

## COMUNICAREA EFICIENTĂ ȘI MODELE ALE COMUNICĂRII.

Octavian LISNIC<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Urbanism și Arhitectură Departamentul Alimentare cu căldură și gaze, protecția mediului, grupa, ISTGCC-181, Chișinău, Moldova

\*Autorul corespondent: Octavian Lisnic, [octavian.lisnic@acagpm.utm.md](mailto:octavian.lisnic@acagpm.utm.md)

**Rezumat:** Comunicarea eficientă presupune atât exprimarea conținutului de idei, cât și a intenției partenerilor de comunicare. Ea este, în primul rând, o chestiune de încredere și de acceptare a ideilor și sentimentelor celorlalți. La baza celor mai multe aspecte legate de situația de comunicare stă de cele mai multe ori ideea de credibilitate.

**Cuvinte cheie:** Comunicare eficientă, proces de comunicare, mod de comunicare, model de comunicare.

### Introducere

Comunicarea eficientă presupune atât exprimarea conținutului de idei, cât și a intenției partenerilor de comunicare. Ea este, în primul rând, o chestiune de încredere și de acceptare a ideilor și sentimentelor celorlalți. La baza celor mai multe aspecte legate de situația de comunicare stă de cele mai multe ori ideea de credibilitate. Fiecare vede lumea prin prisma sistemelor proprii de referință, influențate de sentimente, de convingeri și de comportamente. Cele mai multe dintre problemele credibilității pot fi rezolvate dacă cel puțin una dintre părțile implicate își dă seama că receptarea mesajelor celuilalt partener de comunicare este o problemă de percepție.

Comunicarea eficientă este un proces care presupune disponibilitatea de a folosi, printre altele, empatia ca modalitate de stabilire a relației de comunicare. Este, de asemenea, un proces prin care partenerii de comunicare încearcă fiecare să clarifice orizontul de așteptare al celuilalt, să-și concentreze atenția asupra intereselor comune și să inventarieze opțiuni din care să câștige toți cei implicați în situația de comunicare.

În procesul de comunicare se folosesc adesea tactici ale ascultării empatică, cum ar fi imitarea conținutului, reformularea conținutului și reflectarea emoțională. Aceste tactici sunt eficiente doar dacă rezultă din dorința sinceră de a înțelege. Adaptarea la modul empatic de comunicare nu depinde numai de buna gestionare a tehnicilor de comunicare, ci necesită și o investiție de timp care mai târziu va fi economisit. Răspunsurile formulate de interlocutori în modul de comunicare empatic pot fi răspunsuri în manieră autobiografică, evaluări în care suntem sau nu de acord, examinări în care punem întrebări din perspectivă subiectivă, sugestii prin care dăm sfaturi, având ca model propria experiență, interpretări prin care căutăm să ne reprezentăm oamenii, să ne explicăm atitudinile și comportamentul lor, bazându-ne pe propriile motivații și comportamente. Atitudinile utile în comunicarea eficientă sunt concretizate, prin faptul că nu punem la îndoială sinceritatea, prin atitudinea conciliantă în procesul rezolvării diferențelor de percepție a realității, prin transpunerea în punctul vedere al celuilalt și prin disponibilitatea pentru schimbare.

În procesul de comunicare eficientă se poate vorbi despre situarea partenerilor de comunicare pe nivele de ascultare care pot fi reprezentate de ignorarea interlocutorului, de simularea ascultării atente, de ascultarea selectivă, de ascultarea cu atenție sau de ascultarea activă, de ascultarea empatică sau de maniera de a asculta cu intenția de a înțelege.[1]

### Criterii de evaluare a acestui concept de comunicare.

Comunicarea eficientă presupune dezvoltarea unor abilități de comunicare, iar dezvoltarea acestora presupune exercițiu de comunicare. Căutăm să înțelegem intenția partenerului de

comunicare fără prejudecăți și cu răbdare. Încercăm să ne exprimăm propriul punct de vedere și să demonstrăm că înțelegem punctul de vedere al celorlalți parteneri de comunicare. În acest context, se poate spune că actul de comunicare este și o chestiune de încredere și de acceptare a celorlalți, a ideilor și sentimentelor lor, a faptului că sunt diferiți și că, din punctul lor de vedere, au partea lor de dreptate. Acesta este un context în care inițiativele partenerilor de comunicare se concentrează pe crearea unui spirit de cooperare, pe îmbunătățirea procesului de comunicare, și pe disponibilitatea receptorului de a asculta și de a-și explica punctul de vedere al celuilalt [1]. Cel care comunica cel mai eficient este cel mai bun ascultător, este cel care transmite un mesaj autentic conform cu ceea ce gândește și îl transmite pe limbajul celui cărui i se adresează, fiind preocupat de modul în care este înțeles de către interlocutor, cerând feedback permanent, în urma cărui își ajustează mesajul pentru a transmite corect informațiile [2].

O comunicare eficientă se face în contextul unei relații bazate pe respect, încredere, ascultare, atenție, oglindire. Într-un astfel de context relational, doi oameni pot comunica eficient chiar și în absența cuvintelor [2].

Prin urmare, pentru crearea unei situații de comunicare eficiente, începem prin a înțelege exigențele, preocupările, emoțiile, tensiunile și contextul partenerilor de comunicare și continuăm prin a căuta și oferi soluții care să creeze relații stabile de comunicare. În acest sens, într-o situație de comunicare eficientă, privirea noastră este deschisă și zâmbetul larg, folosim un limbaj potrivit cu situația de comunicare creată, ne alegem cuvintele cu grijă, alegem culori vestimentare agreabile și calde, echilibrăm accesoriile vestimentare, nu întârziem atunci când trebuie să întâlnim un partener de comunicare, ne purtăm înțelept și considerăm că politețea este importantă. Pentru o situație de comunicare eficientă, menținem contactul vizual în procesul comunicării, strângem mâna interlocutorului la începutul și la sfârșitul întrevederii, punem întrebări deschise, suntem sincer interesați de ceea ce întrebăm și de ceea ce ni se răspunde, găsim aceeași lungime de undă a relației de comunicare, suntem deschiși și prietenoși și acceptăm oamenii așa cum sunt.

Folosim, pentru o situație de comunicare eficientă, instrumente verbale utile cum ar fi exteriorizarea care presupune exprimarea unor senzații, sentimente sau convingeri, rugămintea care presupune formularea unei rugăminți cu titlu personal, explorarea care presupune inventarierea, împreună cu partenerul de comunicare a problemelor și centrelor de interes și rezolvarea care presupune alegerea unei probleme și aplicarea unor soluții în rezolvarea problemelor.

Aceste instrumente constructive respectă libertatea și stimulează creativitatea partenerului de comunicare. Ele fac posibilă comunicarea eficientă în situații reale și promovează comunicarea lipsită de presiuni și lipsită de pretenția de a deține, în procesul comunicării, adevărul absolut [1].

### **Moduri și modele ale comunicării eficiente.**

Comunicarea eficientă ne ajută să înțelegem mai bine o persoană sau o situație și ne permite să rezolvăm diferite probleme pe care le întâlnim. Deși pare simplu să comunicăm, majoritatea problemelor cu cei din jurul nostru pleacă de la deficiențele de comunicare și interpretarea greșită a mesajelor transmise [3].

1. Fa o pauză înainte de a răspunde. Când cineva se grăbește și vrea să transmită ceva, totul se întâmplă în grabă, chiar și comunicarea. De aceea este recomandată o pauză înainte de a răspunde. Oricât de grea ar fi câteodată această pauză, vei vedea că face minuni atunci când vine vorba de comunicare; îți dă timp să înțelegi ceea ce celălalt a zis și să îți formulezi ideile.

2. Fii veridic și onest. Atunci când ai cele două calități, comunicarea devine mai simplă. Nu trebuie să te gândești la ce vei spune greșit sau că vei dezvălui un secret. Dacă rămâi onest, deschis și demn de încredere, vei comunica mai ușor iar ceilalți vor dori să discute cu tine.

3. Nu grabi comunicarea. Când te grăbești și încerci să termini mai repede conversația, atunci lucrurile tind să meargă greșit. Asadar, data viitoare, când te găsești în situația aceasta, încearcă să încetinești ritmul și să fii într-adevăr atent.

4. Adapteaza-ti ideile la ceilalti. Propriile idei sunt greu de prezentat celorlalti. Daca vrei ca cealalta persoana sa te asculte, trebuie sa inveti sa comunici idea intr-un mod in care sa fie inteleasa si de catre interlocutor. Asadar, invata sa iti cunosti audienta, pentru ca ceea ce vrei sa comunici sa fie acceptat.

5. Nu lasa altceva sa iti distraga atentia de la conversatie. Cand iti dedici toata atentia persoanei cu care comunici, cel mai probabil vei avea rezultate mai bune. Daca vrei sa iti transmiti gandurile intr-un mod eficient, trebuie sa ramai in prezent si sa iti asculti cu atentia partenerul de conversatie.

6. Fii atent la comunicarea non-verbala. Este esential cand vine vorba de comunicare eficienta, ca atentia ta sa fie indreptata si spre semnalele care vin dinspre interlocutor dar si la cele proprii. Foarte multe idei sunt transmise prin aceste semne.

7. Invata sa intelegi ascultand. Aceasta idee vine de la Stephen Convey si ne prezinta conceptul intelegerii a ceea ce percepem. Trebuie sa invatam sa ascultam cu adevarat. De obicei, noi nu incercam sa intelegem ceea ce auzim, ci mai degraba incercam sa gasim o modalitate de a trece direct la opinia noastra.

8. Fii rabdator si lipsit de prejudecati. Comunicarea, pana si cea mai simpla, poate fi grea uneori, de aceea trebuie sa avem in vedere rabdarea, cat si deschiderea. Probabil nu comunici eficient si tine minte sa fii rabdator cu tine.

9. Observa rezultatul a ceea ce ai comunicat. De cele mai multe ori, credem ca ceea ce am comunicat este exact ceea ce am si vrut sa spunem, insa nu este intotdeauna asa. Daca comunici cu cineva, asigura-te ca cel care a ascultat a si inteles.

10. Cere feed-back. Dupa ce ai spus tot ce aveai de spus, cel mai bun mod de a-ti perfectiona stilul de a comunica, este feedback-ul. Vorbeste cu cei cu care ai comunicat inainte si cere-le opinia asupra modului tau de a transmite o informatie. Este un mod eficient de a-ti imbunatati discursul [3].

Problematica modelarii procesului de comunicare a reprezentat una din preocupările importante ale cercetătorilor din domeniu, ea fiind arondată, îndeosebi, domeniului teoriei comunicării [4].

Necesitatea modelarii acestui proces derivă din faptul ca permite studierea conținutului și dinamicii comunicării, a interacțiunii elementelor sale. Teoria comunicării evidențiază existența unui număr mare de modele, fiecare fiind consecința modului de abordare a procesului de comunicare de către diverși teoreticieni. Denumirea lor derivă, fie din elementul pe care este centrată funcționalitatea lor, fie poartă numele celor care le-au construit. În ultimii cincizeci de ani au fost puse la punct numeroase modele care descriu procesul de comunicare, într-o manieră mai mult sau mai puțin completă. Unul dintre cele mai simple modele ale procesului de comunicare aparține lui Harold D. Lasswell, care în anul 1948, aprecia ca un act de comunicare complet și credibil trebuie să conțină răspunsul la cinci întrebări : 1. Cine comunică? 2. Ce comunică? 3. Prin ce mediu? 4. Cui comunică? 5. Cu ce efecte comunică?. Lasswell a creat astfel modelul de bază al comunicării în care emițătorul (cel care inițiază comunicarea) realizează un mesaj (o anumită cantitate de informație, cuantificată cu ajutorul cuvintelor, imaginilor, simbolurilor) pe care îl difuzează printr-un canal de comunicare specific către un receptor (destinatarul mesajului) urmărind producerea unui anumit efect la nivelul acestuia.

Exemple de modele de comunicare eficientă care se întâlnesc în viața noastră de zi cu zi:

- Fluxul comunicării inversat prin modelul ciupercii de BROUWER [5].
- Modelul matematic al comunicării, modelul SHANNON ȘI WEAVER [6].
- Modelul lui NEWCOMB sau de ce oamenii au nevoie de informație [5].
- Modelul lui GERBNER [5].
- Modelul circular al comunicării (OSGOOD-SCHRAMM) [4].

Spre deosebire de un aparat, ființele umane nu vin la pachet cu un manual cu instrucțiuni de utilizare. Nu știi niciodată cu siguranță ce se întâmplă dacă apeși pe un “buton”. Nu funcționează generalizările, nu există un algoritm care să ne garanteze rezultatele.

Există însă o soluție – să ne cunoaștem cât mai bine pe noi înșine și să investim energie și timp în a înțelege comportamentul celorlalți, pentru a ne putea adapta ulterior reacțiile [7].

### **Concluzii**

Fără nici o exagerare, comunicarea este cheia către succes în relații sau la locul de muncă pe parcursul întregii noastre vieți. Abilitatea de a comunica eficient se datorează experienței, însă cursurile specializate în comunicare oferă o mulțime de experiențe din care noi ne putem construi propria strategie de comunicare eficientă. Nu în ultimul rând, la nivel personal, comunicarea eficientă este cea care ne ajută să ne construim relații personale sau profesionale solide și de durată, relații care ne pot deschide ușa spre diferite oportunități.

**Mulțumiri.** Sincere mulțumiri l.u, Natalia CĂRBUNE pentru suportul, sprijinul și ghidarea în realizarea lucrării date.

### **Bibliografie:**

1. Adriana-Claudia Moldovan. Comunicarea eficientă [online] 14 aprilie 2018 [ accesat 10.02.2021]. [Disponibil] <https://edict.ro/comunicarea-eficienta/>
2. IULIANA ALEXA Cheia spre o comunicare eficienta [online] 24 AUG. 2015 [ accesat 09.02.2021]. [Disponibil] <https://www.psychologies.ro/dezvoltare-personala-cunoaste-te-2/cunoaste-te/cheia-spre-o-comunicare-eficienta-2146723?v=7dc10e66da55>
3. 10 moduri de a comunica eficient 26 Iunie 2013 [online]. [ accesat 10.02.2021]. [Disponibil] <https://www.civic.md/util/resurse-ong/21135-10-moduri-de-a-comunica-eficient.html>
4. Principalele modele ale comunicării [online]. [ accesat 10.02.2021]. [Disponibil] <https://www.rasfoiesc.com/business/marketing/comunicare/Principalele-modele-ale-comuni37.php>
5. Modelul lui Newcomb sau de ce oamenii au nevoie de informație 2008 - 2020 Stefa Media - Comunicare și Relații Publice [online]. [ accesat 09.02.2021]. [Disponibil] <https://www.stefamedia.com/modelul-lui-newcomb/>
6. Modele de COMUNICARE. Modelul de comunicare Shannon-Weaver. La Farmacia De Cuvinte 2 noiembrie 2020 [online]. [ accesat 10.02.2021]. [Disponibil] <https://terapiionline.ro/2020/11/02/modele-de-comunicare-modelul-de-comunicare-shannon-weaver/>
7. Tehnici de comunicare eficienta Daniela Irimia [online]. [ accesat 10.02.2021]. [Disponibil] <https://femeiaindependenta.ro/7-tehnici-de-comunicare-eficienta/>