

## COMUNICAREA EFICIENTĂ. TEHNICI DE COMUNICARE

Cristina CASIAN<sup>1</sup>,  
Natalia CĂRBUNE<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Urbanism și Arhitectură, Departamentul Urbanism și Design  
Urban grupa DIN-182, Chișinău, Moldova

<sup>2</sup> Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea Științe Economice, doctorand, Chișinău, Moldova

\* Autor corespondent: Cărbune Natalia, lector universitar, natalia.carbune@ssu.utm.md

"Omul este singura ființă creatoare, deoarece este singura ființă care a izbutit să-și folosească gura nu numai pentru a consuma natura, ci și pentru a comunica idei, depășind vederea prezentului cu ajutorul vorbirii despre viitor"

*Henry Wold*

**Rezumat:** *Actualmente, regăsim comunicarea peste tot în jurul nostru. Zilnic suntem înconjuțați de comunicare, de la comunicarea cu propria persoană, până la comunicarea cu ceilalți. Însăși noi reprezentăm o sumă a tuturor interacțiunilor pe care le-am avut în decursul vieții și pe care le vom avea în viitor, constituim o mică parte din toți acei cu care ne-am întâlnit în viața noastră și care și-au pus amprenta asupra modului nostru de a înțelege lumea. Iată, pe scurt, dar revelator, rolul comunicării. Cu toții avem o vastă experiență de comunicare, practic comunicăm dintotdeauna. Totuși, comunicarea se învață, este un proces prin intermediul căruia putem trece de la simpla comunicare la comunicarea eficientă.*

**Cuvinte cheie:** *comunicare eficientă, tehnici de comunicare, întrebări închise/deschise, feedback, canale de comunicare.*

### Introducere

Comunicarea este un proces complex și activ de transmitere și recepționare de informații, în care cel puțin unul dintre partenerii de comunicare trebuie să aibă abilități:

- de ascultare activă
- de înțelegere a mesajului și de a răspunde unor întrebări
- de interpretare a limbajului nonverbal
- de motivare a interlocutorului pentru ca acesta să susțină conversația.

Obiectivul fiecărui proces de comunicare este un anumit comportament pe care vrem să-l obținem din partea interlocutorului nostru, comportament care trebuie să ne fie foarte clar în minte ÎNAINTE de a începe să vorbim. Pentru a comunica eficient respectăm următoarele două reguli:

1. Transmitem mesajul clar și concis
2. Ascultăm și înțelegem mesajul pe care celălalt îl transmite.

### Comunicarea eficientă vs. comunicarea ineficientă

A comunica eficient înseamnă:

a) *atunci când transmiți informații*

- să ceri ceea ce dorești să ceri,
- să spui „Nu” atunci când nu dorești să faci/să spui ceva,
- să exprimi ceea ce simți, în mod direct și fără să aduci atingeri nici demnității tale și nici demnității celuilalt.

b) *atunci când recepționezi informații:*

- să ceri/dai feedback
- să știi să formulezi întrebări închise sau deschise în funcție de informațiile transmise de celălalt
- să sumarizezi și să parafrizezi.

A comunica ineficient înseamnă a ține cont, atunci când transmiți sau recepționezi informații, doar de nevoile proprii, sau strict de nevoile celuilalt. Această formă de comunicare determină un comportament pasiv sau agresiv față de celălalt.

Factori care generează probleme de comunicare:

1. volumul prea mare sau prea mic de informații transmise
2. comunicarea greșit direcționată, inexactă, incompletă și zvonul

### **Canale de comunicare**

Comunicarea interpersonală se referă la mesajele transmise atunci când cei care comunică sunt prezenți în aceeași locație și context. Transmiterea mesajului se realizează prin intermediul mai multor canale de comunicare: verbal-7%, non-verbal-55% și para-verbal-38%.

#### **1) Comunicarea verbală**

**Comunicarea verbală** reprezintă exprimarea gândurilor și a emoțiilor prin intermediul cuvintelor și a sintagmelor, cu acuratețe și claritate, astfel încât ascultătorul să înțeleagă ceea ce dorim să transmitem.

Atunci când comunicăm trebuie să:

- fim direcți și calmi
- dacă suntem tentați să dăm sfaturi, mai bine așteptăm până ni se cer
- nu jignim, nu atacăm persoana cu care discutăm și nu facem insinuări

#### **2) Comunicarea non-verbală**

**Comunicarea non-verbală** reprezintă informațiile transmise prin intermediul mimicii, gesturilor, poziției corpului, posturii, spațiului personal, orientării corpului și contactului vizual.

Câteva dintre **modalitățile nonverbale** de transmitere a mesajelor sunt:

**a) Orientarea corpului.** Orientarea corpului (sau a diferitelor segmente ale corpului) în raport cu interlocutorul, transmite mesaje subtile. Astfel:

- orientarea corpului și a privirii spre interlocutor, susține comunicarea
- orientarea corpului și a privirii spre ușă, semnalează dorința de a pleca.

**b) Postura.** Postura pe care o avem trebuie să fie asociată cu încrederea și entuziasmul. Ea indică nivelul de relaxare sau tensiune pe care îl avem. Postura dreaptă, capul ridicat sau lăsat pe spate indică mulțumire de sine. Capul plecat și umerii căzuți indică supunere, sentimente de inferioritate sau timiditate. O postură încordată și rigidă trădează teama.

**c) Expresia facială (mimica).** Fața umană cuprinde peste 80 de mușchi care pot crea peste 7000 de expresii. Dintre toate canalele nonverbale, fața este cel mai important ecran al emoțiilor. Poți să îți ascunzi mâinile, poți să taci dar nu poți să-ți ascunzi fața fără a trezi suspiciuni.

**d) Contactul vizual.** E foarte important să menținem contactul vizual cu ceilalți pentru a recunoaște nu numai când ceilalți se uită la noi, ci și pentru a înțelege unde se uită, deoarece fiecare indiciu ne poate furniza informații potențiale despre procesele inconștiente ale oamenilor.

Variate mișcări ale ochilor sunt asociate cu expresii emoționale:

*Privirea în jos sugerează modestie.*

*Privirea fixă sugerează răceală.*

*Ochii larg deschiși sugerează întrebare, naivitate, onestitate sau teamă.*

**e) Spațiul personal.** Spațiul personal este distanța la care suntem pregătiți să interacționăm cu alții: *distanta intimă* - de la contact fizic până la 45 cm; *distanta personală* - de la 45 cm la 120 cm; *distanta socială* - 120 cm la 3 m; *distanta publică* - peste 3 m.

**g) Gesturile.** Se mai numesc și "limbajul mâinilor" și sunt foarte importante în transmiterea de mesaje. Ele pot sugera: comunicarea de informație, comunicarea emoției, susținerea discursului, exprimarea imaginii de sine (de ex. gesturile largi exprimă încredere în sine; absența gesturilor sau gesturile de amplitudine foarte mică descriu neîncredere, teamă).

#### **3) Componenta paraverbală**

Reprezintă modul prin care mesajul este transmis. Astfel, tonul și volumul vocii sau viteza cu care vorbim sunt elemente ale comunicării paraverbale care transmit mesaje congruente sau incongruente cu mesajul verbal.

**Inălțimea vocii:** se referă la sunetele înalte sau joase ale vocii; sunt similar înălțimii unei scale muzicale. Tindem să elaborăm stereotipuri verbale. Asociem vocile joase cu puterea și maturitatea, iar vocile înalte cu neajutorarea, tensiunea și nervozitatea.

**Timbrul și ritmul vorbirii:** definește modul în care ne ridicăm și coborâm vocea. Timbrul poate fi ascuțit sau grav și se asociază cu intensitatea și ritmul vorbirii. Timbrul poate trăda atitudinile și emoțiile, poate arăta înfricoșare, prietenie, umilință, dominare, înțelegere, plictiseală.

**Dicția și accentul:** dicția este modul în care spunem sau pronunțăm cuvintele. Se obține prin educație și exercițiu și este influențată într-o oarecare măsură de accent. O dicție inadecvată poate fi determinată de o încordare și rigiditate puternică a maxilarelor sau buzelor.

**Volumul vocii:** este alt element paraverbal care afectează semnificația percepută a mesajului. Volumul reflectă frecvent intensitatea emoțională. Oamenii zgomotoși sunt des percepuți ca fiind agresivi, aroganți și tirani, iar cei care vorbesc încet - timizi și politicoși.

### **Tehnici de comunicare**

Pentru a asculta activ, adică pentru a înțelege punctul celuilalt de vedere, este necesar să ne însușim următoarele tehnici de comunicare: **formularea întrebărilor, parafrizarea, sumarizarea, oferirea de feedback.**

#### **1) Formularea întrebărilor**

În cadrul comunicării un rol important îl au întrebările și modul în care formulăm aceste întrebări, astfel încât să obținem afirmațiile dorite.

Rolul întrebărilor:

- vă ajută să colectați informații
- vă ajută să clarificați informațiile primite
- vă ajută să conduceți discuția spre diferite aspecte.

#### **Tipuri de întrebări**

În general, întrebările pot fi clasificate ca întrebări **închise** și întrebări **deschise**.

A. Întrebările **închise** sunt întrebări la care se poate răspunde cu "da" sau "nu".

*Avantaje:*

- sunt ușor de formulat
- se primesc răspunsuri simple, directe
- se compară răspunsurile date de mai multe persoane

*Dezavantaje:*

- nu permit obținerea unor informații detaliate
- pot crea tensiune, interlocutorul neavând posibilitatea să ofere explicații

B. Întrebările **deschise** permit libertate în alegerea răspunsului.

*Avantaje:*

- se pot obține informații mai detaliate
- se pot exprima opiniile și sentimentele

*Dezavantaje:*

- durează mai mult timp
- se pot obține informații, detalii irelevante
- se pot evita răspunsurile directe la întrebări

#### **2) Parafrizarea**

Este o tehnică prin care se reia mesajul interlocutorului, utilizând în mare măsură cuvintele și construcția logică folosită de vorbitor.

Rolul parafrării:

- reduce sentimentele de neîncredere și favorizează consolidarea relației interumane
- permite vorbitorului să audă cum suna mesajul transmis

#### **3) Sumarizarea**

Presupune să rezumați sintetic, concis, precis mesajul care vi se transmite.

Rolul sumarizării:

- păstrarea coerenței în comunicare

- întărește feedback-ul
- marchează aspectele importante

#### **4) Feedback –ul**

Presupune oferirea unui răspuns la cele comunicate de vorbitor.

- de regulă îl primim în stil nonverbal: înclinarea capului, gesturi de încurajare, gesturi care arată că sunteți atent și interesat. De asemenea, puteți să spuneți “da”.

Rolul feedback-ului:

- ajută la construirea relației interumane
- arată vorbitorului că mesajul său este înțeles
- ajută vorbitorul să continue și face ca situația să nu se transforme într-un monolog.

Caracteristici:

- reprezintă “toate mesajele verbale și nonverbale pe care o persoană le transmite în mod conștient sau inconștient ca răspuns la comunicarea altei persoane” (Gamble&Gamble,1993)
- trebuie să fie mai mult specific decât general și să fie oferit la timp
- feedback-ul pozitiv se oferă în public iar cel negativ între 4 ochi

#### **Concluzii**

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

Comunicarea este considerată, la ora actuală, un proces mult mai complex decât simplul model tradițional de emițător – mesaj – receptor. Este de asemenea bine cunoscut faptul că o comunicare eficientă înseamnă mai mult decât a stabili un raport conversațional politic. În procesul comunicării este important să avem abilități bune de comunicare, să știm CE și mai ales CUM să comunicăm.

#### **Referințe:**

1. Alexandru Puiu, Octavian Moarcas, Liliana Gherman, *Teorii si tehnici de comunicare*, Ed. Independenta Economica, Pitesti, 2001, p.55
2. Ion-Ovidiu Panisoara, *Comunicarea eficientă*, Collegium. Stiintele Educatiei, 2015
3. Van Cuilenburg, J.J., O.Scholten, G.W. Noomen, *Stiinta comunicarii*, Humanitas, Bucuresti, 2000
4. Stanton Nicki, *Comunicarea*, Societatea “Stiinta & Tehnica” SA, 1995
5. Soitu, Laurentiu, *Comunicare si actiune*, Institutul European, 1997.
6. [http://colegiuleconomic.rdsbz.ro/comunicarea/page\\_09.htm](http://colegiuleconomic.rdsbz.ro/comunicarea/page_09.htm)
7. <https://comunicare-online.ro/comunicarea-eficienta-in-online/>
8. <https://www.scrigroup.com/management/comunicare/TEORII-SI-MODELE-ALE-COMUNICAR71867.php>
9. <https://ru.scribd.com/doc/87675038/Comunicarea-eficienta>
10. <https://www.manager.ro/articole/cum-sa--40/comunicarea-eficienta-29340.html>