



(Source: dreamstime.com)

Comunicarea interpersonală - Curs 2

Orice proces de comunicare se bazează pe anumite reguli. În cazul comunicării interpersonale, o regulă esențială este comunicarea bilaterală care se stabilește între cei doi comunicatori, deoarece în cazul comunicării umane, nu este niciodată indiferent numărul participanților care participă la acest proces. Astfel, într-un fel se va desfășura comunicarea intrapersonală, în care emițătorul se confundă cu receptorul, iar feedback-ul are forme specifice, într-un alt mod va avea loc comunicarea interpersonală, care presupune existența a doi parteneri de discuție, și într-un mod total diferit se vor desfășura procesele de comunicare în grupuri sau la nivel public. Complexitatea acestor procese diferite face ca ele să nu poată fi studiate ca un tot unitar, deoarece fiecare face uz de tehnici și mijloace specifice, adaptate scopurilor cărora le corespund.

Dintre toate tipurile de comunicare, comunicarea interpersonală poate fi considerată a fi tipul esențial, pe scheletul căruia se construiesc și alte tipuri mai complexe de comunicare. Acest fapt ne determină să studiem îndeaproape modul în care funcționează comunicarea interpersonală. Reluând definiția acesteia, se poate spune că ea reprezintă un proces ce implică doi parteneri: unul care emite un mesaj, emițător, și un altul, numit receptor, care primește mesajul transmis și îi confirmă primirea acestui mesaj. Această structură de bază a comunicării poate fi extinsă până la ideea că și un grup mai restrâns de comunicatori (7-8) realizează tot o comunicare interpersonală și nu una de grup. Pentru studiu se va lua în considerare structura cu doi participanți.

Relația care se stabilește în acest tip de comunicare este în mod necesar una bilaterală. Să luăm ca exemplu o situație între două persoane, în care una dintre ele oferă informații despre evenimente din viața sa, succese, eșecuri, la care cealaltă persoană nu răspunde, neavând nici reacții verbale, nici nonverbale. Ce reacție poate avea interlocutorul la lipsa de răspuns la replicile sale? Din ce motiv nu poate continua comunicarea și în ce mod s-ar putea relua firul acesteia.

Se poate observa că acolo unde nu există nici un răspuns la mesajul transmis de emițător, nu poate exista nici comunicare. Toate cuvintele emițătorului se transformă într-un monolog, neputând fi identificate ca parte activă a unui proces de comunicare interpersonală.

Relația bilaterală în comunicare poate fi definită ca procesul de implicare activă a emițătorului și a receptorului în transmiterea, primirea și confirmarea primirii de mesaje, astfel încât procesele de comunicare să se poată desfășura fără apariția vreunui bruij.

În comunicarea interpersonală bilateralitatea este o relație fundamentală. Ea implică în mod necesar un răspuns al receptorului, care să se refere chiar la mesajul primit și care trebuie să aibă loc în timp real sau cât mai aproape de momentul transmiterii mesajului. Din acest motiv comunicarea bilaterală este considerată un act de comunicare integral, care se poate realiza în forme simple de tipul mesaj-replică, sau complexe, serie de mesaje și replici. Actul de comunicare total are neapărată nevoie de minim o succesiune de replici de tipul mesaj-feedback.

Comunicarea interpersonală directă

În procesul comunicării întâlnim două mari tipuri, delimitate după cum cei implicați sunt prezenți în același loc și în același timp la acest proces sau nu. În funcție de prezența sau absența acestora, se poate vorbi despre comunicare directă sau indirectă.

Se numește comunicare directă acel proces în care emițătorul și receptorul se află în același timp și în același loc în care este transmis mesajul, iar contactul dintre ei este unul nemijlocit, tehnicile de comunicare folosite bazându-se pe mijloacele verbale sau paraverbale (cuvinte, tonul vocii), precum și pe mijloacele nonverbale (gesturile, atitudinile corpului și delimitările spațiului personal).

Cu alte cuvinte, comunicarea directă este de tip face to face sau între patru ochi, ceea ce dă prilejul să fie decodate atât mesajele de tip verbal, cât și cele nonverbale, poate chiar mai importante, pe care și le transmit interlocutorii.



© CanStockPhoto.com - csp67754403

Cum ne îmbunătățim aptitudinile de comunicare ?

1. Simplificarea și aderența la subiect - evitați divagarea de la subiect
2. Implicarea ascultătorilor sau a cititorilor – atragerea ascultătorilor în conversație. Puneți întrebări și invitați păreri.
3. Dați-vă timp să înțelegeți mesajul înainte de a răspunde.
4. Fiți siguri că înțelegeți mesajul.
5. Dezvoltați aptitudinile de ascultare. Cei mai buni comunicatori sunt și cei mai buni ascultători. Ascultați fără să judecați și nu fiți acaparați de ceea ce doriți să spuneți în continuare. După aceea răspundeți, nu reacționați.
6. Limbajul corporal este important. Atenție la semnalele vizuale pe care le captează interlocutorul vostru, fiți conștienți că și corpul trimite semnale.
7. Mențineți contactul vizual. Acest lucru vă dă credibilitate și demonstrează că vă pasă de cei ce vă ascultă.
8. Respectarea auditoriului. Se realizează prin atenția pe care o acordați.
9. Faceți din comunicare o prioritate. Observați comunicatorii care au impact, citiți materiale de suport.

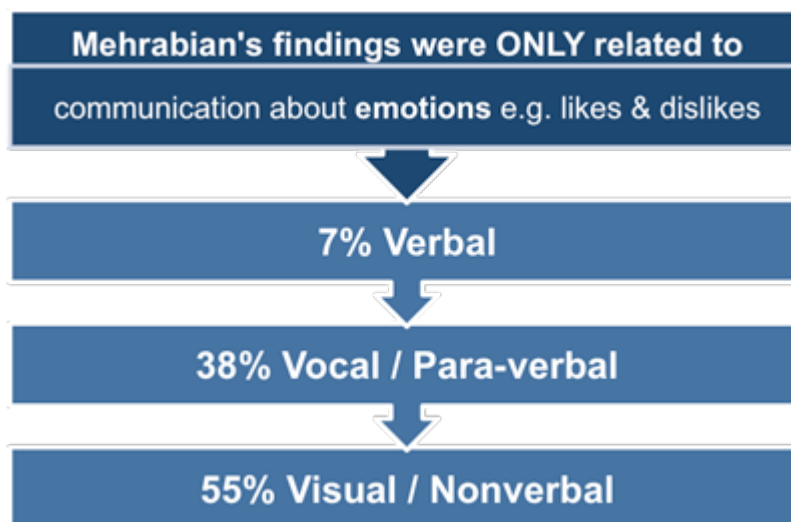
(Source:

<https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/improve-your-communication-skills/9-tips-for-improving-your-communications-skills>)

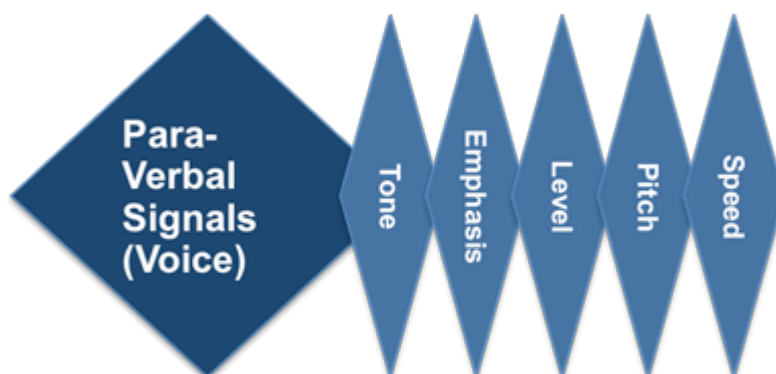
Îmbunătățirea aptitudinilor de comunicare

https://www-s3-live.kent.edu/s3fs-root/s3fs-public/file/Kent%20State%20University_20%20ways%20to%20Enhance%20Your%20Communication%20Skills.pdf

Mijloacele de comunicare paraverbală



Limbajul paraverbal



(Source: free-management e-books.com)

Suntem obișnuiți să considerăm că vocea umană are rolul de a transmite mesaje codificate sub o formă verbală. Însă această funcție nu acoperă întru totul posibilitățile de comunicare pe care le avem prin intermediul sunetelor. Cercetătorii comunicării sunt unanim de acord că în comunicarea directă au o pondere de maxim 10% cuvintele, tonul vocii între 35 și 40%, în timp ce comunicării nonverbale îi revine restul de 50% din întregul proces. Dintre aceste cifre, le alegem pe cele care se referă la tonul vocii. 35-40% din întregul proces de comunicare are drept canal nu sunetele articulate, ci semnalele sonore nonverbale pe care le transmitem tot prin intermediul vocii.

Limbajul paraverbal reprezintă un mod de comunicare realizat prin intermediul tonalității vocii, prin ritmul vorbirii, prin accente și prin pauze. El se suprapune, de regulă, peste mesajul verbal, influențându-l în mod semnificativ: îl poate intensifica, slăbi, distorsiona sau chiar nega.

Printre cele mai importante manifestări ale limbajului paraverbal, putem enumera în primul rând strigătele, mormăiturile cu rol aprobator sau dezaprobat, geamătul, oftatul, fluieratul dar, și mai ales, volumul vocii, tonul acesteia, ritmul vorbirii, pauzele, bâlbâiala, precum și accentuarea unor anumite cuvinte sau enunțuri. Folosirea eficace și în mod conștient a tuturor acestor tipuri de semnale poate să influențeze în mod decisiv o conversație, indiferent dacă este una oficială sau între membrii familiei, întorcând-o în favoarea celui care mănuieste mai bine aceste mijloace. Prin intermediul limbajului paraverbal, se poate obține autoritatea ori controlul conversației, dar se și poate pierde foarte ușor, pot fi manipulați interlocutorii, pot fi intimidați, după cum tot așa pot fi stimulați sau încurajați.

Cele mai importante componente ale limbajului paraverbal

Tonul vocii – este un instrument foarte important de transmitere a informațiilor, având un rol important în persuadarea interlocutorilor de adevărul spuselor noastre. Cercetările psihologice au arătat că există două tonuri principale de care facem uz, de obicei, în conversații. Primul, numit ton de bază, este tonul parental, folosit atunci când dorim să fim ascultați, luați în seamă, convingători. Cel de-al doilea este numit ton de copil, deoarece este mai zburdalnic, îmbufnat sau plângăcios. Dacă ascultăm cu atenție conversațiile dintre două persoane sau din cadrul grupurilor, vom observa că mesajele transmise de indivizi care folosesc tonul de adult au mai mari șanse de a fi recepționate și reținute de participanți: în schimb, cele transmise pe un ton de copil nu sunt deloc luate în seamă și cu atât mai puțin reținute. Aceasta se întâmplă, susțin psihologii, deoarece creierul nostru este programat să asculte mesajele care ne sunt transmise pe un ton care amintește de vocea părinților, autoritară, care cheamă la supunere, transmițând ideea de competență, de calm și ordine.

Sunt situații în care utilizarea tonului parental este necesară, tocmai pentru a putea transmite o stare de certitudine, precum și sentimente de siguranță și de protecție a intereselor celorlalți. Este mai ales cazul relațiilor cu caracter profesional, în care unul dintre comunicatori deține poziția de consilier sau de reprezentant al cauzei interlocutorului. Putem urmări efectul unui astfel de ton în modul în care se adresează un avocat sau un agent de asigurări unui client. O voce egală sau chiar moale, lipsită de vitalitate nu inspiră încredere, în timp ce un ton ferm, cu un volum ridicat al vocii, care transmite autoritate și angajare, reprezintă o primă garanție a profesionalismului emițătorului.

O altă componentă importantă este **volumul vocii**, care depinde de cantitatea de aer pe care o pot primi plămânii și de capacitatea toracică. El poate fi ridicat sau scăzut în funcție de mesajul transmis, de numărul interlocutorilor și de locul în care se află participanții la discuție, precum și de mesajul pe care dorim să-l transmitem.

Bâlbâielile, cărora li se opune claritatea limbajului, sunt un obstacol foarte important în calea receptării corecte a mesajului transmis. Aceasta poate avea cauze fizice sau psihice (oboseala, necunoașterea sau insuficienta cunoaștere a unor pasaje din mesaj). Un vorbitor care rostește anumite pasaje cu o voce prea joasă, mormăită, bâlbâindu-se, îl face în acest mod pe interlocutorul său să-și concentreze atenția exact asupra respectivelor pasaje, ceea ce de multe ori poate duce la descoperirea unor lacune în cunoștințele emițătorului. Deci vorbim cu atât mai clar cu cât cunoaștem subiectul expus, și, dimpotrivă, cunoașterea parțială a mesajului ne poate face să-l transmitem, poate inconștient, într-un mod care să nu fie prea bine înțeles de interlocutori. De aceea este importantă îmbunătățirea dicției, mai ales pentru vorbitorii profesioniști, astfel încât rostirea neclară să nu apară decât acolo unde este absolut necesară și să fie astfel folosită în discurs încât să nu lase impresia de nesinceritate a celui care îl rostește.

Dacă în timp ce vorbim, dorim să subliniem o anumită frază sau un cuvânt, aceasta se face rostind enunțul respectiv cu o voce mai apăsată, mai intensă ori mai înaltă. În acest caz se poate vorbi de accentuare care are un rol foarte important în influențarea sau schimbarea sensului enunțului.

Diferențierea enunțurilor poate fi dată și de modulația vocii, reprezentată de succesiunea ridicărilor și coborârilor vocii, cu scopul de a transmite atitudini, sentimente sau emoții ori chiar cu scopul de a indica unele pasaje care par mai importante în cadrul enunțului (Exemplu: un enunț poate fi o simplă informație sau o întrebare, în funcție de modulația vocii la rostirea ei. Repetați de mai multe ori enunțul *Măine va fi timp frumos*, utilizând înălțimea și modulația vocii. Încercați să puneți și întrebarea *Vrei să mergem la cafea?* cu schimbări de modulație până la linearitatea vocii.)

O comunicare poate fi făcută în mod repezit, fără pauze, ori dimpotrivă, pe un ton rar și măsurat. Aceste diferențe sunt date de ritmul vorbirii și contribuie la inducerea

unor stări psihice de calm, de siguranță, sau de neliniște, de dorința de acțiune, chiar de panică în anumite cazuri. Un ritm de vorbire neadecvat poate duce la blocarea receptării mesajului transmis. Astfel, ne-am putea pierde interesul ascultând o explicație rostită prea lent și monoton ori s-ar putea să nu reacționăm imediat la semnalarea unui eveniment neașteptat, dacă mesajul este rostit prea repede pentru a-l înțelege și a acționa în consecință.

Ritmul vorbirii are importanță și în momentul în care participanții la o discuție sunt indivizi ale căror ritmuri diferă. Astfel, cei care au un ritm mai lent de vorbire percep mai greu receptarea unor mesaje rostite de cineva care are un ritm mai rapid al vorbirii, ceea ce poate duce la blocaje în comunicare. Iată de ce este important ca într-o conversație cei doi interlocutori să-și potrivească ritmurile, în așa fel încât ele să fie mai apropiate și comunicarea să aibă loc.

Un enunț poate fi subliniat nu numai prin intermediul vocii, ci chiar și prin absența acesteia, adică prin pauze și tăceri. Acestea sunt foarte importante deoarece prin el se poate crea un moment de respirație în timpul discursului, astfel încât interlocutorul să înțeleagă mai bine mesajul transmis și să poată reține informațiile importante, care sunt subliniate chiar de tăcerile care le urmează de cele mai multe ori. Pauzele mai pot îndeplini și alte roluri:

- De a asigura revenirea asupra unei idei a vorbitorului, atunci când acesta cade pe gânduri în timpul unei explicații;
- De a arăta că urmează un pasaj important, căruia trebuie să i se acorde o atenție specială;
- De a lăsa interlocutorului prilejul să se exprime, asigurând astfel un feedback pentru mesajul transmis;
- Pentru a acoperi încurcătura vorbitorului atunci când acesta nu mai știe cum să continue și așteaptă de la receptor să preia conducerea conversației.

În cazul **tusei sau al dresului vocii**, atunci când acestea sunt folosite intenționat, putem spune că avem de-a face cu un comentariu, de obicei ironic, la spusele emițătorului sau ale partenerului de discuție. De asemenea, tusea ori dresul vocii pot indica și o relație de complicitate între doi parteneri, fiind un semn că lucrurile despre care se vorbește sunt cunoscute de amândoi atât de bine încât nu mai este nevoie să fie exprimate ori că ele nu trebuie să ajungă la urechile altora din preajmă.

Tusea ori dresul vocii sunt folosite de profesori, în timpul orelor, atunci când vor să atragă atenția elevilor care nu păstrează liniștea, dar fără să-i mustre prea tare. În

acest caz, dresul vocii vrea să spună *te-am văzut, dar nu mai vorbi pentru că mă supăr prea tare*.

Există și situații în care indivizii își dreg vocea în mod inconștient, caz în care comunică despre ei lucruri pe care de fapt nu ar vrea ca interlocutorii lor să le cunoască. Dacă ne raportăm la schema ferestrei lui Johari, putem spune că prin intermediul acestor manifestări, vorbitorii aduc inconștient în zona deschisă, cunoscută atât de ei cât și de receptori, lucruri pe care ar fi dorit să le păstreze în zona ascunsă, cunoscută doar de ei.

Astfel, cineva care spune o minciună sau care nu este liniștit din cauza unei probleme pe care o are și pe care, de fapt, nu vrea ca interlocutorul lui să o cunoască, va avea tendința de a-și dreg vocea de foarte multe ori pe parcursul unei discuții, ceea ce-l poate face pe partenerul de discuție să intuiască încercarea emițătorului de a transmite informații neadevărate sau de a trunchia mesajul. Acest fapt poate avea drept consecință dispariția încrederii dintre cei doi interlocutori și, în cazuri extreme, chiar blocarea comunicării.

Analiza atentă a tuturor elementelor verbale, paraverbale și nonverbale implicate în transmiterea unui mesaj poate ajuta la decodarea sa corectă.