

Małgorzata Szuk-Bernaciak

Instrukcja obsługi jako środek komunikacji typu specjalista-niespecjalista

Lingwistyka Stosowana / Applied Linguistics / Angewandte Linguistik nr 2,
171-180

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Małgorzata SZUK-BERNACIAK

Uniwersytet Warszawski

Instrukcja obsługi jako środek komunikacji typu specjalista-niespecjalista

Akt mowny, który jest realizowany za pomocą tekstu *instrukcji obsługi*, stanowi szczególną formę komunikacji między ludźmi. Z punktu widzenia kierunku tej komunikacji można tu mówić o interakcji werbalnej za pomocą tekstu (utrwalonego w formie graficznej) pomiędzy *specjalistą* a *niespecjalistą*. W przypadku takiej komunikacji z reguły występuje brak bezpośredniej relacji pomiędzy partnerami interakcji. Oznacza to nie tylko, że zarówno twórca tekstu, jak i jego odbiorca pozostają względem siebie nieznani, lecz także to, że nadawca (specjalista) nie ma możliwości weryfikacji stopnia zrozumienia tekstu przez odbiorcę. Prymarnym środkiem komunikacji pozostaje więc konkretny tekst instrukcji obsługi. Układ ten charakteryzuje asymetria przejawiająca się w nierównym wyjściowym poziomie wiedzy na temat przedmiotu opisywanego w instrukcji, jego budowy, funkcjonowania oraz bezpiecznego użytkowania.

Z powyższego wynika, że w ramach omawianego układu komunikacji to właśnie autorowi (twórcy) tekstu przypada szczególna rola polegająca na wyrażeniu wiedzy (fachowej) na temat budowy oraz obsługi sprzętu w sposób zrozumiały dla każdego potencjalnego czytelnika tekstu bez względu na jego wyjściowy poziom wiedzy (specjalistycznej, w tym również językowej), doświadczenia związane z obsługą podobnych sprzętów (kontekst wewnętrzny) oraz inne czynniki sytuacyjne. Z uwagi na fakt, że wyrażanie wiedzy instrukcyjnej następuje w omawianym przypadku za pomocą tekstu, musi on spełniać określone warunki formalnojęzykowe, których przejawy powinny być widoczne przede wszystkim na płaszczyźnie wyrażeniowej tekstu. Realizując prymarną funkcję, instrukcja obsługi musi sprostać oczekiwaniom potencjalnych użytkowników sprzętu, a zatem wyrażać odpowiednią wiedzę instrukcyjną w sposób precyzyjny i zrozumiały, aby każdy dowolny odbiorca mógł ją zrekonstruować adekwatnie, zgodnie z intencją nadawcy. Jednoznaczność referencjalna to podstawowy wymóg stawiany tekstom instrukcyjnym, a zarazem i czynnik determinujący niejako ostateczny ich kształt, a przede wszystkim ich warstwę wyrażeniową odzwierciedlającą wiedzę. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku komunikacji za pomocą tekstów pisanych istnieją zupełnie inne uwarunkowania procesów rozumienia niż w ko-

munikacji bezpośredniej (ustnej), kiedy obaj interlokutorzy mogą kontrolować i wspierać przebieg procesu rozumienia, np. za pomocą dodatkowych pytań, powtórzeń, gestykulacji, tonacji głosu, praktycznej demonstracji konkretnych czynności itp. Dla interakcji z udziałem tekstu instrukcji obsługi utrwalonego w formie graficznej charakterystyczny jest brak tego typu środków wspomagających proces rozumienia. Odbiorca rekonstruuje więc potrzebną mu wiedzę przede wszystkim na podstawie struktury wyrażeniowej tekstu, przy czym na ogół (choć nie zawsze) dysponuje on także sprzętem, którego dana instrukcja dotyczy (M. Becker- Mrotzek, 2004).

Trudno byłoby mówić o instrukcji obsługi jako środku komunikacji, abstrahując od faktu, że po pierwsze (1) każdy tekst (czy to w formie ustnej, czy też pisemnej) stanowi konkretny obiekt (wytwór) i tym samym posiada konkretnego autora, który wytworzył go na podstawie swojego języka (idiolektu), a więc z uwagi na posiadane specyficzne kompetencje (np. kulturowe, komunikacyjne, specjalistyczne, językowe itd.). Po drugie (2), każdy tekst jest jednocześnie tworem powstałym w jakichś konkretnych okolicznościach, dlatego zarówno proces jego tworzenia, jak i odbioru należy postrzegać z perspektywy szeroko rozumianych kontekstów (zewnętrznych oraz wewnętrznych). Na tzw. kontekst wewnętrzny składa się indywidualna wiedza (idiowiedza) każdego z mówców-słuchaczy, m.in. ich wiedza o świecie, ludziach, znajomość społeczno-kulturowych uwarunkowań (zachowań) komunikacyjnych, specjalistyczna wiedza stanowiąca przedmiot interakcji, itp., natomiast kontekst zewnętrzny jest utożsamiany z konkretną sytuacją (konsytuacją), określaną m.in. czynnikami lokalnymi, temporalnymi, przyczynowo-skutkowymi, itp. Po trzecie (3) należy przyjąć, że znaczenie tekstu nie jest wartością stałą i w gruncie rzeczy w dużym stopniu zależy od samych twórców oraz odbiorców, którzy w zależności od wielu czynników, przede wszystkim kontekstowych oraz intencjonalnych, przypisują wypowiedziom konkretne znaczenia. W konsekwencji rozumienie danego tekstu przez konkretnego odbiorcę nie musi być identyczne ze znaczeniem przypisanym temu tekstowi przez jego nadawcę. Po czwarte (4) trzeba przyjąć założenie, że odbiór tekstu, a raczej jego właściwe zrozumienie przez konkretnego odbiorcę, zgodnie z intencją nadawcy, jest uzależnione od stopnia zbieżności ich idiolektów (specjalistycznych), a przede wszystkim denotatywnej zbieżności tych idiolektów, od stopnia ich ścisłości, następnie od stopnia zbieżności wewnętrznych, a wreszcie także zewnętrznych kontekstów tak tworzenia, jak i rozumienia danego tekstu. Analogicznie, te same współczynniki będą miały wpływ na stopień rozumienia konkretnego tekstu (np. instrukcji obsługi) przez dowolny podzbiór odbiorców. W tym przypadku stopień rozumienia będzie wprost proporcjonalny do stopnia zbieżności wspomnianych powyżej współczynników idiolektalnych oraz kontekstowych, a zatem adekwatne rozumienie uzależnione jest od tego, w jakim stopniu pokrywają się zakresy tzw. (specjalistycznej) kompetencji komunikacyjnej członków danej wspólnoty (S. Grucza, 2008a). W omawianym tu układzie komunikacyjnym z instrukcją obsługi można stwierdzić zarówno podobieństwa, jak i rozbieżności na poziomie poszczególnych elementów komunikacyjnego wyposażenia partnerów interakcji.

Odnosząc powyższe założenia do konkretnej sytuacji komunikacyjnej typu specjalista – niespecjalista z tekstem instrukcji obsługi należałoby dokonać próby udzielenia odpowiedzi na pytanie, co sprawia, że tekst instrukcji obsługi jest względnie jednolicie rozumiany przez różnych odbiorców pomimo rozbieżności na poziomie ich wiedzy (szczególnie specjalistycznej oraz językowej), różnych czynników kontekstów zewnętrznych oraz wewnętrznych tak w momencie tworzenia, jak i odbioru tekstu. Należy zatem ustalić uwarunkowania procesów nadawania znaczeń tekstom (tu: instrukcji obsługi) przez ich twórców (specjalistów), a także interpretowania znaczeń tekstów przez ich odbiorców (niespecjalistów).

Przyjęcie założenia, że tekst instrukcji stanowi prymarny środek komunikacji typu specjalista-niespecjalista oznacza, że na jego podstawie, a konkretnie na bazie jego warstwy wyrażeniowej, następuje rekonstrukcja konkretnej wiedzy (specjalistycznej) przez danego odbiorcę. Tekst stanowi zatem konkretne wyrażenie językowe pełniące konkretną funkcję znaczeniową. W komunikacji specjalistycznej to właśnie teksty występują w funkcji tzw. zastępników wiedzy specjalistycznej, która jako pewna właściwość, zawartość mózgów konkretnych mówców-słuchaczy nie podlega bezpośredniej obserwacji empirycznej. Opisanie jej jest zatem równoznaczne z jej rekonstrukcją na podstawie konkretnie zrealizowanych wypowiedzi językowych (S. Grucza, 2008a). W przypadku tekstu instrukcji obsługi istotną rolę pełnią ponadto tzw. niejęzykowe zastępniki wiedzy, chociaż z lingwistycznego punktu widzenia podstawowa funkcja polegająca na wyrażaniu wiedzy przypada tzw. językowym eksponentom wiedzy, a więc konkretnym tekstom rozumianym jako wytwory językowe. Rekonstrukcja danego idiolektu specjalistycznego, a tym samym danej wiedzy (tu: instrukcyjnej), polega zatem na ustaleniu repertuaru językowych właściwości konkretnego autora, tych elementów jego kompetencji (zarówno specyficznych współczynników jego wiedzy, jak i umiejętności), które umożliwiają mu tworzenie tekstów instrukcji obsługi, wyrażających jego wiedzę w sposób adekwatny i jednoznaczny. Realizacja tego zadania możliwa jest jedynie poprzez analizę konkretnych wypowiedzi (tekstów), przy czym analiza języka w jego szerokim rozumieniu nie powinna ograniczać się jedynie do badania jednostek leksykalnych (terminów), stanowiących co prawda istotne, ale nie jedyne eksponenty wiedzy (specjalistycznej), ale obejmować wszystkie elementy języka (wyrażenia językowe) w ich całościowym (tekstowym) wymiarze (S. Grucza, 2004).

Z powyższych założeń wynika, że zapewnienie skuteczności komunikacji za pomocą instrukcji obsługi w decydującym stopniu zależy od właściwie podejmowanych przez twórcę tekstu decyzji dotyczących wyboru odpowiednich środków językowych, stosownej formy wyrażeniowej, przejawiającej się na poziomie struktury tekstu odzwierciedlającej jego gatunkowość, oraz na poziomie leksykalnym i składniowym. Zrozumiałość tekstu instrukcyjnego będzie poza tym uzależniona od wyboru stosownych środków nie- i parajęzykowych, pełniących istotną rolę wspierającą procesy „właściwego” rozumienia. Chodzi tu przede wszystkim o przejrzysty układ tekstu osiągnąć za pomocą akapitów opatrzonych nagłówkiem, oddzielających od siebie jednostki tekstu o odrębnym znaczeniu, składające się na funkcjonalną całość. Wspieranie procesu rozumienia polega także na wprowa-

dzeniu elementów graficznych, tabel, znaków symbolicznych czy też stosowaniu czcionki o różnej wielkości lub różnym kolorze. Dbałość o jednoznaczność tekstu przejawia się również w konsekwentnym stosowaniu jednolitej terminologii w obrębie całego tekstu, a wysoki stopień informatywności zapewnia m.in. oszczędne stosowanie lub całkowity brak środków stylistycznych pełniących funkcje estetyczne, zachowanie spójności tematycznej (koherencji) czy też zabiegi syntaktyczne polegające na znacznym uproszczeniu składni, zapewniające maksymalny poziom zrozumiałości przy minimum środków językowych.

Chociaż „instruowanie” jest bez wątpienia podstawową i najistotniejszą funkcją omawianych tekstów, z punktu widzenia struktury illokucyjnej nie jest to jednak ich jedyna funkcja. Podobnie, ze względu na wyrażaną wiedzę tekst instrukcji obsługi należy postrzegać jako obiekt złożony (heterogeniczny), reprezentujący różne typy wiedzy. Chcąc zbadać strukturę tej wiedzy, należy poddać analizie wszystkie funkcyjnie różne fragmenty tekstu i na podstawie ich struktury językowej oraz realizowanej przez nie funkcji zrekonstruować charakter reprezentowanej wiedzy. Stwierdzenie, że instrukcja obsługi wyraża wiedzę instrukcyjną jest zabiegiem czysto generalizującym, który pozwala postrzegać tekst w charakterze przedstawiciela danego gatunku, a tym samym ustalić tzw. dominującą funkcję tekstu. Poszczególne części tekstu (jednostki wyrażeniowe), wyraźnie oddzielone od siebie za pomocą akapitów, nagłówków, czy też rozdziałów, podrozdziałów, odnoszą się wprawdzie do różnych treści znaczeniowych, jednak o komunikacyjnej funkcji całego tekstu można mówić, uwzględniając wszystkie jego fragmenty pełniące funkcję wspierającą dla osiągnięcia celu prymarnego, który najczęściej przekłada się na działanie, polegające na bezpiecznym i zgodnym z przeznaczeniem użytkowaniu sprzętu. Szczegółowe zalecenia dotyczące formy tekstu instrukcji obsługi, jego struktury wyrażeniowej oraz funkcji semantycznych poszczególnych jednostek wyrażeniowych zawiera Norma DIN EN 62079: 2001, a proponowane tam zalecenia stanowią bazę dla jej optymalnego ukształtowania, zarówno od strony zewnętrznej (szata graficzna, optyczne uporządkowanie), jak i wewnętrznej, dotyczącej struktury językowej oraz znaczeniowej. Wśród podstawowych zaleceń wynikających ze wspomnianej Normy warto wskazać na wymagany uproszczony, nieskomplikowany styl wypowiedzi: „*Ersteller der Anleitung muss einen klaren, direkten und eindeutigen Stil benutzen*”, który nie powinien jednak polegać na stosowaniu tzw. skrótów myślowych zmuszających czytelników do odwoływania się do różnego typu wiedzy kontekstowej (DIN EN 62079, Pkt. 6.1.8). Jednoznaczność oraz bezpośredni charakter wypowiedzi mogą być osiągnięte za pomocą pewnych zabiegów gramatycznych (składniowych), np. formułowania zdań w stronie czynnej, unikania strony biernej, preferowania stylu werbalnego poprzez znaczne ograniczenie stylu nominalnego, instruowania użytkowników sprzętu przede wszystkim za pomocą czasowników czynnościowych, unikania rzeczowników abstrakcyjnych oraz stosowania trybu rozkazującego czasowników dla wyrażania prośby, nakazu lub zakazu, co zwiększa bezpośredni charakter wypowiedzi. Poza tym Norma zaleca unikanie (bądź znaczne ograniczenie stosowania) czasowników modalnych, szczególnie tych, które wyrażają *możliwość* lub *powinność* („*können*” oraz „*soll-*

len”) i dopuszczają tym samym wybór formy działania lub nadają nieobligatoryjny charakter niezbędnym czynnościom wynikającym z instruowania. Powyższy wymóg dotyczy przede wszystkim nakazów i zakazów, które w przypadku obsługi sprzętu powinny mieć charakter wiążący.

Tekst instrukcji obsługi stanowi zatem obiekt kompleksowy, na który składają się różnego typu jednostki wyrażeniowe reprezentujące odmienne funkcjonalnie części, które w obliczu prymarnego przeznaczenia tekstu, jakim jest instruowanie, pełnią istotną rolę uzupełniającą, tworząc koherentną całość. Wśród podstawowych elementów tekstu instrukcji obsługi wyróżnić można pewne jednostki bazowe, funkcyjnie różne fragmenty, jak np.: (1) spis treści, (2) wstęp, na który najczęściej składają się informacje dotyczące bezpieczeństwa oraz ostrzeżenia, (3) część główną, dotyczącą budowy oraz obsługi, czyszczenia i konserwacji sprzętu, a także sposobów usuwania ewentualnych usterek, (4) zakończenie, pełniące funkcję uzupełniającą, zawierające informacje na temat serwisu, montażu oraz dane techniczne. Do podstawowej funkcji instrukcji obsługi należy zatem (a) instruowanie, przy czym nie w każdym przypadku będzie chodziło o funkcję stricte apelatywną, przejawiającą się w natychmiastowej reakcji użytkownika oraz podjęciu praktycznych działań wobec sprzętu, które w efekcie miałyby doprowadzić do spodziewanego rezultatu (np. prawidłowej obsługi). Instrukcja spełnia poza tym nie mniej ważną funkcję polegającą na (b) informowaniu. Chodzi tu przede wszystkim o fragmenty deskryptywne, opisujące oraz eksplikatywne, wyjaśniające np. budowę prezentowanego sprzętu oraz jego przeznaczenie (szczególnie istotne w przypadku skomplikowanych i zaawansowanych technologicznie urządzeń). Funkcję informującą może spełniać także cały tekst instrukcyjny w zależności od okoliczności i celu jego wykorzystania. Niektóre fragmenty instrukcji obsługi spełniają funkcje (3) ostrzegawcze i dotyczą partii tekstu opatrzonych najczęściej nagłówkiem typu „Ostrzeżenia”, „Środki ostrożności” lub po prostu „Uwaga”. Do funkcji pobocznych (uzupełniających) należą np. (4) zobowiązania producenta („Gwarancja”), będące zbiorem niezbędnych warunków dla realizacji ewentualnych roszczeń ze strony konsumenta (użytkownika sprzętu). Wstępna część tekstu instrukcji obsługi służy zazwyczaj nawiązaniu, ale także podtrzymaniu kontaktu z czytelnikiem, spełniając w ten sposób tzw. funkcję (5) fatyczną. Z punktu widzenia producenta danego sprzętu instrukcję obsługi można traktować jako swoisty instrument, za pomocą którego firma utrzymuje stały kontakt z użytkownikiem sprzętu, jeszcze długi czas po jego zakupie. W tym sensie instrukcja może pełnić ważną rolę marketingową.

Poddając analizie konkretny tekst instrukcji obsługi, można więc zrekonstruować konkretną wiedzę (specjalistyczną) autora tekstu. Wiedza ta, mając na uwadze prymarną funkcję tekstu, dotyczy konkretnego obiektu opisywanego w instrukcji, jego budowy i funkcji, a przede wszystkim jego bezpiecznej i zgodnej z przeznaczeniem obsługi. Chodzi tu więc zarówno o pewien rodzaj wiedzy teoretycznej (deklaratywnej), jak i praktycznej (proceduralnej), które rekonstruuje odbiorca tekstu, żeby na jej podstawie nie tylko móc wykazać się znajomością budowy i funkcji danego sprzętu, ale przede wszystkim być w stanie podjąć konkretne praktyczne

działania związane z jego obsługą. Należy zatem przyjąć, że umiejętność obsługi sprzętu implikuje posiadanie przede wszystkim pewnego zakresu wiedzy (zarówno teoretycznej, jak i praktycznej) oraz sprawności „posługiwania” się nią.

Rozważając problematykę fachowości wiedzy, jaką reprezentuje tekst instrukcji obsługi, oraz biorąc za punkt wyjścia kompleksowy charakter tekstu na płaszczyźnie wyrażeniowej jak i znaczeniowej, można założyć jego niejednorodność także z punktu widzenia tzw. fachowości, a więc istnienie obok siebie fragmentów tekstu nacechowanych różnym stopniem fachowości, zarówno wyrażeniowej, jak i informacyjnej. W przypadku tekstu instrukcji obsługi konieczne staje się więc rozstrzygnięcie pytania, na ile wiedza reprezentowana przez tekst instrukcji obsługi może być uznana za specjalistyczną. Odpowiedź na to pytanie należy poprzedzić założeniem, że w rzeczywistości nie istnieje ostra granica pomiędzy tzw. wiedzą specjalistyczną a wiedzą niespecialistyczną. O fachowości tekstu instrukcji można zatem mówić w kategoriach gradualnych, a nie binarnych, natomiast szczegółowa analiza poszczególnych, funkcjonalnie odrębnych fragmentów tekstu powinna wykazać rodzaj wyrażanej wiedzy (fachowość informacyjna) oraz sposób jej wyrażenia (fachowość wyrażeniowa). Warto wspomnieć, że specyfika wiedzy specjalistycznej, podobnie jak języka (idiolektu) specjalistycznego, czy też kompetencji (idiokompetencji) specjalistycznej, polega na tym, że nie jest ona niczym wyjątkowo wyodrębnionym w ramach konkretnego mózgu. Oznacza to, że nie ma wyraźnej różnicy zarówno pomiędzy idyowiedzą specjalistyczną a całą idyowiedzą, jak i pomiędzy różnymi rodzajami idyowiedzy specjalistycznej (S. Grucza, 2008). Chcąc określić fachowość wyrażanej za pomocą danego tekstu wiedzy, należy spojrzeć m.in. z perspektywy kompetencji konkretnego twórcy instrukcji (specjalisty), który z uwagi na posiadane właściwości potrafi wytworzyć tekst instrukcyjny. Należy przyjąć, że autor tekstu instrukcji obsługi jest specjalistą (w pewnym zakresie i stopniu), gdyż posiada tzw. „wiedzę instrukcyjną” wraz z praktyczną sprawnością, dysponuje zatem tzw. kompetencją specjalistyczną. Bezpośrednim tego przejawem jest wytworzony przez danego specjalistę tekst (specjalistyczny), a mówiąc ściślej jego warstwa wyrażeniowa oraz znaczeniowa (informacyjna).

Zgodnie z przyjętymi wcześniej założeniami, warunkiem wytworzenia tekstu instrukcji obsługi oraz jego adekwatnej rekonstrukcji przez odbiorcę jest posiadanie względnie zbieżnych właściwości językowych, zarówno formacyjnych, jak i funkcyjnych przez partnerów interakcji. Ponadto należy przyjąć, że uczestniczenie w (jakimkolwiek) akcie komunikacji zależy przede wszystkim od naturalnych zdolności odbiorczo-nadawczych mówców-słuchaczy, umiejętności tworzenia, magazynowania form sygnałowych oraz posługiwania się sygnałami w funkcji znaków (F. Grucza, 1992). Z uwagi na ich przynależność do tej samej etnokultury, zarówno autor tekstu instrukcji, jak i jego odbiorca znają w stosunkowo zbliżonym stopniu ten sam system reguł językowych i potrafią się nim posługiwać. Różnice wynikają tu przede wszystkim z charakteru komunikacji typu specjalista – niespecialista (laik). Można wprawdzie zakładać po obu stronach względną zbieżność kompetencji językowej, co oznacza, że obaj partnerzy posiadają tzw. formacyjne umiejętności substancyjne, potrafią generować, czyli materialnie realizować

sygnały, w tym przypadku w postaci graficznej (nadawca), a także identyfikować i dyferencjonować odebrany tekst (odbiorca). Oprócz tego obaj partnerzy potrafią tworzyć teksty, dysponują więc formacyjnymi umiejętnościami gramatycznymi, zarówno morfologicznymi, jak i syntaktycznymi. W ramach kompetencji językowej posiadają także umiejętności funkcyjne, przejawiające się w znajomości funkcji znaczeniowych różnych jednostek językowych (umiejętności semantyczne) oraz we właściwym doborze językowych środków wyrażania, uzależnionym od konkretnego aktu komunikacji (umiejętności pragmatyczne). Należy więc założyć, że zarówno twórca tekstu instrukcji, podobnie jak i jego odbiorca, posiadają najpierw pewien względnie zbliżony poziom kompetencji językowej w odniesieniu do tzw. języka podstawowego, potrafią tworzyć wypowiedzi językowe o charakterze ogólnym, posługiwać się nimi (w omawianym przypadku przede wszystkim wyrażeniami graficznymi, gdyż mowa tu o tekstach pisanych) w funkcji znaków, wyrażając za ich pomocą pewien konkretny rodzaj wiedzy. Wytwarzanie tekstów wyrażających jakiś rodzaj wiedzy specjalistycznej, na przykład tworzenie tekstu instrukcji obsługi, wymaga jednak posiadania pewnych dodatkowych umiejętności, czyli tzw. kompetencji specjalistycznej. W omawianym układzie komunikacji typu specjalista–niespecialista pewnymi właściwościami o charakterze specjalistycznym musi dysponować przede wszystkim twórca tekstu instrukcyjnego, natomiast nie są one wymagane od odbiorców. Oznacza to, że w przeciwieństwie do (przypadkowego) odbiorcy, często laika, specjalistyczną wiedzą oraz umiejętnościami w zakresie obsługi konkretnego sprzętu powinien dysponować autor tekstu instrukcji. Skoro wiedzę tę ma on wyrazić w formie graficznej za pomocą tekstu instrukcji obsługi, musi on, jako specjalista, posiadać właściwości, które pozwalają mu uczestniczyć w tzw. komunikacji fachowej, dysponuje więc pewnym stopniem specjalistycznej kompetencji kulturowej, przejawiającej się m.in. w znajomości pewnych charakterystycznych dla danej dziedziny konwencji (form) porozumiewawczych, określonych stylów wyrażania wiedzy. Chodzi tu przede wszystkim o znajomość określonego gatunku tekstu (instrukcji obsługi). Należy przy tym zauważyć, że instrukcja obsługi jest tekstem skonwencjonalizowanym, podlegającym uregulowaniu przez normę. Znajomość odpowiedniej normy jest konieczna dla wytworzenia tekstu instruktażowego, gdyż zawiera ona podstawowe wytyczne dotyczące konstruowania tego typu tekstów, reguluje zarówno kwestie formalne (konstrukcję, strukturę tekstu), jak i zawartość treściową. Wiedza na ten temat stanowi zatem element specjalistycznej kompetencji kulturowej twórcy tekstu instrukcji.

Warunkiem wytworzenia odpowiedniego tekstu dla wyrażenia wiedzy instrukcyjnej jest ponadto posiadanie tzw. specjalistycznej kompetencji tekstotwórczej. Jej podstawę stanowi szeroko pojęta (specjalistyczna) kompetencja językowa, zarówno formacyjna, jak i funkcyjna. Jednak z uwagi na specyficzny charakter omawianego układu komunikacji, opisane powyżej kompetencje autora tekstu instrukcji nie są wystarczające, aby wytworzyć tekst zrozumiały dla każdego odbiorcy, a tym samym zagwarantować skuteczność komunikacji typu specjalista–niespecialista. Zakładany nierówny poziom kompetencji specjalistycznej, wiedzy oraz sprawności specjalistycznych, a szczególnie rozbieżności w ramach tzw. językowego współ-

czynnika tej kompetencji po obu stronach układu komunikacji sprawiają, że wyrażając fachową wiedzę, specjalista musi mieć na względzie ograniczone możliwości odbiorcze czytelnika, wynikające m.in. z różnic na poziomie specjalistycznego wyposażenia językowego. Od twórcy tekstu instrukcji wymagane jest zatem posiadanie dodatkowych umiejętności, szczególnego rodzaju kompetencji intrakulturowej, pozwalającej mu na „przełączanie się” pomiędzy jego kulturą specjalistyczną a kulturą ogólną potencjalnych odbiorców (S. Grucza, 2008). Oznacza to, że specjalistyczna wiedza instrukcyjna musi być wyrażona za pomocą odpowiednich środków językowych, a w razie potrzeby także środków nie- i parajęzykowych, a nadawca tekstu instrukcji musi wziąć pod uwagę specyficzne okoliczności tworzenia tekstu oraz cel instrukcji obsługi. Chcąc, aby tekst spełniał należycie swoją funkcję, był adekwatnie zrozumiały dla każdego z przypadkowych odbiorców, twórca tekstu musi niejako przewidzieć (poprzez antycypację) poziom wiedzy i umiejętności odbiorców w zakresie obsługi sprzętu oraz ich oczekiwania względem tekstu. Musi być zatem w stanie „spojrzeć” z perspektywy odbiorcy instrukcji (potencjalnego użytkownika sprzętu), działającego w określonym kontekście sytuacyjnym, żeby zrozumieć, a nawet uprzedzić jego problemy wynikające z ewentualnej niezajomości obsługi sprzętu. Co prawda, w omawianym tu przypadku komunikacyjnym autentyczny autor tekstu instrukcji nie jest znany, możliwe jest jednak nakreślenie jego przybliżonego profilu na podstawie konkretnego tekstu. Można więc przyjąć, że tekst instrukcji obsługi tworzy tzw. *Technischer Fachmann*, konkretny specjalista w zakresie obsługi (np. sprzętu AGD), bądź też nawet sam jego konstruktor, którzy dysponowaliby wprawdzie wnikliwą znajomością sprzętu, specyficzną kompetencją specjalistyczną, stanowiącą podstawę porozumiewania się w ramach określonych branży. Problem dotyczący tzw. „fachowców” polega jednak często na tym, że brakuje im pewnych dodatkowych umiejętności, koniecznych z punktu widzenia komunikacji niebezpośredniej typu specjalista–nieszpecialista. Chodzi tu zarówno o posiadanie pewnego stopnia umiejętności dziennikarsko-edytorskich, jak i dydaktycznych, przejawiających się w przystępnej, łatwej w odbiorze prezentacji najistotniejszych informacji na temat sprzętu z punktu widzenia potencjalnego czytelnika. Tego typu umiejętności z reguły przypisuje się tzw. redaktorom technicznym, którzy fachową wiedzę potrafią wyrażać w sposób „przyjazny” odbiorcy, umiejętnie łącząc poszczególne elementy formalnostrukturalne oraz funkcjonalne. Zdaniem D. Möhna (2002) twórca tekstu instrukcji obsługi ma „do odegrania” swoistą rolę przewodnika („*Führer durch Handlungskomplexe*”), który w sposób efektywny i bezpieczny umożliwi czytelnikowi instrukcji podjęcie właściwych działań wobec sprzętu zgodnie z jego funkcją. Rola ta w sposób oczywisty determinuje konstrukcję tekstu, jego formę i strukturę, za pomocą których nadawca wyraża swoją wiedzę.

Powyższe rozważania nasuwają wniosek, że uznanie tekstu instrukcji obsługi jako prymarnego środka komunikacji typu specjalista–nieszpecialista jest o tyle możliwe, o ile zostaną uwzględnione specyficzne elementy układu komunikacyjnego, do których należą przede wszystkim konkretny twórca oraz odbiorca tekstu dysponujący określonym potencjałem wiedzy oraz umiejętności składających się

na ich tzw. kompetencję komunikacyjną i umożliwiającą im skuteczne porozumiewanie się, w tym także za pomocą tekstów instrukcyjnych. Zrozumienie tekstu instrukcji obsługi przez danego odbiorcę dokonuje się przede wszystkim na podstawie warstwy wyrażeniowej (językowej) konkretnego tekstu, która stanowi podstawowy wykładnik wiedzy (tu: instrukcyjnej) i umożliwia odbiorcy jej rekonstrukcję. Rozbieżności na poziomie kontekstów zewnętrznych oraz wewnętrznych tworzenia oraz odbioru tekstu rekompensują konkretne zabiegi ze strony producenta tekstu, będące wynikiem jego specjalistycznej kompetencji komunikacyjnej, polegające głównie na antycypacji oczekiwań i możliwości odbiorczych potencjalnych czytelników tekstu instrukcyjnego oraz umiejętności wyboru najwłaściwszych środków (językowych oraz niejęzykowych) dla stosownego wyrażenia wiedzy „instrukcyjnej” w zależności od specyfiki okoliczności komunikacji.

BIBLIOGRAFIA

- BECKER-MROTZEK M., 2004, *Schreibentwicklung und Textproduktion. Der Erwerb der Schreibfertigkeit am Beispiel der Bedienungsanleitung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, s. 131–202.
- GRUCZA F., 1992, *O komunikacji międzyludzkiej – jej podstawach, środkach, rodzajach, płaszczyznach, składnikach i zewnętrznych uwarunkowaniach*, w: Woźniakowski W. (red.), *Modele komunikacji międzyludzkiej*. Materiały z XV Sympozjum zorganizowanego przez Instytut Lingwistyki Stosowanej UW, Łąck, 26–28 kwietnia 1989r. Warszawa, s. 9–29.
- GRUCZA S., 2004, *Od lingwistyki tekstu do lingwistyki tekstu specjalistycznego*. Warszawa, s. 121–136.
- GRUCZA S., 2008, *Lingwistyka języków specjalistycznych*. Warszawa, s. 154–190.
- GRUCZA S., 2008a, „*Teksty specjalistyczne*”: *Językowe eksponenty wiedzy specjalistycznej*, w: Karpiński Ł. (red. tomu), *Języki specjalistyczne* 8, Warszawa, s. 181–193.
- MÖHN D., 2002, *Textsorten und Wissenstransfer*, w: K. Brinker, G. Antos, W. Heinemann, S.F. Sager (red.), *Text- und Gesprächslinguistik*. Bd. 1. Berlin, New York, s. 561–574.
- DIN EN 62079: 2001: „Erstellen von Anleitungen – Gliederung, Inhalt und Darstellung”.

USER GUIDE AS A MEANS OF COMMUNICATION OF THE SPECIALIST AND NON-SPECIALIST TYPE

The article presents matters pertaining to the determinant factors critical to the effectiveness of communication of the specialist – non-specialist type. User guide can be regarded as a primary means of communication provided that specific elements of the communication scheme are taken into consideration, such as a specific producer and recipient of the text, with knowledge potential and capabilities making the so-called communication competence. A given recipient understands the text of a user guide first of all on the basis of language layer of a specific text, which is here the main knowledge expression and allows a recipient its reconstruction. Discrepancies in external and internal contexts of writing and reception of the text are compensated by specific efforts on the part of text's producer as a result of his/her specialist communication competence, expressed mainly in anticipation of receptive capabilities of potential user guide readers as well as skills of choosing the best means (both language and non-language) for the right expression of „user guide” knowledge depending on the specifics of communication circumstances.

Słowa kluczowe: akt mowny, instrukcja obsługi, kompetencja komunikacyjna, kompetencja językowa, wiedza (specjalistyczna), sprawność, kontekst wewnętrzny, kontekst sytuacyjny