym komunikacja została zredukowana do procesu „transmisji informacji” [Chandler, 2000]. Goban-Klas [1999, s. 58] nazywa model Shannona „modelem transmisji sygnału”.

W modelu Shannona występują następujące elementy (zob. rys. 1):

1. Źródło informacji (*Information source*), które wytwarza komunikat (*message*) lub sekwencję komunikatów. Są one transmitowane do terminalu odbiorczego. Shannon wskazuje między innymi na następujące typy komunikatów:
 - a) sekwencja liter w systemie telegraficznym;
 - b) funkcję czasu w radiu i telefonii;
 - c) funkcję czasu i innych zmiennych w telewizji czarno-białej;
 - d) „trójwymiarową” transmisję dźwięku;
 - e) szereg funkcji wielu zmiennych w telewizji kolorowej; różne kombinacje funkcji występujące w telewizji połączonej z kanałem audio.

2. Nadajnik (*transmitter*), w którym komunikat zostaje przekształcony w sygnał w celu jego transmisji przez odpowiedni kanał. Shannon podaje wiele przykładów przekształcenia komunikatu w sygnał. Tak też w telefonii operacja ta polega na zamianie natężenia dźwięku na proporcjonalne jednostki elektryczne. W telegrafii natomiast występuje operacja kodowania, która wytwarza w kanale sekwencje kropek, kresek i spacji. Telewizja i modulacja częstotliwości są innymi przykładami kompleksowych operacji zastosowanych przez Shannona w celu przekształcenia komunikatu w sygnał.
3. Kanał (*channel*), według Shannona, jest po prostu nośnikiem wykorzystywanym do transmisji sygnału z nadajnika do odbiornika. Może to być na przykład para drutów (*pair of wires*) dla realizacji transmisji telegraficznej, kabel telefoniczny, odpowiedni zakres częstotliwości radiowej, względnie strumień światła.
4. Odbiornik (*receiver*) dokonuje inwersji operacji dokonanej przez nadajnik, rekonstruuje komunikat z sygnału.
5. Cel (*destination*) jest osobą (lub rzeczą), dla której komunikat jest przeznaczony.

Głównym celem badań podjętych przez Shannona było ustalenie sposobów zapewnienia maksymalnej wydajności kanałów komunikacyjnych, między innymi takich jak kable telefoniczne i fale radiowe [Shannon, 1948; Watson i Hill, 1993, s. 171]. Ponadto badania skoncentrowane były wokół określenia źródła szumu (*noise source*) pojawiającego się wewnątrz kanału [Fiske, 1999, s. 23]. Były to między innymi wszystkie dźwięki towarzyszące transmisji i recepcji sygnału, na przykład zaburzenie mowy, przeszkody na linii telefonicznej, przerwa w nadawaniu audycji radiowej na określonym zakresie częstotliwości itp.

Ograniczenia modelu Shannona

Model Shannona uwzględnia czysto techniczne cechy komunikacji. Jest to model liniowy. Komunikacja jest w nim traktowana jako transmisyjny proces jednokierunkowy. Nie ma w nim założenia o sprzężeniu zwrotnym, a także o fakcie, iż sprzężenie to modyfikuje zarówno komunikat, jak i sytuację komunikacyjną [Watson i Hill, 1993, s. 171]. W modelu zignorowana została jakość treści. Zakłóceń nie można bowiem ograniczyć wyłącznie do szumów w kanale przesyłowym [Kunczik i Zipfel, 2000, s. 16]. Istotną rolę odgrywają tutaj także zakłócenia, takie jak:

- błędne sformułowanie komunikatu przez źródło informacji;
- wybiórcze, cząstkowe przyjęcie komunikatu przez odbiornik.

MODEL KOMUNIKACJI LASWELIA [1948]

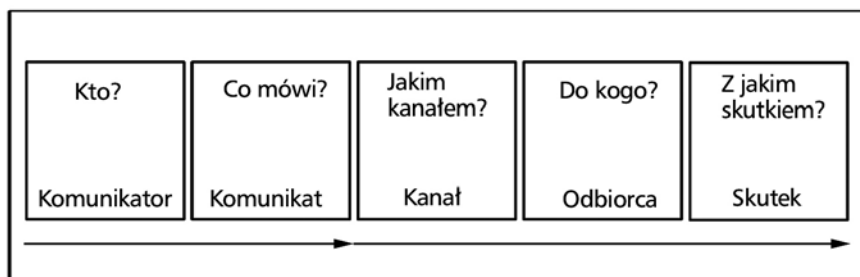
Model Harolda Laswella, specjalisty w zakresie komunikacji masowej, został opracowany w 1948 roku [Laswell, 1948]. Stanowi on werbalną wersję oryginalnego modelu Shannona [Shannon, 1948; Watson i Hill, 1993, s. 102; Goban-Klas, 1999, s. 56-57, Fiske, 1999, s. 48-49; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 77-78].

Według Laswella, do zrozumienia znaczenia komunikacji masowej konieczne jest udzielenie odpowiedzi na sekwencję następujących pytań [Watson i Hill, 1993, s. 102; zob. także: Goban-Klas, 1999, s. 57; Fiske, 1999, s. 48; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 77]:

- Kto? (*Who?*)
- Co mówi? (*Says what?*)
- Jakim kanałem? (*In which channel?*)
- Do kogo? (*To whom?*)
- Z jakim skutkiem? (*With what effect?*)

„Jeżeli założymy, że ostatnie pytanie zawiera myśl o sprzężeniu zwrotnym, to model Laswella można dopełnić dodatkowym pytaniem:

»W jakim kontekście (*in what context*) (społecznym, ekonomicznym, kulturalnym, politycznym, estetycznym) proces komunikacji ma miejsce?«” [Watson i Hill, 1999, s. 102].



Rys. 2. Modele komunikacji
Laswella

Model Laswella jest modelem liniowym. Komunikacja jest w nim postrzegana jako jednokierunkowa transmisja komunikatu.

Ograniczenia modelu Laswella

Nie uwzględnia on między innymi czynników zwanych zmiennymi interweniującymi (*intervening variables*). Są to czynniki wpływające na jakość transmisji, na przykład czas dnia, stan zdrowia, usposobienie komunikatora i odbiorcy itp. [Watson i Hill, 1993, s. 102].

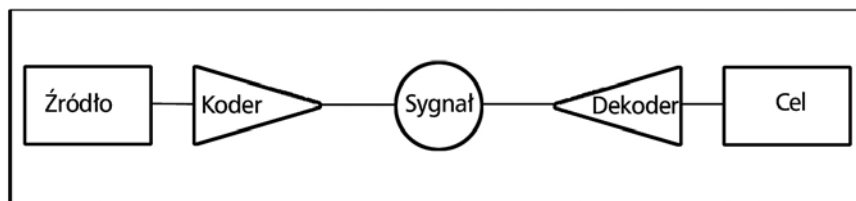
Modele komunikacji opracowane przez Wilbura Langa Schramma w 1954 roku bazowały na modelu Shannona [Schramm, 1954]. Jego zainteresowania badawcze skupione były wokół zagadnień komunikacji masowej. W publikacji książkowej, która ukazała się w 1954 roku, przedstawił on trzy modele (zob. rys. 3-5) [Schramm, 1954]. Modele te prezentują także Watson i Hill [1993, s. 165-166] oraz internetowa publikacja on-line [PL].

Pierwszy z nich – model liniowy – można traktować jako odpowiednik modelu Shannona [1948]. Nadajnik i odbiornik występują tu pod nazwami koder (*Encoder*) oraz dekodery (*Decoder*) (rys. 3).

Drugi model komunikacji Schramma – model pola doświadczeń – stanowił próbę schematycznego przedstawienia syntezy badań realizowanych w różnych dziedzinach wiedzy nad procesem komunikacji (zob. rys. 4).

Trzeci z modeli – model kołowy – zwany „modelem Osgooda-Schramma” – stanowił próbę wykorzystania podejścia kołowego do analizy procesu komunikacji (zob. rys. 5).

MODEL LINIOWY SCHRAMMA



Rys. 3. Liniowy model komunikacji Schramma

Schramm zauważył, iż powyższy diagram łatwo można zamienić na model ilustrujący komunikację między ludźmi, realizowaną przez transmisję sygnału drogą radiową lub telewizyjną. Wystarczy tylko zastąpić koder „mikrofonem”, a dekodery – „słuchawką”. Należy podkreślić, iż w przypadku komunikowania się ludzi „źródło” i „koder” reprezentują jedną osobę. Podobnie „cel” i „dekoder” reprezentują innego uczestnika aktu komunikacyjnego. Termin „sygnał” oznacza język wykorzystywany w procesie komunikacji międzyludzkiej [PL].

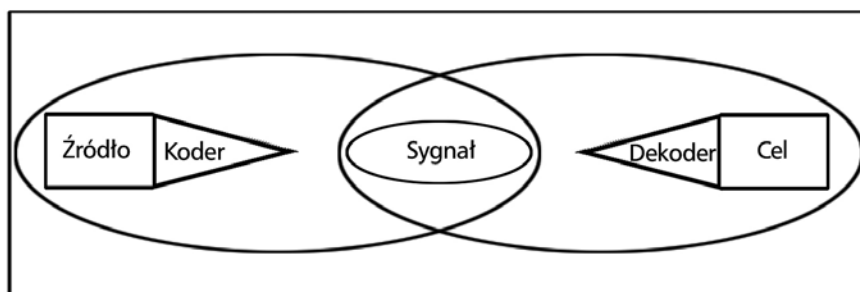
Zgodnie z uwagami Schramma pomyślna realizacja każdego kroku w przedstawionym modelu będzie zapewniona wówczas, gdy:

1. Źródło będzie dysponować zrozumiałą informacją.
2. Koder będzie reprezentować komunikat w znakach, które mogą być jasno i wyraźnie transmitowane.

3. Sygnał będzie retransmitowany szybko i dokładnie z uwagi na możliwość wystąpienia ewentualnych zakłóceń lub konkurencyjnych komunikatów.
4. Komunikat powinien być dekodowany zgodnie z jego zakodowaniem.
5. Cel powinien odpowiednio zarządzać dekodowanym komunikatem w związku z możliwością dopytywania się źródła o odpowiedź.

MODEL POLA DOŚWIADCZEŃ SCHRAMMA

Na rysunku 4 zaprezentowano model pola doświadczeń Schramma [zob. także: Goban-Klas, 1999, s. 63-64; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 80].



Rys. 4. Model pola doświadczeń Schramma

Jak wspomniano powyżej, podczas prezentacji liniowego modelu Schramma w przypadku komunikacji interpersonalnej „źródło” i „koder” reprezentują jednego uczestnika aktu komunikacyjnego. Natomiast „dekoder” i „cel” reprezentują drugą osobę. „Sygnał” oznacza język wykorzystywany w procesie komunikacji.

Model pola doświadczeń Schramma przedstawia interakcyjny charakter procesu komunikacji. Podkreśla wkład wnoszony w przebieg tego procesu przez źródło/koder i cel/dekoder. Ich tzw. pola doświadczeń (*field of experience*) – przede wszystkim wiedza, a także postawy, przekonania oraz idee – nakładając się, tworzą sygnał. Pola doświadczeń źródła i celu mogą w różnym stopniu albo ułatwić komunikację interpersonalną, albo działać na jej szkodę. Oto przykład.

Jeżeli komunikat jest zakodowany przez źródło w języku francuskim, a cel nie potrafi prowadzić konwersacji w tym języku, to wówczas dekodowanie nie będzie możliwe i komunikacja będzie bezskuteczna.

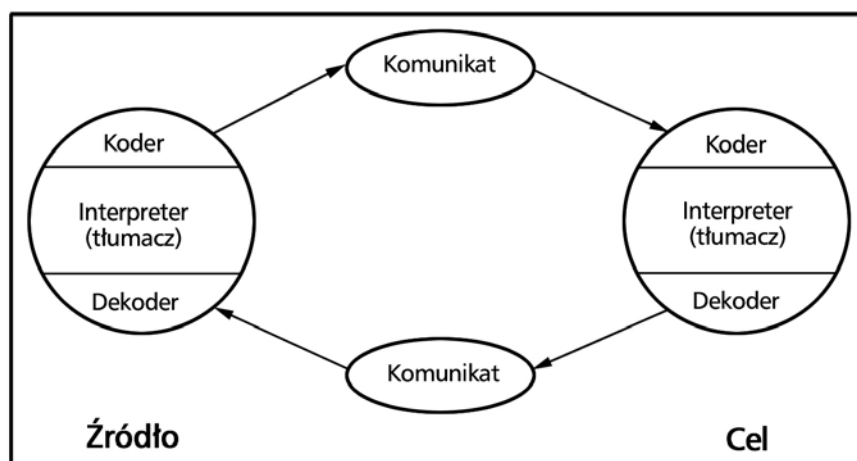
Jeżeli komunikacja odbywa się w języku angielskim, ale komunikat zawiera techniczne terminy językowe, mówiący po angielsku cel (odbiorca) pomyślnie zrozumie treść komunikatu tylko w stopniu odpowiadają-

cym jego polu doświadczeń dostarczającemu jemu wiedzy o tej specjalistycznej terminologii.

Podsumowując, należy stwierdzić, iż źródło i cel mogą odpowiednio „kodować” i „dekodować” tylko w stopniu osiągniętego przez nich doświadczenia [PL].

Jeżeli komunikacja między źródłem i celem jest efektywna, to ich pola doświadczeń nakładają się. Dokonują oni interpretacji sygnału utworzonego w wyniku nakładania pól doświadczeń. Innymi słowy, dokonują interpretacji wykorzystywanych wyrażen językowych. Decydują także o tym, jakiej udzielić odpowiedzi. Wynika ona z zakresów wiedzy pozostających w obszarze ich wspólnych zainteresowań.

MODEL KOŁOWY OSGOODA-SCHRAMMA



Rys. 5. Model kołowy Osgooda-Schramma

Współtwórcą modelu jest amerykański psycholog Charles Egerton Osgood. Pracował on razem ze Schrammem w Instytucie Badań Komunikacyjnych na Uniwersytecie Illinois. Jego wyniki badań w zakresie przetwarzania informacji przez człowieka zostały odzwierciedlone w tym modelu.

Model Osgooda-Schramma wyraźnie uwypatnia wymiennosc ról źródła i celu w procesie komunikacyjnym. Każdy z nich dokonuje kodowania, interpretacji i dekodowania. W procesie skutecznej, efektywnej komunikacji pomiędzy źródłem a celem trwa ciągła wymiana komunikatów.

Poniżej podano wyjaśnienia znaczeń terminów „kodować”, „interpretacja” oraz „dekodować”.

„Kodować” znaczy wyrażać informację za pomocą kodu [Tokarski, 1980]. Innymi słowy, to proces transformacji (przekształcenia) myśli w odpowiedni komunikat.

„Interpretacja” to inaczej tłumaczenie, wyjaśnianie, komentowanie czegoś (tekstu, wypowiedzi, faktu) [Tokarski, 1980].

„Dekodować” znaczy przetwarzać tekst zakodowany w tekst pierwotny, bez zmiany treści informacji [Tokarski, 1980]. Innymi słowy, dekodować – odczytywać myśl zawartą w komunikacie.

W modelu Osgooda-Schramma, aby zrealizować proces interpretacji komunikatu, zarówno źródło, jak i cel korzystają z interpretera-tłumacza (zob. rys. 5).

„Każdy znak potrzebuje interpretatora. Przejrzysty rodzaj komunikacji semiotycznej wymaga dwóch odrębnych interpretatorów – nadawcy komunikatu i adresata” [Jakobson, 1989a, s. 66].

W modelu Osgooda-Schramma powrotny komunikat może przyjąć formę sprzężenia zwrotnego lub formalnego powrotu na wcześniej zajmowane miejsce.

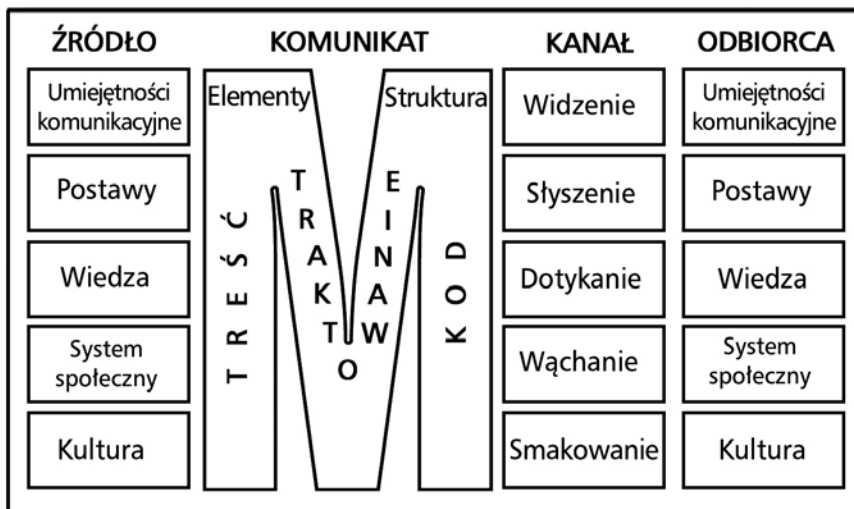
Zgodnie z opinią Schramma, sprzężenie zwrotne stanowi bezcenne narzędzie dla źródła. Służy ono jako okno dla myśli i reakcji celu (odbiorcy komunikatu). Sprzężenie zwrotne na przesłany komunikat może funkcjonować w różnych formach wyrażanych przez odbiorcę: a) jego werbalnych odpowiedziach, b) aplauzie (wyrażanym przez niego zadowoleniu lub zachwycie), c) ruchach ciała, tonie głosu, wyrazie twarzy, d) pisemnych odpowiedziach itd.

Poniżej wyodrębniono zasadnicze różnice pomiędzy modelem komunikacji Shannona [1948] i modelem Osgooda-Schramma [1954] [PL].

1. Model Shannona ma strukturę liniową, a model Osgooda-Schramma – kołową.
2. Model Shannona reprezentuje podejście skoncentrowane na „kanale”, podczas gdy model Osgooda-Schramma prezentuje komunikację między nadawcą (źródłem) a odbiorcą (celem).
3. Model Shannona rozpatruje źródło informacji i nadajnik oraz odbiornik i cel jako odrębne jednostki; w modelu Osgooda-Schramma uczestnicy procesu komunikacyjnego (źródło i cel) wykonują podobne zadania (kodowanie, interpretacja i dekodowanie).
4. Model Osgooda-Schramma reprezentuje zasadniczy zwrot od jednokierunkowego (jednostronnego) podejścia do procesu komunikacji zaprezentowanego w modelu Shannona na rzecz komunikacji dwukierunkowej (dwustronnej).

MODEL KOMUNIKACJI SMCR BERŁO [1960]

W modelu SMCR zostały wykorzystane cztery składniki procesu komunikacyjnego: *Source* (Źródło) – *Message* (Komunikat) – *Channel* (Kanał) – *Receiver* (Odbiorca). Model ten został opracowany przez Davida K. Berło w 1960 roku. Został zaprezentowany w książce pt. *Proces komunikacji. Wstęp do teorii i praktyki* [Berło, 1960, s. 18].



Rys. 6. Model komunikacji
SMCR Berło [1960]

Źródło/Odbiorca

Model SMCR stanowi rozwinięcie modelu Shannona w aspekcie socjologicznym. W modelu tym Berło jasno i wyraźnie przyznaje określony zbiór cech zarówno źródłu, jak i odbiorcy. Są to takie cechy, jak:

- umiejętności komunikacyjne (*communication skills*);
- postawy (*attitudes*);
- wiedza (*knowledge*);
- system społeczny (*social system*), w którym akt komunikacji ma miejsce;
- kultura (*culture*).

Poniżej dokonano charakterystyki wskazanych cech.

Umiejętności komunikacyjne

Berło wyróżnia następujących pięć werbalnych umiejętności komunikacyjnych:

- a) dwie umiejętności kodowania (mówienie, pisanie);

- b) dwie umiejętności dekodowania (słuchanie i czytanie);
- c) umiejętność myślenia.

Umiejętności komunikacyjne źródła i odbiorcy wyrażają się w:

- znajomości i efektywnym stosowaniu reguł syntaktycznych używanego kodu;
- przystosowaniu wykorzystywanego kodu do realizacji efektywnego procesu komunikacji;
- znajomości słownictwa i jego efektywnego stosowania w sytuacjach komunikacyjnych.

Im bardziej ukształtowane są umiejętności komunikacyjne źródła i odbiorcy, tym skuteczniej komunikat jest kodowany i dekodowany.

Postawy

Drugą cechą charakteryzującą źródło i odbiorcę to prezentowane przez nich postawy. Wśród składników postaw można wyróżnić ich uczucia (*feelings*), przekonania (*beliefs*) oraz zachowanie się (*behavior*). Określone składniki postaw uczestników procesu komunikacyjnego wyrażają między innymi:

- stosunek każdego z nich do siebie samego;
- stosunek do istoty poruszanego tematu;
- postawę wobec partnera aktu komunikacyjnego.

Wiedza

Na zachowania komunikacyjne źródła i odbiorcy wpływa ich poziom wiedzy w zakresie:

- znajomości sposobów, dzięki zastosowaniu których mogą oni tworzyć i przysyłać komunikaty;
- samoświadomości własnej postawy;
- rodzajów kanałów komunikacyjnych, spośród których mogą dokonać wyboru;
- znajomości istoty poruszanego tematu.

System społeczno-kulturowy

Proces komunikacji przebiega w określonym systemie społeczno-kulturowym. Różnice w zakresie komunikacji międzyludzkiej wynikają w dużej mierze (w społeczeństwach klasowych) z przynależności ludzi do różnych klas społecznych. System społeczno-kulturowy częściowo określają między innymi [Underwood, 2000]:

- cele, dla osiągnięcia których podejmowany jest proces komunikacji;
- dobór odpowiednich słów dla realizacji aktu komunikacyjnego;
- znaczenia, jakie nadaje się określonym słowom;
- wybór określonej grupy odbiorców;
- kanały komunikacyjne wykorzystywane dla celów komunikacji;
- rodzaje przesyłanych komunikatów.

Komunikat

Jednym z istotnych składników modelu SMCR jest komunikat Berło wyodrębnia w nim:

- a) kod (*code*),
- b) treść (*content*),
- c) traktowanie (*treatment*).

Za każdym razem, gdy dokonujemy kodowania komunikatu, musimy podjąć decyzję o kodzie, który będziemy stosować (jaki kod?) Następnie należy precyzyjnie określić, jakie elementy kodu powinny być wykorzystane w komunikacie. W końcu, należy wybrać metodę strukturyzacji elementów kodu. Treść jest materiałem komunikatu wybranym przez źródło do wyrażenia swoich myśli. Traktowanie komunikatu to decyzje podejmowane przez źródło w celu selekcji i uporządkowania zarówno kodu, jak i treści komunikatu. Innymi słowy, są to decyzje podejmowane przez źródło do kodowania komunikatu przez selekcję elementów określonego kodu.

Kanał komunikacyjny

Następnym składnikiem modelu SMCR jest kanał komunikacyjny. W procesie komunikacji źródło do przekazania komunikatu odbiorcy może wybrać określony kanał.

Berło za kanały komunikacyjne uważa pięć następujących systemów sensorycznych:

- widzenie (*seeing*);
- słuchanie (*hearing*);
- dotykanie (*touching*);
- wąchanie (*smelling*);
- smakowanie (*taste*).

Model SMCR wskazuje, iż dla realizacji skutecznej komunikacji umiejętności komunikacyjne źródła i odbiorcy w całej rozciągłości muszą być so-

bie równe. To samo należy powiedzieć o innych cechach przyznanych źródłu i odbiorcy (postawie, wiedzy i systemie społeczno-kulturowym).

Ograniczenia modelu SMCR Berlo

Model Berlo nie ukazuje powrotnego przepływu informacji od odbiorcy do źródła. Nie ma w nim także wyraźnego wskazania na sprzężenie zwrotne i interakcje poszczególnych składników procesu komunikacyjnego. Z założenia należy go więc traktować jako model liniowy.

MODEL KOMUNIKACJI JAKOBSONA [1960]

Wybitny językoznawca Roman Jakobson (1896-1982) w interesującym artykule *Języka inne systemy komunikacji* [Jakobson, 1989a, s. 59-74] definiuje lingwistykę jako badania nad przekazywaniem komunikatów werbalnych. Wskazuje, iż takie komunikaty powinny być analizowane ze względu na występowanie następujących czynników:

- nadawca komunikatu i jego adresat;
- wewnętrzne właściwości komunikatu;
- kontakt nawiązywany przez nadawcę i adresata jako uczestników zdarzenia językowego;
- wykorzystywanie kodu wspólnego dla nadawcy i odbiorcy;
- podobieństwa i różnice w operacjach kodujących nadawcy i kompetencjach deszyfrujących adresata;
- określenie miejsca danego komunikatu w kontekście otaczających go komunikatów.

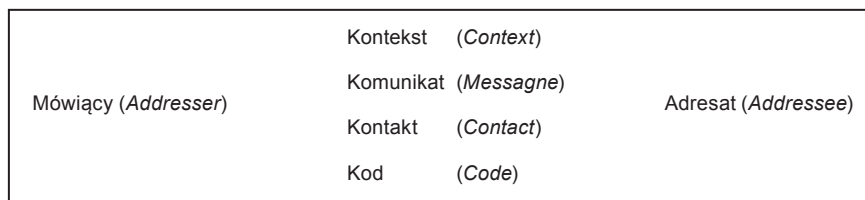
Wskazane powyżej czynniki zostały uwzględnione przez Romana Jakobsona w opracowanym w 1960 roku modelu aktu komunikacji werbalnej zwanym „modelem Jakobsona”. W literaturze model ten zaprezentowany został w rozprawie pt. *Poetyka w świetle językoznawstwa* [Jakobson, 1976]. Omówienia modelu Jakobsona dokonali także między innymi Fiske, 1999, s. 54-56; Mikułowski Pomorski, 1999, s. 52-54; Kida, 2000, s. 165-167; Dobek-Ostrowska, 1999, s. 98].

W literaturze anglojęzycznej model Jakobsona prezentowany jest: między innymi w publikacji Jakobsona [1960] oraz publikacji Watsona i Hill [1993, s. 99].

Model komunikacji Jakobsona jest przykładem modelu podwójnego, włączającego w akt komunikacji sześć czynników konstytutywnych (*constitutive factors*), charakterystycznych dla każdego przypadku komunikacji językowej.

Czynniki konstytutywne aktu komunikacyjnego według Jakobsona przedstawiono na rysunku 7 [Jakobson, 1976 s. 27; Watson i Hill, 1993, s. 99].

Rys. 7. Czynniki konstytutywne aktu komunikacji werbalnej według Jakobsona



Oto omówienie wskazanych na rysunku 7 czynników konstytutywnych.

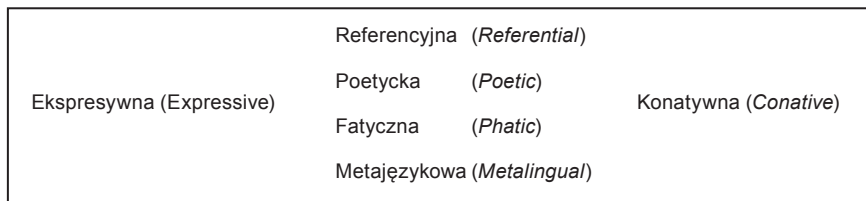
Mówiący kieruje komunikat do adresata. Aby komunikat był efektywny, powinien on coś oznaczać. Innymi słowy, musi odnosić się do kontekstu. Do realizacji każdego z przypadków komunikacji językowej konieczny jest kod, który całkowicie lub przynajmniej w części powinien być wspólny dla mówiącego i adresata. Ponadto powinien istnieć kontakt, tj. fizyczny kanał i psychiczny związek między mówiącym i adresatem. Umożliwia on nawiązanie i kontynuowanie komunikacji między nimi.

Jakie są znaczenia poszczególnych czynników konstytutywnych?

1. Mówiący to osoba przekazująca komunikat słowny; osoba, która „koduje” komunikat.
2. Komunikat jest to treść przekazu werbalnego.
3. Kontekst jest to rzeczywistość, której dotyczy akt komunikowania; nośnikiem sekwencji informacji jest w nim komunikat mówiony przesyłany przez mówiącego.
4. Kod jest to składający się ze znaków system znaczeniowy; jego reguły semantyczno-syntaktyczne umożliwiają właściwy odbiór komunikatu. Kod jest systemem znaczeń wspólnym dla partnerów aktu komunikacji werbalnej.
5. Kontakt to fizyczny kanał i psychiczny związek między mówiącym i adresatem. Umożliwia on nawiązanie i kontynuowanie procesu komunikowania.
6. Adresat to osoba odbierająca komunikat; osoba, która „dekoduje” komunikat.

Każdemu z omówionych czynników konstytutywnych odpowiada inna funkcja komunikacji werbalnej. Wskazano je na rysunku 8.

Rys. 8. Funkcje komunikacji werbalnej określone przez odpowiednie czynniki konstytutywne przedstawione na rys. 7 [Jakobson, 1976, s. 33; Watson i Hill, 1993, s. 99]



Badania Jakobsona wykazały, iż funkcje komunikacji werbalnej w każdym akcie mowy występują w określonym porządku hierarchicznym.

„Odmiennosc każdorazowego aktu mowy polega nie na monopolu którejś z tych funkcji, ale na odmiennym porządku hierarchicznym funkcji” [Jakobson, 1976, s. 28].

Jakie są znaczenia odpowiednich funkcji komunikacji werbalnej przedstawionych na rysunku 8?

Poniżej podano wyjaśnienia tych funkcji [Jakobson, 1976; Watson i Hill, 1993, s. 99; Fiske, 1999, s. 54-55; Mikułowski Pomorski, 1999, s. 53; Kida, 2000]:

1. Funkcja ekspresywna zwana też funkcją emotywną, opisuje związek komunikatu z mówiącym; jej zadaniem jest wywarcie wrażenia pewnej emocji.

„[...] wskazuje ona bezpośrednio wyrażenie postawy mówiącego wobec tego, o czym on mówi” [Jakobson, 1976, s. 28].

2. Funkcja referencyjna zwana też oznaczającą lub poznawczą, związana jest z kontekstem; służy do kierowania myśli uczestników aktu komunikacji ku określonym przedmiotom i zjawiskom oraz ich nazywaniu.
3. Funkcja poetycka odnosi się do tekstu komunikatu, między innymi jego struktury gramatycznej i właściwości fonetycznych.
4. Funkcja fatyczna oznacza ciągle utrzymywanie otwartych kanałów komunikacyjnych dzięki ustaleniu i podtrzymywaniu kontaktu komunikacyjnego między mówiącym i adresatem; potwierdza ona, że akt komunikacji ma w rzeczywistości miejsce.
5. Funkcja metajęzykowa jest funkcją służącą do identyfikacji aktualnie wykorzystywanego kodu komunikacyjnego.
6. Funkcja konatywna odnosi się do wrażenia, jakie wywarł komunikat na adresacie; innymi słowy, służy ona do oddziaływania na zachowania adresata (na jego myśli, uczucia, nastroje itp.)

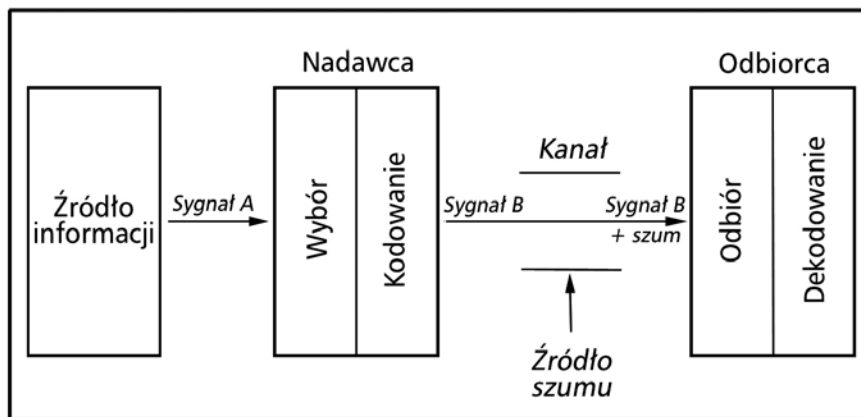
MODEL KOMUNIKACJI LEVÝ'EGO [1963]

Jirí Levý w rozprawie *Teoria informacji a proces komunikacji literackiej* [Levý, 1976] wskazuje na literaturę jako specyficzną formę komunikacji.

„Komunikacja literacka jest to społeczne funkcjonowanie dzieła literackiego jako przekazu adresowanego przez autora do określonej publiczności, a więc tak czy inaczej związanego z jej oczekiwaniami ideowo-estetycznymi; potem jednak żyjącego w nieprzeliczonych lekturach poza tym pierwotnym układem odniesienia w okolicznościach społeczno-kulturowych odległych – czasowo i przestrzennie – od sytuacji nadawania. Proces komunikacji literackiej bywa rozważany bądź w aspekcie pisarza i jego inicjatywy komunikacyjnej, bądź w aspekcie dzieła, czyli wewnątrz tekstowej sytuacji komunikacyjnej, jaką w sobie niesie, bądź przede wszystkim – w aspekcie odbiorców, w których realizują się funkcje dzieła literackiego, a więc jego zdolności do zaspokajania potrzeb duchowych ludzi, którzy je czytają, a zarazem do wywoływania nowych potrzeb, oczekiwań i aspiracji czytelniczych” [Sławiński, 1999, s. 116].

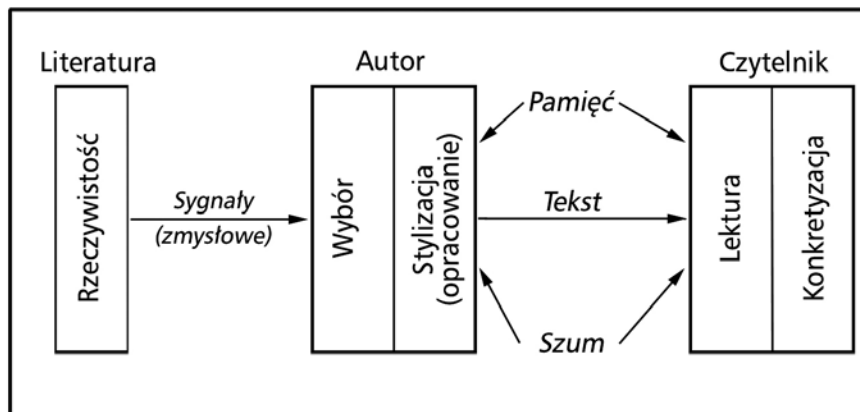
W literaturze realizuje się wiele ciągów komunikacyjnych o różnym stopniu złożoności. Początkowym ogniwem w każdym z nich jest stworzenie dzieła literackiego przez autora, a końcowym – konkretyzacja dzieła przez czytelnika [Levý, 1976, s. 75].

Rysunek 9 to ogólny model ciągu komunikacyjnego bazującego na modelu Shannona [1948]. Jego podstawowe elementy to źródło informacji, nadawca i odbiorca.



Rys. 9. Model ogólnego ciągu komunikacyjnego według Levý'ego [1976]

Rys. 10. Model komunikacji literackiej według Levý'ego [1976]



Na rysunku 10 przedstawiono model komunikacji literackiej będący adaptacją ogólnego modelu z rysunku 9.

W modelu komunikacji literackiej przedstawionym na rysunku 10 występują trzy elementy strukturalne: literatura, autor oraz czytelnik.

W procesie komunikacji literackiej źródło informacji stanowią elementy obiektywnej rzeczywistości i subiektywnego doświadczenia. Autor (nadawca) wybiera określone elementy ze źródła informacji, a następnie je przekształca w celu wyrażenia ich za pomocą języka (kodowanie). Środkiem technicznym (kanałem) przekazywania komunikatu literackiego jest tekst utworu; tekst złożony jest z liter (system sygnałów), które czytelnik odbiera poprzez lekturę, dokonuje jego interpretacji (dekodowanie); czasami interpretuje tekst niedokładnie (szum), np. w przypadku braku znajomości historycznego kontekstu utworu [Levý, 1976, s. 75].

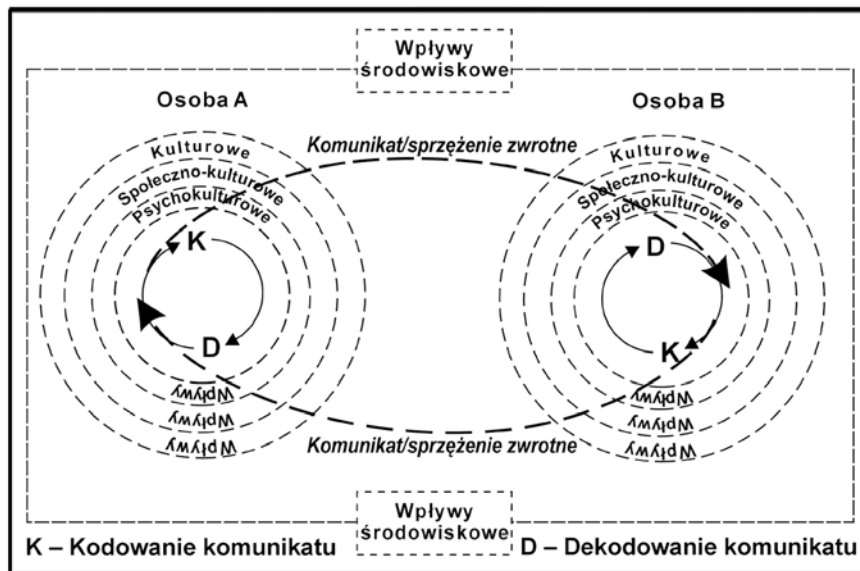
MODEL KOMUNIKACJI MIĘDZYKULTUROWEJ GUDYKUNSTA I KIMA [1984]

Na rysunku 11 przedstawiono model komunikacji międzykulturowej opracowany przez Gudykunsta i Kima w 1984 roku [Gudykunst i Kim, 1984; Damen, 1987, s. 39].

Pokazany model komunikacji Gudykunsta i Kima jest zogniskowany wokół aktu komunikacyjnego przeniesionego w sferę transakcyjnego oddziaływania dwóch osób (osoby A i osoby B). Koncentruje się na prezentacji oddziaływań wpływów społeczno-kulturowych na proces komunikacji.

Koła przedstawione na schemacie reprezentują odpowiednie osoby – uczestników procesu komunikacyjnego. Prostokąt wpływów środowiskowych został przedstawiony linią przerywaną, ponieważ odpowiednie śro-

Rys. 11. Model komunikacji międzykulturowej według Gudykunsta i Kima [1984]



dowisko, w którym komunikacja międzykulturowa ma miejsce, nie jest systemem zamkniętym [Gudykunst i Kim, 1984, s. 29; Damen, 1987, s. 40]. Najwięcej aktów komunikacyjnych zachodzi w środowisku społecznym, w którym inni ludzie i inne wpływy mogą mieć miejsce. Wpływy kulturowe, społeczno-kulturowe, psychokulturowe oraz wpływy osobiste tych osób działają jako filtry poznawcze, ograniczające proces postrzegania i oceniania komunikatów [Gudykunst i Kim, 1984].

Podobnie jak na modelu kołowym Schramma (patrz s. 50), model komunikacji Gudykunsta i Kima akcentuje występowanie sprzężenia zwrotnego, a także kołowy charakter procesu komunikacyjnego oraz wymienność ról osób kodującej i dekodującej komunikat.

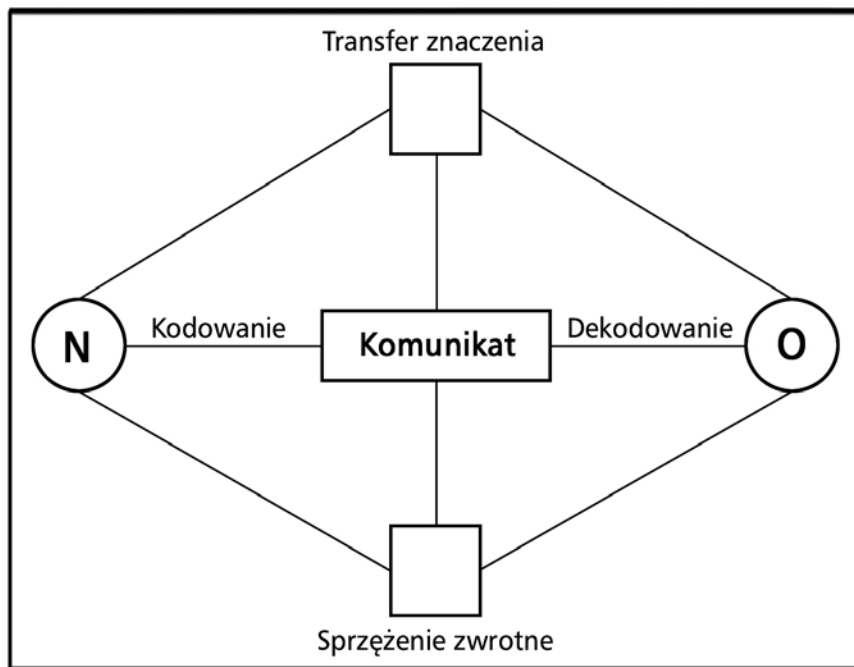
MODELE KOMUNIKACJI BOWMANA [1999]

TRANSMISYJNY MODEL KOMUNIKACJI BOWMANA

Transmisyjny model komunikacji według Bowmana [1999] przedstawiono na rysunku 12.

W transmisyjnym modelu Bowmana można wyróżnić sześć składowych procesu komunikacyjnego:

- a) nadawcę,
- b) komunikat,
- c) kodowanie,



Rys. 12. Transmisyjny model komunikacji według Bowmana [1999]

- d) odbiorcę,
- e) dekodowanie,
- f) sprzężenie zwrotne.

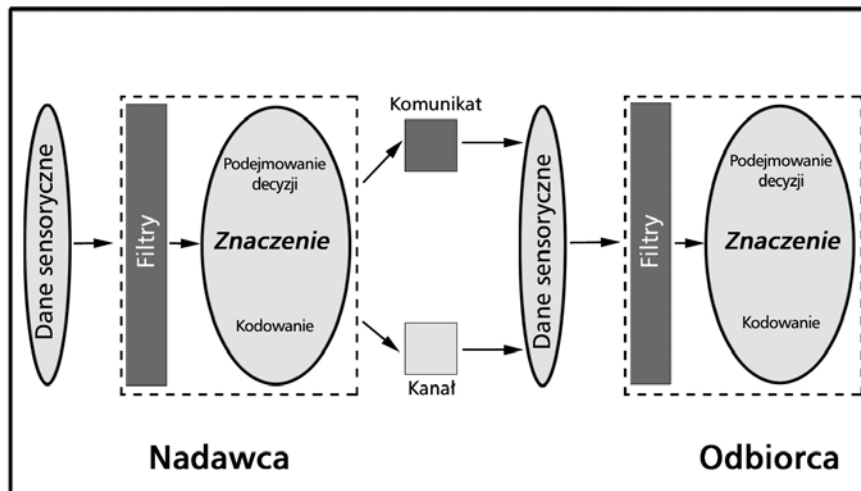
Nadawca (N) dokonuje kodowania swoich myśli i odczuć w postaci komunikatu. Następnie komunikat jest dekodowany przez odbiorcę (O), który dostarcza sprzężenia zwrotnego. Jeżeli komunikacja między nimi jest skuteczna, to jej wynikiem jest transfer znaczenia (*transfer of meaning*) [Bowman, 1999].

SYSTEMOWO-PROCESOWY MODEL KOMUNIKACJI BOWMANA

Komunikację należy rozumieć jako proces tworzenia (generowania) znaczeń między co najmniej dwiema osobami (nadawcą i odbiorcą) i dzielenia się nimi za pośrednictwem przekazywanych komunikatów.

Znaczenie dla nadawcy ma swój początek w danych sensorycznych. Dane te stanowi informacja zebrana dzięki wykorzystaniu pięciu systemów zmysłowych, tj. dzięki widzeniu, słyszeniu, dotykaniu, wachaniu i smakowaniu. Dane sensoryczne są następnie filtrowane przez nadawcę,

Rys. 13.
Systemowo-procesowy model
komunikacji według Bowmana
[1999]



przez jego przekonania, system wartości, genetyczne i wyuczone wzorce zachowań, bieżące stany fizyczne i emocjonalne.

Kiedy nadawca podejmuje decyzję o transmisji znaczenia, dokonuje zakodowania informacji w formie komunikatu. Wybiera także odpowiedni kanał jego transmisji do odbiorcy lub odbiorców. Komunikat i kanał stają się nowymi danymi sensorycznymi dla każdego odbiorcy. Wykorzystuje on swoje własne filtry do zrozumienia znaczenia komunikatu.

Wiadomość dostarczona w komunikacji bezpośredniej, tzn. w akcie komunikacji typu „twarzą w twarz” może być interpretowana inaczej niż te same słowa przekazane drogą telefoniczną lub pisemną. Znaczenie komunikatu jest wydobywane (wykrywane) przez odpowiedź, jakiej udziela odbiorca.