

# **Psihologia comunicării**

Suport de curs

Dr.conf.univ. Carmen –Maria Mecu

## **Nevoi ale societății contemporane**

- cooperare ( pentru a realiza proiecte în echipă)
- climat benefic, propice desfășurării activității
- comunicarea în și prin organizații ale societății civile
- schimburi inter-etnice și inter-culturale
- realizarea unității în diversitate
- realizarea dialogului între generații
- realizarea managementului conflictelor
- realizarea dialogului elite-masse (creativitate managerială, pentru a aplica descoperirile produse de elite)

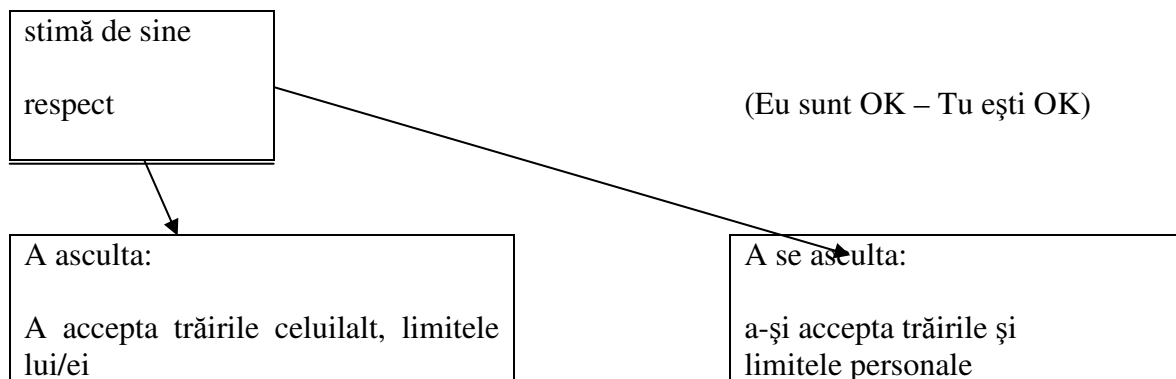
### **APLICAȚIE**

Reflecțați asupra rolului comunicării în satisfacerea acestor nevoi sociale. Consemnați ideile care v-au venit.

Puteți lucra în grup, comparându-vă ideile cu ale colegilor, colegi care au consemnat ideile lor.

Faceți o sinteză a acestor păreri. Căutați idei pe aceeași temă în bibliografia indicată.

## Probleme actuale ale comunicării



Stima de sine și respectul pentru celălalt mă determină să mă ascult și să-l ascult, să-l accept și să mă accept.

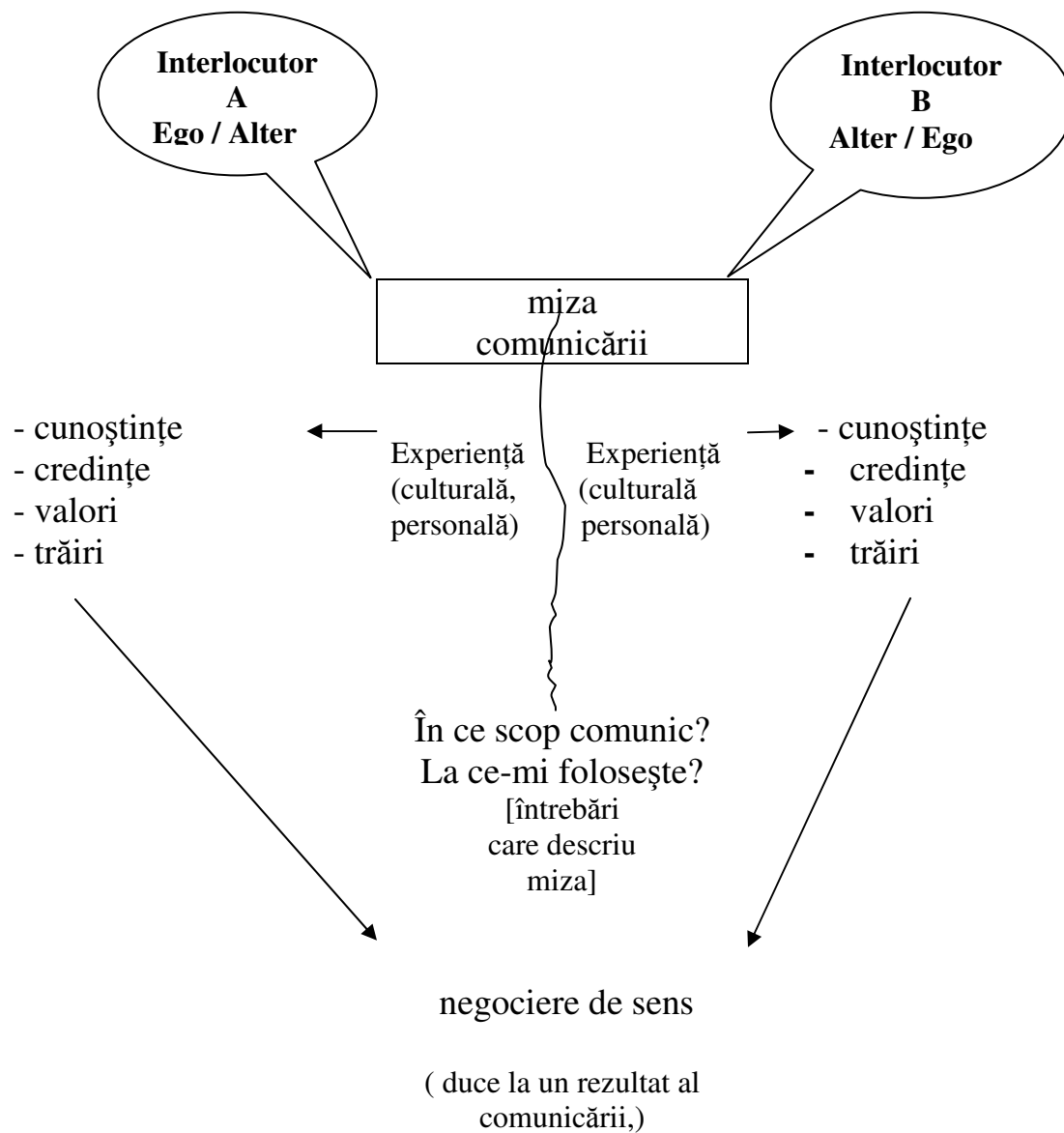
|                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><i>Ascultare empatică</i></b></p> <p><b><i>(înțeleg accept</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un punct de vedere</li> <li>- o trăire specifică a producătorului discursului)</li> </ul> |  | <p><b><i>Ascultare critică</i></b></p> <p><b><i>(verific, evaluez</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sinceritatea discursului</li> <li>- distorsiunile perceperii realului în mintea producătorului discursului oral ori scris</li> <li>- confuzia fapte vs opinii în mintea celui care produce discursul)</li> </ul> <p><b>DAR</b></p> <p>aplic prezumția de nevinovăție</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Aplicație.** Gândiți-vă la situații din viața dvs. în care *ați ascultat/ ați fost ascultat empatic* și la situații în care *ați ascultat/ați fost ascultat critic*. Discutați cu colegii despre ceea ce fiecare și-a amintit.

# Comunicarea ca dialog

(R. Ghiglione; Bahtin)

( Schema dialogista a comunicarii )



## **Explicație a schemei dialogiste a comunicării**

Comunicarea presupune 2 pași:

1. Pregătirea mentală
2. Comunicarea propriu-zisă

1. În timpul comunicării mentale mi-l imaginez pe cel cu care voi comunica (ce cunoștințe, ce credințe, ce atitudini, ce valori are el). De aceea fiecare interlocutor este reprezentat în schemă – simultan – ca el (ego) și ca celălalt (alter).

Spre a declanșa comunicarea, am nevoie de o miză, de convingerea că îmi folosește la ceva să dialoghez cu acea persoană.

2. Față în față cu interlocutorul verific dacă mi l-am imaginat adecvat și corectez, ajustez ceea ce este de ajustat, pentru a ne înțelege, pentru a crea împreună o reprezentare (un sistem de cunoștințe comune, acceptate de amândoi) despre ceea ce vorbim., printr-o negociere de sens.

### ***Exemplu***

#### ***pentru pasul 1:***

Ne propunem să „traducem” un mesaj formulat în termeni psihologici astfel încât să-l înțeleagă (și să-l accepte eventual) oamenii care nu au pregătirea noastră, care nu dețin *cunoștințele și codurile* noastre.

#### ***a. Mesajul în termeni psihologici:***

„O persoană de sex masculin frustrată într-un cadru instituțional care nu-i permite să reacționeze va acumula agresivitate. Această agresivitate a sa se va deplasa asupra membrilor familiei, răspunzând cu o violență exagerată la cea mai mică provocare venită din partea copiilor sau a soției sale”.

b. *Mesajul reformulat pentru un copil din clasele primare:*

„În ultimul timp tatăl tău te ceartă foarte rău, prea rău crezi tu – și îți dau dreptate pentru greșeli mici, cum ar fi că – fără să-ți dai seama – vorbești prea tare când începi să povestești ceva interesant despre prietenul tău.

Îți propun un joc: imaginează-ți că ești *în locul lui*. La serviciu ai un șef cam rău, care te ceartă pentru orice greșeală și îți ia chiar bani din salariu. Nu-i poți răspunde, dar te înfurii și nu-ți trece supărarea nici când ai ajuns acasă. Aici, copilul tău intră pe ușă țipând ceva despre el și prietenul lui Georgică.

Supărarea îți crește și îl cerți rău de tot. Când te-ai liniștit, îți poți da seama că ai exagerat și că – de fapt – ți-ar fi plăcut să țipi așa la șef, nu la copilul tău pe care îl iubești”.

b. *Același mesaj reformulat pentru soție, o femeie casnică:*

„Bărbatul tău e nervos în ultima vreme. Nimic din ce faci nu-l mulțumește. Ieri a făcut scandal pentru simplul motiv că ai uitat lumina aprinsă în baie. Și nu stăteai degeaba, ci te-ai grăbit să ajungi în bucătărie, unde fierbea ceva. Știi, uneori el își revarsă acasă furia pe care a adunat-o în altă parte. Cred că nu este plăcut pentru tine. Îți propun să privim lucrurile altfel: poate că el nu țipă atunci numai la tine ci și la șeful lui, că la serviciu nu și-a putut permite. A venit cu furia adunată acolo acasă și aici a putut s-o descarce. S-a întâmplat ca – fără voia ta – să-i oferi ocazia de a o descărca acasă”.

### ***Aplicație:***

***Pasul1.*** Căutați într-o carte de psihologie din bibliografia de la orice curs un fragment care ar putea fi interesant pentru o anumită categorie de oameni. Faceți o *traducere a acestui fragment* în limbajul obișnuit, pentru ca ei să înțeleagă ușor ideile ei.

Treceți apoi la ***pasul2.*** Căutați un reprezentant concret, un om în carne și oase din acea categorie și verificați ce înțelege. Lăsați-l să pună întrebări, ajutați-l să se lămurească, asta însemnând că ***faceți împreună o negociere de sens.***

## Principii ale comunicării

1. Comunicarea are natură globală (aspectul verbal și cel nonverbal trebuie să fie în congruență)
2. Eficacitatea ei presupune ajustarea sistemelor personale de comunicare (sincronizarea)
3. Comunicarea are un conținut și aspecte relaționale.
4. Comunicarea presupune schimburi (tranzacții) simetrice și complementare (Watzlawick)
5. Comunicarea este continuă (ceea ce unii consideră cauză, poate fi pentru alții efect)
6. Comunicarea este un proces (o *modificare* a unuia dintre elemente atrage după sine modificarea celorlalte)
7. Comunicarea este inevitabilă
8. Comunicarea este intențională

Ce intenții poate avea cineva :

- A descoperi
- A intra în relație, a te apropia
- A influența
- A se juca

9. Comunicarea este ireversibilă

## *Explicații la Principii ale comunicării*

1. Uneori putem comunica verbal un înțeles, iar nonverbal un altul chiar opus.

Exemplu:

Pot spune: „Îmi pare bine că te-am întâlnit”, în timp ce fac un pas în altă direcție, ori îmi alunecă privirea spre o vitrină din preajmă.

*Congruență* verbal- nonverbal înseamnă că *gesturile, mimica, postura, tonul vocii* spun *aceleași* lucruri pe care le spun *cuvintele*.

2. Ajustarea începe cu adoptarea unei posturi asemănătoare cu a partenerului, a unei mimici asemănătoare (fața mea nu va exprima veselie nestăpânită dacă fața lui e tristă) și sfârșește prin construirea unui mesaj verbal pe care el să-l poată înțelege, așa cum am procedat în exemplul de la *Comunicarea ca dialog*.

3. Aspectele de conținut se referă la informația care nu are legătură cu relația partenerilor de comunicare, aspectele relaționale se referă chiar la relația acestora. Pentru exemplu vezi pagina: **CONȚINUT ȘI ASPECTE RELAȚIONALE ALE MESAJULUI**.

4. *Tranzacțiile* (schimburile) *simetrice* între comunicatori, presupun că *partenerii sunt egali*, nu se diferențiază. Exemple: unul este gelos și celălalt este gelos, unul este agresiv și celălalt este agresiv, unul este pasiv și celălalt este pasiv, unul se dezvăluie și celălalt se dezvăluie.

*Tranzacțiile* (schimburile) *complementare* între comunicatori presupun mari diferențe, inegalitate: unul este dominator celălalt dominat, unul este slab celălalt puternic, unul este inferior celălalt superior (Exemple: profesor autoritar – elev, patron – angajat, mamă protectoare – copil dependent, soț autoritar – soție supusă etc.) Statutul pe care cei ce comunică îl au influențează mesajele pe care ei le transmit.



5. Principiul se referă la faptul că – la un moment dat și într-un proces de comunicare desfășurat în timp –este greu sa deosebim *stimulul de reacție (cauza de efect)*.

**Exemplu:** avem *un elev neinteresat să învețe și un profesor care nu solicită suficient acest elev.*

Există aici 2 perspective:

*Elevul* consideră că *profesorul* este *cauza* și comportamentul lui de elev efectul (-, „Nu mă solicită destul, de aceea nu mă interesează ora d-lui și nu învăț”)

*Profesorul* consideră că *elevul* este *cauza* comportamentului său ca dascăl. (,- Nu-l interesează ora mea, de aceea nu-l solicit suficient).

6. Comunicarea este un *proces*, adică se desfășoară în timp, are aspecte stabile și aspecte instabile. Experiența mea (trecutul), starea mea de spirit (prezentul), așteptările și scopurile pe care le urmăresc (viitorul) pot influența comunicarea. Într-un fel comunică cu cineva dacă dorești (ai ca scop) ca relația să continue și altfel dacă acest lucru nu te interesează. Într-un fel comunică cu cineva care îți amintește de o persoană plăcută și altfel cu cineva care îți amintește de o persoană neplăcută, cu care ai avut experiențe dezagreabile cândva.

Comunicatorii joacă diverse *roluri*. *Rolul* le condiționează alegerea cuvintelor ca și limbajul corporal (gesturi, postură, mimică, distanța menținută față de interlocutor). Într-o relație, cineva poate juca mai multe roluri și ele pot apărea în diferite momente ale procesului de comunicare în care sunt implicați partenerii. Într-un cuplu, partenerii pot comunica din roluri de *îndrăgostiți* (petrec o seară romantică împreună) ori din roluri de *părinți* (discută asupra educației copiilor lor). Ei pot fi părinți dar și *parteneri de joc* ai copiilor lor.

Rolurilor pe care le jucăm li se asociază *imagini*. Ele spun *cum ne văd ceilalți*, în timp ce comunicăm cu ei din rol. Spre exemplu, un profesor autoritar, cu rezultate bune la Olimpiadă, poate avea o imagine de bun meseriaș în ochii superiorilor, dar poate să nu fie iubit de către elevii săi, și aceștia pot să nu-l caute pentru a-i cere sfaturi.

7. Chiar dacă nu dorim să comunicăm ceva, spunem mult prin tăcere sau prin limbajul non-verbal adăugat ei.

8. Comunicăm pentru a afla ceva despre celălalt, pentru a descoperi lucruri noi despre lume, pentru a ne apropia de cineva (dăm mesaje relaționale, nu de conținut), pentru a influența pe cineva (comunicare persuasivă, manipulare, sfaturi cerute sau nu), glumim pentru a ne simți bine și a-i face pe ceilalți să se simtă bine.

9. Uneori spunem lucruri pe care apoi le dezmințim ,pe care le regretăm, dar ceva din impresia creată de mesajul nostru rămâne, nu poate fi șters

## CONȚINUT ȘI ASPECTE RELAȚIONALE ALE MESAJULUI

Un vorbitor poate fi centrat pe aspectul de conținut, neglijând problema relației în care el se află cu interlocutorul. Celălalt poate fi interesat în primul rând de relație, așa că poate rezulta un fel de dialog al surzilor, care îi nemulțumește pe amindoi, ca în exemplul de mai jos:

El: "Mîine vreau să joc fotbal. Băieții de la serviciu au format o echipă" (se centrează pe conținut, neglijează relația lor).

Ea: "De ce nu facem nimic împreună?" (o interesează în primul rând relația lor, nu conținutul mesajului primit).

El: "Putem face ceva împreună, nu importă cînd. Mîine însă, se organizează echipa" (el nu este sensibil la mesajele relaționale, la nevoia ei de A FI ÎMPREUNĂ CU EL ÎN ACEA ZI LIBERĂ, încercînd s-o facă să înțeleagă că este vorba despre *organizarea echipei* - insistă pe aspectul de conținut al mesajului, lucru pe care *el* este centrat).

Iată cum s-ar putea desfășura dialogul în aceeași situație, cu deosebirea că el este sensibil la problemele relației lor și prin urmare - și la mesaje relaționale:

El: "Băieții de la serviciu organizează o echipă de fotbal. Mi-ar plăcea să fac parte. Ai ceva împotriva să merg mîine la întîlnirea de organizare a echipei?" (ei se află într-o relație care pentru el contează, așa că el ține seama de părerea ei în luarea unei decizii)

Ea: "Mi se pare o idee bună, dar *mi-ar plăcea să facem ceva împreună mîine*" (avînd semnale că el este sensibil și la mesaje relaționale, ea răspunde la conținutul mesajului, apoi transmite și un mesaj relațional).

El: "Ce spui de o ieșire a noastră la un restaurant *după întîlnirea mea cu băieții*?" (el răspunde mesajului relațional, fără a renunța la mesajul său de conținut).

Ea: "Este o idee bună. *Mi-ar plăcea să mănînc...*" (problema relației fiind rezolvată, mesajul ei relațional transmis și primit adecvat, transmite și ea un alt mesaj de conținut, referitor la alegerile ei culinare).

# Obstacole ale comunicării

## I. Legate de perceperea persoanelor

### *1. Teoriile implicite asupra personalității*

( inclusiv– efectul de halou )

### *2. Predicțiile care se verifică prin ele însele*

– efectul Pygmalion

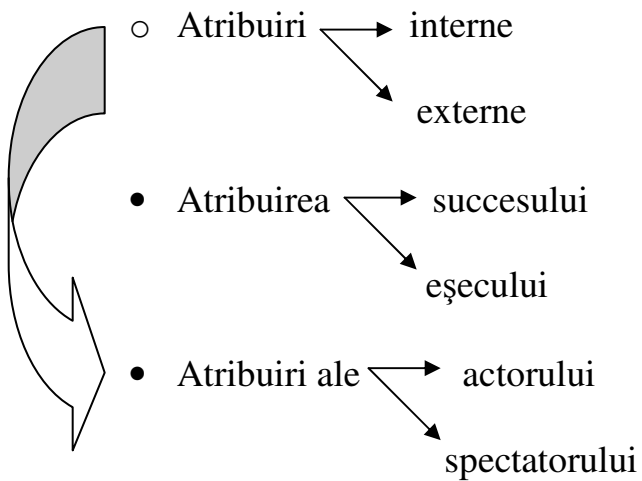
### *3. Efectul primelor și ultimelor informații*

– prima impresie

### *4. Stereotipurile*

### *5. Atribuirile*

- Atribuirile excesive



## II. Legate de perceperea mesajelor

( de *înțelegere*, de gândire asupra conținutului mesajului)

### 1. Polarizarea



- Există și poziții intermediare!

### 2. *Atitudinea intensională*

calitățile atribuite de alții oamenilor reprezintă *intensiunea* .

comportamentele acelor oameni, observate direct de noi, reprezintă *extensiunea*

### 3. *Confuzia între fapte ( vizibile pentru toată lumea ) și judecăți ( păreri ale cuiva, subiective )*

### 4. *Scurtcircuitările mesajelor*

- A. Termeni diferiți, folosiți cu aceeași semnificație
- B. Același termen, folosit cu semnificații diferite

### 5. *Evaluările statistice*

- realitatea se schimbă, oamenii au tendința de a nu schimba judecățile despre ea

### 6. *Atitudinea globalizantă*

- generalizări pripite

### 7. *Stereotipurile – lipsa de discernământ*

- Nu distingem între ele obiectele asemănătoare.

## Explicații la *Obstacole ale comunicării*

### I..Legate de perceperea persoanelor

**I 1.** În mintea noastră **se asociază**, de exemplu, **trăsături de personalitate** : cine este **vioi** , **trebuie** să fie și **inteligent** ; cine are **simțul umorului**, este și **comunicativ** etc. Nu întotdeauna însă mesajele emise de o persoană vicioasă conțin doar afirmații inteligente, nu întotdeauna o gluma făcută de cineva este o invitație la comunicare fără limite ș.a.m.d.

Invers, când primim mesaje de la oameni care nu ne plac pentru *o calitate negativă* ( adică un defect ) pe care o au, noi considerăm că acestui defect i se asociază și altele, defecte care pot vicia conținutul mesajului, astfel încât nu mai putem aprecia obiectiv mesajul. Mesajele unei persoane necinstite pot să conțină și afirmații inteligente, un om romantic poate să ne dea uneori o informație utilă etc.

( Aici, luați în considerare și cursul de *psihologie socială* ).

**I 2.** **Pygmalion** a fost un sculptor care – conform legendei – s-a îndrăgostit de propria operă desăvârșită executată și a făcut-o astfel să prindă viață. Așadar, ceea ce noi am gândit, poate deveni realitate psihologică: Eu cred că X nu mă place; mă comport cu el ca față de cineva despre care știu că nu mă place; primesc de la el mesaje adecvate mesajelor mele verbale și nonverbale; iau aceste mesaje ale lui drept confirmare, drept fapte incontestabile care arată că el nu mă place.

( Atenție și la cursul de *psihologie socială* ).

**I 3.** Prima impresie este contrazisă deseori, ultima impresie ar trebui judecată și ea în contextul tuturor în formațiilor pe care le avem despre cineva, așadar mesajele primite de la o persoană despre care avem o primă impresie bună nu sunt credibile întotdeauna și necondiționat, un om care ne-a făcut o ultimă impresie excepțională nu s-a schimbat radical peste noapte iar mesajele sale nu au devenit de necontestat în totalitate.

Studentii exploatează uneori această slăbiciune omenească a profesorilor, devenind extrem de vizibili prin manifestările lor în primele ori în ultimile seminarii, pentru a fi ținută minte - ca oameni de ispravă – la examen.

**I 4.** Vom fi întotdeauna circumspecți cu mesajele primite de la reprezentantul unui grup pe care îl valorizăm negativ, îl defavorizăm.

**I 5.** Aici este vorba, în mare, despre cauze pe care le acceptăm ca producând anumite comportamente.

Dacă suntem *spectatori sociali*, vom atribui *cauze interne*, de personalitate, comportamentului cuiva, al unui *actor social*. Prin urmare, vom fi mai puțin sensibili la discursul lui privind *cauzele externe*, situaționale, care i-au determinat comportamentul.

Dacă suntem profesori/ părinți vom fi mai dispuși să aprobăm un discurs care atribuie cauze interne *eșecului* unor elevi/copii ai noștri și cauze externe – cum ar fi metoda noastră de educație – *succesului* acestora.

## **I I. Legate de modul de a ne crea o reprezentare despre mesaje, de percepția mesajelor**

**II 1.** Există mesaje în care cineva poate spune numai **lucruri rele despre cineva** și lucruri **moderat bune** despre altcineva. Dacă **schema mea mentală** - care mă ajută să-mi construiesc o reprezentare despre ce zice acel om în mesajul lui - este una **polarizată**, atunci eu voi înțelege că : el *condamnă primul om* ( cel despre care spune numai lucruri rele ) și *ridică în slăvi* al doilea om ( despre care el spune lucruri moderat bune ).

Asta se întâmplă pentru că eu nu pot gândi în termeni moderați, ci doar extremi.

**II 2.** Un exemplu ar fi:

Mi se spune despre cineva care trebuie să vină în instituția în care lucrez că nu este un bun coleg. Asta o spune cineva care îl cunoaște din altă parte.

Eu pot să nu iau în seamă extensiunea – adică *ce spun comportamentele sale concrete, cele pe care le văd eu, despre el* – și să ascult doar intensiunea – adică *ce spune discursul altcuiva despre el*, discurs pe care eu l-am auzit înainte de a avea ocazia să cunosc omul.

**II 3.**

### **MINITEST**

**Atenție!** Rezolvând acest minitest, veți putea înțelege diferența dintre fapte și opinii.

### **Puteti distinge faptele de judecati (opinii)?**

Un profesor apreciat de studenti a terminat de pregatit subiectele pentru un examen final si stinge lumina in biroul sau. Un individ inalt si bine legat, cu ochelari fumurii,apare exact atunci si cere chestionarul examenului.Profesorul deschide un sertar. Dupa ce sertarul a fost golit,individul o ia la fuga si dispare la capatul coridorului.Decanul a fost inștiințat.

Pe baza textului de mai sus, arătați care dintre afirmațiile de mai jos sunt adevărate, care false și care incerte:

-----1 Hotul era inalt si bine legat,el purta ochelari fumurii.

-----2 Profesorul stinge lumina.

-----3 Un individ de talie mare cere chestionarul examenului.

-----4 Cineva “a pus mâna” pe chestionarul examenului.

-----5 Profesorul “a pus mâna” pe chestionarul examenului.

- 6 Un individ înalt și bine clădit, purtând ochelari fumurii, apare după ce profesorul a stins lumina în biroul său.
- 7 Profesorul este cel care deschide un sertar.
- 8 Profesorul alearga și dispare la capatul coridorului.
- 9 Sertarul nu a fost deschis cu adevărat niciodată.
- 10 În relatare sînt menționate 3 persoane.

#### Rezolvare:

Dacă ați spus că *afirmația 1 este adevărată*, v-ați bazat pe o *opinie*. În mesaj nu ni se spune clar că acesta e un *hoț*. Noi putem **crede** asta (adică avem o **opinie**), pentru că datele fizice, precum și o parte din comportamentele sale seamănă cu cele ale unui *hoț*.

Dacă ați spus că *afirmația 10 este adevărată*, v-ați bazat pe un *fapt*, clar menționat în mesaj, vizibil pentru oricine, dat care nu suportă multiple interpretări. (Acolo se vorbește despre **profesor, un individ înalt..... și decan**).

#### II 4.

- **A. Exemplu:** Este vorba despre două persoane care au o relație de iubire de ceva timp.

El spune într-o zi: - Nu-mi plac întîlnirile de o seară, aș dori o **relație stabilă**.

Ea răspunde: - Încă nu sunt pregătită pentru **asta**.

Ei spun – în aparență – lucruri diferite, dar – de fapt - același lucru, deși prin exprimări diferite. Amândoi doresc deocamdată să se întîlnească, fără a se căsători.

*Ei nu au precizat sensul termenului **relație stabilă**.*

- **B. Exemplu:** Mama îi spune adolescentei. - Să vii **devreme** acasă! Ea răspunde: - Voi veni **devreme**!

Ele spun - în aparență - același lucru, dar este posibil ca – de fapt - mama să îi ceară să ajungă la 22, în vreme ce ea promite să ajungă la 2 noaptea, pentru că, în capul fiecăreia, *devreme* înseamnă altceva.

*Ele nu au convenit ce sens acordă cuvîntului **devreme**.*

#### II 6. Exemplu:

„*Niciodată* nu dați restul corect”.

„*Toți mint*”.

„*Nimeni* nu mă înțelege”.

„*Niciodată* nu-ți place să mergi cu mine în vizită la mama”.

„*Întotdeauna* vorbești așa cu mine”.

**II 7.** Dacă ne-am obișnuit să considerăm că o categorie profesională, culturală, entică are un anumit fel de discurs, ne va fi greu să sesizăm ce aduce nou, deosebit, discursul diferitelor persoane care aparțin aceleiași categorii. Ne vom spune: - De ce sa-l ascult pe ăsta cu atîta atenție, doar știu ce spun *profesorii/medicii/poeții/romii* !



## COMUNICAREA INTERPERSONALA EFICIENTA

### -caracteristici-

#### ***Franchete***

- sint dispus sa ma dezvalui
- imi asum responsabilitatea mesajelor („eu cred ca”, „eu simt ca”)

#### ***Empatie***

- suspend evaluarea
- invat ceva despre celalalt (cum simte, cum gindeste)
- tehnici:** parafrizare, acceptare a sentimentelor, confirmare a mesajelor, clarificare a mesajelor mixte, elucidare a mesajelor vagi, ambigue, intrebari deschise

#### ***Climat de sustinere reciproca***

- descriu, nu evaluez („Am impresia ca ceva te-a suparat foarte tare”, nu: „De ce esti asa agresiv?”)
- arat suplete de spirit (nu stiu tot, sint dispus sa-mi schimb ideile)

#### ***Atitudini favorabile***

- fata de mine
- fata de celalalt
- fata de situatia de comunicare

#### ***Climat de egalitate***

- eu am valoare, el are valoare
- contributia fiecaruia dintre noi are importanta

#### ***Incredere***

- sint destins, ma descurc in plan social

#### ***Climat de solidaritate***

- pot utiliza prenumele
- pot utiliza subiectul „noi”
- ofer feedback pozitiv (confirmare a mesajului, complimente/enunturi evaluative personalizate)

#### ***O buna gestiune a interactiunii***

- echilibrez vorbitul si ascultatul
- emit semnale verbale si non verbale congruente
- constientizez ce imagine produc, imi modific comportamentele in functie de feedback-ul oferit de celalalt (Atentie: cel ce pune intrebari poate dirija conversatia si poate pune in evidenta o imagine a noastra)
- stimulez interlocutorul sa experimenteze o alta perspectiva posibila

### ***Expresivitate***

- imi personalizez(imi asum) gindurile si sentimentele(“Eu cred că...”, nu:”Lumea crede că...”)
- vorbesc despre situatii concrete(“Cînd mi-ai spus că....., am simțit că” )
- îi încurajez pe ceilalți să se exprime(particip, arăt interes prin gesturi, expresii faciale,voce)
- ofer feedback pertinent, adecvat(ascultare empatică,ascultare critică)

### ***Deschidere către celălalt***

- privesc situația și interacțiunea din punctul de vedere al interlocutorului(ascultare empatică)
- arăt atenție, interes, participare, prin semne verbale și non-verbale(acceptare a sentimentelor etc.)

## ***Explicații pentru***

## **COMUNICAREA INTERPERSONALA EFICIENTĂ**

### ***Franchise***

Putem dezvălui fapte („Am 20 de ani”. Lucrez la ...), opinii („Eu cred că părinții ar trebui să se joace mai mult decât o fac acum cu copiii lor”), sentimente („Când mi-ai spus că niciodată nu te ascult m-am simțit nedreptățită și m-am întristat”) Cel mai ușor ne este să dezvăluim fapte, cel mai greu sentimente. Atenție: citiți și paginile **Dezvăluire, Dezvăluire și stimă de sine**.

### ***Empatie***

Ascultarea empatică presupune să gîndesc și să simt *ca și cum* aș fi în pielea celui alt.

Empatia cognitivă se referă la *a gîndi ca și cum....* , iar empatia afectivă se referă la *a simți ca și cum.....* .

Citiți și pagina **ASCULTARE ACTIVA** precum și pagina **Ascultare empatica**, unde găsiți exemple de tehnici: *parafrizare, acceptare a sentimentelor, elucidare*). Citiți de asemenea exemplul de pe pagina **PARAFRAZARE ÎN RELAȚIA TERAPEUT – CLIENT**.

Citiți, pentru exemple de ascultare critică, pagina **ASCULTARE CRITICĂ – întrebările marțianului – exemple** .

Imaginea continuumului ASCULTARE EMPATICĂ – ASCULTARE CRITICĂ înseamnă că cineva poate fi – într-o comunicare reală -mai aproape de ascultarea empatică (având și un minim de ascultare critică) sau mai aproape de ascultarea critică (având și o cantitate *necesară* de ascultare empatică).

Așadar, o ascultare eficientă combină ascultarea empatică cu ascultarea critică.

#### ***Atitudini favorabile***

Exemple: „Îmi place cum comunic”, „Îmi place partenerul de discuție”, „Locul în care ne aflăm are ceva plăcut (cum ar fi spațiul mic, familiar etc.).

#### ***Climat de egalitate***

Exemplu

Nu vei spune copilului: „Tu trebuie să duci gunoiul” ci „Avem mai multe treburi casnice de făcut [se enumeră care sunt] Ai putea să duci gunoiul sau preferi să faci o altă treabă ?”

#### ***Climat de solidaritate***

Exemple de feed-back pozitiv, aveți pe pagina **Confirmare a mesajelor. Aprecieri pozitive (complimente)**.

Despre feed-back, aveți informații pe pagina ***Evaluare. A oferi și a primi feed-back.***

#### ***O bună gestiune a interacțiunii***

Pentru stimularea exepriimentării unei alte perspective posibile, recitiți pagina **ASCULTARE CRITICĂ – întrebările marțianului – exemple**.

Pentru cunoașterea și gestionarea imaginii, citiți **Activitatea «Cine sunt eu pentru tine, cine ești tu pentru mine» sau «Jocul imaginilor»**

## Dezvăluire

### ***Frici care blochează dezvăluirea:***

- Anxietățile, slăbiciunile tale pot fi povestite altora, folosite *împotriva ta*
- Îți poți transforma partenerul în *critic*
- Îți poți pierde *individualitatea* (a lua decizii fără a spune cuiva-semn al autonomiei)
- Poți fi *abandonat* (pierzi iubirea, acceptarea)

### ***Condiții ale dezvăluirii:***

- Dacă relația este importantă pentru tine
- Dacă ambele părți se implică
  - îți asumi un risc, deci e nevoie să testezi (vorbești despre un subiect în termeni generali, vezi cum reacționează interlocutorul)
  - dacă reacționează favorabil, vorbești despre propria ta experiență
- Ți-ai examinat *motivele* și rezultatele posibile (de ce dorești ca celălalt să știe un lucru, poate sau nu dezvăluirea să întărească relația etc)
- Contextul (diade, grupuri mici)
- Oameni care îți trezesc încrederea

### ***Cine se dezvăluie mai ușor***

- Cei competenți (vezi legătura cu stima de sine)
- Cei sociabili și extraverți
- Femeile comparativ cu bărbații

### ***Legături posibile cu:***

- Principiul: comunicarea este o tranzacție simetrică sau complementară
- Ascultarea empatică, tehnica elucidării
- Egalitatea, drept caracteristică a relației interpersonale eficiente

## **Dezvăluire și stimă de sine**

Pentru a ne putea dezvălui, trebuie ca ceilalți să ne protejeze stima de sine.

### ***Aspecte psihologice ale stimei de sine:***

- Apare ca trebuință de bază în piramida lui Maslow (de a fi prețuit, de a ți se recunoaște valoarea intrinsecă și competențele).

- Apare ca o componentă a conceptului de sine prin *imaginea de sine* ( aspect al conceptului de sine care se referă la aspirații, activități pe care le faci sau nu, sentimente, interese, calități și defecte ale tale etc. ) și prin *valoarea de sine* ( aspect al conceptului de sine care se referă la competențele pe care le ai, la valoarea intrinsecă a ta, valoare avind ca surse obiectele posedate de tine, realizările tale, trăsăturile tale de caracter).

### ***Factori de care depinde menținerea stimei de sine***

- Acțiunile pe care le întreprindem să corespundă conștiinței noastre morale și axiologice.
- Să primim aprecieri pozitive de la cei din jur.
- Să ni se recunoască valoarea personală.
- Să ni se recunoască rezultatele activității.
- Să ne fie apreciate pozitiv relațiile de atașament

### ***Aplicații***

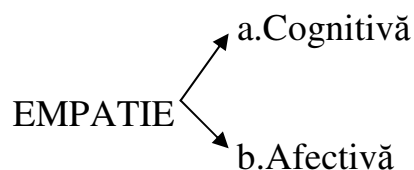
Gândiți-vă la o persoană în prezența căreia vă puteți dezvălui. Ce comportamente ale sale vă ajută să vă dezvăluiți? Analizați aceste comportamente folosind teoria de mai sus, referitoare la dezvăluire.

Comparați-vă răspunsul cu cele ale colegilor.

Reluați exercițiul gândindu-vă la o persoană în prezența căreia nu vă puteți dezvălui.

## ASCULTARE ACTIVĂ

- Ascultare empatică



- Ascultare critică

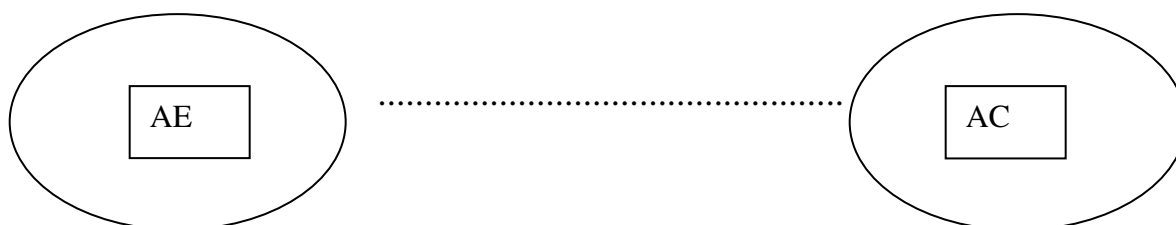
### Ascultare empatică:

- a. Gândesc *ca și cum* aș fi „în pielea lui”.
- b. Simt *ca și cum* aș fi „în pielea lui” .

### Ascultare critică:

- Deosebesc faptele de opinii
- Îmi reprezintă schemele mentale ale vorbitorului ( cum vede și cum interpretează el realitatea )
- Evaluez obstacolele de comunicare ( în percepția mesajului și în percepția interpersonală ) pe care le manifestă vorbitorul

### Continuumul ASCULTARE EMPATICĂ (AE)- ASCULTARE CRITICĂ (AC) :



Vorbim de un continuum pentru că, în realitate, nu întâlnim nici ascultare critică pură, nici ascultare empatică pură, ci doar combinații, în care cele două se află în diferite proporții.

## Tehnici de ascultare empatică

### ***Parafrizare***

Ascultătorul repetă *cu cuvintele sale* ceea ce a spus vorbitorul, cu scopul de a clarifica mesajul acestuia.

Clarificarea îl ajută și pe vorbitor să conștientizeze ceea ce a spus, să se asculte din afară, mai obiectiv.

Ascultătorul poate adăuga și ce i se pare lui că trăiește vorbitorul, adică îi servește vorbitorului de *oglină*.

### ***Acceptare a sentimentelor***

Ascultătorul acceptă trăirile vorbitorului, punându-se pentru o scurtă perioadă de timp în locul lui.

Ascultarea critică, cea care presupune inclusiv să-i propui vorbitorului o altă perspectivă, să-i pui întrebări, să-ți exprimi eventual propria opinie, vine în prim plan pe urmă, după ce ai câștigat încrederea vorbitorului prin ascultare empatică, după ce acesta se simte adecvat în discuția voastră.

Dacă doriți să dați sfaturi, e bine să vă asigurați că interlocutorul are nevoie de ele („Pot să te ajut cu ceva?”). Altfel ele nu vor fi complet ascultate și cu atât mai puțin urmate.

### ***Elucidare***

Se referă la clarificarea și personalizarea mesajului. Uneori oamenii dau mesaje generale pentru că le este frică să se deschidă și tatonează să vadă cum reacționează interlocutorul. Îi putem ajuta să o facă.

.....

În PARAFRAZARE ÎN RELAȚIA TERAPEUT-CLIENT puteți urmări modul în care terapeutul–ascultător clarifică și sintetizează (găsind *expresiile-cheie*) discursul uneori confuz și întotdeauna mai lung al clientului–vorbitor

## Ascultare empatică - exemple

### Parafrizare:

*1.Vorbitor:*”Am luat 6 pentru lucrare.Am muncit foarte mult la acest proiect și am luat un 6 mizerabil”.

*Ascultător:*”Ai luat un 6 pentru aceasta lucrare care ți-a luat trei săptămîni? Pari foarte atins și ranit”.

*2.Vorbitor:*”Copiii mi-au dat cu adevarat frisoane seara trecută.Au mers la o petrecere și nu s-au întors decît la ora 2 .Am crezut că mor.”

*Ascultător:*”Copiii tăi s-au intors foarte tîrziu de la petrecere și acest lucru te-a speriat de moarte.”

*3.Vorbitor:*”Măgarul! S-a sculat și a plecat.Nu mi-a spus măcar *la revedere*. Sîntem împreună de aproximativ șase luni și –după o singură ceartă mică- el pleacă fără să spună un cuvînt”.

*.Ascultător:*”V-ați certat puțin și –deși sînteți de ceva timp împreună-el a plecat fără să spună o vorbă.Eu cred că asta te-a înfuriat”.

### Acceptare a sentimentelor:

*1.Vorbitor:*”Șeful mi-a făcut astăzi o observație in termeni foarte duri, de față cu toți colegii și fără să aibă argumente serioase că eram vinovat.Mă simt groaznic.”

*Ascultător:*”Îmi pot imagina ce ai trăit.Ești îndreptățit să te simți extrem de rău”.

*2.Vorbitor:*”Știam răspunsul dar n-am gîndit destul de repede.Banii ăștia mi-ar fi rezolvat toate problemele”(este vorba despre un prieten care a cîștigat 2 milioane la un joc TV dar este deprimat pentru că a pierdut ocazia de acîștiga 100 de milioane).

*Ascultător:*”Cred că este firesc să fii supărat.Într-adevăr,cu acești bani ți-ai fi rezolvat toate problemele”

### Elucidare:

*1.Vorbitor:*”O persoana în vîrsta nu gaseste pic de înțelegere in timpurile astea”.

*Ascultator:*”Cred ca este greu sa găsești înțelegere daca esti în vîrsta.Vi s-a întimplat de curind un lucru de acest fel?”

*2.Vorbitor:* „Cred ca orice tînar gîndește că....”

*Ascultător:*”Este posibil ca un tînar să gindească astfel.*Aceasta* este părerea ta?Tu gîndești că.....?”



## PARAFRAZARE ÎN RELAȚIA TERAPEUT-CLIENT

(apud Carl Rogers ,1969,*Freedom to learn*,Columbus,Ohio,A Bell & Howell Company)(p.282-284)

### Tema:deschiderea căre experiență

*Client:*”Mi se pare că ar fi greu pentru oricine să relateze toate schimbările pe care eu le simt.Dar eu am simțit de curînd cu certitudine că am mai mult respect, mai multă obiectivitate față de corpul meu.Vreau să spun că nu mai am pretenții atît de mari de la mine.Iată un exemplu: Îmi dau seama că în trecut obișnuiam să mă lupt cu o vagă oboseală pe care o simțeam după masă.Ei bine, acum simt destul de sigur că sînt realmente *obosit* -că nu mă prefac a fi obosit-ca mă aflu cu adevărat la un nivel fiziologic mai scăzut.Mi se pare că eu chiar mă criticam în mod constant pentru acea oboseală”.

*Terapeut:*”Așadar,acum îți permiți să fii obosit,in loc să te raportezi critic la această stare”

*Client:*”Da, să cred că n-ar trebui să fiu obosit, sau așa ceva.Și acest lucru înseamnă într-un fel că pot cu adevărat să nu mă lupt cu această oboseală și –legat de acest lucru- simt și că trebuie neapărat să mă lungesc în pat ,ca și cînd a fi obosit n-ar fi un lucru atît de îngrozitor.Cred că am găsit un fir;mă comportam așa ca să fiu ca tatăl meu, să privesc aceste lucruri la fel ca el.Spre exemplu,să zicem că eram bolnav și că relatam asta și se părea că el ar fi vrut să spună în mod deschis ceva despre asta ,dar comunica:’Of,mare încurcătură’.Ceva de acest fel”.

*Terapeut:*”Ca și cum a fi bolnav ar fi fost ceva foarte enervant”.

*Client:*”Hm,sînt sigur că tatăl meu avea aceeași lipsă de respect pentru propria fiziologie pe care am avut-o și eu.Apoi vara trecută mi-am răsucit spatele,am auzit cum troznește și toate celelalte.Era acolo o durere adevărată, chiar intensă.Doctorul m-a examinat și a spus că nu e ceva serios,că va trece de la sine dacă nu mă voi apleca prea tare.Ei bine, au trecut luni de atunci și am observat recent că acea durere e încă acolo și e adevărată.Vreau să spun că nu e vorba despre o greșeală a mea.”

*Terapeut:*”Aceasta nu e o dovadă că e ceva în neregulă cu tine”

*Client:*”Nu,și una dintre rațiunile pentru care mă simt mai obosit decît ar trebui să fiu este această înțepeneală și așa mai departe.M-am înțeles chiar cu unul dintre doctorii din spital să se uite la ea ,să-mi facă o radiografie ori altceva.Cred că pot spune într-un fel că am o sensibilitate mult mai acurată,sau o sensibilitate obiectivă pentru astfel de lucruri.Cred că pot afirma cu certitudine că aceasta se extinde și asupra a ceea ce mănînc și cît de mult mănînc.Și acest lucru este cu adevărat o schimbare profundă, cum spuneam.La fel este relația mea cu soția și cei doi copii.N-ați mai recunoaște-o dacă m-ați putea vedea pe dinăuntru așa cum o fac eu.Cred că nu poate fi ceva mai minunat decît *să simți* o dragoste reală și genuină(nefalsificată-n.trad.) pentru copilul tău și –în același timp *să o primești*.Avem amîndoi un respect crescut pentru Judy și- pe măsură ce ni-l manifestam - am observat o extraordinară schimbare în ea.Pare să fie un lucru foarte profund”. ”

*Terapeut:*”Eu cred că tu spui că te poți asculta mult mai acurat.Dacă îți spune corpul tău că ești obosit ,îl asculți și îl crezi.Dacă simte o durere,tu poți asculta asta.Dacă trăiești o dragoste adevărată pentru soție sau copil, tu poți simți asta și se pare că acest lucru se vede și în schimbările din ei”.

## ASCULTARE CRITICĂ -întrebările marțianului- exemple:

### Se urmărește schimbarea de perspectivă

#### 1.

*Vorbitor:* "Nepoata mea (*de soră*) a făcut un lucru necnstit: a deturnat bani din fondurile unei fundații unde activez și eu. Lumea mă va condamna. Prin actul său mi-a pătat imaginea. Cum să mai dau ochii cu lumea? Ea, pe care am ținut-o la mine în casă, de care m-am ocupat atât de mult! Nu-mi pot reveni!" (*rană într-o extensie a eului*).

*Ascultător, întrebări posibile:*

- „Ești singurul om care s-a ocupat de educarea ei?”
- „Ai fost singurul ei model?”
- „Este copilul tău?”
- „Este un fel de *clonă* a ta?”
- „Unchiul tău și al ei a comis fapte reprobabile: a sustras bani din fondurile destinate sinistraților. Te-au condamnat pentru faptele lui cei care știau că-i ești nepoată?”

#### 2.

*Vorbitor:* "Mi-a înșelat încrederea. L-am lăsat să facă ce vrea în acest proiect. Nu l-am supus unui control. Nu l-am pus să prezinte bugetul și felul în care au fost cheltuiți banii. M-am gândit că un om căruia i-am oferit posibilitatea de a câștiga niște bani când avea mare nevoie, nu-mi va înșela încrederea.

*Ascultător, întrebare posibilă :* "Știi, am citit undeva că nordicii consideră că vinovăția se împarte între cel care fură și cel care îi oferă – din neatenție- o tentație. Ce crezi despre asta?"

### Se urmărește distincția fapte-opinii

#### 3.

*Vorbitor:* "Nepotul meu nu vrea să învețe o limbă străină. Este un leneș."

*Ascultător:* "Ce limbă străină nu vrea el să învețe?"

V: "Franceza."

A: "Din câte știu eu, generația lor este atrasă de engleză. El nu vrea să învețe engleza?"

V: "Engleza o învață, dar nu vrea de loc să învețe franceza"

A: "V-ați dori să învețe franceză, dar el învață doar engleză. Pare leneș când este vorba de franceză (*elucidare*)".

**Fapt:** *Nepotul nu vrea să învețe franceza.*

**Opinie:** ( aici, bazată pe o generalizare pripită ) *Nepotul meu e un leneș, nu vrea să învețe limbi străine.*

## **Confirmare a mesajelor. Aprecieri pozitive(complimente).**

### **1. Confirmare (c)**

Costel a primit carnetul de note. Notele sale sunt mai mari decât anul trecut, dar lasă încă de dorit. După ce și-a examinat carnetul, el declară: „Am făcut cu adevărat un efort pentru a-mi ameliora notele în acest trimestru.

Părintele îi răspunde:

- „Sunt sigur că ai făcut cu adevărat un efort” (confirmare a conținutului mesajului)

[Alte posibilități de a-i răspunde:

- „Nu pot să cred că faci tot posibilul” (respingere a conținutului mesajului)

sau

- „Ce vrei să mănânci la cină?” (negare, neluare în seamă a conținutului mesajului]

### **2. Aprecieri pozitive (complimente)**

- „Ai vorbit foarte convingător azi. Te exprimi foarte bine”.
- „Ai obținut nota 10. Super. Vei avea o medie finală mare”.
- „Admir generozitatea ta. Ești dispusă întotdeauna să explici unui coleg un lucru pe care el nu l-a înțeles iar tu îl știi”.

**Atenție!** Aprecierile pozitive trebuie să se sprijine pe *fapte concrete* pentru ca interlocutorul să le considere credibile.

### ***Aplicație***

Stați în semicerc. Adresați un compliment meritat și concret unui coleg. Acesta se adresează altuia și așa mai departe până când toți au primit complimente, aprecieri pozitive. Analizați-vă trăirile interioare după terminarea runde. Puteți desfășura activitatea cu un grup de copii, adolescenți ori chiar adulți (ca joc de societate). Consemnați-vă observațiile de psihologi.

## *Evaluare. A oferi și a primi feed – back*

### Oferirea *feed-back* – ului

- imediat ● sincer ● poate exprima
- *evaluarea pozitivă, argumentată a unui comportament*
- *dezacordul argumentat față de un mesaj sau față de un comportament, **dar nu respingerea unei persoane***

### Primirea *feed-back* – ului

- să fim sensibili la *mesajele non-verbale*
- să **nu** avem o **atitudine defensivă**
- să fim **deschiși**
  - ➔ să *acceptăm* ce ni se pare rezonabil
  - ➔ să *respingem* ceea ce nu ni se pare rezonabil



- Ce ți s-a părut mai interesant?
- Ce ți s-a părut mai puțin interesant?
- Ce ți-a plăcut mai mult?
- Ce ți-a plăcut mai puțin?
- Ce ai înțeles mai greu?
- Ce ai înțeles mai ușor?

etc.



**Observație.** Întrebările de mai sus pot fi puse unui copil care a avut de efectuat o activitate propusă de noi. Ele ne ajută să obținem un feedback asupra muncii noastre cu el.

## **Gestiunea imaginii și exersarea *feed – back* -ului**

### **ACTIVITATEA “Cine sînt eu pentru tine,cine ești tu pentru mine” sau “Jocul imaginilor”**

**Scop:** Participanții să descopere gestionarea bună a interacțiunii , prin controlul imaginii proiectate.

Se lucrează bine în grupuri de câte 4.

#### ***Procedură :***

- Fiecare participant scrie succint ce reprezentare crede că are fiecare dintre colegi despre el. Separat, pe câte un bilet, scrie ce reprezentare are el despre fiecare dintre colegi.
- Fiecare participant își adună biletele de la colegi, le confruntă cu propriile opinii precum și între ele.
- Participanții pot face un prim schimb de opinii despre ceea ce au aflat( în grupuri mici).

**Discuție :** (în grupul mare) Ce au trăit, ce surprize au avut , ce-și propun să facă în viitor.

#### ***Observație:***

Există grupuri care vor să lucreze exercițiul în plen.

Notă:

***Aceasta activitate ofera subiectilor*** dintr-un grup de dezvoltare personală ***ocazia sa-si ofere feed-back reciproc.***

#### **Aplicație**

Puteți lucra această activitate într-un grup de colegi.

Puteți lucra activitatea cu un grup mic de copii ori de adolescenți, apoi puteți comenta comportamentul lor în joc.

## Portretul de comunicator

Vă propun în continuare o schemă care să vă ajute să vă alcătuiți propriul portret de comunicator, sau pe cel al altei persoane.

Aveți și sugestii privind gestionarea evoluției proprii în chip de comunicator. Puteți scrie ce doriți să schimbați și cum.

### ***PORTRET DE COMUNICATOR ( schema de redactare )***

1. Competențele de ***ajustare a mesajelor*** la interlocutor ( v. *Comunicarea ca dialog*, v. *Principii...* ).
2. Competențele de ***comunicare non - verbală*** ( expresivitate, conștientizare a trăirilor personale asociate unor mesaje non – verbale, capacitatea de conștientizare a unor mesaje non – verbale transmise ) (v. *Principii ...* )
3. ***Îmbinarea aspectelor de conținut și a celor relaționale*** ( v. *Principii...* )
4. ***Descifrarea intențiilor*** de comunicare (proprii, ale celorlalți ) (v. *Principii...* ).
5. ***Obstacolele comunicării*** conștientizate. Obstacolele depășite ( v. *Obstacole ale comunicării* ) .
6. ***Managementul dezvaluirii*** ( cât, ce, cum, unde, cu cine, dacă provoc dezvaluiri ale celorlalți ,daca și cum le inspir încredere )( v. *Comunicare interpersonală eficientă* ).
7. ***Empatie cognitivă și afectivă*** ( Ce instrumente știu sa folosesc ) ( v. *Comunicare interpersonală eficientă* ).
8. ***Gestionarea interacțiunii*** ( echilibrul vorbit – ascultat , congruența verbal non – verbal , conștientizarea și reglarea imaginii produse, stimularea interlocutorului ).

### **ATENȚIE !**

Pentru fiecare aspect, urmăriți :

- puncte forte
- puncte slabe
- obiective de învățare pe care vi le propuneți

Atunci când vorbiți despre *puncte forte* și *puncte slabe* exemplificați descriind comportamente ale voastre în situații concrete. Când vorbiți despre obiective ale învățării, descrieți și exercițiile concrete pe care vă propuneți să le faceți pentru a vă îmbunătăți abilitățile de comunicare

## ANEXE

### NOTA

In anexe aveti sugestii de formulare(de inceput al ...) a *intrebarilor deschise*, utile in stimularea comunicarii, de formulare a *metamesajelor* care pot controla comunicarea, precum si sugestii de *raspuns la critica si manipulare*, urmate de *sugestii de exercitii* pe care le puteti lucra in grup.

## **Anexa 1.**

### **ÎNTREBĂRI DESCHISE-cuvinte de început**

Cum .....

În loc de „De ce”( întrebare care poate da impresia de tragere la răspundere ):

*În ce scop ?*

*Din ce motiv?*

*Din ce cauză?*

În ce fel.....?

Spune-mi.....

Ce .....?  
(...crezi, ....păreră ai)

### **METAMESAJE**

- Pentru menținerea contactului:

- „Mă auzi bine?”

- Pentru pregătirea livrării mesajelor:

- „Îți voi spune o noutate”

- „Am ceva important să-ți spun”

- „Am ceva plăcut/nepăcut să-ți spun”

- Pentru dezmințirea unei păreri posibile:

- „Sînt în deplinătatea facultăților mele mentale cînd afirm că...”

- Pentru invitația la un alt punct de vedere:

- „Imaginați-vă că sînteți.....(se propune intrarea într-un rol)  
și ascultați-mă”

- „Ce-mi răspundeți dacă....”

**Aplicație.** Consemnați într-o manieră cât mai concretă cum ați folosit în conversații cotidiene aceste întrebări și mesaje și ce efecte ați obținut.



## Anexa 2.

### Răspunsul la critică

#### *Nevoi ale celui care critică:*

- să fie ascultat
- să fie luat în serios

#### *Nevoi ale celui afectat de critică:*

- să apară ca fiind perfect

#### *Maniere defensive de răspuns ale celui afectat de critică:*

- negarea mesajului
- respingerea mesajului
- căutarea unor scuze
- atac(critici)

#### **Maniera asertivă(pași)**

- Cerem detalii,dacă mesajul ne apare ca fiind incomplet, pentru a înțelege ce ni se reproșează

- Acceptăm mesajul, în diferite maniere:

- acceptăm **adevărul** ( faptele prezentate de interlocutor, când ele sînt reale)
  - acceptăm părți de adevăr ( pentru formulări cu „niciodată”, „întotdeauna” , cum ar fi ”Niciodată nu mă ajuți la cumpărături”, „Niciodată nu mă ascuți”, „Întotdeauna uiți geamul deschis”): „Uneori mi se întâmplă să...Alteori însă..”, „Astăzi am procedat așa, ieri însă..” etc.
  - acceptarea unui adevăr general ( de înțelepciune, cum ar fi: ”E bine să pui bani deoparte pentru bătrînețe”), dar respingerea prescripțiilor lui cu privire la comportamentul meu actual ( „Eu nu intenționez să adun bani în această perioadă”)
- acceptăm o **opinie** și apoi ne *dezvăluim* propria părere, opinie ( „Părerea ta este că..”.”O respect”.”E dreptul tău să crezi că...”.”Eu cred că.....”).

**Atenție la congruența verbal-nonverbal !** (Aceasta înseamnă ca limbajul nostru nonverbal trebuie sa exprime acelasi lucru pe care il exprimam verbal, altfel nu-i aparem celuiilalt drept convingatori si credibili).

#### **Aplicație .**

Analizați-vă maniera cotidiană de a răspunde la critică.Consemnați acest lucru.Comparați-vă cu colegii. Propuneți-vă obiective cotidiene de acțiune viitoare.

### **Anexa 3.**

#### **Răspunsul la manipulare**

Maniera asertivă (trei pași ):

- Cer detalii, dacă nu înțeleg bine mesajul
- Accept adevărul sau dreptul la opinie al celuilalt
- Dezvălui ceea ce eu am decis să fac

și

- *Repet cu aceleași cuvinte (mesaj scurt, pentru a fi pertinent) ce am decis să fac, ca replică la alte argumente ( tehnica discului stricat), desigur după ce mi-am exprimat din nou acceptarea adevărului sau a dreptului la opinie al celuilalt.*

#### ***Aplicație.***

Consemnați și apoi analizați o situație de la serviciu sau/și din viața cotidiană în care ați fost manipulat/manipulată.

Consemnați și apoi analizați o situație în care ați manipulat pe cineva.

#### **Atenție!**

A consemna înseamnă a nara cât mai exact, detașat, obiectiv ce a făcut fiecare și ce a spus.

Analiza permite interpretările noastre, cu concepte psihologice, asupra a ceea ce s-a întâmplat.

## Anexa 4. Sugestii de activități

### ”Critica”

**Scop :** Participanții să experimenteze răspunsuri adecvate la critică (vezi *gestionarea corectă a interacțiunii*, *expresivitatea*, ca aspecte ale comunicării eficiente)

**Procedură :**

- Se lucrează în perechi, cu observatori, se schimbă rolurile (Cele **trei roluri**: cel care critică, cel care este criticat, observatorul).
- Unul dintre participanți emite critici, celălalt răspunde **în trei pași**:
  - (1) *punând întrebări* care ajută la clarificarea aspectelor care nu convin partenerului (în situația în care acesta se exprimă vag); (2) *acceptând adevărul* (total, parțial) deci *faptele*, sau acceptând adevărul general (ca cel din afirmații de genul: “E bine să aduni pentru bătrânețe”) dar (3) *dezvăluind* motivele dezacordului său momentan cu acest adevăr general,

*sau*

- (1) *punând întrebări* care ajută la clarificarea aspectelor care nu convin partenerului (în situația în care acesta se exprimă vag); (2) *acceptând opinia* celuilalt și (3) *dezvăluind* propria părere sau reafirmând adevărul despre sine pe care celălalt nu-l poate accepta și îl înlocuiește cu o opinie (vezi stereotipurile, teoriile implicite)
- Observatorii evaluează răspunsurile verbale și non-verbale, oferind feedback

**tenție:** Spre a-i satisface partenerului nevoia de a fi ascultat, *putem prelua cuvinte-cheie din discursul său*.

**Discuție :**

#### *Întrebări la care pot răspunde participanții*

Ce nevoi au simțit ei (ca participanți) că au cei care emit critici, ce-au simțit în rolul celui care primește critici, ce rol le-a reușit mai bine, ce rol le-a reușit mai puțin bine, ce experiențe le-a evocat activitatea, ce-și propun să exerseze în viața cotidiană

### ”Manipularea”

**Scop :** Participanții să experimenteze modalități de a rezista manipulării (vezi *gestionarea bună a interacțiunii*, *expresivitatea*, ca aspecte ale comunicării eficiente)

**Procedură :**

- Se lucrează în perechi, cu observatori. Se schimbă rolurile. Unul dintre parteneri emite o cerere, încercând multiple variante de convingere
- Celălalt partener rezistă, folosind *tehnica discului stricat* (ne exprimăm acordul cu ceea ce spune celălalt, dar repetăm *cu aceleași cuvinte* faptul că nu vrem să facem ceea ce el ne cere)
- Observatorii oferă *feedback* privind răspunsurile verbale și non-verbale, congruența lor,

**Discuție:** La fel ca la activitatea 16

## BIBLIOGRAFIE

- ABRIC, Jean-Claude, (2002), *Psihologia comunicării, Teorii și metode*, Polirom;
- BIRKENBIHL, Vera F., (1999), *Semnalele corpului – cum să înțelegem limbajul corpului*, Gemma Pres
- BIRKENBIHL, Vera F., (1998), *Antrenamentul comunicării sau Artă de a ne înțelege*, Gemma Pres
- CARDON, Alain, LENHARDT, Vincent, NICOLAS, Pierre (2002), *Analiza tranzacțională*, Codecs
- CRISTEA, Dumitru, (2000), *Tratat de psihologie socială*, Editura ProTransilvana
- COLLET, Peter (2005), *Cartea gesturilor*, Editura Trei
- DUPU, Constantin, (2002), *Conflict și comunicare*, București, Ed. Gnosis
- DE VISSCHER, Pierre, NECULAU, Adrian (coord.) (2001), *Dinamica grupurilor. Texte de bază*. Iași, Polirom
- ABRIC, Jean-Claude, (2002), *Psihologia comunicării, Teorii și metode*, Polirom;
- GOLU, Pantelimon, (2000), *Fundamentele psihologiei sociale*, Constanța, Ex Ponto
- PEASE, Allan, GARNER, Alan (1994), *Limbajul vorbirii*, București, Polimark
- PEASE, Allan (1993), *Limbajul trupului*, Editura Polimark
- PRUTIANU, Ștefan., (2000), *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Iași, Polirom
- PRUTIANU, Ștefan, (2004), *Antrenamentul abilităților de comunicare*, Polirom

XXX

- DE VITO, Joseph A., (1993), *Les fondements de la communication humaine*, Gaetan Morin, Quebec, p. 164-172;
- GHIGLIONE, R., BONNET, C., RICHARD, J.F. (1990), *Traité de psychologie cognitive*, vol. 3, Paris, Dunod;
- HYBELS, Sandra, WEAVER II, Richard L. (2004), *Communicating Effectively*, McGraw-Hill
- LOUART, Pierre, (1990), *Pragmatique des communications en entreprise. L'au-delà de la raison, la confiance et l'authenticité*, în Les Cahiers de la Recherche, J.A.E. de Lille;
- MORAN, Robert, T., XARDEL, Dominique, (1994), *Au-delà des cultures. Les enjeux du management international*, Paris, Inter Edition;
- MAYERS, G., MYERS, M., (1990), *Les bases de la communication humaine*, Mc.Graw Hill, ed. a 2-a;
- PRUITT, D. G., (1981), *Negotiation behavior*, New York, Academic Press