

THE IMPORTANCE OF THE TYPES OF COMMUNICATION FOR THE DEVELOPMENT OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE

Cristina Catalano, Asist. Prof., PhD Student, “Babeş-Boyai” University of Cluj-Napoca

Abstract: The concept of communication is one of extreme interest, due to the fact that the entire cultural universe is based on exactly this process, all sciences being focused on speech, as the type of verbal communication, in particular.

It has become a skill required to be in all of the areas social life, the success of any person depending on communication skills they possess. The understanding of the people is impossible without the transmission of the ideas, thoughts, feelings and their needs.

This paper presents in brief, the types of communication and their importance for development of the communicative competence. Several forms of communication are presented such as: oral communication, written communication, interpersonal communication, non-verbal communication, vertical and horizontal communication, all these depending on various criteria proposed by Romanian and foreign authors. A peculiar form of communication, is metacommunication seen as that form of non-verbal communication which puts emphasis on the appearance of implications of the message which cannot be directly attributed to the meaning words or how they have been said. Also, in the literature from abroad, appears the concept of emotional communication, which is based on the other forms of communication, but who holds a special place in ensuring the individuals' social success.

What's important to consider is the fact that, whatever is the field in which communication appears and develops, this means before any desire the construction of a common code in order to communicate properly, namely to build that common language for the sender and the receiver, an absolute condition for the act of communication. If all these aspects will be taken into consideration, then the communicative competence, regardless of forms which it occurs, will be developed.

Keywords: communication, types of communication, communication skills, communicative competence.

1. Accepțiunile termenului *comunicare*

Termenul *comunicare* este unul de extremă actualitate, datorită faptului că întregul univers cultural actual are la bază tocmai acest *proces*, toate științele focalizându-se pe discurs, ca tip al comunicării verbale, în special. Aceasta a devenit o abilitate necesară în toate domeniile vieții sociale, reușita oricărei persoane depinzând de competența de comunicare pe care o posedă. Înțelegerea dintre oameni este imposibilă atunci când aceștia nu își transmit ideile, gândurile, trăirile și nevoile unii altora. Prin urmare, putem susține că

procesul comunicării satisface necesități fizice, relaționale, identitare, spirituale și instrumentale.

Având în vedere că fenomenul comunicării este, după cum am susținut, unul de mare amploare, este necesar a aminti paradigmele comunicării, în vederea realizării unei analize a acestora: paradigma structural-expresivă, paradigma formal-tranzacțională, paradigma relațional-sistemică și paradigma fenomenolo-praxeologică. Fiecare dintre acestea abordează procesul comunicării din punctele de vedere caracteristice. Astfel că orice comunicare transmisă de un subiect redă dorințele sale interioare, motivațiile, valorile sau nevoile sale (paradigma structural-expresivă). Paradigma formal-tranzacțională are ca obiect de fundamentare formele comunicării, susținută de analiza tranzacțională. Aceasta susține că fiecare emițător sau receptor posedă trei stări: o stare rațională, una normativă și una afectivă, care pot interacționa în vederea creării unei situații eficiente de comunicare, chiar de manipulare a interlocutorului. Astfel că, în această situație, comunicarea devine o punere în scenă a problemelor create de stările interne ale eului. Paradigma relațional sistemică părăsește studiul comunicării ca fenomen strâns legat de stările interne ale psihicului uman și are la bază relațiile și interacțiunea între indivizi. Este important de amintit în cazul acesta studiul comunicării inițiat de Școala de la Palo Alto, care formulează axiomele comunicării, pe care le vom prezenta detaliat în partea teoretică a lucrării. Ultima paradigmă pe care se fundamentează teoretic și practic lucrarea noastră, obiectul comunicării îl constituie explicitarea semnificațiilor exprimate de către subiect, care realizează o oarecare conciliere între concepțiile psihanalitice privind comunicarea patologică și cele interacționiste.

Având în vedere tema abordată de noi, dorim să susținem faptul că paradigma relațional-sistemică și cea formal-tranzacțională sub cele care constituie un interes sporit. Motivăm acestea datorită faptului că profesia didactică presupune interrelaționare și implicit competență de comunicare, care nu se pot forma decât prin interacțiunile cu ceilalți.

Definițiile date comunicării sunt numeroase, iar pentru a evidenția multitudinea sensurilor date acestui concept, este necesar a specifica faptul că Frank E.X. Dance și Carol E. Larson (1970) au reunit într-o lucrare cele mai reprezentative definiții ale comunicării, ajungând la un număr impresionant, 126. Primul dintre aceștia, distinge 15 înțelesuri ale comunicării: (*The concept of communication, Journal of communication, p.201-210*)

- schimb verbal de gânduri sau idei;
- proces prin care noi îi înțelegem pe alții și, alternativ, ne străduim să fim înțeleși de ei;
- interacțiune (chiar la nivel biologic);

- proces care ia naștere din nevoia de a reduce incertitudinea, de a acționa efectiv și de a apăra sau întări eul;
- proces de transmitere a informațiilor, ideilor, emoțiilor sau priceperilor, prin folosirea simbolurilor (cuvinte, imagini, figuri, diagrame etc.);
- transfer, schimb, transmitere sau împărtășire;
- proces care unește părțile discontinue ale lumii vii;
- proces care face comun mai multora ceea ce este monopol al unuia sau al unora;
- totalitate a mijloacelor de transmitere a mesajelor militare, a ordinelor etc. (telefon, telegraf, radio, curieri);
- proces de îndreptare a atenției către o alta persoană în scopul reproducerii ideilor;
- răspuns discriminatoriu (sau constant) al unui organism la un stimul;
- transmitere a informației (care constă din stimuli constanți) de la o sursă la un receptor;
- proces prin care o sursă transmite un mesaj către un receptor cu intenția de a-i influența comportamentele ulterioare;
- proces de tranziție de la o situație structurată în general la o altă situație, aflată într-o formă preferată;
- mecanism prin care este exercitată puterea.

(*Frank E. X. Dance, The 'Concept' of Communication, in "Journal of Communication", 20, 1970, pp. 201-210; apud Stephen W. Littlejohn, Theories of Human Communication, 3rd edition, Wadsworth Publishing Company, Belmont, 1989, p. 5.*)

Procesul comunicării se poate concretiza prin următoarea schemă, în care emițătorul și receptorul sunt subiecții actului comunicațional, iar mesajul, codarea și decodarea lui, precum și feedbackul dețin roluri importante.

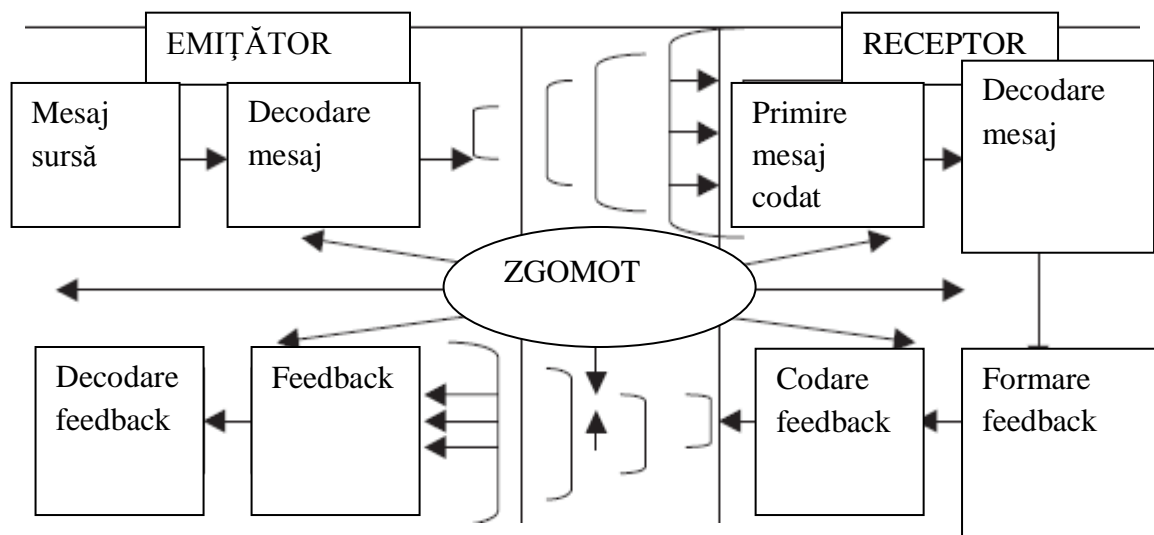


Figura 1. Modelul procesului de comunicare. Adaptare după McShane și Von Glinow (2000)

2. Formele comunicării. Relația forme ale comunicării-competență de comunicare

În literatura de specialitate, atât în România cât și în afara ei, există diferite taxonomii ale formelor/tipurilor comunicării. În cele ce urmează vom prezenta trei dintre acestea, cele pe care noi le-am considerat a fi mai relevante, cuprinzătoare și de actualitate.

În lucrarea sa, *Tehnici de comunicare (2008)*, Alina Coman propune o clasificare foarte bine elaborată, structurată și extrem de complexă a formelor comunicării umane. Criteriile de clasificare pe care le propune sunt concise, astfel că după următoarele criterii sunt stabilite formele comunicării:

a. Numărul de participanți

- comunicare intrapersonală;
- interpersonală;
- în grup;
- publică;
- de masă.

b. Sistemul de coduri

- verbală;

- paraverbală;
- nonverbală.

c. Natura interacțiunii

- directă;
- indirectă.

d. Natura conținutului

- referențială (vizează un adevăr);
- operațional- metodologică (vizează înțelegerea aceluia adevăr).

e. Finalitatea actului comunicativ

- accidentală;
- subiectivă;
- instrumentală

f. Capacitatea autoreglării

- unidirecționată;
- bidirecționată.

g. Scopul urmărit

- oficială;
- neoficială.

h. Frecvența comunicării

- periodică;
- aperiodică;
- permanentă.

i. Statutul interlocutorilor

- verticală;
- orizontală.

j. Domeniul de activitate la care se referă

- organizațională;
- educațională;
- publicitară;
- politică;
- de afaceri;
- interculturală.

Un alt model de clasificare a formelor și tipurilor de comunicare îl identificăm într-un articol pe un blog de specialitate <http://www.businesscommunicationarticles.com>.

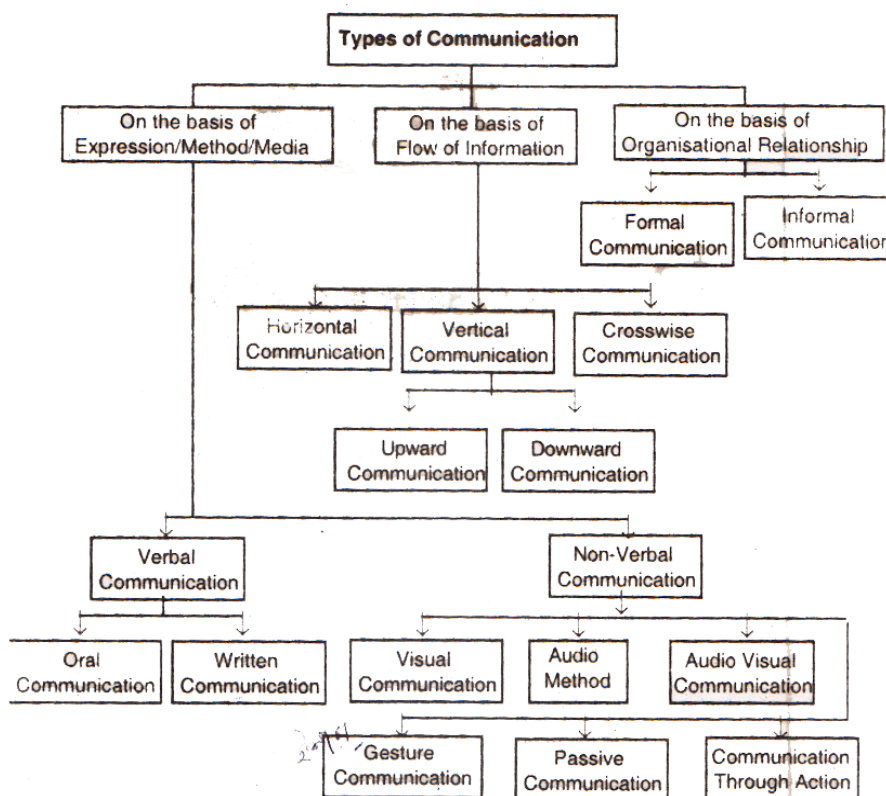


Figura 2. Types of communication

Considerăm necesară explicitarea acestei tipologii, datorită faptului că este una bine structurată și corect delimitată. Astfel că:

- Din perspectiva *metodelor, expresiei și mijloacelor utilizate* discutăm despre: **comunicare verbală**, (comunicare orală și scrisă), **comunicare**

nonverbală(comunicare vizuală, audio, audiovizuală, comunicarea prin gesturi, comunicarea pasivă, comunicarea prin acțiune).

- Din perspectiva *fluxului informației*, există **comunicare orizontală, verticală, pe diagonală**.
- Din perspectiva *relațiilor de la nivelul organizațiilor* avem: **comunicare formală, informală**.

Conform primului criteriu, există două tipuri de comunicare:

Comunicarea verbală care se concretizează în comunicarea orală și comunicarea scrisă.

Comunicarea orală folosește doar metode de comunicare orală.

Comunicarea scrisă folosește metode de comunicare scrisă.

➤ **Comunicarea nonverbală** care utilizează simboluri și semne în vederea decodării mesajului transmis(indicatoare rutiere, imagini-simbol etc), face referire la 6 tipuri de comunicare:

➤ **Comunicarea vizuală** care utilizează fotografii, grafice, desene, materiale multimedia.

➤ **Comunicarea audio** folosește metode specifice acestei tehnici.

➤ **Comunicarea audiovizuală** este tipul de comunicare ce folosește atât materiale audio cât și video pentru a comunica. Poate fi utilizată în combinație cu comunicarea orală și scrisă, cu preponderență în publicitate.

➤ **Comunicarea prin semne** face referire la toate gesturile pe care le întrepridem în viața de zi cu zi.

Aceste tipuri de comunicare au avantajul de a fi universale(în cele mai multe cazuri, existând și excepții) și sunt ușor de decodificat de către cea mai mare parte a oamenilor, determinînd o comunicare mai interesantă și activizată.

➤ **Comunicarea pasivă**este utilizată pentru a evita comunicarea.

➤ **Comunicarea prin acțiune**

Conform celui de al doilea criteriu, comunicarea este:

➤ **Comunicarea orizontală**

David. H. Molt afirma că la nivelul comunicării orizontale se realizează un schimb de informații între persoane cu același statut(colegi) în vederea atingerii unui scop.

- **Comunicarea verticală** are în vedere comunicarea la nivelul unei ierarhii instituționale dintre superiori și subordonați, angajatori și angajați etc.
- **Comunicarea pe diagonală** face referire la faptul că în procesul comunicării nu se ține cont de statut/rang, ci orice persoană poate comunica cu orice altă persoană de pe altă poziție.

Comunicarea verticală poate fi divizată în două tipuri: **comunicare de tip descendent** (superiori-angajați) și **comunicare de tip ascendent** (angajați-superiori).

După al treilea criteriu, distingem:

- **Comunicare formală** care are în vedere respectarea strictă a unor reguli și cerințe de comunicare orală sau scrisă. (circulare, rapoarte, newsletteruri, scrisori formale etc)
- **Comunicarea informală** nu are în vedere respectarea cu strictețe a unor reguli.

Ceea ce se observă, este inexistența comunicării paraverbale, care în alte clasificări ocupă un loc destul de important.

O altă clasificare întocmită de **Luminița Iacob** (Cucoș, coord., 1998), citată de I.O.Pânișoară, cuprinde șase criterii de clasificare:

- După criteriul *partenerilor*- comunicarea poate fi:
 - intrapersonală;
 - interpersonală;
 - în grup mic;
 - publică.
- După criteriul *statutul interlocutorilor*, deosebim comunicare:
 - verticală;
 - orizontală.
- După *codul* folosit, avem comunicare:
 - verbală;
 - paraverbală;
 - nonverbală;
 - mixtă.

- După *finalitatea actului comunicativ*, distingem comunicarea:
 - accidentală;
 - subiectivă;
 - instrumentală.
- După *capacitatea autoreglării*, vorbim despre comunicare:
 - lateralizată/unidirecțională;
 - nelateralizată.
- După *natura conținutului*, avem comunicare:
 - referențială;
 - operațional-metodologică;
 - atitudinală.

Se observă o oarecare similitudine între prima și a treia clasificare, la nivelul completării reciproce. Astfel că ultima autoare a adăugat la ultimul criteriu comunicarea atitudinală, în timp ce prima identifică mai multe criterii de clasificare și anume: criteriile c, g, h, și j. De asemenea, în funcție de numărul de participanți, Alina Coman introduce și comunicarea de masă care face referire la comunicarea prin massmedia. Există și o juxtaponere de termeni în ceea ce privește comunicarea bidirecțională, pe care Luminița Iacob o denumește **comunicare neutralizată**.

O formă aparte de comunicare este reprezentată de **comunicarea emoțională**, care apare în toate domeniile existenței umane și este în strânsă legătură cu inteligența emoțională și dezvoltarea socio-emoțională. Figura de mai jos redă în termeni clari componentele acestei forme de comunicare și interdependența dintr ele.

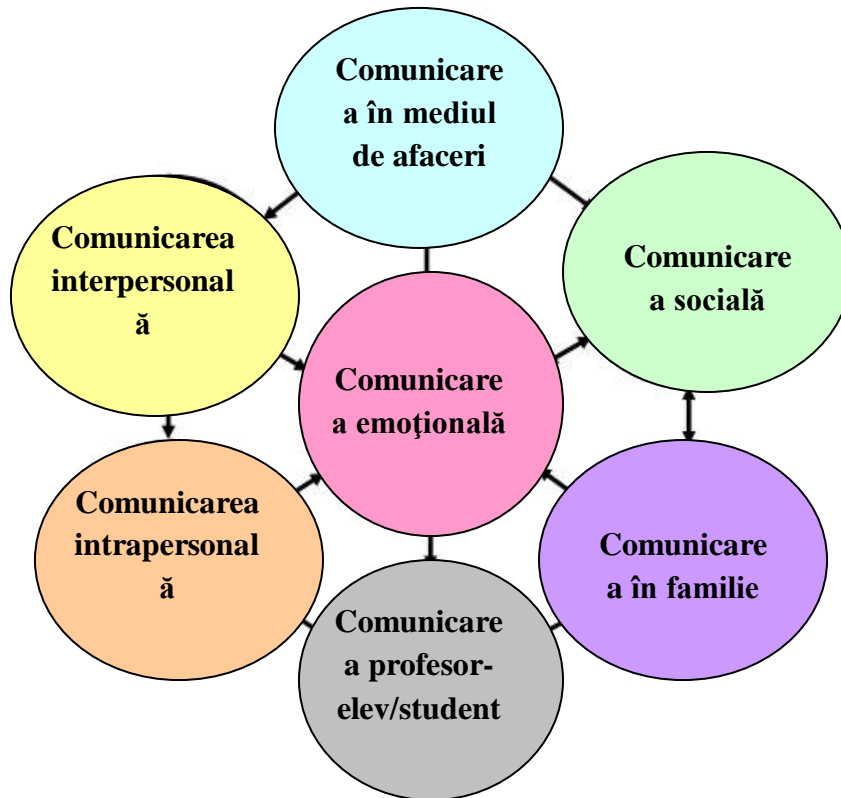


Figura 3. Comunicarea emoțională. Adaptare după modelul Emotional communication -www.problem-solving-techniques.com/Types-of-Communication.html

Metacomunicarea este o formă de comunicare nonverbală prin care se pune accentul pe apariția unor implicații ale mesajului care nu pot fi direct atribuite înțelesului cuvintelor sau modului în care au fost ele spuse. Metacomunicarea se referă la un nivel sugerat astfel, elevii / studenții trebuie să distingă comunicarea pe intervalul a trei paliere: ceea ce a fost spus, cum a fost spus și de ce (nivelul în care apare metacomunicarea). Aceasta oferă informații despre emițătorul însuși, audiență, conținutul mesajului. În concluzie, metacomunicarea face referire la limbajul trupului, vocea, mișcările percepute de auditoriu la nivelul subconștientului, de aceste aspecte depinzând reușita discursului susținut. Metacomunicarea stabilește condițiile de interpretare a discursului pentru destinatar, impunând și obligativitatea reacției de răspuns.

Concluzii

Toate formele de comunicare sunt importante și se condiționează reciproc. Pentru o dezvoltarea competenței de comunicare este necesară îmbinarea comunicării verbale cu cea nonverbală și paraverbală.

Indiferent de domeniul în care are loc comunicarea, aceasta înseamnă înainte de orice, dorința de a construi un cod comun, de a „ieși” din propriul cod pentru interacționa cu cel al interlocutorului, respectiv de a construi acel limbaj comun, condiție apriori pentru a avea loc acest act. Dacă toate aceste aspecte vor fi avute în vedere, atunci competența de comunicare, indiferent de formele prin care ea se manifestă, va fi dezvoltată.

Bibliografie

- Cabin, P., Dortier, J.F. (coord.), (2010), *Comunicarea*, Editura Polirom, Iași.
- Chiș, V.(2014), *Fundamentele pedagogiei. Repere tematice pentru studenți și profesori*, Editura Eikon, Cluj Napoca
- Floyd, K. (2013), *Comunicarea interpersonală*, Editura Polirom, Iași.
- Pânișoară, I.O. (2008), *Comunicarea eficientă. Ediția a III-a, revăzută și adăugită*, Editura Polirom, Iași.
- Peretti, A., Legrand, J. A., Boniface, J. (2001), *Tehnici de comunicare*, Editura Polirom, Iași.
- Rodriquez, M.V. (2000), *Perspective of communication and communicative competence*, Ashok Kumar Mittal- Concept Publishing Company.
- Shipunov, S. (2009), *Charismatic Public Speaking*, Moscow: Tvorcheskaya Masterskaya University of Rethoric and the art of Oratory
- Stan, C. (2010), *Perspective teoretic-aplicative în abordarea obstacolelor din comunicarea didactică*, Editura Eikon, Cluj Napoca.
- <http://www.problem-solving-techniques.com/Types-of-Communication.html> accesat în februarie, 2015.
- <http://www.businesscommunicationarticles.com>- accesat în februarie, 2015.