SEJ
SPOŁECZEŃSTWO
EDUKACJA
JĘZYK

Tom 21/2025, ss. 36-57
ISSN 2353-1266
e-ISSN 2449-7983
DOI: 10.19251/sej/2025.21(3)
www.sej.mazowiecka.edu.pl
Otrzymano: 20.01.2025
Zaakceptowano: 14.05.2025
Opublikowano: 30.06.2025

CC BY

Wiesław Walentukiewicz
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
ORCID: 0000-0002-2007-060X

TYPOLOGIA WAD KOMUNIKATU W CYBERNETYCZNO-SEMIOTYCZNYM^{K} MODELU KOMUNIKACJI

TYPOLOGY OF DEFECTS IN THE CYBERNETIC-SEMIOTIC^{K} MODEL OF COMMUNICA*TION*

Abstract
Scholars who deal with communication defects usually focus on the violation of a single or several norms that are in force in the communication system. Few researchers discuss these defects in the context of a theoretical concept (communication model). This article aims to strengthen the theoretical foundations of research on message defects by analytically reconstructing potential types of defects within a selected, clearly defined cybernetic-semiotic^{k} model. It is assumed in the paper that a defect is anything that violates communication norms and, as a consequence, disrupts the transmission of the message. The article presents (in the cybernetic-semiotic^{k} model of communication) the author's typology of defects in verbal, nonverbal and mixed messages. In the literature on communication theory, such an extensive typology of defects for these three types of messages has not been formulated so far. For the purposes of a systematic description of defects in verbal, nonverbal and mixed messages, the necessary terminology has been introduced. The author conducts research from the perspective of communication theory, emphasizing semiotic and cybernetic aspects.

Key words: communication, message, defects of the message, semiotics, semiotics^{k}, cybernetics, philosophy of language.

Wprowadzenie

Zgodnie z zasadą racjonalnego i skutecznego działania komunikacyjnego (Habermas, 1983; zob. też Kotarbiński, 1960)[1] komunikujący się ze sobą uczestnicy komunikacji stosują normy obowiązujące w systemie komunikacyjnym. Naruszenie tych norm jest czymś niepożądanym (wadą), może bowiem wywoływać nieporozumienie, dezorientację, a w końcu lęki (Koc-Kozłowiec, 2012).

Wiedza o normach tworzenia i użyciu komunikatów a także wadach, które pojawiają się w procesach komunikacyjnych jest cenna. Ogromna liczba komunikatów w przestrzeni komunikacyjnej wymusza na badaczach z zakresu teorii komunikacji dokonanie analizy komunikatu nie tylko pod względem poprawności treści komunikatu ale także poprawności formy. Potrzebna jest więc wiedza o normach budowania komunikatów i zasadach (regułach) ich użycia w systemie komunikacyjnym oraz wiedza o typach zakłóceń (wad) komunikatów. Taka wiedza pozwala odróżnić komunikaty poprawnie zbudowane od komunikatów z wadliwością (usterką). Wadliwość komunikatów może być spowodowana przez np. autorów nieświadomie (np. nie mają umiejętności ich tworzenia) albo świadomie (np. chcą manipulować adresatem informacji, dezinformować go).

Wadliwością w komunikacji zajmowali się filozofowie już w starożytnej Grecji. Współcześnie stała się przedmiotem zainteresowania nie tylko filozofów (np. Ajdukiewicz, 1975; Ziembiński, 1978), ale także (choć nie zawsze używających terminu „wada") cybernetyków (np. Shannon, 1964), badaczy z zakresu komunikacji społecznej (np. Hameleers, 2023; Miotk, 2021), językoznawców (np. Saloni, 1993, 71), pedagogów (np. Koc-Kozłowiec, 2012), politologów (Fiske, 2003, 22–24; Dobek-Ostrowska, 2007) itd.

Niektórzy badacze skupiają się na wybranych typach wad: fizycznych, obejmujących przekaz techniczny komunikatu (np. Shannon 1964); werbalnych, dotyczących dezinformacji (np. Hameleers, 2023; McCornack et al, 2014; Vraga, Bode, 2020), fałszywych informacji (np. Tandoc, Lim, Ling, 2018; Wardle, 2017); niewerbalnych, odnoszących się do nierzetelnego wykorzystania obrazu (np. Messaris, Abraham, 2001), itd. Inni zajmują się połączeniami typów wad: manipulacją materiałem dźwiękowym i wizualnym aby stworzyć komunikat nieprawdziwy (np. Paris, Donovan, 2020) itp. Jedni naukowcy wyróżniają tylko wady (np. logiczne) w komunikacji, nie troszcząc się o utworzenie w miarę kompleksowej typologii (Ajdukiewicz, 1975, 54–61; Ziembiński, 1978), inni próbują podać bardzo proste typologie (Weaver, 1964). Istnieją typologie wad dla komunikatów werbalnych w ogóle (np. Nkereuwem, Adoromike, Ozo, 2023, 211), jak i dla niektórych rodzajów komunikatów werbalnych, np. fake newsów (np. Tandoc, Lim,

[1] Społeczeństwo jest rozumiane „(…) jako system działania (…) ludzi posługujących się językiem, którzy swe stosunki społeczne nawiązywać muszą w procesie świadomej komunikacji (…). Inaczej bowiem losy społeczeństwa jako całości wymknęły by się racjonalnemu rygorowi (…)" (Habermas, 1983, 372).

Ling, 2018). Nie ma typologii wad dla komunikatów niewerbalnych. Zazwyczaj badania wad komunikacji niewerbalnej dotyczą ich porównania z zaletami (np. Stanosz, Nowaczyk, 1976, 13) albo wadami (np. Leathers, 2009, 17–25) komunikacji werbalnej.

Celem badawczym artykułu jest sformułowanie, z wykorzystaniem wybranego modelu cybernetyczno-semiotycznego[k2] komunikacji, usystematyzowanej typologii wad komunikatów werbalnych (słownych), niewerbalnych (niesłownych) oraz mieszanych (werbalno-niewerbalnych). Wady te mogą pojawić się w każdym z tych rodzajów komunikatów.

Na początku ustalamy jak będziemy rozumieć niektóre podstawowe terminy, które są używane przez nas w artykule, a następnie przedstawiamy wybrany model cybernetyczno-semiotyczny[k].

1. Podstawowa terminologia i cybernetyczno-semiotyczny[k] model komunikacji

Uznajemy, że komunikacja polega głównie na czynności, z wykorzystaniem systemu komunikacyjnego, tworzenia, przekazywania i uzyskiwania komunikatu albo tylko uzyskiwania komunikatu (może dotyczyć niektórych komunikatów niewerbalnych), czynności zachodzącej z udziałem przynajmniej jednej osoby (Pelc, 2015). Będziemy zajmować się tylko komunikacją ludzką.

Komunikacja jest systemem. System będziemy rozumieć w ten sposób: „(…) jeżeli jakieś przedmioty wraz z łączącymi je relacjami tworzą z pewnego punktu widzenia całość, w której ich miejsce względem siebie jako poszczególnych części owej całości da się dokładnie określić, to mówimy, że mamy do czynienia z systemem (…)" (Podsiad, 2000a, 854)[3].

Komunikacja jest systemem tworzącym całość, złożonym ze składników słownika[k] i reguł semiotycznych[k], które rządzą użyciem tych składników. Jest to całość, w której miejsce względem siebie składników słownika „da się dokładnie określić". Jeśli

[2] Indeks „[k]" sygnalizuje to, że słowo z tym indeksem będzie rozumiane na gruncie teorii komunikacji w sensie obszerniejszym od rozumienia filozoficznego czy też językoznawczego. Na gruncie komunikacji werbalnej będziemy mówić o słowniku i semiotycznych regułach użycia składników słownika. Komunikacja werbalna jako system (składający się ze słownika i reguł jego użycia) różni się od systemu komunikacji niewerbalnej (zob. Walentukiewicz w przygotowaniu), dlatego na gruncie komunikacji niewerbalnej będziemy mówić o quasi-słowniku i quasi-semiotycznych regułach użycia składników quasi-słownika. Oba typy komunikacji choć różnią się, najczęściej współwystępują, tworząc całość. Wyrazem tej całości jest połączenie słownika z quasi-słownikiem w słownik[k] i połączenie semiotycznych reguł użycia składników słownika z quasi-semiotycznymi regułami użycia składników quasi-słownika w semiotyczne[k] reguły użycia składników słownika[k]. To samo dotyczy semantyki, syntaktyki, pragmatyki, reguł logicznych, kontekstowych i poprawności. W pracy Walentukiewicz (2024) podane są powody tego rozszerzenia

[3] Podobnie piszą inni autorzy: „Jeśli chodzi o termin „system", istnieje co najmniej czterdzieści sposobów jego rozumienia (…). W świetle epistemologii powiązanej z badaniami systemowymi najpowszechniej rozumie się system jako zbiór lub układ przedmiotów tak zrelatywizowanych lub powiązanych, że tworzą jedność lub całość" (Gasparski, 1987, 696).

przyjmiemy, że system składa się ze składu i struktury[4], to odmienne co do ujęcia systemy komunikacyjne będą się różnić co do składu lub co do struktury (choć niektóre elementy składu i struktury mogą się powtarzać).

Będziemy mówić o słowniku^k (słowniku na gruncie teorii komunikacji), obejmującym słownik składników dla komunikatów werbalnych (np. nazwa „pies") (dalej: słownik) oraz słownik składników dla komunikatów niewerbalnych (np. *błyskawica*[5]) (dalej: quasi -słownik). Będziemy też mówić o regułach semiotycznych^k użycia składników słownika^k, które obejmują semiotyczne reguły użycia składników werbalnych oraz quasi-semiotyczne reguły użycia składników: niewerbalnych i składników werbalno-niewerbalnych. Reguły semiotyczne dzielą się na reguły semantyczne (np. nazwa „pies" oznacza psa), syntaktyczne (np. reguły gramatyczne języka) i pragmatyczne (np. kto mówi, gdzie i kiedy). Natomiast reguły quasi-semiotyczne dzielą się na reguły quasi-semantyczne (np. oparte na prawie przyrody, związku fizycznym między *błyskawicą* i burzą), quasi-syntaktyczne (np. współwystępowanie *uśmiechu* i *wyciągniętej do przywitania* dłoni) i quasi-pragmatyczne (np. obrazy impresjonistów mogą naruszać, z perspektywy malarstwa realistycznego, zasady wyraźności konturów postaci). Reguły semantyczne i reguły quasi-semantyczne tworzą reguły semantyczne^k, reguły syntaktyczne i reguły quasi-syntaktyczne tworzą reguły syntaktyczne^k, reguły pragmatyczne i reguły quasi-pragmatyczne tworzą reguły pragmatyczne^k. Reguły pragmatyczne obejmują reguły kontekstowe (np. doprecyzowanie wypowiedzi przez odwołanie się do ustalenia, kto mówi, kiedy i gdzie), poprawności (np. należy mówić zrozumiale) i logiczne (np. wypowiedzi nie mogą być sprzeczne) a reguły quasi-pragmatyczne obejmują reguły quasi-kontekstowe (np. doprecyzowanie wypowiedzi przez odwołanie się do ustalenia, kto *uśmiecha się*), quasi-poprawności (np. unikanie w sytuacji wymagającej zachowania powagi *przeraźliwego śmiania się*) i quasi-logiczne (np. przestrzeganie, aby *elegancki ubiór* i *spóźnianie się* nie współwystępowały). Reguły kontekstowe i reguły quasi-kontekstowe tworzą reguły kontekstowe^k, reguły poprawności i reguły quasi-poprawności, tworzą reguły poprawności^k, natomiast reguły logiczne i reguły quasi-logiczne tworzą reguły logiczne^k. Dokładniejsze omówienie tych dystynkcji znajduje się w pracy Walentukiewicz (2024). Myśl można 'przekazać'[6] na gruncie teorii komunikacji za pomocą składników słownika^k i reguł^k użycia składników słownika^k.

[4] „Ogół elementów systemu nazywa się s k ł a d e m, ogół relacji między elementami, uwarunkowanych przez swą przynależność do systemu – jego s t r u k t u r ą" (Podsiad, 2000a, 854).

[5] W artykule komunikaty niewerbalne będą zapisywane czcionką pochyłą. Spontaniczny uśmiech czy też błyskawica nie są komunikatami niewerbalnymi, choć mogą być formami takiego komunikatu. Dołączenie do nich myśli skutkuje utworzeniem komunikatu. *Błyskawica* jest komunikatem niewerbalnym, który składa się z błyskawicy, która jest formą komunikatu niewerbalnego i myśli, że taka forma zapowiada burzę. Jeśli spontaniczny uśmiech jest formą komunikatu niewerbalnego wywołującego myśl, że uśmiechający się jest nam życzliwy, wówczas jest komunikatem niewerbalnym (*spontaniczny uśmiech*) dla odbiorcy tej formy. Formy komunikatów niewerbalnych, jeśli nie odnoszą do myśli, są tylko bytami fizycznymi. Tak też jest w przypadku komunikatów werbalnych. Napis „Pies szczeka" jest tylko czymś fizycznym bez towarzyszącej mu myśl. Staje się zdaniem, jeśli jest połączona ze stosowną myślą.

[6] Indeksy '…' 'sygnalizują', że słowo w miejscu trzech kropek jest użyte potocznie lub w przenośni.

Modele komunikowania przedstawiają w sposób uproszczony czynność komunikowania. Modelem jest przedmiot „(..) odwzorowujący całość albo fragment rzeczywistości już istniejącej (…) lub nie istniejącej (…) w poszczególnym przypadku (…) rzeczywistości, która będzie stwarzana w przyszłości" (Podsiad, 2000, 522–523). Celem modelu (analitycznego) jest „(…) wyeksponowanie tych cech pierwowzoru, które stanowią przedmiot zainteresowania badacza" (Saloni, 1993b, s. 338).

W literaturze znajdziemy wiele modeli komunikacji (zob. Dobek-Ostrowska, 2007,107–125). My wybieramy model cybernetyczno-semiotyczny[k].

W modelu tym kluczowym terminem jest „komunikat". Komunikat jest znakiem składającym się z nośnika fizycznego (formy) i myśli (treści)[7].

Wyróżniamy komunikaty: werbalne (np. „2x2=4"), niewerbalne (np. *siorbanie*) oraz złożenia komunikatów werbalnych i niewerbalnych (wspólne występowanie komunikatów werbalnych i niewerbalnych, np. definicja deiktyczna „To↓ jest pies", gdzie symbol „↓" zastępuje *gest* (zob. Walentukiewicz, 1988).

Znakiem natomiast jest wszystko to, co zastępuje pod pewnym względem coś innego (Pierce, 1997, 131). Ze względu na sposób odnoszenia znaki dzielone są na: znaki-symbole (inaczej symbole), znaki-wskaźniki (wskaźniki) i znaki-ikony (ikony) (Peirce, 1997, 138).

Między symbolem a tym, do czego on odnosi, występuje relacja konwencjonalna. Dla Peirce'a symbolami są słowa, książki i inne znaki konwencjonalne (podaję za: Pelc, 1982, 159). Symbolami są nazwy „pies", napisy „stop", czy zwroty „zakaz postoju" (werbalne) i *otwarte okno* (niewerbalne).

Natomiast między wskaźnikiem a tym, do czego on odnosi, zachodzi związek naturalny. Odniesienie oparte na związku naturalnym zachodzi między przedmiotem (np. grypą) a objawami, wskaźnikami (np. *gorączką* czy *poceniem się*), między przedmiotem (np. ogniem) a wskaźnikiem (np. *dymem*). Niewerbalnymi wskaźnikami nieasertywności są między innymi: *nerwowe gesty*, *oblizywanie ust*, *niestosowne uśmiechanie się*, *zasłanianie dłonią ust* (Leathers, 2009, 107).

Odrębność znaku ikonicznego w stosunku do symbolu i wskaźnika „(…) polega na współposiadaniu, wspólnocie pewnej jakości, czyli cechy; innymi słowy, znak ikoniczny i przedmiot obrazowany mają tę samą własność" (Pelc, 1982, 143). „*Znak ikoniczny* jest znakiem, który odnosi się do Przedmiotu w ten sposób, że denotuje go wyłącznie na mocy swych własnych cech, posiadanych niezależnie od tego, czy taki Przedmiot realnie istnieje, czy nie (…) – jest Znakiem Ikonicznym czegoś o tyle, o ile przypomina tę rzecz i jest używany jako jej znak" (Peirce, 1997, 138).

Znakami ikonicznymi, czyli znakami-obrazami, są *portrety*, *pejzaże*, *krzywa przedstawiająca wzrost gospodarczy*, *wzruszenie wywołane przez dzieło muzyczne* (podaję za: Pelc, 1982, 99).

[7] Komunikatem jest „(…) obiekt fizyczny, służący do przekazywania zakodowanej informacji od nadawcy do odbiorcy (…). Także treść tak rozumianego komunikatu" (Saloni, 1993a, 278).

Znakami są składniki słownika werbalnego (np. nazwa „żyrafa", termin „śpiewać"), jak i ich złożenia (np. nazwy złożone: „wysoka żyrafa", „słoń i żyrafa", zdania „Słoń śpiewa"). Znakami mogą być składniki słownika niewerbalnego (np. *portret Mony Lisy* czy muzealny *szkielet dinozaura*). Znakami mogą by być w końcu złożenia składników słownika werbalnego i składniki słownika niewerbalnego (np. podpis „Leonardo da Vinci" pod obrazem, który namalował).

Komunikaty werbalne, niewerbalne i mieszane są znakami. Komunikaty werbalne są znakami-symbolami. Niektóre komunikaty niewerbalne mogą być znakami-symbolami (np. *skrzynka leżąca na ulicy*), niektóre znakami-wskaźnikami (np. ślady kopyt sarny na śniegu) a niektóre znakami-ikonami (np. *zdjęcie czyjejś twarzy w paszporcie podczas kontroli paszportowej*). Użyciem znaków rządzą reguły. Jeśli chodzi o reguły semantyczne, to znaki pełnią funkcję oznaczania, desygnowania, denotowania (np. nazwy), opisywania (niektóre złożone komunikaty werbalne będące zdaniami), przedstawiania (komunikaty niewerbalne obrazujące coś), współwystępowania (obiektów), bycia w związku przyczynowym. Wszystkie te znaki potocznie mówiąc pełnią semantyczną[k] funkcję odnoszenia (do czegoś pod pewnym względem).

Proponujemy przyjąć następujący schemat modelu cybernetyczno-semiotycznego[k] komunikacji (Walentukiewicz, 2024), obejmujący komunikaty werbalne, niewerbalne i werbalno-niewerbalne:

„autor (posiadana myśl)→autora wybór formy komunikatu dla przekazywanej myśli (forma i myśl = komunikat werbalny lub niewerbalny, sformułowany przez autora z wykorzystaniem słownika[k] i reguł semiotycznych[k])→nadajnik (urządzenia techniczne)→kanał (np. papier, atrament)→forma komunikatu (np. napis na papierze)→kanał (np. papier, atrament)→odbiornik (urządzenia techniczne)→adresata dobór myśli do otrzymanej formy komunikatu (forma i myśl = komunikat werbalny lub niewerbalny, utworzony przez adresata z wykorzystaniem słownika[k] i reguł semiotycznych[k])→adresat (wywołana myśl)", (zob. Walentukiewicz 2024, 33).

W modelu tym uwzględniono autora komunikatu (bo on jest jego twórcą) i adresata komunikatu (bo komunikat jest do niego skierowany). Pominięto natomiast nadawcę i odbiorcę bowiem ich rolę sprowadzamy jedynie do, odpowiednio, nadania albo odebrania formy komunikatu. Nie jest ona tak istotna jak rola autora i adresata. Komunikat jest pojmowany jako złożenie myśli (czegoś psychicznego) z formą (czymś fizycznym). Z tego powodu, że komunikat zawiera coś psychicznego, to jest on po stronie autora i adresata (a ich komunikaty mogą się różnić). Między autorem a adresatem przekazywana jest tylko forma fizyczna. Odpowiedni dobór składników słownika[k] i odpowiedni dobór reguł użycia[k] składników słownika[k] zapewnia autorowi właściwe wyrażenie treści poprzez formę a adresatowi właściwe odczytanie treści na podstawie otrzymanej formy. Inaczej mówiąc, forma komunikatu podlega interpretacji (przez

człowieka), z wykorzystaniem słownika^{k} i reguł użycia^{k} składników slownika^{k} co do ustalenia myśli (treści) komunikatu. Identyczność co do formy i treści komunikatu autora i adresatas zapewnia skuteczność komunikacji.

Cała czynność tworzenia i przekazywania czy też uzyskiwania treści (myśli) komunikatu odbywa się z wykorzystaniem słownika^{k} (obejmującego słownik dla komunikatów werbalnych i quasi-słownik dla komunikatów niewerbalnych) oraz semiotycznych^{k} reguł użycia składników słownika^{k}. Owe semiotyczne^{k} reguly obejmują semiotyczne reguły użycia składników werbalnych słownika i quasi-semiotycznych reguł użycia składników niewerbalnych quasi-słownika) (szczegółowy opis modelu cybernetyczno-semiotycznego^{k} jest w pracy Walentukiewicz, 2024). Składniki słownika^{k} są znakami w rozumieniu Pierce'a (1997) i Pelca (1982). Forma komunikatu jest fizycznym urzeczywistnieniem, które wybrał autor dla swoich myśli. Forma ta ma być 'wywoływaczem' u adresata ('uzyskiwaczem' przez niego) myśli. Kanał jest fizycznym przekaźnikiem formy komunikatu. Zdanie „Kanał jest nośnikiem formy" jest skrótem myślowym dla zdania „Kanał jest drogą formy od nadajnika do odbiornika". „Forma jest nośnikiem treści (myśli)" jest skrótem myślowym wyrażającym to, że „Forma jest wywołana przez treść (myśl autora) i sama wywołuje treść (myśl adresata)".

W niniejszej pacy przyjmujemy etyczną regułę użycia komunikatu: za wady komunikatu odpowiadają autor i adresat. Ich błędy mogą dotyczyć przekazu formy komunikatu (np. niewidoczna forma) lub przekazu treści (np. niejasna myśl autora lub niejasna myśl wywołana u adresata).

2. Wady, błędy i inne zakłócenia w komunikacji

W literaturze dotyczącej komunikacji w kontekście zakłóceń przekazu komunikatu jest mowa nie tylko o wadach, ale także o szumach, problemach, barierach, przeszkodach. Wyróżnia się szumy: techniczne – związane z występującymi w kanale zmianami w przesyłanym sygnale (Shannon, 1964, 34); komunikacyjne – dotyczące zakłóceń z perspektywy pragmatycznej, spowodowane między innymi przez nadmiar lub sprzeczność komunikatów (Węsierski, 2015, 257); informatyczne – odnoszące się do zakłóceń technicznych w przekazie (Węsierski, 2015, 256, 257); wewnętrzne – dotyczące np. stanów psychicznych, takich jak zmęczenie; zewnętrzne – odnoszące się do np. sytuacji zewnętrznej, takiej jak hałas; semantyczne – dotyczące użycia słów niejednoznacznych (Dobek-Ostrowska, 2007, 66, 73–75); będące zniekształceniem komunikatu utrudniającym zrozumienie (Saloni, 1993c, 540). Jeśli chodzi o problemy (Weaver, 1964, 4–5), to dzieli się je na: techniczne – dotyczące zakłóceń technicznych w przekazie fizycznym; semantyczne – związane z zakłóceniami w przekazie znaczenia komunikatu; skuteczności – dotyczące zakłóceń w przekazie intencji. W pracach z zakresu językoznawstwa jest mowa o barierach komunikacyjnych (np. Nkereuwem, Adoromike, Ozo, 2023, 211), które zostały podzielone na bariery spowodowane przez: fizyczne

otoczenie (np. przez czas, miejsce itd.), błędny wybór medium (np. środka przekazu komunikatu), przyjęcie odmiennych konotacji (semantyczne), odmienność kulturową, nastrój, postawę, stosunek (psychologiczne), różne percepcje świata (rozumienie). Bariery te dotyczą użycia zdań. W pracach z zakresu pedagogiki i socjologii jest też mowa o przeszkodach komunikacyjnych (Koc-Kozłowiec, 2012, 99–116) – dotyczą one zakłóceń komunikacyjnych w środowisku rodzinnym (np. komunikacja niejasna i nieszczera), jak i zakłóceń komunikacyjnych w relacji rodzina a społeczeństwo (np. komunikacja oparta na lękach i zarzutach) itp.

Jaki jest stosunek zakresowy między wadą a szumem, problemem, barierą i przeszkodą, skoro wszystkie one są zakłóceniami przekazu komunikacyjnego? Można byłoby uznać, że terminy te odnoszą się do tego samego zjawiska, chociaż ujmują je nieco inaczej. Szum można byłoby wiązać ze zjawiskiem (analogicznym do fizycznego) w przestrzeni informatycznej, podczas gdy błąd, wadę, problem można byłoby odnosić do niedoskonałości człowieka. Z powodu niejasnego użycia w literaturze z zakresu teorii komunikacji tych terminów nie będziemy zajmować się ustaleniem stosunków zakresowych między nimi a terminem „wada" (łączonym ze słowami „komunikacyjna" czy też „komunikatu"). Zadowalamy się uznaniem, że zaszumienie komunikacji (komunikatu), wystąpienie problemów (zakłóceń) w przekazie komunikatu, stawianie barier lub przeszkód utrudniających przekaz komunikacyjny jest wadą w komunikacji.

W literaturze filozoficznej mówi się o błędach, błędach logicznych, usterkach, wadach dotyczących wysłowienia myśli (Kamiński, 1960, 241; Gondek, 2000, 601–603) itd. Błędami logicznymi są „(…) wszelkie nieprawidłowości i wady w zdobywaniu, formułowaniu, uznawaniu i przekazywaniu poznania czyli niezgodności z zasadami logiki, teorii rozumowań, metodologii nauk, epistemologii oraz semiotyki, zw. też błędami poznania" (Gondek, 2000, 601).

Wśród tych błędów występują błędy semiotyczne, które są rozumiane jako błędy wyrażania myśli w języku (Gondek, 2000, 601–603), czyli błędy wyrażania myśli za pomocą komunikatów werbalnych. „Jeśli więc przekazywanie myśli utożsamia się z komunikowaniem informacji, to błędami wysłowienia byłyby jakiekolwiek występujące w wyrażeniu przeszkody zrozumienia go ściśle według intencji informatora" (Kamiński, 1960, 241).

Błędami semiotycznymi są niewystarczająca zrozumiałość (np. użycie nieodpowiedniego słownictwa, wadliwa składnia), niejednoznaczność (np. pojawienie się homonimu, amfibolii czy też ekwiwokacji) i mętność (np. nieostrość, nadmiar słownictwa) (Gondek, 2000, 602–603). Błędy semiotyczne pojawiają się więc w obszarze komunikacji werbalnej i dotyczą tylko treści. Podobnie jest z błędami i wadami, o których pisze Ajdukiewicz (1975)[8]. Na gruncie teorii komunikacji poszerzamy to rozumienie – błędami, wadami semiotycznymi[k] na gruncie komunikacji będą błędy wyrażania

[8] Słów „wada", „błąd" Ajdukiewicz (1975, 54–61) używa w kontekście języka, znaczenia i „sposobu mówienia" oraz łączy je z wieloznacznością, nieostrością i niedopowiedzeniem (wszystkie błędy czy też wady dotyczą komunikacji werbalnej).

myśli nie tylko przez komunikaty werbalne, ale też przez komunikaty niewerbalne i werbalno-niewerbalne. Te błędy wyrażania myśli z kolei mogą być spowodowane nie tylko przez wady treści komunikatu, ale także przez wady formy komunikatu (wady techniczne). Błędy semiotyczne[k] na gruncie teorii komunikacji utrudniają wyrażanie myśli w sposób werbalny, jak również niewerbalny. Utrudniają wyrażenie nie tylko treści komunikatu, ale i fizycznej jego formy. Błędy (wady) semiotyczne w sensie filozoficznym należą do zakresu semiotycznych[k] błędów (wad) komunikacyjnych.

W obszarze teorii komunikacji semiotykę[k] pojmujemy obszerniej – jako naukę o tworzeniu i przekazywaniu myśli za pomocą fizycznej formy w systemie komunikacyjnym. W poprawnej komunikacji zalecane jest przestrzeganie (nienaruszanie) stosownych norm. Wadę (czy błąd) będziemy rozumieć (w kontekście komunikacyjnym) jako wszystko to, co narusza przyjęte w danym systemie komunikacyjnym normy (warunki) prawidłowego przekazu komunikacyjnego.

3. Typologia wad komunikatów w modelu cybernetyczno- semiotycznym[k]

W niniejszej pracy wady komunikatu i komunikacji przeciwstawiamy przestrzeganiu normy. Niezachowanie normy (naruszenie przynajmniej jednej z norm przekazu komunikacyjnego) jest wadą. Wadę komunikacyjną stanowi zniekształcenie formy komunikatu (normą jest niezniekształcona forma komunikatu). Wadą komunikacyjną jest nieznajomość słownika[k] (normą jest znajomość słownika[k] przez autora lub adresata). Wadę taką stanowi też naruszenie jednej z reguł semiotycznych[k] (semantycznych[k], syntaktycznych[k], pragmatycznych[k]) użycia składników słownika[k] (normą jest nienaruszenie reguł semiotycznych[k] użycia składników słownika[k]). W poprawnej komunikacji zalecane jest nienaruszanie stosownych norm. Wada komunikatu zakłóca jego przekaz i odbiór dlatego, że narusza jakąś normę jego przekazu.

W typologii wad komunikatów skupimy się – w ujęciu cybernetycznym – na błędach w przekazie formy (np. przez wadliwy nadajnik, wadliwy odbiornik, niepełną formę komunikatu itd.) i – w ujęciu semiotycznym[k] – na błędach w przekazie treści (np. wadliwym użyciu reguł semiotycznych[k]: semantycznych[k], syntaktycznych[k], pragmatycznych[k], przy czym te ostatnie reguły dotyczą wadliwego użycia kontekstu[k], wadliwego użycia reguł logicznych[k] i wadliwego użycia reguł poprawnej[k] komunikacji).

Na ogół komunikacja wadliwa jest negatywnie oceniana. Nie oznacza to jednak, że każda komunikacja wadliwa jest negatywnie odbierana. Są sytuacje (np. w czasie wojny), kiedy ocenia się wadliwą komunikację pozytywnie (np. przekazywanie wadliwych komunikatów wrogowi). Możliwe są także sytuacje (dotyczy to jednak prostych aktów komunikacji, np. prośby o podanie mleka, kiedy proszący zna jedynie język egipski, używany w XXV wieku p.n.e., który nikomu oprócz niego nie jest znany), kiedy wadliwa komunikacja jest skuteczna (zob. Tokarz, 1997). Zazwyczaj jednak taka komunikacja jest nieskuteczna.

Błędy co do formy skutkują nieskutecznością[t][9] przekazu, a błędy co do treści wywołują niezrozumienie[k10]. Wady komunikatu na gruncie teorii komunikacji możemy podzielić na techniczne i nie-techniczne. Wadami technicznymi są wady urządzenia przekazu technicznego, np. uszkodzenie tegoż urządzenia powodujące niemożność ustalenia formy komunikatu – 'fizycznego nośnika' komunikatu (przypadek pierwszy). Zniekształcenia formy komunikatu (np. autor pomyłkowo opuścił literę w komunikacie) są także wadami technicznymi (przypadek drugi). Wady z przypadku pierwszego mogą skutkować wadami z przypadku drugiego. Wadami technicznymi są wady urządzenia do przekazu komunikatu oraz wady techniczne 'nośnika' – fizycznej formy. Wady te będą powodować nieskuteczność techniczną (inaczej nieskuteczność[t]) komunikatu, nieskuteczność[t] co do przekazu formy. Podobnie zasłonięcie komunikatu nie powoduje bezpośrednio niezrozumienia[k], lecz jest przyczyną nieskutecznego[t] przekazu formy. Wady urządzeń do przekazu komunikatów interesują nas o tyle, o ile wywołują wady w wyrażeniu form komunikatów (badamy bowiem wady komunikatów, czyli wady formy i wady treści). Jeśli uznamy, że przypadek pierwszy i przypadek drugi wady skutkują wadliwością techniczną w przekazie formy komunikatu, wówczas nasze uwagi oddaje takie oto stwierdzenie:

„wadliwa technicznie forma komunikatu jest przyczyną nieskuteczności[t] przekazu".

Wadliwością może być też obciążona treść komunikatu. Mówimy wtedy o wadach nie-technicznych. Ich przykładem są wady spowodowane błędnym stosowaniem reguł semiotycznych[k] użycia komunikatów. Także nieznajomość formy komunikatu (formy bez uszczerbku technicznego, np. napisu w języku chińskim) stanowi przykład wady nie -technicznej. Jest to wada komunikatu utrudniające przekazanie jego treści. Wada ta ma inne własności niż wada w przekazie technicznym formy komunikatu. Wada co do przekazu treści mogą wywoływać niezrozumienie[k] (zob. też Saloni, 1993c, 540) i lęki (Koc-Kozłowiec, 2012), które są stanami umysłu, a nie stanami technicznymi (nie ma bowiem miejsca dla zrozumienia[k] w komunikacji bez treści), a to oddaje takie stwierdzenie:

„wadliwy co do treści komunikat jest przyczyną niezrozumienia[k]". Nieustalenie formy komunikatu wtórnie skutkuje także nieustaleniem jego treści.

Powtórzmy, typologię wadliwości zawężamy przede wszystkim do naruszenia norm użycia komunikatów w modelu cybernetyczno-semiotycznym[k], w komunikacji zachodzącej między autorem i adresatem. W typologii przywołamy też przykłady wadliwości dla modelu, który nie uwzględnia autora – chodzi o niektóre komunikaty niewerbalne wskaźnikowe i komunikaty niewerbalne ikonowe).

---

[9] Indeks „[t]" zastępuje zwrot „'natury' technicznej" (np. zamiast „nieskuteczność techniczna" będziemy pisać „nieskuteczność[t]").

[10] Indeks „[k]" zastępuje, tak jak w innych przypadkach, zwrot „na gruncie teorii komunikacji" (np. zamiast „niezrozumienie na gruncie teorii komunikacji" będziemy pisać „niezrozumienie[k]").

Warunkiem 'skutecznej' (udanej) komunikacji jest przekazywanie (nie)wadliwej formy i (nie)niewadliwej treści (myśli) komunikatu (słówko „nie" w nawiasach dotyczy opisu sytuacji wykorzystania wadliwości dla obrony wartości pozytywnych, np. ochrony kont bankowych, zob. Ho et al., 2020).

Wadliwość komunikatów obejmuje wadliwość komunikatów werbalnych, wadliwość komunikatów niewerbalnych i wadliwość komunikatów będących połączeniem komunikatów werbalnych i niewerbalnych.

Wyróżniamy wady o podłożu (kryterium: ze względu na to, czy są one 'natury' technicznej, czy nie-technicznej):

I) technicznym[k] – związane są z zakłóceniami w przekazie technicznym formy komunikatu (ewentualnie sygnału), w tym dotyczą urządzeń przekazu, np. wady nadajnika, kodera, kanału, dekodera i odbiornika (Shannon, 1964, 34). Związane są też z nadawcą lub odbiorcą, np. wady wymowy czy wady układu słuchowego (jest to bowiem obszar nadawania i odbioru komunikatu, początek i koniec kanału).

Do tej grupy błędów zaliczamy wady techniczne formy komunikatu, np. pominięcie niektórych istotnych liter w słowie.

Niezachowanie procedury przekazu komunikatu jest także przykładem technicznej wadliwości. Niezachowaniem procedury komunikacyjnej w organizacji może być przekazywanie nieformalnie (np. za pomocą plotki czy ustnego złożenia pozwu, kiedy jest wymóg pisemny) komunikatu, który powinien być przekazywany formalnie (np. za pomocą zarządzenia czy pisemnego pozwu sądowego);

II) nie-technicznym[k] – chodzi o wady dotyczące formy lub treści komunikatu. Te z kolei możemy podzielić na wady (kryterium: ze względu na budowę systemu komunikacyjnego, który składa się ze słownika[k] i z reguł semiotycznych[k] wpływających na treść komunikatu) związane:

1) ze słownikiem[k], w tym:

a) słownikiem (zbiorem składników komunikatów werbalnych) – wadą jest użycie słownictwa nieznanego dla autora lub nieznanego dla adresata. W najprostszej sytuacji wadą jest nieznajomość formy lub treści komunikatu. Chodzi o niewiedzę dotyczącą np. tego, że pewne formy werbalne są formami komunikatów opartych na alfabecie chińskim (ktoś nie zna formy) lub chodzi o nieznajomość treści, której formy komunikatów są nośnikami (ktoś nie zna treści łączonych z tymi formami). Wadą jest nieznajomość słownictwa zawodowego, np. nieznajomość zwrotu „all-wheel driver" (w języku potocznym oznacza on sterownik napędu na cztery koła w samochodzie, w języku biznesowym natomiast pełne wykorzystanie potencjału firmy) czy też zwrotu „aging" (w języku potocznym można zastąpić go słowem „podstarzały", „starzenie się", w języku biznesowym z kolei oznacza spis należności według terminów płatności lub dat wystawienia faktury);

b) quasi-słownikiem (w części dotyczącej komunikatów niewerbalnych) – najprościej mówiąc, wadą jest nieznajomość formy lub treści. Wadą jest niewiedza związana np. z tym, że w Japonii *siorbanie* jest komunikatem należącym do quasi-słownika z treścią smaczna zupa, czy też niewiedza, że np. *skrzynka pozostawiona na ulicy* wraz z treścią nie parkuj, teren zajęty jest niewerbalnym-komunikatem należącym do quasi-słownika. W literaturze z zakresu komunikacji niewerbalnej znajdziemy inny przykład tej wadliwości. Amerykanie (Hall, 1978, 182–185) inaczej niż Niemcy interpretują komunikat niewerbalny *zamknięte drzwi* i nieznajomość odmiennej interpretacji może tutaj stanowić wadę: „W biurach Amerykanie pracują przy drzwiach otwartych, Niemcy – przy zamkniętych (…). Niemcy myślą po prostu, że otwarte drzwi to niedbalstwo i bałagan" (Hall, 1978, 184);

c) quasi-słownikiem (w części dotyczącej komunikatów werbalno-niewerbalnych) – wadą tą jest nieznajomość formy lub treści przynajmniej jednego z typów składników komunikatów tworzących komunikat werbalno-niewerbalny, np. nieznajomość *gestu* lub formuły słownej definicji deiktycznej;

2) z regułami przekazywania treści (wady związane z regułami semiotycznymi[k]). Te wady można podzielić na:

a) wady o 'naturze' semantycznej[k]. Taką wadą jest nieznajomość reguł semantycznych[k] opartych na konwencji, prawie naturalnym, podobieństwie. Dzielimy je na:

– werbalne – wadą jest naruszenie reguły semantycznej dla komunikatów werbalnych, najczęściej związane z nieznajomością konwencji nazywania, konwencji oznaczania[11] (np. nieznajomością definicji przyjętych w grupie językowej czy posługiwaniem się wadliwą definicją (np. obciążoną błędem przesunięcia kategorialnego); są związane także z posługiwaniem się komunikatami będącymi niedopowiedzeniami czy zawierającymi terminy nieostre, wieloznaczne itp.);

– niewerbalne:

• symbolowe – wadą jest naruszenie quasi-reguł semantycznych dla komunikatów niewerbalnych symbolowych. Najczęściej związane są z nieznajomością konwencji, np. że *biały dym unoszący się z komina Kaplicy Sykstyńskiej* 'oznacza[k]' wybranie papieża. Innym przykładem jest nieznajomość przez Jasia Fasolę (bohatera filmowego) konwencji użycia komunikatu werbalnego symbolowego *gestu podniesionego do góry środkowego palca*. Wadliwości te są również spowodowane posługiwaniem się komunikatami niewerbalnymi symbolowymi w sposób niejasny, np. wyraz twarzy między *uśmiechem* a *wykrzywieniem ust* itp.;

• wskaźnikowe – wadliwość jest wywołana naruszeniem quasi-reguł semantycznych dla komunikatów niewerbalnych wskaźnikowych. Najczęściej związane są z nieznajomością czy też naruszeniem zasad prawidłowości, współzależności, związków przyczynowych, opartych na prawach naturalnych od biologicznych po kulturowe, np. z niewiedzą o związku między *uśmiechem* (wskaźnik) a biologiczną przyczyną uśmie-

[11] Słowo „oznaczanie" użyte jest w sensie semantycznym.

chu czy też z niewiedzą, że zbyt *silny uścisk dłoni* może nie być uznany za wskaźnik szacunku, czy w końcu z niewiedzą, że np. *jąkanie się* może być wskaźnikiem wady wymowy, ale także silnego zestresowania;

• ikonowe – wadą jest naruszenie quasi-reguł semantycznych dla komunikatów niewerbalnych ikonowych. Najczęściej związane są z użyciem obrazu, który nie daje możności ustalenia podobieństwa między ikoną a obrazowanym obiektem, np. czy *filmowy obraz Rambo* jest obrazem rzeczywistym, czy fikcyjnym. *Niedokończony film* czy też *obraz* mogą być quasi-odpowiednikami wady przez niedopowiedzenie[12];

– werbalno-niewerbalne (mieszane) – wadliwość jest spowodowana naruszeniem reguł semantycznych lub quasi-reguł semantycznych dla komunikatów będących połączeniem komunikatu werbalnego i niewerbalnego. Często związane są np. z użyciem 'niejasnego' (nieprecyzyjnego) *gestu*, towarzyszącego definicji deiktycznej, czy też wieloznacznego słowa wraz z dobrze wykonanym *gestem*. Ten typ wadliwości może być także spowodowany przez naruszenie reguł wspólnego, zgodnego odnoszenia się komunikatów słownych i niesłownych, np. komunikat niewerbalny to *potakiwanie głową* z treścią potwierdzenia, a komunikat werbalny w języku polskim brzmi: „Nie", czy też *gest* wskazuje na psa, a komunikat werbalny w języku polskim brzmi: „Tygrys".

Innymi przykładami semantycznych[k] wad komunikatów są fake newsy, zarówno werbalne, jak i niewerbalne (fotomontaże zdjęć czy filmów, tzw. „deepfakes"). Komunikat niewerbalny *dym z komina* jest wieloznaczny (nie jest jednoznaczny co do pełnionej funkcji semantycznej czy co do odniesienia): może być symbolem (*dym z komina Kaplicy Sykstyńskiej*) albo wskaźnikiem, także wieloznacznym (gotowania lub ogrzewania pomieszczenia);

b) wady o 'naturze' syntaktycznej[k] – dotyczą naruszenia reguł ustalających związki gramatyczne albo związki współwystępowania; można je podzielić na:

— werbalne, które są związane z naruszeniem reguł składniowych dla komunikatów słownych, np. amfibolia powiązania — „Musli Lo z owocami Sante"[13], gdzie nie wiadomo, czy musli z owocami są firmy Sante, czy tylko owoce itp.;

[12] Można byłoby uznać *obraz przedstawiający raz młodą kobietę, raz starą* (zob. Maruszewski, 2002, 44, rys. 2.7) za niewerbalną odmianę wieloznaczności. Także obrazy impresjonistów czy też *obraz psa* (chodzi o namalowane plamy tworzące obraz psa) można uznać za niewerbalną odmianę nieostrości, *niedokończone rysunki* za niewerbalne odmiany niedopowiedzenia. Nieznajomość składnika ubioru, składnika będącego częścią ikony, a zarazem kryterium decydującym o przynależności do zbioru na podstawie podobieństwa pod pewnym względem można uznać za przyczynę wadliwego nadania czy też odebrania ikony. Na przykład *okulary lenonki* są składnikiem ikony i zarazem kryterium decydującym o przynależności do grupy fanów Johna Lennona (składnik jest częścią ikony, ze względu na którą ustalane jest podobieństwo do ikony — Lennona). Podobnie *jeansy z poszerzonymi nogawkami*, *koszula w kwiaty* są składnikami decydującymi o przynależności do grupy hipisów (ikoną — hipisem jest obiekt posiadający składniki, ze względu na które ustala się podobieństwo do grupy hipisów) itp.

[13] „*Sante*" jest nazwą firmy.

— niewerbalne, które są związane z naruszeniem luźnych quasi-reguł składniowych łączenia komunikatów niesłownych (np. Bułgar *poruszający głową w górę i dół*, i *podnoszący kciuk do góry*, przy czym *podnoszenie kciuka do góry* ma oznaczać dobry wybór itp.). Badacze (np. Leathers, 2009) piszą o prawidłowościach we współwystępowaniu pewnych komunikatów niewerbalnych (które można uznać za pewne reguły łączenia tych typów komunikatów). Łatwo sobie wyobrazić, że te komunikaty mogą być pod względem współwystępowania niespójne (pod względem reguł ich łączenia), np. kiedy *bojaźliwość* wystąpi z niedostosowanymi do sytuacji *uśmiechami*. „Zniknęły bojaźliwe i powściągliwe gesty, usztywnienie ciała oraz niedostosowane do sytuacji uśmiechy, które napiętnowały Busha mianem osoby nieasertywnej, niespokojnej, skrępowanej czy nawet bojaźliwej; w ich miejsce pojawiły się gesty mówiące o pewności siebie, takie jak odprężona postawa i szeroki uśmiech, który sugerował „Panuję nad wszystkim"" (Leathers, 2009, 259). *'Ubiór biznesowy'* natomiast nie idzie w parze ze *spóźnieniem się* (wady dotyczące połączenia dwu i więcej rodzajów komunikatów niewerbalnych).

— werbalno-niewerbalne (mieszane) – są związane z naruszeniem reguł składniowych lub quasi-reguł składniowych, reguł łączenia (opartych na współwystępowaniu) komunikatów słownych i niesłownych, np. komunikaty niewerbalne (np. *patrzenie w sufit*) wskazują na niepewność nadawcy, a komunikat werbalny ma treść stanowczą, stanowi ultimatum. Innym przykładem jest niejasny komunikat niewerbalny będący *gestem*: ktoś *pokazuje palcem* na dwa znaleziska archeologiczne w sposób niedbały i mówi, że „Ten jest starszy od tego". Wówczas można nie być pewnym, do którego z obiektów odnosi się wskazywanie (do którego z nich odnosi się *gest*). Inny przykład pojawienia się wadliwości byłby taki: współwystępowanie '*eleganckiego ubioru*' z *wulgarnym wyrażaniem się* (Leathers, 2009, s. 293);

c) wady o 'naturze' pragmatycznej[k] – dotyczą przyjęcia nieodpowiedniego kontekstu[k], nieznajomości kontekstu[k] lub naruszenia zasad logiki[k] lub zasad poprawnej komunikacji[k]. Można je podzielić na wady:

— kontekstowe[k]:

• werbalne, które są związane z nieznajomością kontekstu towarzyszącego komunikatowi werbalnemu, nieznajomością reguł użycia kontekstu (kto mówi, komu mówi, kiedy mówi itd., np. na zadane przez telefon pytanie: „Kto mówi?", nieznajomy odpowiada: „Ja"). Inny przykład, trzeba znać kontekst zwrotu „przestrzeń życiowa" w okresie, kiedy władzę sprawował w Niemczech Adolf Hitler, i współcześnie. „Niemcy odbierają przestrzeń jak przedłużenie ego. Klucza do tego poczucia upatrywać można w nieprzetłumaczalnym, wieloznacznym terminie *Lebensraum*, którym niby psychologiczną dźwignią mającą zachęcić Niemców do podboju, tak chętnie posługiwał się Hitler" (Hall, 1978, 182);

• niewerbalne, które są związane z nieznajomością quasi-kontekstu towarzyszącego komunikatowi niewerbalnemu, nieznajomością quasi-reguły użycia kontekstu (kto komunikuje, komu komunikuje, kiedy komunikuje itd.). Badacze komunikacji niewerbalnej (np. Leathers, 2009) potwierdzają istnienie wadliwości pragmatycznej dla komunikatów niewerbalnych. „Semantyka dotyku nie jest prostym zagadnieniem. Na przykład mężczyzna dotykający kobietę na spotkaniu zawodowym może komunikować zupełnie odmienne znaczenie od tego, które pojawiłoby się, gdyby kobieta dotykała mężczyzny. Znaczenia dotyku znajdują się pod wpływem nie tylko tego, kto dotyka, kogo, ale także *rodzaju dotyku*. Nguyen, Heslin i Nguyen (…) zidentyfikowali cztery (…) rodzaje dotyku: *poklepywanie*, ściskanie, *szczotkowanie*, *głaskanie*. Ściskanie i szczotkowanie wydają się komunikować znaczenia, które różnią się pod względem kontekstu. W przeciwieństwie do tego, poklepywanie bywa zazwyczaj interpretowane jako oznaczające, że osoba dotykająca jest nastawiona żartobliwie i przyjaźnie, podczas gdy głaskanie sygnalizuje afekt i pożądanie seksualne" (Leathers, 2009, 153). Normy użycia komunikatów niewerbalnych mogą być różne w różnych grupach społecznych, a nawet w tej samej grupie ze względu na płeć lub wiek. Z uwagi na to komunikaty niewerbalne potrzebują quasi-kontekstu, środka pragmatycznego, aby ustalić ich odniesienie, ich 'sens' (Leathers, 2009, 148–153);

• werbalno-niewerbalne (mieszane), które są związane z nieznajomością reguł użycia kontekstu lub quasi-kontekstu dla przynajmniej jednego ze składników komunikatu werbalno-niewerbalnego, np. komunikat werbalno-niewerbalny wyrażony przez Japończyka byłby taki: *siorbanie* wraz z wypowiedzią „Smaczna zupa", a osoba odbierająca ten komunikat nie znałaby japońskiego quasi-kontekstu wyrażania *siorbaniem* zachwytu;

– związane z naruszeniem reguł poprawnego[k] komunikatu:

• werbalnego – wady te są związane z naruszeniem podczas używania komunikatów werbalnych reguł poprawnego komunikatu. Wadliwość może występować przy wygłaszaniu komunikatów werbalnych, które nie są prawdziwe, których jest zbyt dużo albo zbyt mało, które nie są ważne dla celu komunikacyjnego, są zbyt wiele razy powtarzane, źle ułożone itd. Komunikaty werbalne powinny być na temat, wyrażone w sposób zrozumiały dla słuchacza itp.[14];

• niewerbalnego – wada ta występuje podczas używania komunikatów niewerbalnych i jest związane z naruszeniem quasi-reguły poprawnego komunikatu. Wówczas wada może być spowodowana nienaturalnością komunikatów niewerbalnych, np. *nieszczery uśmiech*, zbyt duża albo zbyt mała ilość, np. *uśmiechu*. Wadą komunikatu niewerbalnego jest jego błahość i nieodpowiedniość, np. *poklepywanie po ramieniu*

[14] Ludzie mówią szybko, aby powiedzieć jak najwięcej. Natomiast wygłoszenie szybko długiego komunikatu nie sprzyja jego zrozumieniu. Komunikaty zbyt długie i zbyt 'szybkie" (zbyt szybko wygłoszone) mogą być z tego powodu wadliwe.

w czasie debaty politycznej. Wada może być spowodowana ułożeniem komunikatów w sposób niewłaściwy, np. na początku *poklepywanie po ramieniu*, a potem *uśmiech* itp.;

• werbalno-niewerbalnego (mieszanego) – wadą może być naruszenie reguły poprawnego komunikatu lub quasi-reguły poprawnego komunikatu. Oba rodzaje komunikatów muszą spełniać warunki poprawności^{k}, nie może być tak, że jeden komunikat spełnia regułę istotności, a drugi nie (przykładowo, komunikat niewerbalny (np. *spuszczony wzrok*) pokazuje niepewność nadawcy, a komunikat werbalny jest treściowo istotny: „Stanowczo twierdzę, że byłam u koleżanki na noc" itd.). Jeśli jeden składnik komunikatu werbalno-niewerbalnego nie spełnia warunku poprawności^{k}, to powoduje wadliwość całego komunikatu;

– związane z naruszeniem reguł logicznego^{k} **użycia komunikatu:**

• werbalnego – wadą jest naruszenie reguł logicznych. Komunikaty te nie mogą być sprzeczne^{k}[15], np. ktoś jednocześnie w całości tezę akceptuje i odrzuca. Nie mogą być także tautologiczne, np. „Jeśli pójdę do kina, to pójdę do kina" itd.;

• niewerbalnego – wadą jest naruszenie quasi-reguł logicznych. Komunikaty te nie mogą być niespójne, wykluczające się, sprzeczne co do przekazywanych treści, np. *patrzenie w oczy rozmówcy* i *niestanowczy ton mowy* itp. (zob. również Leathers, 2009, 326);

• werbalno-niewerbalnego (mieszanego) – wadą jest naruszenie reguł logicznych lub quasi-reguł logicznych. Zarówno komunikat w całości, jak i jego komunikaty składowe nie mogą być sprzeczne czy też niespójne, np. komunikatami niewerbalnymi są *zaczerwieniona twarz* i *pocenie się*, a komunikatem werbalnym wypowiedź: „Nie jestem agentem obcego wywiadu". W literaturze z zakresu komunikacji niewerbalnej znajdziemy także inne przykłady niespójnych komunikatów werbalno-niewerbalnych. „Załóżmy (…), że para młodych ludzi spotyka się po raz pierwszy po ostrej kłótni. Osoba, która odezwie się pierwsza może starać się objaśnić intencję czy cel swojego przekazu, którym jest mieszanina motywów — przeprosiny, krytyka czy próba ominięcia problemu. Ponieważ intencja nadawcy przekazu jest niejasna nawet dla niego samego, jest całkiem prawdopodobne, że zachowanie nadawcy przekazu będzie uznane za niespójne. Słowa powitania mogą być afektywnie pozytywne, podczas gdy niewerbalny aspekt przekazu — afektywnie negatywny, gdyż komunikuje skrywaną urazę, jaką nadal odczuwa nadawca przekazu" (Leathers, 2009, 336). Przykłady niespójności, niezgodności komunikatów werbalnego i niewerbalnego mogą być też i takie: „(…) osoba, która z pogardliwym wyrazem twarzy mówi: „To była bardzo spostrzegawcza uwaga"" (Leathers, 2009, 327),

[15] Termin „sprzeczność" (czy „niesprzeczność") jest terminem z logiki i ma jasno określone znaczenie – „*p* i nie *p*" (za *p* podstawiamy zdanie). W literaturze z zakresu komunikacji niewerbalnej używa się potocznych terminów „niespójność" czy też „niezgodność". Nie dbając o jasne odróżnienie tych trzech terminów, przyjmijmy, że niespójność, niezgodność (np. ktoś przyjaźnie uśmiecha się i patrzy w sufit) i sprzeczność logiczna są sprzecznościami^{k}.

czy: „(…) człowiek kiwa głową, jak gdyby wskazując zrozumienie, mówiąc jednocześnie: „Teraz zupełnie zbiłeś mnie z tropu”” (Leathers, 2009, 327). Inny przykład z kolei byłby taki: „Mogłeś powiedzieć: „To świetny pomysł, ale mam już inne plany” (…). Treść twojej wypowiedzi mogła zasugerować, że ta randka byłaby bardzo przyjemnym doświadczeniem, ale twój mało entuzjastyczny ton głosu przekazał prawdopodobnie autentycznie odczuwaną przez ciebie niechęć” (Leathers, 2009, 326).

Podsumowując, nieprzestrzeganie reguł (czy też norm) użycia komunikatów powoduje, że komunikat jest wadliwy. Sedno komunikacji, przynajmniej czasami, tkwi „(…) w ścisłym i precyzyjnym zakomunikowaniu informacji” (Kamiński 1960, 241).

Struktura graficzna typologii wad dla komunikatów werbalnych, niewerbalnych i mieszanych wyglądałby następująco:

- wady techniczne[k] (dotyczy urządzeń przekazu formy i fizyczności formy),
- nie-techniczne[k] (dotyczy treści i formy jako ‘nośnika’ treści), a one dzielą się na wady:
  - składników słownika[k],
  - reguł użycia składników słownika[k]:
    - semantyczne[k].
    - syntaktyczne[k],
    - pragmatyczne[k]:
      - kontekstu[k],
      - logiki[k],
      - poprawności[k].

Podział ten nie jest wyczerpujący i nie jest rozłączny. Nie wszystkie przypadki wad zostały tu uwzględnione, np. wady związane z naruszeniem reguł przekładu komunikatów z jednego systemu na inny system komunikacyjny (chodzi o reguły przekładu z systemu werbalnego na niewerbalny i odwrotnie). Niektóre przykłady z kolei mogą zostać zaliczone do kilku typów wad.

Podsumowanie

Przedstawiona typologia jest pierwszą (tak obszerną) w literaturze polskiej, jak i zagranicznej próbą usystematyzowania wad komunikatów. Ujmuje wady zarówno komunikatów werbalnych, niewerbalnych, jak i werbalno-niewerbalnych. Ramy dla typologii tworzy model cybernetyczno-semiotyczny[k].

Model cybernetyczno-semiotyczny[k] oraz zaproponowana typologia wad komunikatów stanowią uzupełnienie wiedzy z zakresu teorii komunikacji o wiadomości potrzebne do jasnego i skutecznego komunikowania się, a także do analizy wadliwości procesów komunikacyjnych. Pozwala pełniej uświadomić uczestnikom aktów komunikacyjnych, jakie są typy wad komunikatów, dostarcza odpowiedniej terminologii do

precyzyjnego nazwania wad, uwrażliwia na 'wyłapywanie' typu wady itp. Znajomość tych typów wad powinna zwiększyć szanse na skuteczną i kooperatywną komunikację.

Artykuł w zamiarze autora stanowić ma inspirację do pogłębionych badań nad wadami komunikatów. Przedstawiona typologia wad jest elementarna i jest punktem wyjścia w poszukiwaniu innych typów wad[16]. Może być ona teoretyczną podstawą dla badań empirycznych dotyczących tego typu wad popełnianych w komunikacji: politycznej, biznesowej, edukacyjnej, sądowej itp. Mówiąc szczegółowo, typologia wad komunikatów może być wykorzystana i rozszerzana/uzupełniana przez empirycznych badaczy zajmujących się: dezinformacją, manipulacją, przypadkami komunikacji fałszywej, komunikacją wywołującą zamęt z powodu sprzeczności komunikatów, przypadkami wadliwości połączonych komunikatów werbalnych i niewerbalnych itp. Stąd przedstawiona typologia wad może być wykorzystana przez badaczy konstruujących zasady komunikowania, badaczy opisujących komunikację, jak i przez osoby będące uczestnikami komunikacji. Dla lepszego zrozumienia, czym jest wada komunikatu, nieodzowne są także bardziej szczegółowe badania nad kompetencją autora i adresata.

Literatura

Ajdukiewicz, Kazimierz. 1975. *Logika pragmatyczna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

Borkowski, Ludwik. 1977. *Logika formalna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

Craig, Robert T. 2016. Traditions of communication theory. In: *The international encyclopedia of communication theory and philosophy*, eds Klaus B. Jensen and Robert T. Craig. Boston: John Wiley & Sons. Pobrane z (dostęp 27.07.2023): https://doi:10.1002/9781118766804.wbiect11

Craig, Robert T. 2017. Definitions and concepts of communication. In: *Oxford bibliographies in communication*, ed. Patricia Moy. New York: Oxford University Press. Pobrane z (dostęp: 27.07.2023): https://doi: 10.1093/OBO/9780199756841-0172

Craig, Robert T. and Bingjuang Xiong. 2022. Traditions of communication theory and the potential for multicultural dialogue. *Journal of Multicultural Discourses, 17*, 1–25. Pobrane z (dostęp 27.07.2023): https://doi.org/10.1080/17447143.2021.2009487

[16] Można chociażby wyodrębnić dodatkowo wady związane z używaniem odmiennych typów pojęć (aspekt psychologiczno-poznawczy): np. autor odwołuje się do pojęcia klasycznego ssaka, z kolei adresat do pojęcia egzemplarzowego ssaka, którego przykładem jest człowiek. Adresat wykluczyłby nietoperze jako przykład ssaka (zob. Walentukiewicz, 2011). Wada byłaby związana z nieuzgodnieniem rodzajów pojęć, jakimi posługują się autor i adresat.

Czeżowski, Tadeusz. 1968. *Logika*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
Dobek-Ostrowska, Bogusława. 2007. *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Dummett, Michael. 2010. *Natura i przyszłość filozofii.* Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.
Fiske, John. 2003. *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem*. Wrocław: Astrum.
Frege, Gottlob. 1977. *Pisma semantyczne.* Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
Gasparski, Wojciech. 1987. Systemów teoria: W: *Filozofia a nauka. Zarys encyklopedyczny*, red. Zdzisław Cackowski, J. Kmita, K. Szaniawski, P. J. Smoczyński, 696–703. Wrocław,
Warszawa, Kraków, Gdańsk, Łódź: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich,
Wydawnictwo Polskiej Akademii Nauk.
Gondek, Aleksandra. 2000, Błąd logiczny. W: *Powszechna encyklopedia filozofii, 1*, red. Mieczysław A. Krąpiec i inni, 601–603. Lublin: Polskie Towarzystwo Tomasza z Akwinu.
Grice, Herbert P.1975. Logic and conversation. In: *Syntax and semantics*, eds Peter Cole and John L. Morgan, 41–58. New York: Academic Press.
Griffin. Em. 2003. *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
Habermas, Jürgen. 1983. *Teoria i praktyka*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
Hall, Edward T. 1978. *Ukryty wymiar*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
Hameleers, Michael. 2023. Disinformation as a context-bound phenomenon: toward a conceptual clarification integrating actors, intentions and techniques of creation and dissemination, *Communication Theory*, *33(1)*, 1–10. Pobrane z (dostęp 13.01.2024): https://doi.org/10.1093/ct/qtac021
Ho, Melvyn et al. 2020. Noisy preprocessing facilitates a photonic realization of device-in dependent quantum key distribution. *Physical Review Letters*, *124(23)*. Pobrane z (dostęp: 26.07.2023): https://doi:10.1103/PhysRevLett.124.230502
Kamiński, Stanisław. 1960, Próba klasyfikacji błędów wysłowienia myśli. *Studia Logica, 9*, 241–244.
Koc-Kozłowiec, Barbara. 2012. Bariery komunikacyjne w rodzinie. *Wychowanie w Rodzinie*, *6*, 99–116.
Kotarbiński, Tadeusz. 1960. *Sprawność i błąd*. Warszawa: Państwowe Zakłady Wydawnictw Szkolnych.
Leathers, Dale G. 2009. *Komunikacja niewerbalna. Zasady i zastosowania*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
Maruszewski, Tadeusz. 2002. *Psychologia poznania.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

McCornack, Steven A. et al. 2014. Information Manipulation Theory 2 (IMT2): A propositional theory of deceptive discourse production. *Journal of Language and Social Psychology*, *33(4)*, 348–377.

Messaris, Paul and Linus Abraham. 2001. The role of images in framing news stories. In: *Framing public life*, eds Stephen D. Reese, Oscar H. Gandy and August E. Grant, 215–226. New York: Routledge, Pobrane z (dostęp 13.01.2023): https://doi.org/10.4324/9781410605689

Miotk, Anna D. 2021. I tak w koło Macieju. Czyli jak powstaje szum medialny. *Studia Humanistyczne AGH*, *20(1)*, 47–60. Pobrane z (dostęp 13.02.2024): https://doi.org/10.7494/human.2021.20.1.47

Nkereuwem, Ogonna N. and Ebere F. Adoromike, Glory O. Ozo. 2023. Implications of faulty sentences in communication. *African Journal of Humanities & Contemporary Education Research*, *11(1)*, 198–211. Pobrane z (dostęp 13.02.2024): publications.afropolitanjournals.com/index.php/ajhcer/article/view/472/381

Paris, Britt and Joan Donovan. 2020. Deepfakes and cheapfakes: The manipulation of audio and visual evidence. *Data & Society Report*. Pobrane z (dostęp 13.01.2024): https://datasociety.net/library/deepfakes-and-cheap-fakes/

Pelc, Jerzy. 1982. *Wstęp do semiotyki*. Warszawa: Wiedza Powszechna.

Pelc, Jerzy. 2015. Dwa pojęcia komunikacji. *Studia Semiotyczne*, *28–29*, 107–119.

Peirce, Charles S. 1997. *Wybór pism semiotycznych*. Warszawa: Polskie Towarzystwo Semiotyczne.

Podsiad, Antoni. 2000, Model. W: *Słownik terminów i pojęć filozoficznych*, red. Antoni Podsiad, 522–524. Warszawa: Instytut Wydawniczy PAX.

Podsiad, Antoni. 2000a. System. W: *Słownik terminów i pojęć filozoficznych*, red. Antoni Podsiad, 854–855. Warszawa: Instytut Wydawniczy PAX.

Pszczołowski, Tadeusz. 1978. Informacja. W: *Mała encyklopedii prakseologii i teorii organizacji*, red. Tadeusz Pszczołowski, 81–82. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo.

Saloni, Zygmunt. 1993. Błąd językowy. W: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*, red. Kazimierz Polański, 71. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo.

Saloni, Zygmunt. 1993a. Komunikat. W: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*, red. Kazimierz Polański, 278. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo.

Saloni, Zygmunt. 1993b. Model. W: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*, red. Kazimierz Polański, 338–339. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo.

Saloni, Zygmunt. 1993c. Szum informacyjny. W: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*, red. Kazimierz Polański, 540. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo.

Shannon, Claude E. 1964. The mathematical theory of communication. In: *The mathematical theory of communication*, eds Claude Elwood Shannon and Warren Weaver, 29–125. Urbana: The University of Illinois Press.

Stanosz, Barbara i Adam Nowaczyk. 1976. *Logiczne podstawy języka*. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich Wydawnictwo Polskiej Akademii Nauk.

Tandoc, Edson C. and Zheng W. Lim, Richard Ling. 2018. Defining "fake news". *Digital Journalism*, *6(2)*, 137–153. Pobrane z (dostęp 13.01.2024): https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143

Tokarz, Marek. 1997, Reguły interpretacji wadliwego komunikatu. *Nowa Krytyka*, *8*, 195–203.

Vraga, Emily K. and Letycja Bode. 2020. Defining misinformation and understanding its bounded nature: Using expertise and evidence for describing misinformation. *Political Communication*, *37(1)*, 136–144. Pobrane z (dostęp 13.04.2024): https://doi.org/10.1080/10584609.2020.1716500

Walentukiewicz, Wiesław. 1988. Definicje deiktyczne a nieostrość. W: *O nieostrości*, red. Zbysław Muszyński, 117–163. Lublin: Wydawnictwo UMCS.

Walentukiewicz, Wiesław. 2011. *Definicje deiktyczne a pojęcia. Badania z pogranicza filozofii języka i psychologii kognitywnej.* Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Walentukiewicz, Wiesław. 2024. Proposal of a cybernetic-semiotic[k] model of communication. *Społeczeństwo. Edukacja. Język*, *20*, 23–36.

Walentukiewicz, Wiesław. Komunikacja werbalna i komunikacja niewerbalna: dwa podsystemy. W przygotowaniu.

Wardle, Claire. 2017. *Fake news. It's complicated. first draft*. Pobrane z (dostęp: 28.11.2024): Fałszywe wiadomości. To skomplikowane.– https://firstdraftnews.org/articles/fake-news-complicated/

Weaver, Warren.1964. Recent contributions to the mathematical theory of communication. In: *The mathematical theory of communication*, eds Claude E. Shannon and Warren Weaver, 1–28. Urbana: The University of Illinois Press.

Węsierski, Michał. 2015. Semiozyczne własności wypowiedzi a adekwatność. Efektywność i poprawność komunikacji w dobie rewolucji internetowej Web 2.0. *Studia Semiotyczne*, *28–29*, 253–281.

Ziembiński, Zygmunt.1978. *Logika praktyczna*. Warszawa. PWN.

Informacje o autorze:
Wiesław Walentukiewicz, dr hab. profesor uczelni. Obszar badań naukowych: teoria komunikacji, filozofia języka, kognitywistyka.

Kontakt:
adres e-mail: w.walentukiewicz@ue.katowice.pl
adres korespondencyjny: Wydział Informatyki i Komunikacji. Katedra Projektowania i Analizy Komunikacji. Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, ul. 1 Maja 50, 40-287 Katowice