

Proces komunikowania się

Przepływ informacji wśród uczestników ruchu drogowego

W ruchu drogowym kierowca nie jest sam. Prowadząc pojazd silnikowy ma wokół siebie innych użytkowników drogi. Są to na ogół, inni kierowcy, piesi korzystający z dróg oraz np. osoby kierujące ruchem drogowym (policjanci, żołnierze). Pomiędzy tymi osobami przesyłane są komunikaty mające postać werbalną i niewerbalną. Aby ruch uliczny był bezpieczny i odbywał się sprawnie to zasadniczą cechą informacji, które są przekazywane musi być ich czytelność, oraz aktualność. Przyjrzyjmy się procesowi komunikowania i jego znaczeniu w przepływie informacji drogowej. Prześledźmy także bariery informacyjne, które mu towarzyszą.

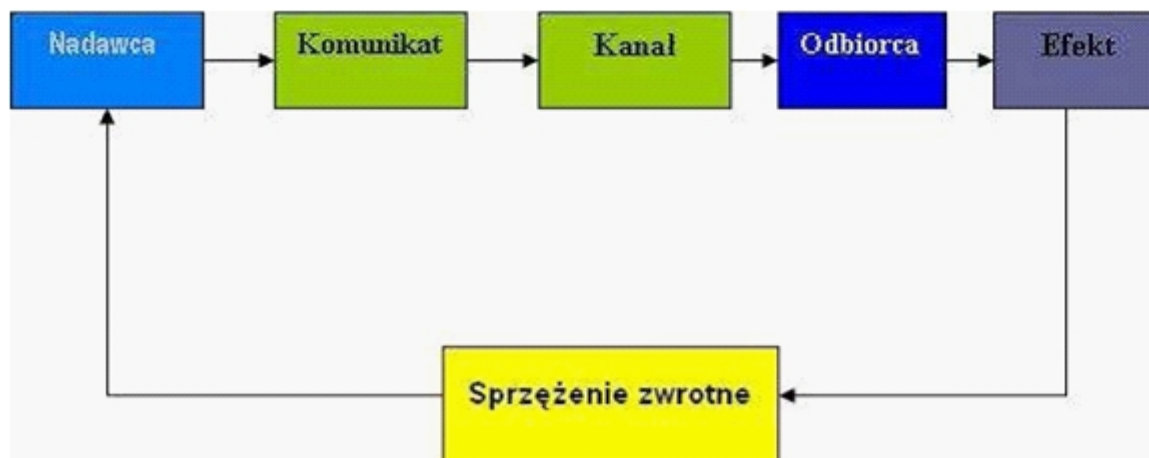
Czasownik „komunikować się” definiuje się jako utrzymywanie kontaktu, czy porozumiewanie się z drugą osobą [Sobol 1995, s. 332]. Definicja ta trafnie odzwierciedla omawiane zjawisko. Proces komunikowania odbywa się za pomocą przesyłania znaków umownych takich jak: słowa, dźwięki, gesty, liczby, symbole.

Systemy takich znaków nazywamy kodami. Nadawca i odbiorca wiadomości muszą znać kod, w którym zapisana jest informacja. [Oleksy, dok. elektr.]. Nieznajomość kodu prowadzi do wieloznaczności informacji. Na przykład często stosowane przez kierowców, krótkie, selektywne włączanie świateł drogowych. Kierowca który je widzi, nie wie czy inny użytkownik chce mu przekazać informacje o stojącym za rogiem patrolu Policji, czy też może znak ten ma na celu przekazanie informacji o nie włączonych światłach mijania.

Proces komunikowania omówię na podstawie modelu badacza Harolda Lasswella. Model ten został wzbogacony o tzw.

„sprzężenie zwrotne”, które nie zawsze występuje w procesie komunikowania. Model ten przedstawia Ilustracja 2.

Ilustracja 2. Model procesu komunikowania.



Źródło: Jasiukiewicz, Marian. Niektóre problemy z komunikacją [dok. elektr.].

W zaprezentowanym schemacie, nadawca wytwarza komunikat informacyjny, który ma być przekazany odbiorcy. Komunikat ten zamienia w sygnał, którym mogą być np. gesty, słowa, liczby. W procesie kodowania, nadawca poszukuje odpowiedniej, najlepszej formy w jakiej ma być przekazana informacja. Wybór formy jest bardzo istotny, gdyż musi być znany odbiorcy komunikatu. To bardzo ważne zadanie i często przy nieodpowiednim wyborze formy komunikatu proces komunikowania kończy się niepowodzeniem. Po tym procesie następuje przekazanie znaku (sygnału) kanałem informacyjnym do odbiorcy. Kanał jest uzależniony od formy znaku, najczęściej są to zmysły, wzroku i słuchu. Gdy odbiorca otrzyma komunikat następuje jego interpretacja. Jeżeli interpretacja znaku będzie się równać intencji nadawcy, to oznacza, że komunikowanie zakończyło się w pełni sukcesem. Efekt ten bada się na podstawie tzw. sprzężenia zwrotnego. Polega ono na porównaniu informacji końcowej procesu komunikowania z informacją początkową przesyłaną przez nadawcę [łącze, dok. elektr.]. Niestety w rzeczywistości proces komunikacji nie odbywa się w „laboratoryjnych warunkach”. Realnie występuje cały szereg

barier, które go zakłócają. Omówię je w dalszej części pracy.

Proces komunikowania ma także swoje poziomy. Według Mariana Jasiukiewicza proces komunikowania odbywa się na dwóch poziomach: intelektualnym oraz emocjonalnym. Na poziomie intelektualnym przekazywane są komunikaty twórcze i postrzegane są one świadomie. Są to argumenty, uzasadnienia, komunikaty o stanie rzeczywistości. Nie wywołują one dużej zmiany w stanie emocjonalnym rozmówcy i używa się do ich rozprzestrzeniania werbalnej formy komunikacji. Jej celem jest zmiana stanu poznawczego drugiej strony. W przypadku poziomu emocjonalnego, komunikaty są wysyłane nieświadomie i przy użyciu niewerbalnej formy komunikacji. Waga komunikacji na poziomie emocjonalnym bierze się stąd, że ma ona decydujący wpływ na decyzje podejmowane przez komunikujące się strony [Jasiukiewicz, dok. elektr.].

Proces komunikowania, choć w ujęciu teoretycznym wydaje się uporządkowany i logiczny, w praktyce podlega licznym zakłóceniom. Bariery komunikacyjne mogą pojawiać się na każdym etapie procesu: od kodowania, przez transmisję sygnału, aż po jego interpretację. Do najczęstszych barier należą szумы fizyczne, takie jak hałas, złe warunki pogodowe czy ograniczona widoczność, które w sposób szczególny dotyczą komunikację w ruchu drogowym. Istotną rolę odgrywają również bariery psychologiczne, wynikające z emocji, stresu, zmęczenia czy uprzedzeń odbiorcy, które wpływają na sposób interpretowania komunikatu.

Kolejną grupą zakłóceń są bariery semantyczne, związane z niejednoznacznością symboli oraz różnym rozumieniem tych samych znaków. W praktyce oznacza to, że ten sam sygnał może zostać odczytany w odmienny sposób w zależności od doświadczenia, wiedzy i kultury odbiorcy. W środowisku kierowców szczególnie wyraźnie widać to na przykładzie nieformalnych sygnałów drogowych, które nie są uregulowane przepisami prawa, a ich znaczenie funkcjonuje jedynie w ramach zwyczaju i praktyki. Brak jednoznacznych norm powoduje, że

komunikaty te bywają mylące i mogą prowadzić do nieporozumień, a nawet do sytuacji niebezpiecznych.

Komunikacja w ruchu drogowym ma charakter dynamiczny i często odbywa się w warunkach ograniczonego czasu oraz podwyższonego poziomu stresu. Kierowcy zmuszeni są do szybkiego kodowania i dekodowania sygnałów, co zwiększa ryzyko błędu. W takich warunkach szczególnego znaczenia nabiera komunikacja niewerbalna, oparta na gestach, mimice, sygnałach świetlnych czy dźwiękowych. Są one zazwyczaj krótkie, uproszczone i selektywne, co sprzyja ich szybkiemu odbiorowi, ale jednocześnie zwiększa ryzyko wieloznaczności.

Warto zauważyć, że w komunikacji drogowej sprzężenie zwrotne często jest ograniczone lub całkowicie nieobecne. Kierowca wysyłający sygnał nie zawsze ma możliwość sprawdzenia, czy został on poprawnie zrozumiany przez odbiorcę. Brak tej informacji zwrotnej może prowadzić do utrwalenia błędnych schematów komunikacyjnych i do powtarzania zachowań, które w rzeczywistości są niejednoznaczne lub nieczytelne.

Proces komunikowania w środowisku kierowców można również rozpatrywać w kontekście norm społecznych i kulturowych. W różnych krajach i grupach społecznych te same gesty czy sygnały mogą mieć odmienne znaczenie. Oznacza to, że skuteczność komunikacji zależy nie tylko od samego nadawcy i odbiorcy, ale także od wspólnego kontekstu kulturowego, w którym funkcjonują.

Komunikowanie się jest procesem wielowymiarowym, w którym uczestniczą zarówno elementy poznawcze, jak i emocjonalne. W środowisku ruchu drogowego złożoność ta ulega dodatkowo spotęgowaniu przez warunki zewnętrzne, presję czasu oraz brak bezpośredniego sprzężenia zwrotnego. Zrozumienie mechanizmów komunikacji oraz barier, które ją zakłócają, stanowi podstawę do dalszych rozważań nad rolą znaków i sygnałów w ruchu drogowym oraz ich wpływem na bezpieczeństwo i płynność ruchu.

Jak widać proces komunikowania jest dość złożony. Łączy ludzi, którzy porozumiewają się przy pomocy różnych form komunikatów. Formy, które najczęściej używane są w środowisku kierowców omówię w kolejnych rozdziałach mojej pracy.

Łęczek, Bartłomiej. Komunikacja jako transmisja [dok. elektr.]. racjonalista.pl/kk.php/s^^ [odczyt: 13.01.2016].

Oleksy, Wiesław. Mass media: podręcznik [dok. elektr.] wsmip.uni.lodz.pl/aaa/Wieslaw/media-skrypt.doc [odczyt: 04.02.2017].

Sobol, Elżbieta red. (1995). Mały słownik języka polskiego. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1181 [1] s.

W serwisie dyplom.com.pl prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](http://pisanieprac.pl) - fachowa pomoc w pisaniu prac.