

## **Rozdział 5.**

# **Język jako narzędzie komunikacji w kryzysie**

*Adam Grzegorzczak*  
*Krzysztof Markowski*

Kryzys dowolnego rodzaju wywołuje konieczność podjęcia szczególnej, często pozaproceduralnej aktywności, która w wielu aspektach sprowadza się do efektywnej i szybkiej komunikacji. To właśnie od szybkości komunikacji zależy zdolność zahamowania rozwoju kryzysu, a od jej sprawności – jego zażegnanie i wyeliminowanie skutków.

W przypadku komunikacji kryzysowej mówca (z ang. *spokesperson*) jest poddawany szczególnej presji, a jego wypowiedzi są analizowane tak na poziomie użytych słów, jak również ich postrzeganych znaczeń. Porozumiewanie się ludzi, określane mianem komunikowania się, odbywa się przede wszystkim, choć nie wyłącznie, przy pomocy języka. Potocznie pojęcie języka jest wykorzystywane synonimicznie dla takich określeń, jak „mowa”, „mówienie”, a nawet „komunikacja werbalna”.

Jednoznaczne rozumienie zjawiska, jakim jest język, jest co najmniej trudne, jeśli nie niemożliwe. Wynika to głównie z faktu, że to, co określane jest mianem języka (języka ludzkiego) jest fenomenem przynależnym tylko rodzajowi ludzkiemu. Tylko ludzie posiadają taką cechę gatunkową, wrodzoną, jak język. Problem dodatkowo komplikuje fakt, że do opisywania owego fenomenu stosowany jest tzw. meta-język, czyli język, którym wyjaśniane są zjawiska dotyczące samego języka. Dodatkową trudność stwarza również taka właściwość języka,

jaką jest wieloznaczność określeń. Nie istnieje więc jedna precyzyjna, wystarczająco wyczerpująca definicja języka.

Język jest przedmiotem zainteresowania co najmniej kilku dyscyplin naukowych. Każda z nich, badając język, dokonuje jego analizy z innej perspektywy. Już na wstępie należy wykluczyć tutaj nauki biologiczne czy medyczne, które wprawdzie interesują się językiem ludzkim, lecz jest to perspektywa całkowicie nie związana z treścią niniejszego artykułu. Z pozostałych w pierwszej kolejności badaniem języka zajmuje się lingwistyka, czyli językoznawstwo. Lingwistyka jako nauka wyrosła i czerpie z semiotyki, czyli nauki o znaku, a ta z kolei jest częścią filozofii. To wzajemne powiązanie językoznawstwa i semiotyki skutkuje potraktowaniem języka przez pryzmat teorii tworzenia znaków i teorii kodów<sup>1</sup>. Z tej perspektywy język jest systemem znaków, który zawiera zbiór nazw oznaczających rzeczy i zbiór zdań oznaczających różne sytuacje. Celem doprecyzowania należałoby powiedzieć, że język, o którym jest tutaj mowa, to język naturalny, a system znaków to ten zbiór, którym na co dzień posługują się ludzie w trakcie komunikacji (ta sama definicja języka dotyczy również języka sztucznego, to znaczy takiego systemu znaków, który został przez kogoś wymyślony, aby pełnić funkcję języka naturalnego, np. Ludwik Zamenhof i jego Esperanto).<sup>2</sup>

Lingwistyka zawęża zakres pojęcia „język” do systemu znaków w danym języku, np. w języku polskim. Dotychczasowy zasób wiedzy lingwistycznej na temat języka nie pozwala stwierdzić, czy istnieje coś takiego, jak jeden język. Istnieje bowiem dorobek naukowy związany z badaniem różnych języków, a termin „język” jest skrótem myślowym, przedmiotem abstrakcyjnym, konstruktem myślowym<sup>3</sup>. Lingwistyka bada więc język naturalny, będący częścią natury ludzkiej z jednej strony oraz pojedyncze języki etniczne, będące częścią kultury danego narodu.<sup>4</sup>

Język jest też przedmiotem zainteresowania kulturoznawstwa, prowadzącego studia porównawcze nad kulturą jako autonomiczną sferą ludzkiej egzystencji. Człowiek w tym kontekście uznawany jest za społecznego twórcę kultury – materialnej i duchowej. Zainteresowanie kulturoznawstwa językiem wynika z faktu utożsamiania języka

<sup>1</sup> T. Nowak, *Język w świetle odkryć nauki*, Wydawnictwo PETRUS, Kraków 2011, s. 21.

<sup>2</sup> Ibidem, s. 29.

<sup>3</sup> Ibidem, s. 30.

<sup>4</sup> Ibidem, s. 31.

z kulturą lub też traktowania języka i kultury w sposób odrębny, przy czym albo kultura wywiera wpływ na język, albo język wywiera wpływ na kulturę. W badaniach kulturoznawczych mówi się więc o tym, że język jest integralną częścią kultury, logicznym warunkiem kultury, przewodnikiem po kulturze, jej kreatorem i kodyfikatorem, a czasami nawet – że język to kultura<sup>5</sup>. Język, traktowany jako najistotniejszy element procesu komunikacji, uważany jest za środek komunikacji kulturowej, za rdzeń kultury i najważniejszy jej składnik<sup>6</sup>.

Inną dyscypliną, dla której język jest przedmiotem poznania, jest socjologia, czyli (w uproszczeniu) nauka o społeczeństwie. Socjologia, badając makrostruktury społeczne (całe społeczeństwa, grupy społeczne, instytucje społeczne) oraz mikrostruktury (jednostki w grupie), interesuje się językiem m.in. w ramach swoich dwóch dyscyplin – socjologii języka i socjolingwistyki. Badania obu tych dyscyplin różnią się przede wszystkim punktem odniesienia zachowań społecznych względem języka, i tak socjologia języka interesuje się wpływem społeczeństwa na język grup, natomiast socjolingwistyka – na język jednostek. W pierwszym przypadku analizie podlega wpływ historii, kultury i komunikacji na system języka oraz wpływ struktur i procesów społecznych na język. Chodzi tutaj o zróżnicowanie repertuaru językowego podporządkowane ogólnemu standardowi. W przypadku socjolingwistyki badaniom podlegają procesy socjalizacji językowej (społeczne warunki nabywania umiejętności językowych, kompetencja socjolingwistyczna, tworzenie się idiolektu). W studiach socjolingwistycznych badany jest proces mówienia w zależności od sytuacji, znajomości języka i reguł jego stosowania<sup>7</sup>. Różnicę w podejściu do badań socjologii języka i socjolingwistyki można też wyjaśnić z perspektywy pierwotnego założenia. W pierwszym przypadku punktem wyjścia są badania socjologiczne, w drugim badania lingwistyczne.

Wskazane powyżej płaszczyzny badawcze zjawiska języka nakażają zauważyć, że język pełni wielorakie funkcje w komunikowaniu kryzysowym: Wśród nich należy zauważyć przede wszystkim:

- Język jako kod komunikowania – język stanowi magazyn symbolicznych znaczeń wykorzystywanych do odpowiedniego (lub nieodpowiedniego) wyrażania treści. Zdolność jednolitego z odbior-

<sup>5</sup> Ibidem, s. 289, 291.

<sup>6</sup> Ibidem, s. 299.

<sup>7</sup> Ibidem, s. 320.

cą posługiwania się tym katalogiem jest warunkiem porozumienia, a zatem skuteczności procesu komunikowania.

- Język jako sposób wyrażania emocji i wywoływania odpowiedniego afektu – struktura języka i jej poszczególne elementy mają zdolność wyrażania emocji nadawcy, ale też są afektywnie nacechowane – poprzez odpowiednie użycie języka także u odbiorcy wywoływane są odpowiedniego rodzaju emocje.

- Język jako element poczucia przynależności i wspólnoty – język jest elementem kulturowym, należącym do sfery tożsamości narodowej. Ma zdolność wywoływania identyfikacji z mówcą lub wykazywania odrębności.

Dla szczegółowego zrozumienia tych funkcji niezbędnym jest jednak pełna operacjonalizacja pojęcia „język” zarówno we wszelkich jego znaczeniach wykorzystywanych w komunikacji kryzysowej, jak i ustalenie jego związków z pojęciami pokrewnymi. Przytoczone na wstępie wyrażenia: „język”, „mowa”, „mówienie”, uważane w potocznym użyciu za synonimy tego samego zjawiska, traktowane są przez badaczy języków naturalnych jako odrębne. Język naturalny, rozumiany jako system komunikacyjny, występuje w tylu odmianach, ile jest na ziemi grup etnicznych posługujących się w komunikacji swoim własnym systemem porozumiewania się. Nie może więc być synonimem pojęcia „język” zdolność człowieka do słownego porozumiewania się z innymi, określana jako mowa<sup>8</sup>.

W tym celu należy przywołać prace językoznawcze Ferdynanda de Saussure’a, który wprowadził rozróżnienie pomiędzy „językiem” (fr. langue) i „mówieniem” (fr. parole) i uważał, że mówienie oznacza zdarzenia komunikacyjne w języku naturalnym, bez rozróżniania, czy dotyczy ono ustnego, czy graficznego sposobu wyrażania się<sup>9</sup>.

Ferdynand de Saussure opisał język jako system znaków. W jego koncepcji znak składa się z tego, co oznaczające i z tego, co oznaczane (przy czym to, co oznaczane, najczęściej jest przypisane całej klasie przedmiotów, której dotyczy, a nie jednemu konkretnemu przedmiotowi). Oba te elementy scalone są połączeniem myślowym – tzw. pojęciem. Owa pojęciowość, wynikająca z ludzkiego myślenia, pozwala człowiekowi wyprodukować i poprawnie odczytać znaki. Cały ten umysłowy proces jest więc psychicznym faktem jednostki ludzkiej.

<sup>8</sup> Ch. Baylon, X. Mignot, *Komunikacja*, Wydawnictwo FLAIR, Kraków 2008, s. 34-35.

<sup>9</sup> Ibidem, s. 36-38

Jednocześnie jest też faktem społecznym, ponieważ zrozumienie znaku możliwe jest tylko w kontekście umowy społecznej, która dla członków dane społeczności ustaliła rozumienie określonego znaku. Najważniejszymi znakami w komunikacji międzyludzkiej są znaki językowe poukładane w system odrębny dla każdego języka.<sup>10</sup>

Znaki systemu językowego posiadają zawsze formę i funkcje. Zachodzące pomiędzy nimi relacje tworzą struktury języka i są celem opisu naukowego. Można też dokonać podziału znaków językowy, stosując pewną hierarchię złożoności - od prostych form znaku do coraz bardziej skomplikowanych. Za najprostsze znaki uważa się znaki fonologiczne tworzące system na najniższym poziomie w strukturze języka. Na kolejnych – coraz bardziej skomplikowanych - poziomach znajduje się system gramatyczny, leksykalny, tekstualny, gatunkowy i stylistyczny oraz pragmatyczny.<sup>11</sup>

Zestawiając ze sobą pojęcia języka, mowy i mówienia uzyskuje się w pierwszej kolejności świadomość różnic znaczeniowych, potrzebnych nauce do prawidłowego ich definiowania. I tak, przyjmując lingwistyczny punkt widzenia, należy traktować język jako pewien ustalony społecznie system znaków (językowych), mowę jako zjawisko implikujące społeczne istnienie ustalonego systemu języka, ale jednocześnie oparte przede wszystkim na języku, który jest jej najbardziej ustrukturyzowaną częścią. Mówienie natomiast jest stroną realizacyjną mowy. Ma ono charakter indywidualny, kształtowany przez mówcę zgodnie z jego wolą. Poprzez mówienie użytkownik języka nie tylko korzysta z ustalonego społecznie systemu (językowego) ale jednocześnie dzięki swojej inteligencji wzbogaca ten system o nowe elementy takie, jak słowa czy wyrażenia.<sup>12</sup>

Język, mowa i mówienie są więc wzajemnie uwarunkowane. Relacje, jakie między nimi zachodzą, są kształtowane każdorazowo przez mówcę w procesie mówienia. Jeśli proces ten służy użytkownikowi języka do intencjonalnego przekazania informacji innemu użytkownikowi i spotyka się z jego reakcją zwrotną, wówczas mówi się o zjawisku komunikacji interpersonalnej w wymiarze werbalnym, czyli takim, którego głównym składnikiem jest język ludzki.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> W. Lubaś, *Język w komunikacji, w perswazji i w reklamie*, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, Dąbrowa Górnicza 2006, s. 31-32

<sup>11</sup> Ibidem, s. 33-35

<sup>12</sup> M. Staniszewski (red.), *Miasto języka*, seria wydawnicza: Pojęcia podstawowe, cz. 1, Wydawnictwo FORUM NAUKOWE, Poznań 2005, s. 116-117.

<sup>13</sup> Ibidem.

Odróżnianie języka od mowy czy od mówienia nie jest potrzebne przeciętnemu człowiekowi. Nie jest też potrzebne tym użytkownikom języka, dla których mówienie lub pisanie są podstawowymi czynnościami zawodowymi (dziennikarze, pisarze, politycy, nauczyciele, menedżerowie). Dla większości ludzi język jest narzędziem umożliwiającym mówienie. Jest instrumentem, środkiem formułowania myśli. Połączenie języka, mowy i mówienia w umyśle mówcy prowadzi do wykształcenia się funkcji werbalno-komunikacyjnej jako podstawy komunikowania się z innymi.<sup>14</sup>

W trakcie werbalnego porozumiewania się mówca dokonuje integracji pomiędzy językiem, mową i mówieniem oraz dostosowuje wypowiedź do bieżącej sytuacji komunikacyjnej. Brak dostosowania wypowiedzi do sytuacji komunikacyjnej skutkuje zakłóceniami całego procesu. Ten zintegrowany proces jest zawsze dynamiczny i od niego zależy, czy wypowiedź będzie adekwatna do intencji i oczekiwań rozmówcy.<sup>15</sup>

Komunikowanie się ludzi przy pomocy języka werbalnego powinno więc przebiegać z uwzględnieniem wcześniej wymienionych elementów. Trzeba jednak zwrócić też uwagę na jeszcze inne elementy zjawiska, jakim jest język. Swoje zainteresowania badacze (językoznawcy, psycholodzy, socjolodzy) skierowali również na funkcje języka (mowy), jakie on wypełnia we wspólnocie ludzkiej. Najczęściej wskazuje się na przynajmniej trzy takie funkcje: informacyjną, ekspresyjną, dyrektywną.<sup>16</sup> Jako inny przykład ujęcia tego zagadnienia można przytoczyć prace austriackiego psychologa i filozofa języka Karla Bühlera. Wskazał on na następujące funkcje mowy: funkcję reprezentacyjną (nazywaną też m.in. przedstawieniową, kognitywną) skierowaną na przedmiot, funkcję ekspresywną skierowaną na nadawcę i funkcję impresywną (apelującej) skierowaną na odbiorcę.<sup>17</sup> Inny badacz, lingwista Roman Jakobson, wyodrębnił tych funkcji sześć. Za główną uznał on funkcję poznawczą skierowaną na klasę przedmiotów rzeczywistości (warstwa semantyczna języka symbolizująca rzeczywistość). Drugą jest funkcja emotywna (ekspresywna), ukazująca emocjonalną i wartościującą postawę osoby mówiącej wobec rzeczywistości, o któ-

<sup>14</sup> S. Frydrychowicz, *Komunikacja interpersonalna w zarządzaniu*, Wydawnictwo FORUM NAUKOWE, Poznań 2009, s. 160.

<sup>15</sup> Ibidem.

<sup>16</sup> M. Szopski, *Komunikowanie międzykulturowe*, Wydawnictwo WSiP, Warszawa 2005, s. 84.

<sup>17</sup> W. Lubaś, op.cit., s. 35.

rej jest w danym momencie mowa. Funkcja konatywna, nazywana też impresywną, służy do wyrażania poglądów, prezentowania określonej postawy i do zachęcania rozmówcy do podjęcia określonego działania. Kolejna funkcja służy do podtrzymywania komunikacji. Jest to funkcja fatyczna i uwidacznia się najczęściej, gdy współrozmówcy z jakichś powodów nie mają ze sobą kontaktu wzrokowego, np. podczas rozmów telefonicznych. Wówczas pojawiają się takie komunikaty, jak: „Słyszysz mnie? Jesteś tam? itp.” Takie przytrzymywanie czyjejs uwagi na przedmiocie rozmowy jest również często stosowane w reklamie i agitacji politycznej. Dwie ostatnie wyodrębnione przez Jakobsona to funkcja poetycka i metajęzykowa. Ta pierwsza jest widoczna przede wszystkim w tekstach literackich, poetyckich. Wypowiedź nastawiona jest na taką organizację kodu językowego, aby skupić uwagę na samym komunikacie. Odbywa się to poprzez dobór odpowiedniego stylu i wyszukanych form językowych. Druga, czyli funkcja metajęzykowa, występuje wtedy, gdy za pomocą języka mówi się o samym języku. Może to być język rozważań naukowych przepełniony fachowymi terminami, ale również język potoczny, w którym dokonuje się wtrąceń informujących słuchacza o wartości wypowiedzianych słów, np. że tak powiem, że się tak nieładnie wyrażę, itp.<sup>18</sup>

Omówione powyżej funkcje języka (za wyjątkiem dwóch ostatnich) mają pełne odzwierciedlenie w komunikacji kryzysowej. Informacja i jej właściwy przepływ (kierunek, zakres) stanowi podstawowy strumień zarządzania kryzysowego. Informacja jest podstawą procesów decyzyjnych, ma określoną wartość w czasie, zdolność jej przekazywania pozwala na ograniczenie zasięgu i skutków kryzysu. Funkcja ekspresywna pozwala na kreowanie wiarygodności wypowiedzi, unifikację stanów społecznych emocji, wywołanie identyfikacji z poglądami mówiącego, ograniczenie temperatury sporu. Funkcja impresywna sprawia, że odbiorcy czują się ważnym elementem rozwiązania sytuacji kryzysowej, zwiększa się ich zaangażowanie, prowokuje zmianę postawy z oczekującej na pomocniczą. Funkcja ta pozwala ukierunkowywać debatę kryzysową, naturalnie zarządzać sporem. Funkcja fatyczna jest wykorzystywana w negocjacjach dla utrzymania ich ciągłości, przedłużenia debaty, zmęczenia przeciwnika.

Posługiwanie się językiem jest nierozdzielnie związane z koncepcją znaczenia. Użycie słów i ich znaczenie nie są ustabilizowane.

---

<sup>18</sup> Ibidem, s. 35-38.

Oznacza to, że sposób użycia słów, a co za tym idzie przypisywane tym słowom znaczenia, ulegają modyfikacjom pod wpływem konkretnej interakcji osób porozumiewających się werbalnie. Każdy człowiek ma własne wyobrażenia i doświadczenia związane ze słowami. W związku z tym każdy używa języka inaczej i dopiero w trakcie komunikowania się następuje uzgadnianie terminów i pojęć. Znaczenie jest więc każdorazowo aktualizowane i negocjowane. Jest sumą kompetencji językowych uczestników procesu komunikacyjnego oraz wynikiem zaistniałych pomiędzy nimi interakcji.<sup>19</sup>

Wśród wielu pojęć związanych z językiem i jego zastosowaniem znajduje się również pojęcie społeczności językowej. Oznacza ono grupę ludzi, która stworzyła zestaw reguł kierujących znaczeniem słów i odpowiednimi na nie reakcjami. Społeczności językowe powstają nie tylko w obrębie grupy etnicznej lecz również w obrębie tego samego języka (np. polskiego) może istnieć kilka różnych społeczności językowych. Czynnikiem determinującym powstanie takiej społeczności może być rodzaj wykonywanej pracy, płeć, religia, rasa, itd. Oznacza to, że chociaż całe społeczeństwo posługuje się tym samym językiem narodowym, nie wszyscy ludzie będą interpretować określone wypowiedzi zgodnie z ich zamierzeniem. Tak więc język stawia jego użytkownikom wyzwania z dwóch powodów. Po pierwsze uczestnicy procesu komunikacyjnego mogą należeć do różnych społeczności językowych (czasami bardzo odległych od siebie) i wówczas znalezienie wspólnego języka komunikacji może być bardzo trudne. Po drugie, jeśli nawet jednostki należą do jakiejś określonej społeczności językowej np. ze względu na pochodzenie etniczne to przynależą też do społeczności językowej związanej np. z wykonywaną przez nie pracą i w ten sposób mogą mieć trudności w zrozumieniu języka innej społeczności.<sup>20</sup>

## Abstrakt

Artykuł omawia zagadnienie znaczenia i funkcji języka w komunikacji kryzysowej. Autorzy dokonali kompleksowej analizy pojęciowej kategorii związanych z językiem (jak mowa, mówienie, komunikowanie) oraz wskazali specyfikę badań nad językiem w poszczególnych

<sup>19</sup> M. Szopski, op.cit., s. 87

<sup>20</sup> S. P. Morreale, B. H. Spitzberg, J. K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 158 - 161



d dziedzinach nauki. Podjęli także próbę systematyzacji funkcji języka w komunikacji i wskazali zastosowanie tych funkcji w komunikacji kryzysowej. Wskazali na zależności języka i znaczenia oraz opisali specyfikę komunikacji w społeczności językowej.

**Słowa kluczowe:** język, funkcje języka, mowa, komunikacja, komunikacja kryzysowa

## Abstract

The article discusses the issue of the meaning and function of language in crisis communication. The authors made a comprehensive analysis of the conceptual category of language (as speech, speaking, communication), and pointed out the specifics of language research in various fields of science. They also made an attempt to systematize the functions of language in communication and the use of these functions indicated in crisis communication. The text also points to the relationship and importance of language and communication and described the specifics of language community communication.

**Key words:** language, language functions, speech, communication, crisis communication

## Bibliografia

1. Baylon Ch., Mignot X., *Komunikacja*, Wydawnictwo Flair, Kraków 2008.
2. Frydrychowicz S., *Komunikacja interpersonalna w zarządzaniu*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań 2009.
3. Lubaś W., *Język w komunikacji, w perswazji i w reklamie*, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, Dąbrowa Górnicza 2006.
4. Morreale S. P., Spitzberg B. H., Barge J. K., *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
5. Nowak T., *Język w świetle odkryć nauki*, Wydawnictwo Petrus, Kraków 2011.

6. Staniszewski M. (red.), *Miasto języka*, Seria wydawnicza: Pojęcia podstawowe, cz. 1, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań 2005.
7. Szopski M., *Komunikowanie międzykulturowe*, Wydawnictwo WSiP, Warszawa 2005.