

## ROLUL COMUNICĂRII ÎN DEZVOLTAREA PERSONALITĂȚII UMANE

*Alic Bîrcă, dr., conf. univ., ASEM  
Diana Ciobanu, asist. univ., ASEM*

***Abstract.** At present, communication is the core component of every learning domain. Communication represents the process of transmission of data and ideas from one person or group to another, it is a common attribute of human beings. Each type of activity, from daily routine till complex processes within organizations, is determined in the process of communication.*

*Efficient communication helps us to better understand people or given situations and allows us to solve many problems we are confronted with. We have to develop our communication skills in order to avoid cases when many of the messages we are sending or receiving are misunderstood.*

*The art of communication is not a natural process or an inherited ability. We learn to communicate. These abilities could and should be permanently developed, improved and enriched.*

Comunicarea a devenit, în prezent, o componentă majoră a tuturor domeniilor de cunoaștere. Termenul de „comunicare” provine de la latinescul „comunicare”, care înseamnă a face ceva împreună. În antropologia clasică, termenul de comunicare se folosea pentru a desemna toate tipurile de schimburi, care se realizau în cadrul societății umane. În prezent, noțiunea de comunicare se referă la schimburile de informații.

Este important felul în care vorbesc oamenii de afaceri. Comunicarea are o funcție strategică, o relație profesională cu colegii, angajații sau mass-media și poate asigura o parte din succesul mult râvnit. Comunicarea este esențială în derularea oricăror activități economice. Deseori, întregi strategii manageriale costisitoare eșuează datorită unor neînțelegeri, care pot apărea pe parcursul comunicării.

Comunicarea este procesul de transmitere de informații și idei, de la un individ sau grup la altul, este un atribut al speciei umane. Niciun fel de activitate, începând cu activitățile caracteristice rutinei cotidiene și continuând cu activitățile complexe, desfășurate în cadrul organizației, nu pot fi concepute în afara procesului de comunicare. [6]

Individul devine personalitate trăind în societate. Omul este capabil de o dublă cunoaștere:

1. Cea prin care el sesizează propriile gânduri, sentimente și senzații;
2. Cea prin care se observă pe sine trăind și acționând în funcție de modul în care îi observă trăind și acționând pe cei din jur și sub acest unghi el se cunoaște pe sine în același timp în care îi cunoaște pe alții. [5]

În opinia psihologului Cristina Gheorghe, prin comunicare ne exprimăm gândurile, sentimentele, dorințele, intențiile, experiențele trăite, primim și oferim informații. Din dinamica acestor schimburi, prin învățare, omul se construiește pe sine ca personalitate.

Capacitatea de a comunica reprezintă o premisă a procesului de construire a relațiilor interpersonale și de integrare socială. Comunicarea face posibilă definirea omului, cu toate atributele sale și contribuie la crearea unui anumit statut în cadrul societății, prezentându-i particularitățile individuale. Prin comunicare, oamenii au posibilitatea de:

- ✓ a coopera în muncă;
- ✓ a-și comunica experiența de viață;
- ✓ a-și fixa experiența social-istorică;
- ✓ a-și organiza ideile și activitatea;
- ✓ a se forma ca personalități;
- ✓ a obține informații;
- ✓ a-și manifesta propria identitate;
- ✓ a-și acoperi nevoile interpersonale;
- ✓ a dezvolta conștiința individuală și socială.

Limbajul este forma cea mai înaltă de exprimare și manifestare individuală a omului. Limbajul conservă experiența generațiilor anterioare, devenind un bun al omenirii și, în același timp, modalitate de cunoaștere și de relevare a existenței înconjurătoare. Limbajul, ca fenomen social, se îmbogățește și se dezvoltă în permanență atât din punct de vedere al exprimării, cât și al multiplelor influențe ce acționează asupra sa. [3]

Formarea impresiilor despre propria personalitate vine de la relațiile cu mediul, din comparația cu alții. Deci, atitudinea pozitivă față de sine, și propriile acțiuni depinde de relațiile cu mediul înconjurător, iar

aceste relații depind de comunicarea eficientă cu cei din jur.

Comunicarea eficientă ne ajută să înțelegem mai bine o persoană sau o situație și ne permite să rezolvăm diferite probleme pe care le întâlnim. Multe dintre mesajele pe care vrem să le transmitem sau care ne sunt transmise rămân neînțelese și afectează scopul destinatarului. Pentru a evita aceasta trebuie să ne dezvoltăm abilitățile de comunicare. [2]

G. W. Allport menționează că, după cum nu există societate fără comunicare, așa nu există nici personalitate, individ fără interacțiune cu mediul social. Între personalitate și societate, există o relație sistemică, în care personalitatea integrată în diverse subsisteme (activități economice, politice, de familie, culturale etc.) este în raport cu societatea, considerat sistem global, element în sistem, agentul acțiunii sociale.

Urmărind în activitatea lor satisfacerea unor nevoi, oamenii intră în interacțiuni reciproce, relații obiective. Societatea în ansamblul ei constituie un izvor de influență, dar individul poate determina anturajul să se conformeze, să accepte gândurile și atitudinile lui. Această schimbare provocată în cealaltă persoană înseamnă a deține o putere asupra ei.

Orice activitate umană, oricât de simplă ar fi, presupune respectarea anumitor reguli, fără de care nu se poate atinge rezultatul dorit. Comunicarea se desfășoară în cadrul unor norme, a căror respectare asigură buna înțelegere. Arta de a comunica nu este un proces natural ori o abilitate cu care ne naștem. Noi învățăm să comunicăm. Aceste abilități pot fi și trebuie dezvoltate, perfecționate și completate treptat și permanent. Pentru a fi eficienți în afaceri, trebuie să comunicăm bine. Pentru a fi bun, un manager trebuie să comunice excepțional de bine. Limbajul vorbit este unul dintre cele mai puternice reflecții ale modului în care gândim și simțim despre noi înșine și despre ceilalți. Putem obține efecte importante schimbând câte ceva în limbajul nostru și dezvoltându-ne abilitățile verbale.

De aceea, trebuie să studiem ce învățăm, ca să putem folosi cunoștințele noastre mai eficient. Orice comunicare implică creație și schimb de înțelesuri. Aceste înțelesuri sunt reprezentate prin „semne” și „coduri”. Se pare că oamenii au o adevărată nevoie să "citească" înțelesul tuturor acțiunilor umane. Observarea și înțelegerea acestui proces poate să ne facă să fim mai conștienți de ceea ce se întâmplă când comunicăm. Comunicarea este caracterizată de o serie de elemente, cum ar fi: ascultarea, acordul, empatia, comunicarea paraverbală, comunicarea non-verbală, îmbrăcămintea etc. [7]

Comunicarea se află, fără îndoială, în topul problemelor cu care se confruntă orice persoană. Sunt foarte puțini cei care pot spune că au o comunicare eficientă cu absolut toți interlocutorii. În tabelul 1, sunt prezentate elementele caracteristice unui comunicator [4].

**Tabelul 1**

**Caracteristicile comunicatorului bun și a celui slab**

<b>Comunicatorul bun:</b>	<b>Comunicatorul slab:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>oamenii înțeleg ce le spui;</li><li>oamenii consideră mesajele tale clare și precise;</li><li>oamenii simt că îi ascuți și înțelegi ce vor să spună.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>nu transmiți suficiente informații, oamenii nu înțeleg ce vrei să spui;</li><li>mesajele transmise sunt neclare, confuze, contradictorii;</li><li>acțiunile tale, limbajul nonverbal nu reflectă mesajul comunicat;</li><li>comunicarea este destul de des blocată din diverse motive;</li><li>nimeni nu te ascultă.</li></ul>

**• Ascultarea**

În opinia Claudiei Caraba, unul dintre cele mai importante aspecte ale comunicării eficiente este ascultarea. Ascultarea despre care vorbim nu presupune doar înțelegerea propriu-zisă a cuvintelor sau a semnelor ce ne sunt adresate, ci și înțelegerea a ce simte interlocutorul când comunică [1].

Un alt specialist în domeniu, Viorel Elefterescu, menționează că ascultarea este caracteristica fundamentală a unei comunicări eficiente. Să știi când să taci îți poate aduce, uneori, mai mult decât ți-ai imaginat. Abilitatea de a asculta eficient și de a înțelege clar mesajul emis este cheia construirii relațiilor și obținerea succesului în viața profesională. Un început bun este să ne concentrăm toată atenția asupra vorbitorului. Cei care nu sunt în stare să comunice se concentrează numai asupra propriei persoane, și nu a partenerilor [8].

Putem avea o influență extraordinară asupra comunicării în calitate de ascultător și respondent. Există o diferență între a auzi și a asculta. Ascultarea este un instrument de comunicare. Abilitățile de ascultare pot fi și trebuie îmbunătățite.

În mod uzual, condițiile minime pentru o ascultare activă sunt: să arătăm o atitudine deschisă și interes pentru interlocutori, să punem întrebări, să luăm notițe, să controlăm durata propriilor intervenții, să nu ne grăbim să tragem concluzii, să nu respingem ideile interlocutorului, să recapitulăm cele discutate [4].

Deseori, există bariere care împiedică ascultarea. În opinia lui Viorel Elefterescu, ele sunt:

- ✓ zgomotul – dacă suntem într-un local, unde muzica e foarte tare, e cam dificil să putem asculta ce spune interlocutorul;
- ✓ neatenția – receptorul nu este foarte concentrat și se lasă distras de ceea ce se întâmplă în jur, de zgomote sau de propriile idei;
- ✓ lipsa de interes – poate fi lipsa de interes față de subiectul expus sau față de persoana care vorbește;
- ✓ ascultarea selectivă – poate fi de două feluri: pasivă – receptorul este pasiv și se lasă distras de gândurile care-i vin în minte, eventual devine atent din când în când la ce se vorbește și activă – ascultătorul este interesat doar de anumite idei sau părți din prezentare;
- ✓ presupuneri și prejudecăți – adesea nu ascultăm din cauza unor prejudecăți sau presupuneri pe care le facem despre vorbitor sau mesajul care ni se transmite;
- ✓ întreruperea – conduce la încetarea transmiterii mesajului și, implicit, a receptării lui;
- ✓ gândurile și dialogurile interioare – uneori, o afirmație ne trezește în minte o idee pe care ținem s-o spunem imediat. Alteori, pregătim în minte ceea ce urmează să spunem, înainte ca celălalt să termine de vorbit. Dialogul interior în timpul procesului de ascultare ne împiedică să urmărim ce spune celălalt și astfel pierdem bucăți din mesaj.

Eliminarea acestor bariere este o problemă de exercițiu conștient pentru a ne obișnui să nu criticăm și să nu răspundem la afirmațiile vorbitorului decât după ce le-am înțeles foarte bine.

Deși multe dintre fațetele abilităților de ascultare par lucruri simple, de bun-simț, în practică, putem constata printr-o evaluare sumară, că nu sunt chiar atât de firești sau la îndemână [8].

#### • **Acordul**

Trebuie să încercăm să găsim, între argumentele celeilalte persoane, ceva cu care să fim de acord. Acesta e un mod bun de a neutraliza îngrijorarea celeilalte persoane și de a-i arăta că nu vrem să ne lăsăm atrași într-o contradicție. În general, oamenii nu ascultă până când nu se simt ascultați la rândul lor.

#### • **Empatia**

Empatia este capacitatea de a ne transpune în lumea subiectivă a partenerului de comunicare, pentru a vedea situația cu ochii lui. Prin empatie, avem posibilitatea să-l înțelegem mai bine pe partenerul de dialog și trăirile lui afective, să-i anticipăm comportamentul și să acționăm corespunzător. Așadar, empatia influențează gradul de eficiență al comunicării. Empatia este o capacitate care se învață în timp, poate fi dezvoltată și antrenată.

#### • **Comunicarea para-verbală**

Para-limbajul reprezintă modul prin care mesajul este transmis. Acesta poate fi considerat o modalitate distinctă, situată la granița dintre comunicarea verbală și cea nonverbală, cu influență directă asupra fiecăreia dintre ele. El include viteza cu care vorbim, ridicarea sau scăderea tonului, volumul, folosirea pauzelor, calitatea vorbirii.

Tonul, ritmul și volumul vocii sunt elemente de para-limbaj. Cu ajutorul acestor elemente ale comunicării verbale transmitem mesaje către partenerul de dialog, care pot fi favorabile sau defavorabile. Cunoașterea, controlarea și folosirea corectă a acestor elemente asigură reușita comunicării.

Oamenii au tendința de a-și armoniza viteza, volumul și tonalitatea vocii cu cel al partenerilor de dialog. Acomodarea apare, de obicei, între persoanele care se simpatizează sau între acelea cu statut social diferit, caz în care persoana cu un statut inferior tinde să-și acomodeze discursul cu cel al persoanei dominante. [9]

#### • **Comunicarea non-verbală**

Comunicarea non-verbală cuprinde mimica feței, gesturile, mișcările corpului, contactul vizual, postura, respirația, privirea, zâmbetul, poziția mâinilor, poziția degetelor, atingerea, folosirea spațiului, timpului și multe altele. Modul în care o persoană arată, ascultă, se mișcă și reacționează fizic în fața alteia, dezvăluie mai mult despre gândirea persoanei, decât ceea ce spune efectiv. În comunicare, doar 7% contează ce vorbești, 38% cum vorbești și 55% o reprezintă componenta non-verbală.

În opinia Claudiei Caraba, limbajul non-verbal are ponderea cea mai mare în comunicare. Limbajul corpului comunică în locul nostru înainte de a spune ceva. Învățând limbajul trupului și fiind conștienți de el, putem să susținem și să întărim ceea ce spunem prin comportamentul non-verbal.

De asemenea, studiind și cunoscând elemente din limbajul non-verbal putem descifra mesajul celui alt dincolo de aparențe și fațade. Putem să observăm dacă interlocutorul nostru e sincer, sau este interesat de conversație, ori de multe alte lucruri. Cheia este să învățăm cât mai multe din aceste elemente non-verbale pentru a le descifra corect când le observăm la partenerii de dialog.

La fel ca și cuvântul rostit, limbajul trupului poate fi interpretat greșit. Este necesar ca orice codare să fie pusă în context, raportată la stilul de viață, aspectul cultural etc. În general, fiecare dintre noi are un număr limitat de gesturi, pe care le utilizează și cărora le dă un anumit înțeles.

Iată câteva recomandări privind limbajul trupului la întâlnirea de afaceri: e bine să ne așezăm confortabil, la distanță convenabilă față de interlocutor; e recomandat să păstrăm contactul vizual, să fim relaxați și atenți; e bine să facem gesturi line și să nu ne agițăm [8].

#### • Spațiul

Fiecare tip de relație interumană implică anumite reguli de organizare a spațiului și a distanțelor, abaterea de la aceste norme generează disconfort, stinghereală, nervozitate și conflicte. Nevoia de spațiu variază de la o persoană la alta, de la o profesie la alta, de la un context social la altul și de la o cultură la alta. Modul în care comunicăm nu este influențat doar de teritorii, ci și de o anumită distanță, în interiorul căreia ne simțim mai bine atunci când interacționăm cu o persoană. Observarea distanțelor folosite poate indica tipul și intensitatea relaționării dintre o persoană și altele. În tabelul 2, sunt prezentate distanțele între interlocutori în timpul comunicării:

**Tabelul 2**

**Distanțele necesare între interlocutori în timpul comunicării**

Denumirea	Faza apropiată	Faza depărtată	Observații
Distanța intimă	contact fizic efectiv	până la 0,5m	relații de intimitate, excepții: lifturi, mijloacele de transport aglomerate
Distanța personală	0,5m – 1,0m	1,0m – 2,0m	persoanele care reprezintă mai mult decât o cunoștință întâmplătoare
Distanța socială	2,0m – 3,0m	3,0m – 5,0m	întâlniri de afaceri, discuții dintre un om de afaceri și un client, discuții între un angajat și o persoană care solicită angajarea
Distanța publică	5,0m – 10,0m	10m și peste	întâlniri, lector-student, politicieni, figuri publice

#### • Stresul

Trebuie să știm când începem să devenim stresați. Trebuie să ne cunoaștem corpul, care ne dă imediat semnale: transpiratul mâinilor, fluturi în stomac, tremurat, nevoia de mișcare. E necesară păstrarea unui moment pentru a ne calma înainte de a continua sau a începe conversația. Tragem câteva guri adânci de aer, încercăm să ne relaxăm mușchii și să ne dăm seama că nu avem de ce să fim atât de tensionați. O soluție este de a căuta umorul în situație. Când sunt făcute în mod adecvat, glumele sunt cea mai bună metodă de relaxare. Să avem grijă, doar, să fie făcute corespunzător.

În plus, când vorbim, trebuie să transmitem informațiile cât mai clar cu putință, iar dacă observăm că nu avem feed-back maxim, e necesar de a ne întoarce la ceea ce am spus deja. Urmărind mișcările corpului putem să transmitem sentimente pozitive. Trebuie să ne asigurăm că suntem ascultați, iar dacă nu este așa, să încercăm să captăm atenția.

#### • Îmbrăcămintea

Este un semn al diferențierii sociale, dar, totodată, constituie un mod de exprimare al persoanei: putem deduce statusul socio-economic și chiar ocupația unei persoane după tipul de îmbrăcămintă pe care îl poartă. Prin îmbrăcămintă comunicăm celorlalți așteptările noastre asupra modului în care dorim să fim tratați: un costum clasic comunică dorința noastră de a relaționa la nivelul oficial, o îmbrăcămintă mai puțin

"formală" poate fi interpretată ca intenție de a da o notă mai caldă, mai personală relației.

La fel, cum există o multitudine de modalități de a oferi produse și servicii clienților, există și numeroase moduri de a oferi mesaje legate de afacere – alegerea celei mai bune rute depinde de oamenii la care dorim să ajungem, de propriile aptitudini și resurse și, adesea, de subiectul despre care dorim să vorbim. Comunicarea eficientă constă în transmiterea informației unui grup-țintă – cum sunt clienții, consumatorii sau furnizorii – care este relevantă atât pentru obiectivele noastre, cât și ale grupului-țintă.

Comunicare eficientă înseamnă înțelegerea corectă a responsabilităților. Este foarte important să cunoaștem atât audiența și așteptările ei, cât și cel mai bun mod de a prezenta informația. „Nota” nu ține atât de conținut, ci cât de bine a fost primit mesajul de audiență. Comunicarea eficientă înseamnă orice mijloc necesar pentru a ne asigura ca publicul-țintă să înțeleagă mesajul.

În concluzie, putem menționa că comunicarea reprezintă un element important în modelarea și dezvoltarea personalității umane. Indivizii își pot dezvolta propriile personalități printr-o comunicare eficientă. Deci, este important să acordăm suficientă atenție comunicării și să ținem cont de toate elementele ce o caracterizează în dezvoltarea propriei personalități.

#### **Bibliografie:**

1. CARABA, Claudia, *Comunicarea eficientă*, 2013.
2. IRIMIA, Daniela, *Comunicare eficientă*, 2013.
3. GHEORGHE, Cristina, *Ce este comunicarea*, 2011.
4. Rețeaua Organizațiilor de Consultanță în Afaceri – conferința anuală națională, 2007.
5. *Comunicarea în afaceri*, 2006.
6. BOGOSLOVSKI, V.V., *Manual pentru studenții universităților pedagogice*, Chișinău 1992.
7. ALLPORT, G. W., *Structura și dezvoltarea personalității*, EDP, București, 1981.
8. ELEFTERESCU, Viorel, *Primii pași spre dezvoltarea abilităților de comunicare*, e-book.
9. OLTEANU, Lucia, material editat în cadrul proiectului *Program de dezvoltare a abilităților de viață ale copiilor aflați în situație de risc din mediul rural buzoian*.
10. Ministerul Fondurilor Europene, *Ghid pentru comunicare eficientă*.