

COMUNICAREA UMANĂ: DEFINIȚII, TIPURI ȘI CARACTERISTICI

*Elena-Ramona Moței, profesor consilier școlar,
gradul II, C.J.R.A.E. Bacău*

Summary

Communication is a complex and active process of sending and receiving information in which, at least one of the partners involved in communicating must have listening, comprehension, decoding and motivational skills. The objective of each communication process is a certain behaviour that must be obtained.

Comunicarea reprezintă procesul de transmitere a unui mesaj de către un emițător într-o manieră codificată printr-un anumit canal către un receptor în vederea decodificării adecvate. Pentru realizarea comunicării sunt necesare două condiții fundamentale: a). *existența mesajului* și b). *compatibilitatea codurilor* (sub forma limbajului natural, verbal, nonverbal, simbolurilor concrete sau abstracte). În procesul comunicării interumane cele mai des utilizate sunt codurile verbale (semnale, simboluri, cuvinte etc.) și nonverbale (gesturi, intonații, mimică, expresii faciale ș.a.). Gradul de accesibilitate și de înțelegere a conținutului mesajului depind în mare măsură de compatibilitatea codurilor emițătorului și receptorului. Astfel, cu cât repertoriile lor operaționale de coduri verbale și non-verbale sunt mai comune, mai apropiate și compatibile cu atât cu atât sporește capacitatea lor de decodificare în plan sintactic, semantic și pragmatic.

Comunicarea umană este o modalitate fundamentală de interacțiune psihosocială, un schimb continuu de mesaje între interlocutori, menit să realizeze o relație durabilă pentru a influența menținerea ori modificarea comportamentului individual sau de grup. Comunicarea interumană se realizează cu ajutorul unor **limbaje verbale** și **nonverbale** prin care se schimbă informații, simboluri, semnificații, idei, sentimente, intenții, interese etc., pentru a influența, într-un anumit sens, mai ales calitativ comportamentul celuilalt. Comunicarea umană este nu numai o activitate psihofizică de punere în relație a două sau a mai multor persoane pentru realizarea anumitor obiective [D. Anzieu și J.Y. Martin, 1973], ci un proces psihosocial de influență, prin limbaje specifice, a atitudinilor, comportamentelor destinatarilor sau receptorilor. Comunicarea este o interacțiune psihosocială, prin care subiecții schimbă mesaje, realizează obiective specifice, dirijează și controlează activitatea unei persoane sau grup, se influențează reciproc și se așteaptă reacții de răspuns (pozitive sau negative sub formă de feedback-uri).

A comunica **eficient** și **expresiv** cu alții și cu sine înseamnă:

- ✓ să convingi;
- ✓ să poți dezvolta gândirea, afectivitatea și personalitatea;
- ✓ să informezi inteligibil și să înțelegi corect semnificația mesajului;

- ✓ să sesizezi și să conștientizezi reacțiile, atitudinile și modificările comportamentale ale receptorilor sau auditoriului.

Prin procesul comunicării verbale sau nonverbale noi urmărim, așadar, să fim receptați cum trebuie, să fim înțeleși cât mai corect posibil, să fim acceptați de interlocutori și să provocăm o schimbare de atitudine sau de comportament în rândul audienței. O comunicare între profesor - elevi cât mai eficientă și persuasivă presupune cu necesitate îndeplinirea unor condiții de către emițătorii și receptorii mesajelor, de către sursa și destinatarul conținutului informațional.

Orice comunicare socială între oameni este centrată pe un anumit *mesaj* care conține un ansamblu de informații mai mult sau mai puțin redundante. **Comunicarea interpersonală** se produce de regulă intenționat, dar și neintenționat, în funcție de context, distanța dintre interlocutori, posibilități, motive, scopuri. De fapt comunicarea interpersonală constituie o **interacțiune socială** și aceasta pentru că în orice relație socio-umană se realizează schimburi de mesaje între persoanele implicate sau între participanți. Astfel, interacțiunea dintre profesor-elev, elev-elev este o comunicare interpersonală, iar interacțiunea dintre profesor – clasa de elevi este o comunicare în / de grup. În situația didactică, de obicei, comunicarea interpersonală dintre profesor-elev îndeplinește următoarele *funcții psihosociale*:

- de a menține unitatea și integritatea grupului educațional;
- de a realiza obiectivele pedagogice proiectate;
- de a asigura coordonarea acțiunilor individuale în grupul școlar;
- de a distribui adecvat informații și sarcini de învățare;
- de a evalua efectele diferitelor tipuri de mesaje asupra organizării și funcționării activității grupului-clasă etc.

În orice grup educațional există însă diferențe semnificative între elevi și profesori din punct de vedere al frecvenței și eficienței angajării în rețeaua de comunicare didactică. Diferențele se datorează mai ales pozițiilor și rolurilor sociale diferite ale partenerilor de interacțiune în cadrul structurii formale a activității și naturii relațiilor afective în dinamica informală a grupului educațional. Astfel, este mult mai probabil ca persoana cu status înalt (profesor, lider, responsabil) să inițieze, distribuie și să primească mai multe mesaje decât persoanele cu status-uri scăzute.

După unii autori **rețeaua de comunicare** interpersonală și de grup poate fi caracterizată prin conformitate / nonconformitate normativă, centralitate / lateralitate, formalitate / informalitate, flexibilitate / rigiditate [A. Bavelas, H. J. Leavitt]. Aceste caracteristici ale rețelei de comunicare produc efecte variabile asupra performanțelor individuale și de grup. De aceea pentru a spori eficiența activității grupului educațional este necesar să se adopte cea mai optimă rețea de comunicare a mesajului didactic între profesor-elevi. Chiar dacă orice mesaj transmis presupune emiterea intenționată a unor informații către un interlocutor, nu este obligatoriu ca

destinatarul, receptorul să-l returneze la emițător prin aceleași semnale codificate (verbal, nonverbal, etc). Totuși, comunicarea umană presupune *reversibilitatea mesajelor* în cadrul interacțiunii sociale sau relației interpersonale, chiar dacă mesajele nu sunt de același ordin. Comunicarea mesajelor între oameni, deci implicit în interacțiunea profesor-elevi, implică apariția redundanțelor, distorsiunilor și discordanțelor de formulare, transmitere, receptare, interpretare, semnificare, de concepție sau de atitudine. Ca atare, pentru crearea unui sens corect, adecvat al mesajului transmis și receptat sunt necesare numeroase și variate acțiuni mentale (de percepere, memorie, gândire, imaginație, limbaj etc) în cadrul relației dintre participanți. Dar, pentru a le face și menține coerente în semnificația lor intrinsecă, mesajele suportă numeroase prelucrări și procesări mentale din partea subiecților comunicării. În acest sens, trebuie să punem în relație dimensiuni multiple ale capacităților noastre de comunicare, atât la nivel mintal și fiziologic, cât și lingvistic și social [vezi, A. de Peretti, J. A. Legrand, J. Boniface, 2001].

Comunicarea este „procesul prin care un sistem este stabilit, menținut și modificat prin intermediul unor semnale comune (împărtășite) care acționează potrivit unor reguli” [L. Forsdale, 1981, pp. 12-13]. Schema generală a comunicării a fost elaborată de Shannon și Weaver (1949) și este prezentată în fig. 1.

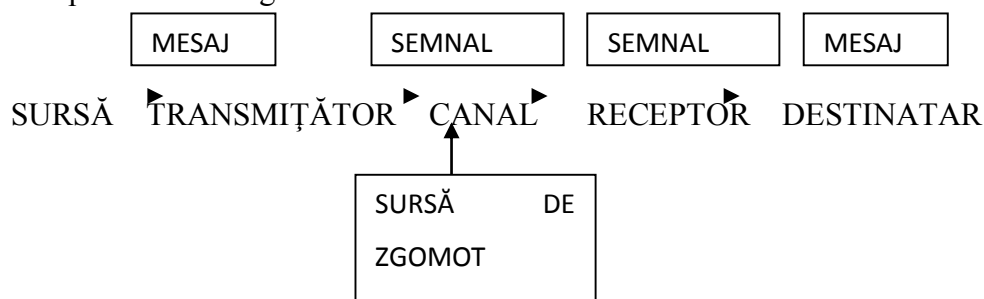


Fig. 1. Schema generală a comunicării, după Shannon și Weaver (1949)

Schema prezintă, sub aspect formal, algoritmul unui mesaj elaborat de o sursă, codificat de un transmițător sub forma unor semnale, ce parcurg un canal, pe traseul căruia se confruntă cu zgomote, pentru a ajunge la receptor unde sunt decodificate și returnate destinatarului în forma inițială.

Însă, rațiunea unui proces de comunicare (inter)umană este schimbul de înțeleșuri (gânduri, sentimente, idei, trăiri, stări de conștiință etc) conținute în mesaje [vezi Gh. Dumitriu, 1998; L. Iacob, 1998; M. Dinu, 1997; L. Șoitu, 1997 ș.a.]. Trebuie reținut faptul că nici o acțiune mentală de procesare a informației din mesaje nu poate fi sesizată nemijlocit de organele noastre de simț, de creier sau de dispozitive materiale, fie ele și cibernetice. De aceea oamenii au încredințat transmiterea și reprezentarea semnificației sau sensului mesajului unor substitute tehnice ori semnale materiale pentru a putea fi percepute senzorial aceste produse ale psihicului nostru. Înțeleșurile mesajelor, cuvintelor, simbolurilor, semnelor nu se află în creier, nu pot fi percepute de analizatori, ci pot fi produse numai de mintea și conștiința noastră. De aceea, o condiție necesară

pentru ca semnalele (sonore, vizuale etc) să ajungă la receptor pentru a fi decodificate este ca acestea să posedă o natură compatibilă cu cea a canalului de transmitere. Însă, în drumul lor de la emițător la receptor întâlnesc diverse surse de blocare (bariere senzorial-perceptive, bruiaje, zgomote, obstacole, zarvă, vuiet etc), care distorsionează mesajul prin alterarea calității semnalelor (vezi fig. 2)

$R_E \cap R_R$

Fig. 2 Schema comunicării interumane, după W. Meyer – Eppler (1983)

Ca formă fundamentală a limbajului uman, comunicarea verbală dispune de numeroase mijloace lingvistice și paralingvistice, selectate în funcție de context, de capacitățile și repertoriile psiholingvistice ale participanților. De fapt, chiar dacă oamenii folosesc în unele contexte sociale mai puține cuvinte, coduri verbale, simboluri, deseori ei pot exprima informații valoroase, mesaje semnificative prin intermediul expresiilor nonverbale (tempou, accent, tonalitate etc.). Astăzi psihologii și lingviștii acceptă faptul că vorbirea, limbajul verbal conține o bogată expresivitate ce trebuie decodificată în funcție de context și că aproximativ 65% din semnificațiile elementelor comunicării verbale sunt transportate de semnale nonverbale (expresii faciale, gesturi, poziții corporale, atitudini etc.).

În funcție de *numărul participanților și tipul relației dintre interlocutori*, există 5 tipuri de comunicare umană :[Stanton, N,1995]

- ***intrapersonală*** (comunicarea cu sine, dialogul cu propria persoană);
- ***interpersonală*** (între doi parteneri /participanți) pentru stabilirea și menținerea de relații, atitudini, comportamente, de cunoaștere, influențare, persuadare, acceptare, afecțiune, ajutorare, colaborare, consiliere, control etc.;
- ***de grup*** (cu mai mult de două persoane/ parteneri de interacțiune), prezentă în clasa de elevi, grupa de studenți, echipa sportivă, în activități de cooperare, relații de competiție, structuri preferențiale ș.a.;

- **publică** implică un singur emițător de mesaje și un auditoriu specific sau o multitudine de receptori, manifestată sub formă de alocuțiuni informative (cursuri, prelegeri, rapoarte, comunicări științifice, emisiuni culturale și artistice etc.);
- **de masă** prin care un mijloc mass-media, o instituție sau un *gate-keeper* produce și transmite mesaje pentru publicul larg ori pentru destinatari necunoscuți (sub formă de presă scrisă și audiovizuală, transmisii radio și televizate etc).

În viața și activitatea cotidiană, profesională, suntem cu toții, într-o formă sau alta, supuși procesului de **influență socială**, cu scopul de a ne menține sau schimba atitudinile și comportamentele. Influența socială poate emana de la o persoană abilitată, instituție sau un grup sub forme cantitativ-calitative diferite de conformitate, încuviințare, supunere, sugestie și persuasiune. Aceste tipuri de influență socială la care este expus subiectul uman în diferite situații variază în funcție de gradul de presiune pe care îl exercită diverse surse influente.

Când vorbim de influență socială ne referim la modul în care subiecții umani sunt afectați de presiunea, reală sau imaginară pe care o exercită cei din jur asupra lor [Kiesler & Kiesler, 1969]. Scopul implicit sau explicit al influenței sociale la care este supus individul este de a-i modifica percepțiile, trăirile, atitudinile și comportamentul conform cu normele, valorile, modelele sociale sau de grup. Astfel, în activitatea de instruire-învățare din clasă (școala), profesorul exercită influențe sociale specifice - de natură educațională - asupra elevilor, îndeosebi prin *procesul de comunicare*.

Bibliografie

- Dumitriu, Gh., Comunicare și învățare, E.D.P., RA, București, 1998 46. p.
- Grant, B., Hennings, D., Mișcările, gestică și mimica profesorului, E.D.P., București, 1977 .42.p.
- Iacob, L., Comunicarea didactică, în Psihopedagogie, Ed. Spiru Haret, Iași, 1994.78.p.
- Păun, E., Sociopedagogie școlară, E.D.P., București, 1982.87.p.
- Peretti, A. ș.a., Tehnici de comunicare, Ed. Polirom, Iași, 2001. 102.p.
- Radu, I., ș.a., Introducere în psihologia contemporană, Ed. Sincron, Cluj, 1991.142.p.
- Stanton, N., Comunicarea, Ed. Știință și Tehnică, București, 1995.76.p.
- Șoitu, L., Pedagogia comunicării, E.D.P., București, 1997.143.p.
- Toma, Gh., (coord.), Tehnici de comunicare, Ed. Artprint, București, 1999.201.p.