

Capitolul 1. CONSIDARAȚII GENERALE

Comunicarea reprezintă un proces esențial de menținere a legăturilor interumane, care stă la baza organizării sociale.

Majoritatea vorbitorilor percep cuvântul **comunicare** ca pe un schimb de mesaje, fapte, idei, impresii, între două sau mai multe persoane.

Conceptului de comunicare nu i s-a stabilit încă o definiție unică, încercarea de a găsi o definiție universal valabilă fiind aproape imposibilă.

Scopul comunicării este cel de informare, motivare, convingere, instruire, încurajare.

Obiectivul comunicării este cel al creării unei modalități prin care mesajele să fie receptate (auzite, citite), înțelese, acceptate.

Comunicarea este un proces complex care, din unghiul științei comunicării, dispune de patru componente fundamentale [Cui-2000]:

- **Emitătorul,**
- **Canalul,**
- **Informația,**
- **Receptorul.**

Emitătorul (sursa) inițiază procesul de comunicare prin stabilirea primului *transfer de informație*. Emitătorul transformă (codifică) mesajul în semnale specifice pentru a putea fi transferat .

Canalul sau media reprezintă calea (mijlocul, suportul) de transportare și distribuire a informației. Canalul de comunicare poate fi compus. În cazul comunicării orale “față în față”, între două sau mai multe persoane, sunt activate canalele *vocale, auditive, vizuale*.

Informația reprezintă mesajul, știrea, ideea, emoția, sentimentul trimis pe canal de către emițător, pentru a fi primit de către receptor.

Receptorul primește, decodifică și interpretează (conform percepțiilor proprii) mesajul. Decodificarea este puternic influențată de modalitatea de interpretare. Receptorul închide bucla procesului de comunicare (trimite feedback) prin transmiterea rezultatului procesului de interpretare, devenind emițător.

În foarte multe situații, procesul comunicării este confundat cu stabilirea *transferului de informație*. În aceste situații receptorul devine o *țintă*, care recepționează (percepe) sau nu mesajul.

Un exemplu este expresia următoare: “*I-am spus, deci i-am comunicat.*” Emițătorul trebuie să găsească o cale prin care să transforme *ținta* în *receptor* (fig. 1.1). Transformarea receptorului în emițător, indică faptul că procesul comunicării este complet.

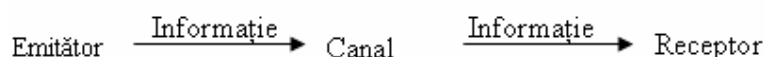


Figura 1.1 - Modelul elementar al comunicării

În teoria informației apare foarte frecvent fenomenul de entropie (eroare aleatoare, activată la un anumit nivel, care provoacă dezorganizarea sistemului), mesajul putându-se distorsiona sau deteriora pe parcurs, până la pierderea datelor inițiale. Sistemului i se poate aplica o autoreglare prin intermediul reacției (feedback),(fig.1.2).

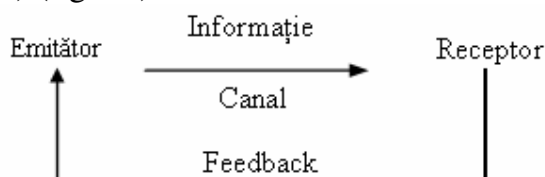


Fig.1.2 – Modelul comunicării cu feedback

Evenimentele de pe parcursul procesului de comunicare, care pot favoriza trunchierea informației sunt prezentate în continuare:

- **Intenția:** emițătorul intenționează transmiterea informației
- **Formularea:** emițătorul transpune informația în cuvinte
- **Trimiterea:** emițătorul transmite verbal mesajul
- **Transmiterea:** emițătorul transmite semnale sonore
- **Recepție:** receptorul aude cuvintele și sunetele
- **Decodarea:** receptorul transpune cuvintele și sunetele recepționate în propriile-i cuvinte
- **Înțelegerea:** receptorul înțelege semnificația mesajului pentru persoana lui

Comunicarea interumană este însă mult mai complexă, canalele de transmisie și respectiv, informațiile, fiind de fapt multiple (cuvinte, ton, intonație, emoții, gesturi, gânduri, etc.) Rolurile între emițător și receptor se schimbă permanent, fluxul de informații funcționând, de fapt, în ambele sensuri, fiecare utilizând canale multiple pentru a transmite mesaje intercorelate și formulate în coduri diferite.

Paul Watzlawick [Wat-72] consideră că oamenii sunt influențați în permanenta de regulile de comunicare, dar regulile în sine, gramatica comunicării, nu sunt cunoscute. El consideră că există trei reguli de bază ale comunicării, după cum urmează:

- 1) Actul de comunicare are un nivel al conținutului și un nivel al relațiilor. Practic fiecare act al comunicării conține pe lângă informația obiectivă un indicator al modului în care emițătorul percepe atât mesajul precum și felul relației pe care consideră că o are cu receptorul.

- 2) În general, persoanele implicate în actul comunicării percep total diferit procesul comunicării astfel încât fiecare își interpretează propria conduită ca pe o reacție la comportamentul celuilalt, ulterior fiind foarte greu să se stabilească cine a provocat conflictul.
- 3) Actul comunicării este influențat de relația de egalitate sau de inferioritate dintre cei doi parteneri. Comunicarea dintre doi colegi este în general lejeră, pe când comunicarea dintre un angajat și șeful său este mult mai formală.

Comunicarea organizațională are rolul de procesare a informațiilor și mesajelor în vederea realizării obiectivelor individuale și comune ale angajaților organizației respective, care trebuie:

- să informeze;
- să armonizeze dinamica schimbărilor;
- să antreneze resursele umane în procesele din firmă;
- să creeze un climat plăcut de lucru ;
- să faciliteze lucrul în echipe ;
- să promoveze imaginea și perspectivele firmei ;
- să dezvolte identitatea unei firme.

1.1 FORME DE COMUNICARE

În funcție de natura simbolurilor utilizate, comunicarea poate fi:

Comunicarea verbală utilizează limbajul ca formă de exprimare, este cel mai complex sistem de semnificații (gramatica), fiind util pentru dezvoltarea intelectului uman, pentru dezvoltarea procesului învățării, dezvoltarea gândirii logice, a înțelegerii implicațiilor, relațiilor exprimate în noțiuni, judecăți, raționamente.

Comunicarea verbală permite un joc logic al transmiterii ideilor, într-o derulare flexibilă, spontană.

Comunicarea verbală este de două tipuri:

- comunicarea orală – adresată receptorului auditiv;
- comunicarea scrisă – adresată receptorului vizual.

Comunicarea nonverbală, utilizează simboluri nonverbale, exprimate prin manifestări ale corpului (gesturi, mimică, accent, intonație, interjecții etc.), care creează anumite înțelesuri de genul: repetă, contrazice, înlocuiește, completează, accentuează mesajul transmis prin comunicarea verbală.

Comunicarea nonverbală poate fi:

- comunicare interpersonală, în cazul în care emițătorul este o persoană care se adresează altei persoane din motive de ordin personal, de cele mai multe ori în nume propriu;
- comunicare organizațională, când emițătorul este angajat/implicat într-o organizație, iar procesul de comunicare presupune realizarea unor obiective specifice organizației.

După modul de desfășurare, comunicarea se clasifică în:

- comunicare reciproc directă (față în față);
- comunicare reciproc indirectă (la telefon);
- comunicare unilaterală directă (ședințe);

- comunicare unilaterală indirectă (filme sau discursuri).

După gradul de oficializare, comunicarea se clasifică în:

- comunicare formală;
- comunicare informală.

1.2 BARIERELE DE COMUNICARE ȘI CĂILE DEPĂȘIRII ACESTORA

Informația transmisă în procesul de comunicare, poate fi blocată sau doar perturbată de o serie de factori, care se interpun între semnificația intenționată și cea percepută, cauzele putând fi generate de oricare din componentele comunicării (emițător, mesaj, canal, receptor), sau de interacțiunea lor.

Barierele constau în:

- tendința de a auzi doar ce dorește receptorul să audă;
- utilizarea neadecvată a elementelor procesului de comunicare;
- evaluarea sursei obiective, aplicând criterii subiective: același mesaj poate să aibă sensuri diferite în funcție de modul în care este privit emițătorul;
- perceperea diferită a aceluiași cuvinte de către persoane diferite;
- fluctuația emoțiilor și incapacitatea stăpânirii lor;
- ignorarea informațiilor, care sunt în dezacord cu ceea ce cunoaștem;
- perceperea diferită a aceluiași mesaj în funcție de contextul în care se află receptorul;
- incapacitatea distingerii unui mesaj relevant de unul cu semnificație redusă.

Structura diferită a fiecărei persoane și modelele de viață total personalizate amplifică procesul de prelucrare al informațiilor, după cum urmează:

- **Generalizarea:** tendința de a transfera experiențele trecute asupra tuturor situațiilor actuale, asemănătoare. (ex: refuzul unui angajat al firmei de a avea inițiative, știind că într-o experiență trecută i-a fost respinsă o acțiune proprie.
- **Suprimarea:** tendința anumitor persoane de a selecta dintr-un anumit context doar informația considerată de ele importantă.
- **Deformarea:** tendința anumitor persoane de a reformula mesajul în nuanțe diferite, rezultând o remodelare a experienței reale.

În cadrul actului de comunicare, procesul de prelucrare al informației amplifică puternic diferențele de percepere a informațiilor, fiecare persoană implicată având impresia că propria-i percepție reprezintă realitatea obiectivă.

În continuare sunt prezentate câteva abordări esențiale, cu ajutorul cărora se pot depăși barierele de comunicare. În principal, ele constau din:

- stabilirea clară a scopului comunicării;
- pregătirea procesului de comunicare, prin clarificarea ideilor și abordării (de preferință *în scris*);
- identificarea momentului potrivit pentru deschiderea comunicării;
- utilizarea unui limbaj simplu, clar, deschis, și direct;
- încercarea identificării tuturor elementelor, care determină o anumită percepție;

- acceptarea de către fiecare participant în procesul de comunicare, în primul rând a posturii de ascultător, urmând să fie și emițător;
- corelarea spuselor cu faptele;
- transformarea stilului comunicării, din defensiv în productiv;

Rezumat

Comunicarea reprezintă un proces esențial de menținere a legăturilor interumane, care stă la baza organizării sociale.

Comunicarea este un proces complex care, din unghiul științei comunicării, dispune de patru componente fundamentale [Cui-2000]:

- ***Emițătorul,***
- ***Canalul,***
- ***Informația,***
- ***Receptorul.***

Comunicarea interumană este mult mai complexă, canalele de transmisie și respectiv, informațiile, fiind de fapt multiple (cuvinte, ton, intonație, emoții, gesturi, gânduri, etc.) Rolurile între emițător și receptor se schimbă permanent, fluxul de informații funcționând, de fapt, în ambele sensuri, fiecare utilizând canale multiple pentru a transmite mesaje intercorelate și formulate în coduri diferite.

Comunicarea organizațională are rolul de procesare a informațiilor și mesajelor în vederea realizării obiectivelor individuale și comune ale angajaților organizației respective.

Forme de comunicare

În funcție de natura simbolurilor utilizate, comunicarea poate fi:

Comunicarea verbală

Comunicarea nonverbală

După modul de desfășurare, comunicarea se clasifică în:

- ***comunicare reciproc directă (față în față);***
- ***comunicare reciproc indirectă (la telefon);***
- ***comunicare unilaterală directă (ședințe);***
- ***comunicare unilaterală indirectă (filme sau discursuri).***

După gradul de oficializare, comunicarea se clasifică în:

- ***comunicare formală;***
- ***comunicare informală.***

Barierile de comunicare și căile depășirii acestora

Barierile constau în:

- *tendința de a auzi doar ce dorește receptorul să audă;*
- *utilizarea neadecvată a elementelor*

procesului de comunicare;

- evaluarea sursei obiective, aplicând criterii subiective: același mesaj poate să aibă sensuri diferite în funcție de modul în care este privit emițătorul;

- perceperea diferită a acelorași cuvinte de către persoane diferite;

- fluctuația emoțiilor și incapacitatea stăpânirii lor;

- ignorarea informațiilor, care sunt în dezacord cu ceea ce cunoaștem;

- perceperea diferită a aceluiași mesaj în funcție de contextul în care se află receptorul;

- incapacitatea distingerii unui mesaj relevant de unul cu semnificație redusă.

În continuare sunt prezentate câteva abordări esențiale, cu ajutorul cărora se pot depăși barierele de comunicare. În principal, ele constau din:

- stabilirea clară a scopului comunicării;

- pregătirea procesului de comunicare, prin clarificarea ideilor și abordării (de preferință în scris);

- identificarea momentului potrivit pentru deschiderea comunicării;

- utilizarea unui limbaj simplu, clar, deschis, și

direct;

- *încercarea identificării tuturor elementelor, care determină o anumită percepție;*

- *acceptarea de către fiecare participant în procesul de comunicare, în primul rând a posturii de ascultător, urmând să fie și emițător;*

- *corelarea spuselor cu faptele;*

- *transformarea stilului comunicării, din defensiv în productiv;*

Întrebări pentru Capitolul 1

- *Cum definiți comunicarea ?*
- *Cum definiți comunicarea interumană?*
- *Cum definiți comunicarea organizațională?*
- *Care sunt formele de comunicare?*
- *Care sunt barierele de comunicare?*
- *Enumerați câteva abordări esențiale, cu ajutorul cărora se pot depăși barierele de comunicare.*