

Beata Drabik-Frączek
Uniwersytet Jagielloński, Kraków
beata.drabik@uj.edu.pl

Aneta Załazińska
Uniwersytet Jagielloński, Kraków
aneta.zalazinska@uj.edu.pl

KOMUNIKOLOGIA – ZARYS TEORETYCZNY I PROBLEMY PRAKTYCZNE W ŚWIETLE KSZTAŁCENIA KOMPETENCJI KOMUNIKACYJNYCH

Słowa kluczowe: komunikologia, kompetencja komunikacyjna, modele komunikacji: kodowy, orkiestralny i rytualny

Keywords: communicology, communicative competence, models of communication: code, orchestral and ritual

1. Problemy definicyjne

Nazwa *komunikologia* pojawia się w polskim piśmiennictwie jako kalka angielskiego terminu *communicology*. Trafność jej użycia jest duża, niemniej zakres dziedzin, do których się odnosi, wymaga szerszego wyjaśnienia.

Pytanie o definicję samej *komunikacji* otwiera różne możliwości badawcze, łącznie z sarkastyczną nieco odpowiedzią „wszystko jest komunikacją”. Z punktu widzenia językoznawczego adekwatne użycie dziś już synonimicznych *komunikacja* i *komunikowanie się* rozwiązuje szereg problemów, a przynajmniej zawęża zakres dziedzin, do których te terminy się odnoszą. Jednak nawet jeśliby ściśle ograniczyć pojęcie *komunikologii* do *komunikowania się*, wciąż termin ten jest na tyle szeroki, że wykracza zdecydowanie poza ramy jednej dyscypliny naukowej.

Pierwsze użycie terminu *communicology*, który miał określać nową dyscyplinę, pojawia się w artykule Wendela Johnsona z roku 1958:

Istnieje potrzeba ogólnego pojęcia, które dostarczyłoby nazwy dla wyłaniającej się wielkiej dziedziny reprezentowanej przez gwałtownie zwiększającą się liczbę naukowców, inżynierów, uczonych, nauczycieli oraz klinicystów, którzy koncentrują się głównie na komunikacji. „Komunikologia” jawi się jako możliwa nazwa dla tej dziedziny. Za pomocą odpowiednich przymiotników mogą zostać wskazane różne obszary specjalizacji wewnątrz ogólnej dziedziny. Mamy na myśli, na przykład, ustną komunikologię (*oral communicology*), literacką komunikologię (*literary communicology*), telefoniczną komunikologię (*telephonic communicology*), komunikologię mass mediów (*mass media communicology*) – oraz, jeśli byśmy preferowali, komunikologię mowy (*speech communicology*) oraz komunikologię słuchu (*hearing communicology*) (za: Kulczycki 2008: 31).

W Polsce termin *komunikologia* pojawiał się do tej pory raczej w związku z naukami społecznymi niż humanistycznymi (jeśli pozostać przy tym tradycyjnym podziale). Także ze względu na to, że w publikacjach anglojęzycznych pojęcie *communicology* często wiązane jest z komunikowaniem masowym. Nawet tam, gdzie obiektem badań jest komunikacja międzyludzka, codzienna i bezpośrednia, wachlarz dyscyplin zajmujących się nią nie obejmuje ani filologii, ani językoznawstwa. Hein Retter pisze:

Komunikacja codzienna stała się w ciągu ostatniego ćwierćwiecza głównym przedmiotem badawczym nauk społecznych. Zajmują się nią przede wszystkim socjologia, psychologia i pedagogika (Retter 2005: 17).

Być może taki stan formalnego wykluczenia lingwistyki to skutek niektórych restrykcyjnych metodologii językoznawczych, zarysowujących ostre granice, by nie rzec, tworzących fosy między terenem językoznawczym a tym, co tuż obok.

Jak podaje Bogusława Dobek-Ostrowska, w 1998 r. Alex Mucchielli do *nauk o komunikowaniu* włączył lingwistykę (semiologię, pragmatykę), a w jej obrębie zwłaszcza: prakseologię, retorykę, język, kody, dyskurs, kontekst, pismo, mowę, metaforę (Dobek-Ostrowska 2001: 25). Ta sama jednak badaczka, definiując *komunikologię*, wyraźnie sytuuje ją w obrębie nauk społecznych, pisząc, że jest ona najmłodsza z tych nauk, a jej byt jako autonomicznej dyscypliny akademickiej rozpoczął się na przełomie lat 40. i 50. XX w. (ibid.: 13). B. Dobek-Ostrowska nazwę *komunikologia* stosuje wymiennie z nazwą *nauka o komunikowaniu*. W rozdziale zatytułowanym *Komunikologia jako dyscyplina naukowa* pisze, że *naukę o komunikowaniu* należy rozumieć jako systematyczne studia obejmujące wszystkie elementy, fazy i aspekty społecznego procesu komunikowania, zarówno bezpośredniego, jak pośredniego, dokonującego się za pomocą środków masowego przekazu (Dobek-Ostrowska 2002: 39). Niewątpliwie zatem nauka o komunikowaniu musi być rozumiana jako zasadnie interdyscyplinarna.

Komunikologia w swoich badaniach nie ogranicza się tylko do badania języka rozumianego jako społeczny kod porozumiewania się. Filozof Michał Wendland tak ujmuje te tendencje (w odniesieniu do swojego obszaru badawczego):

Przedmiotem zainteresowania filozofii komunikacji nie jest [...] język. Albo mówiąc precyzyjniej – nie tylko język, jako system znaków oraz dyrektyw semantycznych opisujących poprawnie ustalanie znaczeń. Ten stanowi bowiem domenę filozofii języka, co jest zresztą truizmem. Przedmiotem filozofii komunikacji jest, a właściwie – powinna być – przede wszystkim mowa. [...] Komunikowanie jako własność ściśle ludzka, oparte jest na mowie. Stąd też metodologia badań nad komunikacją powinna opierać się na badaniu aktów mowy, a zatem mieć charakter ściśle pragmatyczny (Wendland 2008: 24–25).

Jednym z badaczy otwarcie i z zaangażowaniem propagującym ten termin (czyli *komunikologię*) jest Emanuel Kulczycki, który na swojej stronie internetowej tak ów termin definiuje:

Komunikologia [...] – nazwa dyscypliny akademickiej (zaliczanej do humanistyki lub nauk społecznych) [...] zajmującej się badaniem, opisywaniem lub wyjaśnianiem procesów komunikacyjnych. Charakteryzuje się interdyscyplinarnym podejściem badawczym i uważana jest za samodzielną dyscyplinę naukową. W ujęciu komunikologicznym komunikacja (komunikowanie) ogranicza się do komunikacji międzyludzkiej, a będąc kategorią węższą, proces komunikacji nie jest utożsamiany z procesem przekazywania informacji (http://ekulczycki.pl/teoria_komunikacji/definicja-komunikologia; zob. też Kulczycki 2012).

Tam też można znaleźć klarowne wytłumaczenie rozbieżności definicyjnych związanych z terminem *komunikologia*. E. Kulczycki pokazuje trzy główne użycia tego terminu:

(A) Komunikologia – wśród polskich badaczy (w nurcie politologicznym i praso-medioznawczym) utożsamiana jest z „nauką o komunikacji”, „nauką o komunikowaniu” i uznawana jest za samodzielną dyscyplinę naukową, której początki łączą się z działalnością Ojców Założycieli (*Founding Fathers*), czyli Harolda D. Lasswella, Paula F. Lazarsfelda, Carla I. Hovlanda i Kurta Lewina.

(B) Komunikologia – według Międzynarodowego Instytutu Komunikologicznego (International Communicology Institute) komunikologia jest nauką humanistyczną o ludzkiej komunikacji, która wykorzystuje metody wypracowane na gruncie semiotyki i fenomenologii do wyjaśniania działania ludzkiego w odniesieniu do kategorii dyskursu i praktyki społecznej. Główny teoretyk tego podejścia to Richard L. Lanigan, który wskazuje na cztery subdyscypliny: komunikologię mediów, komunikologię kliniczną, komunikologię sztuki i filozofię komunikologii. Natomiast Vilém Flusser uznaje komunikologię za empiryczno-teoretyczny model analizowania i opisywania zmian w mass mediach oraz komunikacji, które są uzależnione od środków masowego przekazu.

(C) Komunikologia – synonim terminu *komunikacja*, oznaczający nazwę dyscypliny akademickiej opisującej i badającej proces komunikacji, który rozumiany jest jako

specyficzny rodzaj praktyki społecznej. Proces komunikacji nie jest wówczas jednym z wielu tematów takiej dyscypliny, lecz jest podstawowym przedmiotem badawczym. Takie ujęcie komunikologii przybliża ją do filozofii komunikacji, kultury i filozofii humanistyki (http://ekulczycki.pl/teoria_komunikacji/definicja-komunikologia).

2. Modele komunikacji: kodowy i orkiestralny

Właśnie to trzecie rozumienie terminu najbliższe jest językoznawstwu zorientowanemu pragmatycznie na badanie procesów komunikacji z uwzględnieniem wachlarza zjawisk procesowi temu towarzyszących i wpływających na niego. Takie spojrzenie nie spycha języka z piedestału, neguje jednak adekwatność modelu komunikacji, który utożsamia komunikację z przekazywaniem informacji. Tradycja tego modelu sięga lat 40. i odwołuje się do wypracowanego w teorii informacji schematu, w którym *źródło sygnału*, *nadajnik*, *odbiornik* i *miejsce docelowe*, a także poziom *szumu w kanale informacji* to składowe budujące ten schemat (Shannon 1948). Dodajmy, schemat odnoszący się do matematycznej teorii informacji, operujący pojęciem *bitu* i zorientowany na wypracowanie metod efektywnego przesyłania informacji przy jak najmniejszych kosztach i stratach. Prostota i elegancja, a także pewnego rodzaju zgodność tego modelu z intuicyjną wiedzą potoczną utoraowały mu drogę na salony humanistyki, czego najlepszym przykładem jest schemat Romana Jakobsona (1960/1989).

Innym i pod wieloma względami alternatywnym (choć oczywiście nie jedynym możliwym) modelem procesu komunikacji jest *model orkiestralny*, jak określa go Yves Winkin.

Model orkiestralny w rzeczy samej powraca do postrzegania komunikacji jako zjawiska społecznego, którego istotę bardzo dobrze oddawało pierwotne znaczenie tego słowa, zarówno w języku francuskim, jak angielskim: dzielenie się, uczestnictwo, komunia (Winkin 2003: 112).

Sama nazwa nawiązuje do gry orkiestry, w której brzmienia poszczególnych instrumentów (czasem grających wspólnie, czasem osobno, a czasem milknących) współtworzą ostateczny efekt muzyczny i decydują o odbiorze całości. Wnikając w konsekwencje tej metafory, można powiedzieć, że odbiorca gry orkiestry (tak jak odbiorca w procesie komunikacji) słyszy całość, może zwracać uwagę na poszczególne brzmienia, może nie wychwycić wszystkich dźwięków, ale i tak jest współtwórcą ostatecznego znaczenia tego, co zostało zagrane. Najważniejsze elementy i cechy *modelu orkiestralnego* to:

- a) integracja – wielokanałowość, czyli współlistnienie i wzajemne powiązania różnych kodów i znaków tworzących proces komunikacji (język, ale także jakość głosu, efekty prozodyczne, mimika, gestykulacja, proksemika);

- b) interakcja – współtworzenie procesu przez wszystkich jego uczestników, wzajemne komunikacyjne oddziaływanie (odbiorca nie jest bierny, jest uczestnikiem reagującym na to, co widzi i słyszy, także w trakcie komunikowania);
- c) proces – dynamika i nieprzewidywalność, planowane skutki działań komunikacyjnych nie zawsze muszą być tożsame z realnymi efektami;
- d) pragmatyka – komunikacja jest działaniem – za każdym użytym słowem, wykorzystanym zachowaniem kryje się intencja, a każde użyte słowo i wykorzystane zachowanie może mieć swój skutek;
- e) kultura – kontekst nie jest ograniczony do najbliższego otoczenia językowego, a relewantne komunikacyjnie cechy procesu mają głębokie kulturowe (a zatem społecznie zinternalizowane) uzasadnienie;
- f) zachowania – zachowania językowe i pozajęzykowe mogą mieć charakter komunikacyjny oraz być przejawem i nośnikiem znaczeń.

Taki sposób widzenia procesów komunikacyjnych uwypukla: rolę odbiorcy (który w *modelu kodowym* słusznie nosił tę nazwę ze względu na swoją bierną rolę) – tu uczestnika zdarzenia komunikacyjnego i jego współtwórcy, konstytuowanie rzeczywistości w opozycji do jednokierunkowej perswazji oraz polifoniczność (często we współczesnej literaturze zwaną multimodalnością).

Model orkiestralny z powodzeniem stać może u podstaw „językoznaństwa integracyjnego”, jak o orientacji komunikacyjnej w lingwistyce pisze Krzysztof Korzyk:

Niezależnie od tego, jak rozstrzygnie się kwestię istnienia i statusu języka, najważniejszym źródłem danych językoznawczych są zachowania mówiących w konkretnych interakcjach społecznych (Korzyk 1999: 14).

3. Szkoła Palo Alto

Źródłem *modelu orkiestralnego* można dopatrywać się w propozycjach tzw. szkoły Palo Alto – niesformalizowanej grupy naukowców związanych z Uniwersytetem Stanforda, reprezentujących różne dziedziny. Badacze ci w latach 1950–1989 opublikowali szereg prac dotyczących procesów komunikacyjnych. Udowadniali w nich, że operując *modelem orkiestralnym*, da się badać komunikowanie się ludzi w sposób efektywniejszy niż przy zastosowaniu *modeli kodowych*. Mowa tu przede wszystkim o Gregorym Batesonie, Edwardzie Hallu, Rayu Birdwhistellu i Ervingu Goffmanie.

W duchu szkoły Palo Alto powstała w 1967 r. książka *Pragmatics of Human Communication*. Jej autorzy, Paul Watzlawick (językoznawca), Janet Beavin (psycholingwista) i Don Jackson (psychiatra) proponują w niej tezy dość śmiało, ale poparte interdyscyplinarnymi dociekaniem. Najważniejsze z nich można ująć w trzech punktach:

- a) nie można nie komunikować – w interakcji międzyludzkiej każdy sygnał, każde zachowanie (językowe i pozajęzykowe) może być znaczące dla odbiorcy, bo to on właśnie ostatecznie decyduje o tym, co weźmie pod uwagę przy interpretacji znaczeń;
- b) komunikacja to treść i relacja – żaden komunikat, żaden akt komunikacji nie ogranicza się do przekazywania informacji, bo w każdym przejawia się także płaszczyzna relacyjna (interpersonalna); innymi słowy wypowiadając nawet najbardziej merytoryczną kwestię, wyrażamy (lub ujawniamy) także informacje o sobie jako mówiących i o tym, w jakich relacjach jesteśmy (lub chcemy być) z odbiorcą (a zatem jak go traktujemy w tym procesie komunikacyjnym);
- c) każdy uczestnik porządkuje zdarzenia na swój własny sposób – relatywizm tego ujęcia jest łągodzony intersubiektywizmem opartym na wspólnie podzielanych kodach kulturowych, zakłada jednak dynamikę i nieprzewidywalność procesów komunikacyjnych (Watzlawick, Beavin, Jackson 1967/2011).

Pragmatics of human communication to jedna z najbardziej znanych publikacji poświęconych pragmatyce procesów komunikacyjnych. Proponowane w niej interdyscyplinarne ujęcie poskutkowało wyznaczeniem jednej z najbardziej obiecujących dróg w badaniu procesów komunikacyjnych. Zwraca tu uwagę przede wszystkim postrzeganie komunikacji jako procesu zwrotnego (uzasadnione są skojarzenia z pojęciem informacji zwrotnej (*feedbacku*) wprowadzonym do modelu komunikacji cybernetycznej przez Norberta Wienera (1948)). Wiąże się to z ważną rolą odbiorcy (uczestnika), którego reakcja ma wpływ na nadawcę jeszcze w trakcie trwającego zdarzenia komunikacyjnego. To także konsekwencja w postaci tezy o wpływie komunikacji na zachowanie (a nie tylko zachowania na komunikację – jak to przyjęło się uważać w bardziej tradycyjnych ujęciach). Autorzy na pierwszy plan wysunęli analizę skutków, a nie poszukiwanie przyczyn, co miało poważne konsekwencje dla psychiatrii i psychologii, które idąc tą drogą rozumowania, położyły nacisk na dokładną analizę przebiegających procesów komunikacyjnych, a nie na dociekania na temat przyczyn zaburzeń i poszukiwanie ich w dalekiej przeszłości pacjentów. I w końcu (co również znalazło wyraz w kierunku dociekań psychologicznych) rozmyło granicę między normą a patologią, uznając je za pojęcia względne w komunikacji międzyludzkiej.

4. Dydaktyka komunikologiczna

Komunikologię należy zatem rozumieć jako interdyscyplinarne przedsięwzięcie stawiające w centrum zainteresowania proces (procesy) komunikowania się ludzi. Kompetencje polonistów w tym zakresie są nie do przecenienia. Począwszy od fundamentalnego, filozoficznego pytania o genezę i naturę porozumiewania się człowieka, przez narzędzia i mechanizmy, które to porozumiewanie umożliwiają, skuteczność ich

w sytuacjach warunkowanych różnymi psychologicznymi i socjologicznymi zmiennymi, skończywszy na specyfice komunikacji masowej i elektronicznej – wszystkie te zagadnienia kształtują dziś nowoczesną retorykę. Retorykę, która korzystając z uniwersalnych, starożytnych zasad, rozbudowuje swoje narzędzia i poszerza kompetencje, aby odrodzić się w XXI w. Wykreślona w XIX w. z listy przedmiotów szkolnych, z rozmachem, ale bez koturnów powtórnie wkroczyła na salony badawcze i dydaktyczne. Zapotrzebowanie na specjalistów potrafiących poradzić sobie z pułapkami językowymi, świadomych kulturowo i kompetentnie korzystających z najnowszych technologii, otwiera nowe możliwości dla absolwentów polonistyki. Pokazuje też konieczność poszerzania obszarów badawczych w działalności naukowej polonistyki – transdyscyplinarnych ujęć między humanistyką i naukami społecznymi, czyli tak naprawdę poznawczego powrotu do przedstrukturalistycznych mariaży naukowych.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że w komunikologii – jako dyscyplinie nowej i modnej – wciąż pozostaje częściowo zaniedbane kształcenie praktycznych umiejętności komunikacyjnych. Luki tej w żaden sposób nie wypełniają oczywiście popularne dziś szkolenia coachingowe, a także kursy neurolingwistycznego programowania, nastawione są one bowiem jedynie na bezrefleksyjne, automatyczne trenowanie (czy wręcz tresowanie) komunikacyjnych trików i sztuczek, które są narzędziem osiągnięcia celów perswazyjnych i manipulacyjnych, ale przynoszą efekty doraźne, nie mają bowiem nic wspólnego z wypracowaniem rzeczywiście sprawności komunikacyjnej.

Praktyczne kształcenie komunikologiczne rozpocząć się musi niejako od podstaw – to znaczy od uświadomienia studentom, że umiejętności komunikacyjne nie mają charakteru przyrodzonego, ale że można i trzeba je kształcić – w myśl starej łacińskiej sentencji *Poetae nascuntur, oratores fiunt* (Poetami się rodzą, mówcami się stają). Wydaje się bowiem, że przekonanie o tym, że każdy człowiek po prostu przychodzi na świat z umiejętnościami porozumiewania się z drugim człowiekiem, jest niezwykle powszechne. Zdarzało się nam na przykład słyszeć opinie, że problemy z komunikacją twarzą w twarz, a także nieumiejętność zabierania głosu na forum publicznym to patologia, ponieważ każdy „zdrowy” człowiek, który posługuje się językiem, umie też komunikować się i wypowiadać publicznie. Przyczynę takiego rozumowania mogłyby zapewne tłumaczyć słowa Benjamina L. Whorfa, które – choć wypowiedziane w innym kontekście, dotyczącym wpływu języka na procesy myślenia i postrzegania rzeczywistości – i tu wydają się niezwykle trafne:

[...] fakt, że wszyscy od dzieciństwa biegle władamy językiem, sprawia, iż każdy jest sam dla siebie najwyższym autorytetem w dziedzinie formowania i komunikowania myśli (Whorf 2002: 279).

Można zaryzykować także tezę, że u studentów kierunków filologicznych, mających kontakt z teoriami językoznawczymi, mylne przekonanie o wrodzoności umiejętności komunikowania się motywowane jest znajomością natywistycznych koncepcji języka, głównie zaś poglądów Noama Chomskiego na temat wrodzonej kompetencji

językowej rodzimego użytkownika języka. Tym bardziej warto zwrócić uwagę na to, że sprawność językowa, czyli umiejętność zbudowania poprawnego językowo komunikatu, tj. zgodnego z fonetycznymi, leksykalnymi, składniowymi itd. regułami języka, nie musi równać się sprawności komunikacyjnej – innymi słowy, kompetencja językowa nie jest tym samym co kompetencja komunikacyjna.

Pojęcie *kompetencji komunikacyjnej* wprowadził w 1971 r. Dell Hymes, wskazując, że umiejętność porozumiewania się nie sprowadza się jedynie do znajomości gramatyki, ale musi uwzględniać także wymiar interakcji społecznej. Komunikujący się ludzie nie są bowiem „abstrakcyjnymi, izolowanymi jednostkami”, ale członkami określonej grupy kulturowej, komunikowanie zaś nie odbywa się w próżni, ale w określonym przez kulturę porządku społecznym, toteż opanowanie reguł gramatycznych nie wystarcza do osiągnięcia sukcesu komunikacyjnego. Trzeba „wiedzieć w stosunku do kogo, jak, o czym możemy mówić”, tj. umieć dostosować swoje zachowania językowe do sytuacji mówienia (za: Piotrowski 1980: 95). Można więc powiedzieć, że takie ujęcie traktuje język jako składową znacznie szerszego zjawiska, którym jest komunikacja międzyludzka, co obrazowo ujmują Jolanta Antas i Małgorzata Majewska, pisząc, że „język [...] nie potknął się którego dnia o komunikację, ale się w niej narodził” (Antas, Majewska 2006: 56).

Według D. Hymesa na *kompetencję komunikacyjną* składają się cztery komponenty: potencjał systemowy (czy wypowiedź jest możliwa z punktu widzenia danego systemu językowego), odpowiedniość (czy i w jakim stopniu wypowiedź jest w danym kontekście stosowna, skuteczna itp.), występowanie (czy i w jakim stopniu wypowiedź jest społecznie faktycznie realizowana) oraz wykonalność (czy wypowiedź jest możliwa ze względu na psychiczną i społeczną sytuację mówienia, a więc zewnętrzne warunki realizacji) (za: Grabias 1994: 33). Widać więc, że D. Hymes zawiera w pojęciu *kompetencji komunikacyjnej*, obok poznawczych, także czynniki emocjonalne i wolicjonalne. Ponadto tak rozumiana *kompetencja* obejmuje również skodyfikowane wzory komunikowania się za pomocą kanałów innych niż werbalne. Wreszcie w ujęciu D. Hymesa *kompetencja komunikacyjna* zasadza się nie tylko na wiedzy o wszystkich wspomnianych wyżej elementach, ale także na zdolności stosowania owej wiedzy w praktyce (za: Piotrowski 1980).

Warto zwrócić uwagę na praktyczne implikacje wynikające z przyjęcia w kształceniu komunikologicznym takiego rozumienia *kompetencji komunikacyjnej*. Po pierwsze, w kształceniu umiejętności komunikacyjnych nie można poprzestać na doskonaleniu językowej sprawności studenta. Powinno ono bowiem uwzględniać także wiedzę i umiejętności w zakresie stosowania reguł grzecznościowych (np. form adresatywnych, fatycznych formuł powitania) oraz strategii komunikacyjnych zależnych od danej sytuacji mówienia, znajomość skryptów kulturowych, a więc wzorców językowego i niejęzykowego zachowania się, które obowiązują w danej kulturze (np. skryptu przeproszania, zapraszania itp.). Inaczej mówiąc: powinno koncentrować się na przygotowaniu uczestnika komunikacji do świadomego udziału w kulturowo

zakorzenionych grach i rytuałach językowych (czy szerzej: komunikacyjnych właśnie), rozumianych tu na sposób Ludwiga Wittgensteina (1953/2005), a więc będących językowymi i niejęzykowymi działaniami społecznymi, które odbijają społeczne „formy – sposoby życia”¹.

Po drugie, wskazywana przez D. Hymesa konieczność dopasowywania wypowiedzi do tego, do kogo jest ona kierowana, podpowiada, że nowoczesne podejście komunikologiczne powinno skoncentrować się – zamiast wyłącznie na nadawcy – także, a może nawet przede wszystkim na odbiorcy przekazu jako pełnoprawnym uczestniku zdarzenia komunikacyjnego. Praktyczna nauka komunikacji nie może jednak kończyć się jedynie na ćwiczeniu umiejętności konstruowania i nadawania komunikatu, ale powinna wytwarzać u studenta także zdolność dopasowywania formy komunikatu i sposobu jego przekazania do odbiorcy. Mamy tu więc na myśli zdolność projektowania odbiorcy, która – by posłużyć się anegdotycznym przykładem ks. Twardowskiego – pozwoli uniknąć takich sytuacji, jak ta, w której ksiądz – doktor teologii – na lekcji religii zwraca się do przedszkolaków słowami: „Pamiętajcie na całe życie: Bóg jest transcendentalny” (Twardowski 1991: 38).

Uwzględnianie odbiorcy na scenie zdarzenia komunikacyjnego wymaga z kolei przyjęcia w kształceniu kompetencji komunikacyjnej perspektywy interdyscyplinarnej, bowiem wiąże się z doskonaleniem np. takich zdolności (pozostających do tej pory głównie w obszarze zainteresowań psychologii), jak empatia, rozumiana tu głównie jako umiejętność postawienia siebie w sytuacji interlokutora, przyjęcia cudzego punktu widzenia, umiejętność emocjonalnego, gestycznego i werbalnego dostrojenia się do odbiorcy, co zwiększa szanse na porozumienie, a także asertywność, która nie powinna być utożsamiana z umiejętnością odmawiania, ale z umiejętnością komunikowania się z szacunkiem dla odmienności, przestrzeni, intymności i praw drugiego człowieka. Wymaga także poszerzania wiedzy uczestnika komunikacji o wiedzę socjologiczną dotyczącą grup społecznych, przemian tych grup w perspektywie historyczno-polityczno-gospodarczej i wynikających z tego konsekwencji dla komunikowania się.

Po trzecie wreszcie, podejście D. Hymesa wskazuje na konieczność uwzględnienia w rozważaniach komunikologicznych i kształceniu komunikacji zagadnień związanych z pozawerbalnymi środkami i sposobami komunikacji (kinezyka, mimika, hapyka czy proksemika). O tym, jak wiele w tej dziedzinie jest do zrobienia, może świadczyć choćby bardzo duża liczba mitów dotyczących komunikacji niewerbalnej, np. potoczny przesąd, że bogata gestykulacja cechuje mówców niesprawnych intelektualnie i werbalnie, lub błędne przekonanie, że wiele zachowań niewerbalnych można interpretować jednoznacznie i niezależnie od kontekstu (np. założenie rąk jako znak postawy negatywnej, wrogiej w stosunku do interlokutora²).

1 Le Roy Finch, komentując filozofię Ludwiga Wittgensteina, formy życia definiuje jako „ustalone wzory działania podejmowanego wspólnie przez członków jakiejś grupy” (1996: 93).

2 Winę za takie podejście częściowo ponoszą zapewne łatwo dostępne, popularyzatorskie podręczniki komunikacji niewerbalnej, które można by określić wspólnym mianem „Body Language w 10 minut”.

Omawiane wcześniej twierdzenie D. Hymesa o konieczności dostosowania sposobu komunikowania się do sytuacji mówienia, a więc, jak sądzimy – do szeroko rozumianego kontekstu (zarówno semantycznego, jak i interpersonalnego, zadaniowego (instrumentalnego) i kulturowego³), warto uzupełnić jeszcze zaproponowaną przez Denisa McQuaila typologią poziomów komunikowania w społeczeństwie.

Podstawowym poziomem komunikowania jest komunikowanie intrapersonalne, związane z reakcją centralnego ośrodka nerwowego człowieka na bodźce w rodzaju głodu, strachu czy zimna. Proces ten ma charakter biologiczny i psychiczny, dlatego też, jak pisze B. Dobek-Ostrowska (2002: 17), nie mieści się w obszarze badawczym komunikologii. Na tym poziomie nie sposób w ogóle mówić o kompetencji komunikacyjnej. Kolejny poziom komunikowania to komunikowanie interpersonalne, a więc angażujące już przynajmniej dwie osoby i będące właściwym punktem wyjścia dla trzeciego poziomu komunikacji – komunikowania grupowego (lub inaczej wewnątrzgrupowego). Zdaniem D. McQuaila oba te poziomy wiążą się z bezpośrednimi kontaktami uczestników interakcji, mają więc najczęściej charakter komunikacji twarzą w twarz. Czwarty poziom komunikowania – komunikowanie międzygrupowe – warunkowany jest przez powstanie określonych struktur społecznych, nie dotyczy już bowiem relacji między osobami należącymi np. do jednej rodziny czy plemienia, ale relacji między członkami odmiennych (dużych liczebnie) grup, np. o charakterze wspólnot religijnych czy partii politycznych. Na tym poziomie komunikacji nie zachodzą już bezpośrednie kontakty między wszystkimi członkami grupy. Wykształcenie się władzy politycznej oraz powstanie organizacji ekonomicznych przyczyniło się z kolei do powstania piątego poziomu komunikowania, zwanego komunikowaniem organizacyjnym lub instytucjonalnym i cechującego się w porównaniu z pozostałymi najwyższym poziomem formalizacji. Szóstym, ostatnim poziomem komunikowania się w społeczeństwie jest według D. McQuaila komunikowanie masowe, którego istnienie datuje się od momentu wynalezienia druku, a do rozwoju którego przyczyniły się prasa, radio, kino oraz telewizja i wreszcie, w sposób zapewne najbardziej efektywny, Internet. Komunikowanie masowe ma dziś niewątpliwie najszerzy zakres, obejmuje bowiem największą liczebnie rzeszę ludzi, ale jednocześnie ma najmniej bezpośredni i osobisty charakter spośród wszystkich poziomów komunikacji (za: Dobek-Ostrowska 2002: 17–19).

Każdy ze wspomnianych poziomów komunikacji, pomijając intrapersonalny, wiąże się z odmiennym układem ról nadawcy i odbiorcy (relacje symetryczne lub asymetryczne, różna hierarchiczność), cechuje się innym stopniem sformalizowania, wymaga

a także szkolenia, na których zachowania niewerbalne i gesty traktuje się jako narzędzia socjotechnicznych metod wywierania wpływu.

3 Odwołujemy się tu do podziału typów kontekstu zaproponowanego przez Aleksego Awdiejewa i Zbigniewa Nęckiego, którzy w swej pragmatyczno-kontekstowej typologii aktów komunikacyjnych łączą dwa ważne podejścia w badaniach nad komunikowaniem: pragmatyngwistykę i psychologię społeczną (Nęcki 2000).

znajomości i stosowania się do określonych norm i zasad, a także inaczej niż pozostałe warunkuje skuteczność procesu komunikacji, w tym wywierania wpływu na interlokutora. Innymi słowy – by nawiązać jeszcze raz do L. Wittgensteina – każdy z poziomów komunikowania preferuje inny rodzaj gier interakcyjnych i wymaga odmiennych kompetencji komunikacyjnych, takich jak zdolność budowania intymnych więzi w rodzinie, umiejętność podporządkowania się oraz współpracy w organizacji czy przygotowanie do sprostania specyficznym wyzwaniom komunikowania masowego, które redukuje udział zmysłów w komunikacji jedynie do dwóch – słuchu i wzroku, a często nawet tylko jednego z nich, a ponadto ma impersonalny charakter, czyli właściwie wyklucza bezpośredni kontakt nadawcy i odbiorcy, a tym samym czyni odbiorcę niemal anonimowym dla nadawcy.

Powyższe uwagi wydają się mieć kluczowe znaczenie dla praktycznego kształcenia w duchu komunikologicznym, którego celem miałyby być zbudowanie u studenta świadomej kompetencji komunikacyjnej, zawierającej w sobie oczywiście kompetencję językową. Mówiąc o świadomej kompetencji komunikacyjnej, nawiązujemy tu do zaproponowanego przez Williama Howella podziału owej kompetencji na cztery poziomy: nieświadomą niekompetencję – czyli niezdawanie sobie sprawy z własnych komunikacyjnych błędów, np. niegrzeczności zachowań i ich niestosowności z punktu widzenia sytuacji komunikacyjnej; świadomą niekompetencję – czyli wiedzę o niedostateczności własnych umiejętności komunikacyjnych, której towarzyszy jednocześnie brak działań zmierzających do poprawy tego stanu rzeczy; świadomą kompetencję, która charakteryzuje się tym, że nasze umiejętności komunikacyjne poddajemy refleksji i ocenie, a także podejmujemy działania⁴, które mają na celu zwiększenie naszej skuteczności komunikacyjnej; nieświadomą kompetencję, która – jak twierdzi badacz – związana jest z osiągnięciem tak wysokiego poziomu umiejętności komunikacyjnych, że nasze zachowania komunikacyjne nie wymagają już świadomej refleksji – mogą z powodzeniem działać automatycznie (Howell 1982).

Sądzymy oczywiście, że poziom trzeciej kompetencji sytuuje się wyżej niż poziom czwarty, który w pewnych sytuacjach komunikacyjnych może okazać się bardzo niebezpieczny – np. komunikacja międzykulturowa jest wyzwaniem, które wymaga refleksyjnego podejścia do własnej kompetencji, nie zaś jedynie automatycznego korzystania z nawyków komunikacyjnych, nawet takich, które w znanych nadawcy do tej pory warunkach gwarantowały porozumienie skuteczne, zarówno z punktu widzenia celów pragmatycznych, jak i (a może nawet przede wszystkim) ochrony więzi interpersonalnej.

4 Dobrym sposobem na rozpoznanie własnego stylu, nawyków i manierzmów komunikacyjnych, a w efekcie swoich mocnych i słabych stron jako mówcy, są zajęcia z kamerą, z powodzeniem prowadzone dziś na przykład na studiach podyplomowych dla tłumaczy konferencyjnych w Katedrze UNESCO do Badań nad Przekładem i Komunikacją Międzykulturową UJ oraz w Szkole Retoryki UJ. Nagranie z kamery daje bowiem mówcy okazję do zobaczenia tego, co w procesie komunikacji widzą jego interlokutorzy, i w związku z tym pozwala przyjąć perspektywę odbiorcy w oglądzie i ocenie własnych zachowań komunikacyjnych.

Praktyczne kształcenie komunikologiczne, które ma być alternatywą dla kursów wywierania wpływu, powinno kłaść nacisk na skuteczność komunikacyjną innego rodzaju niż wąsko pojmowana skuteczność perswazyjna i manipulacyjna. Ta bowiem w naszym rozumieniu związana jest jedynie z osiągnięciem własnego interesu i przez to współuczestnika kontaktu sprowadza jedynie do przedmiotu, nie zaś pełnoprawnego podmiotu sytuacji komunikacyjnej. Wysoko dziś cenione ujęcia komunikacji, takie jak model proponowany przez badaczy szkoły Palo Alto, model chicagowskiej szkoły interakcjonizmu symbolicznego (George H. Mead, Herbert Blumer), koncepcja komunikacji orkiestralnej (Y. Winkin, James Carey) czy model komunikacji rytualnej Erica W. Rothenbuhlera zwracają uwagę na inny, poza czysto pragmatycznym, walor porozumiewania się. Komunikacja jest tu traktowana jako praktyka społeczna, która służy przed wszystkim tworzeniu relacji społecznych i więzi międzyludzkich, konstruowaniu świata społeczno-kulturowego, czy wręcz konstytuowaniu rzeczywistości⁵. I tak np. E.W. Rothenbuhler, odwołując się także do poglądów J. Careya, twierdzi, że najbardziej powszechnym aspektem komunikacji jest wyrażanie poczucia wspólnoty, ładu i trwałości, zaś tylko niewielka część komunikacji służy przekazywaniu takich informacji, których celem jest wpływ i zmiana. Wedle rytualnego ujęcia komunikacja jest związana bardziej z „uczestnictwem niż konsumpcją, ze znaczeniem lub pięknem niż strategią lub rezultatem, ewokacją lub wyzwaniem niż wpływem lub skutecznością” (Rothenbuhler 1998/2003: 154). Mając na uwadze wąskie, perswazyjne czy wręcz manipulacyjne rozumienie skuteczności, badacz zwraca uwagę także na coś, co wydaje się mieć kluczowe znaczenie dla komunikologów – naukowców i nauczycieli komunikacji, których nie da się pomylić z trenerami technik autoprezentacji i wywierania wpływu:

Jeżeli nauczymy studentów wymogów skutecznej komunikacji, wyruszą oni w świat jako praktycy komunikacji, dążąc do osiągnięcia właśnie tego – skuteczności. Ich celem, ich kryterium sukcesu stanie się wpływ. Williams (1980: s. 190) postawił pytanie: „Jakie-mu rodzajowi osobowości rzeczywiście zależy na tym, by »mieć wpływ«... i w jakim stanie znajduje się społeczeństwo, gdy staje się to częścią normalnego języka kultury?”. O ileż bardziej warto – poprzez proces nauczania i badania – powoływać do życia świat, apeluje Carey, w którym komunikację ceni się za jej cudowną i magiczną moc, którą należy wykorzystywać tylko z zachowaniem wielkiej ostrożności, tylko dla realizacji najlepszych celów. To jest właśnie moralny wymiar komunikacji i rytuału; kto bada jedynie skutki, zapomina o tym (Rothenbuhler 2003: 156–157).

Takie podejście do komunikacji z pewnością może być wyróżnikiem komunikologii akademickiej, w której rola filologa, np. polonisty, wyposażonego w wiedzę o genezie i naturze języka, jego budowie, funkcjach i mechanizmach działania, wydaje się

5 Stąd w literaturze pojawia się także określenie *model konstytutywny komunikacji*, który obejmuje osiągnięcia wymienionych szkół i badaczy, a przeciwstawiany jest modelowi transmisyjnemu (np. ujęciu komunikacji Shannona-Weavera), który traktuje komunikację jako proces transmisji informacji, wiedzy, emocji itp. (Kulczycki 2012).

nie do przecenienia. Komunikologia sytuowana dziś na pograniczu nauk społecznych i humanistycznych jest już od wielu lat (przede wszystkim za granicą, ale także w Polsce) terenem badań socjologów, medioznawców, psychologów oraz filozofów. Nazwiska twórców najważniejszych modeli komunikacji, a także literatura poświęcona komunikologii wskazują jednakże, że naukowa refleksja komunikologiczna odbywa się wciąż przy zbyt małym udziale językoznawców⁶. Wydaje się wszakże, że w badaniach naukowych i praktyce komunikologicznej to właśnie językoznawcy powinni grać główną rolę i zająć uprzywilejowaną pozycję, którą daje im wszechstronna znajomość aparatury badawczej języka, niezmiennie pozostającego przecież najbardziej podstawowym i najważniejszym narzędziem ludzkiej komunikacji.

Literatura

- ANTAS J., MAJEWSKA M., 2006, *W poszukiwaniu jednostki mowy. Metodologiczne refleksje w obliczu nowego rozumienia języka*, [w:] W. Chłopicki (red.), *Język a komunikacja 9: Kognitywizm i komunikatywizm – dwa bieguny współczesnego językoznawstwa*, Kraków, s. 41–57.
- DOBEK-OSTROWSKA B. (red.), 2001, *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*, Wrocław.
- DOBEK-OSTROWSKA B., 2002, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław.
- GRABIAS S., 1994, *Język w zachowaniach społecznych*, Lublin.
- HOWELL W.S., 1982, *The Emphatic Communicator*, Belmont.
- JAKOBSON R., 1960/1989, *Poetyka w świetle językoznawstwa*, [w:] idem, *W poszukiwaniu istoty języka. Wybór pism*, t. 2, pod red. M.R. Mayenowej, Warszawa, s. 77–124.
- KORZYK K., 1999, *Język i gramatyka w perspektywie „komunikatywizmu”*, [w:] A. Awdiejew (red.), *Gramatyka komunikacyjna*, Kraków, s. 9–32.
- KULCZYCKI E., 2008, *Status komunikologii – przyczynek do dyskusji*, „Homo Communicativus” 3, s. 27–37.
- KULCZYCKI E., 2012, *Teoretyzowanie komunikacji*, Poznań.
- KULCZYCKI E., http://ekulczycki.pl/teoria_komunikacji/definicja-komunikologia, 13 XI 2013.
- LE ROY FINCH H., 1996, *Formy życia*, [w:] A. Chmielewski, A. Orzechowski (red.), *Metafizyka jako cień gramatyki*, Wrocław, s. 91–105.

6 Warto jednakże podkreślić, że na polskich uczelniach można znaleźć studia komunikologiczne, prowadzone nie tylko na wydziałach dziennikarstwa, zarządzania itp., ale także na wydziałach filologicznych, najczęściej na studiach polonistycznych. Przykładem mogą tu być specjalności: komunikowanie publiczne na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim, komunikacja społeczna oraz komunikacja promocyjna na Uniwersytecie Śląskim, specjalność retoryczna na Uniwersytecie Gdańskim, komunikacja społeczna na Uniwersytecie Pedagogicznym w Krakowie, komunikacja medialna na Uniwersytecie im. J. Kochanowskiego w Kielcach, komunikacja publiczna na Uniwersytecie Opolskim, komunikologia na Uniwersytecie Wrocławskim oraz najnowsza propozycja Wydziału Polonistyki Uniwersytetu Jagiellońskiego – osobny kierunek studiów „Język polski w komunikacji społecznej”, łączący kształcenie w zakresie komunikacji interpersonalnej, publicznej, międzykulturowej z wiedzą z dziedziny psychologii, socjologii, filozofii, zarówno w ujęciu teoretycznym, jak i praktycznym.

- NĘCKI Z., 2000, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków.
- PIOTROWSKI A., 1980, *O pojęciu kompetencji komunikatywnej*, [w:] A. Schaff (red.), *Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki*, Wrocław, s. 91–109.
- RETTNER H., 2005, *Komunikacja codzienna w pedagogice*, Gdańsk.
- ROTHENBUHLER E.W., 1998/2003, *Komunikacja rytualna. Od rozmowy codziennej do ceremonii medialnej*, Kraków.
- SHANNON C., 1948, *A Mathematical Theory of Communication*, „Bell System Technical Journal” 27, s. 379–423, 623–656.
- TWARDOWSKI J., 1991, *Niecodziennik*, Kraków.
- WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D., 1967/2011, *Pragmatics of Human Communication. A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*, New York.
- WENDLAND M., 2008, *Pytanie o podstawy metodologiczne filozofii komunikacji i nauk o komunikowaniu*, [w:] B. Bączkowski, P. Gałkowski (red.), *Komunikacja przez sztukę, komunikacja przez język*, Poznań, s. 19–29.
- WHORF B.L., 2002, *Język, myśl i rzeczywistość*, Warszawa.
- WIENER N., 1948, *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*, New York.
- WINKIN Y., 2003, *Telegraf i orkiestra*, [w:] G. Godlewski, A. Mencwel, R. Sulima (red.), *Antropologia słowa. Zagadnienia i wybór tekstów*, Warszawa, s. 105–112.
- WITTGENSTEIN L., 1953/2005, *Dociekania filozoficzne*, Warszawa.

**Communicology – theoretical overview and practical problems,
in the light of teaching of communication skills
Summary**

The article discusses communicology, a research discipline that has been gaining increasing popularity lately, both among scholars specializing in the problems of human communication (psychologists, philosophers, linguists), and among rhetoric and auto presentation coaches and trainers. The first part of the paper presents problems related to the definition of the term communicology, and gives a wider description of two models of communication: the code and the orchestral model. This part also introduces the axioms of communication proposed by the scholars of the Palo Alto school (Paul Watzlawick, Janet Beavin, and Don Jackson), as they are the foundation of the modern, pragmatic approach to communication as a feedback process in which the role of the receiver is no less important than that of the sender. The second part of the paper focuses on selected problems related to teaching of practical communication skills. It discusses the questions of communicative competence (as understood by Dell Hymes), non-verbal communication, development of assertiveness and empathy, and also the problem of communicative effectiveness and of the purpose of perfecting communicative skills (interpreted from the point of view of the ritual communication model of James Carey and Eric Rothenbuhler).