

Edyta Pałuszyńska*

Bariery w komunikacji publicznej (studium przypadku na przykładzie polilogu medialnego)

Komunikowanie publiczne współcześnie prowadzone jest w większości za pośrednictwem mediów. Formy, jakie przyjmuje, często oparte są na formule dialogu (Kita 2014: 224) i realizowane jako debata, dyskusja, wywiad. Konfrontacja poglądów i zderzenie racji podnosi dramatyzm i atrakcyjność tych gatunków, co dobrze wpisuje się w wymogi dyskursu medialnego. Medialne interakcje, w tym wywiady prowadzone przez znanych dziennikarzy, były badane przez językoznawców. Zwracano uwagę między innymi na aspekty retoryczne (Steciąg 2007), genologiczne (Żydek-Bednarczuk 2004), grzecznościowe (Szkudlarek-Śmiechowicz 2009). Niniejsza analiza ma na celu prześledzenie przyczyn zakłóceń komunikacji na różnych poziomach dyskursu. Jej przedmiotem były rozmowy przeprowadzane przez M. Olejnik w programie *Prosto w oczy* w ciągu listopada i grudnia 2004 roku (pod względem gatunkowym można je określić jako wywiady z elementami dyskusji). Egzemplifikacje podane poniżej pochodzą z programu nadanego 9 grudnia 2004 roku w I. Programie TVP, poświęconego wywiadowi, którego udzieliła Magdalena Środa dziennikarzowi Reutera. Rozmowa dotyczyła między innymi kulturowych i religijnych źródeł przemocy wobec kobiet.

Należące do podstawowego zasobu słów i proste na pozór pojęcie *barier w komunikacji*, jak się okazuje, zmienia swoją nieskomplikowaną naturę przy próbie użycia go jako terminu specjalistycznego. Przede wszystkim wymaga opowiedzenia się za jakimś modelem komunikacji i w jego obrębie rozpatrzenia barier jako współczynników zakłócających relacje między elementami komunikatu. Za najważniejsze uwarunkowania zachowań językowych uznajemy za S. Grabiasem (2003: 258): nadawcę, odbiorcę, sytuację użycia i cel wypowiedzi. Odróżniamy komunikowanie, które jest jednostronne, jednokierunkowe (np. sytuacja odbioru medialnego) od komunikowania się, które cechuje wzajemność, obustronność lub wielostronność. Komunikowanie się to nie tylko przekazywa-

* edyta.paluszynska@gmail.com, dr hab., Uniwersytet Łódzki, Instytut Filologii Polskiej, Katedra Lingwistyki Stosowanej i Kulturowej, ul. Pomorska 171/173, 90-236 Łódź.

nie informacji, ale również system relacji osób komunikujących się, tworzenie wspólnoty (Bugajski 2004: 87). Znaczenie i rozumienie, które pojawia się jako wynik interakcji językowej, jest każdorazowo negocjowane. Jako metaforę interakcji dyskursywnej można wybrać metaforę planu: nadawca ma pojęciowe reprezentacje wydarzeń i idei, które zgodnie z jego wolą powinny zostać odtworzone w umyśle odbiorcy. Odbiorca nie jest bierny, ale angażuje się w budowanie własnych reprezentacji danych spraw. Plan nie zawiera rzeczywistych pojęć, ale na mocy konwencji wskazuje, w jaki sposób je wydobyć (Dijk 2001: 46). Zadaniem nadawcy jest wybranie właściwych pojęć i zdarzeń z zasobów własnego doświadczenia i zorganizowanie ich w sposób użyteczny dla odbiorcy. Zadaniem odbiorcy jest zintegrowanie wysłuchanej wypowiedzi w ramach koherentnej reprezentacji, czyli scalanie wiedzy.

Wydaje się, że pojęcie *barier w komunikacji* ma naturę relacyjną i zależy od obranej perspektywy oglądu oraz celów interakcji. Analiza dyskursywna pokazuje, że zakłócenia, naruszenia norm, czyli to, co bez kontekstu nazwalibyśmy barierami, mogą zostać wyposażone w swoistą funkcję kontekstualną. Relatywny i relacyjny charakter pojęcia *barier w komunikacji* zostanie lepiej uchwycony, jeśli się je odniesie nie do samej komunikacji, ale do jakości komunikacji. Barierami można wówczas nazwać różnorodne zakłócenia, które utrudniają bądź uniemożliwiają osiągnięcie maksymalnej dla danej sytuacji jakości komunikacji. Jako punkty odniesienia zakłóceń omówione zostaną następujące elementy aktu komunikacji:

- a) sytuacja komunikowania – zakłócenia, szum komunikacyjny, ograniczona pojemność i przepustowość kanału oraz kodu, ograniczenia wynikające z ról społecznych interlokutorów i specyfiki sytuacji;
- b) nadawca i odbiorca, którzy w dialogu bądź polilogu¹ wchodzą naprzemiennie w role inicjatora i reagującego, a ich repliki są intencjonalne; zakłócenia, które pojawiają się w interakcji dotyczą organizacji semantycznej i zostaną omówione na czterech poziomach: tematycznym, ogniskowania uwagi, referencjalnym i retorycznym.

Jeśli chodzi o status komunikacyjny telewizyjnych programów dialogowych, to w ujęciu strukturalnym można odnaleźć w nich warunki tekstowości (spójność, intencjonalna całość), natomiast w ujęciu procesualnym, czyli jako tekst w kontekście i wydarzenie komunikacyjne – właściwym określeniem będzie dyskurs (pojedynczy program jest zazwyczaj elementem dyskursu medialnego na dany temat, częścią większej całości).

Z trzech poziomów hierarchicznej organizacji dyskursu wybieramy przede wszystkim poziom globalny i epizodyczny – nie zajmujemy się organizacją lokalną na poziomie zdania (Dijk 2001: 49). Zdając sobie sprawę z interdyscypli-

¹ „termin *polilog*, określający tekst będący wytworem rozmowy więcej niż dwu osób, jest praktycznie z punktu widzenia na strukturę komunikacyjną równoznaczny z dialogiem, ponieważ stanowi on zbiór (następstwo) realizowanych potencjalnie możliwych połączeń dwustronnych” (Jaeger 1976, za: Mazur 1986: 28).

narnego charakteru badań nad dyskursem i komunikacją (triada: psychologia, socjologia, językoznawstwo), skoncentrujemy się na językowych uwarunkowaniach tego procesu i pozostaniemy głównie w obrębie semantyki dyskursu².

Bariery związane z sytuacją komunikowania

Bariery w komunikacji związane z samą sytuacją komunikowania zostały uważane dość wcześnie ze względu na ich egzogeniczny charakter. W modelu komunikacji Shannona z 1948³ roku pojawia się pojęcie kanału komunikacyjnego oraz kodu o ograniczonej pojemności i przepustowości, podatnego na szумы i zakłócenia z zewnątrz. Kanał jako przekaźnik informacji jest niedoskonały i dlatego ją zniekształca.

1. Szумы i zakłócenia

W rozmowie często sygnały zakłóceń są obecne w powierzchniowej warstwie wypowiedzi jako wyrażenia metadyskursywne, na przykład uwagi o zakłóceniach na linii źródło informacji – rozmówca, często z powodu niedokładnego przytoczenia cytatu:

według M. Olejnik M. Środa w wywiadzie radiowym wyparła się swojej wypowiedzi: M.O.: „Ja jeszcze na koniec powiem, że słyszałam pani wypowiedź w radiu, kiedy pani powiedziała, że pani nie jest autorką takiej prymitywnej wypowiedzi i to mnie zaskoczyło, bo to jest pani wypowiedź, która została nagrana przez dziennikarza Reutera”.

J. Banach kwestionuje przytoczenie swojej wypowiedzi przez PAP: M.O.: „To może ja zacytuję depezę Polskiej Agencji Prasowej, dobrze? Cytat: Pomieszała debatę akademicką z funkcją urzędnika państwowego”. J.B.: „Nie użyłam sformułowania »pomieszała«. Polska Agencja Prasowa nie autoryzuje”.

2. Ograniczona pojemność i przepustowość kanału

Bariery wynikające z ograniczonej pojemności i przepustowości kanału są dostrzegalne w makrostrukturze polilogu. Ograniczenie czasu antenowego i liczby rozmówców przyczynia się do rezygnacji z systemowych wieloaspektowych analiz problemu na rzecz liniowych struktur myślenia, które są znacznie uproszczone, ale przez to wyrazistsze.

3. Ograniczenia kodu

Drugim, obok kanału, źródłem zakłóceń są ograniczenia kodu (rozumianego jako system językowy). Przejawem tego są bariery w negocjowaniu ekwiwalencji semantycznej zdań, trafności parafraz, co może wynikać z nieostrości semantycznej leksemów i wyrażeń⁴:

² I. Program TVP, 9 XII 2004 roku. Uczestnikami rozmowy są: Monika Olejnik (skrót: M.O.), Magdalena Środa (M.Ś.), Jolanta Banach (J.B.), Józefa Hannelowa (J.H.).

³ Model ten szczegółowo omawia Goban-Klas (Goban-Klas 2004: 58).

⁴ To zagadnienie częściowo zająbia się z organizacją referencjalną polilogu.

M.O.: „[...] powiedziała pani tam, że korzenie przemocy tkwią w katolicyzmie [...]” M.Ś.: „Nie, przepraszam. Powiedziałam przede wszystkim, że korzenie przemocy tkwią w pewnej strukturze społeczeństwa [...] i ta struktura związana jest głęboko z tradycją, zarówno chrześcijańską, jak i islamską [...]”.

M.O.: „Przepraszam pani minister, ale z tej pani wypowiedzi wynika, że źródłem, że korzenie te leżą w religii katolickiej”. M.Ś.: „Nie, nie” [...] „Istnieją silne pośrednie związki poprzez kulturę, która jest silnie oparta na religii. To jest zdanie prawdziwe”.

Trafne i adekwatne parafrazowanie wypowiedzi jest reakcją wydatnie podnoszącą jakość komunikacji (Stewart 2002: 225). Trzeba jednak zauważyć, że podważanie ekwiwalencji semantycznej zdań ma często charakter chwytów erystycznych, czyli jest nie tyle barierą w komunikacji, co barierką ochronną dla rozmówcy, który chce wycofać się z niewygodnych i krytykowanych poglądów. W erystyce chwyt ten nazywa się „techniką subtelnych rozróżnień” (Kochan 2005: 83). Polega na wskazaniu pewnej subtelnej różnicy, która oddziela to, co może być krytykowane, od słusznych w gruncie rzeczy poglądów.

4. Selekcja informacji

Przepływ informacji jest zawsze nierównomierny i niecałkowity ze względu na selekcyonerów informacji, którzy tworzą bariery: blokują pewne informacje, inne nagłaśniają. Są to selekcyonerzy instytucjonalni bądź jednostkowi, na przykład przywódca opinii publicznej (Goban-Klas 2004: 58). Ślady selekcji można również odnaleźć w dyskusji wokół wywiadu M. Środy, ponieważ Monika Olejnik przytacza w trakcie programu tylko negatywne opinie o wywiadzie dla Reutera, choć były też komentarze pozytywne⁵:

M.O.: „Pani minister, zbulwersowała pani dzisiaj polityków od lewicy po prawicę swoją wypowiedzią [...], bo ta wypowiedź obraża uczucia religijne pana Komorowskiego z Platformy Obywatelskiej”.

5. Bariery wynikające z językowych ról społecznych interlokutorów

Przeszkodą w wypracowaniu modelu komunikacji przyjaznej i wspierającej⁶ są nierównorzędne relacje między rozmówcami (dziennikarz ma pozycję uprzywilejowaną – narzuca ramę tematyczną i czuwa nad jej wypełnieniem, nie pozwala na swobodne negocjowanie tematu) oraz znaczny poziom niechęci, a nawet wrogości (M.O.: „Rozmawiałam z dziennikarzem Reutera i on mi opowiadał, co pani minister **raczyła** powiedzieć”, „ale **nawet** pani przełożona uznała pani wypowiedź za **niefortunną**”).

⁵ Zob. PAP (11 XII 2004): Janik: „Środa powiedziała »autentyczną prawdę«”; PAP, IAR (11 XII 2004): „Lewica murem za Środą”; „Gazeta Wyborcza” (9 XII 2004): „Zbrodnicza działalność Magdaleny Ś.” – artykuł utrzymany w tonie ironicznym, pośrednio broniący Środy, która naruszyła temat tabu.

⁶ Stewart wprowadza pojęcie komunikacji interpersonalnej, zachodzącej między osobami traktowanymi jako istoty wyjątkowe, niemierzalne, mające wybór, refleksyjne i adresowalne. Jest to komunikacja o najwyższej jakości, przyjazna i wspierająca. Według Stewarta (2002: 35–75) przypisanie roli, stereotypy, etykiety czynią komunikację bezosobową, manipulatywną, a więc gorszą.

Zakłócenia w organizacji semantycznej dyskursu

Spójność dialogu czy polilogu, która jest warunkiem jego sensowności, tworzy się nieco inaczej niż spójność tekstu narracyjnego. Nieprzypadkowo użyto sformułowania „tworzy się”, gdyż uznajemy, że nie jest ona dana implicytnie w tekście, ale jest efektem negocjacji nadawcy i odbiorcy. Skuteczność tych negocjacji zależy od sprawnej współorganizacji semantycznej dyskursu na poziomie tematycznym, rematycznym, referencjalnym i retorycznym.

1. Organizacja tematyczna⁷

Tworzą ją te pojęcia i sądy, które odgrywają ważniejszą rolę niż inne w rozwijaniu dyskursu. Główną barierą, która pojawia się w organizacji tematycznej dyskursu są trudności w wynegocjowaniu wspólnego tematu, brak akceptacji dla tematów proponowanych przez kolejnych rozmówców lub wadliwe ocenianie, co jest właściwym tematem. Przewagę w narzucaniu tematu ma nadawca inicjujący, który otwiera stan asymetrii wiedzy. Inicjacja dziennikarki wprowadza proponowaną ramę tematyczną rozmowy – fragment wypowiedzi minister M. Środy dla dziennikarza Reutera. Pierwsze pytanie zadane przez M.O.: „Czy wstydzi się pani tej wypowiedzi?” jest bardzo znamienne. Jest to pytanie o remacie skontrastowanym, który wydobywa jawnie pewne informacje, ale jednocześnie przeciwstawia je innym informacjom, tylko sugerowanym. Manipulatywność tego pytania polega na przemyceniu w presupozycji następującego założenia pytania⁸: „Wstyd jest możliwą, prawdopodobną reakcją na wypowiedź”. Pytanie to zawęży od razu zakres możliwych tematów rozmowy, bowiem według zasad koreferencji w obrębie wymiany, remat pytania powinien być związany z tematem odpowiedzi (Warchała 1991: 24).

W trzech pierwszych wymianach nadawca reagujący (M. Środa) stara się wprowadzić korzystne dla siebie tematy na zasadzie rozwinięcia (szersze zaprezentowanie swojego wystąpienia na konferencji). Żadna z propozycji tematycznych nie zostaje przyjęta przez dziennikarkę, wszystkie okazują się bezproduktywne i przechodzą do tła wypowiedzi. Duża liczba informacji bezproduktywnych, to znaczy tych, które nie zostały wykorzystane jako temat następnych wypowiedzi, osłabia spójność i dynamikę polilogu, może wywoływać wrażenie mijania się rozmówców, a nawet równoległych monologów. W dalszej rozmowie M. Środa inicjuje tematy związane z problematyką kobiet, na przykład pozycja kobiety względem Kościoła, praktyka przeciwdziałania przemocy. Dopiero w X wymianie udaje się stworzyć spójność kontekstualną: inicjacja jest zanurzona kontekstualnie w poprzedniej reakcji, a nie tylko sytuacyjnie:

⁷ Pojęcie „tematu” będzie tu rozpatrywane na poziomie dyskursu, a nie zdania.

⁸ Założeniem pytania nazywamy zdanie, którego prawdziwość jest warunkiem koniecznym istnienia przynajmniej jednej prawdziwej odpowiedzi (Szymanek 2004: 336)

M.Ś.: „Otóż wydaje mi się, że Kościół powinien wykorzystywać tę ogromną szansę [...] aby temu (przemocy) przeciwdziałać” – M.O.: „To może zapytamy się pani redaktor Hennelowej, czy Kościół robi wiele, czy zbyt mało dla tego, żeby zwalczać przemoc w rodzinie?”.

Włączenie się do rozmowy jeszcze dwóch osób pogłębia chaos tematyczny: J. Banach mówi o zadaniach urzędnika państwowego, a J. Hennelowa wręcz odzruca temat zainicjowany przez dziennikarkę, uznając go za szkodliwy – według niej właściwym tematem debaty powinny być środki zaradcze:

J.H.: „Żałuję bardzo, że zamiast długiej rozmowy na temat tego, jak ratować kobiety [...] zaserwowano nam, nie wiem z czyjej winy, zarówno autorki słów, jak i relacji, sposobu relacji, coś, co po prostu zamknęło sprawę [...]”.

Oprócz różnic dotyczących wyboru i hierarchii tematów barierę w komunikowaniu stanowi również błędne selekcjonowanie, konstruowanie i generalizowanie sądów, które mogłyby tworzyć makrostrukturę dyskursu⁹:

M.O.: „Ale pani [do J.B.] właśnie dzisiaj powiedziała, że pani [M.Ś.] pomyliła funkcje” – J.B.: „Nie, ja tego nie powiedziałam. To znowu jest **nieuprawniony skrót**”; M.O.: „Ja rozumiem, że wynika to z tego, że jeżeli ktoś słyszy, że katolikowi łatwiej przychodzi bić kobietę, ponieważ to wynika z jego religii, tradycji i tak dalej, to można [...]” – M. Ś.: „To jest **potworne uproszczenie** [...]”.

2. Ogniskowanie uwagi

Tematyczna organizacja wypowiedzi wiąże się z tym, jak nadawca informuje odbiorcę, które elementy są ważniejsze, natomiast ogniskowanie uwagi odnosi się do tego, jak nadawca przekonuje odbiorcę, czego powinien się dowiedzieć o tych ważniejszych elementach. Obejmuje te pojęcia i sądy, które wydają się ważniejsze z punktu widzenia odbiorcy, niespodziewane, bogatsze informacyjnie. To właśnie przekazanie owych nowych sądów i pojęć jest celem wypowiedzi, to znaczy tym, co osoba słuchająca ma włączyć w obręb swoich reprezentacji mentalnych (Dijk 2001: 80). Przejście nowej informacji do wiedzy wspólnej rozmówców, zaakceptowanie jej, decyduje o progresywnym struktururowaniu polilogu (Warchala 1991: 30). W przytoczonej rozmowie można zauważyć formalne nawiązania kontekstualne (remat większości replik jest powiązany z tematem kolejnych inicjacji), ale rzadko dochodzi do zaakceptowania nowej informacji (negatywna reakcja rozstrzygnięcia – zaprzeczenie)¹⁰.

⁹ Dijk podkreśla znaczenie **konstrukcji**, czyli tworzenia sądów na podstawie szeregu innych sądów zawartych w tekście, **generalizacji**, czyli zastępowania serii szczegółowych sądów sądami ogólniejszymi oraz **selekcji**, czyli eliminowania tych sądów, które nie są istotne dla interpretacji innych – dla tworzenia makrostruktury dyskursu (Dijk 2002: 77).

¹⁰ Wyjątkiem są dwie wypowiedzi Hennelowej: „Czym innym zupełnie byłaby rozmowa o doświadczeniach praktycznych, na przykład o tym, co wynikało na różnych etapach historii, na przykład z pewnej dominacji patriarchalnej”, „Praktyka może zawsze być lepsza i większa” (na pytanie, czy Kościół robi zbyt mało, aby zwalczać przemoc w rodzinie) i jedna wypowiedź Środy: „Ja się zgodzę, że wyrwana z kontekstu wypowiedź mogła być uznana za niefortunną”. W tych nielicznych, jak widać, wypowiedziach rozmówcy częściowo zgadzają się z wprowadzoną informacją.

O optymalnym przebiegu komunikacji decyduje nie tylko spójność na poziomie formalnym, ale również podjęcie współpracy w budowaniu nowego znaczenia, podjęcie trudu zaakceptowania nowej informacji przez współmówcę. Osiągnięcie najwyższej jakości komunikacji zależy więc nie tylko od kompetencji komunikacyjnej, ale jest zależne od zdolności poznawczych (przede wszystkim zdolności decentracji, czyli przewyciężenia skłonności do koncentrowania się na sobie, wyjścia poza własną perspektywę). Jest to ten punkt organizacji dyskursu, w którym metody efektywnego komunikowania napotykać na poważne bariery. Stoimy na stanowisku, że złe komunikowanie, brak porozumienia między interlokutorami jest często tylko symptomem zupełnego rozmijania się ich światów, braku pola efektywnego komunikowania (wspólnoty poglądów, wartości, postaw, przekonań). Tak różne punkty wyjścia i brak otwartości na inne poglądy powodują, że lingwistyczne zabiegi usprawniające komunikację na niewiele się zdadzą. Czynności odbiorcy w procesie rozumienia są dość skomplikowane i nie stanowią prostej odwrotności czynności nadawcy. Według modelu budowania struktur Gernsbachera odbiorca musi wpisać nowe, napływające informacje we własne, istniejące już i ustabilizowane struktury poznawcze. Nowa informacja może być jednak wpisana w obręb danej struktury jedynie wtedy, gdy jest koherentna z wcześniejszą informacją. Jeśli nowa informacja nie wykazuje takiej koherencji, odbiorca musi przestawić się na budowanie nowej struktury lub odrzuci informację (Dijk 2001: 56). Czasem można prześledzić proces zestawiania nowej informacji z dotychczasową wiedzą. Rozkład funkcji informacyjnych w omawianym polilogu wyraźnie wskazuje na jedną, centralną informację o najwyższym stopniu nieprzewidywalności przez odbiorcę (wykładnikiem emfazy jest frekwencja – informacja jest powtarzana w ciągu dziesięciominutowej rozmowy kilkanaście razy). Informacja centralna jest różnie formułowana i parafrazowana (zakłócenia na poziomie referencjalnym), ale dotyczy związku Kościoła z przemocą wobec kobiet. W przytoczonych wypowiedziach pojawiają się te przekonania nadawcy, które uniemożliwiają percepcję nowej informacji:

J.H.: „[...] wystarczy trochę bliżej przyjrzeć się temu, co naucza Kościół, żeby wiedzieć, że jest to zwyczajnie taka formuła, która nie ma nic wspólnego z nauką Kościoła, z duchowością Kościoła [...]”, „Otóż u samego początku chrześcijaństwa wśród tych powinności jest godność kobiety”.

W zaprezentowanych wypowiedziach rozmówca wybiera te spośród swoich reprezentacji pojęciowych na dany temat, które uniemożliwiają włączenie nowej informacji we własne struktury pojęciowe.

3. Organizacja referencjalna

Wyznacza ona sposób, w jaki dyskurs i jego znaczenia odsyłają do przedmiotów odniesienia (referentów), czyli do rzeczywistych lub wyobrażonych wydarzeń, o których ludzie mówią. Jak się okazuje, uzgodnienie odniesień referencjalnych wypowiedzi przytaczanych w rozmowie stanowi nie lada problem: kilkanaście

wymian dialogowych dotyczy treści i sensu dwu wypowiedzi. Sygnały niezgodności referencjalnej są na tyle ważne, że zostają wypowiedziane wprost i zawsze kierują rozmowę retrospektywnie, na przykład: *Tego w tej wypowiedzi nie ma; Nie, ja tego nie powiedziałam; Otóż wypowiedzi naprawdę odnoszą się do sensu, a nie do takiego literalnego fragmentu, który można na dowolne sposoby przytaczać.*

Obok identyfikacji właściwych referentów (która dotyczy głównie przytaczanych wypowiedzi) kolejnym warunkiem koherencji na poziomie referencjalnym jest powiązanie ze sobą w rzeczywistości pozajęzykowej zdarzeń i sytuacji, do których odnoszą się sądy. Nieuzgodnienie referencjalnych odniesień elementów tematycznych jest poważną barierą w komunikacji.

4. Organizacja retoryczna

Cele retoryczne rozmówców są czynnikami determinującymi w największym stopniu przebieg interakcji. Można postawić tezę, że większość barier, które pojawiają się na poprzednio omawianych trzech poziomach semantycznej organizacji dyskursu relatywizuje się, a nawet odnajduje funkcjonalne uzasadnienie właśnie ze względu na cel retoryczny. Trudności w wynegocjowaniu wspólnego tematu wynikają z różnych celów dziennikarza i gości: dziennikarz kieruje retrospektywnie rozmową, powraca wciąż do tego samego tematu, nie pozwala na wprowadzenie innych tematów, ponieważ chce kontrolować sytuację, drażnić temat najatrakcyjniejszy medialnie; gość ma swoje przesłanie do przekazania, stąd lansowanie własnych tematów, które niestety pozostają najczęściej w tle. Orzekanie, wprowadzanie nowej informacji dotyczącej tematu uznanego za centralny jest zależne od celu retorycznego: rozmówca nastawiony pozytywnie do autora przytaczanej już wypowiedzi nazwie ją *hipotezą naukową, elementem dyskursu akademickiego*, co najwyżej *wypowiedzią niefortunną*. Rozmówca, który chce zdyskredytować autora nazwie wypowiedź *obrażającą zdrowy rozsądek, czymś, co zamyka rozmowę, czymś czego należy się wstydzić*, a nawet nazwie autora *nienormalnym*. Z tego wynika, że wprowadzanie nowej informacji odbywa się również przez kategoryzację, czyli przyporządkowanie jednostkowego obiektu pojęciu ogólniejszemu. Dopiero zakwalifikowanie indywiduum do ogólniejszej kategorii zjawisk konstytuuje sens.

Brak współpracy interlokutorów w konstruowaniu tego sensu wynika z faktu, że nie mają oni na celu przekonania siebie nawzajem, ale kierują się ku publiczności. Tu należałoby nawiązać do początkowych założeń, że bariery utrudniają osiągnięcie maksymalnej dla danej sytuacji jakości komunikacji, a komunikacja medialna prezentuje dość niskie standardy.

Jak wynika z przeprowadzonej analizy, bariery w komunikacji mają różnorodne podłoże. Mogą być związane z sytuacją komunikowania, na przykład wynikać z szumów, zakłóceń, ograniczonej przepustowości kanału, ograniczeń kodu, selekcji informacji, specyfiki roli społecznej rozmówcy lub wynikać z nie-

spójnej organizacji semantycznej dyskursu na poziomie organizacji tematycznej, ogniskowania uwagi, organizacji referencjalnej i retorycznej. W dyskursie medialnym najważniejsza jest organizacja retoryczna. Specyficzne cele mediów powodują, że aktywność dziennikarza nie jest skoncentrowana na kooperacji, osiągnięciu porozumienia lecz na manifestacji różnic, wykreowaniu dramatycznego konfliktu dzięki uproszczeniom i polaryzacji postaw.

Literatura

- Bugajski M., 2004, *Komunikowanie i komunikowanie się w mediach*, w: K. Michalewski (red.), *Współczesne odmiany języka narodowego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Dijk T.A. (red.), 2001, *Dyskurs jako struktura i proces*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Goban-Klas T., 2004, *Media i komunikowanie masowe*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Grabias S., 2003, *Język w zachowaniach społecznych*, Wydawnictwo Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.
- Jaeger K.H., 1976, *Untersuchungen zur Klassifikation gesprochener deutscher Standardsprache*, Monachium (za: Mazur J., 1986, *Organizacja tekstu potocznego*, Wydawnictwo Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin).
- Kita M., 2014, *Medialna moda na dialog*, w: M. Kita, I. Loewe (red.), *Język w mediach*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Kochan M., 2005, *Pojedynek na słowa*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Steciąg M., 2007, *Retoryczność wywiadu a dynamika stylistyczna odmiany medialnej*, w: D. Ostaszewska (red.), *Gatunki mowy i ich ewolucja*, t. 3: *Gatunek a odmiany funkcjonalne*, Wydawnictwo Gnome, Katowice.
- Stewart J. (red.), 2002, *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Szkudlarek-Śmiechowicz E., 2009, *Współczesna (nie)grzeczność dziennikarska*, w: D. Bieńkowska, A. Lenartowicz (red.), *Tajemnice rozwoju*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Szymanek K., 2004, *Sztuka argumentacji. Słownik terminologiczny*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Warchala J., 1991, *Dialog potoczny a tekst*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Żydek-Bednarczuk U., 2004, *Od rozmowy do talk show. Uwagi o telewizyjnych gatunkach mowy*, w: D. Ostaszewska (red.), *Gatunki mowy i ich ewolucja*, t. 2: *Tekst a gatunek*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.

Summary

Edyta Pałuszyńska

Barriers in Public Communication (A Case Study of Media Dialog)

The purpose of the article is to investigate the causes of communication disruption at different levels of discourse. The study material consisted of conversations conducted by M. Olejnik in the TV show *Prosto w oczy (Straight in the Eye)*. The analyzed examples are taken from the episode dealing with the sources of violence against women.

The analysis showed that barriers in communication were caused by a variety of factors. Some of them such as noise, low bandwidth, code limitations, information selection, or the interlocutor's social role can be related to the communicative situation. Others can stem from the inconsistent organization of semantic discourse at the level of the thematic organization, focus, the organization of references and rhetorical organization. In the media discourse, the rhetorical organization is the most important. The specific goals of the media cause the journalist to focus not on co-operation and agreement, but on manifesting differences and on creating dramatic conflicts through simplification and polarization of attitudes.

Słowa kluczowe: komunikowanie publiczne, dyskurs, bariery w komunikacji, medialny polilog

Key words: public communication, discourse, barriers in communication, media dialog