

Agnieszka Bejma

Bariery, błędy i zakłócenia procesu komunikowania politycznego

SŁOWA KLUCZOWE:

komunikowanie polityczne, komunikowanie publiczne, środki masowego komunikowania, zakłócenia, szum informacyjny

STUDIA I ANALIZY

Wstęp

Przyjęta w artykule – za Marianem Golką – typologia barier, błędów i zakłóceń procesu komunikowania, skutkuje dla całości prowadzonej analizy pewnymi ograniczeniami badawczymi. Dlatego w mniejszym stopniu zostały w nim ujęte bariery pojawiające się pomiędzy elementami systemu komunikowania politycznego – politykami i mediami. Skoro jednak, według wspomnianego autora, błędy i zakłócenia mają charakter powszechny, to z powodzeniem można je zastosować także przy opisie trudności i nieprawidłowości zachodzących w procesie komunikowania politycznego.

W ujęciu systemowym komunikacja polityczna jest elementem systemu politycznego, zaś w ujęciu procesualnym jest „procesem wzajemnych oddziaływań informacyjnych pomiędzy podmiotami polityki połączonymi relacjami władzy, walki i współpracy”¹. Proces ten jest uzależniony od wielu oddziałujących na siebie czynników, w tym między innymi od zachodzących w społeczeństwie i systemie politycznym procesów i zjawisk społeczno-politycznych, ukształtowanego typu kultury

¹ L. Sobkowiak, *Komunikacja polityczna*, [w:] A. Jabłoński, L. Sobkowiak (red.), *Studia z teorii polityki tom I*, Wrocław 1999, s. 181.

politycznej, prezentowanych przez główne podmioty polityki – w tym zwłaszcza przez organy władzy – strategii komunikacyjnych, upowszechnionych wśród obywateli postaw i zachowań politycznych oraz posiadania przez nich zdolności do przyswojenia bądź odrzucenia informacji napływających różnymi kanałami. Podobnego zdania jest Bogusława Dobek-Ostrowska, która definiuje komunikowanie polityczne jako „dwukierunkowy proces, który zachodzi w konkretnym otoczeniu społecznym (system społeczny), politycznym (system polityczny), medialnym (system medialny) i kulturowym (system kulturowy)”², obejmującym swym zasięgiem wszystkie podejmowane przez podmioty polityki formy komunikowania skierowane do aktorów politycznych: przedstawicielei klasy politycznej (posłów, senatorów), komentatorów sceny politycznej – dziennikarzy i publicystów – oraz obywateli, wykorzystujące do realizacji postawionych celów politycznych zaawansowane i zróżnicowane techniki oraz narzędzia marketingowe, reklamę polityczną i public relations oraz badania opinii publicznej.

Podstawowym celem procesu komunikowania politycznego, niezależnie od przyjętych i stosowanych w nauce definicji, akcentujących zróżnicowane jego aspekty, jest przekazywanie informacji i wiedzy o polityce, zjawiskach i procesach politycznych, kształtowanie opinii, poglądów, postaw i zachowań obywatelskich przy użyciu zróżnicowanych kanałów transmisji oraz krążenie i wymiana tych komunikatów pomiędzy uczestnikami systemu politycznego.

Skuteczność procesu komunikowania uzależniona jest od wielu czynników, pochodzących zarówno od jego aktywnych uczestników: nadawcy i adresata przekazu, mediów pośredniczących w transmisji, jak i cech/ atrybutów samych przekazywanych komunikatów. Złożoność tego procesu sprawia, iż na każdym jego etapie pojawiają się liczne bariery i zakłócenia, które utrudniają zrozumienie treści przekazu, jego odkodowanie i właściwe, zgodne z intencją nadawcy zinterpretowanie. Mianem barier komunikacyjnych określa się w literaturze przedmiotu wszelkie nieprawidłowości i przeszkody, które obniżają bądź uniemożliwiają prawdopodobieństwo podjęcia i podtrzymywania komunikacji³. Natomiast przez zakłócenia (szumy) należy rozumieć czynniki i elementy naruszające ustalone ramy procesu komunikowania. Najczęstszymi przyczy-

² B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Warszawa 2007, s. 129.

³ K. Skarżyńska, *Bariery komunikacji: indywidualne, grupowe, społeczne*, [w:] J. Bartmiński, U. Majer-Baranowska (red.), *Bariery i pomosty w komunikacji językowej Polaków*, Lublin 2005, s. 49.

nami ograniczającymi skuteczność aktu komunikowania są bariery natury społeczno-kulturowej oraz osobowościowe dyspozycje i kompetencje poznawcze uczestników komunikacji. Osobną kategorię stanowią bariery formalne związane z właściwościami komunikatów, błędy językowe oraz zakłócenia wynikające z wysyłania kanałami werbalnymi i niewerbalnymi sprzecznych komunikatów. Przyjęty w artykule podział na kulturowe, psychospołeczne, formalne i językowe utrudnienia w podjęciu i podtrzymaniu komunikacji ma wyłącznie umowny i porządkujący charakter, wynikający z faktu, iż wspomniane bariery współwystępują, stąd niezwykle trudno jest wyznaczyć pomiędzy nimi precyzyjne granice.

Bariery i zakłócenia wynikające z uwarunkowań kulturowych

Będąca z jednej strony wytworem ludzkich działań, z drugiej mocno te działania determinująca, kultura jest jednym z najważniejszych czynników kształtujących społeczno-polityczną rzeczywistość oraz nośnikiem charakterystycznych dla danej społeczności wzorów, wartości, zasad i idei. Zinternalizowane w procesie socjalizacji normy wpływają na charakter, sposób postrzegania, rozumienia i analizowania zachodzących w świecie zjawisk i procesów społeczno-politycznych, rozwijają system poznawczy oraz kształtują kompetencje kulturowe, umożliwiające pełne i swobodne uczestnictwo w społeczeństwie. Pojawiające się w interpretacji tej samej wypowiedzi różnice wynikają z faktu, iż każdy z odbiorców posiada swój własny kontekst kulturowy, oparty na indywidualnych przeżyciach i doświadczeniach, który bezpośrednio wpływa na sposób myślenia, reagowania i interpretowania otaczającej rzeczywistości.

Proces komunikowania jest znacznie bardziej utrudniony, gdy jego uczestnicy reprezentują odmienne kultury. Prowadzone przez E.T. Halla badania nad kontekstowością kultur umożliwiły wyróżnienie na skali kontinuum kultur: uzależnionych od kontekstu (*high-context cultures*), które wymagają od odbiorców zinternalizowania katalogu zasad i wartości umożliwiających zrozumienie treści przekazu, oraz słabo uzależnionych od kontekstu (*low-context cultures*), w których przeważa element werbalny. Do wysokokontekstowych kultur zalicza się kultury Dalekiego Wschodu: japońską, koreańską i chińską, a następnie kulturę: arabską, grecką, hiszpańską, włoską, niemiecką i skandynawską.

Kulturowymi uwarunkowaniami procesu komunikowania, decydującymi o jego skuteczności, są także utrwalone w świadomości społecznej stereotypy. Nie dotyczą one wyłącznie uprzedzeń związanych z innymi

grupami etnicznymi czy narodowymi, ale odnoszą się do różnorodnych grup społecznych funkcjonujących w obrębie danego społeczeństwa. Posługiwanie się w komunikacji stereotypami stanowi część wiedzy kulturowej jednostki, organizuje jej sposób myślenia o zjawiskach i sytuacjach społecznych oraz ułatwia odnalezienie się i funkcjonowanie w rzeczywistości społecznej. Rozpoczyna także proces kategoryzacji, przypisywania osobom – np. o innych społecznych, politycznych czy obyczajowych poglądach – dodatkowych, często nieprawdziwych cech. Tego rodzaju stygmatyzacja nie tylko blokuje przebieg procesu komunikowania, lecz także z pewnością znacząco ograniczania jego podjęcie.

Psychospołeczne bariery komunikowania politycznego

O skuteczności procesu komunikowania w największym stopniu decydują indywidualne cechy jego uczestników, ich aktualne psychofizyczne dyspozycje, motywacje do podjęcia i podtrzymywania komunikacji, wzajemne relacje emocjonalne oraz stosunek względem przedmiotu komunikacji. Istotny wpływ na przebieg komunikowania wywierają także kompetencje poznawcze jednostek, zwłaszcza kompetencje komunikacyjne i językowe, uwarunkowane posiadanym wykształceniem, pochodzeniem, wcześniejszymi doświadczeniami, etc. Kompetencja komunikacyjna w zakresie polityki to umiejętność trafnego formułowania i odczytywania treści komunikatów politycznych oraz posługiwania się charakterystycznymi dla tego obszaru systemami znaków. W komunikowaniu politycznym musi istnieć – na co zwraca szczególną uwagę Janina Fras – wspólna partnerom interakcji płaszczyzna komunikacji, która umożliwia adresatowi zgodny z intencjami nadawcy odbiór komunikatu⁴. Realizacji tego celu służy – jedna z ważniejszych kompetencji komunikacyjnych – sprawność językowa, która musi uwzględniać kompetencje językowe przeciętnych odbiorców przekazów politycznych⁵.

Zdolność do właściwego kodowania i dekodowania przekazów politycznych jest uwarunkowana osobowościowymi i społeczno-demograficznymi cechami nadawcy i adresata komunikatu. Kompetencje merytoryczne, wiedza, wiarygodność, obiektywność w formułowaniu sądów i opinii lub ich brak z jednej strony oraz niska/ wysoka podatność na oddziaływa-

⁴ J. Fras, *Komunikacja polityczna. Wybrane zagadnienia gatunków i języka wypowiedzi*, Wrocław 2005, s. 60.

⁵ Tamże, s. 63.

nie technik perswazyjnych, spójność, siła i złożoność poglądów, postaw i przekonań politycznych z drugiej, istotnie wpływają na przebieg procesu komunikowania. Badania pokazują, iż osoby z wyższym wykształceniem są z jednej strony mniej podatne na oddziaływanie przekazów medialnych i bardziej wobec nich krytyczne niż osoby z wykształceniem podstawowym, z drugiej zaś są one także bardziej otwarte na przyjmowanie nowych informacji i odmiennych poglądów. W przeciwieństwie do osób gorzej wykształconych, które częściej stają się biernymi odbiorcami, osoby z wyższym wykształceniem charakteryzuje odbiór aktywny nastawiony na twórcze jego przetwarzanie, wyciąganie wniosków i przekazywanie innym osobom. Osoby te, analizując napływające różnymi kanałami informacje, łatwiej modyfikują swoje postawy, zachowania i opinie.

Badacze zajmujący się problematyką komunikacji coraz częściej zwracają uwagę, iż jedną z istotnych osobowościowych barier procesu komunikowania jest odmienna płeć uczestników aktu komunikowania. Podkreślają przy tym w szczególności różnice w budowie mózgu, które powodują inne przetwarzanie informacji, sprawiając, że nawet w odniesieniu do tych samych zdarzeń, na podstawie tych samych danych, formułowane są odmienne komunikaty. O ile mniejszy mózg kobiet nie ma wpływu na ich inteligencję i sposób komunikowania, o tyle faktem jest specjalizacja półkul mózgowych. Kobiety mają lepiej rozwiniętą prawą półkulę, która jest odpowiedzialna między innymi za całościowe ujmowanie rzeczywistości i intuicję, natomiast u mężczyzn bardziej rozwinięta jest półkula lewa, odpowiedzialna między innymi za abstrakcyjne myślenie, racjonalistyczne podejście. Socjolingwistka Deborah Tannen proponuje, aby komunikowanie kobiet i mężczyzn traktować jako komunikację międzykulturową, przy założeniu, że uczestnicy tego procesu nie uświadamiają sobie faktu przynależności do odrębnych kultur. Zwraca uwagę, iż kobiety i mężczyźni starają się ze sobą rozmawiać, lecz często wydaje im się, że komunikują się innymi językami czy dialektami⁶. Według Tannen kobiety częściej posługują się językiem porozumienia, szukania akceptacji i sympatii, nawiązywania i podtrzymywania więzi, tworzenia atmosfery wspólnoty, podczas gdy język mężczyzn nastawiony jest na przekazywanie i zdobywanie informacji oraz na utrwalanie szacunku, potwierdzającego status i pozycję w grupie⁷. Źródłem występujących różnic w stylu i sposobie komunikowania nie są zatem różnice fizjologiczne,

⁶ E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 2003, s. 475.

⁷ D. Tannen, *Asymetrie: on swoje, ona swoje*, [w:] J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*, Warszawa 2003, s. 306 i nast.

tylko kulturowe, będące efektem oddziaływań socjalizacyjnych, w wyniku których kobiety i mężczyźni internalizują odmienne wzorce wyrażania emocji i zachowań. Bardzo często – co można zaobserwować zwłaszcza w komunikowaniu politycznym – dochodzi do zamiany stylów komunikowania pomiędzy nimi. Kobiety coraz częściej zaczynają posługiwać się sprawozdawczym, konkretnym językiem, przyjmując męski, bardziej dyskusyjny styl komunikowania.

Poważnymi osobowościowymi barierami ograniczającymi skuteczność procesu komunikowania politycznego są także utrudnienia wynikające z niedostatków inteligencji emocjonalnej uczestników komunikacji, takich jak: wybiórczość i rozproszenie uwagi, brak koncentracji, brak emocjonalnego zaangażowania, pomniejszanie roli partnera interakcji, monologizowanie, lekceważenie, udawane zaangażowanie, maskowanie się, tworzenie fałszywego wrażenia i manipulowanie nim, świadome niszczenie struktury przebiegu komunikacji (rozwlekłość wypowiedzi – nieumiejętność precyzyjnego i konkretnego wyrażania opinii, przerywanie łańcucha pytań), moralizowanie, atakowanie partnera.

Barier formalne i językowe

Jedną z formalnych przyczyn ograniczających skuteczność procesu komunikowania jest posługiwanie się przez uczestników aktu komunikowania odmiennymi kodami językowymi. W komunikowaniu – jak słusznie zauważa Marian Golka – nie ma mowy o pełnym: dokładnym i całościowym tłumaczeniu czy przełożeniu znaczeń, bowiem z formalnej natury środków wypowiedzi wynika, iż są one w istocie rzeczy nieprzekładalne⁸. Dokonując przekładu nawet najbardziej zgodnego z intencjami twórcy, zawsze mamy do czynienia z pewną częściową, ukształtowaną w oparciu o własne doświadczenia interpretacją znaczeń.

Pośród wielu formalnych utrudnień destrukcyjnie wpływających na komunikację polityczną wymienić należy przede wszystkim: naruszenie kanonów wypowiedzi – ostre i niegrzeczne zaprzeczanie, przerywanie, negowanie, sygnalizowanie znużenia bądź lekceważenia, insynuowanie innych, zazwyczaj negatywnych motywów wypowiedzi. Nie pomijając

⁸ M. Golka, *Barier i zakłócenia w komunikowaniu – przegląd zagadnień*, [w:] M. Golka (red.), *Barier w komunikowaniu*, „Człowiek i społeczeństwo”, vol. XVIII, s. 19. Więcej na temat sygnalizowanych trudności w komunikowaniu można znaleźć [w:] M. Golka, *Barier w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Warszawa 2007, zwłaszcza w rozdziale trzecim i piątym.

wagi i znaczenia wymienionych powyżej utrudnień komunikacyjnych, chciałabym jednak w tym miejscu w większym stopniu skoncentrować się na dwóch istotnych dla omawianego zagadnienia aspektach – cechach nadawanego komunikatu oraz niezgodności komunikatów wyrażanych werbalnie i niewerbalnie.

Właściwości komunikatu politycznego

Oprócz kompetencji komunikacyjnych i językowych uczestników procesu komunikowania politycznego, niewątpliwie ważnym jego elementem, warunkującym skuteczność przebiegu, są cechy przekazu politycznego. Odpowiednia zawartość komunikatu uzależniona jest od wnikliwej analizy profilu osób, do których przekaz jest kierowany, ich politycznego i społecznego położenia, przede wszystkim zaś określenia celów, potrzeb, interesów i oczekiwań. Nieuwzględnienie wymienionych aspektów przy konstruowaniu wypowiedzi zdecydowanie zmniejsza możliwość podjęcia komunikacji oraz ogranicza jej powodzenie. Trafne rozpoznanie potrzeb, poglądów i motywacji odbiorców pozwala dostosować argumenty i język wypowiedzi do możliwości poznawczych adresatów. Klarowny i zrozumiały komunikat sprzyja także przyjęciu i zapamiętywaniu jego treści, zapobiegając powstawaniu konfliktów i nieporozumień.

Zrozumieniu przekazu nie służy natomiast konstruowanie wypowiedzi wielokrotnie złożonych, o nieczytelnej strukturze. Utrudniają one odbiorcy podążanie za tokiem myślenia nadawcy. Bariery może być również celowe szyfrowanie wypowiedzi, które powoduje niezrozumienie treści przekazu zarówno przez potencjalnych jego odbiorców, jak i przez rzeczywistych adresatów wypowiedzi, do których przekaz jest w istocie kierowany⁹.

Barierą utrudniającą porozumiewanie się jest nieprecyzyjność użytych w przekazie znaczeń¹⁰. W przypadku wypowiedzi werbalnych naturalna niejednoznaczność i nieostrość używanych wyrazów sprawia, iż nadawca komunikatu nie może w pełni przekazać swojej myśli odbiorcy, uniemożliwiając tym samym adresatowi jej odebranie i należyte odkodowanie. W dużym uproszczeniu można stwierdzić, iż przejawem tej nieostrości jest niedopasowanie relacji myślenia i próby jego słownego zobrazowania. Dotyczyć może ona w szczególności czynności związanych z nazywa-

⁹ Zob. M. Golka, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo dezinformacyjne...*, s. 46.

¹⁰ Por. L. Sobkowiak, *Komunikacja polityczna...*, s. 184.

niem wrażeń zmysłowych, wystawianiem ocen moralnych i estetycznych. Niektórzy badacze zwracają uwagę, iż jedynym sposobem uniknięcia powyższych sytuacji i wynikających z nich nieporozumień jest stworzenie języka formalnego. Przeciwnicy tego poglądu podkreślają jednak, iż nieostrość i pewnego rodzaju nieprecyzyjność jest normalnym wyrazem stosunku językowo-myślowego¹¹.

Istotną barierą procesu komunikowania politycznego znacząco ograniczającą jego skuteczność jest niezgodność komunikowanych werbalnie i niewerbalnie treści. Przekazy niespójne, sygnalizujące odmienne – często także sprzeczne ze sobą – emocje z wyrażanymi słowami, są poważnym problemem dla wszystkich uczestników komunikowania. Przede wszystkim tworzą negatywny wizerunek ich nadawców, którzy postrzegani są jako osoby nieautentyczne, niewiarygodne, nieszczerze, nieuczciwe, zakłamane bądź dwulicowe. Utrudnione zadanie mają także i odbiorcy, którzy przy dekodowaniu tego rodzaju komunikatów mogą odczuwać niepokój i zakłopotanie związane z trafnym określeniem najrzetelniejszego źródła otrzymanej wiadomości, umożliwiającym właściwe odkodowanie informacji¹². Płynące różnymi kanałami sprzeczne bądź całkowicie wykluczające się treści osłabiają przyjęcie i zrozumienie przekazu, ograniczając powodzenie komunikacji. Przykładem dobrze ilustrującym omawiane zagadnienie jest przemówienie premiera Leszka Millera po referendum akcesyjnym z czerwca 2003 roku. Niedostosowana do treści wystąpienia gestykulacja zakłóciła odbiór przekazu i – co istotniejsze – także jego trafne odkodowanie.

Badania pokazują, iż największy wpływ na osobę dekodującą przekaz wywierają niewerbalne zachowania: postawy, gesty, mimika twarzy, kontakt wzrokowy, ton głosu, etc. – większy niż słowna treść przekazu. Jeśli docierające różnymi kanałami informacje w równym stopniu wzbudzają wśród odbiorcy zaufanie, to wówczas w pierwszej kolejności o ich wiarygodności decyduje kontakt wzrokowy, następnie brzmienie głosu, na końcu zaś werbalna zawartość przekazu. Istnieje wiele przyczyn niespójnego komunikowania, pośród których szczególnie istotnymi wydają się: 1) niejasne bądź niemożliwe do odszyfrowania intencje nadawcy; 2) rozbieżności pomiędzy deklarowaną a rzeczywistą intencją przekazu; 3) sprzeczne cele i motywacje nawiązywania i podtrzymywania komunikacji; 4) złe/nieprzyjemne do zakomunikowania informacje powodujące u nadawcy odczuwanie dyskomfortu; 5) napięcia pomiędzy wra-

¹¹ M. Golka, *Barrierey w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne...*, s. 46.

¹² D. Leathers, *Komunikacja niewerbalna*, Warszawa 2007, s. 325 i nast.

żeniem, które nadawca stara się wyrzucić, a odczuwanymi przez niego emocjami¹³.

Także badacze oceniający współwystępowanie komunikatów werbalnych z warstwą wizualną zwracają uwagę, iż niespójność treści z obrazem zmniejsza zapamiętywanie oglądanych treści z 80% do 30%. W literaturze przedmiotu zjawisko niedopasowania komunikatów werbalnych i wizualnych określa się mianem *efektu nożyc*. Niezgodność ta zwiększa skuteczność oddziaływania przekazów perswazyjnych, ponieważ rozprasza koncentrację odbiorcy, odciągając uwagę od komunikatu werbalnego, przez co utrudnia zapamiętywanie pojawiających się treści¹⁴.

Szумы i zakłócenia procesu komunikowania politycznego

W literaturze przedmiotu, oprócz wspomnianych we wcześniejszym fragmencie tekstu barier i błędów blokujących proces komunikowania, występuje także pojęcie zakłócenia (ang. *noise*). Do nauki o komunikowaniu pojęcie to zostało wprowadzone w 1948 roku w pracy zatytułowanej *The Mathematical Theory of Communication* przez Claude'a Elwooda Shannona, badacza z Instytutu Bella, zajmującego się telegrafią, telefonią i radiofonią. Stworzony przez Shannona model transmisji sygnałów pokazywał drogę, jaką informacja musi pokonać od źródła, z którego pochodzi, aż do celu, do którego ma dotrzeć. Poszczególne etapy komunikowania, a więc kodowanie, przesyłanie i ostatecznie odbiór informacji przez adresata narażone są na liczne deformacje, w wyniku których treść nadanego komunikatu może zasadniczo odbiegać od treści wiadomości otrzymanej przez odbiorcę. Schannona i jego ucznia Warrena Weavera interesowały w szczególności zakłócenia wynikające z mechanicznych uszkodzeń kanałów pośredniczących w procesie komunikowania, wpływające na jakość przekazu aniżeli społeczno-kulturowe zdolności jednostek niezbędne do trafnego zanalizowania jego treści. Intencją badaczy było stworzenie takiego modelu komunikowania, w którym sygnał odebrany byłby jak najbliższy nadanemu, i w którym zniekształcenia ograniczone zostałyby do minimum.

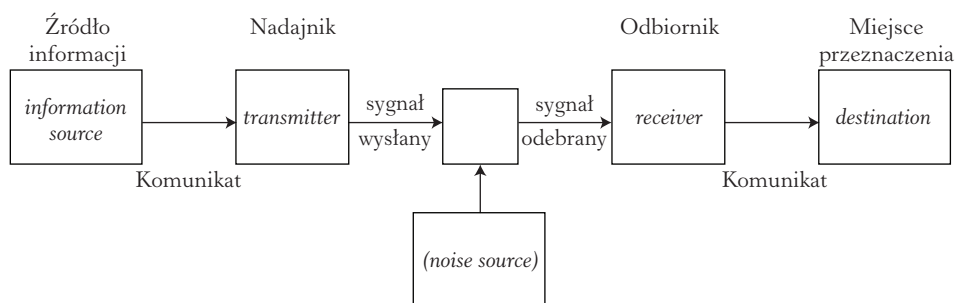
Prowadzone przez C.E. Schannona i W. Weavera badania pozwoliły na wyodrębnienie trzech poziomów zagadnień związanych z procesem

¹³ Tamże, s. 335–337.

¹⁴ Por. J. Fras, *Komunikacja polityczna. Wybrane zagadnienia gatunku i języka wypowiedzi...*, s. 70.

komunikowania. Pierwszy z nich – techniczny – koncentruje się na dokładności, z jaką zakodowana informacja jest przesyłana przez urządzenia transmitujące i w jakiej formie/w jakim stanie dociera ona ostatecznie do odbiorcy. Drugi poziom – semantyczny – dotyczy precyzyjności, z jaką adresat odszyfrowuje znaczenie użytych w komunikacji kodów. Natomiast trzeci poziom skupia się na badaniu efektywności komunikowania, a więc sprawdzeniu, czy adresat właściwie, zgodnie z intencją nadawcy, odczytał znaczenia zawarte w komunikacie¹⁵.

Model przekazu sygnałów C.E. Schannona



Źródło: C.E. Shannon, *The Mathematical Theory of Communication*, [w:] <http://cm.bell-labs.com/cm/ms/what/shannonday/shannon1948.pdf>, dostęp: 20.10.2011, s. 2.

Powyższy model przekazu sygnałów stał się inspiracją dla wielu badaczy, którzy przenieśli wyniki badań prowadzonych przez Schannona i Weavera na grunt nauk społecznych, poszukując jednocześnie innych przyczyn zakłócających proces komunikowania. Współcześnie w nauce o komunikowaniu pojęcie zakłócenia utożsamiane jest z pojęciem szumu. W zależności od źródła, z którego pochodzi, wyróżnia się szumy o charakterze: „zewnątrznym, wewnętrznym i semantycznym”¹⁶. Pierwszy rodzaj zakłócenia, nazywany także w literaturze przedmiotu szumem fizycznym lub mechanicznym, dotyczy nie tylko – jak w przypadku modelu C.E. Schannona – technicznych uszkodzeń sprzętu: radiowego, telewizyjnego czy komputerowego, ale obejmuje zasięgiem także inne czynniki pochodzące z otoczenia zewnętrznego. Utrudniać komunikację mogą między innymi warunki atmosferyczne – zbyt wysoka lub niska temperatura środowiska; niedogodna dla uczestnika interakcji pora dnia

¹⁵ Por. B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, op. cit., s. 39.

¹⁶ Zob. B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004, s. 17.

(bardzo wczesne lub bardzo późne godziny); nieodpowiednie miejsce: zbyt hałaśliwe, zbyt zadymione, etc. Zakłócać mogą ją również pewne atrybuty interlokutora, np. ciemne okulary, bądź właściwości przekazu, np. nieczytelność tekstu. Drugi typ zakłócenia – szum wewnętrzny (psychiczny) – związany jest z osobowościowymi predyspozycjami, kompetencjami i uczuciami jednostek – nadawców i odbiorców komunikatów, takimi jak: np. brak merytorycznego przygotowania, brak wiedzy i kompetencji poznawczych do odkodowania komunikatu, brak umiejętności słuchania, znużenie zbyt monotonną wypowiedzią, lekceważenie rozmówców i słuchaczy, poczucie wyższości, kompleks niższości, zmęczenie, roz-targnienie, złe samopoczucie, bóle głowy, etc. Zakłóceniem wewnętrznym

Tabela 1. Zakłócenia procesu komunikowania

Rodzaje szumów		
Zewnętrzny	Wewnętrzny	Semantyczny
hałas, dym papierosowy, nieodpowiednia temperatura otoczenia (mróz – upał), nieodpowiednie miejsce, presja czasu	dyspozycje i motywacje uczestnika interakcji: - nastawienie (pozytywne – negatywne) do interlokutora, - poczucie wyższości/ kompleks niższości	błędne (wieloznaczne) zakodowanie przekazu
uszkodzenia i awarie odbiorników radiowych i telewizyjnych, problemy techniczne ze sprzętem komputerowym, kłopoty z nawiązywaniem połączenia internetowego, zrywanie połączeń,	stereotypy, uprzedzenia, utarte schematy poznawcze,	posługiwanie się gwarą, żargonem, specjalistyczną: techniczną, naukową terminologią,
atrybuty interlokutora, np. ciemne okulary, bądź właściwości komunikatu: nieczytelny tekst, kiepska jakość dźwięku	brak merytorycznego przygotowania do prowadzenia rozmowy na dany temat/ brak wiedzy, i znajomości zagadnień poruszanych w przekazie	konstruowanie wypowiedzi w oparciu o liczne zapożyczenia z języków obcych
	złe samopoczucie (choroba, ból głowy, zęba)	
	nieumiejętność słuchania	

Źródło: opracowanie własne.

są także istniejące w świadomości jednostek stereotypy, uprzedzenia oraz inne utarte schematy myślenia, do których się odwołują i na podstawie których formułują swoje poglądy i opinie uczestnicy interakcji. Duża zmienność nastrojów oraz wyrażanie na przemian skrajnie pozytywnych (sympatia, uwielbienie) i negatywnych (złość, agresja) emocji jest także niewątpliwie psychologicznym czynnikiem utrudniającym przebieg komunikacji. Natomiast szum semantyczny jest najczęściej wynikiem błędnego zakodowania informacji przez nadawcę, którego efektem jest niezrozumienie jej treści przez odbiorcę. Deformacja komunikatu może być jedynie drobną, dającą się naprawić przeszkodą w kontynuowaniu interakcji, ale może również stać się bezpośrednią przyczyną jej zablokowania i przerywania. Niezrozumiałość czyni komunikację także nadmierne stosowanie zapożyczeń z innych języków obcych, posługiwanie się gwarą, żargonem oraz specjalistyczną – niezrozumiałą dla przeciętnego obywatela – terminologią: naukową, techniczną.

Zdaniem badaczy zajmujących się problematyką komunikowania masowego błędne odczytywanie przekazów lub ich niedostrzeżenie może być także wynikiem zbyt dużej ilości różnorodnych informacji płynących do odbiorców, których nie są w stanie przyswoić czy zapamiętać. W literaturze przedmiotu zjawisko to określane jest mianem szumu informacyjnego (*ang. clutter*), oznaczającego nadmiar informacji, wiadomości, komunikatów, zaburzających proces komunikowania¹⁷. Zakłócają one przebieg procesu komunikowania z jednej strony poprzez utrudnianie wyodrębnienia informacji istotnie ważnych i prawdziwych, z drugiej zaś blokują go, deformując i zniekształcając nadawane treści. W ten sposób dochodzi do obniżenia poziomu skuteczności komunikacji, którego konsekwencją może być całkowite jej zaprzestanie. Komunikolodzy zwracają uwagę, iż na gruncie nauk społecznych zagadnienie szumu informacyjnego rozpatrywane jest jako zagadnienie kontekstu, określającego społeczno-psychologiczno-kulturowe uwarunkowania procesu komunikowania¹⁸. Może on być niwelowany poprzez redundancję, czyli kilkukrotne powtarzanie komunikatu o tej samej lub zbliżonej treści.

Problematyką zachodzących w procesie komunikowania zakłóceń zajmował się także austriacki psychoterapeuta Paul Watzlawick, który zwrócił uwagę na dwa kluczowe aspekty skutecznej, czyli prowadzącej do

¹⁷ D. Piontek, *Bariery w komunikowaniu masowym*, [w:] M. Golka (red.), *Bariery w komunikowaniu*, „Człowiek i społeczeństwo”, vol. XVIII, s. 131.

¹⁸ M. Mieć, *Komunikowanie społeczne i media. Perspektywa politologiczna*, Warszawa 2010, s. 36.

porozumienia, komunikacji: treść przekazu – zawartość informacyjną oraz wzajemne relacje zachodzące pomiędzy partnerami interakcji¹⁹. Zdaniem P. Watzlawicka efektywność interakcji może zostać zablokowana zarówno na płaszczyźnie treści przekazu, jak również na płaszczyźnie stosunków uczestników aktu komunikowania. Zdecydowanie łatwiejsze do rozwiązania są zakłócenia występujące na płaszczyźnie treści przekazu, dotyczące najczęściej zawartości informacji, które na drodze spokojnej i rzeczowej argumentacji w większości przypadków można w miarę bezproblemowo rozwiązać, osiągając porozumienie. Dużo trudniej natomiast poradzić sobie z zaburzeniami powstałymi na płaszczyźnie relacji parterów rozmowy. Przede wszystkim wynika to z faktu, iż indywidualne dyspozycje jednostek, ich poglądy i opinie oraz przeżywane emocje są uwarunkowane wieloma – nie zawsze dostępnymi poznawczo dla współrozmówcy – czynnikami.

* * *

Podsumowując zawarte w artykule rozważania, stwierdzić należy, iż występujące w procesie komunikowania politycznego bariery, błędy i zakłócenia mają charakter uniwersalny – są one bowiem charakterystyczne także dla innych rodzajów komunikowania, zwłaszcza społecznego, interpersonalnego i międzykulturowego. I choć nie sposób ich wszystkich wyeliminować, to z pewnością, mając świadomość ich występowania, można się starać ich unikać.

Poza scharakteryzowanymi w artykule kulturowymi, psychologicznymi, formalnymi i językowymi barierami utrudniającymi proces skutecznego i efektywnego komunikowania politycznego, ograniczają go także przeciążenia informacyjne. Nadmiar płynących różnymi kanałami informacji sprawia, że adresaci komunikatów politycznych, mając ograniczoną zdolność do ich selekcjonowania, analizowania i przyswajania, tworzą filtry, które odrzucają wiadomości zbędne i nieprzydatne, przepuszczając jedynie treści zaspokajające indywidualne potrzeby i oczekiwania.

¹⁹ E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 2003, s. 183.

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest wskazanie czynników: barier, błędów i zakłóceń ograniczających proces skutecznego komunikowania politycznego. Są to przede wszystkim uwarunkowania kulturowe, psychospołeczne dyspozycje i kompetencje poznawcze uczestników aktu komunikowania oraz bariery formalne i językowe. Efektywność komunikowania politycznego utrudniają także niespójne werbalnie i niewerbalnie komunikaty. Zakłócenia procesu komunikowania politycznego określane są w literaturze przedmiotu mianem szumów. W zależności od źródła, z którego pochodzą, wyróżnia się trojakiemu rodzaju szumy: zewnętrzne, wewnętrzne i semantyczne.

Agnieszka Bejma

BARRIERS, ERRORS AND DISTURBANCES IN POLITICAL COMMUNICATION

The main aim of this article is a description of the barriers, errors and noises, that occur in the process of political communication. The factors that disturb effective process of political communication are: cultural, psychosocial, formal and linguistic barriers. Political communication is also made difficult by wrong use of verbal or nonverbal messages. In the literature on the subject the barriers in the process of political communication are referred to as a noise. Depending on the source from which it comes, there are three types of noises: external, internal and semantic.

KEY WORDS: *political communication, noises, barriers, errors, clutter*