

FLAVIA MĂLUREANU

**DISFUNȚII
ÎN
COMUNICAREA EDUCAȚIONALĂ**



EDITURA UNIVERSITARĂ
București, 2017

CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE (Prof. univ. dr. Gheorghe Tomşa)	9
I. NOȚIUNI GENERALE DESPRE COMUNICARE	16
1. Conceptul de comunicare umană	16
2. Relația comunicare – limbaj – limbă	21
3. Perspective de abordare a comunicării	25
3.1. Perspectiva antropologică	25
3.2. Perspectiva informațională	27
3.3. Perspectiva cibernetică	29
3.4. Perspectiva sistemică	30
3.5. Perspectiva semiotică	31
3.6. Perspectiva psihologică	33
3.7. Perspectiva psihosociologică	35
3.8. Perspectiva pedagogică	36
4. Modele ale comunicării	38
4.1. Modelele pozitivistice	39
4.2. Modelele sistemice	41
4.3. Modelele constructiviste	42
4.4. Modelele comunicării - Denis McQuail	44
5. Principiile-cheie ale comunicării	46
6. Funcții ale comunicării	50
7. Concluzii	55
II. PROCESUL DE COMUNICARE ÎN CONTEXTUL PROCESULUI EDUCAȚIONAL DIN ȘCOALĂ	58
1. Comunicarea – element fundamental al activității educaționale	58
2. Distincția comunicare didactică-comunicare educațională	61

3. Particularități structurale și funcționale ale comunicării educaționale	62
3.1. Partenerii în actul comunicării – o perspectivă interacțională	63
3.2. Mesajul – element cheie al comunicării	68
3.2.1. Suportul material al mesajului	72
3.2.2. Canalul de transmitere a mesajului	73
3.3. Retroacțiunea în comunicarea educațională	75
3.4. Cadrul psihosocial, fizic și temporal	77
3.5. Finalitățile comunicării și efectele asupra subiecților	79
4. Relația de comunicare în activitatea educațională	82
5. Forme ale comunicării. Implicații psihopedagogice	86
6. Concluzii	106

III. DISFUNCȚII ALE COMUNICĂRII EDUCAȚIONALE . 109

1. Disfuncții în comunicarea educațională: delimitare conceptuală și surse	109
2. Tipologia disfuncțiilor în procesul de comunicare educațională	114
3. Disfuncții determinate de caracteristicile limbajului și formele de comunicare educațională	119
3.1. Comunicarea verbală – orală și scrisă	119
3.1.1. Comunicarea orală	119
3.1.1.1. Selectarea câmpului lexical	121
3.1.1.2. Neconcordanța între repertoriul profesorului și repertoriul elevului	122
3.1.1.3. Disfuncții de natură semantică	123
3.1.1.4. Ambiguitatea limbajului	124
3.1.2. Comunicarea scrisă	125
3.2. Comunicarea nonverbală	130
3.3. Comunicarea paraverbală	133
4. Disfuncții determinate de factori de natură psihologică	134
4.1. Probleme de natură psihofiziologică: oboseala	134

4.2. Atenția	137
4.3. Motivația.....	138
4.4. Afectivitatea	142
4.5. Perceperea partenerilor de comunicare: percepția de sine, perceperea celuilalt	143
4.6. Factorii de personalitate ai partenerilor actului comunicativ	146
5. Disfuncții determinate de factori psihosociali	149
5.1. Contextul psihosocial al clasei	149
5.2. Natura relațiilor valorice stabilite între profesor și elevi .	152
5.3. Stereotipurile	152
5.4. Stilul personal al profesorului	154
5.4.1. Stilul de comunicare	155
5.4.2. Stilul de conducere	157
5.4.3. Autoritatea	159
5.5. Contextul normativ al relației educaționale	163
6. Disfuncții determinate de factori contextuali ai comunicării educaționale	164
6.1. Contextul fizic	165
6.2. Contextul temporal	167
7. Disfuncții determinate de elemente tehnologice	171
8. Disfuncții în comunicarea educațională la nivelul activităților școlare interactive	179
9. Concluzii	188

IV.EFECTE ALE DISFUNCȚIILOR COMUNICĂRII EDUCAȚIONALE..... 190

1. Efecte ale disfuncțiilor comunicării educaționale	190
1.1. Efecte la nivel personal	190
1.1.1. În plan cognitiv: demotivarea, lacune în sistemul de cunoștințe, randament scăzut la învățătură.....	190
1.1.2. În plan afectiv: frustrarea, stresul, teama	195

1.1.3. În plan comportamental: plictiseala, atitudinea negativă față de disciplina școlară, față de profesor, față de școală, agresivitatea	200
1.2. Efecte la nivelul grupului școlar: situații conflictuale	207
2. Concluzii	210
BIBLIOGRAFIE	212

CUVÂNT ÎNAINTE

În lucrarea de față, intitulată „Disfuncții în comunicarea educațională”, Flavia Mălureanu ne prezintă o propunere menită să permită o comprehensiune a fenomenelor de natură comunicațională, care să ajute cititorii ca să descopere aceste fenomene, să le definească, să le descrie și apoi să stabilească unele repere în modul de abordare a comunicării și a disfuncțiilor ce pot să apară pe parcursul acesteia. Lucrarea este structurată în două părți importante, și anume:

a) prima parte, care asigură cadrul conceptual, cu clarificările teoretice corespunzătoare;

b) partea a doua, care include analiza disfuncțiilor comunicării educaționale și a posibilelor efecte.

Prima parte a lucrării este alcătuită din primele două capitole, care au un caracter analitic și preponderent teoretic. Aici sunt abordate, într-un mod detaliat, o serie de probleme generale despre comunicare și despre procesul de comunicare în contextul educațional din școală. Astfel, în primul capitol, intitulat „Noțiuni generale despre comunicare” sunt abordate mai multe aspecte esențiale, pe care le vom prezenta succint în continuare. Unul din primele aspecte abordate în acest capitol îl constituie conceptul de comunicare și accepțiunile sale. Autoarea constată că termenul de comunicare a fost abordat din perspective multiple, fapt care relevă existența unei multitudini de puncte de vedere de abordare, ceea ce a determinat o proliferare spectaculoasă a definițiilor. După ce prezintă accepțiunile conceptului de comunicare, în viziunea unor mari enciclopedii și a unor autori de prestigiu, Flavia Mălureanu precizează că unii autori contemporani au identificat circa 126 de definiții ale comunicării, din perspectiva mai multor științe, și anume: biologie, psihologie, sociologie, filosofie, lingvistică, antropologie și teoria informației.

În cele din urmă, autoarea lucrării de față se oprește la tipologia elaborată de R. Merten (1992), după care comunicarea este definită din două perspective: a) ca proces simplu, unde R. Merten identifică 75 de definiții care abordează comunicarea ca transmitere, act de tip stimul-răspuns și interpretare; b) ca proces simetric, unde el identifică 64 de definiții care prezintă comunicarea drept înțelegere, schimb, împărtășire, relație, comportament social și interacțiune. Prin urmare, abordările teoretice ale problematicii comunicării sunt diverse, iar unghiurile din care este studiat acest fenomen complex nu pot aparține unei singure științe, ci științelor comunicării. Cel de-al doilea aspect esențial din această parte a lucrării îl constituie relația dintre comunicare, limbaj și limbă. Autoarea consideră că, din orice perspectivă ar fi abordată această relație, se poate ajunge la o singură concluzie validă, și anume la cea care reunește toate punctele de vedere exprimate prin ancorarea lor într-un sistem de interdisciplinaritate, în sensul că liantul între limbaj și limbă este comunicarea.

Un alt aspect esențial abordat aici îl reprezintă perspectivele de abordare a comunicării, care sunt în număr de opt. Prima dintre ele este perspectiva antropologică, inițiată de către lingvistul american Dell Hymes. Antropologia comunicării susține că procesul de comunicare este o componentă esențială a ceea ce se numește cultură, care studiază comportamentul cultural și comunicațional uman și care urmărește și comunicarea interculturală. Autoarea lucrării de față consideră că viziunea lui Dell Hymes este importantă din trei motive principale: a) lărgeste definiția comunicării, incluzând și intenția atribuită de către receptor emițătorului; b) arată că antropologia poate furniza noi posibilități de înțelegere a fenomenelor comunicaționale; c) introduce un nou câmp de cercetare în științele informării și comunicării.

Cea de a doua este perspectiva informațională, bazată pe teoria informației, care abordează comunicarea ca pe o procesare de informații de către organisme. Din această perspectivă, termenul de informație este pus în legătură cu codarea, transmiterea și decodarea unui mesaj, făcându-se abstracție de problematica înțelesului. Majoritatea specialiștilor în domeniul comunicării consideră că există o articulație

structurală între informație și comunicare, în sensul că nu există informație fără comunicare.

A treia perspectivă de abordare a comunicării este perspectiva cibernetică, bazată pe o știință care tinde să facă din conceptul de informație un cuvânt suveran, pretutindeni valabil, așa cum au fost în secolele precedente noțiunile de materie și energie. După cum se știe, perspectiva cibernetică are în prim plan feedbackul, concept care definește transmiterea reacției receptorului înapoi la emițător. Funcția principală a feedbackului este aceea de a ajuta comunicatorul în ajustarea mesajului la nevoile și răspunsurile sale.

Cea de a patra perspectivă de abordare este perspectiva sistemică, bazată pe teoria generală a sistemelor. În analiza perspectivei sistemice de abordare a comunicării, autoarea pornește de la concepția lui J.B. Carrol (1979) care, abordând procesele comunicării ca organizări sistemice, identifică existența a cel puțin două planuri fundamentale: a) sistemul fizic și biologic; și b) sistemul de semne unde se formează mesajele. Între cele două planuri se produc multiple indeterminări care se repercutează asupra calității interacțiunii de tip comunicativ și care reduc gradul de previzibilitate și control al procesului respectiv.

A cincea perspectivă de abordare a comunicării este perspectiva semiotică, știință care abordează comunicarea ca generare de înțeles în mesaje fie de către cel care codează, fie de către cel care le decodează. Înțelesul este un proces activ în care negocierea este cea mai importantă, întrucât ea implică „un du-te vino, un schimb bazat pe concesi reciprocă între persoană și mesaj” (J. Fiske, 2003). În procesul semnificării, înțelesurile sunt create chiar de către persoanele care comunică, ele devenind atât funcții ale mesajelor, cât și ale interacțiunii acestora cu gândurile și cu atitudinile celor ce comunică.

Cea de a șasea perspectivă de abordare este perspectiva psihologică, care investighează prin mijloace specifice impactul pe care îl are comunicarea asupra individului în plan cognitiv, comportamental și în cel al personalității. Din punct de vedere psihologic, comunicarea are un rol primordial, pe de o parte, în relevarea caracteristicilor

psihicului uman, iar pe de altă parte, în înțelegerea psihicului uman. Procesul de comunicare, susține autoarea, presupune atât acțiunea proceselor psihologice primare - senzații, percepții, reprezentări - cât și fundamentarea lui pe gândire, memorie și limbaj, ca elemente fundamentale ale intelectului. Conform modelului comunicațional al psihicului uman, sugerat de teoria comunicării, întreaga activitate psihică este concepută ca o rețea de comunicare informațională, iar procesul de comunicare interumană presupune o socializare continuă a individului.

A șaptea perspectivă de abordare a comunicării este perspectiva psihosociologică. Din această perspectivă, comunicarea este modul fundamental de interacțiune psihosocială a persoanelor, realizat prin intermediul simbolurilor și al semnificațiilor social-generalizate ale realității, în vederea obținerii stabilității și a unor modificări de comportament individual sau de grup. În opinia autoarei acestei cărți, o analiză eficientă a comunicării, în care accentul cade pe aspectele psihosociologice, aparține lui J.C. Abric (2002), pentru care comunicarea reprezintă „ansamblul proceselor prin care se efectuează schimbul de informații și de semnificații între persoane aflate într-o situație socială dată”.

În sfârșit, cea de a opta perspectivă de abordare a comunicării este perspectiva pedagogică, din care comunicarea constituie „un principiu axiomatic al activității de educație care presupune un mesaj educațional, elaborat de subiect (profesorul), capabil să provoace reacția formativă a obiectului educației (elevul), evaluabilă în termeni de conexiune inversă externă și internă” (S. Cristea, 2000).

În continuare, autoarea lucrării de față extrage câteva consecințe valoroase pentru domeniul educației din contribuția adusă de către L. Ezechil (2002) în „Comunicarea educațională în context școlar”. Astfel, cunoașterea perspectivelor de abordare a comunicării este absolut necesară mai ales pentru relevarea aspectelor importante din punct de vedere pedagogic întrucât, odată ce sunt cunoscute mecanismele, pot fi concepute și elaborate programe de stimulare adecvate caracteristicilor copiilor implicați în procesul educațional.

Cel de-al patrulea aspect esențial abordat de către autoare în prima parte a lucrării îl constituie modelele comunicării. Aceste modele, în accepțiunea lui Alex Mucchielli (1999), sunt alcătuite din ansambluri de teorii, principii și practici care „funcționează ca niște lentile care ne permit să luăm în considerare comunicarea din diferite unghiuri”. Utilizarea acestor modele, preluate de la D. Mc Quail și S. Windhal (2001), are câteva avantaje pentru înțelegerea comunicării: a) au o funcție de organizare, prin ordonarea și legarea reciprocă a sistemelor și prin furnizarea unei imagini asupra totalității; b) ajută în explicație, furnizând o informație simplificată; c) ajută în stabilirea predicțiilor cursului evenimentelor.

În lucrarea de față, Flavia Mălureanu descrie în detaliu cele trei categorii de modele ale comunicării sistematizate de Alex Mucchielli (1999): pozitivistice, sistemice și constructiviste. De asemenea, autoarea completează clasificarea lui Alex Mucchielli cu tipologia modelelor comunicării elaborată de către Denis Mc Quail (1999), tipologie care pleacă de la intersecția a două axe principale: a) perspectiva asupra rolului jucat de transmițător și receptor în procesul de comunicare (activ sau pasiv); și b) situația de comunicare. Prin combinarea celor două axe se obțin patru situații și deci patru modele diferite ale comunicării: a) modelul transferului intenționat de informații; b) modelul schimbului; c) modelul căutării active de informații; și d) modelul comunicării fără scop. O problemă teoretică importantă analizată în lucrare, după modelele comunicării, o reprezintă funcțiile comunicării. Autoarea preia și analizează, pe larg, funcțiile comunicării elaborate de către R. Jakobson (1960) și dezvoltate mai târziu de G. Amado și A. Guittet (2007): expresivă, referențială, poetică, fatică, conativă și meta-lingvistică.

În sfârșit, un ultim aspect esențial abordat în această parte teoretică a lucrării îl constituie procesul de comunicare, analizat în contextul educațional din școală. Este vorba aici de comunicarea didactică, tip de comunicare ce prezintă note specifice determinate de cadrul instituțional în care se desfășoară și de logica proprie activității dominante - învățarea. Printre problemele analizate și, în același timp,

printre contribuțiile aduse de către autoare în cadrul analizei comunicării educaționale și a comunicării didactice se pot enumera: a) distincția dintre comunicarea didactică și comunicarea educațională; b) particularitățile structurale și funcționale ale comunicării educaționale; c) interacțiunea dintre partenerii actului comunicării; d) mesajul ca element cheie al comunicării; e) suportul material și canalul de transmitere al mesajului; f) retroacțiunea în comunicarea educațională; g) relația de comunicare în activitatea educațională; h) formele comunicării și clasificarea lor în funcție de diferite criterii etc.

Partea a doua a lucrării se preocupă de disfuncțiile comunicării educaționale și efectele acestora. De regulă, disfuncțiile sunt definite ca funcționări defectuoase ale unui sistem sau proces de natură comunicativă. Autoarea lucrării precizează că diverse dicționare de comunicare definesc disfuncțiile prin asocieri cu termeni ca dereglare, tulburare, perturbare a sistemului, procesului și al fenomenului de comunicare în ansamblu. Aici sunt analizate în detaliu numeroase elemente definitorii cu privire la disfuncțiile comunicării educaționale: a) sursele și tipologia disfuncțiilor comunicării educaționale; b) disfuncțiile determinate de caracteristicile limbajului și ale formelor de comunicare educațională; c) disfuncțiile determinate de factori de natură psihologică; d) disfuncțiile determinate de factori psihosociali; e) disfuncțiile determinate de factorii contextuali ai comunicării educaționale; f) disfuncțiile determinate de elementele tehnologice etc.

Un loc aparte este acordat de către autoare efectelor disfuncțiilor comunicării educaționale. Aceste efecte sunt grupate în două categorii principale: a) efecte la nivel personal, unde avem efecte în plan cognitiv (demotivarea, lacune în sistemul de cunoștințe, randamentul scăzut la învățatură); efecte în plan afectiv (frustrarea, stresul și teama); efecte în plan comportamental (plictiseala, agresivitatea, atitudinea negativă față de disciplina școlară, față de profesor și față de școală); b) efecte la nivelul grupului școlar, unde vorbim despre diversele situații conflictuale apărute în mediul școlar.

După cum precizează autoarea acestei interesante și originale lucrări, disfuncțiile comunicării didactice pot fi puse în evidență din mai

multe perspective. Spre exemplu, ele pot fi regăsite și grupate după apartenența lor la una din dimensiunile comunicării educaționale. De asemenea, autoarea a ajuns la concluzia că există o multitudine de cauze și forme de perturbare care afectează comunicarea educațională. Concluzia finală a autoarei acestei cărți constă în ideea că disfuncțiile comunicării educaționale nu sunt insurmontabile. Cunoașterea lor este extrem de importantă întrucât, odată identificate și conștientizate de către educatori, pot fi avute în vedere elemente reglatorii și de optimizare a comunicării. Problema de bază care se ridică în aceste condiții este problema preîntâmpinării apariției disfuncțiilor în comunicarea educațională sau a limitării și eliminării celor deja existente.

Considerăm că această lucrare, axată pe analiza disfuncțiilor comunicării educaționale, este utilă și necesară, în primul rând, profesorilor de la toate nivelele sistemului de învățământ, studenților, precum și tuturor celor interesați de problemele comunicării.

PROF. UNIV. DR. GHEORGHE TOMȘA
Universitatea din București
Facultatea de Psihologie și Științele Educației

CAPITOLUL I

NOȚIUNI GENERALE DESPRE COMUNICARE

1. Conceptul de comunicare umană

A exista înseamnă a fi relaționat. Niciun organism nu se poate dezvolta dacă este izolat de celelalte, astfel încât rețeaua de relații stabilite cu oamenii care ne înconjoară pare a fi condiția sine qua non a vieților noastre.

Existența indivizilor umani și a societății nu poate fi concepută în afara comunicării susține J.C. Abric (2002), deoarece comunicarea stă la baza organizării sociale, fiind un mecanism esențial în dezvoltarea relațiilor umane. Bernard Voyenne (1962) subliniază că „a trăi în societate înseamnă a comunica”. O trăsătură esențială a omului este nevoia de comunicare, de a transmite sau de a afla de la cei din jur informații, idei, sentimente.

Definirea comunicării este un proces complex, dificil, deoarece i s-au atribuit o multitudine de sensuri de-a lungul timpului. Conceptul de comunicare a fost abordat din perspective multiple, ceea ce relevă existența unei multitudini de puncte de vedere diferite și a determinat o proliferare spectaculoasă a definițiilor.

Astfel, după cum observă M. Dinu (2000, p. 8) „conceptul de comunicare derutează prin multitudinea ipostazelor sale și tinde să se constituie într-o permanentă sursă de confuzii și controverse”. Cu toate acestea Denis McQuail este de părere că multitudinea de încercări de definire a termenului de comunicare implică nuanțe și conotații diverse, dar gravitează în jurul unui nucleu comun de înțelesuri.

În încercarea de a comenta efortul de formulare a unei definiții a comunicării, pentru început, se poate recurge la explicația etimologică a cuvântului, care a deschis perspectiva înțelegerii unor semnificații și a unor interpretări de finețe și profunzime.

În Encyclopaedia Britannica (1972, p. 203) se precizează că termenul de comunicare (*communication*) pornește de la latinescul *communicare*, al cărui sens era de „a pune în comun”, „a împărtăși”, „a transmite”. Se poate deduce de aici că specificitatea comunicării este dată de faptul că ea are un caracter interpersonal, adică pune în relație două subiectivități. Definiția pe care o consemnează prestigioasa enciclopedie pentru termenul de comunicare este: „un schimb de înțelesuri între indivizi printr-un sistem comun de simboluri” (Encyclopaedia Britannica Online, 2008).

Filosoful Constantin Noica, în „Rostirea filosofică românească” (1970, apud M. Popa, 2006), definește comunicarea ca relație și interacțiune între entități ce încetează a mai fi complet distincte și autonome. Despre comunicare el afirmă că este o acțiune de „a pune în comun, a împărtăși, a pune împreună, a amesteca și a uni”. De asemenea, D. Bougnoux (2000, p. 94) apreciază că „a comunica înseamnă, înainte de toate, <<a avea în comun>>”.

În Wikipedia Encyclopedia Online(2008) se precizează: „Comunicarea poate fi definită ca proces intenționat de interacțiune între ființele umane. Este un act de transmitere de informații și un proces prin care se produce un schimb de informații pentru a produce înțelegerea.”

Dicționarul explicativ ilustrat al limbii române (2007) înregistrează pentru cuvântul „(a) comunica” următoarele sensuri: „a face cunoscut, pe cale orală sau scrisă; a informa, a înștiința, a transmite; a fi, a se pune în legătură cu, a vorbi cu, a spune”, stabilind așadar un proces și o relație cognitivă.

F. Dance și C. Larson (M. Dinu, 2000, p. 8) au identificat 126 de definiții ale comunicării din perspectiva unor științe diferite.

- Biologie - E. O. Wilson concepe comunicarea ca o „acțiune a unui organism sau a unei celule care alterează modelele

probabile de comportament ale altui organism sau ale altei celule, într-o manieră adaptativă pentru unul sau pentru altul dintre participanți”.

- Psihologie și sociologie – pentru C. I. Hovland, I. I. Janis, H. H. Kelley comunicarea este „un proces prin care un individ (comunicatorul) transmite stimuli (de obicei, verbali) cu scopul de a schimba comportarea altor indivizi (auditoriul)”.
- Filozofie - Ch. Morris consideră comunicarea a fi „punerea în comun, împărtășirea, transmiterea unor proprietăți unui număr de lucruri”.
- Teoria informației - Ch. Shannon și W. Weaver abordează comunicarea ca „totalitatea proceselor prin care o minte poate să o afecteze pe alta” etc.

În „Introducere în știința publicisticii și comunicării” (1998), Michael Kunerik și Astrid Zipfel consideră că din multitudinea de încercări de a defini comunicarea „nu se poate concluziona simplist că am avea de a face cu o ramură imatură a științei, în care nu ar exista nici măcar unitatea de vederi asupra conceptelor de bază înrudite”. Autorii observă că „o asemenea multitudine de noțiuni este tipică pentru toate științele umaniste și sociale”. Mai mult decât atât, comunicarea, ca domeniu de studiu, afirmă Sultana Craia în lucrarea „Teoria comunicării” (2000, pp. 5-7), poate fi considerată o știință de frontieră, datorită interferențelor sale cu psihologia, sociologia, lingvistica, antropologia, filosofia culturii, știința informării.

Denis McQuail (1999, p.15) precizează că Dance a grupat într-un studiu („The Concept of Communication”) definițiile comunicării în anumite tipologii, în funcție de felul în care este accentuată o componentă sau alta a fenomenului. Prezentate sumar, acestea ar fi următoarele:

1. simboluri, vorbire, limbaj;
2. înțelegere - receptarea, nu transmiterea mesajelor;
3. interacțiune, relație – schimbul activ și coorientarea;
4. reducerea incertitudinii – ipotetică dorință fundamentală, care duce la căutarea de informație în scopul adaptării;

5. proces – întreaga secvență a transmiterii;
6. transfer, transmitere – mișcare conotativă în spațiu sau timp;
7. legătură, unire – comunicarea în ipostaza de conector, de articulator;
8. trăsături comune – amplificarea a ceea ce este împărtășit sau acceptat de ambele părți;
9. canal, purtător, rută – o extensie a „transferului”, având ca referință principală calea sau „vehiculul” (sistem de semne sau tehnologie);
10. memorie, stocare – comunicarea duce la acumularea de informație și putem „comunica cu” astfel de depozite informative;
11. răspuns discriminatoriu – accentuarea acordării selective de atenție și a interpretării;
12. stimuli – accentuarea caracterului mesajului de cauză a răspunsului sau reacției;
13. intenție – accentuează faptul că actele comunicative au un scop;
14. momentul și situația – acordarea de atenție contextului actului comunicativ;
15. putere – comunicarea văzută ca mijloc de influență.

Tot Denis McQuail, privind modul în care se înțelege în mod curent comunicarea, arată că „verbul *a comunica* se referă de obicei la acțiunea de a transmite un mesaj despre ceva, cuiva care este receptorul”, adăugând însă faptul că fenomenul implică și alte elemente și precondiții: „intenția de transmite informații și idei, motivația receptorului și existența unor persoane, obiecte, evenimente și idei care constituie subiectul (sau referentul) mesajului”. Comunicarea, continuă autorul, include și o activitate în care sunt antrenați participanții și un limbaj comun, o relație, o „coorientare” și „un anumit grad de înțelegere”. Ea necesită și o experiență comună, o tehnologie care să facă posibilă transmiterea mesajului și are un efect, producând o modificare, o reacție. Toate aceste componente ale comunicării îi

conferă o complexitate reală „pe care nu o poate acoperi o singură formulă”.

Jean Claude Abric (2002) precizează că „a comunica înseamnă a te exprima și a fi înțeles”. Comunicarea poate fi privită ca un sistem complex, influențat de o multitudine de factori materiali, cognitivi, psihologici și sociali. Pentru a putea fi considerată eficientă, comunicarea trebuie să se autoregleze, să funcționeze ca un sistem circular. Feed-backul este elementul central al acestei reglări, care îi permite receptorului să-și emită reacțiile. O comunicare corectă nu este doar o transmitere, ci presupune o interacțiune, o flexibilitate a rolurilor. Orice comunicare trebuie să se analizeze, să se organizeze și să se realizeze ca o interacțiune, de aceea orice comunicare trebuie să fie bilaterală.

Comunicarea, în opinia Sultanei Craia (2001) se realizează pe două niveluri: informațional și relațional. Ea implică o permanentă ajustare și acomodare între parteneri.

Comunicarea specific umană reprezintă „liantul indivizilor dintr-o colectivitate, ce oferă posibilitatea cunoașterii opiniilor acestora, a omogenizării sub aspectul psihosocial, asigurând funcționarea normală a colectivului, indiferent de natura și mărimea sa” (V. Cornescu, I. Mihăilescu, S. Stanciu, 2003, p. 239).

În tipologia lui R. Merten (S. Windahl, B. H. Signitzer, J. T. Olson, 1992, p. 17) comunicarea este definită din două perspective: ca proces simplu sau ca proces simetric. Din perspectiva procesului simplu Merten identifică 75 de definiții care abordează comunicarea ca: transmitere, act de tip „stimul răspuns”, interpretare. Ca proces simetric, Merten a identificat 64 de definiții care prezintă comunicarea ca: înțelegere, schimb, împărtășire, relație, comportament social, interacțiune.

Abordările teoretice ale problematicii comunicării sunt, prin urmare, diverse, iar unghiurile din care este studiat fenomenul nu pot aparține unei singure științe, ci științelor comunicării. Lărgirea perspectivelor oferă posibilitatea relevării multiplelor determinări ce intervin în realizarea interacțiunilor umane.