

“Cea mai neschimbătoare barieră în natură este aceea între gândurile unui om și ale altuia”

*William James*

---

“Aproape fiecare problemă, fiecare conflict, fiecare greșeală sau neînțelegere are la nivelul cel mai de jos o problemă de comunicare.”

*Tony Alessandra & Phil Hunsaker*

---

“Este un lux să fi înțeleș.”

*Ralph Waldo Emerson*

---

“Este mai bine să rămâi mut și să se creadă că ești un prost decât să vorbești și să înlături orice îndoială”.

*Anonim*

---

“Tatăl meu mi-a dat următorul sfat atunci când țin cuvântări: Fii sincer... fii concis...fii așezat.”

*James Roosevelt, fiul lui Franklin Delano Roosevelt*

---

“Pe măsură ce urci în ierarhie, eficacitatea ta va depinde de abilitatea de a influența oamenii prin cuvântul vorbit și cel scris.”

*Peter Drucker*

---

“Înhățați subiectul, cuvintele vor urma.”

*Cato cel Bătrân*

---

“Culorile se șterg, templele se dărâmă, imperiile cad, dar cuvintele înțelepte rămân.”

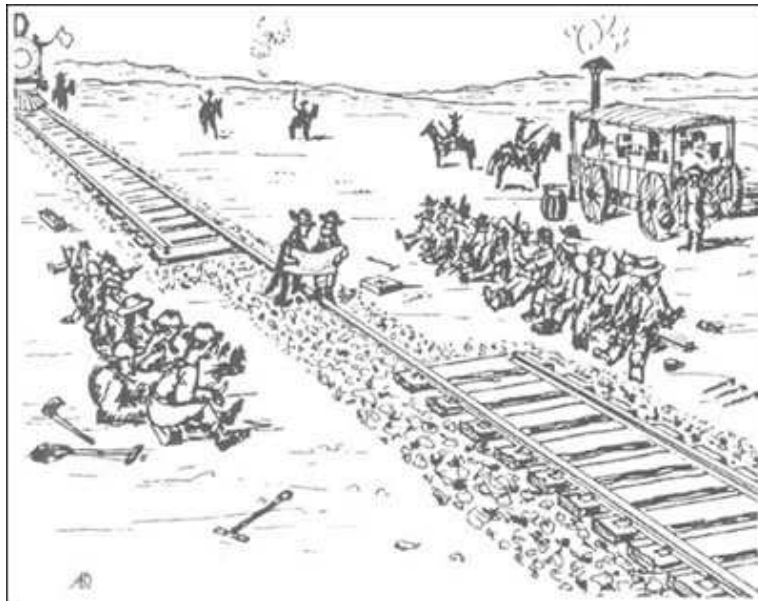
*Edward Thorndike*

Ce au toate aceste vorbe înțelepte în comun?

Răspuns: **COMUNICAREA!**

Dar ce este Comunicarea?

Un câmp pasionant de reflecții, cercetări și realizări...



(Sursă necunoscută)

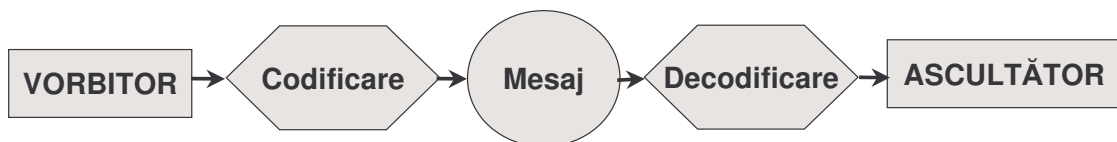
# 1

## INTRODUCERE ÎN COMUNICARE

### 1.1

## MODELE ALE PROCESULUI DE COMUNICARE

### Modelul Shanon-Weaver (Fig.1.1)



**Fig.1.1. Modelul general al procesului de comunicare**

(Sursa: Alessandra, T., Hunsaker, P. *Communicating at Work*. A Fireside Book Published by Simon & Schuster, New York, 1993)

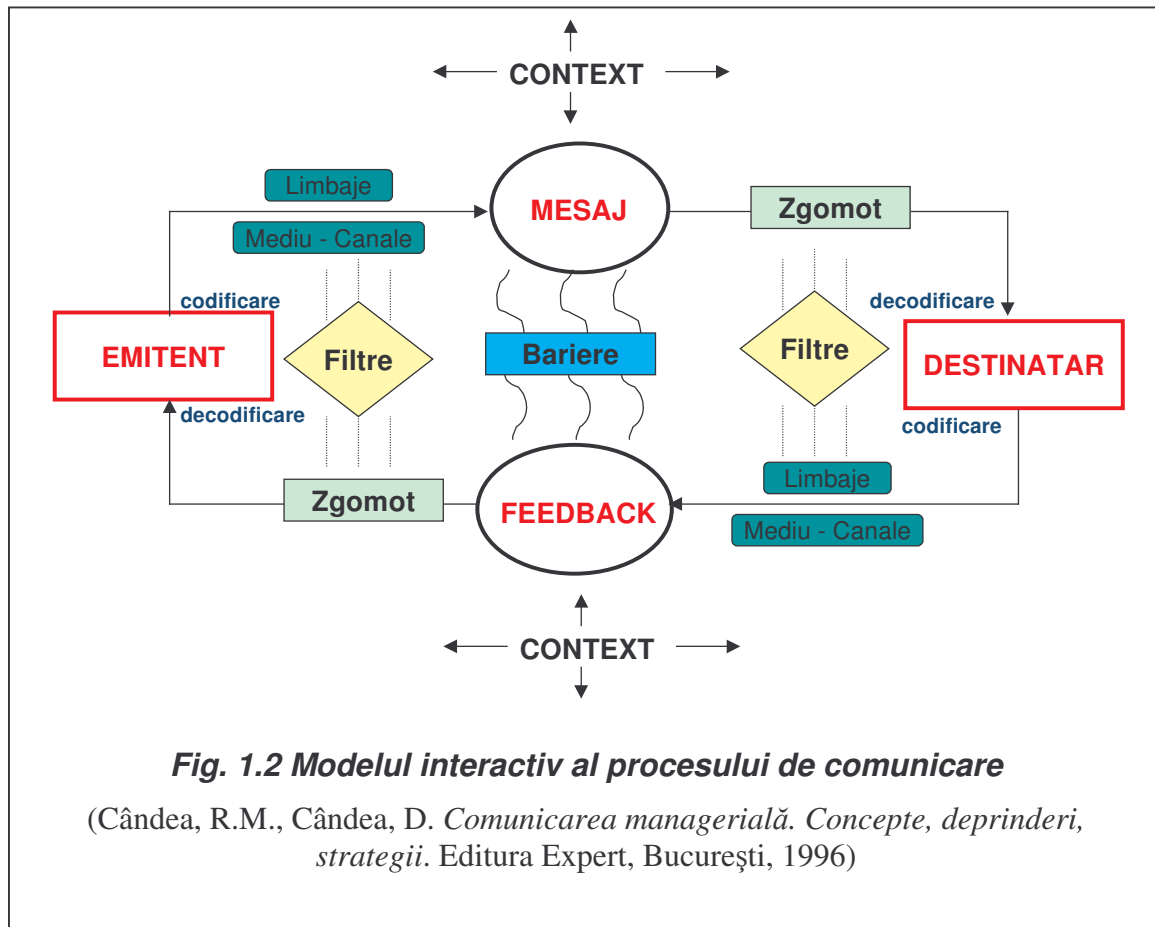
#### Componente:

- **Participanții:** Vorbitorul & Ascultătorul
- **Procesele:** Trimitere & Recepționare
- **Mesajul**

#### Problemele acestui model:

- Liniaritatea și sensul unic:
  - Informația se transmite numai într-un singur sens, de la “Vorbitor” la “Ascultător”
- Lipsa feedback-ului;
- Lipsa zgomotului, a elementelor care pot întrerupe comunicarea, etc.

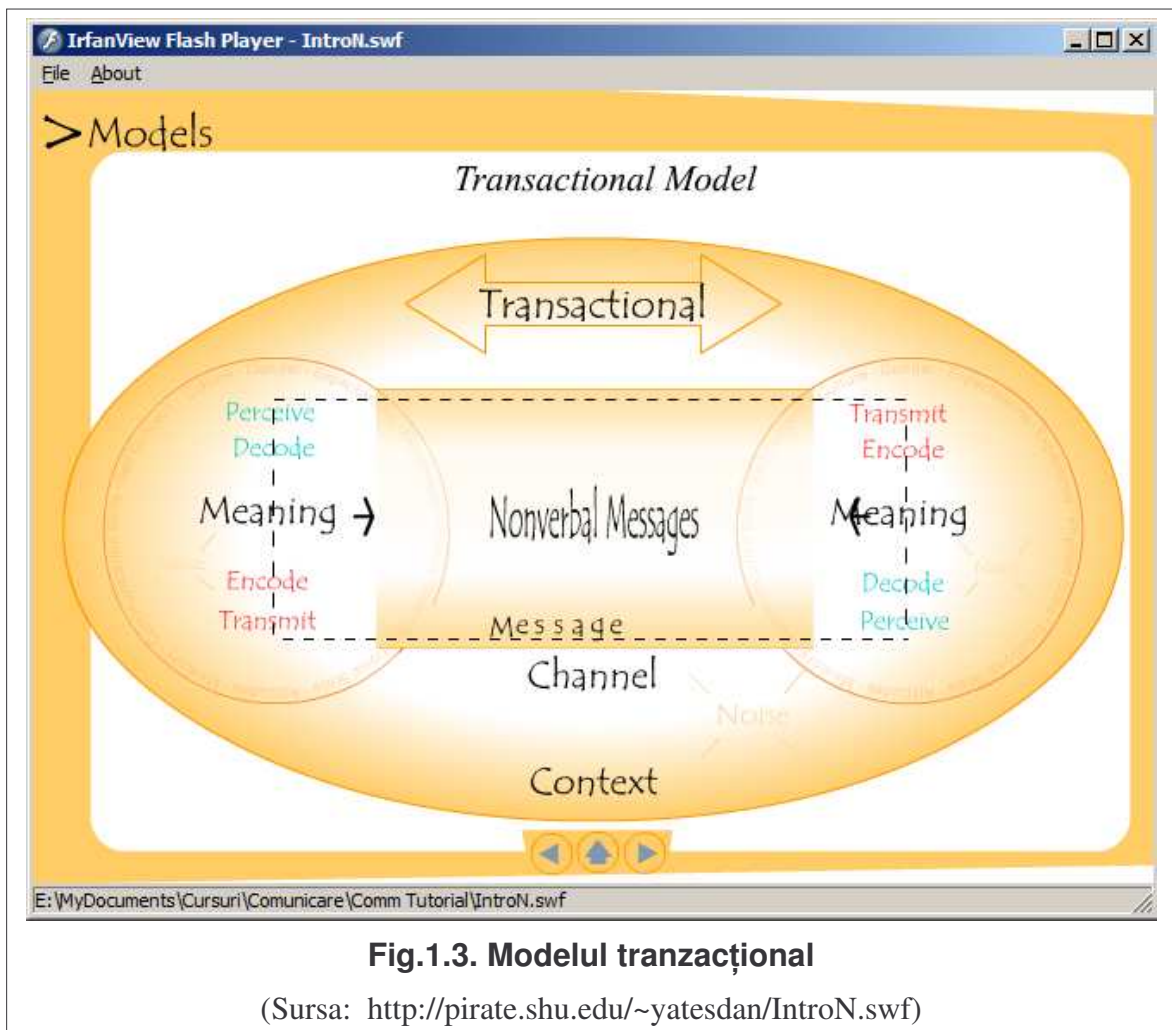
## Modelul Interactiv (Fig.1.2)



### Problemele acestui model:

- Modelul presupune succesivitatea rolurilor “Emitentului” și “Destinatarului”, lucru adevărat numai dacă se iau în considerare mesajele verbale. Însă, în timp ce emițătorul vorbește, el poate observa pe fața destinatarului aprobarea sau respingerea mesajului, etc.

## Modelul Tranzacțional (Fig.1.3)



**Problema:** Cum să fie transmise ideile de la o persoană la alta?  
**Inițierea:** Atragerea atenției;

## 1.2

## COMPONENTELE COMUNICĂRII

Componentele comunicării:

- **Comunicarea exteriorizată:** care cuprinde acțiunile verbale și nonverbale observabile de către interlocutori și care se manifestă:
  - oral: prin vorbire și ascultare;
  - scris: prin scriere și citire
- **Metacomunicarea:** se referă la sensul perceput al mesajului, (la ceea ce se înțelege dincolo de cuvinte);

- **Intracomunicarea:** procesul de comunicare la nivelul sinelui, prin care se “vorbește” cu sinele.

### Dimensiunile mesajului:

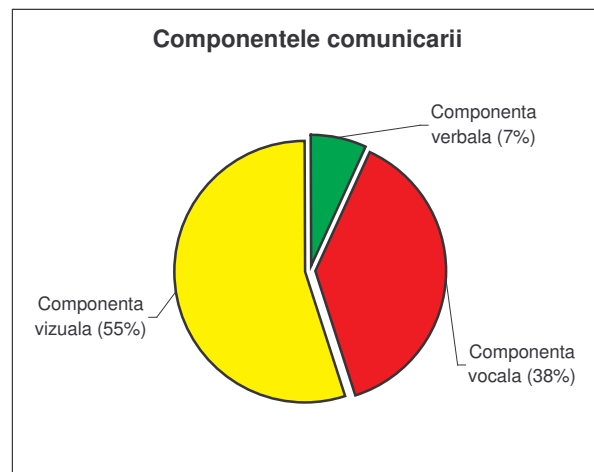
- **Conținutul:** informații despre lumea emitentului și a destinatarului;
- **Relația:** informații despre corelarea existentă între emițător și receptor.

### Feedback-ul:

- formă specifică de mesaj cu funcțiuni aparte: reacție solicitată, acordată sau utilizată.

### Mesajul e transmis de cei 3 V:

- **Verbal** (prin cuvinte). (7%)
- **Vocal** (tonul și intensitatea vocii); (38%)
- **Vizual** (tot ceea ce vede ascultătorul). (55%)



**Fig.1.4 Componentele comunicării**

### Canalele de comunicare:

- **Formale:** prestabilite pentru a îndeplini anumite obiective și care presupun o anumită rutină;
- **Neformale:** care se stabilesc pe alte baze decât regula impusă (ex.: prietenie, preferințe, interese personale, etc.).

### Mediul comunicării:

- Oral;
- Scris.

### Suportul tehnic al canalelor de comunicare:

- Telefon; fax; calculator; telex; mijloace audio-video.

### Procesele conțin **filtre**, dependente de:

- Experiență;
- Percepția asupra participanților;

- Implicarea emoțională;
- Nivelul de atenție;
- Nivelul de înțelegere, etc.

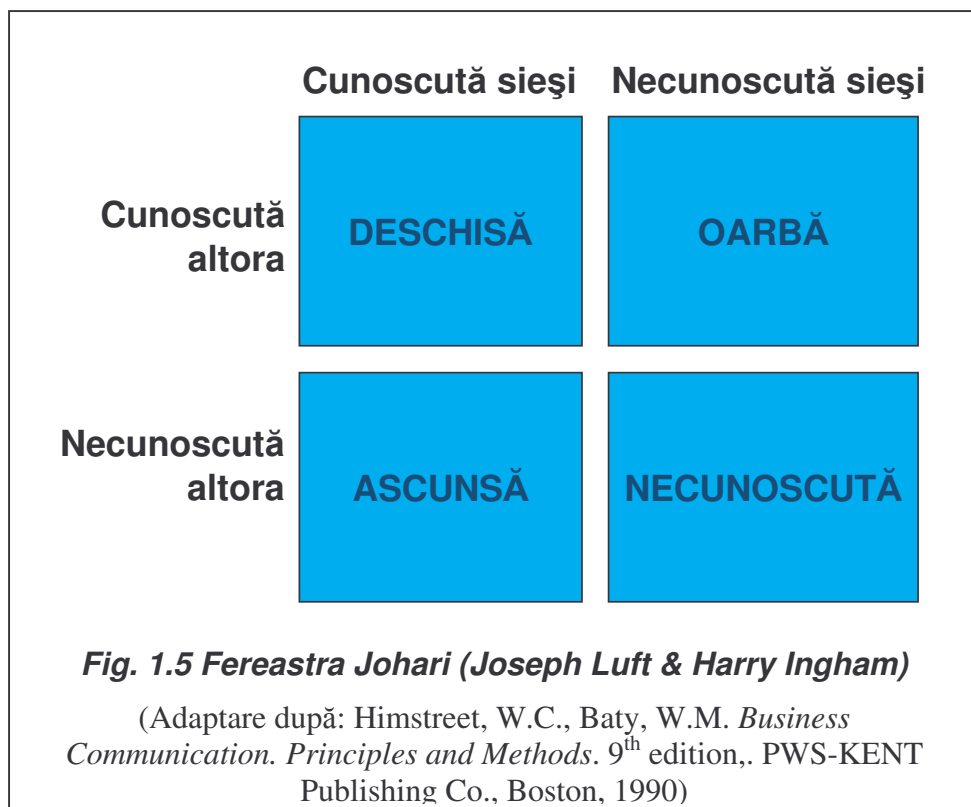
Comunicarea:

- **Proces dinamic**, care evoluează, se schimbă și schimbă persoanele implicate în proces;
- **Proces ireversibil**: Nu se poate șterge mesajul și impresiile lăsate chiar dacă se revine atât asupra conținutului și a modului de livrare.
- **Se desfășoară într-un context**:

## 1.3

### Niveluri și tipuri de comunicare

Nivelurile la care poate avea loc comunicarea:





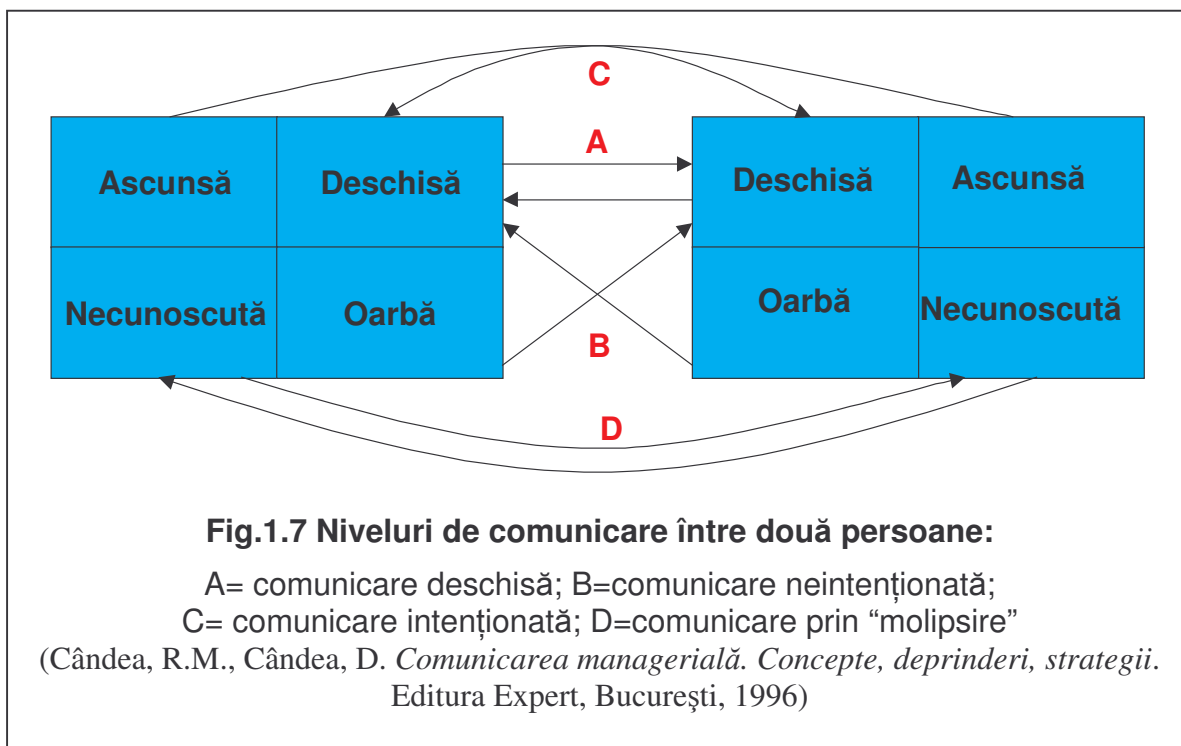
### Fereastra Johari:

model care descrie nivelurile la care poate avea loc procesul de comunicare, în funcție de zonele în care persoanele acumulează informația despre sine și lumea înconjurătoare.

- **Zona deschisă:** conține informațiile pe care le cunoaștem despre noi și pe care alții le știu și ei;
- **Zona ascunsă:** informații ce nu pot fi exteriorizate (sentimente, reacții sau impulsuri);
- **Zona oarbă:** informații pe care alții le știu despre noi, dar noi nu avem habar;



- **Zona necunoscută:** informații (sentimente, tendințe, implusuri) necunoscute atât de noi cât și de alții.



#### Comunicarea deschisă (A):

Comunicarea optimă, eficientă și eficientă cu mesaje înțelese corect.

#### Comunicarea neintenționată (B):

Mesajul recepționat de la o persoană fără ca aceasta să dorească să-l comunice sau să-și dea seama că o face.

- importantă pentru că relevă o parte a personalității interlocutorului.

#### Comunicarea intenționată (C):

Comunicarea prin care în mod intenționat sunt dezvăluite informații care sunt de obicei ascunse => procesul de autoexpunere și de solicitare și furnizare de feedback.

#### Comunicarea prin “molipsire” (D):

Comunicare la nivel emoțional prin care sunt influențate sentimentele sau comportamentul interlocutorului fără ca vreuna din părți să fie conștientă de aceasta.

**1.4****PERTURBAȚII ÎN COMUNICARE**

Complexitatea comunicării depinde de perturbațiile de genul “zgomotelor”, “barierelor” și/sau “filtrelor” care distorsionează comunicarea.

Ceea ce se transmite depinde de:

- imaginea despre sine;
- imaginea despre interlocutor;
- definirea situației;
- motivele, sentimentele și intențiile interlocutorilor;
- ce se urmărește.

**Locul** apariției problemelor:

- La transmitere;
- În mediu;
- La recepționare.

**PROBLEME LA TRANSMITERE**

- Alegerea necorespunzătoare a cuvintelor;
- Selectarea necorespunzătoare a tonului;
- Selectarea necorespunzătoare a momentului;
- Utilizarea unor gesturi care să contrazică importanța mesajului;

Ordinea importanței:

**PROBLEME ÎN MEDIU**

- Zgomotul (creează distorsiuni ale mesajului);  
Surse:
  - Zgomotele din mediu (telefon, șantier, drum aglomerat; etc.)
  - Timpul (alegerea neadecvată a momentului);

**PROBLEME LA RECEPȚIONARE**

- Starea fizică și emoțională a Ascultătorului (oboseala; interesele față de mesaj; presiuni externe; prejudecăți; cultură; etc.)

## **CE-I DE FACUT?**

- **“Fiți siguri că sunteți o stație puternică”**
  1. Mesaje clare;
  2. Ton adecvat care să întărească cuvintele;
  3. Gesturile și mimica adecvate mesajului.
- **“Curățați mediul”**
  1. Eliminați distracțiile și zgomotele;
  2. Organizați mediul;
  3. Selectați corect momentul transmisiei;
- **“Asigurați-vă că radioul e pornit”**
  1. Atrageți atenția Ascultătorului;
  2. Identificați caracteristicile/interesul acestuia;
  3. Identificați nivelul educațional, cultural, emoțional, etc. al Ascultătorului

## **1.5**

## **CUM PUTEM OFERII COMUNICĂRII O MAI BUNĂ ȘANSĂ DE SUCCES?**

Răspunzând la următoarele întrebări:

### **1. De ce? (scopul)**

- de ce comunic ?
- care este scopul meu real de a scrie sau vorbi?
- ce sper eu să realizez ?
- care este scopul meu: să informez, să influențez, să conving sau să fac conversație?

### **2. Cine? (interlocutorul)**

- cine este cu precizie receptorul mesajului meu?
- ce fel de persoană este, ce personalitate are, educație, vârstă, statut social?
- cum va reacționa la conținutul mesajului meu?
- ce știe el despre conținutul mesajului meu?

### **3. Unde și când? (locul și contextul)**

- unde va fi receptorul când va primi mesajul meu?
- în ce moment sosește mesajul?
- care este relația mea cu receptorul? Este subiectul mesajului meu un motiv de controversă între noi? Atmosfera este încărcată sau destinsă?

### **4. Ce? (subiectul)**

- ce vreau exact să spun?
- ce ași dori să spun?
- ce dorește el să știe?

- ce informații pot omite?
- ce informații pot da pentru a fi: clar, concis, amabil, constructiv, corect, complet?

### 5. Cum? (tonul și stilul)

- cum voi comunica mesajul meu: în cuvinte, în imagini? Ce cuvinte? Ce imagini?
- ce mod de comunicare va fi apreciat: scris sau vorbit?
- cum voi organiza informațiile pe care vreau să le transmit? Voi folosi o
- prezentare deductivă sau inductivă?

### Atenție!

Este indicat a ține cont de aceste observații chiar dacă vom comunica spontan; răspunsurile la aceste întrebări vor acționa ca o bună disciplină în a ne împiedica să vorbim fără să gândim.

## 1.6

## ÎN LOC DE ÎNCHEIERE

### Decalogul comunicării:

1. Nu poți să nu comunici.
2. A comunica presupune cunoaștere de sine și stimă de sine.
3. A comunica presupune cunoașterea nevoilor celuilalt.
4. A comunica presupune a ști să ascuți.
5. A comunica presupune a înțelege mesaje.
6. A comunica presupune a da feedback-uri.
7. A comunica presupune a înțelege procesualitatea unei relații.
8. A comunica presupune a ști să îți exprimi sentimentele.
9. A comunica presupune a accepta conflictele.
10. A comunica presupune asumarea rezolvării conflictelor.

*(Sursă necunoscută)*

### COMUNICAREA este un proces:

- Complex;
- Ireversibil;
- Inevitabil și
- Dependent de contextul:
  - Cultural;
  - Psihologic;
  - Relațional;

- Ambiental;
- Situațional;
- Etc.

Sau altfel spus: **Comunicarea înseamnă comportament!**

### De ținut minte...

“Cu toții avem posibilitatea să devenim buni comunicatori. Perfecționarea continuă în diferitele ei aspecte este una din cele mai profitabile alegeri pe care o putem face în această viață. Este o realitate pe care din ce în ce mai mulți oameni o conștientizează. Și care ne stă la îndemână oricând !”

(Marius Stan)