

Irena Chiru

Irena Chiru
Comunicare interpersonală

Copyright © Irena Chiru
Copyright © TRITONIC 2018 pentru ediția prezentă.

Toate drepturile rezervate, inclusiv dreptul de a reproduce fragmente din carte.

TRITONIC
Str. Coacăzelor nr. 5, București
e-mail: editura@tritonic.ro
www.tritonic.ro

Tritonic București apare la poziția 18 în lista cu Edituri de prestigiu recunoscut în domeniul științelor sociale (lista A2) (CNATDCU):
http://www.cnatdcu.ro/wp-content/uploads/2011/11/A2_Panel41.xls

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
CHIRU,IRENA
Comunicare interpersonală/Irena Chiru – București: Tritonic Books, 2018
Conține bibliografie
ISBN: 978-606-749-385-6

316

Coperta: ALEXANDRA BARDAN
Editor: BOGDAN HRIIB
Comanda nr. 243/decembrie 2018
Bun de tipar: decembrie 2018
Tipărit în România

Orice reproducere, totală sau parțială, a acestei lucrări, fără acordul scris al editorului,
este strict interzisă și se pedepsește conform Legii dreptului de autor.

COMUNICARE INTERPERSONALĂ

t ...
TRITONIC

CUPRINS

Introducere	11
1. Considerații asupra comunicării interpersonale.....	15
▪ <i>Elementele de definire a comunicării interpersonale</i>	<i>19</i>
▪ <i>Cum realizăm o primă analiză a situației de comunicare?</i>	<i>24</i>
▪ <i>Eficiența comunicării</i>	<i>26</i>
▪ <i>Autodezvăluirea ca formă de comunicare</i>	<i>31</i>
▪ <i>Exerciții.....</i>	<i>34</i>
2. Cui vă adresați?	
Importanța cunoașterii interlocutorului	36
▪ <i>Specificul temperamental al interlocutorului.....</i>	<i>42</i>
▪ <i>Stiluri de comunicare</i>	<i>45</i>
▪ <i>Diagnosticarea comunicării interpersonale.....</i>	<i>47</i>
▪ <i>Exerciții.....</i>	<i>49</i>
3. Comunicarea nonverbală.....	52
▪ <i>Definirea comunicării nonverbale.</i>	
Funcții și disfuncții.....	54
▪ <i>Limbajul nonverbal.....</i>	<i>57</i>
<i>Gesturile</i>	<i>57</i>
<i>Postura.....</i>	<i>62</i>
<i>Expresia feței</i>	<i>63</i>
<i>Prezența personală.....</i>	<i>67</i>

Comunicarea tactilă	71
Limbajul spațiului/proxemica	72
▪ Exerciții.....	75
4. Ascultarea activă.....	79
▪ Sugestii pentru ascultarea activă	82
Instrumentele ascultării active: a întreba și a reformula	83
▪ Exerciții.....	89
5. Comunicarea verbală.....	92
▪ A argumenta.....	100
▪ A convinge.....	103
Întrebări persuasive.....	108
Când utilizăm întrebările persuasive?.....	109
▪ Strategii de politețe. Tipuri de politețe.....	110
▪ Exerciții.....	111
6. Conversația - strategii conversaționale	113
▪ Stabilirea contactului	117
▪ Rolul feed-back-ului	117
▪ Maxime și categorii conversaționale	119
▪ Subiecte pentru conversație.	
<i>Clișee, truisme și plătitudini verbale.....</i>	<i>121</i>
▪ Rolul tăcerii în conversație	123
▪ Cum poate fi menținută fluentă conversației?....	124
▪ Încheierea conversației.....	125
▪ Exerciții.....	
7. Comunicarea în scris.....	127
▪ Planificarea comunicării în scris	129
▪ Coerența și coeziunea textului.....	130
▪ Lizibilitatea textului: cuvântul și fraza.....	133
▪ Redactarea mesajelor.....	141
Redactarea mesajelor pozitive, negative și persuasive	141

▪ Dizertația	143
8. Interviu de angajare – o situație de comunicare completă.....	147
▪ Redactarea unui Curriculum Vitae.....	152
9. Comunicarea interpersonală ca disimulare.	
Managementul impresiei	154
▪ Imaginea de sine și interacțiunea socială	159
▪ Auto-monitorizarea.....	164
10. Detectarea minciunilor în relațiile interpersonale	167
▪ Instrumente de detectare a minciunii.....	169
11. Anexe	179
12. Tabele și figuri	186
13. Bibliografie	188

Capitolul 1

CONSIDERAȚII ASUPRA COMUNICĂRII INTERPERSONALE

Demersul de față pleacă de la premisa că interacțiunile umane ar fi imposibile fără transmiterea și receptarea de mesaje. În acest sens, relațiile umane pot fi definite ca interacțiuni comunicaționale, derulate în planul social amplu care, la rândul său, ar fi de neconceput în absența proceselor de comunicare. Ca esență a legăturilor umane, **comunicarea reprezintă ansamblul proceselor fizice și psihice prin care relaționăm cu una sau mai multe persoane, în vederea atingerii unor obiective**.

În sens restrâns, comunicarea implică schimbul de mesaje orale, scrise sau de altă natură, sub forma cărora informația trece de la emițător la receptor, în cadrul unor secvențe de comunicare (convorbire, lecție, scrisoare, etc.). Cu alte cuvinte, o anumită persoană A - sursa transmite un anumit mesaj printr-un canal unei alte persoane B - receptorul, cu un anumit efect recunoscut și interpretat de A; A oferă un răspuns conform la care B răspunde la rându-i. Așa cum rezultă din figura 1, interacțiunea este tranzacțională.

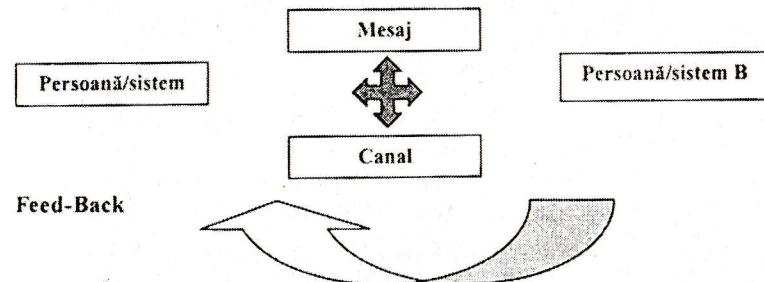


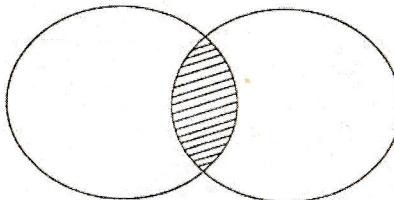
Figura nr.1 Schema de bază a comunicării interpersonale

Din această perspectivă, putem defini comunicarea ca **tranzacția de mesaje între participanți**, renunțând astfel la ideea conform căreia „o persoană comunică alteia”. Acceptând noțiunea de proces, presupunem existența unei interacțiuni în derulare la un moment dat între o persoană - sursă și o alta - receptor, rolurile fiind interșanjabile.

„Comunicarea reprezintă o secvență de evenimente (simboluri) care se împletește la un moment dat conform unui *pattern*“.
(G.A.Miller, 1987)

tori, A și B, este cu atât mai probabil cu cât aria de intersecție a sferelor experienței lui A și a lui B este mai amplă. În aceste condiții, putem lua în discuție probabilitatea ca „*tu*” și „*eu*” să oferim unui anumit simbol semnificații apropiate sau diferite deoarece semnificațiile sunt relative și se bazează pe experiențele personale, fiind „localizate” la nivel individual” (vezi figura 2). De altfel, de aici rezultă și dificultatea comunicării între reprezentanții unor culturi diferite.

Background, experiență A



Background, experiență B

Figura nr.2 Semnificații comune: cadrul referențial comun A-B

Dezvoltând, se susține afirmația lui A. Moles (1974), conform căreia comunicarea implică „stabilirea unei corespondențe univoce între un univers spațio - temporal, A, emițător și un univers spațio - temporal, B, receptor (...) (corespondență n.a.) care include noțiunea de înțelegere, transfer și care se desfășoară de la câmpul fenomenal până la câmpul de simboluri legate într-o structură”. Un rol esențial, apreciază J. C. Abric (1990) revine reciprocității, bazată pe feed-back: astfel, **comunicarea umană reprezintă modul fundamental de interacțiune psihosocială a persoanelor realizată prin intermediul simbolurilor și al semnificațiilor social-generalizate ale realității, în vederea obținerii stabilității ori a unor modificări de comportament individual sau de grup**.

Dincolo de multitudinea definițiilor date noțiunii de comunicare, demersul de față va accentua dimensiunea de **influențare** în vederea menținerii/modificării comportamentului celuilalt. Prin punerea în legătură (**comunicare <lat.communis = a pune în comun, a fi în relație**), un individ - comunicatorul transmite stimuli, de obicei verbați, cu finalitatea/scopul deliberat de a schimba **comportamentul** altor indivizi. Sunt transmise și primite semnificații, sunt codificate și decodificate mesaje; mesajele modifică informația celui care le primește și, eventual, comportamentul său, iar reacția comportamentală a receptorului poate influența emițătorul în mod perceptibil sau imperceptibil.

În consecință, putem susține că procesul de comunicare reprezintă una dintre condițiile indispensabile pentru funcționarea și organizarea societății. Mai mult, individul se numește ființă socială și se raportează la *celălalt* în măsura în care comunică cu *celălalt*.

Pentru a avea reprezentarea timpului consacrat comunicării în contextul cotidian, trebuie să înțelegem că situațiile de comunicare sunt variate, iar noțiunea de comunicare este polisemică: „primesc o comunicare telefonică. Transmit sau iau o comunicare. Stabilesc, întrerup sau tulbur comunicări(...) Comunic cu universul fizic prin simțurile mele (...)

văd și aud, receptez” (Sfez, 1996: 7). Prin urmare, individul trăiește în mijlocul unor comunicări multiple, care acoperă, în medie, 11 ore din cele 24, adică 70 la sută din timpul activ zilnic, distribuite astfel: **scris - 9 la sută, citit - 16 la sută, vorbit - 30 la sută, ascultat - 45 la sută** (Timm, 1980).

Studiile consacrate comunicării interpersonale oferă trei perspective diferite asupra subiectului:

1. definiție compoențială, care evidențiază elementele componente: transmiterea de mesaje de către o persoană, recepționarea lor de către o alta/de către un grup restrâns de persoane, cu un anumit efect, cu o anumită oportunitate de feed-back imediat.

2. definiție relațională (diadică): comunicarea care se derulează între două persoane care au stabilit o relație (profesor - elev).

3. definiție progresivă, ca final al unei progresii sau dezvoltări, de la comunicarea impersonală (formală) la cea personală, sau, mai precis, personalizată.

G. Miller (1987) propune trei factori ca fiind determinanți pentru comunicarea interpersonala:

a) predicții determinante psihic: interacțiunile interpersonale se caracterizează prin aceea că participanții își fundamentează predicțiile unii despre ceilalți nu pe apartenența la un anumit grup, așa cum este cazul comunicării impersonale, ci pe gradul de diferențiere al interlocutorului în raport cu propriul grup, adică pe caracteristici psihice. În cazul întâlnirilor impersonale, răspundem celorlalți conform normelor grupului în care ne integrăm, spre exemplu, răspundem unui profesor așa cum „se răspunde” în genere unui profesor. Cu cât relația devine mai personală, profesorul și studentul își vor răspunde nu în calitate de membri ai grupului, ci individual, unic. Altfel spus, în contextul contactelor impersonale, rolul social și cultural al interlocutorului ne impune modul de interacțiune; în cazul contactelor interpersonale, rolul psihic al interlocutorului ne dictează modul de interacțiune;

b) date cu rol explicativ despre celălalt: cunoașterea unei persoane este însoțită de predicții privind reacțiile sale în varii situații și de explicații oferite comportamentului său;

c) reguli stabilite: în situațiile impersonale, regulile de interacțiune comportamentală sunt stabilite prin norme sociale. Cu cât relația devine mai puțin impersonală, cu atât normele sociale reglementează mai puțin interacțiunea, iar interlocutorii stabilesc reguli proprii.

Elementele de definire a comunicării interpersonale

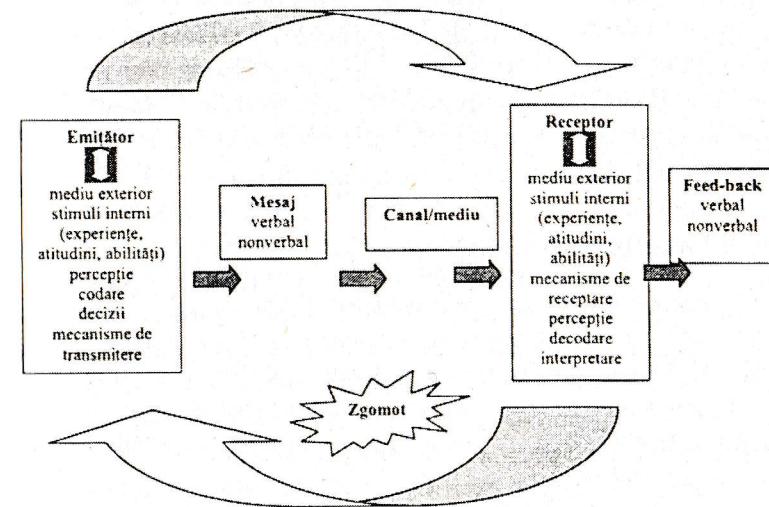


Figura nr. 3 Schema comunicării interpersonale

Emițător și receptor sau interlocutori?

Studiile deceniului cinci au avansat ideea conform căreia relația de comunicare se derulează între emițător și receptor. Modelul clasic propus de C. Shannon și W. Weaver (1942) prezenta procesul de comunicare linear, secvențial și îl reducea la transmiterea unui mesaj printr-un canal de la emițător la receptor. Desigur, acest

model își probă eficiența în deceniul cinci în industria telecomunicațiilor, însă în planul comunicării interpersonale prezintă o serie de neajunsuri:

- omite variabilele psihice, sociale și cognitive ale emițătorului și ale receptorului, valorile, normele și circumstanțele momentului;
- omite caracterul nelinear al procesului și ignoră interșanjabilitatea rolurilor, emițătorul putând fi concomitent și receptor.

Prin urmare, abordările recente consacrate comunicării interpersonale (Abric, 1999) reformulează schema clasică a comunicării: nu emițător și receptor, ci actori ai situației de comunicare, interlocutori. Comunicarea nu mai implică simpla transmiterea de mesaje, ci schimb de mesaje și semnificații și, prin feed-back primit și oferit, transformare și adecvare.

Contextul comunicării

Comunicarea se desfășoară, fără excepții, într-un context care poate fi evident și care se impune, restricționând, precum în situația unei înmormântări sau stimulând comunicarea, precum în situația unei aniversări. Înțelegerea sensului a ceea ce se spune depinde de context. Spre exemplu în schimbul de replici:

- A – „Avem doi copii mici”
- B – „Ei, nu-i nimic”
- A – „Și mai avem și un câine”
- B – „O, îmi pare rău...”

ne este foarte dificil să înțelegem sensul celor afirmate. Dacă am cunoaște contextul comunicării, o discuție între un proprietar (B) și un potențial chiriaș (A), conversația devine inteligibilă.

Atribuim trei dimensiuni contextului de comunicare: fizică, socio-psihică și temporală. Mediul propriu-zis, în care se desfășoară comunicarea, reprezintă **contextul**

fizic; acesta exercită influență asupra conținutului și formei mesajelor. Dispunerea spațială a locutorilor joacă un rol esențial în natura interacțiunilor (determinând alegerea unui tip de limbaj), precum și în interpretarea finalității situației. Simpla așezare a mobilierului într-o sală de conferințe este expresia unei intenționalități: dialog și interacțiune în cazul unui spațiu deschis și circular, monolog și absența interacțiunii pentru un spațiu închis, ordonat și ierarhizat. **Dimensiunea social-psihică** include statusul și relațiile dintre participanți, rolurile jucate, normele societății respective, caracterul formal sau informal, „rece” sau „cald” al situației de comunicare. **Dimensiunea temporală** se referă la timpul zilei favorabil sau nu comunicării și la timpul istoric al situației de comunicare (în funcție de normele societății, mesajele sunt acceptate sau respinse) sau la succesiunea replicilor (același compliment va primi semnificații diferite în funcție de moment, el poate fi oferit în schimbul altui compliment, imediat după ce ați cerut persoanei respective o favoare sau în timpul unei neîntelegeri).

Dimensiunile menționate interacționează, influențându-se reciproc. Astfel, întârzierea la o întâlnire - dimensiune temporală poate determina schimbări în planul dimensiunii psihice - distanțare, ceea ce poate conduce la modificări la nivelul apropierii fizice. Prin urmare, reținem că procesul de schimbare este continuu, niciodată static, iar variabilele specifice se întrepătrund permanent.

Competența comunicativă

Competența comunicativă se dobândește în timp și cuprinde totalitatea cunoștințelor în sfera aspectelor sociale ale comunicării, incluzând date despre rolul tăcerii în comunicare, despre regulile interacțiunii nonverbale sau despre rolul contextului și al audienței în selectarea unei anumite abordări și în determinarea formei și conținutului mesajelor.

Diversitatea cauzelor care determină dificultățile și perturbările aferente procesului de comunicare face obligatorie existența în cadrul respectivului sistem a posibilităților de reglare, de adaptare și de transformare. Elementul central al acestei reglări este reprezentat de feed-back, care îi permite receptorului să-și emite reacțiile și emițătorului să le înregistreze. Precizăm că abilitatea comunicatorului de a răspunde adecvat feed-back-ului este determinantă pentru eficiența comunicării.

Feed-back-ul sau retroacțiunea corespunde următoarelor patru funcții (Abric, 1999:32):

- funcția de **control** al înțelegerii, al receptării în bune condiții a mesajului;
- funcția de **adaptare** a mesajului la caracteristicile actorilor, la dificultățile întâmpinate sau la alte evenimente care presupun o modificare a conținutului sau a formei;
- funcția de **reglare socială** prin flexibilitatea rolurilor și funcțiilor îndeplinite de diversi actori, în măsură să faciliteze înțelegherea punctului de vedere al celuilalt;
- funcția **socio – afectivă**: feed-back-ul crește siguranța internă și satisfacția actorilor.

Zgomotul

Primele studii consacrate procesului de comunicare atribuiau zgomotul exclusiv canalului, pentru ca ulterior, studiul zgomotului să se extindă la orice sistem de comunicare și să cuprindă totalitatea elementelor care distorsionează sau care interferează cu mesajul.

Luăm în considerație următoarele tipuri de zgomote:

- **zgomotul fizic**: interferează cu transmiterea fizică a mesajului (scris neclar sau pe hârtie șifonată, ochelari de soare);
- **zgomotul psihic**: prejudecăți, presupunerile eronate, lipsă de deschidere în idei;

▪ **zgomotul semantic**: în forma extremă, se regăsește în dialogul între persoane care vorbesc limbi diferite; în forma comună, se produce când emițătorul utilizează un vocabular tehnic, complex, necunoscut receptorului sau când emițătorul și receptorul atribuie mesajului semnificații diferite.

Sintetizăm aceste aspecte și oferim o tipologie a barierelor în comunicare, a perturbațiilor care pot interveni în procesul de comunicare și care reduc fidelitatea sau eficiența transferului de mesaj:

• **la nivelul emițătorului și al receptorului:**

- starea emoțională a receptorului;
- rutina care influențează receptivitatea;
- imaginea de sine a emițătorului și a receptorului și imaginea despre interlocutor;
- caracterizarea diferită a situației de comunicare de către emițător și receptor;
- lipsa atenției în receptarea mesajului;
- concluzii grăbite asupra mesajului;
- lipsa de interes a receptorului față de mesaj;
- sentimentele și intențiile participanților la situația de comunicare;
- emiterea de presupozitii și idei preconcepute.

• **la nivel de limbaj:**

- aceleași cuvinte primesc sensuri diferite pentru persoane diferite, în special datorită diferențierilor în planul pregătirii și al experienței;

- dificultăți de exprimare sau exprimarea cu stângăcie a mesajului de către emițător;

- utilizarea de cuvinte sau expresii confuze.

• **la nivelul contextului:**

- context fizic necorespunzător (poluare fonică ridicată);
- suporți informaționali necorespunzători.

Demersul de eficientizare a comunicării interpersonale trebuie să aibă ca punct de plecare înțelegerea situației de comunicare și dezvoltarea abilităților de diagnosticare a acesteia. Orice situație de comunicare se definește prin **relațiile de rol, cadrul și momentul acțiunii**, care trebuie să formeze un ansamblu coerent. În cazul dezacordului sau al incompatibilității între componente, situația devine incongruentă: în consecință, instinctiv sau deliberat, participanții vor manifesta tendința de a diminua incongruența situației prin adaptarea registrului comunicării la noile situații. Selectarea formelor de exprimare în funcție de specificul situației de comunicare, adică a registrelor adecvate, implică respectarea **regulilor de alternanță**: ce comportament verbal și nonverbal în prezența cui, la ce moment și în ce context fizic? Alegerea corectă a registrelor trebuie dublată de aplicarea **regulilor de coocurență** (Ionescu-Ruxandoiu: 1995). Cu alte cuvinte: ce registru lexical pentru ce tip de discurs?

Un model de analiză simplu, ușor aplicabil și ușor de reținut este structurat pe răspunsurile oferite întrebărilor: de **ce?**, **cine?**, **unde?**, **când?**, **ce?** și **cum?** comunică.

1. De ce? (scop)

- de ce comunic? Care este scopul? Să informez, să influențez, să conving, să fraternizez cu cineva, să fac conversație?
- ce sper să realizez? O schimbare de atitudine, de opinie?

2.Cine?

- cine este receptorul mesajului meu?
- ce fel de persoană este? (personalitate, vârstă, statut, preocupări etc.)
- ce știe deja despre conținutul mesajului meu? (mult, puțin, nimic).
- cum va reacționa la mesajul meu?
- care este relația mea cu interlocutorul? De amicitie, conflictuală?

3.Unde, când?

- unde va fi interlocutorul meu când va primi mesajul meu?
- în ce moment va primi mesajul? Va reprezenta prima informație pe care o primește în legătură cu problema respectivă? Este trist, este într-o stare de bună dispoziție?

4.Ce?

- ce aş dori să spun?
- ce dorește el să știe?
- ce informații pot emite?
- ce informații pot oferi pentru a fi clar, concis, amabil, corect, complet?
- ce voi spune cu exactate?

5.Cum?

- cum voi comunica ? Prin imagini, cuvinte? Care vor fi acestea?
- ce mod de comunicare ar fi apreciat?
- cum voi organiza informațiile pe care doresc să le transmit? Voi face apel la o prezentare deductivă sau inductivă?
- cum voi realiza efectul dorit?