

# BARIERE ÎN PROCESUL DE COMUNICARE

## *Barriers in the Process of Communication*

Assistant Prof. Dr. Alexandra SILVAȘ  
Assistant Prof. Dr. Arina MODREA  
„Petru Maior” University of Târgu-Mureș

### *Abstract*

For the efficiency of the communication process to be efficient, it is necessary to take into account all the involved factors. The communication barriers can appear from the transmitter, from the receiver, as well as from the environment, the context. There is a whole series of obstacles that can lead to interruption or could modify the message.

This paper is trying to evidence the positive case of the barrier and conflicting of the communication optimization concept, and not upon the reduction of its efficiency. Actually, the conflict can be seen as the core of a successful communication and what at first sight can be included into the barrier concept, could become a reason for an efficient communication.

**Keywords: communication, barriers, conflict, transmitter, receiver, message**

Conceptul de barieră și similar conceptul de conflict au căpătat prin prisma activității educaționale curente caracteristici total negative ceea ce a condus la o neutilizare a capacităților pozitive pe care acestea le pot dezvolta. În ultimii ani cercetările au pus în evidență aspecte aparent paradoxale ale incidențelor pe care conceptele de barieră și de conflict le pot avea asupra optimizării comunicării și nu asupra diminuării eficienței acesteia. Esențial pentru optimizarea procesului de comunicare și implicit de educație este să luăm în considerare și să utilizăm forța de dezvoltare și de rezolvare pe care însăși bariera respectivă o posedă.

### **Bariere în comunicare – de la ineficiență la eficiență**

Altman, Valenzi și Hodgetts (Altman, S., Valenzi, E., Hodgetts, R., 1985, pp. 528-531) consideră barierele majore în eficiența comunicării următoarele: blocajele emoționale (spre exemplu, defensivitatea pe care un elev/student timid o are la un examen oral), repertoriile comunicaționale diferite, incapacitatea emițătorului de a se exprima adecvat, caracteristicile personale ale unuia sau altuia dintre comunicatori etc.

Wilcox, Ault și Agee, referindu-se la mesaj ca element central al comunicării, spun că receptorul poate, spre exemplu, „să-l amplifice pe acesta, să-l interpreteze în mod greșit sau să-l ignore” (Wilcox, D., Ault, P., Agee, W., 1989, pp. 200-202); aceste operațiuni, numindu-se autoselecție și autopercepție. Barierele care se desprind direct dintr-o astfel de perspectivă pot include, spre exemplu, următoarele elemente:

- fonduri experiențiale (background) divergente ale participanților;
- diferențe educaționale;
- diferențe de interes privitor la mesaj;
- diferențe privind nivelul de inteligență;
- lipsa respectului reciproc;
- diferență de vârstă, sex, rasă sau clasă socială;
- diferențe în stăpânirea limbajului;

- lipsa abilităților de comunicare la emițător;
- lipsa abilităților de ascultător receptor;
- închidere în ceea ce privește fondul informațional etc.

William Haney (apud DeVito, J., 1988, pp. 96 97) accentuează faptul că o barieră serioasă privind comunicarea (situată la nivelul lipsei unui repertoriu comun între comunicatori) este cea numită ratarea înțeleșului, care se obiectivează în interiorul a două forme:

- prima formă se realizează atunci când două persoane utilizează cuvinte diferite, dar le dau acestora același înțeleș; la o primă vedere, între aceștia există un dezacord; la nivelul înțeleșului însă, acordul este posibil;
- cea de a doua formă, mai des întâlnită, apare atunci când două persoane utilizează aceleași cuvinte, dar le dau acestora înțeleșuri diferite; în acest al doilea caz problema se inversează: la suprafață acordul pare că este posibil, însă la nivelul de profunzime, al înțeleșului, cele două persoane se află în dezacord.

Baron și Byrne (Baron, R., Byrne, D., 1987, pp. 79 91) identifică mai multe așa numite „scurtături” mentale capabile să producă bariere în comunicare, dintre care le vom aminti pe cele socotite de noi ca având impact puternic în ceea ce privește comunicarea în microgrupul/echipa de elevi/studenti:

- disponibilitatea euristică (bazată pe ceea ce ne vine în minte prima dată când avem de a face cu o idee sau un fenomen necunoscut) dezvoltă tendința de a aprecia un eveniment pe baza primelor impresii create de acesta, impresii care, de multe ori, devin inconsistente la o gândire mai profundă; această tendință se bazează însă pe necesitatea persoanelor de a avea un suport concludiv cât mai repede posibil privitor la un eveniment; o definiție oferită fenomenului precizează: „dacă exemplul a ceva ne vine repede în minte, presupunem aceasta ca fiind un lucru sigur” (Mayer Jeffrey, J., 1990, p. 119);
- efectul falsului consens se fundamentează pe premisa că și alții gândesc ca noi, pe faptul că oamenii doresc să creadă că alții sunt de acord cu ei, deoarece aceasta le confirmă corectitudinea judecăților și acțiunilor lor;
- efectul însuflețirii este unul extrem de uzual în activitatea didactică, în sens primar el putând să ofere un suport important eficienței instruirii; astfel, între câteva informații abstracte despre un fenomen și prezentarea fenomenului ca atare, această din urmă variantă produce rezultate mult mai bune (autorii folosesc un exemplu foarte plastic: două apeluri de strângere de fonduri, unul prezentând date statistice despre numărul orfanilor, iar cel de al doilea viața unei micuțe orfane – cel din urmă fiind mai bine perceput și feedback ul dovedindu se mult mai susținut). Un alt exemplu interesant este oferit de către Alex Mucchielli (Mucchielli.,2002): pe podul Brooklyn într-o dimineață de primăvară un orb cerșește având pe genunchi un cation pe care scrie “Orb din naștere”. Mulțimea trece indiferentă până în momentul în care un necunoscut se oprește, ia cartonul, îl întoarce, mângălește câteva cuvinte pe el și pleacă. Imediat după aceea, miracol. Fiecare trecător întoarce capul și mulți, înduioșați, se opresc și aruncă un bănuț în cutie. Cele câteva cuvinte spun foarte simplu “Este

primăvară și eu nu pot să o văd”. Trebuie să remarcăm însă că acest efect poate fi și sursa multor bariere în comunicare;

– teoria perseverenței (când concluziile depășesc evidența). Dacă, spre exemplu, profesorul oferă o informație suport elevilor despre un anumit fenomen, o demonstrație a informației respective, însă când ajunge la capitolul concluzionărilor, le va relata că aceasta (informația inițială) era falsă, demonstrându-le acest lucru, studiile au arătat că persoanele continuă să creadă teoria inițială chiar dacă informația primară, care a stat la baza teoriei, se dovedise a fi eronată. Acest fenomen poate fi observat mai bine la nivel macro, în apariția și dezvoltarea zvonurilor: dacă informația spusă la început a “prins” oamenii tind să se încredă și ea chiar și după ce a fost infirmată. Kapferer observă: Proverbul nu iese fum fără foc “nu are sens decât dacă suntem de acord să numim foc pasiunea sau imaginația uneori fertilă a martorilor, a receptorilor de mesaje și a persoanelor care lansează deliberat zvonuri. De fapt, încrederea populară în acest proverb constituie calea triumfală a manipulării lui prin intermediul zvonului. Ordinatorul mental al publicului operează explicit: pentru el, în spatele oricărui nor de fum se ascunde un fir de adevăr. Ținând cont de aceasta strategii au emis o regulă de acțiune bine cunoscută: Calomniați, calomniați, până la urmă tot rămâne ceva.”(Kapferer, 1993, p. 66)

– reprezentativitatea euristică (judecarea unui fenomen prin similitudine cu alte cazuri cunoscute) se bazează pe faptul că, în general, facem apel la ceea ce cunoaștem, încercând să integrăm un fenomen nou într-o categorie pe care o posedăm deja; acest efect poate crea, prin generalizare, stereotipurile.

Stereotipurile reprezintă și ele o barieră de comunicare, una importantă de altfel în procesul educațional; le vom defini drept o reacție la faptul că este dificil și de altfel neproductiv să tratăm fiecare fenomen pe care îl întâlnim drept ceva cu totul nou, tendința firească fiind de a-l încadra într-o categorie mai largă în funcție de anumite caracteristici pe care acesta le are (este vorba despre procesul de categorisire); „o generalizare despre un grup de oameni care distinge acești oameni de alții” Mayer Jeffrey, J., 1990 (1990, p. 332) sau „tendința de a alătura atributei cuiva singur în baza unei categorii în care această persoană a fost plasată” (Hellriegel, D., Slocum, J., Woodman, R., 1992, p. 119).

### **Bariere în comunicare educațională**

Pentru ca procesul de comunicare să fie eficient este necesar să se țină cont de toți factorii implicați. Pot apărea bariere în comunicare atât din partea emițătorului și a receptorului, cât și din partea mediului, a contextului. Există o serie întreagă de obstacole care pot duce la întreruperi sau care determină alterarea mesajului.

Prin barieră se înțelege orice lucru, fenomen sau stare care reduce eficiența și fidelitatea transmiterii mesajelor.

Barierele în comunicare pot fi determinate de:

- defecte psihice / fizice ale participanților;
- modele culturale diferite;
- experiențe anterioare diferite sau contrare;
- strategii și roluri diferite;
- prejudecăți;
- atitudini;

- percepții false;
- neîncredere, lipsă de credibilitate;
- negativism în atitudini și comportament;
- încărcarea emoțională a mesajului;
- forma inadecvată a transmiterii;
- ora nepotrivită pentru comunicare;
- intervalul insuficient al comunicării;
- particularități ale mediului.

Procesul de comunicare educațională, făcând parte din procesul de comunicare în sine, se lovește de aceleași bariere ce pot interveni și modifica, perturba sau chiar bloca orice proces de comunicare.

După unii autori, cele mai frecvente bariere în comunicare sunt:

- nesiguranța asupra conținutului mesajului – prezentă mai ales în comunicarea orală, dar și în cea scrisă;
- manipularea – comunicarea trunchiată a unor mesaje, mesaje cu sensuri ascunse;
- presupunerile neexplicite sau falsele presupuneri, care pot genera receptarea unor semnificații diferite de cele intenționate de emițător. Realitatea este percepută diferit de către fiecare individ.
- Incompatibilitatea punctelor de vedere aparținând sursei și receptorului – se datorează alegerii unui mesaj nepotrivit sau a unui receptor nepotrivit;
- Camuflarea – comunicarea ambiguă în mod intenționat, pentru a duce la o interpretare greșită a mesajului;
- Interferențele – evenimente care țin de natura mediului sau de prezența altor surse mai puternice și care pot perturba atenția receptorului;
- Lipsa canalelor de comunicare;
- Ținta devine sursa aceluiași mesaj – când receptorul devine emițătorul aceluiași mesaj, dar pentru un alt receptor, apare o distorsionare a mesajului;

La nivelul relației comunicaționale specific educativă apar și alte bariere. De la comunicatorul-sursă la cel receptor se poate produce o pierdere de semnificații în raport cu atitudinea inițială.

Pierderile din procesul de comunicare educativă se datorează mai multor diferențieri între emițător și receptor: diferența de sistem de cunoștințe, diferențe de rol, stare afectivă, motivație, statut social, trăsături de personalitate.

Aceste diferențe, dacă nu sunt luate în calcul de către educator, se pot transforma și ele în bariere ce pot duce la perturbări serioase ale comunicării educaționale. Cele mai frecvente bariere sunt de natură obiectivă, personologică și psihosociologică.

Printre barierele de natură obiectivă se observă fenomenele de prea plin în raport cu oboseala elevului sau din cauza transmiterii unui mesaj prea lung, prea redundant, care se pierde la nivelul receptorului, în speță atunci când el ajunge la elev. De asemenea, în această categorie mai intră și diferența de înțelegere a mesajului ce intervine la nivelul celor doi poli (educator – educat), care poate fi influențată de cultura și experiența ambilor parteneri ai comunicării.

Caracteristicile personologice dau ocazia vizualizării din punct de vedere psihologic atât a educatorului, cât și a elevului. Educatorul intră în relația de comunicare cu elevul, cu

deprinderile, obișnuințele, ticurile sale verbale sau nonverbale și chiar cu dispoziția sa de moment. Aceste elemente dau comunicării nota sa strict personală. Relația de comunicare din binomul educațional are de suferit dacă educatorul prezintă trăsături de personalitate negative, care pot duce uneori până la blocarea actului de comunicare. Încăpățânarea, negativismul, rigiditatea sunt elemente care, dacă se regăsesc la nivelul personalității profesorului, induc modificarea mesajului către elev.

Din punct de vedere psihosocial, rolul pe care și-l asumă cei doi poli – educatorul și educatul – se poate transforma în obstacol al comunicării. Datorită faptului că schimbul de roluri este continuu, atât la nivelul educatorului, cât și la nivelul elevului, pot apărea distorsiuni la nivelul comunicării, dacă rolurile dezvoltate de aceștia nu sunt compatibile. Un comportament prea încordat al emițătorului poate conduce la stări conflictuale și la dezvoltarea unui comportament de apărare al receptorului (elevul), care se poate transforma în indisciplină.

### **Bibliografie :**

- Abric, Jean-Claude, ( 2002), Psihologia comunicării, Editura Polirom, Iași
- Adler, R. B., Rodman, G.,(1991). Understanding Human Communication, Chicago
- Adler, A., (2009), Înțelegerea vieții , Editura Trei, București
- Altman, S., Valenzi, E., Hodgetts, R. (1985), Organizational Behavior – Theory and Practice, Academic Press Inc., New York
- Baron, R.,Byrne, D., (1987), Social Psychology – Understand Human Interaction, Allyn and Bacon Inc., New York
- Bougnoux, D.,(2000), Introducere în științele comunicării, Editura Polirom, Iași
- De Vito, J. (1991). Human communication (5th ed.). New York: Harper Collins
- Hellriegel, D., Slocum, J., Woodman, R., (1992), Organizational Behaviour, West Publishing Company U.S.A.
- Kapferer, J., N., (2002), Căile persuasiunii – Modul de influențare a comportamentelor prin mass mediași publicitate., Editura Comunicare.ro, București
- Mayer Jeffrey J., (1990), Gestionarea timpului pentru toți, Editura Teora, București
- Marcus, S., (1987), Empatia și relația profesor – elev, Editura Academiei R.S.R., București
- Marinescu, V., (2003), Introducere în teoria comunicării, Editura Tritonic, București
- Mucchelli, A.,(2002), Arta de a influența, Editura Polirom, Iași
- Paloș, R., Sava, S., Ungureanu, D., (2007), Educația adulților, Editura Polirom, Iași
- Silvaș, A., Modrea, A., (2011), Comunicarea educațională de la teorie la practică, Editura Universității „ Petru Maior” din Târgu-Mureș
- Wilcox, D.; Ault, P.; Agee, W. (1989), Public Relations. Strategies and Tactics, Harper & Row Publishers, New York