NOȚIUNI DE COMUNICARE

Comunicarea este un ansamblu de acțiuni care au în comun transmiterea de informații sub formă de mesaje, știri, semne sau gesturi simbolice, texte scrise ș.a.m.d. între doi indivizi, numiți interlocutori, sau emițător și receptor. A nu se confunda însă cu aparatele de comunicație numite emițătorul și receptorul de radio, care folosesc la comunicațiile la distanță (telecomunicații).

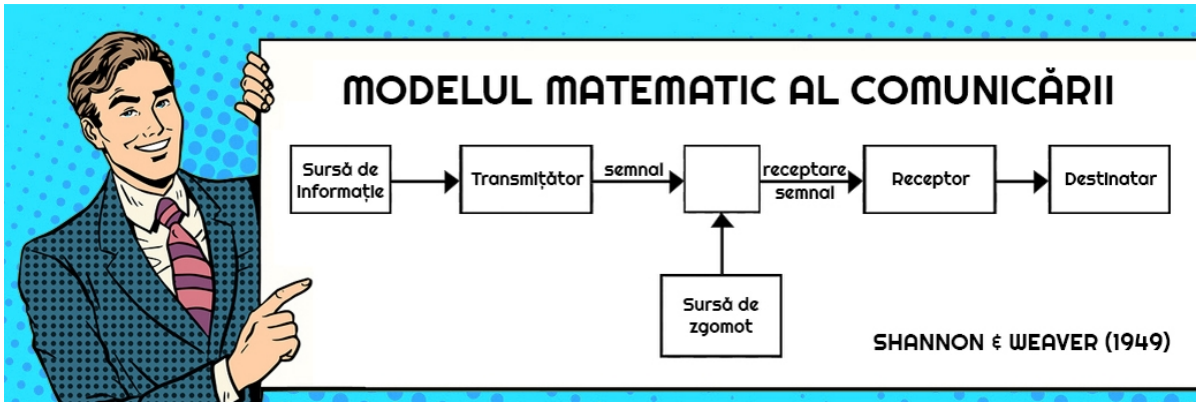
Comunicarea este fundamentală pentru existența umană atât sub aspect individual cât și social. Este un proces dinamic, aflat într-o continuă schimbare. Societatea își datorează existența comunicării interumane, ea înseamnă comunitate umană și este privită ca un proces care implică participarea tuturor membrilor societății respective. Comunicarea prezintă diferite forme. Dintre acestea comunicarea verbală stă la baza tuturor legăturilor pe care le stabilim cu cei din jur și se referă la schimbul de informații dintre cel puțin două persoane. Atunci când comunicăm, nu o facem doar la nivelul cuvintelor, ci și prin elemente nonverbale, precum zâmbetul, privirea, postura corpului etc.

Au fost formulate mai multe teorii și modele ale comunicării. Indiferent dacă folosim comunicarea verbală sau alte forme de comunicare în fapt transmitem un mesaj precum și anumite stări și emoții.

Structura clasică a comunicării: ***E*** (emițător) → ***C*** (canal) → ***R*** (receptor)

Modelul matematic al comunicării, elaborat de cercetătorii americani Shannon și Weaver, presupune mai multe elemente decât structura clasică. Până la Shannon, comunicarea, înțeleasă ca actul prin care o persoană afectează comportamentul ori dispoziția altei persoane, pornea de la emițător, mesajul și semnalul nu erau delimitate, nu se spunea nimic de bruiaj și nici despre de entropie sau redundanță informațională.

Conform modelului Shannon și Weaver, „a comunica înseamnă a transmite un semnal (…) care este primit”. *Iar decizia de a trimite sau nu un mesaj, ori de a alege dintr-o varietate de mesaje, revine sursei.*



Emițătorul transformă mesajul în semnal, și îl transmite, printr-un canal, către receptor. Acesta îl recepționează (integral sau nu, întrucât poate interveni bruiajul), are loc decodarea (din semnal în mesaj), iar mesajul ajunge la destinatar. Cu cât se pot transmite mai multe mesaje de la sursă către destinatar, folosind același canal, dar fără a altera mesajul primit, discutăm despre succesul comunicării.

Elementele modelului matematic al comunicării:

Sursa – este factorul de decizie. Sursa își asumă comunicarea, comunicarea este intenționată.

Emițătorul (sau ***transmițător***) – transformă mesajul în semnale, adaptându-l canalului de comunicare.

Canalul – reprezintă mijlocul fizic prin care se transmit semnalele. Cel mai simplu, vă imaginați un cablu telefonic sau de rețea. Dar tot un canal de comunicare reprezintă undele acustice sau luminoase.

Bruiajul – afectează comunicarea, obturând total sau parțial canalul de comunicare. Chiar transmiterea mai multor mesaje simultan prin același canal, se poate constitui într-o sursă de bruiaj.

Receptorul (sau ***decodorul***) – transformă semnalele acustice, luminoase sau binare în mesaje pentru a fi înțelese de către destinatar. Receptorul, ca și emițătorul la rândul său, reprezintă mijloace de comunicare fizice (asemeni canalului) al căror scop este să pregătească mesajul pentru transmitere / recepție.

Există trei categorii de mijloace de comunicare fizice: - mijloace prezentaționale: vocea, fața sau întreg corpul; - mijloace reprezentaționale (se bazează pe reprezentări): fotografii, desene, cărțile; - mijloace mecanice: televiziunea, telefonul, radioul sau teletextul de care vorbeam în articolul trecut.

Receptorul și emițătorul reprezintă tot odată punctele slabe în viziunea modelului matematic, întrucât abaterile de la forma inițială a mesajului (datorate codării / decodării sau a bruiajului), nu pot fi sesizate sau remediate.

Destinatarul – este cel îndreptățit să primească mesajul, punctul terminus al comunicării.

Tipuri de comunicare

Mesajul poate fi transmis prin limbajul verbal (cuvinte), non-verbal (gesturi, mimică) și paraverbal (formă a limbajului non-verbal, reprezentată de tonalitatea vocii,ritmul de vorbire, modul de accentuare a cuvintelor, ticuri verbale etc.).
Astfel, comunicarea este de mai multe tipuri:

- *Comunicarea verbală*. Se referă la comunicarea prin intermediul rostirii cuvintelor și poate fi:
  - *orală* – cea pe care o folosim pentru a ne exprima în relațiile cu ceilalți, în viața de zi cu zi, la locul de muncă, la magazine, la telefon etc.
  - *scrisă* – cea care are loc printr-un mijloc de comunicare indirect, cum ar fi sms-ul, e-mail-ul, documente scrise, cărți, reviste, ziare, social media etc.
- *Comunicarea non-verbală*. Oamenii comunică folosind mult mai mult decât simplele cuvinte rostite: prin gesturi, expresii faciale, mers, postura corpului, contactul vizual; toate aceste aspecte reprezintă comunicarea non-verbală. Aceasta parte a comunicării are un impact semnificativ asupra mesajelor transmise.
- *Comunicarea paraverbală*. Este o formă a comunicării non-verbale și include elemente precum: tonul și volumul vocii, ritmul, intonația și accentul vorbirii, pauze, viteza vorbirii etc.

În procesul comunicării cea mai mare pondere îi revine comunicării non-verbale (55%) – limbajul corpului, mișcare, expresii faciale, urmată de cea paraverbală (38%), în timp ce comunicarea verbală (cuvintele) reprezintă doar 7% din ceea ce comunicăm. Comunicarea verbală și cea non-verbală se împletesc într-un mod firesc. Limbajul non-verbală este un indiciu important pentru „citirea" mesajului adevărat, adânc, ce ne este transmis. Mai mult, expresiile faciale pot dezvălui multe informații prețioase. Psihologul Paul Ekman și-a dedicat cariera studierii expresiilor faciale ale ființei umane. Au fost evidențiate șapte emoții umane fundamentale: mânia, frica, bucuria, tristețea, uimirea, dezgustul și disprețul. Contează ceea ce comunicăm, însă contează mai ales modul în care comunicăm. Când o persoană afirmă „nu am nimic, sunt bine", dar tonul vocii sale și expresia facială denotă tristețe, ne va fi greu să o credem.

- *Comunicarea estetică și vizuală*. Comunicarea estetică este realizată prin intermediul artei, fie că vorbim despre pictură, dans, muzică ori sculptură, în timp ce comunicarea vizuală se referă la ilustrații, grafice, prezentări etc.

În funcție de numărul participanților și natura relației dintre aceștia, comunicarea se poate clasifica astfel:

- *Comunicarea intrapersonală* – reprezintă comunicarea cu sinele, iar emițătorul și receptorul devin aceeași persoană;
- *Comunicarea publică* – se referă la o prezentare susținută de o persoană în mod direct, în fața unui grup de persoane (conferințe, prelegeri, pledoarii, expunerea în fața unei comisii de examinare);
- *Comunicarea de masă* – se referă la transmiterea mesajelor scrise, vorbite sau vizuale produse de mass-media către un public;
- *Comunicarea în afaceri* – are ca scop transmiterea unui mesaj pentru îndeplinirea unor sarcini profesionale, în cadrul unor organizații formale. Comunicarea formală: - comunicarea pe verticală este acea comunicare verbală care se realizează între interlocutorii aflați în relații de subordonare – poate fi de la nivelurile ierarhice superioare la cele inferioare și invers; - comunicarea pe orizontală are loc la același nivel ierarhic și are caracter funcțional și de cooperare; - comunicarea pe diagonală are loc pe mai multe niveluri ierarhice, însă fără să existe o relație directă de subordonare sau supraordonare; ea este folosită pentru transmiterea unor indicații metodologice, de exemplu; * În cazul comunicării formale sunt folosite canale de comunicare bine precizate și conturate, în timp ce în cazul comunicării informale sunt folosite canale alternative, inclusiv discuțiile libere. Tot un tip de comunicare în afaceri îl reprezintă și comunicarea companiilor și brandurilor cu clienții prin intermediul reclamelor, tehnicilor de marketing și promovare, relațiilor publice etc.
- *Comunicarea interpersonală* – reprezintă comunicarea între două persoane, este cea care ne ajută să-i cunoaștem pe ceilalți, să creăm și să păstrăm legăturile umane. Ea poate fi *directă* (nemijlocită) și *indirectă* (mijlocită de tehnologie sau alte metode);
- *Comunicarea de grup* – are loc în colectivități umane restrânse, echipe, familii, cercuri de prieteni etc. Prin intermediul acestui tip de comunicare se face schimb de idei și de emoții, se caută soluții pentru rezolvarea problemelor, se iau decizii și se aplanează conflicte.

Bariere în comunicarea verbală

Uneori comunicarea poate suferi distorsiuni, din cauza unor limitări, denumite bariere și pot fi *interne* sau *externe*.

Bariere interne în comunicarea verbală:

- Factori fiziologici/psihologici – starea de sănătate a interlocutorilor, starea emoțională, stări precum foamea, setea, nevoia de somn etc.;

- Decodarea incorectă a mesajului, din cauza diferențelor de sens pe care oamenii îl acordă aceluiași cuvânt;
- Distorsiuni legate de diferențele de atitudini, convingeri, sisteme de valori, experiențe de viață;
- Tendința de a evalua, de a judeca sau a dezaproba mesajul transmis; are loc atunci când diferențele între imaginea de sine și cea exterioară sunt disproporționate sau dacă interlocutorul nu este sigur pe sine.
- Formularea defectuoasă a mesajului, formularea neclară sau incompletă a mesajului, în mod intenționat sau nu;
- Limitele individuale în transmiterea și în receptarea mesajului – viteza de vorbire/gândire; capacitatea de reținere/prelucrare a informației.

Bariere externe în comunicarea verbală

- Mediul fizic, spațiul în care se desfășoară comunicarea – nivelul zgomotului, iluminarea, temperatura etc.;
- Distanța fizică dintre interlocutori – fie cei doi nu se aud reciproc, fie stau prea aproape;
- Stimuli vizuali/olfactivi etc. ce distrag atenția (mobilierul, vestimentația, mirosuri etc);
- Orele/circumstanțele nepotrivite pentru comunicare;
- Întreruperile repetate care provoacă o stare de stres;
- Îmbunătățirea abilităților de comunicare verbală
- Comunicarea permite stabilirea și menținerea relațiilor cu ceilalți, și, dacă aceasta este deficitară, poate duce la neînțelegeri pe toate planurile, atât personal,cât și profesional.

Comunicarea eficientă:

Învățați să stăpâniți arta de a asculta – este foarte importantă în comunicarea verbală.
Ascultarea activă este o abilitate foarte importantă, ascultarea cu atenție a interlocutorului fiind vitală pentru o bună comunicare.
Fiți pregătiți să vă ascultați interlocutorul – concentrați-vă pe ce are de spus acesta, și nu pe ceea ce urmează să îi răspundeți;
Păstrați-vă mintea deschisă și evitați să generați prejudecăți despre interlocutor–încercați să lăsați deoparte ideile preconcepute asociate cu sexul, etnia, accentul, clasa socială sau aspectul fizic al interlocutorului;
Concentrați-vă pe direcția principală a mesajului – încercați să înțelegeți ce are de spus, dar încercați să „citiți" și printre rânduri.
Evitați orice ar putea să vă distragă atenția de la conversație. De exemplu, dacă există mult zgomot de fond, propuneți-i interlocutorului să mergeți înaltă parte pentru a vorbi;
Fiți obiectiv;
Încercați să folosiți toate informațiile pe care le aveți, și nu vă bazați doar pe una sau două idei;
Folosiți un ton cald și prietenos cu ceilalți, zâmbiți este dovedit științific că suntem atrași de oamenii care sunt prietenoși, pentru că ne fac să ne simțim bine și ne generează o stare plăcută;
Gândiți-vă bine la ceea ce ați vrea să spuneți, înainte de a vorbi – de cele mai multe ori, este indicat să nu spunem tot ceea ce ne trece prin minte, dacă acea informație nu aduce un autentic plus de valoare;
Nu vorbiți prea mult – o persoană care vorbește în exces poate fi considerată obositoare pentru că domină conversația. Sunt puțini cei cărora le place să fie în preajma unor astfel de persoane care acaparează conversația;
Fiți autentic – încercați să fiți sincer și transparent atunci când comunicați cu ceilalți;
Fiți clari și concișiîn exprimare, pentru ca mesajul să fie cât mai bine înțeles;
Respectați-vă interlocutorul – acordați atenție celor spuse de interlocutor, fiți modești;
Exprimați-vă punctul de vedere fără a-i răni pe ceilalți; ascultați ceea ce au de spus ceilalți și răspundeți fără a deveni agresiv, chiar și atunci când nu sunteți de acord cu ceea ce auziți;
Fiți încrezător – încrederea se simte din cuvintele pe care le folosiți, din tonulvocii, din contactul vizual, din limbajul trupului;
Fiți atent la limbajul corpului și la tonul vocii, pentru că aceste elemente non-verbale sunt cele care transmit interes și respect pentru interlocutor;
Adaptați-vă mesajul în funcție de interlocutor, astfel încât să fiți înțeles;
Îmbunătățirea abilităților de comunicare verbală și non-verbală necesită o conștientizare constantă, eforturi susținute și dorința stabilă de autoîmbunătățire. Singurul mod prin care se poate obține aceasta creștere este practica.
La fel de importantă în interacțiunile cu ceilalți este și „prima impresie" – pe care ne-o formăm atunci când întâlnim o persoană pentru prima dată, pe baza felului în care arată, vorbește și se comportă, precum și pe baza a ceea ce am auzit despre aceasta.
Prima impresie ghidează comunicările viitoare, într-o oarecare măsură. Ea poate fi revizuită ulterior și chiar trebuie constant actualizată cu noi informații despre persoana respectivă, pe măsură ce o cunoaștem mai bine.

Modul în care comunicăm cu ceilalți joacă un rol crucial pentru identitatea noastră personală, având efect atât asupra vieții profesionale, cât și asupra celei personale. De aceea, este necesar să acordați atenție modului în care comunicăm și să încercăm constant să îmbunătățim această abilitate.

Test Abilități Comunicare

https://www.proprofs.com/quiz-school/story.php?title=cum-comunici