



AUŠRA ŽEMIENĖ

Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Lietuva
Vilnius Gediminas Technical University, Lithuania

KOMUNIKACIJOS PROCESO EFEKTYVUMO UŽTIKRINIMAS – MISIJA (NE)ĮMANOMA? (SEMIOTINIS POŽIŪRIS)

Ensuring the Efficiency of Communication Process –
Mission (Im)Possible? (Semiotic Approach)

SUMMARY

The first strategies to ensure the efficiency of communication process were based on linear, unidirectional processes, over time including feedback into strategies. The representatives of this process approach to communication attributed the decisive role in the success of the communication process to the sender of information. The results of the studies of semiotic and linguistic pragmatics have shown that the recipient of the information has an equally important role to play, as he or she not only receives the information but also interprets its content. Proponents of the semiotic approach to communication have shown that meaning is not only determined by verbal means, and that it is therefore appropriate to examine the conditions necessary for the formation of meaning: relationships (e.g., the relationship between the addresser and the addressee), and contexts (e.g., culture, motivation, values, communication skills, creativity). Moreover, it was found that not only the role of perception or cognitive abilities, but also primary sensory experience (intuition) and emotional intelligence are important in the communication process.

SANTRAUKA

Pirmosios strategijos, siekiant užtikrinti komunikacijos proceso efektyvumą, buvo paremtos linijiniais, vienkrypčiais procesais, vėliau į strategijas įtrauktas ir grįžtamasis ryšys. Šio vadinamojo procesinio požiūrio į komunikaciją atstovai lemiamą vaidmenį, užtikrinant komunikacijos proceso sėkmę, priskyrė informacijos siuntėjui. Tačiau semiotikos ir lingvistinės pragmatikos tyrimų rezultatai parodė, kad ne mažiau svarbus vaidmuo tenka ir informacijos gavėjui, nes jis ne tik priima informaciją, bet ir interpretuoja jos turinį. Se-

RAKTAŽODŽIAI: komunikacijos procesas, efektyvi komunikacija, informacijos gavėjo vaidmuo, semiotika.

KEY WORDS: communication process, efficient communication, the role of information recipient, semiotics.

miotinio požiūrio į komunikaciją šalininkai įrodė, kad prasmę lemia ne tik verbalinės priemonės, todėl tikslinga iširti prasmei susiformuoti būtinas sąlygas: santykius (pvz., santykį tarp adresanto ir adresato) ir kontekstus (pvz., kultūrą, asmens motyvaciją, vertybes, komunikacijos įgūdžius, kūrybingumą). Be to, nustatyta, kad komunikuojant svarbus ne tik supratimo ar kognityvinių gebėjimų, bet ir pirminio juslinio patyrimo (intuicijos), emocinio intelekto vaidmuo.

ĮVADAS

Norint, kad vyktų komunikacijos procesas, reikalinga *komunikacinė situacija*, į kurią patenkama, perduodant informaciją tam tikra tema konkrečiam informacijos gavėjui (kas, ką, kam, kada, kokiomis aplinkybėmis praneša), taip pat turi būti užtikrintos tam tikros tos komunikacinės situacijos *sąlygos* (privalo būti bent vienas siuntėjas, kuris ne tik norėtų, bet ir gebėtų perduoti informaciją, ir bent vienas gavėjas, pasirengęs ją priimti).

XX a. viduryje sukūrus tiesinius (linijinius) ir šiek tiek vėliau struktūrinius komunikacijos proceso modelius, siekta teoriškai apibendrinti komunikacijos procesus, kad galima būtų juos valdyti ir įgyvendinti esminį komunikacijos siekį – kuo sėkmingiau perduoti žinią. Naujieji modeliai nepaneigėdavo ankstesniųjų, tik papildydavo, išplėsdavo juos arba nagrinėdavo komunikaciją kitu aspektu (Grebliauskienė, Večkienė 2004: 19). Ankstyvuojau komunikacijos mokslo raidos etapu esminiu komunikacijos bruožu buvo laikomas *procesualumas*. Haroldas Lasswellas ir kiti procesinio požiūrio į komunikacijos studijas šalininkai (W. Schrammas, G. Gerbneris, M. de Fleuras, F. Dance, S. L. Tubbsas, C. Rogersas ir kt.) sutelkė dėmesį į pranešimo perdavimo kelią (judėjimo kryptį) ir siuntėjo vaidmenį, užtikrinant komunikacijos proceso rezultatyvumą. Jie

analizavo, kaip tiksliai ir veiksmingai vyksta komunikacijos procesas, kaip siuntėjas užkoduoja ir gavėjas atkoduoja informaciją, kaip siuntėjas naudoja kanalus, kad tikslingai paveiktų gavėją (gavėjo suvokimą, elgseną ar net dvasinę būseną) ir komunikacijos rezultatas atitiktų siuntėjo lūkesčius, ar efektyviai išnaudojamas grįžtamasis ryšys, kad siuntėjas pasitikrintų, ar sėkmingai vyksta procesas, ir galėtų, esant reikalui, operatyviai atlikti būtinus taktinius proceso eigos pakeitimus. Vėlesniu komunikacijos mokslo raidos etapu imta sutelkti dėmesį į komunikacijos turinį (pranešimo reikšmę) ir gavėjo vaidmenį interpretuojant turinį – pabrėžtas reikšmių atskleidimo procesas, kai gavėjas, pasitelkęs savo patirtį, aiškinasi ir suvokia pranešimo reikšmę. Šio požiūrio į komunikacijos studijas šalininkai (R. Jakobsonas, A. J. Greimas, R. Barthes'as, P. Watzlawickas, F. Schulzas von Thunas ir kt.) nevertina siuntėjo „įdėtosios“ ir gavėjo „paimtosios“ pranešimo reikšmės skirtumų kaip „nesėkmingos komunikacijos“ atvejo, vėčiau laiko juos teksto ir jo suvokėjo sąveikos rezultatu – pranešimas, sąveikaudamas su gavėju, nepriklausomai nuo to, kokių ketinimų turėjo siuntėjas, yra interpretuojamas gavėjo, priklausomai nuo jo socialinės bei kultūrinės patirties (Dromantaitė ir kt. 2012: 132–133).

SVARBIAUSI SEMIOTINIO POŽIŪRIO Į KOMUNIKACIJĄ ASPEKTAI

Pagrindiniai semiotinės komunikacijos tyrimų objektai yra *ženklas, kodas ir kultūra*.

Ženklas – tai fizinė reikšmės išraiška, arba forma, nurodanti tam tikrą sąvoką, kurią, išmanydamas kodą (ženklų sistemą), tokia išraiška (ženklų) pripažįsta ir pranešimo gavėjas. Ženklas negali egzistuoti be konteksto, o ženklo reikšmės kontekstas yra kultūra, t. y. žmogaus sukurta aplinka, kurioje veikia ženklai ir kodai (Puodžiūnas 2013: 16).

Siekdami paaiškinti, kaip ženklais perteikiama reikšmė, semiotikos mokslo atstovai sukūrė du pagrindinius modelius. Pirmasis, vadinamasis amerikietiškas Charleso Sanderso Peirce'o reikšmių kūrimo modelis (jį vėliau patobulino Charlesas Kay Ogdenas, Charlesas Williamsas Morissas ir kt.), atskleidžia glaudų ženklo, ženklinamojo objekto ir realybės (kognityvinio jo atitikmens suvokėjo sąmonėje) ryšį. Antrasis, europietiškas, kurio ištakos susijusios su Ferdinando de Saussure'o kalbos ženklo teorija (ši modelį vėliau tobulino Jurijus Lotmanas, Algirdas Julius Greimas ir kt.), parodo to ženklo santykį su kitais ženklais (amerikietiškojo modelio dedamoji – ženklinamasis objektas – čia yra eliminuojamas) (Chandler 2007: 175–186). Taigi semiotiniu požiūriu komunikacija yra koduotojo ir iš koduotojo atliekamas pranešimo reikšmės kūrimas bei generavimas.

Pažymėtina, kad reikšmė ir prasmė nėra tapačios sąvokos. Algirdas Julius Greimas, svarstydamas apie prasmę, rašė:

Paveikslas ar eilėraštis tėra pretekstai, jie turi tik tą ar tas prasmes, kurias mes jiems priskiriame. Ir štai tas *mes*, paverstas

aukščiausia prasmės instancija, reguliuoja kultūrinį pasaulio suvokimo filtrą, atrenka ir tvarko epistemas, slypinčias konkrečiuose objektuose – paveiksluose, eilėraščiuose [...]. Operacija pavyko, prasmė pašalinta iš reiškiančių objektų, laimi reliatyvizmas: prasmės jau nebėra objektuose, galimos visokios prasmės (Greimas 1983: 142–143).

Taigi fizinio įforminimo (pvz., artikuliacijos) momentu prasmės nelieka: „sekdami Sosiūru tvirtintume, jog žodžiai neturi prasmės, kad tik opozicijos, santykiai išjudina terminus ir suteikia jiems prasmės regimybę“ (Greimas 1983: 143), o artikuliuota prasmė jau yra reikšmė.

Kitas itin svarbus semiotinio požiūrio aspektas – reikšmėms būdingas santykis arba transformacija (vėliau, jau XX a. pabaigoje, įsigalėjęs požiūris):

Žodžiai, šitaip netekę prasmės, perduoda ją santykiams, kurie, nors jų prasmingumas ne toks akivaizdus, subtilesnis, leidžia panaudoti tą garsų dinamiškumą, [...] kai tik mes atveriamė burną ir imame kalbėti apie santykius, šie tarsi stebuklu virsta substancyvais, t. y. terminais, kurių atžvilgiu ir vėl esame priversti neigti prasmę ir postuliuoti naujus santykius ir t. t. (Greimas 1983: 143).

A. J. Greimas semiotinio požiūrio pažangą siejo su reikšmės, kaip transformacijos, idėja: „Mes, nors ir nieko nauja nesužinoję apie prasmės prigimtį, išmokome geriau pažinti tai, kur ji reiškiasi ir kur transformuojasi. Dėl to mes vis labiau ir labiau nesutinkame traktuoti prasmę kaip linijinį ir vienplanį prasmingumo išsidėstymą tekstuose ir diskursuose“ (Greimas 1983: 153). Reikšmės,

kaip transformacijos, idėja paskatino ir A. J. Greimo semiotikos dvilypumą – Daliaus Jonkaus teigimu, „vidinę įtampą tarp struktūralizmo ir fenomenologijos“ (Jonkus 2019: 84).

Pakreipus semiotikos mokslo tyrimų kryptį fenomenologijos link ir ėmus tirti ne pačią reikšmę (*kokia reikšmė?*), bet prasmei gaminti būtinas sąlygas (*kaip ji atsiranda?*), išryškėjo dar du semiotinio požiūrio į komunikaciją aspektai:

- 1) ženklo reikšmei susikurti svarbus ne tik objektyvus kontekstas (pvz., kultūra), bet ir subjekto dalyvavimas, pasirenkant vertes ir jas artikuluojant;
- 2) intuicija (pirminis juslinis patyrimas) yra vienas iš anksčiausiai pasireiškiančių prasmei gaminti būtinų sąlygų formavimo proceso veiksmų.

A. J. Greimo nuomone (Greimas 2018: 40, iš: Jonkus 2019: 89), nepaisant kultūrinės įvairovės, egzistuoja universalūs prasmės artikuliacijos būdai, bet tai nereiškia, kad yra paneigiamas kiekvieno asmens kūrybinis individualumas. Plėtodamas šią mintį, A. J. Greimas išskyrė 3 skirtingus prasmės ir jos artikuliacijos lygmenis (Greimas 2018: 40–41, iš: Jonkus 2019: 89): 1) aksiologinį lygmenį (giliausią); 2) naratyvinės gramatikos lygmenį, leidžiantį žmogaus protui disponuoti pasaulio raiškos modeliais; 3) sakymo subjekto lygmenį, kuriame jis prisima ir sutvarko tuos modelius.

Kaip teigia Jurgita Katkuvienė, analizavusi Rolando Barthes'o ir Algirdo Juliaus Greimo darbus, „faktai apie prasmės atsiradimo ir funkcionavimo sąlygas nėra tik kalbiniai duomenys. Prasmė gimsta, esant tam tikroms interpretacijos sąlygoms, [...] prasmės problematika iš-

eina anapus kalbinių struktūrų, apimdamą platesnį lauką, kuriame dalyvauja ne tik kalba, bet ir kalbantis žmogus, ir pasaulis, kuriame žmogus gyvena“ (Katkuvienė 2012: 46). A. J. Greimas išskiria ikiartikuliacinį prasmės, t. y. *nekalbinės plotmės*, lygmenį, kuriame vyksta *reikšmės pagava* (Greimas 2005: 36). Taigi ne kognityvinis suvokimas, o juslinis patyrimas, suponuotas subjekto buvimo pasaulyje ir santykio su aplinka situacijos, nurodomas kaip pirminis. Tokiu būdu į modalumo teoriją įvedama vadinamoji *timinės masės* kategorija (Greimas 1989: 310), susijusi su Gilesniu (egzistenciniu) lygmeniu. Kadangi žmogus gyvena ne tik juslinių daiktų, bet ir idealių reikšmių (vertybių) pasaulyje, pirminis juslinio patyrimo (intuicijos) „pėdsakas“ jau visada yra ir racionaliaime suvokime, t. y. numatytas reikšmėje, kitaip tariant, pirminis juslinis patyrimas tik vėliau yra konceptualiai įprasminamas ir suvokiamas (Katkuvienė 2018: 385–400; Jonkus 2019: 92).

Semiotikos mokslo sugeneruota sąveikos tarp ženklo ir jo interpretuotojo idėja paskatino pokyčius ir kalbotyroje. Charlesas Williamas Morissas išskyrė semiotikos tyrimų šakas (sintaksę, semantiką ir pragmatiką), sudarydamas teorines prielaidas formuoti lingvistinei pragmatikai (sulot. gr. *pragma* – „veiksmas“), kurios tyrimų (Johno Langshaw Austino, Johno Rogerso Searle'o ir kt.) rezultatai „paneigė struktūralistinėje kalbotyroje nusistovėjusią nuostatą, kad kalba yra nuo vartotojų nepriklausoma sistema“ (Aleksaitė 2019: 2, iš: Satkauskaitė 2011: 5). Struktūrinį požiūrį į kalbą (tyrimo objektas – kalbos struktūra ir jos

struktūriniai elementai, pvz., garsai, žodžiai, žodžių junginiai, sakiniai) pakeitė funkcinis, paremtas nuostata, kad kalba negali būti tiriama nepriklausomai nuo jos pagrindinės – komunikacinės – funkcijos ir sąlygų, kuriomis vyksta komunikacijos procesas, t. y. konteksto. Taikant funkcinio diskurso¹ principus, analizuo-

jama, ne *kas pasakyta*, o *kodėl, kokiomis aplinkybėmis* ir *koku tikslu* pasakyta, nes diskursu siekiama ne kuo tiksliau perteikti tikrovę, bet priešingai – konstruoti ją taip, kaip siekiama, kad informacijos gavėjai ją suvoktų, ir tokiu būdu padėti kurti ir atkurti socialinę tikrovę (Dargi-
navičienė 2022: 91).

KOMUNIKACIJOS PROCESO PLANAVIMAS IR EFEKTYVUMO UŽTIKRINIMAS

Planuojant komunikacijos procesą, svarbu atsižvelgti į tai, kad užkoduota („įdėtoji“) ir atkoduota („paimtoji“) pranešimo reikšmės gali ir nesutapti. Tokio nesutapimo atvejus vadinamojo procesinio požiūriu į komunikaciją atstovai linkę laikyti nesėkmingos, arba neefektyvios, komunikacijos atvejais. Jų požiūriu, esminis efektyvios komunikacijos rodiklis yra jos rezultatyvumas – rezultatas turi atitikti informacijos siuntėjo lūkesčius, todėl lemiamas vaidmuo, užtikrinant komunikacijos proceso sėkmę, priskiriamas informacijos siuntėjui. Antra vertus, esama abejojančiųjų ir pačia visiškai sėkmingos komunikacijos idėja. Jų nuomone (Puodžiūnas 2013: 16–17), visiškai tiksliai perduoti informaciją iš tiesų net neįmanoma, nes skiriasi informacijos siuntėjo ir gavėjo patirtys, netgi tų pačių ženklų suvokimas, ne visada yra aiškus informacijos sumanymo kontekstas, dekodavimo principas. Be to, reikšmė nėra sustingęs, sustabarėjęs žymuo ar faktas – reikšmė yra aktyvus procesas, kai vyksta ieškojimas, savotiškos derybos tarp asmens ir pranešimo, nes, kintant kultūrai, tradicijoms, susiliejant paročiams, gali keistis reikšmės santykis

su objektu, vartotojų mentalitetai, taip pat ir ženklo reikšmė.

Kaip jau buvo minėta, semiotiniu požiūriu, komunikacija yra koduotojo (informacijos siuntėjo) ir iškoduotojo (informacijos gavėjo) atliekamas pranešimo reikšmės kūrimas, generavimas, todėl šio požiūriu į komunikaciją šalininkai pabrėžia ne siuntėjo, o gavėjo (iškoduotojo) vaidmenį, t. y. jo gebėjimus iššifruoti pranešimo reikšmes. Pranešimas, sąveikaudamas su gavėju, nepriklausomai nuo jo siuntėjo ketinimų, yra interpretuojamas gavėjo, priklausomai nuo jo patirties (pvz., socialinės, kultūrinės ir kt.) (Dromantaitė ir kt. 2012: 132–133).

Nesileisdama į diskusijas dėl santykinio konkretaus informacijos siuntėjo ir gavėjo indėlio, stengiantis užtikrinti komunikacijos proceso efektyvumą, dydžio, šio straipsnio autorė pritaria pačiai komunikacijos, kaip proceso, grindžiamo siuntėjo bei gavėjo tarpusavio sąveika interpretuojant pranešimą, koncepcijai ir remia siekį ieškoti būdų bei priemonių komunikacijos proceso efektyvumui užtikrinti. Taigi straipsnyje, atsižvelgiant į jo tikslą, analizuojami veiksniai, lemiantys pranešimo atkodavimo kokybę, deta-

liau aptariant tik priemones, susijusias su informacijos gavėjo gebėjimų, būtinų pranešimui atkoduoti, lavinimu.

Pranešimas suvokiamas trimis lygmenimis: 1) kaip verbalinėmis ir neverbalinėmis priemonėmis užfiksuota žodžių bei vaizdų visuma, t. y. gryna pranešimo forma (pvz., kalbos tekstas ir pan.), neapimanti jam suteikiamos reikšmės; 2) kaip komunikacijos turinio reikšmė, įdėta į jį siuntėjo; 3) kaip reikšmė, kurią pranešimui suteikia jo gavėjai.

Apie sėkmingai komunikacijai užtikrinti siūlomas priemones, taikomas šių dienų komunikacijos praktikoje, yra rašoma ir komunikacijos vadovėliuose (pvz., Baršauskienė ir kt. 2005; Naginevičienė 2009 ir kt.). Juose pabrėžiama, kad sėkminga, visavertė komunikacija galima, jeigu komunikacijos akto dalyviai yra įvaldę pagrindinius komunikacinės kompetencijos dėmenis:

- lingvistinį, t. y. turi pakankamai žodyno žinių, laisvai varijuoja leksika ir žino kalbos komponavimo taisykles;
- sociolingvistinį, t. y. geba interpretuoti kalbos formas ir pritaikyti kalbines konstrukcijas pagal situaciją, kontekstą (kas komunikuoja, koku tikslu ir kur);
- diskurso, t. y. geba suprasti tekstus ir konstruoti rišlius teiginius konkrečia bendravimo tema;
- strateginį, t. y. geba vartoti verbalines bei neverbalines strategijas, kompensuojančias nepakankamą komunikacijos subjekto kodų supratimą ar mokėjimą;
- tarpkultūrinį, t. y. pakankamai pažįsta ir žino kultūrinį kontekstą;
- socialinį, t. y. pasitiki savimi ir nori bendrauti, geba įsijausti į kitą, taip pat

moka tinkamai elgtis įvairiose situacijose (Baršauskienė ir kt. 2005: 7).

Informacijos gavėjui svarbu susiformuoti komunikacinius įgūdžius: gnostinius (pvz., mokėti verbalinius ir neverbalinius kodus, kaip ženklų sistemą, gebėti organizuoti komunikaciją dialogo principu) ir operacinius-techninius. Vienas iš svarbiausių operacinių-techninių įgūdžių yra akcepcija – informacijos priėmimo technikos įvaldymas. Akcepcija pirmiausia sietina su gebėjimo išklausti įgūdžių ugdymu. Norint užtikrinti sėkmingą komunikaciją, būtina gebėti dėmesingai klausytis ir išklausti informaciją. Dėmesingas, atidus klausymasis siejamas su gebėjimu ne tik išgirsti ir suvokti informacijos turinį, bet ir kritiškai įvertinti argumentus, pačią argumentavimo logiką, išvadų patikimumą, kalbėtojo intenciją, motyvus ir jausmus, kad būtų įmanoma suvokti jo požiūrį, nepriklausomai nuo to, ar tas požiūris sutampa su klausytojo nuomone apie kalbamąjį dalyką.

Pagrindiniai akcepcijos trukdžiai: *neefektyvus klausymasis* (neprisitaikant prie situacijos) ir *selektyvus suvokimas* (atrankinis suvokimas pagal savo poreikius ir asmenines savybes, pvz., išsilavinimą, patirtį ir pan.).

Siekiant būti geru klausytoju, derėtų pritaikyti klausymosi būdą prie situacijos. Išskiriami šie klausymosi būdai: *turinio klausymasis* (pvz., per viešąjį pranešimą, paskaitą), *kritinis klausymasis* (pvz., per derybas, debatus), *empatinis klausymasis* (pvz., vykstant asmeniniam pokalbiui, sprendžiant konfliktus). Informacijos gavėjas, padėdamas užtikrinti

komunikacijos proceso sėkmę, turėtų naudoti aktyviojo klausymosi priemonės: *perfrazavimą* (performuluoti pasakytą mintį savais žodžiais), *atkartojimą* (tiksliai pacituoti pranešėjo kalbos fragmentą, išskeldamas papildomą klausimą arba atkartodamas esminę kalbėtojo frazę, siekdamas patikrinti, ar teisingai suprato informaciją), *pasitikslinimą* (prašyti pateikti papildomos informacijos, taip skatindamas pranešėją kalbėti išsamiau arba siekdamas pakreipti pokalbį norima linkme), *apibendrinimą* (formuluoti išvadas, pakartoti esminius dalykus), *atspindėjimą* (emociškai palaikyti kalbėtoją dažniau neverbalinėmis, o kartais ir verbalinėmis priemonėmis).

Komunikacijos akto sėkmė taip pat priklauso ir nuo informacijos gavėjo motyvacijos tinkamai atkoduoti pranešimą. O ši motyvacija įprastai būna tiesiogiai susijusi ne tik su paties pranešimo turiniu ir informacijos gavėjo santykiu su tuo turiniu (motyvuojantis / nemotyvuojantis), bet ir su informacijos siuntėjo bei gavėjo formaliuoju bei emociniu santykiais. Apie emocinio santykio tarp komunikacijos akto subjektų svarbą, siekiant sėkmingos komunikacijos, rašė garsus austrų mokslininkas psichoterapeutas Paulas Watzlawickas vienoje iš savo aksiomų, vėliau šį požiūrį praplėtė vokiečių psichologas Friedemannas Schulzas von Thunus, pristatydamas vadinamąjį „žinio kvadratą“, arba „keturių ausų“ modelį. Šiuo kvadratu vaizdžiai parodoma, kad kiekviena žinia turi keturias dedamasias, nulemiančias keturis požiūrius į žinią. Taigi į ją gali būti reaguojama ne tik turinio, bet ir santykių, atsiskleidimo ar raginimo požiūriais.

Santykio tarp gavėjo ir siuntėjo svarbą perduodant žinią ir kuriant prasmei gaminti būtinas sąlygas galima iliustruoti tokiu pavyzdžiu:

Sekretorius-referentas pateikė vadovui pasirašyti keletą parengtų dokumentų projektų. Paėmęs vieną iš jų, vadovas netikėtai paklausė: *Kas čia per dėmė ant lapo?* Į šį klausimą sekretorius-referentas galėjo pateikti mažiausiai keturis atsakymus: 1) *dėmę paliko spausdintuvas* (tikslus atsakymas į klausimo turinį); 2) *gerai, direktoriau, tuoj atspausdinsiu iš naujo* (klausimas suvoktas kaip raginimas); 3) *kodėl dėl visko šioje įmonėje esu kaltas aš?!* (klausimas suvoktas kaip priekaištas, todėl atsakoma santykių požiūriu); 4) *direktoriau, nesijaudinkit, tikrai viskas bus gerai: juk svarbu, kad dokumentus išsiųsime laiku* (atsakoma empatiškai atliepiant psichologinę kalbėtojo savijautą: „jis jaudinasi, todėl reikia paguosti“).

Iš šio pavyzdžio taip pat aiškėja, kad kasdienėse situacijose kartais nutinka taip, jog informacijos siuntėjas, neplanuodamas savo komunikacijos, rizikuoja suklaidinti informacijos gavėją (suvokėją). Pirmiausia pats siuntėjas turėtų apsibrėžti savo informacijos perdavimo tikslą ir numatyti rezultatą. Pavyzdžiui, jei reikia tvarkingo, nesutepoto dokumento, derėtų to ir prašyti (pvz.: *Gal galėtumėte iš naujo išspausdinti? Juk mums svarbu rūpintis savo įvaizdžiu, todėl nenorėtume, kad adresatas gautų iš mūsų tokį netvarkingą dokumentą, ar ne?* ir pan.). Taigi informacijos siuntėjas, ypač dalykinės komunikacijos situacijose, turėtų stengtis itin tiksliai perduoti turinį, t. y. tiksliai formuluoti žinutę, be to, daryti tai tikslingai, numatydamas siekiamą rezultatą, kad neklaidin-

tų adresato netinkamai (nesuderintais su informacijos turiniu) verbaliniais bei neverbaliniais ženklais. O informacijos gavėjui tokioje situacijoje patariama klausytis itin aktyviai ir „visomis keturiomis ausimis“, t. y. atsižvelgti į visas keturias žinios dedamąsias ir, esant reikalui, paprašyti patikslinti. Taigi tokio pobūdžio situacijoje būtent informacijos gavėjas, siekdamas užtikrinti efektyvią komunikaciją, turėtų perimti iniciatyvą, tačiau tai įmanoma padaryti tik tuo atveju, kai informacijos gavėjo emocinio intelekto gebėjimų lygis yra pakankamas. Netgi gerus gnostinius įgūdžius turintis, bet intuicijos, emocinio intelekto gebėjimų stokojantis asmuo, tikėtina, „perskaitys“ žinutės turinį „pažodžiui“, t. y. tinkamai atkoduos jos reikšmę, bet nesupras prasmės. Pavyzdžiui, autizmo spektro sutrikimų turintiems asmenims būdinga fotografinė atmintis: jie puikiai geba detalai atkartoti faktinę informaciją, išspręsti sudėtingus, analitinių gebėjimų reikalaujančius logikos, matematikos ir kt. uždavinius, bet sunkiai atpažįsta emocijas, negali atskirti esminių dalykų, nes jų socialiniai ir bendravimo įgūdžiai riboti. Taigi, atsižvelgiant į formaliojo ir emocinio santykio tarp komunikacijos akto dalyvių svarbą, galima daryti išvadą, kad komunikacijos akto dalyviai, siekdami sėkmingos komunikacijos, turėtų vadovautis šiais principais:

- turinio požiūriu – būti dalykiški, kalbėti suprantamai, klausytis analitiškai;
- santykių požiūriu – aktyviai klausytis, empatiškai komunikuoti, pateikdami grįžtamąjį ryšį;

- atsiskleidimo požiūriu – siųsti žinią savo vardu, išsakyti savo nuomonę, aiškiai išdėstyti tikslus ir ketinimus;
- raginimo požiūriu – įtikinamai argumentuoti, klausinėti, daryti poveikį garbingai, nemanipuliuoti.

Kadangi komunikacijos aktas visada vyksta kontekste, planuojant komunikaciją, privaloma į ją atsižvelgti. Privačios informacijos turiniui perduoti nėra tinkama viešoji erdvė (pvz., socialiniai tinklai), išskyrus tuos atvejus, kai priimamas sprendimas viešinti savo asmeninį gyvenimą komerciniais ar asmeninės reklamos tikslais. Atvirai dalydamiesi savo problemomis su mase „sekėjų“, tikėdamiesi jų empatijos ar prašydami emocinės pagalbos, žmonės neišvengiamai susiduria su rizika būti nesuprasti ar, dar blogiau, sukritikuoti, viešai pažeminti ir pasmerkti. Toks rezultatas yra nulemtas objektyvaus veiksnio – kultūrinio, etinio bei vertybinio konteksto, atspindinčio viešąją nuomonę – ir daugybės subjektyvių veiksnių (kiekvieno „sekėjo“ mentalinės, socialinės, emocinės ir kt. patirties). Privačios informacijos turiniui perduoti netinka ir asmeninės socialinių tinklų paskyros, skirtos savo, kaip profesionalo, įvaizdžiui kurti, nes šis komunikacijos kanalas suponuoja formaliais subordinaciniais ryšiais paremtą santykį tarp informacijos siuntėjo ir gavėjo.

Taigi komunikacijos sėkmė priklauso ne tik nuo informacijos siuntėjo, bet ir nuo gavėjo kognityvinių bei emocinio intelekto gebėjimų, motyvacijos, vertybių, formaliojo ir emocinio santykio su siuntėju, komunikacinės situacijos aplinkybių bei konteksto (pvz., kultūrinio, etinio ir kt.).

IŠVADOS

Apžvelgus svarbiausius semiotinio požiūrio į komunikaciją aspektus, galinčius daryti įtaką komunikacijos proceso efektyvumui, nustatyta, kad svarbu įvertinti prasmei gaminti, t. y. jai pasireikšti ir transformuotis, būtinas sąlygas. Vienas iš anksčiausiai pasireiškiančių prasmei gaminti būtinų sąlygų formavimo proceso veiksmų yra intuicija – pirminis juslinis informacijos gavėjo patyrimas, suponuotas subjekto buvimo pasaulyje ir santykio su aplinka situacijos. Gaunamos informacijos turinio interpretavimo požiūriu svarbi ne tik pati kalba (žodžiai, jų reikšmės ir pan.), ne tik objektyvusis kontekstas (pvz., kultūra), bet ir tai, kaip subjektas, t. y. turinio interpretuotojas, dalyvauja, pasirenkant vertes ir jas artikuliuojant. Analizuojant konkrečius komunikacijos pavyzdžius, nustatyta, kad

informacijos gavėjui, interpretuojančiam žinią, be gnostinių ir operacinių-techninių (pvz., akcepcijos) gebėjimų, labai svarbūs ir emocinio intelekto gebėjimai. Taip pat prieita išvada, kad informacijos gavėjo motyvacija, gaunant informaciją ir interpretuojant jos turinį, priklauso ne tik nuo paties turinio ar informacijos gavėjo santykio su tuo turiniu (motyvuojantis / nemotyvuojantis), bet ir nuo informacijos siuntėjo bei gavėjo formaliojo ir emocinio ryšio. Ypač tais atvejais, kai informacijos siuntėjas inicijuoja komunikacijos procesą spontaniškai, jo neplanuodamas ir nenumatydamas rezultato, arba kai pasirenka netinkamą komunikacijos kanalą, informacijos gavėjo intuicija, emocinio intelekto gebėjimų lygis didžiąja dalimi formuoja realias prielaidas, suvokiant ir įprasminant pranešimą.

Literatūra

- Aleksaitė Agnė. 2019. Kalbos aktai ir naujovės Romuvos (1931–1940) higienos ir kosmetikos reklamose, *Bendrinė kalba* 92: 1–35. Prieinamas internete: doi.org/10.35321/bkalba.2019.92.06 [žiūrėta 2023 m. sausio 25 d.].
- Baršauskienė Viktorija, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė Birutė. 2005. *Komunikacija: teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
- Chandler Daniel. 2007. *Semiotics: the basics*. 2nd ed. London: Routledge.
- Darginavičienė Irena. 2022. Dvilypis diskurso analizės modelis, *Logos-Vilnius* 113: 85–94. Prieinamas internete: https://doi.org/10.24101/logos.2022.76 [žiūrėta 2023 m. sausio 31 d.].
- Dromantaitė Aistė, Raišienė Agota Giedrė, Račelytė Daiva, Jurčiukonytė Agnė, Vyšniauskienė Lina. 2012. *Komunikacija organizacijoje, Organizacinės elgsenos pagrindai: vadovėlis*: 125–150. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Grebliauskiene Beata, Večkienė Nijolė. 2004. *Komunikacinė kompetencija: komunikabilumo ugdymas*. Vilnius: Žara.
- Greimas Algirdas Julius. 1989. Apie buvimo modalizavimą, Greimas Algirdas Julius (sudarė ir vertė Rolandas Pavilionis). *Semiotika. Darbų rinktinė*: 307–316. Vilnius: Mintis.
- Greimas Algirdas Julius. 1983. Apie prasmę, Bronys Savukynas (sud.). *Mintis ir ženklas*: 142–152. Vilnius: Mokslas.
- Greimas Algirdas Julius. 2005. *Struktūrinė semantika*. Vertė Kęstutis Nastopka. Vilnius: Baltos lankos.
- Greimas Algirdas Julius. 2018. Suprasti prasmę, atrasti prasmes. Paskaita ir seminaras Palymerne, Arūnas Sverdiolas, Eric Landowski (sud.). *Algirdas Julius 2*: 27–92. Vilnius: Baltos lankos.
- Jonkus Dalius. 2019. Greimo semiotika: tarp struktūralizmo ir fenomenologijos, *Problemos* 96: 83–95.

- Katkuvienė Jurgita. 2012. *Kūniškumo aspektai XX amžiaus literatūros teorijoje: Roland'as Barthes'as ir Algirdas Julius Greimas* (daktaro disertacija). Prienamas internete: <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:1912614/datastreams/MAIN/content> [žiūrėta 2023 m. vasario 01 d.].
- Katkuvienė Jurgita. 2018. Kūniškumo plotmė Greimo semiotikoje, Arūnas Sverdiolas, Eric Landowski (sud.). *Algirdas Julius Greimas 2*: 385–400. Vilnius: Baltos lankos.
- Naginevičienė Liudvika Stanislava. 2009. Komunikacija, *Profesinė komunikacija: mokomoji knyga*: 13–74. Kaunas: Technologija.
- Puodžiūnas Valdemaras. 2013. *Viešosios komunikacijos technologijos ir inovacijos*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
- Satkauskaitė Danguolė. 2011. *Lingvistinė pragmatika*. Kaunas. Prienamas internete: https://www.knf.vu.lt/dokumentai/failai/katedru/germanu/Satkauskaite_LINGVISTINE_PRAGMATIKA_elektronine.pdf [žiūrėta 2023 m. sausio 31 d.].

Nuorodos

- ¹ Diskursas ir komunikacija cituojamo straipsnio autorės (plg. Darginavičienė 2022: 85) yra laikomi sinonimais, nes „diskursas – tai komuni-

kacija, kuri pateikia informaciją ne izoliuotai, bet turint tam tikrą tikslą“.