

Maria DOBRINOIU
Școala Doctorală de Științe Socio Umane
Universitatea „Dunărea de Jos”, Galați

COMUNICAREA EFICIENTĂ, ÎNTRE O ABORDARE PRAXIOLOGICĂ ȘI ARTA DE A CREA FERICIRE

„Comunicarea înseamnă putere.
Cei care îi stăpânesc modul de utilizare pot schimba modul în care percep lumea și
modul în care sunt ei înșiși percepuți de lume.” (Anthony Robbins).

Într-o lume aflată într-o continuă schimbare și care se cere a fi nu doar trăită, ci mai ales înțeleasă, din perspectivă analitică, se impune să putem beneficia de o educație eficientă, sub presiunea unei civilizații contemporane tot mai dinamice și a unei așteptări a generațiilor tinere, aflate la „vârsta metafizică”, de a dori să cunoască, de a aspira să înțeleagă și de a vrea să fie altfel. Învățarea trebuie să depășească simpla achiziție a cunoștințelor, constituindu-se ca un ansamblu de competențe și atitudini care sporesc posibilitățile de implicare și participare socială a tinerilor. Intervine, așadar, speranța tinerilor în existența unor valori autentice atât în viață, cât și în instrumentele de educație, precum cărțile, manualele, metodele și tehnicile de predare și învățare, care presupun o comunicare ancorată la nevoile vieții moderne, dinamice și extrem de solicitante.

În acest sens, indivizii trebuie să știe să comunice cât mai eficient. Comunicarea este cunoscută ca fiind un fenomen complex, care utilizează mai multe modele, din perspective teoretice diferite: psihologică, având în vedere un tip specific de comportament, sociologică, ca factor decisiv de socializare, antropologică, ca instrument de formare și diseminare a culturii, semiotică, asemeni unui proces de configurare și reconfigurare a semnificațiilor semnelor. Conform definiției lui Greimas: 1983: 17,

„Comunicarea nu mai este considerată un simplu transfer de cunoștințe, ci o strategie de persuasiune și interpretare, ea se bazează pe o relație fiduciară modulată de instanțele explicite ale credibilizării și asumării acestei credibilități”,

iar

„Semioticile modale se subsumează semioticilor comunicaționale, dominate de conceptul de eficacitate (legată de comunicarea asumată sau participativă)” (Rovența-Frumușani 1995: 173 și Dragoș, E., 2000: 89)

După cum afirmă și Gheorghe-Ilie Fârte în *Comunicarea. O abordare praxiologică*,

„comunicarea nu este o acțiune simplă, ci o acțiune colectivă (compusă), mai exact: un *sistem complex de interacțiuni*, câte una pentru fiecare parametru care intervine în structura ei. Prin urmare, evaluarea comunicării prin prisma unor reguli – logice, de eficiență, de etichetă, morale etc. – este condiționată în mod necesar de o corectă identificare și caracterizarea a interacțiunilor subsumate.” (Fârte, G. I. 2004: 51)

Stilul propriu de comunicare poate influența felul în care suntem percepuți de persoanele din jurul nostru și astfel poate avea un rol decisiv în tot ceea ce ține de viața noastră profesională și personală. Prin comunicare, omul modern se analizează pe sine și pe cei cu care se află în interacțiune și astfel poate găsi un mod propriu de investigare a lumii care îl înconjoară, un demers de profesionalizare a comunicării, proces cerut de către societatea contemporană.

În acest context, al comunicării eficiente, intervine *praxiologia*, teoria acțiunii eficiente, care studiază structura generală a acțiunilor, condițiile organizării și distribuirii lor, pentru a-și atinge scopurile, pentru a le eficientiza. Praxiologia este știința activității raționale, care permite trecerea de la domeniul reflecției, al gândirii, la cel al acțiunii de zi cu zi, al carei scop este de a cerceta condițiile de care depinde eficiența maximă a acțiunii sociale și ea reprezintă, în gândirea filozofică contemporană, una dintre direcțiile de cercetare cele mai apropiate de problemele concrete ale vieții sociale. Comunicarea capătă, așadar, atât o menire specifică, teoretică, cât și o menire practică. Menirea teoretică se dezvăluie mai cu seamă în raportul ei cu științele, ca expresie adecvată a cunoașterii umane, în timp ce menirea practică a comunicării rezidă în faptul că ea ne învață să trăim, să acționăm corect și astfel să fim mai fericiți.

În sens praxiologic, acțiunea reprezintă, o exteriorizare a unei intenții, a unei decizii, indiferent dacă această exteriorizare are formă instrumentală sau comunicativă. Subliniind importanța comunicării pentru oameni, Ștefan Prutianu invocă un răspuns sugestiv al lui Aristotel la întrebarea: Oare în ce măsură oamenii care comunică și relaționează în mod fericit cu ceilalți oameni sunt superiori celor izolați, neînțeleși și nefericiți? Se spune că, la această întrebare, Aristotel ar fi răspuns: „În aceeași măsură în care cei vii sunt superiori celor morți.” [Ștefan Prutianu, p. 17].

Confortul psihologic, consensul, succesele obținute în muncă, depresiile și certurile – toate depind de calitatea comunicării interpersonale. Aceasta pentru că, după cum remarcă C. Marin, „comunicarea este un proces informațional de conexiune interactivă, deoarece transmiterea informației în cazul comunicării este un proces bidirecțional (de la emitent la recipient și viceversa), având un impact mutual.” [Marin, p. 34]. În comunicare prin viu grai își probează utilitatea și limba, ceea ce înseamnă că o limbă este necesară atâta timp cât se soldează cu un rezultat. De aceea și studiul unei limbi se îndepărtează de la tiparele clasice și se apropie de cele pragmatice. Cu alte cuvinte, în prezent se simte îndepărtarea de la principiul de studiere a structurii și sistemului limbii și apropierea de studiul limbii în acțiune. Dar ce înseamnă limba în acțiune?

În 1960, J. Austin, în *Cum să faci lucruri cu vorbe*, a lansat această provocare, iar 10 ani mai târziu, J. Searle a constatat că, de fapt, posibilitățile reale de a folosi limba în acțiune sunt limitate. Cercetătorul identifică 5 posibilități, numite *acte de vorbire*, și anume:

- 1) putem spune celorlalți cum sunt lucrurile (*actele asertive*);
- 2) îi putem determina pe alții să facă anumite lucruri (*actele directive*);
- 3) ne putem angaja noi înșine să facem anumite lucruri (*actele comisive*);
- 4) putem exprima propriile sentimente și aptitudini (*actele expresive*);
- 5) putem schimba realitatea prin anumite fraze (*actele declarative*). [J. Searle: 1970, p. 44-45].

Fiecare gând este o reprezentare a ceva ce trebuie sau nu trebuie comunicat. De aceea în limbă și prin limbă se deschide accesul la această reprezentare. Conform unei frumoase explicații pe care o face profesorul Vasile Tran,

„vorbirea este o oglindă, o fereastră a noastră, a eu-lui, a persoanei. Persoana nu apare în hainele care înveșmântează corpul nostru, ci în cuvintele care îmbracă ceea ce dorim să comunicăm”. John Fiske, unul dintre cei mai autorizați teoreticieni ai comunicării, afirmă că „orice comunicare implică semne și coduri. Semnele sunt artefacte sau acte care se referă la altceva decât la sine – sunt, adică, niște constructe cu semnificație. Codurile sunt sistemele în care sunt organizate semnele și care determină modul în care se leagă semnele unele de altele”. [Fiske, J.: 2003, p. 15-16].

Cu alte cuvinte, semnele sunt sisteme care semnifică (adică transmit informații despre o realitate), iar organizarea semnelor și modalitățile de corelare între semne sunt codurile. Deci, comunicarea constă în atribuirea unui sens semnelor, iar codurile contribuie la perceperea înțelesului. În această ordine de idei, o mare importanță o are impactul informațiilor asupra omului. Oamenii se nasc egali din punctul de vedere al legilor, dar

se diferențiază prin religie, studii, coeficient de inteligență. Unicitatea personalității umane amplifică complexitatea mijloacelor de comunicare, fiecare individ dispunând de un sistem propriu de coduri și semne cu care comunica (își exprimă ideile, se face interesat și înțelege). Mai mulți indivizi cu un sistem comun de comunicare (limba) își păstrează totuși particularitățile și modul propriu de înțelegere, [Tudor Vasile].

În special în lumea de astăzi, este bine cunoscut faptul că fiecare individ dorește să atingă succesul, însă realitățile noastre sunt extrem de diferite și astfel, ceea ce pentru cineva poate însemna succes, pentru altcineva ar putea fi un lucru ne semnificativ. Astfel, în realizarea succesului și implicit a fericirii, fiecare individ își aduce propriul bagaj experiențial și cultural, care îl susține în conturarea carismei și succesului personal, pe care îl dobândim în funcție de cât suntem de dispuși să renunțăm la zona noastră de confort atunci când ne fixăm obiectivele pe termen scurt sau lung și astfel ajungem să conștientizăm concepte precum *inteligenta emoțională*, *gândirea critică* sau *programarea neurolingvistică* (NLP), concepte tot mai prezente în trainingurile marilor companii de succes și în cărțile de dezvoltare personală.

Programarea neurolingvistică, aceasta „știință nouă”, inventată și descoperită de matematicianul Richard Bandler și lingvistului John Grinder, își propune să studieze în ce constă excelența umană, studiind tehnicile prin care oamenii devin oameni de succes, fie succes persoanle, fie profesional. Demersul celor doi s-a îndreptat spre găsirea răspunsurilor la întrebarea *cum* funcționează oamenii și nu neapărat la cauza comportamentului uman. Această tehnologie are ca impact schimbarea gândurilor, a sentimentelor ce le acompaniază și a acțiunilor umane, producând restructurări profunde ale personalității. Este considerată știința prin care omul alege să devină stăpânul propriei minți alegând calea maturizării, spre fixarea și atingerea scopurilor. În același timp, NLP este considerată și arta de a comunica învățând nu doar *ce* comunicăm ci mai ales *cum* comunicăm, comunicarea eficientă fiind condiția formării relațiilor interumane armonioase. De asemenea, NLP este noua tehnologie care invită la incursiunea în propriul univers interior pentru autocunoașterea și optimizarea condiției umane având chiar virtuți terapeutice prin explorarea stării de conștiință și eliberarea potențialului maxim de dezvoltare.

Pentru Richard Bandler, programarea neurolingvistică „NLP reprezintă o atitudine, susținută de o metodologie care lasă în urmă un șir de tehnici”. NLP-ul acționează înspre arii ale personalității individului precum: *simularea excelenței*, care constă în faptul că putem acționa exact cum a acționat cineva care a atins succesul și să obținem rezultate

asemănătoare, *comunicarea eficientă*, care evită erorile de comunicare și ofera instrumente atât pentru a transmite corect un mesaj, cât și pentru a recepționa corect unul, având abilitatea de a înțelege punctul de vedere al celuilalt și *stăpânirea propriului creier*, putând să înțelegem mai bine cum funcționează creierul, având astfel la îndemână strategii clare pentru a-l direcționa spre atingerea succesului. Așadar, în ceea ce privește cuvintele cheie ale conceptului, *neuro* se referă la percepțiile noastre senzoriale care determină starea noastră lăuntrică, atât în sens neurologic cât și în sens figurat, făcând referire la trăirile noastre afective, *lingvistic* se referă la mijloacele de comunicare umană, vizând atât comunicarea verbală cât și non-verbală, oglindite în manifestările noastre exterioare, iar *programare* se referă la capacitatea noastră de a produce și aplica diverse programe comportamentale, în conformitate cu organizarea noastră cerebrală.

„În esență, NLP presupune că putem aproxima, fie și într-un sens abstract, creierul uman ca fiind un sistem computațional biologic, deosebit de complex, în care comportamentele noastre s-ar înscrie aidoma unor programe de calculator. A renunța la un comportament ne-ecologic pentru noi este echivalent cu a modifica programul respectiv la nivel cerebral, într-o manieră specifică. NLP ne oferă tocmai mijloacele de a modifica aceste programe neuronale și deci de a înlocui un comportament ne-benefic cu un altul, mult mai dezirabil pentru individul respectiv”. [Șurubaru, 2002].

În NLP, ființa umană este strâns condiționată de factorii neurolingvistici sau neurosomatici care sunt la originea percepției și reprezentărilor asupra mediului. Semnele în general sunt în întregime arbitrare prin raportare la ceea ce semnifică. Un cuvânt nu descrie totul, mai rămâne întotdeauna ceva de spus. Semantica generală este o practică care vizează eliberarea din constrângerile limbajului formal, guvernat de legile logicii aristotelice. Ideea de sorginte kantiană a „incognoscibilității lucrului în sine”, a fost astfel preluată de teoria comunicării, prin intermediul semanticii generale, și adaptată pragmatismului specific științelor comportamentului și a neuroștiințelor. Se operează astfel cu distincția fundamentală dintre „realitate” și harta asupra realității, hartă cu care operează conștiința. (Sandu, A.: 241)

Prin urmare, NLP este un mod de psihologie aplicată care vine în sprijinul dezvoltării personale, oferă soluții practice pentru o comunicare eficientă, oferă dezvoltarea încrederii în sine și managementul conflictelor. NLP se bazează pe ipoteza că fiecare comportament poate fi schimbat ori învățat, obiectivul primordial fiind acela de a reprograma creierul, adăugându-i noi potențialuri, sprijinindu-se pe capacitatea de comunicare. Este vorba de fapt despre identificarea comportamentului nostru și a

reflecțiilor noastre pentru a începe să le înlocuim cu unele pozitive și permite îmbunătățirea capacității noastre de negociere, de a învăța, de a îndrăma, de a comunica, de a evolua, de a alege, de a conduce, de a ne cunoaște.

NLP este foarte mult folosit în companii, pentru a ajuta personalul să se adapteze la noile schimbări și pe angajați să aibă relații mai bune între ei, pe agenții de vânzări să își vândă mai repede și mai bine produsele, iar pe cei cu responsabilități să conducă mai bine. Și sportivii se pot folosi de NLP, dar și profesorii, pentru a-și îmbunătăți modalitățile de predare, de explicare, dar și relațiile cu elevii, astfel încât aceștia să-și descopere și să-și dezvolte potențialul pentru a putea deveni profesioniști și părinți de succes. NLP nu se referă numai la lumea profesională, ci propune o schimbare și în plan personal și familial, el îmbunătățind relațiile între partenerii de viață, dar și situațiile unde există probleme, fobii sau comportamente inadaptate, înfruntând situații foarte precise.

Așadar, a comunica înseamnă a spune, a informa, a explica, a ordona, a cere, a promite, a descrie, a atenționa, a convinge, a distra, a proclama. Actele de vorbire existente și cuvintele aferente formează suportul, cadrul înțelesului comunicării. Însă limitele comunicării sunt greu de trasat, deoarece comunicarea este inepuizabilă. Studiul actelor de vorbire urmărește adaptarea exprimării la contexte referențiale, situative, acționale și interactive sau interpersonale. Comunicăm în orice împrejurare, însă, niciodată întâmplător. Fiecare act de comunicare este inițiat cu un scop precis: vrem să atragem atenția, să ne impunem punctul de vedere, să direcționăm discuția sau privirea către ceva anume. Pe toate le facem aproape instinctiv, însă întotdeauna pentru atingerea unui obiectiv. *Cum comunicăm*, însă, poate aduce diferențe majore între ce ne propunem și cum reușim să ne atingem obiectivul propus, iar tehnici precum cele propuse de programarea neurolingvistică se constituie în componente inestimabile pentru o comunicare eficientă și implicit o viață fericită.

BIBLIOGRAFIE:

- Austin J. L., *Cum să faci lucruri cu vorbe*, Paralela 45, Pitești, 2005.
- Dragoș, Elena (2000), *Introducere în pragmatică*, Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2000.
- Fărte, G. I., *Comunicarea. O abordare praxiologică*, Casa Editorială Demiurg, Iași, 2004.
- Fiske John, *Introducere în științele comunicării*, Polirom, Iași, 2003.
- Greimas, A. J., *Du sens II. Essais sémiotiques*, Seuil, Paris, 1983.
- Marin, Constantin, *Comunicarea instituțională*, USM, Chișinău, 1998.

- Prutianu, Ștefan, *Manual de comunicare și negociere de afaceri*, vol. I, *Comunicarea*, Iași, 2000.
- Roventă-Frumușani, Daniela, *Semiotica discursului științific*, Editura Științifică, București, 1995.
- Sandu, A., *Acțiune socială și dezvoltare organizațională*, Editura Lumen, Iași, 2002.
- Sandu, A., *Perspective semiologice asupra transmodernității*, Editura Lumen, Iași, 2011.
- Searle, J. R., *Speech Acts. An Essay in a Philosophy of Linguistics*, Cambridge, 1970.
- Searle, John R., „What is a Speech Act?” in J.R. Searle (ed.), *The Philosophy of Language*, Oxford University Press, Oxford, 1971.
- Șurubaru, A., „Elemente de Programare Neuro-Lingvistică”, în volumul Cojocar, Ș., Tudor Vasile, *Limbă și comunicare // Observatorul*, 2/19/2008.

Effective Communication between a Praxiological Approach and the Art of Creating Happiness

Abstract: The increasing interest in the complex communication process is explained by its growing role and importance in our everyday life. Although it is considered that communicating simply means conveying messages and information, it is not the informational content transmitted that is important, but the relationships created as a result of communication, because there are differences in the social status, the hierarchical position, the economic position or age differences between the participants within the communication process. Therefore, from a praxiological point of view, communication appears as an interactive pattern, as a result of conjugating conscious and voluntary, premeditated, controllable, evaluable and contextual behaviors, aimed at achieving a goal. The communication process does not occur as an isolated and independent entity but as part of more complex phenomena, with practical applicability (political practice, family integration, organization management, youth education). We can therefore talk about various aspects of effective communication in our everyday life: people with greater self esteem communicate better and thus they can earn better incomes; better communication skills entail happier couples and families; effective communication helps develop leadership abilities and also helps entrepreneurs to be successful; a set of good communication skills provides a critical attitude towards the media or the tools needed to develop a citizenship attitude and awareness; the modalities of communication between parents and children prompt their self-esteem and good health and, implicitly, their school performance and further on, their academic and professional performance.

Keywords: communication, effective, abilities, praxiological, happiness, NLP.