

# ASCULTAREA EFICIENTĂ-COMPONENTĂ DE BAZĂ ÎN PROCESUL COMUNICĂRII

**Autor: Ecaterina SAVCIUC**

**Conducător științific: lect. sup. Maria-Liliana MARIAN**

Universitatea Tehnică a Moldovei

**Abstract:** Comunicarea eficientă constituie o latură de bază a vieții cotidiene. În actul comunicării, ascultarea eficientă are o importanță deosebită, a comunica nu înseamnă numai a emite informații ci și a le asculta eficient. Ascultarea eficientă nu este numai un mijloc de culegere a informațiilor ci și unul de a stabili relații între indivizi sau grupuri și de a crea un climat satisfăcător între acestia.

**Cuvinte cheie:** ascultare eficientă, senzație, interpretare, înțelegere, descărcare emoțională, relații de comunicare, intercunoaștere, receptivitate, empatie, feedback, transmiterea mesajelor, atitudine defensivă, parafrizare.

Montaigne spunea că cuvântul e pe jumătate a celui ce vorbește și pe jumătate a celui care ascultă, ceea ce ne face să credem că ascultarea nu este doar o receptivitate pasivă ci una dinamică, în timpul căreia este analizat, imediat, tot ce a spus interlocutorul, se fac conexiunile necesare și se constată ce elemente importante lipsesc pentru a putea desprinde concluziile de rigoare. Adesea oamenii cred că e mai important ceea ce ei transmit decât ceea ce li se spune, mai ales în condițiile în care ascultarea aparent nu necesită nici un efort.

Dupa Ross procesul de ascultare include 4 etape:

1. Senzația este o rezultată a mai multor analizatori (auditiv, vizual), care poate fi influențată de așa bariere ca: zgomote, oboseală, defecte de recepție sau transmisie.

2. Interpretarea presupune atribuirea unui înțeles pentru cele ascultate, aici bariere vor fi: tema banală sau superficială, criticarea persoanei care transmite mesajul, intervenția stereotipurilor și prejudecăților, o prematură reflecție asupra celor auzite, căutarea evenimentelor care captează atenția, când ascultătorii “dorm cu ochii deschiși”.

3. Înțelegerea presupune nu numai interpretarea dar și evaluarea critică a ceea ce a fost ascultat, ea este influențată de: inteligență, mărimea vocabularului ascultătorului, abilitatea de a face diferențe, abilitatea de a structura un discurs, capacitatea de a surprinde ideile principale, cunoașterea tehnicilor care îmbunătățesc concentrarea, interes real pentru subiectul discutat, oboseala fizică sau psihică a ascultătorului, eficiența vorbitorului, temperatura camerei și ventilația, experiența în a asculta materiale dificile, curiozitatea față de subiecte, admirația pentru vorbitor.

4. Răspunsul stabilește rezultatul procesului de ascultare în funcție de scopul acestuia. Respectiv, există mai multe tipuri de ascultare: ca să înțelegem, ca să reținem, ca să analizăm și evaluăm conținutul, să dezvoltăm noi relații. [1]

Deci, în actul comunicării ascultarea are o importanță deosebită, uneori chiar mai mare decât emiterea mesajului. Respectiv, ea implică necesitatea de a asculta până la capăt, de a da dovadă de tact și respect față de comunicator. În legătură strânsă cu calitățile ascultătorului se găsește modul și felul în care se vor realiza funcțiile ascultării:

- Facilitarea descărcării emoționale a partenerului - starea de tensiune se diminuează, starea de liniștire și împăcare survine după ce ne împărtășim cuiva.
- Stabilirea, constituirea și perpetuarea relațiilor de comunicare- disponibilitatea de ascultare constituie condiția esențială a oricărei relații autentice de dialog, parteneriat, prietenie, cuplu sau familie.
- Facilitarea exprimării de sine a partenerului- cunoașterea necesităților, dorințelor și sentimentelor a interlocutorului ajută la stabilirea unui contact mutual eficient.
- Intercunoașterea și învățarea -ascultând cunoaștem persoana, aflăm informații despre ea, despre alții, despre realitate dar și învățăm, beneficiem de cunoștințele și experiența altora.

- Stabilirea și desfășurarea relațiilor sociale, formarea și menținerea grupurilor - rezultatul comunicării depinde de gradul în care persoanele sunt implicate, unele trăsături și resurse care le fac să fie ascultători buni sau răi.
- Deschiderea, disponibilitatea de a comunica și de a stabili relații-receptivitatea, manifestarea ineresului față de dorința de a primi mesajele.
- Empatia, capacitatea de înțelegere și rezonanța emoțională cu partenerul -acceptarea partenerului, o poziție lipsită de ironie sau agresivitate.
- Răbdarea -capacitatea de a aștepta o persoană să se deschidă, să vorbească asociată cu o bună toleranță la frustrare.
- Implicarea și prezența în relație- nu numai fizică ci și mintală, emoțională.
- Capacitatea de a oferi feedback-uri interlocutorului -care include elemente verbale, de mimică, pantomimică și se referă la adecvarea acestora la situație și persoană. [2]

Menționăm astfel că ascultarea eficientă este un mijloc de culegere și/sau schimb de informații pentru soluționarea problemelor pe termen lung – de stabilire a relației și climatului satisfăcător în societate. Respectarea următoarelor reguli va ameliora eficiența sa:

1. Concentrarea pe ceea ce spun ceilalți-de cele mai dese ori cel ce ascultă e preocupat de interesele sale.
  2. Transmiterea mesajelor non-verbale în timp ce ascultăm-e nevoie de a menține contactul vizual cu persoana care vorbește. Cei mai mulți experți în comunicare sunt de părere că mesajele non-verbale pot fi de trei ori mai puternice de cât cele verbale.
  3. Evitarea judecăți prea devreme-este cel mai mare obstacol al ascultării eficiente.
  4. Tendința de a evalua prea repede-de a ghici cuvintele pe care vorbitorul urmează să le zică.
  5. Evitarea adoptării unei atitudini defensive-ascultarea atentă nu înseamnă întotdeauna a fi de acord cu punctul de vedere al celuilalt, dar înseamnă încercarea de a asculta ceea ce persoana respectivă încearcă să spună. Prea mult timp petrecut cu explicații, încercarea de a apăra decizia sau poziția, este un semn că nu suntem dispuși să ascultăm. Asta se datorează faptului că rolul s-a schimbat de la unul de ascultare, la unul de convingere a celuilalt că el greșește.
  6. Folosirea parafrazării-parafrazarea este arta de a pune în propriile cuvinte, ceea ce am ascultat și am gândit, oferindu-le, desigur, interlocutorului. În primul rând trebuie să ascultăm cu foarte mare atenție, astfel încât să putem face ulterior o parafrază bună. În al doilea rând, parafrazarea îi va da certitudinea emițătorului că mesajul său a fost receptat în mod corect.
  7. Observarea sentimentelor-cînd ascultăm, ne concentrăm de obicei doar asupra cuvintelor care ni se spun, însă trebuie să fim atenți și asupra modului în care ni se oferă. Felul în care este așezat vorbitorul, tonul și inflexiunile vocii sau mișcarile mâinii interlocutorului, sunt toate părți ale mesajului pe care ni-l transmite.
  8. Punerea întrebărilor-ascultătorii buni se asigură prin întrebări că au înțeles corect mesajul care le-a fost transmis. Așadar, trebuie puse întrebări pentru a clarifica anumite aspecte sau pentru a obține informație suplimentară. Întrebările deschise îl determină pe vorbitor să transmită informații mai multe. [1]
- Deci, ascultarea eficientă ca unul din principiile comunicării eficiente rămîne a fi un obiectiv pus în fața fiecăruia dintre noi. Există multe bariere fizice și psihice, este evident faptul că a auzi și asculta sunt lucruri diferite, nu atît de ușor ne putem pune în locul emițătorului și nici chiar cel mai rapid vorbitor nu poate întrece gândurile celui care ascultă. Însă, îmbunătățirea calitaților ce țin de comunicare devine o necesitate tot mai acută în vederea relațiilor și raporturilor cotidiene, dar și însăși perfecționarea persoanei în vederea autoeducării atenției, răbdării, încrederii în propriile calități, și ca urmare a încadrării adecvate în societate.

## Bibliografie

1. Palii Alexei Cultura comunicării,Editura Epigraf 2005, p.11-14
2. Pînișoară Ion-Ovidiu Comunicarea eficientă,Editura Polirom ,2004, p.123-125