

# COORDONATE PSIHOLOGICE ALE COMUNICĂRII EFICIENTE

LAURA ALEXANDRA VOICU

**The Efficient Communication – Psychological Coordinates.** Three types of signals are working together into the communication process: verbal, paraverbal and nonverbal. In every moment, these signals ensure the interaction with the world around us, helping us in self-evolution.

**Key words:** communication, language, verbal, paraverbal, nonverbal, empathy.

Din punct de vedere psihologic, comunicarea interumană este un proces care condiționează substanțial eficiența vieții de relație. Cuvintele fac posibilă conceptualizarea stărilor și a experiențelor pe care le trăim, pentru ca acestea să poate fi transmise, arătate, celorlalți. Ele permit, totodată, accesul rapid și eficient la noțiunile noi. Vom încerca să argumentăm, în acest articol, modul în care toate cele trei tipuri de semnale implicate în procesul comunicării (verbal, paraverbal și nonverbal) ne ajută în evoluția de sine, alături de atitudinile exprimate de interlocutori, de înțelegerea semnificațiilor mesajelor și de empatie.

În primul rând, se impune o clarificare a sensului verbului „a comunica”. Conform Dicționarului explicativ al limbii române<sup>1</sup>, el are sensul următor: a face cunoscut, a da de știre; a informa, a înștiința, a spune. Substantivul comunicare înseamnă acțiunea de a comunica și rezultatul ei. Cuvântul își are rădăcina în limba latină: communis, care înseamnă a fi în relație. Deci sensul comunicării, încă de la origini, este acela de a pune în comun o informație, de a o împărtăși cu ceilalți sau de a partaja cu alții ceva din ceea ce pozezi tu ca individ.

În aceeași sferă a delimitărilor conceptuale, ne vom referi și la „uneltele” cu ajutorul cărora se inițiază comunicarea, mai precis la limbă și la limbaj. Etimologic, noțiunile de limbă și de limbaj au aproape același sens, dar din punct de vedere psihologic diferența dintre ele este evidentă.

Limba este aceeași pentru toți indivizii unei țări, dar limbajul este cel care îi diferențiază. Limbajul ar putea fi un element comun în măsura în care oamenii ar fi identici, dar cum unicitatea fiecărui individ a fost deja demonstrată, odată cu ea a prins contur și unicitatea limbajului. Omul prin limbaj își asumă limba vorbită, o face a lui. Limbajul este responsabil de formarea sensurilor, noțiunilor, conceptelor, judecăților și, în același timp, tot el răspunde de operarea cu

---

<sup>1</sup> *Dicționarul Explicativ al Limbii Române*, Editura Univers Enciclopedic, București, 1998.

informațiile dobândite. Din perspectivă psihologică, procesul de gândire și vorbirea sunt întotdeauna interdependente; pentru a comunica omul trebuie să gândească<sup>2</sup>.

Sensul cuvântului limbaj nu se referă strict la cel verbal, deoarece limbajul este prezent chiar și atunci când mesajul nu este verbalizat. În procesul de comunicare conlucrează trei tipuri de limbaj: cel verbal, cel paraverbal și cel nonverbal. În fiecare clipă, aceste limbaje acționează pentru a ne asigura interacțiunea cu lumea din jurul nostru, pentru a ne ajuta la înfăptuirea procesului de comunicare.

Limbajul verbal presupune graiul, o alăturare a unor cuvinte pentru a transmite un sens. Cuvântul este unitatea de bază a vocabularului, care reprezintă asocierea unui sens (sau a unui complex de sensuri) și a unui complex sonor; vorbă. Substantivul cuvânt își are originile în latină: *conventus* (adunare, întâlnire), *conventum* (înțelegere). Noi folosim cuvintele pentru a crea o punte de legătură, pentru a ne înțelege cu ceilalți, pentru a transmite o idee, un gând, o emoție, un sentiment trăit, o stare. Dar toate aceste trăiri puse în cuvinte sunt, practic, o generalizare a experienței noastre, care face posibilă recunoașterea și înțelegerea ei de către cel cărui ne adresăm.

Putem spune despre cuvânt că are putere de creație; prin aceasta, cuvântul, ca materializare a gândului, dobândește pluridimensionalitate. Cuvintele rostite declanșează, prin sensul și prin energia pe care le poartă, diverse reacții, dau substrat comunicării, alimentează viața de relație<sup>3</sup>.

Limbajul paraverbal constă în mesajul de dincolo de cuvinte. Este vorba despre semnalele transmise de tonul sau inflexiunile vocii, de volumul pe care îl folosim, de ritmul vorbirii, de pauzele folosite, de onomatopee, de oftat, de sunetele (aparent lipsite de sens), pe care le folosim în timpul vorbirii. Cuvântul, în sine, are un sens general, care poate fi susținut sau schimbat de modul în care acel cuvânt este rostit.

Limbajul nonverbal este reprezentat de mesajul transmis de gesturile noastre, de mimică, de postura corpului. Cercetările au demonstrat că oamenii comunică nonverbal între 54% și 90%, în funcție de contextul în care are loc discuția, iar limbajul nonverbal (denumit și „corporal”) este cel care confirmă sau infirmă, după caz, ceea ce spunem<sup>4</sup>.

Limbajul nonverbal, la fel ca și cel paraverbal, se modifică în funcție de ceea ce gândim în legătură cu mesajul pe care vrem să-l transmitem. Aceste tipuri de limbaj sunt cele care ne trădează atunci când vrem să ascundem ceva<sup>5</sup>. Chiar dacă cel din fața noastră nu este expert în decodificarea limbajului nonverbal, va simți inautenticitatea comunicării, falsitatea ei, cu atât mai pregnant cu cât el posedă

---

<sup>2</sup> Ruxandra Rășcanu, *Psihologie și comunicare*, Editura Universității din București, București, 2002.

<sup>3</sup> Vasile Tran, Irina Stanciugelu, *Teoria comunicării*, Editura Comunicare.ro, București, 2003, și Ruxandra Rășcanu, *op. cit.*

<sup>4</sup> *Ibidem.*

<sup>5</sup> *Ibidem.*

anumite aptitudini pentru metacomunicare, o aptitudine care presupune stăpânirea aspectelor nespecific lingvistice ale comunicării<sup>6</sup>.

Limbajul a apărut în urma unor experiențe ce se cereau a fi explicate, transmise de la un om la altul, într-o primă fază pentru a-i avertiza pe ceilalți cu privire la pericole și mai apoi pentru a împărtăși experiențe cu aceștia, pentru a comunica. Cunoaștem, de pildă, care este sensul verbului “a arde” nu doar din experiența proprie, ci și din informațiile pe care le avem de la ceilalți. Pentru a ști ce înseamnă acest verb, trebuie măcar să fi asistat la o ardere sau să ți se fi împărtășit experiența altor persoane cu privire la ardere, dacă nu ai văzut în mod direct cum flacăra produce neplăcere sau chiar distruge, mutilează, generează mari suferințe.

Dacă limbajul vorbit a luat ființă în urma experiențelor trăite sau transmise, înseamnă că omul a născut limbajul spre a-i servi în evoluția sa. Dacă omul a creat limbajul, înseamnă că el a dat naștere la ceva asemănător lui, la ceva care îl reprezintă. Astfel, limbajul folosit de el a devenit o parte a lui, care îi conturează o identitate de sine și îi reflectă personalitatea. Îmbogățirea limbajului său oglindește, cu alte cuvinte, devenirea personalității sale, evoluția sa ca individ – este concluzia la care ajung autorii anterior citați.

Calitatea comunicării depinde nu numai de bogăția limbajului, de semnificațiile transmise (un comportament verbal coerent, adaptat contextului, poate rezolva diversele crize de comunicare<sup>7</sup>), ci și de atitudinile exprimate în cadrul comunicării, de înțelegerea comună a semnificațiilor mesajelor și, nu în ultimul rând, de empatie.

Atitudinile dezvoltate de fiecare din actorii comunicării contribuie la eficientizarea acestui proces<sup>8</sup>. Astfel, autoritarismul față de interlocutor blochează comunicarea, la fel și atitudinea ezitantă a sursei față de ea însăși și în fața situației de interacțiune<sup>9</sup>.

În plus, persoana care comunică trebuie să dezvolte o atitudine de deschidere față de interlocutor, pentru a înțelege sistemul de semnificații al acestuia, astfel încât să nu să atribuie în mod artificial cauze pentru un anumit comportament. Este o adaptare performantă la partener și la situație, însă pentru eficiența comunicării este necesar ca toți participanții care interacționează să dovedească aceeași receptivitate<sup>10</sup>. Atitudinile interlocutorilor sunt, în fapt, esențiale atât pentru reprezentarea situației de comunicare, cât și pentru relațiile care se stabilesc între

---

<sup>6</sup> Roland Doron, R. Françoise Parot, *Dicționar de Psihologie*, Editura Humanitas, București, 1999.

<sup>7</sup> Mihai Dinu, *Comunicarea*, Editura Științifică, București, 1999.

<sup>8</sup> Camelia Popa, *Jurnalistul – personalitate și profesie*, Editura Universitară, București, 2011, vezi și Prutianu, *Antrenamentul abilităților de comunicare*, Editura Polirom, Iași, 2005.

<sup>9</sup> Jean Lohisse, *Comunicarea. De la transmitere mecanică la interacțiune*, Editura Polirom, Iași, 2002.

<sup>10</sup> Camelia Popa, *op. cit.*

ei. Perceperea unei comuniuni de atitudini reprezintă, de altfel, un puternic element al atracției interpersonale<sup>11</sup>.

În cadrul comunicării interindividuale, o persoană poate dezvolta cinci tipuri de atitudini: *atitudinea de interpretare* (interpretul verbalizează pentru celălalt ceea ce acesta nu știe); *atitudinea de evaluare* (concretizată în formularea unor judecăți pozitive sau negative în raport cu ceea ce spune sau ceea ce face celălalt); *atitudinea de ajutor sau de consiliere* (inițiativa în căutarea soluțiilor aparține consilierului, nu celui consilat); *atitudinea de chestionare sau de anchetă* (accentuează diferențele de statut și poate determina blocarea comunicării); *atitudinea de comprehensiune*. Ultimul tip de atitudine este singurul care îl privilegiază pe interlocutor<sup>12</sup>.

Interacțiunea inteligentă/capacitate de adaptare – empatie în procesul de comunicare este reliefată de Duck<sup>13</sup>. Potrivit acestuia, relațiile cu interlocutorii sunt experiențe variabile, care presupun un continuu proces de adaptare bazat pe înțelegerea semnificațiilor comune ale partenerilor și pe identificarea unei legături între aceștia, cu care să se poată lucra (procedeu folosit în cadrul negocierilor).

În procesul comunicării sunt necesare, pe lângă atitudini potrivite de genul celor menționate anterior, și câteva aptitudini-cheie, cum ar fi cele pentru codarea și decodarea mesajelor (abilitățile comunicaționale ale interlocutorilor), fluența verbală, flexibilitatea asocierilor de imagini și simboluri, inteligența (o aptitudine generală implicată în codarea și decodarea mesajului, în analiza rațională a situației – uneltele comunicării, cuvintele, înlănțuite într-un anume fel creează imagini iar noi avem nevoie de un proces cognitiv care să transforme ceea ce gândim în cuvinte) și empatia.

Empatia (care presupune scufundarea individului în lumea subiectivă a celuilalt, pentru a-l înțelege din interior) se definește nu numai prin receptivitatea la sentimentele trăite de celălalt, ci și prin capacitatea verbală de a comunica această comprehensiune. Pentru a ajuta în comunicare, empatia trebuie să fie activă, exprimată, transmisă celuilalt. O empatie care nu se exprimă are un efect slab asupra calității comunicării<sup>14</sup>.

Pe lângă funcția sa strict socială, comunicarea are un rol vital, acela de cunoaștere a realității înconjurătoare, cu finalitatea ei, adaptarea la mediu. Pe de altă parte, prin comunicare, omul își modifică mediul, ceea ce-l ajută în evoluția sa personală. Privită din această perspectivă, o comunicare performantă ar contribui la o mai bună devenire a omului. Câteva dintre coordonatele psihologice ale comunicării eficiente au fost punctate în articol.

---

<sup>11</sup> *Ibidem*.

<sup>12</sup> Jean-Claude Abric, *Psihologia comunicării*, Editura Polirom, Iași, 2002.

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> *Ibidem*, vezi și C. Popa, *Jurnalistul – personalitate și profesie*, Editura Universitară, București, 2011 și I. Popescu, *Doctrina lui Freud*, Editura Semne, București, 2007.