

BIBLIOGRAFIE

1. CRĂCIUN, CORNELIU. *Metodica predării limbii și literaturii române în gimnaziu și liceu*. Deva: Editura Emia, 2004.
2. EFTENIE, NICOLAE. *Introducere în metodica studierii limbii și literaturii române*. Pitești: Paralela 45, 2000.
3. *Limba și literatura română. Curriculum pentru învățământul gimnazial, cl. V-IX*. Chișinău: Lyceum, 2010.
4. MOLAN, VASILE. *Didactica limbii și literaturii române*. București, 2006.
5. NICULESCU, RODICA MARIANA. *Teoria și managementul curriculumului*. Brașov, 2003.
6. PAMFIL, ALINA. *Limba și literatura română în școală. Structuri didactice deschise*. Pitești: Editura „Paralela 45”, 2003.
7. PARFENE, CONSTANTIN. *Metodica studierii limbii și literaturii în școală. Ghid teoretico-practic*. Iași: Editura Polirom, 1999.
8. ȘCHIOPU, CONSTNTIN. *Metodica predării literaturii române*. Pitești: Editura Carminis, 2009.

UNELE INCURSIUNI PRIVIND FACTORII DE DECLANȘARE ȘI MODALITĂȚILE DE APLANARE A COMUNICĂRII DE CRIZĂ ȘI CONFLICT

*Dermenji Svetlana, dr., conf. univ.,
UPS „Ion Creangă” din Chișinău*

CZU:37.016:316.77

Abstract

In this article we discuss about the triggers and the ways to settle crisis and conflict communication. The active listening becomes the strong point of this process. Disorders in the listening process are the most important factors that could trigger a conflict communication. We propose some suggestions for reflection on own communicative behavior.

Key-words: crisis communication, conflict communication, communication disruptors, active listening, circumstantial level, communicative behavior.

Comunicarea eficientă a fost, este și va fi la baza omeniirii. Anume comunicarea, considerăm că, desemnează edificare, desăvârșire... iubire! Constatăm că multe gânduri încordate din noianul de situații comunicative pot fi aplanate sau revizuite, dar, de multe ori, criza sau conflictul în actul comunicării devin inevitabile.

De 19 ani îmbrățișez cu fericire profesia de dascăl al cuvântului. Am constatat cu perseverență că nu mi s-ar potrivi alta și că este minunat să descoperi farmecul unei profesii pe parcursul vieții, să i te dedici în fiecare zi, în așa fel încât freamătul din primii ani să devină zbulcium pasionat, chemare profundă, sens al existenței profesionale de suflet... Dar această profesiune este adânc legată de comunicarea eficientă.

Profesorii care i-am întâlnit de-a lungul timpului, în amintirile noastre, au voce caldă și comunică empatic, binevoitor, elevat, părintește... În general, și colegii buni, prietenii de suflet, oamenii calzi etc. îi considerăm ascultători activi ai mesajului nostru, punem accent pe empatia comunicării. Astfel, constatăm că cele mai multe cazuri de crize în procesul de comunicare vin din cauza perturbațiilor de ascultare.

Abilitatea de a asculta este foarte importantă, dar depinde de mulți factori legați de motivare, de nivelul de inteligență etc. Ascultarea competentă este cheia comunicării eficiente, este un act conștient de recepționare a informațiilor.

Literatura de specialitate ne punctează etapele comunicării eficiente: *selecție, căutare în memorie, înțelegere/ recunoaștere, răspuns/ stocare*. O persoană competentă în comunicare trebuie să-și însușească deprinderea de a asculta activ și interactiv.

Ascultarea activă se va axa pe următoarele sugestii și recomandări:

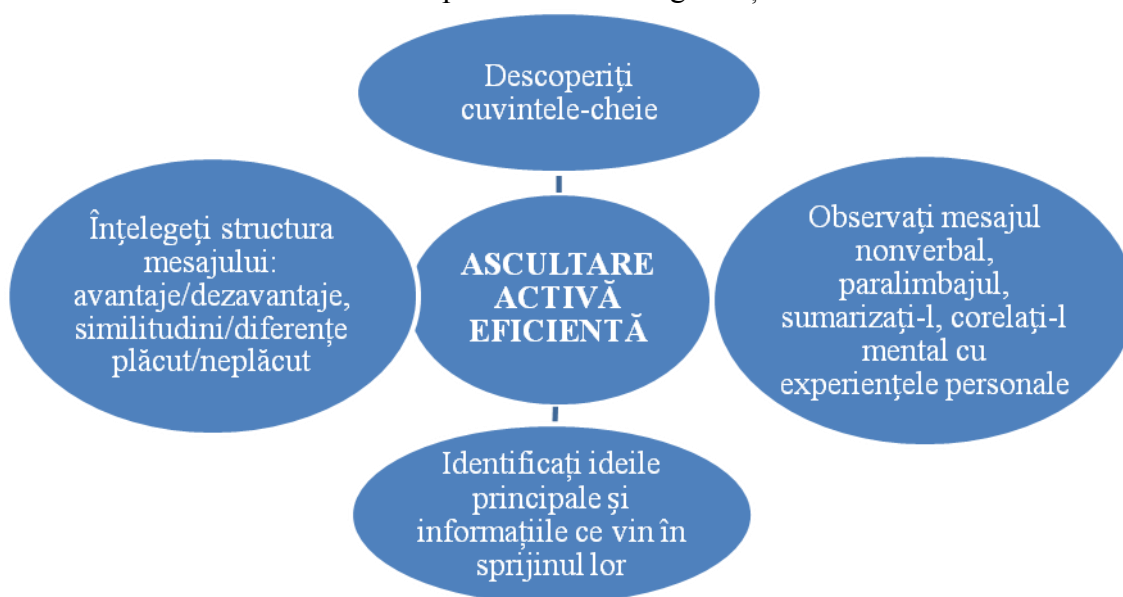


Fig. 1. Sugestii privind ascultarea activă

Ascultarea interactivă va avea la bază două procese strâns legate: *interacțiunea prin întrebări și prin confirmare*.

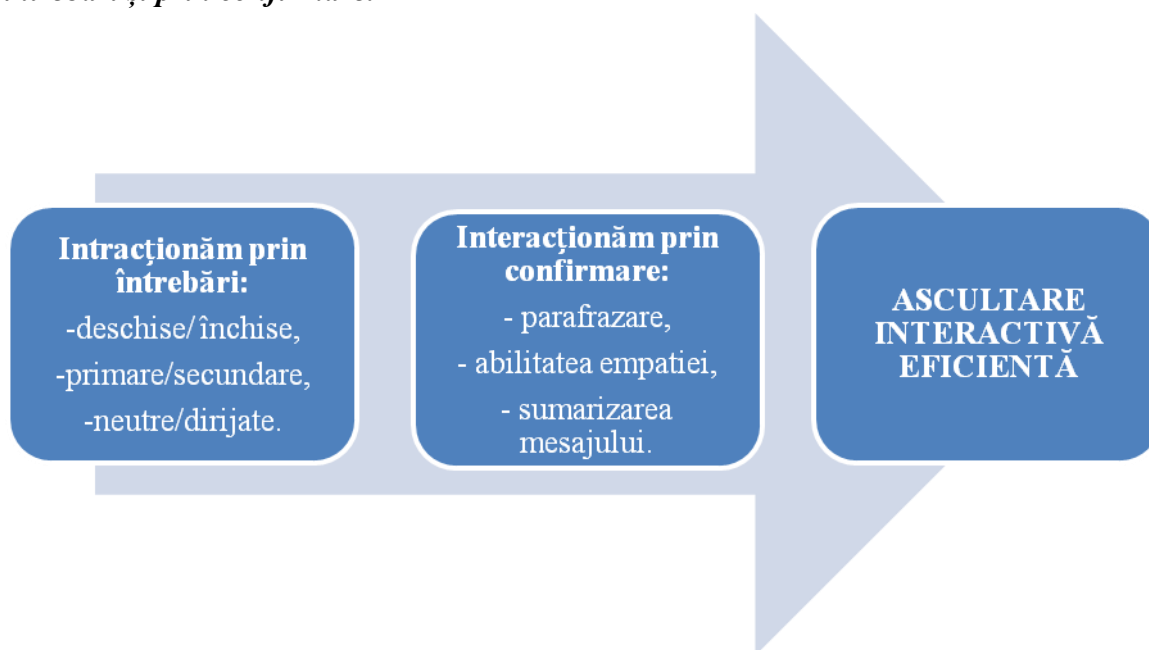


Fig. 2. Sugestii privind ascultarea interactivă eficientă

De o mare importanță sunt și nivelurile de ascultare în funcție de relevanța, importanța și semnificația mesajului recepționat sau emis, cu diferite niveluri de intensitate: *circumstanțial, factual și empatic*.

Nivelul circumstanțial se axează pe mesajele cotidiene, necritice; când mesajul nu face apel la sentimente, trăiri, emoții puternice și receptorul nu are nevoie de maximă putere de concentrare.

Nivelul factual pune accent forte pe mesajul nonverbal, deoarece caută și încearcă să observe în mesaj o informație care îi este absolut necesară și vrea să i se aducă argument, păreri etc. Pentru aceasta receptorul pune des întrebări și clarifică interactiv ce i s-a comunicat.

Nivelul empatic face să ne apropiem de cadrul de referință al vorbitorului. Devine un ascultător empatic, dar este cel mai vulnerabil nivel deoarece, în dependență de caracter și

temperament, deschiderea canalelor de comunicare, poate realiza pericolul înlocuirii cadrului de referință al ascultătorului cu cel al vorbitorului, adică empatia necontrolată poate duce la pierderea propriului punct de vedere.

Considerăm că ***perturbațiile în procesul de ascultare*** sunt primii și cei mai importanți factori care ar putea declanșa o comunicare de conflict. Unii factori care, de asemenea, pot fi considerați perturbatori ai comunicării eficiente, se prezintă ca bariere în declanșarea normală a actului comunicativ. Limbajul folosit de fiecare vorbitor în parte poate fi denotativ sau conotativ, poate depinde de atitudinile sale, de profesia pe care o îmbrățișează, de cultura sa emoțională, de emotivitatea cu care emite mesajele etc. Cuvintele neologice sau arhaizante, familiale sau argotice, alese de unii vorbitori în mod conștient, pot constitui bariere de comunicare. De asemenea, un rol deosebit îl au și ***perturbațiile fizice, externe și interne*** ca: timpul limitat, stimulii vizuali, particularitățile vocii, maniera celui care vorbește etc. Studiile de specialitate au arătat că timpul necesar recomandat procesului de ascultare este între orele 8-11 și 15-18 [1, p. 60, V.J.Stout, E.A.Perkins].

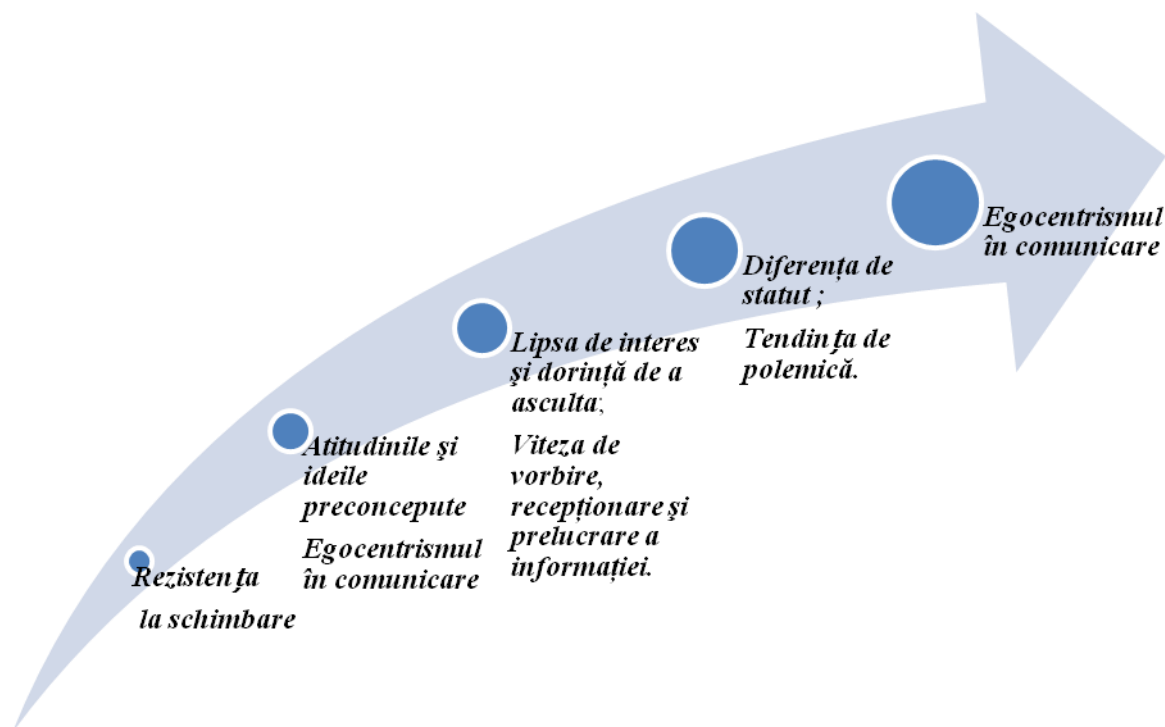


Fig. 3. Perturbații în procesul de comunicare

De o eficiență deosebită sunt sugestiile oferite de cercetătorii în domeniu comunicării eficiente. Fiecare interlocutor ar trebui să reflecteze la unele întrebări, să caute răspunsuri în propriul comportament comunicativ, să realizeze anumiți pași importanți în procesul de comunicare:

- Știți ce vreți să spuneți?
- Controlați-vă, frica, emoțiile față de persoana cu care veți discuta sau față de public.
- Opriți-vă la timp din vorbit și ascultați!
- Gândiți câteva secunde înainte de a vorbi!
- Credeți în mesajul dvs!
- Repetați rar și clar ideile principale!
- Descoperiți ce dorește ascultătorul!

- Evitați acronimele sau explicați-le după enunțarea lor!
- Nu folosiți jargonul!
- Reduceți obiecțiile sau întrebați delicat!
- Folosiți umorul!
- Folosiți scurte istorioare/studii de caz în comunicare, ca exemple.
- Cereți feedback!
- Îmbogățiți-vă vocabularul! (În fiecare zi câte un cuvânt – cuvântul zilei!)
- Eliminați pauzele sonore!
- Pronunțați clar!
- Pronunțați corect!
- Exersați-vă limba, buzele și mușchii faciali!
- Priviți-vă interlocutorul în ochi!
- Exprimați-vă moderat emoțiile prin gesturi!
- Faceți pauze ori de câte ori este nevoie (pentru a da timp ascultătorului, pentru a avea timp să adunați gânduri corecte etc.)
- Vorbiți mai rar, modificați ritmul discursului! Ritmul normal este de 125-150 de cuvinte pe minut.
- Modificați volumul informativ!
- Urmăriți-vă tonul!
- Înregistrați-vă vocea pentru a o asculta! Este important să vă placă propria voce.
- Pregătiți-vă să ascultați!
- Concentrați-vă asupra vorbitorului, asupra mesajului acestuia!
- Eliminați diversivunile!
- Ascultați (audio) uneori, în timpul deplasărilor, comunicări ale unor vorbitori în public.
- Puneți întrebări!
- Acceptați accentele, regionalismele folosite de persoana cu care vorbiți!
- Folosiți hărțile mintale!
- Frecvențați grupurile în care puteți exersa vorbirea în public!
- Transferați-vă emoțiile negative, trăite într-o comunicare, pe o hârtie. Încercați să gândiți de ce le-ați trăit și cum le puteți aplatiza data viitoare.
- Folosiți verbele la diateza activă; fiți concis; folosiți un limbaj care nu sugerează discriminări; preferați simplitatea!
- Susțineți-vă afirmațiile cu detalii!
- Fiți atenți la sensurile cuvintelor!
- Consultați experții în comunicare!
- Stăpâniți-vă emoțiile!
- Țineți un jurnal dublu, cu cuvinte și expresii noi.

- Comunicați online și citiți mult!
- Cunoașteți evenimentele zilei!
- Căutați lecturi capabile să vă inspire!
- Folosiți intenționat semnale nonverbale pentru a demonstra o ascultare activă.
- Verificați-vă poziția corpului!
- Îmbrăcați-vă adecvat!
- Zâmbiți! Fiți flexibil! Fiți o persoană plăcută!
- Dezvoltați empatia! Eliminați sentimentele negative. Fiți receptivi la ideile noi. Asumați-vă responsabilitatea!
- Respectați punctul de vedere al celuilalt!
- Recunoașteți impactul stresului asupra comunicării. Verificați-vă atitudinea!
- Fiți manierat și recunoașteți comportamentul manipulator!
- Recunoașteți comportamentul condescendent! Tratați-i egal pe toți, evitați prejudecățile.
- Evitați cuvintele care rănesc!
- Abordați cu tact dezacordurile! Gândiți la nivelul de experiență al celuilalt.
- Găsiți momente potrivite pentru situații speciale de comunicare
- Prezentați o imagine personală bună prin comunicare! [1, pp. 15-120].

Putem accentua niște reguli de ascultare eficiente, pornind de la negații (*5 de NU în comunicare*), cu rol de Nota Bene! Considerăm că vor fi utile și studenților, masteranzilor noștri, dacă le vom enunța la începutul fiecărei ore de curs/seminar interactiv:

- NU trebuie să anticipăm ce vrea să spună persoana cu care vorbim; nu este corect și inteligent de a-i termina propozițiile/frazele dacă aceasta ezită sau face pauze mari în actul comunicării.
- NU trebuie să întrerupem vorbitorul până își epuizează mesajul.
- NU este indicat să privim într-o parte, să avem o poziție excesiv de relaxată, să aranjăm haina persoanei cu care vorbim, să-i privim încălțăminte sau geanta, să vedem cât este ora, să demonstrăm ticuri nervoase, expirații adânci intenționate, să întoarcem privirea sau să dezaprobăm prin mimici etc.; acestea denotând indiferența și/sau incultura noastră.
- NU este indicat să neglijăm starea emoțională a persoanei cu care discutăm, nu trebuie să intervenim verbal necorelat sau tangențial mesajului recepționat.
- NU trebuie să lăsăm mesajul recepționat fără feedback! Denotă lipsa de empatie, înțelegere și eficiență în comunicare.

Comunicarea este cheia succesului, a imaginii de sine, a reușitei! Toate drumurile care se deschid sunt axate pe o comunicare eficientă, de aceea, indiferent de provocările vieții, putem poseda acest instrument valoros care va aplana conflicte, va alina suflete, va instrui frumos tânăra generație!

BIBLIOGRAFIE

1. CONDRILL, J.; BOUGH, B. *Învață rapid, comunică eficient*. București: Ed. Cartea veche, 2005.
2. STOUT, V.J.; PERKINS, E.A. *Practical management communication*. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing Co., 1987.