

COMUNICAREA

DEFINIREA TERMENULUI DE COMUNICARE

Intr-un sens foarte larg acest termen desemnează orice proces prin care o informație este transmisă de la un element la altul, aceste elemente fiind de natură biologică, tehnologică sau socială.

Conform teoriei informatiei, comunicarea este un proces de transmitere a unui mesaj de la o sursă la o destinație, folosind un anumit cod și un anumit canal.

Rolul, conținutul și scopul actului de comunicare au fost surprinse și redată în mod pertinent și convingător de către criticul literar Tudor Vianu în capitolul introductiv al volumului *Arta prozatorilor români*, intitulat *Dubla intenție a limbajului și problema stilului* : „...cine vorbește o face pentru a-și împărtăși gândurile, sentimentele și reprezentările, dorințele sau hotărârile, dar [...] în același timp comunicările sale năzuiesc să atingă o sferă anumită a semenilor care întrebuințează același sistem de simboluri lingvistice. Cine vorbește *comunică* și *se comunică*. O face pentru alții și o face pentru el. În limbaj se eliberează o stare sufletească individuală și se organizează un raport social.”

FORMELE COMUNICARII

1. Comunicare **intrapersonală** (reprezentată prin gânduri, sentimente, procese de autoevaluare, în cadrul căreia emițătorul se identifică, în mod necesar cu receptorul);
2. Comunicare **interpersonală** (realizată între două sau mai multe persoane și care se poate realiza pe două căi: **scrisă și orală**). În această situație vorbim despre comunicare *verbală* și comunicare *nonverbală*.

Codurile specifice prin care se realizează în mod curent comunicarea interpersonală sunt **limbile naturale** (toate limbile vorbite de oameni sunt considerate limbi naturale)

COMUNICAREA VERBALĂ

În forma ei orală și scrisă se instituie istoricește între un factor și un mecanism esențial al vieții sociale. Comunicarea verbală este supusa unor reguli sociale. Nu se poate comunica tot și orice. Prin medierea vieții sociale s-au desprins și alte tipuri de instrumente de comunicare: limbajul imagistic al artelor picturale, arhitecturale, sculpturale, coregrafice, cinematografice, limbajul figural – simbolic al muzicii, limbajul simbolic abstract al matematicii și logicii, limbajele științei și limbajele de programare.

Comunicarea interumană implică prezența a trei elemente succesive:

- intenția comunicării (scopul)
- mijloacele psihosociale (modalitățile)
- efectele comunicării (modificările de comportament)

Fenomenul este însă circular, deoarece efectul comunicării se întoarce asupra situației inițiale, care a determinat procesul, stimulând indivizii la noi comunicări. Spre deosebire de om, care comunică prin semne utilizate în mod conștient, în vederea unui scop, animalele au semnale emise neintenționat, legate de o situație concretă. Un animal nu emite sunet cu intenția de a preveni împotriva pericolului puii sau tovarășii de grup, ci îi avertizează tocmai pentru că emite sunete involuntare sub imperiul unei situații de moment.

Particularități ale comunicării verbale:

- nu este unidirecțională;
- nu are exclusiv funcția de transmitere de informație, ci și una socială (este un mijloc de a menține relații de bunăvoință între indivizi, asigurând un anumit echilibru social);
- implică un grad ridicat de risc, întrucât posibilității de eșec în planul transmiterii de informație i se adaugă cea a unor efecte în plan social;
- decodajul este complicat de faptul că oricărui conținut i se asociază transmiterea unei anumite intenții, care nu totdeauna este exprimată direct;
- este dependentă de situația în care se produce;
- poate utiliza *canalul oral* sau pe cel *scris*.

COMUNICAREA NONVERBALĂ

În situația în care comunicarea verbală utilizează *canalul oral*, mijloacelor lingvistice de codaj li se adaugă **mijloace nonverbale** (mimică, gestică, privire, semne de circulație, semnale luminoase sau acustice, steaguri, limbajul sordomușilor, codul Morse) și / sau **paraverbale** (tonul vocii, intonația, accentul de insistență, debitul, tonalitatea).

În literatura de specialitate sunt menționate nu o singură definiție a comunicării nonverbale, ci mai multe și toate acceptate. Totul depinde din ce perspectivă este abordat procesul de transmitere a semnelor nonlingvistice.

Comunicarea nonverbală este cumulul de mesaje, care nu sunt exprimate prin cuvinte și care pot fi decodificate, creând înțelesuri. Aceste semnale pot repeta, contrazice, înlocui, completa sau accentua mesajul transmis prin cuvinte. Importanța comunicării nonverbale a fost demonstrată în 1967 de către Albert Mehrabian. În urma unui studiu, acesta a ajuns la concluzia că numai 5% din mesaj este transmis prin comunicare verbală, în timp ce 38% este transmis pe cale vocală și 55% prin limbajul corpului.

Clasificarea comunicării nonverbale poate fi făcută, în principal, după modalitățile senzoriale implicate în receptarea semnalelor. Domeniul comunicării nonverbale poate include următoarele fapte:

- 1) cum privim;
- 2) cum auzim (tonul vocii);
- 3) cum mirosim ;
- 4) cum ne mișcăm – individual sau în conjuncție cu alții (gesturile, postura, privirea, expresiile faciale, atingerea corporale și proximitatea)
- 5) cum afectează mediul înconjurător interacțiunile umane și cum afectează acestea, la rândul lor, mediul înconjurător (dispunerea spațială a mobilei, temperatura, prezența altor oameni, zgomotele ș.a.m.d)

Cei mai mulți cercetători acceptă o clasificare rezultată din combinarea codurilor și mediilor de transmitere a mesajelor. “KINEZICA” așa-numitul limbaj corporal include mișcările corpului, expresiile faciale și privirea. Studiul privirii poartă denumirea de “OCULEZICA”. Activitățile vocale alcătuiesc “PARALIMBAJUL”. Studiul percepției și al modului de utilizare a spațiului poartă denumirea de “PROXEMICA”, iar studiul percepției și al modului de utilizare a timpului este denumit “CRONEMICA”. Aspectul fizic, artefactele și semnalele olfactive sunt considerate, de asemenea, categorii separate ale comunicării

nonverbale și sunt studiate ca atare, chiar dacă se recunoaște că oamenii transmit semnale simultan prin mai multe canale, fapt pentru care este necesară abordarea integrată a comunicării nonverbale.

FUNCTIILE COMUNICARII NONVERBALE

Pentru a analiza funcțiile comunicării nonverbale ar trebui să găsim răspunsul la întrebarea: „De ce apelăm la acest tip de limbaj ?” Ar trebui să vedem care sunt intențiile, motivele și scopurile acestei forme de comunicare.

Paul Ekman a identificat cinci funcții ale comunicării nonverbale:

- *repetarea* – spunem “da” și dăm din cap de sus în jos, și de jos în sus; spunem cuiva că adresa căutată este pe o stradă la dreapta și, în același timp, arătăm cu mâna încotro să se îndrepte;
- *substituirea* – înlocuirea mesajelor verbale – o față posomorâtă ne spune că persoana în cauză nu se simte bine;
- *completarea* – colaborarea la transmiterea mesajelor verbale, ceea ce duce la o mai bună decodificare a lor;
- *accentuarea / moderarea* - punerea în evidență a mesajelor verbale, amplificarea sau, dimpotrivă, diminuarea celor spuse: când scandăm sloganuri, ridicăm brațul și arătăm pumnul; când admonestăm un prieten expresia facială poate arăta că nu ne-am supărat foarte rău;
- *contrazicerea* – transmiterea de semnale în opoziție cu mesajele verbale; spunem că ne bucurăm că ne-am întâlnit cu o persoană cunoscută, dar privim în alta parte când îi întindem mâna, ne văităm că nu avem din ce trăi, dar ne afișăm cu bijuterii sau haine foarte scumpe.

Michael Argyle ia în considerare patru funcții:

- exprimarea emoțiilor;
- transmiterea atitudinilor interpersonale;
- prezentarea personalității;
- acompanierea vorbirii;

GESTURILE DE ILUSTRARE – dublează prin repetare mesajul verbal, sporind șansele de înțelegere corectă a lui;

SUBSTITUIREA – presupune înlocuirea unui cuvânt sau a unei expresii verbale cu un gest sau cu o combinație de gesturi;

FUNCTIA DE COMPLETARE – este evidentă când cineva are dificultăți în utilizarea codului verbal (de exemplu când discutăm cu un străin fără să cunoaștem bine limba în care se vorbește)

ASCUNDEREA – încercarea de a induce în eroare sau, dimpotrivă, dezvăluirea reprezintă, de asemenea, funcții ale comunicării nonverbale, ca și reglarea, prin “dregerea vocii” a începutului comunicării verbale sau semnalarea prin coborârea vocii că suntem pe cale de a încheia discursul ori sublinierea, de exemplu, pronunțarea într-o altă tonalitate a cuvintelor – cheie pentru a focaliza atenția ascultătorilor.