

# **Comunicare și Branding**



## **Importanța teoriei comunicării pentru absolvenții învățământului tehnic superior**

**Abstract.** The present paper represents an effort of emphasizing the benefits of studying some concepts and methods regarding the Theory of Communication for the graduated students of technical specializations. The main arguments in favor of such an idea regarding the study of the Theory of Communication in technical universities refer to the great variety of contexts and the great variety of roles played at the social level by the engineers as specialized communicators involved in the process of technology implementation.

**Keywords:** professional communication, engineering, social context

### **1. Introducere**

Prezenta lucrare își propune să abordeze problema compatibilității dintre preocupările de bază, respectiv arealul competențelor specifice absolvenților învățământului tehnic pe de o parte și teoria comunicării pe de altă parte. Cu alte cuvinte, ne propunem o scurtă evaluare a beneficiilor pe care le oferă însușirea anumitor concepte specifice teoriei comunicării de către viitorii ingineri, mai ales în contextul socio-profesional specific perioadei actuale. Mai mult, o temă aferentă prezentului demers este și aceea legată de posibila convergență dintre așa-numita filosofie a informației și particularitățile rolului de comunicator ale absolventului unei specializări tehnice.

Discuția noastră pornește de la două aspecte de dată relativ recentă. Pe de o parte, este vorba despre introducerea în ultima perioadă a câtorva discipline legate de teoria comunicării în curricula universităților tehnice din țară; pe de altă parte, este vorba de avântul pe care l-a luat în ultimele decade problematica comunicării la cele mai diferite nivele, de la probleme generale privind comunicarea profesională în rândul

---

\* Universitatea Tehnică "Gheorghe Asachi" Iași.

organizațiilor până la tematica specifică filosofiei informației în accepțiunea introdusă de profesorul Luciano Floridi.

La prima vedere, conexiunile dintre cele două domenii nu par a fi prea puternice. Gradul de complexitate al disciplinelor tehnice pare să solicite suficient de mult capacitatea de învățare a studenților, ceea ce ar putea duce întrucâtva la limitarea disponibilității de studiere a unui domeniu colateral asociat cel mai adesea disciplinelor umaniste. Mai mult, inginerul sau viitorul inginer ar putea să nu figureze în topul listei profesiilor avute în vedere de către specialiștii în comunicare, obișnuiți să consilieze mai curând exponenții profesiilor ce presupun lucrul direct cu diferitele categorii de public, mai mult sau mai puțin specializate. Astfel, dezvoltarea până la rafinament a anumitor abilități de comunicare este asociată de regulă cu cariera în domeniul relațiilor publice, în domeniul politic sau în domeniul jurisprudenței. De asemenea, omului de afaceri, indiferent cât de atașat ar fi acesta de o perspectivă statistică asupra realităților sociale, i se pune de obicei în vedere necesitatea de a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare în contexte culturale și organizaționale diverse. Cât despre inginer, acesta este asociat mai degrabă cu utilizarea riguroasă a limbajului tehnic de specialitate în situații suficient de clar delimitate pentru a nu solicita excesiv capacitatea de adaptare la contexte dinamice sau la modalități de percepție inter-subiectivă modelate cultural.

Și totuși, în inima societății actuale inginerul este unul dintre puținii specialiști cărora li se cere să implementeze tehnica la nivel social și să explice ceea ce fac destul de clar, pentru a fi înțeleși de comunitate. Acest fapt, așa cum vom vedea, are consecințe importante asupra relației dintre rolul social al inginerului și teoria comunicării.

## **2. Câteva repere privind calitatea de comunicator a inginerului**

În cele ce urmează, vom încerca o analiză sumară a situației inginerului în ipostaza sa de comunicator specializat, utilizând ca puncte de reper cele trei aspecte definitorii ale informației: aspectul sintactic, aspectul semantic și aspectul pragmatic. Nu putem însă trece în mod direct la analiza amintită fără a face o serie de precizări privitoare la comunicarea profesională în general și la unele trăsături ale acesteia.

Comunicarea este un proces esențial pentru buna funcționare a societății umane și nu numai, știut fiind faptul că omul este, în cel mai

înalt grad, o ființă socială. Drept urmare, o bună integrare a fiecărui om printre semenii săi se bazează pe comunicarea eficientă cu aceștia. Așadar, comunicarea este, pe de o parte, o modalitate de corelare reciprocă pentru actorii sociali, iar pe de altă parte, un factor de echilibru social, mai ales dacă avem în vedere instaurarea unor ierarhii sociale pe baza comunicării. Bineînțeles că atunci când este deficitară sau când lipsește aproape cu desăvârșire, comunicarea poate duce la apariția unor crize de ordin economic, social sau chiar de ordin politic, dat fiind faptul că societățile democratice sunt eminentamente dependente de buna desfășurare a dialogului politic între diferitele segmente ale societății, cu respectarea principiilor toleranței și libertății de exprimare.

În funcție de scopul său, comunicarea este un proces a cărui bună desfășurare depinde de respectarea anumitor principii și reguli, drept pentru care stabilirea în prealabil a scopului comunicării este o etapă esențială ce ajută locuitorii în alegerea celor mai potrivite strategii pentru eficientizarea acesteia (Pânișoară 2006). Cu atât mai mult în cazul comunicării profesionale, de orice natură ar fi aceasta, respectarea anumitor principii deontologice și de bună organizare a mesajelor și accentuarea anumitor trăsături ale comunicării precum claritatea, veridicitatea, sau verificabilitatea prin coroborarea surselor este esențială, comunicarea profesională petrecându-se între anumite cadre metodologice, numite standarde profesionale (Ferréol și Flageul 2007).

În sens general, scopul oricărei comunicări ține de efectele pe care primirea de informații le poate avea asupra celui sau asupra celor cu care comunicăm (Lohisse 2002). Mergând pe o tratare behaviouristă a procesului de comunicare, având așadar în prim-plan comportamentul, putem spune că orice proces de comunicare interumană autentică vizează schimbări în modul celui alt de a gândi, ceea ce antrenează în final și schimbări de ordin comportamental. Acest lucru este valabil atât în cazul comunicării directe într-un cadru mai mult sau mai puțin specializat, cât și în cazul comunicării de masă, cu mențiunea că în această din urmă situație mesajele sunt mai puțin personalizate, iar receptarea lor este mult mai diversă și supusă altor reguli față de cele valabile în cadrul comunicării interpersonale directe (Mucchielli 2005).

Numitorul comun al majorității definițiilor procesului de comunicare îl reprezintă noțiunea de informație (Van Cuilenburg, Scholten și Noomen 2000), ceea ce poate părea firesc, dar pune pe de altă parte o serie de probleme legate de maxima generalitate a acestei noțiuni. În fapt, aproape orice entitate fizică sau pur conceptuală poate fi tratată în termeni de informație; cu toate acestea, nu este scopul lucrării de față detalierea

acestei probleme. Ni se pare însă demn de remarcat faptul că trăim în perioada actuală o veritabilă turnură informațională, după spectaculoasa „linguistic turn” asociată filosofiei lui Wittgenstein din prima jumătate a secolului al XX-lea. Cel puțin aceasta ar fi impresia promotorilor așa-numitei Filosofii a Informației, preocupați de rolul crucial pe care informația îl joacă în plan social în actuala eră digitală. Drept urmare, reluarea temei informației dintr-un punct de vedere filosofic actualizat apare ca ceva firesc acestor autori, dintre care poate cel mai cunoscut este profesorul Luciano Floridi de la Oxford University (Floridi 2008).

În acest context, o investigație a rolului specific de comunicator al absolventului unei specializări tehnice nu poate ocoli întrebarea privitoare la tipul de informație pe care este chemat să o gestioneze inginerul în societatea contemporană și la contextele socio-profesionale specifice în care diseminarea unei atari informații îl poate interesa pe acesta. Evident, vorbim aici de informația cu caracter tehnic sau tehnologic și, dat fiind rolul fundamental al tehnologiei în cultura și civilizația contemporane, de contexte sociale extrem de diverse ce presupun mai ales transferuri informaționale asimetrice între categorii profesionale cu competențe tehnice diferite. De aceea, într-o asemenea varietate de situații, nu doar modelul Newcomb al comunicării ar putea fi invocat și folosit cu succes, ci mai ales modelul Westley-Mac Lean, acesta din urmă fiind axat pe transferurile informaționale între comunicatori cu grade diferite de competență în sintetizarea informațiilor de specialitate. Totuși nici primul model amintit nu merită ignorat, el făcând trimitere la un aspect esențial pentru o bună comunicare într-un limbaj tehnic: accesul la codul lingvistic specific ce poate asigura o bună claritate și proprietate a exprimării mesajului.

Îndeobște este invocată într-un astfel de context o distincție larg uzitată în teoria comunicării: aceea dintre codul restrâns și codul elaborat al unei limbi (Stănciugelu 2003). Dacă într-o limbă codul restrâns permite exprimarea nevoilor celor mai simple, codul elaborat permite exprimarea plastică a unor stări de spirit de o mare complexitate, contribuind în mod decisiv la expresivitatea actului comunicațional. În cazul de față, miza accesului la codul elaborat al limbajului tehnic nu este una de factură stilistică, ci privește în primul rând proprietatea termenilor și evitarea oricăror confuzii ce ar putea împieta asupra unei bune receptări a informațiilor de specialitate. De altfel, în sensul strict al termenului, codul elaborat al limbii prezintă interes pentru inginer în perspectiva rolului său sporadic de negociator sau de inițiator al unor schimbări de atitudine ale interlocutorului privitoare la alegerea anumitor tehnologii sau procese

tehnologice în detrimentul altora atunci când primele asigură atingerea mai rapidă sau cu costuri mai mici a anumitor standarde de calitate. În ipostaza de consilier tehnic, inginerul poate cultiva inclusiv persuasiunea la adresa unui interlocutor nespecializat.

Calitatea procesului de comunicare depinde în mod direct de claritatea, corectitudinea și relevanța informațiilor puse în circulație. De aceea, selectarea surselor de informații este și ea o etapă necesară a întregului demers, criteriul pe baza căruia este operată selecția fiind autoritatea surselor care poate fi de două feluri: deontică, respectiv epistemică. Autoritatea deontică a unei surse de informații sau a unui vorbitor se referă la funcția publică pe care acesta o deține și care îi conferă responsabilități într-un domeniu ce acoperă subiectul în legătură cu care respectiva persoană se pronunță. Rol-status-ul deținut de respectiva persoană o îndreptățește pe aceasta să se pronunțe în mod oficial și să ofere informații cu privire la un anumit subiect ce intră în domeniul de interes al atribuțiilor sale publice.

La rândul ei, autoritatea epistemică a unei surse de informații sau a unui vorbitor se referă la domeniul de competență al respectivei persoane, ce trebuie să acopere subiectul cu privire la care persoana își exprimă opiniile. Prin studiile efectuate sau prin experiența practică acumulată în decursul unor ani de activitate, persoana în cauză dovedește că dispune de cunoștințele de specialitate necesare pentru a stăpâni domeniul din aria căruia face parte subiectul luat în discuție. Aici apare și problema adaptării limbajului de specialitate folosit de sursele de informație, ceea ce incumbă anumite sarcini pentru specialist. Nu de puține ori un medic, un jurist sau un specialist din domeniul științelor exacte vor avea dificultăți de adaptare a limbajului folosit la nivelul de înțelegere al publicului larg. Dacă, în cazul lor, standardele comunicării profesionale le impun stăpânirea unor termeni de specialitate, în cazul inginerului standardele comunicării profesionale implică adoptarea de strategii capabile să asigure o cât mai bună receptare a mesajului din partea publicului larg cu păstrarea acurateții informației în ciuda operării anumitor transferuri lexicale în scopul accesibilizării mesajului.

Eficiența comunicării este o problemă importantă în acest context ce trebuie distinsă de eficacitatea comunicării. Este adevărat că această distincție este destul de subtilă, dar importanța ei privește gradul de receptare și acuratețea interpretării mesajelor. O primă condiție pentru orice comunicare de succes este corectitudinea sintactică și semantică în privința formulării mesajelor sau în alcătuirea discursului transmis către partenerii din cadrul relației de comunicare (Șerbănescu 2007). Acest

aspect este strâns legat de ceea ce se numește eficiență în formularea discursului. Dar o a doua condiție pentru o comunicare de succes privește o bună transmitere și receptare a mesajelor, ceea ce ține de eficacitatea comunicării. Acest din urmă aspect depinde în mod fundamental de capacitatea comunicatorilor de a se adapta fiecare în parte la disponibilitatea și receptivitatea specifice ale celuilalt în privința preluării mesajelor, ceea ce trimite inclusiv la conceptul de empatie.

Dincolo de aspectele amintite, în funcție de tipul de comunicare vizat, există o serie de metode de verificare a eficienței comunicării. Pentru comunicarea directă, mai ales în cazul conversației, o astfel de metodă presupune urmărirea atentă și permanentă a feed-back-ului, atât a celui voluntar, cât mai ales a celui involuntar, inclusiv a componentei non-verbale a acestuia. În cazul formelor de comunicare mediată se folosesc diferite metode de cuantificare a feed-back-ului. Oricum, ascultarea atentă a celuilalt se află în subsidiarul majorității metodelor de verificare a eficienței comunicării.

### **3. În loc de concluzii**

Revenind la situația particulară a absolventului unei specializări tehnice, se poate observa mai întâi că dificultățile ce trebuie surmontate se plasează la nivelul limbajului. Inginerul va trebui să echilibreze gradul de detaliere a informației cu dezideratul accesibilității, păstrând în același timp claritatea mesajului din punct de vedere lexical pentru cei care-l ascultă și care dispun de grade de competență variate în raport cu terminologia de specialitate. Tehnicitatea limbajului de specialitate și adaptarea lui către un public larg în contextul în care numărul termenilor tehnici este în continuă creștere, odată cu numărul de neologisme utilizate, incumbă o serie de dificultăți. Multe dintre acestea sunt legate atât de aspectul sintactic, cât și de aspectul semantic al informației.

La nivel sintactic, o bună ordonare a informațiilor într-un mesaj este o primă condiție pentru o comunicare eficientă, dar din perspectiva disponibilității publicului larg, de multe ori comunicatorul specializat este silit să facă apel la o serie de echivalențe terminologice pentru a face mai accesibil discursul. Așa cum bine se știe, nu întotdeauna transpunerea unui mesaj cu caracter tehnic într-un lexic comun se poate realiza fără scăderea nivelului de rigurozitate semantică, ceea ce trimite cu gândul la proprietatea termenilor folosiți. În fond, dacă o astfel de transpunere ar putea fi făcută fără nici un fel de pierderi informaționale nu s-ar mai justifica utilizarea unui jargon tehnic a cărui simplă însușire solicită



pentru ani buni capacitatea cognitivă a absolventului unei specializări tehnice.

Dar problemele de lexic nu sunt singurele care pot impieta asupra sensului originar al mesajelor în comunicarea profesională. Comunicarea în contexte sociale diferite în care sensul anumitor expresii este decriptat specific iar metalimbajul depinde foarte mult de istoria culturală a comunității în privința relațiilor inter-umane poate solicita de asemenea din punct de vedere semantic pe emițătorul specializat (McQuail 1999). Aici plasticitatea limbajului este chemată să surmonteze barierele culturale dintre comunicatori, dar rigorile comunicării cu caracter tehnic limitează întrucâtva marja de manevră în domeniul sensibilizării interlocutorilor printr-un limbaj expresiv.

Din punct de vedere pragmatic, absolventul unei specializări tehnice nu are de îndeplinit doar sarcini de execuție în colective formate din specialiști cu o pregătire similară cu a lui. De aceea, o bună stăpânire a termenilor tehnici și a strategiilor de comunicare ce pun accentul pe transmiterea unor mesaje cu caracter strict informativ nu este suficientă. Destul de frecvent, cei cu care interacționează tehnologul vor trebui convingeți de justetea anumitor măsuri cu caracter tehnic sau care implică asumarea unor decizii privitoare la implementarea anumitor tehnologii, ceea ce implică un efort de comunicare axat nu doar pe claritatea formulărilor, ci și pe convingerea interlocutorului în privința justeteii anumitor măsuri (Sălăvăstru 2003).

Aici ne poate fi de oarecare ajutor distincția Școlii de la Oxford între funcția locuționară, funcția ilocuționară și funcția perlocuționară a limbajului. Mai întâi, este vorba de distincția dintre enunțurile constatative și enunțurile performative. Primele au caracter descriptiv, fără a avea pretenția de a induce modificări în relația emițător-receptor. Dimpotrivă, enunțurile performative induc o astfel de modificare, propunându-și să mobilizeze interlocutorul sau măcar să-i suscite asumarea unei poziții față de problema pusă în discuție. Credem că inginerul se întâlnește destul de des nu numai cu prima categorie de enunțuri, ci și cu cea de a doua. Aceasta, deoarece în societatea contemporană nu doar constatările de ordin tehnic joacă un rol important, ci mai ales evaluarea unor stări de fapt și exprimarea conștientă a unei poziții față de gradul de implementare a tehnicii în existența cotidianului.

În limbajul lui Ludwig Wittgenstein, am putea spune că, lumea nefiind totalitatea obiectelor, ci totalitatea stărilor de lucruri ce pun obiectele în anumite relații unele cu altele, rolul tehnologului este de multe ori acela de a contribui obiectiv la acuratețea evaluării unei stări de

lucruri și de a propune soluții tehnice care să o transforme în concordanță cu opțiunile asumate explicit de aceia dintre actorii sociali care sunt în directă legătură cu starea de lucruri și ale căror opinii se bucură de autoritate deontică, în vreme ce opiniile tehnologului se bucură în primul rând de autoritate epistemică.

Ca actor în cadrul unui proces de comunicare asimetric, inginerul nu poate ignora negocierea unor sensuri cu cei cărora le vorbește, chiar dacă în cazul său apelul la referință se face îndeobște în manieră obiectivă (Prutianu 2005). Într-o astfel de ipostază, devin importante pentru acesta și distincțiile privitoare la funcțiile limbajului de care aminteam mai sus. Dincolo de funcția locuționară, ce ține de rostirea efectivă a mesajului, capătă deosebită importanță pentru un comunicator de această factură funcția ilocuționară a limbajului, cea care instituie o anumită relație între comunicatori. De asemenea, merită amintită în acest context și funcția perlocuționară, cea care vizează obiectivele asumate prin actul comunicării, inclusiv schimbările de ordin dispozițional ale receptorului cu privire la eventualitatea unor acțiuni ulterioare momentului receptării mesajului. În fond, din acest punct de vedere, inginerul este un pragmatic, urmărind la nivel praxiologic anumite schimbări de comportament care să favorizeze implementarea proiectelor în raport cu care competența sa a fost solicitată.

Concluzionând, putem spune că din multiple considerente studierea teoriei comunicării pentru viitorii ingineri prezintă certe avantaje, iar dacă ar fi să căutăm un argument de ordin istoric în favoarea compatibilității dintre domeniului tehnic și teoria amintită, am spune că însăși începutul acesteia este legat oarecum de o problemă de inginerie: calcularea pierderilor informaționale aferente comunicării mediate telegrafic – problemă ce l-a pasionat pe însuși Claude Shannon, unul dintre reprezentanții de seamă ai Școlii Proces.

## Referințe

- FERRÉOL Gilles și FLAGEUL, Noël. 2007. *Metode și tehnici de exprimare scrisă și orală*. Iași: Polirom.
- FLORIDI, Luciano. 2008. „A defence of informational structural realism”. *Synthese* 161: 219-253.
- LOHISSE, Jean 2002. *Comunicarea, De la transmiterea mecanică la interacțiune*. Iași: Polirom.

- McQUAIL, Denis. 1999. *Comunicarea*. Iași: Institutul European.
- MUCCHIELLI, Alex. 2005. *Arta de a comunica*. Iași : Polirom.
- PANIȘOARA, Ion-Ovidiu. 2006. *Comunicarea eficientă*. Iași: Polirom.
- PRUTIANU, Ștefan. 2005. *Antrenamentul abilităților de comunicare. Limbaje ascunse*. Polirom: Iași.
- SĂLĂVĂSTRU, Constantin. 2003. *Teoria și practica argumentării*. Iași: Editura Polirom.
- ȘERBANESCU, Andra. 2007. *Cum gândesc și cum vorbesc ceilalți*. Iași: Polirom.
- TRAIAN, V. și STĂNCIUGELU, I. 2003. *Teoria comunicării*. București: Comunicare.ro.
- Van CUILENBURG, J. J., SCHOLTEN, O. și NOOMEN, G. W. 2000. *Știința comunicării*. București : Humanitas.