

**SILVIA-CARMEN MIKULOVIĆ**

**TEHNICI DE COMUNICARE  
ȘI DEZVOLTARE PERSONALĂ**



**EDITURA UNIVERSITARĂ  
București**

## CUPRINS

<b>Introducere: de ce învățăm despre comunicare .....</b>	<b>7</b>
<b>Capitolul 1. Comunicarea – proces, relație, acțiune</b>	<b>11</b>
1.1. Despre comunicare .....	11
1.2. Definiția comunicării .....	13
1.3. Istoria comunicării .....	17
1.4. Comunicarea – caracteristici generale .....	29
1.5. Comunicarea – fenomen psihologic .....	33
1.6. Elementele comunicării .....	37
1.7. Variabilele specifice comunicării.....	53
1.8. Axiomele comunicării .....	57
<b>Capitolul 2. Clasificări ale comunicării.....</b>	<b>64</b>
2.1. Tipuri de comunicare în funcție de canalele utilizate: verbală și nonverbală .....	65
2.2. Tipuri de comunicare în funcție de scopul și stilul comunicării: formală și informală .....	85
2.3. Tipuri de comunicare din punct de vedere al conținutului și eficienței: informativă, afectivă și indispensabilă .....	86
2.4. Tipuri de comunicare funcție de numărul participanți: comunicare intrapersonală și interpersonală.....	88
2.5. Tipuri de comunicare în funcție de interacțiune: comunicare în grup mic și publică.....	92
2.6. Alte tipuri de comunicare .....	93

<b>Capitolul 3. Tehnici de comunicare .....</b>	<b>112</b>
3.1. Tehnici de comunicare orală .....	112
3.2. Tehnici de comunicare scrisă .....	124
<b>Capitolul 4. Comunicare și dezvoltare personală.....</b>	<b>132</b>
4.1. Impactul comunicării asupra dezvoltării personale .....	132
4.2. Comunicarea eficientă – motor al dezvoltării personale	138
4.3. O perspectivă umanist-experiențială asupra comunicării .	143
<b>Anexe de psihologie practică .....</b>	<b>151</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>163</b>

# **INTRODUCERE**

## **De ce învățăm despre comunicare**

Haideți să privim în jurul nostru. Doar să privim. Observăm că totul comunică cu totul, există o intercomunicare permanentă. În învățământul gimnazial, la disciplinele biologie/ anatomie învățăm că celulele comunică între ele și, în același timp, comunică cu mediul în care se află. Animalele comunică prin intermediul sunetelor și comportamentelor. Ființa umană, când se naște, nu beneficiază de limbaj verbal, dar totuși comunică. Noul născut își comunică nevoile, stările de disconfort, de bucurie, de plăcere prin intermediul plânsului, scâncetului, zâmbetului, poziției corporale. Oamenii comunică cu ceilalți oameni și chiar cu ei înșiși în diferite situații și contexte. Deci comunicarea este utilizată de toți și este cunoscută de fiecare.

Ne putem întreba ce sens are să studiem comunicarea în condițiile în care o utilizăm continuu. Acest curs va arăta comunicarea într-o manieră la care nu vă gândiți când o utilizați. Adică veți înțelege că aplecându-vă asupra comunicării ajungeți să vă cunoașteți mai bine, să vă înțelegeți și să-i înțelegeți pe alții, să creați relații și să vă bucurați de ele. Prin cunoașterea comunicării se pot îmbunătăți abilitățile naturale și se pot utiliza mijloacele și instrumentele comunicării mai eficient. O bună comunicare poate duce la obținerea rezultatelor dorite, la

înțelegerea sensului experiențelor trăite, a întâmplărilor cotidiene și ajută la intervențiile și demersurile necesare zi de zi.

Reprezentările noastre despre comunicare pot să nu coincidă cu definițiile științifice stabilite de specialiști, pentru care cunoașterea comună nu este suficientă. Insuficiența cunoaștere a acestui domeniu al comunicării poate genera eșecul negocierilor, nereușite în comunicările individuale sau la nivel colectiv.

Deci ce este comunicarea?

Acest curs are în vedere înțelegerea teoretică a comunicării și corelarea sa cu practica, atât pentru a transmite informații, pentru a ne înțelege, cât și pentru a evolua, pentru dezvoltarea personală.

Având în vedere pregătirea studenților în profesia de psiholog și, ulterior, eventual, de psihoterapeut, acest curs contribuie la formarea deprinderilor și abilităților de comunicare, cu aplicarea acestora în evaluarea și soluționarea situațiilor existențiale, atât a celor profesionale, cât și a celor personale. Adică ajută la dobândirea cunoștințelor teoretice și a abilităților practice pentru a ajunge la succesul profesional.

Comunicarea, realizarea conexiunilor între comunicare și celelalte procese psihice, între comunicare și activitățile reglatorii, cunoștințele, deprinderile și abilitățile dobândite prin studiul comunicării și aplicarea acestora în soluționarea și evaluarea unor situații problemă vor ajuta la identificarea aspectelor critice și la realizarea unei intervenții eficiente, la poziționarea față de ceilalți și față de propria persoană, pentru o mai bună exprimare de sine și interacțiune cu cei din jur.

Acest curs dezvoltă și sprijină gândirea, contribuie la suscitarea interesului și curiozității pentru dialog, dezbateri, cu

alte cuvinte pentru comunicare. Totodată, formează și asigură coerența și rigurozitatea în expunerea opiniilor, deschiderea pentru a asculta, sprijinind în acest fel conduitele umane din domeniul specific al comunicării.

Comunicare este parte a condiției umane și face diferența în viața tuturor.

Îmi doresc ca acest curs, dincolo de obiectivele academice, să fie de folos studenților în călătoria descoperirii oamenilor, a sinelui și a psihologiei ca profesie.

*Autoarea*

# CAPITOLUL 1

## COMUNICAREA – PROCES, RELAȚIE, ACȚIUNE

### 1.1. Despre comunicare

Comunicarea este esențială în viața oamenilor. O comunicare eficientă contribuie la rezolvarea problemelor apărute în viață și la îmbunătățirea relațiilor, atât din sfera personală, cât și din cea profesională, socială.

În prezent știința comunicării este în atenția tuturor specialiștilor, studiarea comunicării fiind oportună și importantă pentru toate interacțiunile umane, sociale, fie directe, nemediate, fie în rețelele digitale etc. Cunoașterea teoriei și mai cu seamă a aspectelor aplicative ale acesteia în domeniul comunicării este semnificativă în viața oamenilor din întreaga lume. Principiile și practicile comunicării pot preveni și/sau rezolva disputele dintre națiuni, dintre prieteni, precum și dintre membrii familiei. Chiar dacă o comunicare eficientă nu poate soluționa toate problemele, totuși bunele practici în comunicare pot ajuta la rezolvarea, evitarea multor probleme și la optimizarea relațiilor, de orice fel.

Comunicarea, privită în sens larg, se regăsește peste tot. Nu se poate evita comunicarea, oamenii se angajează în comunicare aproape în fiecare minut, zi de zi. Așadar, comunicarea joacă un rol major în aproape fiecare aspect al vieții oricărui om.

Importanța comunicării în psihologie este clară: modul în care vorbim cu ceilalți duce la menținerea unei relații sau la ruperea ei. Există o întreagă știință dedicată îmbunătățirii comunicării, ce demonstrează că o comunicare defectuoasă este o sursă majoră de suferință și încetare a relațiilor, expunând persoanele chiar la singurătate, pe care adesea acestea nu știu cum să o gestioneze, neavând instrumentele comunicaționale adecvate.

Zlate (2000, p. 305) afirmă că „Omul nu se naște cu personalitate, ci devine personalitate”. Când se naște, el nu este decât un „candidat” pentru câștigarea acestui atribut, achiziție care se realizează de-a lungul timpului, în funcție de mai mulți factori. Edificarea personalității debutează în perioada copilăriei și se desfășoară pe parcursul întregii vieți. Aceasta nu se realizează permanent și constant, „ci cu zig-zag-uri, sacadat, discontinuu, cu salturi spectaculoase, cu plafonări și retardări descurajante, nu permanent egal și perfect, ci și cu perioade de inegalitate, de dezvoltare dizarmonică sau chiar haotică, nu numai valorizat pozitiv și conducând la inserția firească, dezirabilă în mediul social, ci și cu o serie de conduite marginale sau deviante.” (op. cit., 2000, p. 305). Pentru a deveni personalitate omul trebuie să îndeplinească anumite criterii, printre care: să fie conștient de lume, de alții, de sine, să își construiască un sistem propriu de norme și valori în raport cu lumea și cu sine (reprezentări, concepții, motive, scopuri, atitudini, convingeri), să elaboreze, să susțină și să argumenteze principii valoroase, să știe să se pună în valoare, să se facă recunoscut. Toate aceste procese și mecanisme care trebuie parcurse nu s-ar putea realiza dacă nu ar exista comunicarea. Deci, comunicarea este un mecanism psihic de reglare care contribuie la dezvoltarea și devenirea umană. „Trăind într-un



mediu informațional, fiind «bombardat» în permanență de noi și noi informații, omul devine, treptat, o ființă informațională, un informavor, cum l-a denumit un psiholog american” (ibidem, 2000, p. 81). Deoarece dispune de o serie de mecanisme și instrumente psihice, omul captează informațiile, le stochează, le prelucrează și le transformă. Comunicarea este un instrument psihic utilizat în aceste procese, specific umane și absolut necesare în devenirea ființei.

## 1.2. Definiția comunicării

Metaforic, putem privi *comunicarea* ca „asemenea unui «nor gros» pe care vânturile îl tot «împing și îl destramă și care plutește peste aproape toate științele.»” (Bougnoux, 2000, apud Graur, 2001, p. 4).

De-a lungul anilor, s-au creat destul de multe definiții ale comunicării. Dance și Larson (Dinu, 1997, p. 8) au găsit 126 de definiții.

Redăm mai jos câteva dintre definițiile existente:

**comunicare, comunicări:** Acțiunea de a comunica și rezultatul ei. Înștiințare, știre, veste; raport, relație, legătură. Prezentare, într-un cerc de specialiști, a unei contribuții personale într-o problemă științifică (Dicționarul explicativ al limbii române – DEX, 2009).

**comunicare:** Informare orală sau prin scris. Împărtășire. Legătură. Mijloc de a stabili legături (cu cineva sau cu ceva). Vorbire. Cuminecare. Prezentare, într-un cerc de specialiști, a unei contribuții personale într-o problemă științifică. *Mijloace de ~ în masă:* Totalitate a mijloacelor tehnice de comunicare a informațiilor (poștă, telefon, telegraf, radio, televiziune, presă, publicitate) (Micul dicționar academic – MDA2, 2010).

Atât ca verb (**a comunica**), cât și ca substantiv (**comunicare**) aceste cuvinte sunt polisemantice, adică înglobează o pluralitate de semnificații. Din acest motiv, voi încerca să prezint și alte definiții realizate de-a lungul timpului de către specialiști. Cei care se ocupă de domeniile comunicației și comunicării au întâmpinat dificultăți în stabilirea unei singure definiții cuprinzătoare, deoarece nu avem de-a face cu o operațiune bine determinată, ci cu o multitudine de operațiuni.

Iată mai întâi o definiție largă a comunicării, care este specifică multor situații și contexte diferite în care oamenii interacționează. Raportându-ne la limba latină observăm că **communico** înseamnă a împărți ceva cu cineva, a intra în relații, a împărțși, a comunica, iar **communio, -onis** înseamnă comunicare, comunitate, legătură, asemănare. Acestea sunt în concordanță cu definiția comunicării agreată de mulți specialiști, inclusiv de mine: comunicarea este procesul de transmitere a mesajelor în scopul generării de sensuri. (Pearson et al., 2017). Așa cum și Zlate afirma că oamenii vorbesc despre existența comunicării atunci când există schimburi de sensuri, înțelesuri. (2000).

În Dicționarul de Psihologie (Sillamy, 1996, p. 75) comunicarea este definită ca „relație între indivizi”, fiind „în primul rând o percepție” care se bazează pe împărtășirea voluntară sau nu a informațiilor menite să clarifice și/sau să sugestioneze un om sau un grup de oameni care se află în rol de receptori.

În timp ce o informație este transmisă au loc două acțiuni: o acțiune realizată asupra receptorului și o alta asupra emițătorului, adică un efect retroactiv (feedback). De fapt când spunem comunicare ne gândim în mod automat la informație. Informația nu este altceva decât o combinație de semnale și

simboluri. Golu (2007) definește comunicarea ca proces, referindu-se la ansamblul operațiilor de codare-recodare-decodare – ce se aplică asupra alfabetului de bază (la nivelul sursei) și alfabetului-cod (la nivelul destinatarului) – și la succesiunea mesajelor care se transmit între emițător și destinatar.

Deci, așa cum reiese din aceste definiții, comunicarea este definită ca un întreg angrenaj: este și proces, și activitate; reprezintă și un schimb, și un set de comportamente; este un produs, dar unul modificabil. Comunicarea nu este un obiect pe care poți să îl atingi, să-l ții în mână; ea este o activitate la care participi.

Comunicarea a fost definită ca o formă particulară a relației de schimb între două sau mai multe persoane, două sau mai multe grupuri. Deoarece s-a considerat că niciuna dintre aceste accepțiuni nu sunt satisfăcătoare, s-au încercat găsirea altor definiții. După Anzieu și Martin (1969, apud Zlate, 2000, p. 186), comunicarea este „ansamblul proceselor psihice și fizice prin care se efectuează operația de punere în relație a unei persoane sau a mai multora, cu o alta sau cu mai multe, în vederea atingerii unor obiective”.

Esențiale pentru actul comunicării sunt: 1) relația dintre indivizi sau dintre grupuri; 2) schimbul, transmiterea și receptarea de semnificații; 3) modificarea voită sau nu a comportamentului celor angajați în comunicare.

Cuilenburg și colaboratorii (2000, p. 23) afirmă că rostirea cuvântului comunicare determină la majoritatea oamenilor gânduri în legătură cu „a aduce la cunoștință” sau „a informa”. Ei au definit comunicarea ca „proces [...] care dispune de patru componente fundamentale: un emițător, un canal, informația și un receptor. Într-o formă extrem de simplă, procesul de comunicare poate fi redat astfel:”



Figura 1. Modelul elementar al comunicării  
(după Cuilenburg et al., 2000, p. 23)

Un alt motiv pentru existența numeroaselor definiții ale comunicării este că aceasta a fost definită în funcție de paradigmele, modelele și teoriile în cadrul cărora a fost studiată.

McQuail (2005, apud Stănciugelu et al., 2014, p. 18) a stabilit următoarele tipuri de teorii ale comunicării:

- teoriile științifice – elaborate ca teorii explicative ale unor situații empirice, făcându-se apel în principal la metode de cercetare cantitativă;

- teoriile culturale – conturate în urma transmiterii tradițiilor, în cercetarea artei și a studiilor umane, bazându-se pe metode calitative și contribuind la interdisciplinaritate;

- teoriile normative – interesate de justificarea scopului, finalității și gestionării aspectelor specifice comunicării;

- teoriile operaționale – apanajul profesioniștilor în comunicare; stabilesc normele, căile de desfășurare, precum și valorile morale, etice ale comunicării; aceste teorii constituie un izvor de informații pentru înțelegerea teoretică și empirică a proceselor de comunicare;

- teoriile bunului simț comun – conțin reprezentările individuale despre actele de comunicare la care participă respectivele persoane.

Teoriile științifice sunt teoriile cu cel mai înalt grad de generalitate, care păstrează o mare independență față de comunicare și permit o poziție critică și obiectivă față de aceasta.

Teoriile cunoașterii comune sunt cele mai slab explicative, mai restrânse și mai puțin verificate (op. cit., 2014).

Unii specialiști, dorind să accentueze rolul important al comunicării, au numit-o „lubrifianțul vieții individuale și sociale a oamenilor” (Zlate, 2000, p. 190).

Oricare ar fi definițiile formulate pentru comunicare, elaborate de diverse școli de gândire, ele au următoarele aspecte în comun: „comunicarea este procesul de transmitere de informații, idei, opinii, păreri, fie de la un individ la altul, fie de la un grup la altul; niciun fel de activitate, de la banalele activități ale rutinei cotidiene pe care le trăim fiecare dintre noi zilnic și până la activitățile complexe desfășurate la nivelul organizațiilor, societăților, culturilor, nu poate fi concepută în afara procesului de comunicare” (Stănciugelu et al., 2014, p. 23).

### **1.3. Istoria comunicării**

Acest subcapitol își propune să prezinte informații despre istoria comunicării, încercând să atragă atenția asupra disciplinei comunicării, inclusiv asupra domeniilor care se bazează pe ea. Mai specific, își propune să arate că acest domeniu este unul interdisciplinar emergent.

Comunicarea, chiar dacă pare un tărâm de cercetare nou, în același timp este o practică foarte veche.

Putem începe istoria comunicării în sens larg, înțelegând-o prin izvoarele scrise, desenate, vorbite sau alte reprezentări mediate ale evenimentelor și practicilor semnificative din trecut. Din această perspectivă, fiecare cultură are cel puțin ceva analog cu istoria comunicării – de exemplu, declarații de la zei sau cuvinte de la conducătorii generațiilor anterioare, transmise prin moduri și tradiții orale. În societățile tradiționale aceste practici,

aceste „acte de amintire” nu au fost înțelese în sine ca „comunicare”, astfel încât analogia este imperfectă. Cu toate acestea, domeniul de aplicare al istoriei comunicării poate implica istoria umanității.

Studiile realizate de-a lungul anilor despre mijloacele de comunicare, despre tehnologiile implicate, împreună cu practicile sociale și discursive pe care le-au generat, au dat naștere la o varietate de abordări. Fie că le numim istoria comunicării, istoria mass-media sau, mai recent, arheologia media, toate împărtășesc o anumită perspectivă. Se caută să se înțeleagă procesele prin care studiul transmiterii în trecut a informațiilor la scară largă poate oferi o mai bună înțelegere atât a comunicării, cât și a influenței tehnologiilor de comunicare în lumea contemporană.

S-au realizat cercetări asupra conotațiilor și explicațiilor pe care le dau utilizărilor limbajului diverse culturi, în diverse perioade.

Este necesar ca studiile să ia în considerare diferențele culturale, impuse de tradițiile naționale, mai ales că acestea au creat tensiuni în literatura de specialitate.

Deși scrierile specifică că „comunicarea” numită astfel a apărut după anii '70, putem vorbi totuși despre perioade incipiente ale „istoriei comunicării” cu rădăcini în antichitate. Simonson și colaboratorii (2013) consideră că retorica greco-latină are un rol distinct în istoria lumii pentru considerarea comunicării ca o artă independentă, care poate sta alături de etică, politică sau învățarea sacră. Jan Swearingen (apud op. cit., 2013) afirmă că istoria a fost la început ca un gen retoric, fiind concepută pentru a educa, instrui moral, cultiva, adică pentru a organiza societăți ordonate, armonioase. Istoria comunicării a fost astfel plină de discursuri rostite de persoane importante, reprezentanți de frunte ai societăților respective. De exemplu,

Herodot (pe care Cicero l-a numit „părintele istoriei”) a analizat discursurile persanilor și grecilor și „a ajutat la stabilirea vorbirii ca element canonic al istoriografiei clasice” (Woodman, 2001, p. 339). Culturile menționate apreciau foarte mult cuvântul vorbit, tocmai de aceea aceste discursuri „istorice” au completat discursurile oratorilor greci și romani, precum Demostene, Socrate, Cicero etc. Ele au constituit materiale educaționale pentru cei care studiau, traduceau și se pregăteau în retorică. Putem considera aceste discursuri drept modele de comunicare înainte de a se vorbi despre aceasta.

Textele centrale ale marilor tradiții religioase includ modele de comunicare din trecut – discursuri sau dialoguri provenite de la oameni sau de la Dumnezeu ori zei. Acest lucru se întâlnește în Confucius, Mencius, Biblia ebraică, Noul Testament creștin, Coran, într-o serie de alte scrieri clasice budiste etc. Sunt recunoscute azi ca modalități de comunicare ce a avut loc în trecut, adică li se recunoaște rolul în istoria comunicării.

Putem observa astfel că istoria comunicării este în același timp un domeniu de activitate și o practică foarte veche. Izvoarele comunicării, așa cum o înțelegem azi, se află în secolele XVIII-XIX, când filozofii, profesori de retorică, istoricii, filologii, economiștii, antropologii și sociologii au atras atenția asupra limbajului și modurilor de comunicare socială. Odată cu operele lor, „comunicarea” a apărut ca o idee ce a devenit din ce în ce mai importantă și a dat sens dezvoltării și organizării cunoașterii, societății, vieții politice și eului individual.

Comunicarea este un termen cu sens larg datorită utilizării în cadrul ei atât a semnelor, cât și a simbolurilor; dincolo de alte considerente, istoria sa este valoroasă în sine, deoarece este

capabilă să readucă dimensiuni importante ale trecutului, în prezent.

Voi prezenta cronologic evoluția comunicării, pornind de la folosirea exprimării orale, ajungând până la mijloacele digitale. Așa cum am menționat, societățile orale antice și tradiționale transmiteau în acest fel discursuri și întâmplări trăite de strămoși sau „transmise” de zei. În felul acesta, cu ajutorul cuvintelor, ei povesteau evenimentele, constituind și consolidând un trecut colectiv care orienta moral grupul/ societatea. Scrierile religioase și umaniste, de mână, oferă comunicării un trecut durabil, stând la baza civilizației umane. În marile religii ale lumii – confucianismul, hinduismul, iudaismul, budismul, taoismul, creștinismul și islamismul – regăsim texte sacre sau centrale cu originea în culturile scribale, ce conțin reprezentări ale comunicării din acel trecut pe care îl putem numi proto-comunicare, proto-istorie.

Discursurile unor oratori greci și romani reprezentativi, păstrate pe suluri de papirus, pe pergamente și alte tehnologii, au stabilit fundamentul pentru istoria comunicării umaniste.

Putem încadra istoria comunicării în 6 perioade, în funcție de evoluția mijloacelor de comunicare (Graur, 2001, p. 10-17):

1. Perioada semnelor și semnalelor. Prima modalitate de comunicare a oamenilor au fost sunetele pe care le scoteau, adică mârâituri, mormăieli, țipete, mișcări și poziții ale corpului. Mesajele erau simple, iar eficiența comunicării era mică. Nu se puteau transmite și recepționa seturi de semnificații complexe.

2. Perioada vorbirii și a limbajului. Este specifică existenței oamenilor de Cro-Magnon, reprezentanți timpurii ai