

TEHNICI DE COMUNICARE-BAZATE PE REFLECȚIE, OBSERVARE, LIMBAJ ȘI ACȚIUNE.

Dan MIȘANOVSCI

Departamentul Urbanism și Design Urban, grupa, DIN-191, Facultatea Urbanism și Arhitectură,
Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău, Moldova

*Autorul corespondent: Dan Mișanovschi, dan.misanovshi@udu.utm.md

Rezumat: *Communication is the element that sustains society. It is necessary for satisfying the basic primordial needs of the individual, that of, manifesting emotions, feelings, thoughts, inner experiences. Thus due to a number of factors, communication becomes an active process that implies an expression of ideas on one end, and the right understanding on the receiver's end.*

Cuvinte cheie: *idei, abilități, psihologie, cod, mesaj, verbal.*

Introducere.

Ambianța sau condițiile în care informațiile, ideile și emoțiile sunt schimbate într-un grup respectiv, e determinat în maniera în care acesta devine o capacitate favorabilă sau nefavorabilă în organizație.

Atmosfera deschisă și de cooperare este favorabilă creării de relații de colaborare, permițând astfel un proces eficient de colectare și schimb de informații și îmbunătățirea eficienței activității. Efectul invers se obține eventual printr-o ambianță izolată și defensivă, iar în echipa în care angajații sunt copleșiți, presiunea de a atinge obiectivele elimină adesea comunicarea deschisă, participativă.

Este întotdeauna nevoie de abilități de comunicare. Comunicarea este indispensabilă pentru îndeplinirea nevoilor de bază indivizilor, manifestarea sentimentelor, dezvoltarea, formarea comunității și îmbunătățirea eficacității activităților. Cu atât mai mult, relaționând cu ceilalți, constatăm responsabilitățile, suntem în căutarea informațiilor adiționale pentru a rezolva obligațiile recepționate, deslușim dificultățile identificate, expunem finalizarea obiectivelor etc.

Necesitatea unei comunicări eficiente într-o asociație este esențială pentru toți responsabilii în funcționarea sigură a unei organizații. Geneza întreruperilor de comunicare sau comunicarea greșită poate fi gravă și costisitoare. Consecințele unei comunicări greșite sunt semnificative, inclusiv neexecutarea, concedierea, falimentul și chiar daune materiale. Comunicarea greșită este cauza sau contribuția la aproximativ 15% dintre incidentele de eroare umană.

Ca urmare comunicarea poate fi de natură referențială, afectivă sau de conduită și nu trebuie asemănată cu replicile ascultătorului mesajului.

Replica este mesajul pe care receptorul îl întoarce ca răspuns la stimulul trimis expeditori, și uneori chiar de la expeditori, ca răspuns la propriile lor mesaje. Scopul procesului de comunicare este prezența informațiilor codificat de transmițător, decodat și recepționat de receptor.

Cunoștințele, codurile de informații necesită respectarea semnelor și simbolurilor utilizate și orice eroare poate fi ușor detectată și corectată. Când comunicarea e codificată în cuvinte, informația este orală, respectiv comunicarea este orală. Dacă sensul este purtat de altceva decât de cuvinte, atunci informația și comunicarea este non-verbală. Ce și cum este comunicat este influențat de context în comunicare. Evaluarea acesteia presupune analiza mai multor dimensiuni contextuale: Fizice, temporale, culturale, sociale și psihologice.

1. Tehnici de comunicare-bazate pe reflecție

Reflecția în sensul cel mai larg este înțelegerea și analiza a ceea ce se întâmplă. Reflecția personală este înțelegerea și analiza conținutului lumii interioare (emoții, sentimente, gânduri și caracter), precum și comportamentul subiectului în lumea exterioară.

Cele mai importante întrebări pentru reflecția personală sunt cele despre sensul vieții, idealurile și rezultatele dezvoltării. Mulți autori consideră prezența reflecției ca fiind un anumit nivel de maturitate în dezvoltarea personalității [1]. „ În cele din urmă, cele mai înalte niveluri individuale de dezvoltare a conștientizării de sine sunt asociate cu fenomene precum percepția valorii și maturității lor sociale, sensul existenței lor, locul lor în societate și evaluări ale realizărilor lor sociale și personale din trecut. Perspective de dezvoltare actuale și posibile”. Există diferite tipuri de reflexe, în funcție de alegerea cercetătorului asupra unei anumite baze de clasificare. Dacă criteriile sunt caracteristice experienței emoționale care însoțește reflecția umană conștientă, atunci putem distinge o diviziune reflexă: pozitivă și negativă.

Reflecția pozitivă (sau constructivă) este un mijloc subiectiv de asigurare a unui proces de autocunoaștere care are ca rezultat o îmbogățire a „imaginii eu” și „creștere personală” a subiectului, inițiativa constructivă-practică activității de schimbare și metode de comunicare care construiesc pozitiv o atitudine constructivă față de viață.

Reflecția pozitivă este cea care oferă rezultate practic aplicabile, adică subiectul folosește să identifice cauzele propriilor eșecuri și să lucreze pentru a le elimina. Aceasta este cunoscută sub denumirea de reflecție pas cu pas, care evidențiază în mod clar scopurile și mijloacele de rezolvare sau atingere a scopurilor cu care se confruntă. Reflexiile negative sunt reflexii care nu dau rezultate practic aplicabile. Evaluarea sa negativă a ceea ce se întâmplă poate fi prea globală. „... reducerea reflecției la forma sa extinsă este însoțită de activarea manifestării componentei personale a gândirii doar într-o formă negativă - sub forma unor autoevaluări în principal negative”.

Reflecția negativă (sau distructiv-neproductivă) este un mijloc subiectiv de asigurare a procesului de autocunoaștere, al cărui rezultat este reflectarea neproductivă fără aplicare practică efectivă, un mijloc de autodistrugere umană. În acest caz, reflecția nu mai este o modalitate de a găsi o alternativă, ci de fapt profită de dificultățile vieții pentru a „cădea în reflecție” (rezultând a fi înlocuită de un proces).

Reflexiile negative sunt reflexii care nu dau rezultate practic aplicabile. Evaluarea sa negativă a ceea ce se întâmplă poate fi prea globală [2] „...reducerea reflecției la forma sa extinsă este însoțită de activarea manifestării componentei minții individului numai în formă negativă – în principal sub formă de autoevaluare negativă”

Acest tip de reflecție nu ajută la evidențierea pașilor pentru rezolvarea problemei, astfel încât obiectivele care sunt stabilite prea sus rămân de neatins.

Reflecția negativă poate duce la supraîncărcare emoțională (experiență negativă), pretext pentru care subiectul nu are necesitatea să se retragă activ din situația actuală [3]. „În cele din urmă, cele mai înalte niveluri individuale de dezvoltare a conștientizării de sine sunt asociate cu fenomene precum percepția valorii și maturității lor sociale, sensul existenței lor, locul lor în societate și evaluări ale realizărilor lor sociale și personale din trecut. Perspective de dezvoltare actuale și posibile” În plus, pot exista diferențe semnificative între cele două tipuri de reflexii identificate în direcțiile temporale respective.

Astfel, reflecția activă se concentrează asupra evenimentelor curente, trage concluzii pe baza experiențelor trecute ale subiectului și face planuri pentru viitorul apropiat și îndepărtat. În acest mod, atât reflecția pozitivă, cât și cea negativă reflectă explorarea, capacitatea subiectului de a pune întrebări noi, dar numai reflecția pozitivă poate găsi răspunsuri.

Reflecția este un proces de gândire care urmărește să-și studieze starea interioară și să-și regândească convingerile personale și valorile vieții.

2. Tehnici de comunicare-bazate pe observare

Una dintre principalele și cele mai comune metode ale psihologiei este metoda observațională. Observația este o metodă de studiere directă a fenomenelor în condiții care apar în viața reală. Observațiile utilizate în scopuri de cercetare sunt de obicei documentate în protocoale speciale. Cel mai bine este să observați nu o singură persoană, ci către mai multe, apoi să comparați și să generalizați datele obținute. Observarea se poate face direct de către cercetător sau prin observarea aparatului și înregistrarea rezultatelor acestuia. Acestea includ echipamente audio, foto, video, carduri speciale de supraveghere.

Clasificarea observației:

Observațiile nesistematice, în care este necesar să se creeze o imagine generalizată a comportamentului în condiții specifice, nu au scopul de a stabili relații cauză-efect și de a oferi o descriere riguroasă a fenomenului.

Observația sistematică, efectuată după un anumit plan, în care cercetătorii înregistrează caracteristicile comportamentale și clasifică condițiile de mediu externe. Prin fixarea obiectului:

Observație continuă... cercetătorul încearcă să înregistreze toate caracteristicile comportamentului.

Observația selectivă... cercetătorii înregistrează doar anumite tipuri de comportament sau parametri comportamentali.

Observația conștientă... Prin observarea conștientă, observatul știe că este urmărit. Această observație se face între cercetător și subiect, iar observatorul cunoaște de obicei sarcina de cercetare și statutul social al observatorului. Cu toate acestea, în unele cazuri, datorită specificului studiului, persoanei observate i s-a spus să fie diferită de ținta reală de observare.

Observația externă este o metodă de colectare a datelor despre psihologia și comportamentul unei persoane prin observarea directă din exterior.

Avantajele observației

- Observarea vă permite să captați și să înregistrați direct comportamentul.
- Observarea vă permite să surprindeți comportamentul mai multor oameni în același timp unul cu celălalt sau în legătură cu anumite sarcini, obiecte etc.
- Observația poate fi studiată cu sau fără obiectul observat.
- Observațiile vă permit să obțineți o acoperire multidimensională, adică să fixați mai mulți parametri în același timp, de exemplu comportamentul verbal și non-verbal.

Dezavantaje ale metodei de observare

- O mulțime de factori irelevanți, care se suprapun.
- Ipostaze aparente o singură dată, ceea ce duce la imposibilitatea de a face o concluzie universală pe baza unor mecanisme observate unice.
- Cerința de a ierarhiza rezultatele observației.
- Necesitatea de costuri mari ale resurselor (timp, material, uman).
- Dificultăți în conservarea validității operaționale.

Exigențele generale pentru înregistrarea observațiilor au fost formulate de Mihail Yakovlevici Basov.

1. Înregistrarea trebuie să fie un fapt, adică fiecare fapt trebuie consemnat în forma în care există efectiv.
2. Înregistrarea trebuie să includă o descriere (tematică și socială) a circumstanțelor (tematice și sociale) ale evenimentului observat (înregistrare de fond).
3. Înregistrările trebuie să fie complete pentru a reflecta realitatea studiului conform scopului. Iar pe baza studiului unui număr mare de înregistrări M.Ya.Bassov a remarcat trei forme principale de înregistrare verbală a comportamentului: interpretări, general-descriptive și înregistrări fotografice. Astfel cu ajutorul acestor trei tipuri de înregistrări putem colecta materialul cel mai detaliat.

3. Tehnici de comunicare-bazate pe limbaj și acțiune

Necesitatea de a distinge ceea ce este esențial activității lingvistice și totodată ce poate fi extern limbajului ne aduce în poziția de a dialoga funcțiile și rolurile de bază al limbajului.

Conform Școlii Port-Royal, limbajul a fost inventat pentru a permite oamenilor să-și comunice ideile și acea limbă trebuia să fie ca o imagine a gândirii.

K. Bühler prezintă o analiză generală a comunicării, descriind-o drept „comportament”, exprimă condițiile umane de bază. Separat, comunicarea devine în gândirea sa o dramă cu trei roluri: publicul, emițătorul și destinatarul.

Din acest punct de vedere, orice enunț lingvistic este un semn triplu, iar referentul acționează în trei direcții:

- Pentru a transmite esența (funcția de descriere)
- Spre adresantul vizat al conținutului (funcția de apelare)
- Către emițător (funcție expresivă).

Pe lângă cele trei elemente luate în considerare Buhler, și Roman Jakobson au introdus descrierea comportamentului de comunicare, codul lingvistic utilizat, mesajele trimise și detaliile de contact stabilite între interlocutori. Prin urmare, la cele trei funcții se adaugă următoarele:

- Caracteristicile metalingvistice (centrate pe cod, concepute pentru a oferi explicații, codul și detaliile utilizării acestuia)
- Funcția expresivă (enunțul are valoare esențială, considerându-se un obiectiv, ca o creație cu valoare estetică și morală)
- Funcția fatică (nu poate fi prezentă comunicarea doar dacă nu depunem un efort pentru determinarea și conservarea legătura cu conlocutorul).

Liberi de reflecțiile lingviștilor, filosofii școlii din Oxford au ajuns la rezultate asemănătoare și chiar le-au depășit, prin faptul că au integrat în acțiunea esențială vorbirii o parte destul de însemnată a activității umane.

Filosoful britanic John Langshaw Austin, de exemplu, a ajuns la prima concluzie că afirmațiile pot fi performative și constative. Enunțurile constative descriu evenimente fără a pretinde că își schimbă starea de fapt, performativul schimbă realitatea. Austin a creat mai târziu o teorie universală a limbajului, aplicabilă tuturor tipurilor de enunț. Prin urmare, atunci când vorbitorul expune o frază oarecare, el efectuează trei acțiuni simultan:

- Un act locutoriu, se manifestă prin sunet, evocare și combinația sintactică a conceptelor reprezentate de cuvânt;
- Un act ilocutoriu, atâta timp cât enunțul propoziției în sine reprezintă o conduită, cum ar fi o promisiune sau un ordin;
- Un act perlocutoriu, pe care interlocutorul poate să nu-l observe nici măcar cu deplina cunoaștere a limbii, atâta timp cât enunțul servește unui scop mai îndepărtat (putem pune o întrebare cu scopul de a-l ajuta, încercând să-l inducem în eroare)

Concluzie.

Capacitatea noastră de a comunica idei și opinii cu ceilalți, de a le înțelege perspectivele și de a rezolva probleme depinde de cât de eficient aplicăm aceste tehnici de comunicare. Abilitățile de comunicare sunt importante în toate domeniile vieții noastre: acasă, la serviciu cu prietenii, rudele sau cu străinii. Cunoscând aceste sfaturi, vom putea ști să construim relații cu noi oameni în cele mai diverse situații și să ne asigurăm atunci când comunicăm cu oameni foarte diferiți.

Secretul unei comunicări eficiente este existența unei înțelegeri comune a intenției și a sensului, atât emițătorul, cât și receptorul având o cunoaștere comună a scopului, sensului și semnificației mesajului.

Mulțumiri. Sincere mulțumiri l.u, Natalia CĂRBUNE pentru susținerea, sprijinul și îndrumarea în realizarea lucrării date.

Bibliografie

1. Cesnkova I.I. Întrebări de psihologie №5 1984. Studiu psihologic al conștiinței de sine, p. 162.
2. Stepanov S.Yu. Probleme de Psihologie No. 1 1982, p. 100.
3. Abulkanova-Slavskaya K.A. Strategia vieții.- Moscova: Mysl, 1991, p. 12.