

CULTURA COMUNICĂRII

TEMA 2. Formele comunicării.

SUBIECTELE DE STUDIU:

1. *Comunicarea verbală.*
2. *Paralimbajul.*
3. *Comunicarea scrisă.*
4. *Pregătirea și susținerea unei prezentări orale.*

OBIECTIVELE DE REFERINȚĂ:

- *să definească noțiunea de comunicare verbală și paralimbaj;*
- *să relateze capacitatea de a expune corect și complet gândul;*
- *să evidențieze formele comunicării verbale;*
- *să marcheze idei de dezvoltare a comunicării verbale.*

SECVENȚA nr. 1. *Comunicarea verbală.*

Criteriile de clasificare a comunicării

În funcție de direcție:

- **Descendentă** (în relațiile de tip ierarhic);
- **ascendentă** (mesaje trimise de la niveluri ierarhice inferioare către niveluri superioare, mesaje pentru șefi);
- **orizontală** (între persoane situate la același nivel ierarhic);
- **oblică sau pe diagonală** (atunci când nu se pot desfașura celelalte tipuri, de exemplu în utilizarea managementului pentru proiecte; are uneori caracter neformal, dar se folosește și pentru realizarea problemelor urgente, oferind o cale de evitare a contactului pe scară ierarhică).

SECVENȚA nr. 1. *Comunicarea verbală.*

Criteriile de clasificare a comunicării

În funcție de direcție:

- *Descendentă* (în relațiile de tip ierarhic);
- *ascendentă* (mesaje trimise de la niveluri ierarhice inferioare către niveluri superioare, mesaje pentru șefi);
- *orizontală* (între persoane situate la același nivel ierarhic);
- *oblică sau pe diagonală* (atunci când nu se pot desfășura celelalte tipuri, de exemplu în utilizarea managementului pentru proiecte; are uneori caracter neformal, dar se folosește și pentru realizarea problemelor urgente, oferind o cale de evitare a contactului pe scară ierarhică).

După numărul de persoane implicate în comunicare:

- *intrapersonală*
- *interpersonal*
- *de grup*
- *public*
- *de masă*

În funcție de frecvența utilizării:

- *comunicare periodică;*
- *comunicare aperiodică* (atunci când situația impune).

Criteriile de clasificare a comunicării

În funcție de modul de transmitere:

- **verbală** (transferul informației prin intermediul cuvântului);
 - **orală**
 - **scrisă** (este considerată de unii autori tot o comunicare verbală, de data aceasta informația se transmite în formă scrisă prin intermediul cuvintelor pe canalul vizual).
- **non-verbală** (elementele care codifică, decodifică și transmit informația se referă la înfățișarea participanților, la procesul comunicării, mimică, gesturi, postură, distanțe personale);
- **paraverbal** (reprezintă modul prin care mesajul este transmis, include viteza de vorbire, ridicarea sau scăderea tonului, volumului, folosirea pauzelor, calitatea vorbirii).

În funcție de modul de desfășurare

- **reciproc directă** (comunicarea față în față, atunci când constituie un mare avantaj apariția feed-back-ului);
- **reciproc indirectă** (comunicarea prin telefon, radio, televiziune interactivă);
- **unilateral directă** (transmiterea de ordine, mesaje care nu cer răspuns);
- **unilateral indirectă** (scrisori, filme).

Comunicarea verbală este ceea ce se comunică prin rostirea și descifrarea înțelesului simbolic al cuvintelor.

În timpul unei comunicări verbale este necesar:

A comunica verbal eficient

=

Înțelege ce se spune

- ☺ ascultă-l pe cel ce vorbește
- ☺ cere-i interlocutorului să repete dacă ai neclarități
- ☺ asigură-te că ai înțeles exact ceea ce a vrut să spună interlocutorul
- ☺ nu ezita să pui întrebări pentru a înțelege mai bine despre ce este vorba
- ☺ nu ezita să iei notițe atunci când este cazul

Fă-te înțeles

- ☺ asigură-te că interlocutorul aude și înțelege ceea ce îi spui
- ☺ adaptează-te la interlocutor
- ☺ nu utiliza cuvinte prea complicate sau expresii ce ar putea fi înțelese greșit
- ☺ utilizați pe cât posibil anecdote sau imagini atunci când este cazul
- ☺ încercați să aveți un discurs cât mai viu, mai atrăgător
- ☺ utilizați argumente care să influențeze interlocutorul
- ☺ nu vă temeți să repetați ceea ce considerați mai important

Formele comunicarii orale

□ **Monologul** - formă a comunicării în care emitentul nu implică receptorul

- ✓ conferința
- ✓ expunerea
- ✓ prelegerea
- ✓ relatarea
- ✓ discursul
- ✓ toastul
- ✓ alocuțiunea
- ✓ povestirea
- ✓ pledoaria
- ✓ predica
- ✓ intervenția
- ✓ interpelarea

◆ **Dialogul** - comunicare în cadrul careia mesajele se schimbă între participanții, fiecare fiind pe rând emițător și receptor

- ◆ Dezbateră
- ◆ Seminarul
- ◆ Interviul

□ **Colocviu** - este forma de comunicare în care participanții dezbate în comun o anumită idee, în baza unei discuții, pe un anumit subiect.

Avantajele comunicării verbale:

- *Stabilește relații directe, personalizate între emițător și receptor oferindu-le posibilitatea de a participa la dialog;*
- *Permite flexibilitatea exprimării, oferind posibilitatea adaptării mesajului la gradul de recepție prin urmărirea reacțiilor participanților la discuție;*
- *Au o viteză mare de emisie și recepție (pentru a scrie se consumă de 4-5 ori mai mult timp);*
- *Informația poate fi mai nuanțată și mai convigătoare;*
- *Costurile sunt mai avantajoase cu 50% față de cele ale comunicării scrise.*

Dezavantajele se referă la:

- *Necesită prezența personală și timp mai mult pentru anumite explicații;*
- *Se poate pierde o anumită cantitate de informație;*
- *Poate fi influențată de emoțiile interlocutorului.*

SECVENȚA nr. 2. *Paralimbajul*

Rolul comunicării paraverbale este acela de a aduce partenerul de dialog la anumite emoții, sentimente, experiențe ce sunt necesare pentru a atinge anumite scopuri, teluri sau intenții.

Unii autori utilizează și termenul de *elemente extralingvistice* considerând că este mai general decât cel de paralimbaj, incluzând manifestări ca *plânsul, râsul, tușitul* etc (J. Corraze, 2000).

PARALIMBAJUL



- **Paralimbajul** este puntea de legătură între formele nonverbale de comunicare și cele verbale.
- **Paralimbajul** reprezintă calitatea vorbirii (abilități vocale, înălțimea vocii, dicțiunea, accentul, intonația, ritm, ton, pauză).
- Unele cercetări apreciază cu 39% din înțelesul comunicării depinde de paralimbaj.

Comunicarea paraverbala

Intr-un dialog sunt importante:

- **timbrul verbal**
- **volumul vocii**
- **intonatia** (tonul imperativ, plingacios, de scusa, de cearta, de surprindere etc.)
- **modulatii ale vocii**
- **ritmul vocii**
- **folosirea pauzelor**
- **expresia, viteza, claritatea**, pronuntarea si articularea cuvintelor
- **inflexiunea vocii** (dialectale, straina)

Verbala, paraverbala, non-verbala

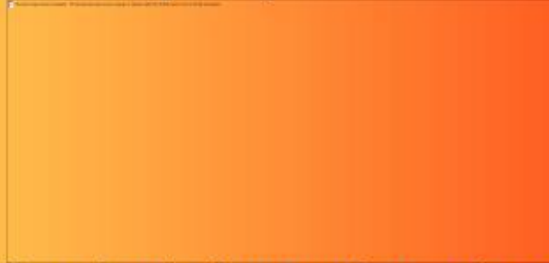
In general...

- **7% verbala** (cuvinte)
- **38% paraverbala** (volumul si expresia vocii, rapiditatea dialogului, pauzele, suspinele...)
- **55% non verbala**

SECVENȚA nr. 3. Comunicarea scrisă

Caracteristicile pe care trebuie să le posedă un mesaj scris pentru a fi eficient sunt următoarele:

- trebuie să fie ușor de citit;
- trebuie să fie corect;
- trebuie să fie adecvat direcției de transmitere;
- trebuie să fie bine gândit.



Având aceste lucruri în minte vom putea iniția o situație de comunicare prin scris. Evident trebuie să știm să scriem corect, iar receptorul trebuie să știe să citească corect. Sunt condiții de tip sine qua non.

Există diferențe considerabile în ceea ce privește comunicarea scrisă și cea verbală

COMUNICAREA ORALĂ	COMUNICAREA SCRISĂ
<input type="checkbox"/> Grad ridicat de personalizare	<input type="checkbox"/> Grad ridicat de formalizare
<input type="checkbox"/> Feed-back imediat	<input type="checkbox"/> Feed-back întârziat
<input type="checkbox"/> Nu se înregistrează	<input type="checkbox"/> Înregistrare permanentă
<input type="checkbox"/> Eficiență pentru mesaje simple	<input type="checkbox"/> Eficiență pentru mesaje complexe
<input type="checkbox"/> Pierdere acuratețe	<input type="checkbox"/> Păstrare acuratețe
<input type="checkbox"/> Informație non-verbală disponibilă	<input type="checkbox"/> Informație non-verbală indisponibilă sau redusă

Curriculum vitae (CV)

Un curriculum vitae (CV) este o schița biografică întocmită de un candidat care solicită un post sau o poziție.

Conținutul unui CV

datele personale

obiectivul profesional

studiile

experiență profesională

informații suplimentare

publicațiile

referințe

CE PUI ÎN CV?



1. O POZĂ CU TINE



3. ULTIMELE 3 JOB-URI SERIOASE



2. ULTIMA ȘCOALĂ ABSOLVITĂ



4. RESPONSABILITĂȚILE TALE

CE PUI ÎN CV?



**6. PREGĂTIRE
SUPLIMENTARĂ**



**8. FĂRĂ DETALII
ULTRA PERSONALE**



**7. NU SCRIE MAI MULT
DE 2 PAGINI**



9. ZERO MINCIUNI

SECVENȚA nr. 4. *Pregătirea și susținerea unei prezentări orale*

Pregătirea unei prezentări de succes necesită planificarea atentă a acesteia, ținând cont de câteva principii de bază, specifice fiecărei etape de realizare a prezentării:

Pregătirea prezentării

Folosirea mijloacelor vizuale

Rostirea discursului

Finalizarea discursului

Stiluri de comunicare

Indiferent de stilul de comunicare abordat acesta trebuie să îndeplinească, în principal, următoarele calități:

- claritatea
- corectitudinea
- proprietatea
- puritatea
- precizia
- concizia

- *Tipologia stilurilor*
 - *Stilul neutru*
 - *Stilul familiar*
 - *Stilul solemn*
 - *Stilul beletristic*
 - *Stilul științific*
 - *Stilul administrativ*
 - *Stilul publicistic*
 - *Stilul de comunicare managerială*

Stiluri de comunicare

Calitățile generale

- claritatea*
- corecțiunea*
- proprietatea*
- puritatea*
- precizia*
- concizia*

Calitățile particulare

- naturaletă*
- demnitatea*
- armonia*
- finețea*

Tipologia stilurilor

- Stilul neutru*
- Stilul familiar*
- Stilul solemn*
- Stilul beletristic*
- Stilul științific*
- Stilul administrativ*
- Stilul publicistic*
- Stilul de comunicare managerială*

SECVENȚA FINALĂ

LITERATURA RECOMANDATĂ:

- Lt.col. Teleșpan C., *Aspecte ale comunicării în organizația militară* , Editura militară , București, 2002.
- Gn.dv. dr. GH. Arădăvoaice *Comunicarea în mediul militar-*, Ed.Academiei De Înalte Studii Militare, București,1997
- Pânișoară, O. *Comunicarea eficientă*, Editura Polirom, Iași 2004.
- Pruteanu, S. *Antrenamentul abilităților de comunicare*, Editura Polirom, 2004.
- Țărnă, E. *Bazele Comunicării*, Editura Prut Internațional, 2011.
- Kevin T. McCarney, [*The Secrets of Successful Communication: A Simple Guide to Effective Encounters in Business*](#), O'Connell House, 2011.

Lucrul individual:

- De realizat referat / PPT la tema:
 1. *Valoarea comunicațională a tăcerii.*
 2. *Etapele și cerințele de realizare a unui dialog de succes.*
 3. *Tipologia stilurilor de comunicare.*
- *Tipuri de CV-uri. Realizarea și prezentarea CV-ului.*