



# Comunicarea

*Psihologie Socială*  
Ghețau Cosmin

2024



sociologie &  
asistență socială

# Cuprins

**1**

**Introducere**

**2**

**Comunicarea  
verbală**

**3**

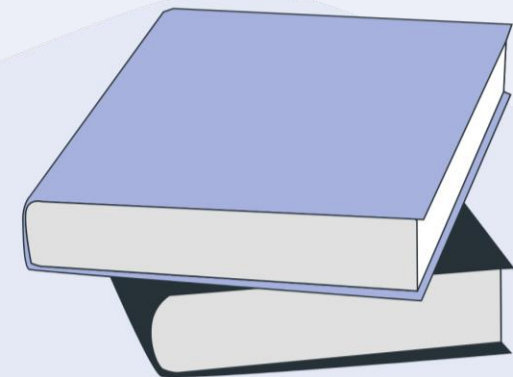
**Comunicarea non-  
verbală**

**4**

**Diferențe**

**5**

**Deconstruirea  
mitului detectării  
minciunilor**



1

Hello

안녕하세요

Introducere

Hola

Halo

Hej

Ciao

Salve

Salut

こんにちは

# Comunicarea

**Comunicarea** include nu doar vorbirea și schimbul de informații, ci și televiziunea, literatura și altele.

- Indiciile verbale și non-verbale modelează semnificațiile, influențând percepția mesajelor noastre.
- Variabilitatea în interpretare, generată de experiențe anterioare, poate duce la conflicte, subliniind importanța înțelegerii proceselor de comunicare.

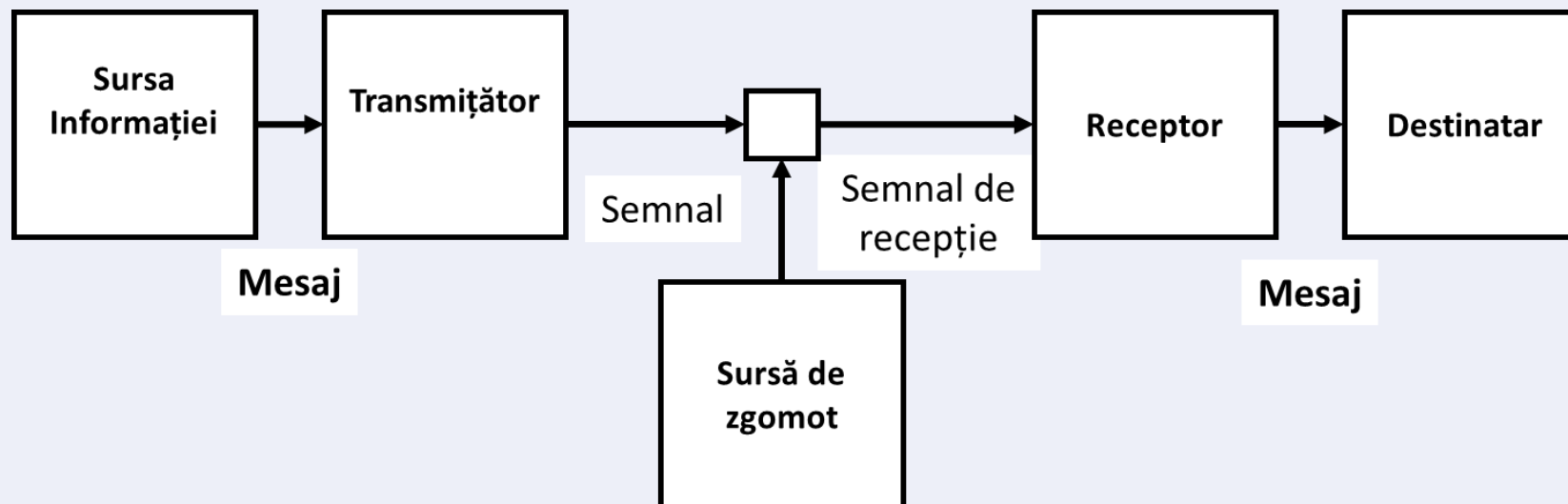
*Studierea comunicării* ne ajută nu doar să formulăm mesaje adaptate la context, ci și să fim conștienți de mesajele primite, reducând astfel riscul de interpretare greșită și îmbunătățind interacțiunile umane.



# Modele de comunicare

## *Modelul Shannon-Weaver*

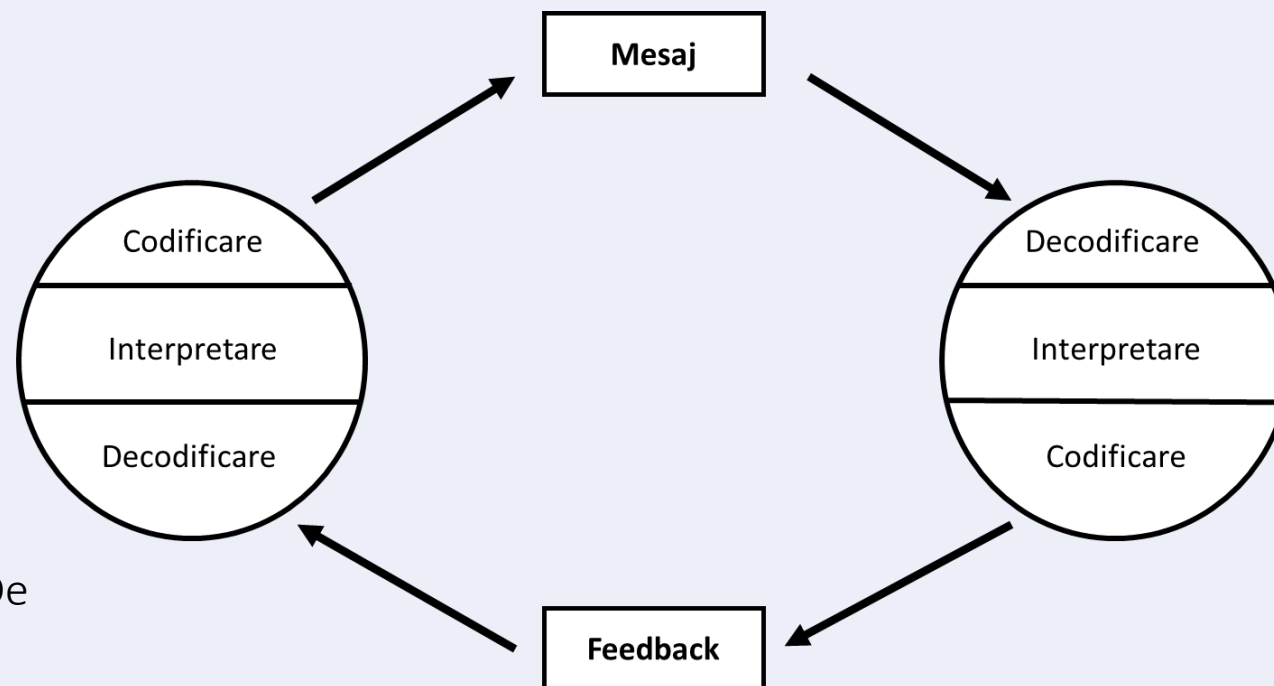
- Unul dintre cele mai influente modele, oferind o perspectivă lineară asupra comunicării, cu componente precum emițătorul, canalul și receptorul.
- Modelul nu abordează aspecte precum feedback-ul și contextul social, limitări care au condus la evoluția altor modele precum cel propus de Wilbur Schramm.



# Modele de comunicare

## *Modelul Schramm*

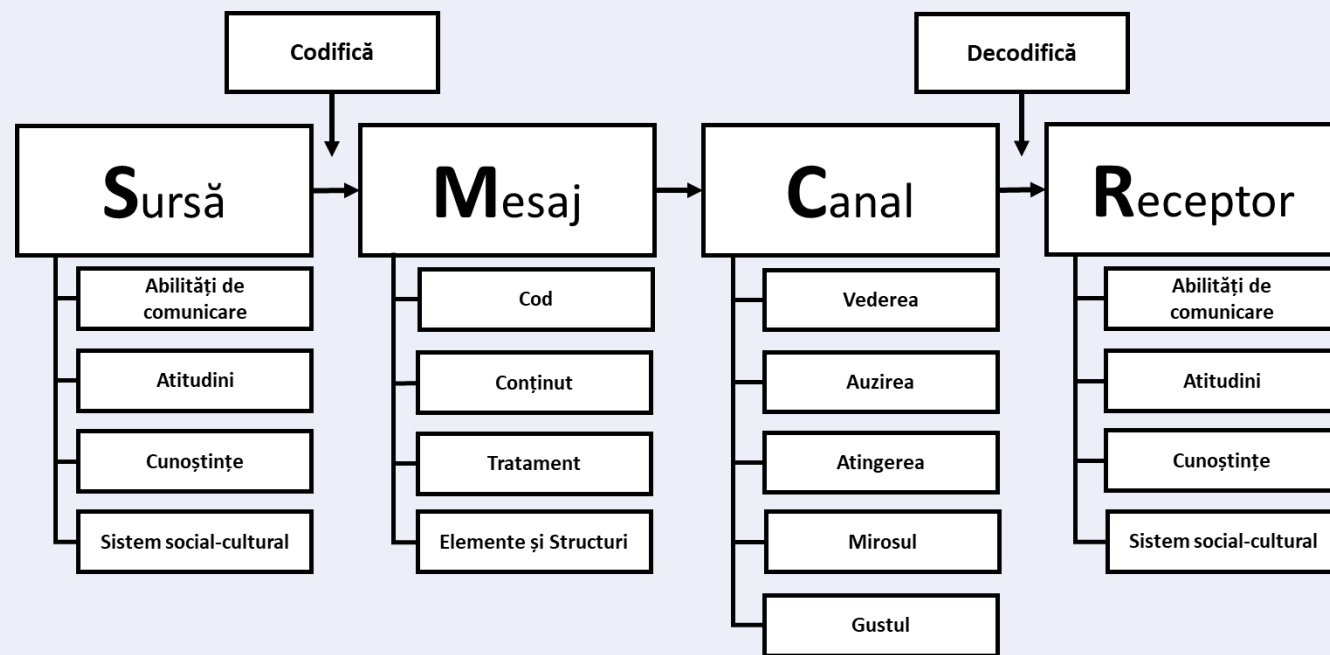
- Aduce un avans semnificativ, introducând conceptul de feedback și recunoscând natura bidirecțională a comunicării.
- Prin evidențierea ciclului continuu de codificare, transmitere, decodificare și feedback, acest model oferă o viziune mai complexă asupra interacțiunii comunicative. De asemenea, introduce noțiunea de "efect de comunicare", evaluând impactul mesajului asupra receptorului.



# Modele de comunicare

## Modelul Berlo

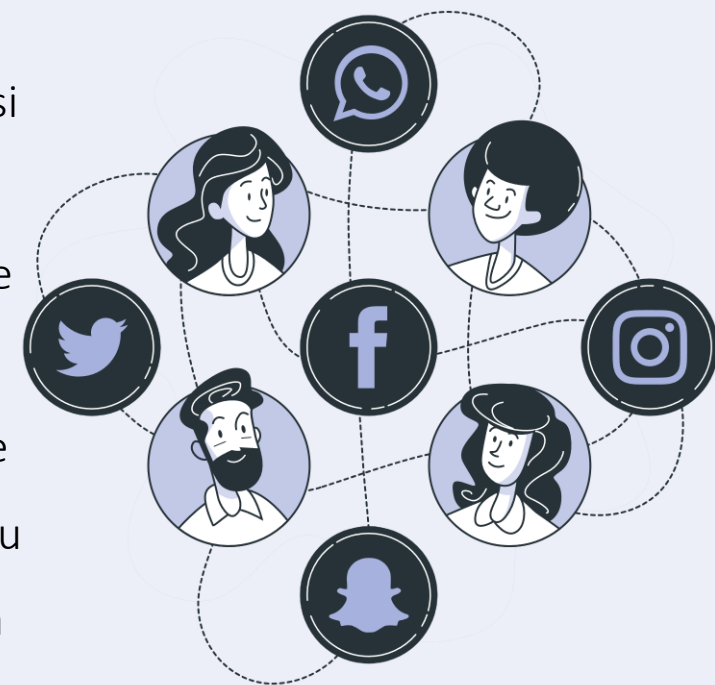
- Un alt model este cel dezvoltat de David Berlo, care se concentrează pe aspectele psihologice și sociale ale comunicării.
- Modelul Berlo adaugă conceptul de "eficiență a comunicării", subliniind importanța relației dintre emițător și receptor.
- În acest model se identifică 4 elemente esențiale – sursa, mesajul, canalul și receptorul
- Modelul Berlo poate să fie considerat mai *complet*, oferind o analiză detaliată a diferitelor aspecte ale comunicării.



# Modele de comunicare

## *Modelul Polymedia*

Introdus de Daniel Miller și Mirca Madianou, evidențiază utilizarea combinată și selectivă a diferitelor medii de comunicare în lumea digitală contemporană. Studiile etnografice asupra comunicării efectuate pe familiale transnaționale de către autorii modelului arată că indivizii aleg să folosească diverse tehnologii media în funcție de relații și contexte, în loc să se limiteze la o singură formă de comunicare. Această abordare subliniază că selecția mediului de comunicare nu este dictată de tehnologie, ci de dinamica relațiilor interpersonale și de situația specifică. Modelul Polymedia oferă o perspectivă utilă pentru înțelegerea complexității utilizării mediei în societatea contemporană și pentru analizarea impactului diferitelor medii digitale asupra evoluției relațiilor sociale în era contemporană.





2

# Comunicarea verbală



# Comunicarea verbală

Comunicarea verbală reprezintă un aspect esențial al interacțiunilor sociale, considerată o modalitate prin care oamenii se conectează și transmit informații unii altora. Aceasta se realizează prin utilizarea **cuvintelor**, putând fi exprimată atât direct, prin **vorbire**, cât și indirect, prin intermediul **scrisului**. În psihologia socială, se explorează diverse aspecte ale comunicării verbale, inclusiv procesarea informațiilor, impactul asupra gândirii și comportamentului, precum și influența asupra relațiilor interpersonale.

**Comunicarea verbală;** cuprinde transmiterea mesajelor prin cuvinte rostite, vocalizări sau expresii orale, precum și prin limbaj scris. Aceasta implică utilizarea cuvintelor pentru a transmite informații, a împărtăși gânduri, a exprima emoții și a stabili înțelegere între indivizi.

Comunicarea verbală ia diverse forme, inclusiv conversațiile față în față, convorbirile telefonice, vorbirea în public, corespondența scrisă și alte interacțiuni folosind limbajul ca mijloc de comunicare.

# Procesarea informațiilor

Procesarea informațiilor reprezintă un element central al comunicării verbale, reflectând modul în care oamenii înțeleg și interpretează mesajele transmise prin cuvinte. Aceasta poate fi influențată de contextul comunicării și de relația dintre cei implicați. Mai simplu spus, comunicarea verbală se manifestă prin exprimarea gândurilor, informațiilor și sentimentelor prin intermediul limbajului, fie că este vorba de comunicare orală sau scrisă. Ambele forme de comunicare au beneficiile și provocările lor specifice, dar înțelegerea proceselor implicate poate îmbunătăți abilitățile de comunicare și relaționare cu ceilalți.



# Comunicarea orală

**Comunicarea orală**, una dintre cele mai vechi forme de comunicare, implică utilizarea vorbirii în diverse contexte sociale și profesionale, facilitând interacțiunea directă și imediată.

Pe de altă parte, **comunicarea scrisă** oferă o modalitate de transmitere a informațiilor în mod detaliat și poate servi scopurilor formale sau informale, în funcție de context și necesități. O abordare echilibrată și adaptată contextului pentru aceste două forme de comunicare poate contribui la eficiența comunicării și la atingerea obiectivelor propuse.



3

## Comunicarea non-verbală

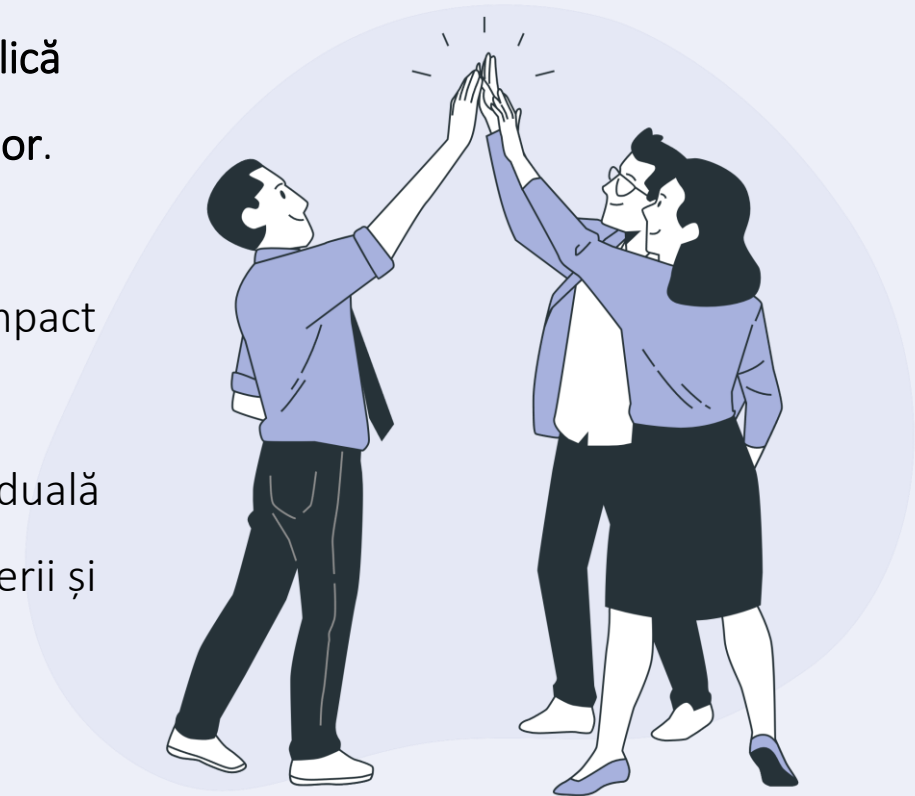


# Comunicarea non-verbală

Comunicarea non-verbală cuprinde tonul vocii, expresiile faciale, atingerea, postura, îmbrăcămintea și altele, **reprezentând un proces complex ce implică transmiterea sentimentelor, dorințelor și gândurilor fără utilizarea cuvintelor.**

Această formă de comunicare este intens studiată în psihologie, având impact asupra proceselor psihologice esențiale, precum atașamentul, atracția, influența socială și altele. Studiile se concentrează pe variabilitatea individuală în comportamentul non-verbal, influența personalității, precizia transmiterii și recepționării semnalelor non-verbale, diferențele de gen și culturale.

Comunicarea non-verbală poate fi intenționată sau nu, iar elemente precum îmbrăcămintea pot fi interpretate în moduri diferite de către cei din jur, chiar și fără intenții clare din partea celui care transmite *mesajul*.



# Tipuri de comunicare non-verbală

Există nouă tipuri principale de comunicare non-verbală: <sup>(1)</sup> expresii faciale, <sup>(2)</sup> gesturi, <sup>(3)</sup> paralingvistică, <sup>(4)</sup> limbajul corpului, <sup>(5)</sup> proxemica, <sup>(6)</sup> privirea, <sup>(7)</sup> haptica, <sup>(8)</sup> aspectul și <sup>(9)</sup> artefactele.

În această varietate, **gesturile** joacă un rol important, împărțindu-se în **embleme** și **ilustrații**. Emblemele sunt semnale recunoscute cultural, precum salutul cu mâna sau semnul OK, în timp ce ilustrațiile sunt gesturi folosite pentru a amplifica un mesaj sau pentru a comunica non-verbal un sentiment față de un subiect, cum ar fi explicarea unei teorii complexe sau exprimarea admirației într-o discuție despre artă. **Gesturile sunt, în general, universale, dar interpretările lor pot varia în funcție de context, emoție sau cultură.**

## **Gesturile;**

reprezintă mișcările părților corpului care comunică semnificații sau reflectă stările emoționale ale unei persoane. Ele pot fi clasificate în diverse categorii, printre care se numără emblemele și ilustrațiile.

**Emblemele** sunt gesturi care au sensuri convenționale și sunt recunoscute în mod general într-o cultură sau societate. Exemplele includ salutul cu mâna sau semnul OK, iar acestea pot varia în interpretare în funcție de contextul cultural.

**Ilustrațiile** sunt gesturi folosite pentru a amplifica un mesaj sau pentru a exprima sentimente non-verbale. Ele pot include mișcări ale mâinilor sau ale feței care completează sau accentuează ceea ce este comunicat verbal.

# Expresiile Faciale: definiere

Expresiile faciale joacă un rol fundamental în comunicarea umană, reprezentând mișcări și poziții ale mușchilor faciali care, în general, transmit starea emoțională a unei persoane. Deși există dezbateri cu privire la legătura exactă dintre expresiile faciale și emoții, acestea sunt considerate adesea interconectate, iar fețele sunt recunoscute ca mijloc principal de transmitere a informațiilor sociale între oameni. Observații asupra expresiilor faciale nu se limitează doar la specia umană, ci se extind și la alte specii primare, cum ar fi urșii, care au fost observați comunicând prin imitarea expresiilor faciale.





# Expresiile Faciale: exercițiu

Do you recognize  
all 7 basic emotions?



**The 7 basic emotions –  
Do you recognise all facial expressions?**



# Expresiile Faciale: Teorii

Teoriile privind expresiile faciale subliniază importanța lor în comunicarea umană.

Se crede că expresiile faciale sunt strâns legate de comunicarea emoțională, iar unele emoții, precum furia, dezgustul, frica, fericirea, tristețea și surpriza, sunt considerate fi exprimate biologic și universal de către toți oamenii.

Această universalitate a fost susținută de cercetătorul Paul Ekman, ce a demonstrat că oamenii din culturi diferite pot recunoaște cu ușurință sensul expresiilor faciale ale emoțiilor. Cu toate acestea, influențele culturale pot modula exprimarea anumitor emoții, cum ar fi în cultura japoneză, unde oamenii pot încerca să-și reprime anumite expresii emoționale, cum ar fi dezgustul.



# Comunicarea emoțională

Impactul semnificativ al emoțiilor asupra vieții cotidiene este recunoscut de către psihologi (Ekman & Davidson, 1994). Deciziile zilnice sunt influențate de starea emoțională a individului (Larsen & Diener, 1992) și activitățile și distracțiile sunt selectate în funcție de cum ne fac să ne simțim (Gross, 1998).

Paul Ekman (1971) afirmă că omul exprimă șase emoții de bază: **fericire, surpriză, tristețe, frică, dezgust și furie**. Ekman consideră că emoțiile celelalte pe care le putem identifica sunt combinații ale celor șase menționate anterior. Totuși, în 1990, el a propus câteva emoții adiționale: **amuzament, dispreț, mulțumire, rușine, vinovăție, mândrie, ușurare, satisfacție, plăcere senzorială și jenă**. Legătura dintre emoții și expresiile faciale este evidentă în abordarea lui Ekman, fiecăreia dintre cele șase emoții de bază fiindu-i atribuită o expresie facială specifică (Ekman, 1999).



# Impactul Emoțiilor

Impactul emoțiilor asupra vieții cotidiene este recunoscut de psihologi, iar deciziile și activitățile individuale sunt puternic influențate de starea emoțională a unei persoane.

Emoțiile sunt considerate a fi compuse din trei componente principale: experiențe subiective, reacții fiziologice și reacții comportamentale.

Paul Ekman a identificat șase emoții de bază, afirmând că celelalte emoții sunt combinații ale acestora:





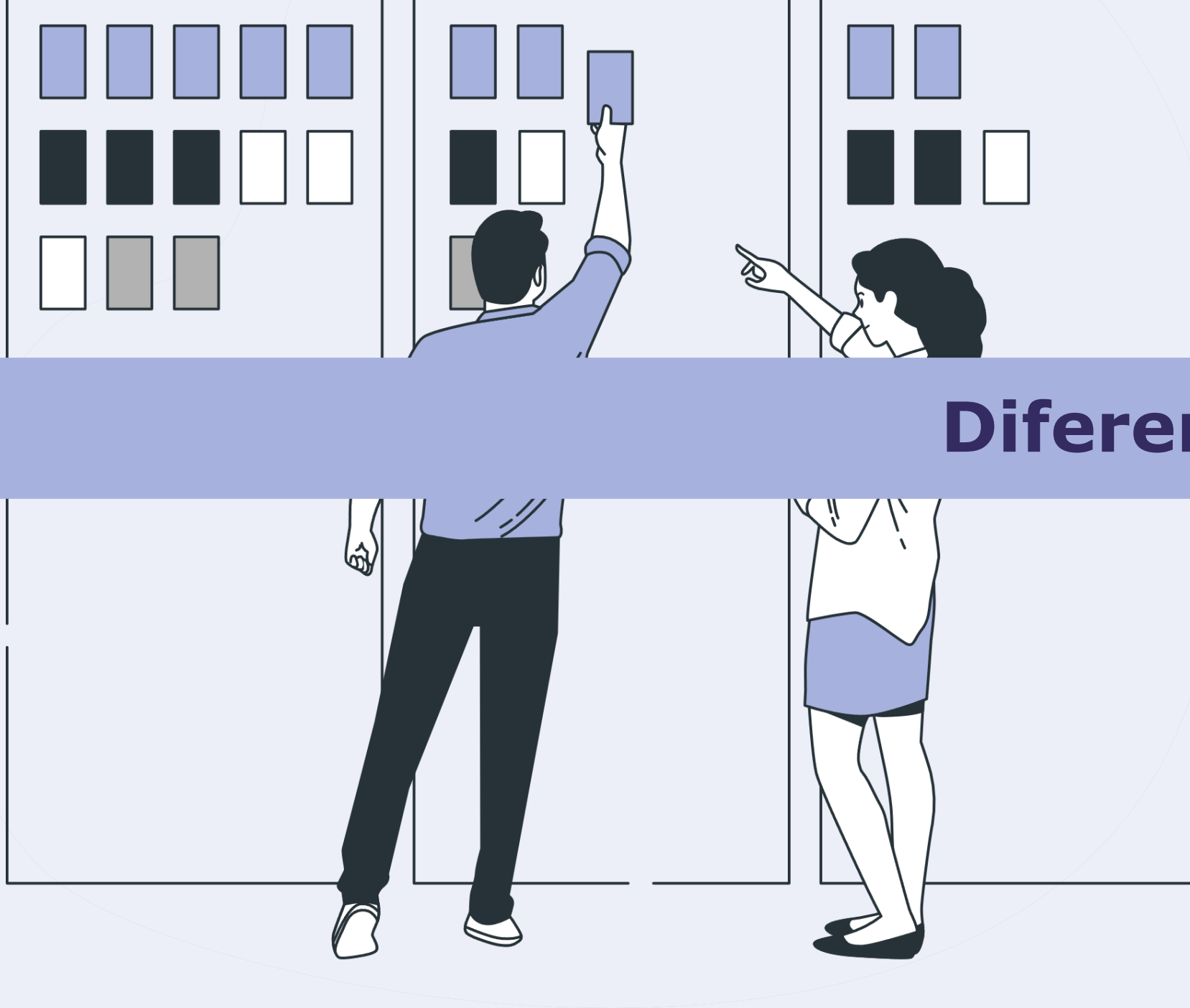
# Cultura în comunicarea non- verbală



*Interpretarea gesturilor și expresiilor faciale poate varia în funcție de cultură, putând genera înțelegi greșite și impresii eronate despre atitudinea unei persoane. De exemplu, contactul vizual poate fi interpretat diferit în funcție de normele culturale, iar atribuirea greșită de semnificații gesturilor poate duce la confuzii în comunicare și înțelegere. Astfel, înțelegerea adecvată a limbajului non-verbal devine crucială în interacțiunile umane.*



4



**Diferențe**

# Diferențe între canalele de comunicare verbale și cele non-verbale

Inițial, se credea că este dominantă comunicarea non-verbală (peste 90% din cum comunicăm), însă acest efect poate fi datorat metodologiei utilizate în cercetările anterioare (Trimboli & Walker, 1987). Studiile recente, care au utilizat o metodologie mai riguroasă, urmărind activ diferitele variabile care pot contribui la creșterea sau scăderea procentelor, indică o transmitere a înțelesului comunicării prin intermediul non-verbalului la un nivel de 66%, însă, în funcție de context, acest procent poate să crească (Mehrabian, 2017).



# Diferențe între canalele de comunicare verbale și cele non-verbale

Rolul și importanța comunicării non-verbale cresc mai ales atunci când verbalul și non-verbalul sunt în conflict (Argyle et al., 1970).

Având în vedere că majoritatea studiilor indică comunicarea orală ca fiind o componentă importantă în transmiterea mesajului, este natural să ne întrebăm cum este posibil ca comunicarea non-verbală să fie mai importantă. Atunci când acest aspect a fost investigat, două motive au ieșit cel mai des în evidență:

- (1) avem sentimentul că prin cuvinte se poate minți și
- (2) trăim într-o societate axată pe politețe (exemplu: tindem să nu spunem cuiva că ne plictisește) (Hinde, 1972).



4

## Deconstruirea mitului detectării minciunilor



# Deconstruirea mitului detectării minciunilor

- Chiar dacă ne străduim să fim atenți la semnalele non-verbale în speranța de a decoda intențiile altora, interpretarea acestora nu este întotdeauna precisă, în ciuda credinței răspândite că putem detecta înșelăciunea.
- Persoanele au încredere în semnale precum evitarea privirii sau mișcările neliniștite, ca fiind indicative ale minciunii, conform concepțiilor populare din folclorul psihologic (The Global Deception Research Team, 2006).
- Dificultatea în detectarea minciunii poate fi explicată prin influența persistentă a ideilor preconcepute din folclorul psihologic, care **ne împinge să căutăm indicii acolo unde, de fapt, nu există.**



# Deconstruirea mitului detectării minciunilor

- Această convingere nu este limitată doar la publicul larg, ci se regăsește și printre profesioniști, inclusiv ofițeri de poliție, judecători și specialiști în psihologie (Dickens & Curtis, 2019). Cu toate că se oferă cursuri și programe extinse pentru a dezvolta abilitățile de detectare a minciunilor în multe țări, cercetările empirice arată că semnele non-verbale asociate minciunii nu sunt, în realitate, indici de încredere. Acuratețea în identificarea falsității rămâne în general scăzută, chiar și în cazul celor care activează în domenii care presupun acest tip de evaluare, cu excepții notabile, cum ar fi cei din serviciile secrete (Ekman & O'Sullivan, 1991).



# Recomandare:

Documentar „Body Language Decoded: How Non-Verbal Communication Actually Works | ENDEVOR Documentary”

