



Unitatea II Lecția 1.

COMUNICAREA EFICIENTĂ – CHEIA SPRE SUCESUL PERSONAL

Text: *Comunicarea eficientă*

Motto: „Nu lăsa gândirea tradițională să-ți limiteze perspectivele. Explorează, regândește și depășește limitele impuse.” Albert Einstein

Recurgem la o comunicare eficientă pentru a împărtăși, a transmite, dar și pentru a primi informații. Comunicarea eficientă înseamnă și să ne exprimăm gândurile, ideile care pot fi în dezacord cu ale interlocutorului, dar fără să neglijăm importanța emoțiilor lui. Este în regulă să avem, într-un anumit moment, o dorință, o valoare, o atitudine sau un punct de vedere diferit de cel al colegului, prietenului etc. Contează însă maniera în care formulăm mesajul. În funcție de situația sau circumstanțele în care ne aflăm, putem avea diverse stiluri de comunicare, de exemplu, asertiv, pasiv, agresiv.

Stilul asertiv se caracterizează prin comunicare directă, deschisă și onestă. Persoanele ce aplică stilul asertiv în comunicare ascultă fără a întrerupe, țin cont de sugestiile oamenilor și mulțumesc sincer, iar când critică pe cineva, o fac în mod constructiv și foarte atent. În procesul de comunicare asertivă sunt utilizate expresii de genul: „Eu cred că ...”, „Aș dori să fac acest lucru ...”, „Te deranjează dacă ...”, „Apreciez mult ce ai făcut pentru mine ...”. Vocea este calmă, însă sigură, poziția corpului este dreaptă, relaxată, contactul vizual este atât cât să nu deranjeze interlocutorul, iar zâmbetul sincer, atunci când este necesar.

Persoanele care recurg la stilul pasiv în comunicare consideră că ideile și părerile lor nu sunt importante, încearcă să evite confruntările în mod direct, nu le place să se implice în discuții aprige, aprinse, au frică ca să nu facă deranj sau să ofenseze, nu pot lua decizii. În procesul de comunicare utilizează expresii ca: „Scuzați-mă, vă rog, pentru că v-am luat din timpul dumneavoastră care este foarte prețios, dar ...”, „Dacă spui tu așa...”, „Doar, te rog mult de tot, nu fi supărat pe mine din motiv că ...”. Vocea este monotonă, înceată, contactul vizual minim, poziția corpului este aplecată, brațele sunt, de regulă, încrucișate.

Un alt stil la care, cu părere de rău, recurg unele persoane este cel agresiv. Persoanele care aplică stilul agresiv în comunicare au o atitudine de superioritate față de cei din jur, nu acceptă ideile sau opiniile altor persoane, întrerup interlocutorul ca să își exprime opinia personală, vorbesc mult și își manifestă violent nemulțumirea. În comunicare folosesc expresii ofensatoare ca: „Ce prostii!”, „Este clar că tu nu ești capabil să înțelegi!”, „Eu în locul tău nici nu aș deschide gura că ceea ce spui sunt doar aberații!”, „Toți sunteți niște ratați!”. Acești oameni au o voce amenințătoare și rece, ridicată la finalul enunțului, stau aproape de interlocutor, își încruntă fruntea, privirea o mențin ținută în ochii persoanei cu care comunică pentru a o intimida, fac gesturi care sunt provocatoare.

O comunicare eficientă presupune o comunicare asertivă. Pentru a atinge scopul final de a spune „nu” într-un mod care minimizează rezistența/ de a spune ce nu ne place/ ce trebuie de îmbunătățit, mesajul poate începe cu punctele forte: ce ne-a plăcut/ ce apreciem. Apoi venim cu partea negativă sau dezacord, menționând lucrurile la care am dori să vedem o îmbunătățire. Și la final continuăm iar cu aspecte pozitive, care pot fi exprimate prin reiterarea comentariilor pozitive de mai devreme sau prezentarea rezultatelor pozitive ce pot fi obținute. De exemplu: *Știu că ai prefera să petrecem mai mult timp împreună. Și eu m-am simțit foarte bine. Pentru mine este foarte important să respect programul de somn, așadar voi pleca în 5 minute. Mulțumesc pentru înțelegere și abia aștept să ne revedem. Îmi va fi dor de tine.*

Este important ca în formularea răspunsului să nu folosim etichete de felul: „ești nepoliticos”, „ești needucat”, „ești răutăcios”, ci să facem referire la comportamente și la impactul pe care le au acestea asupra noastră. De exemplu, putem formula în felul următor un

răspuns asertiv cu referire la comportamentul pe care l-a avut persoana asupra noastră: „*Când tu mă întrerupi în timp ce vorbesc, mă deranjează/ îmi pierd șirul ideilor și te-aș ruga să mă lași întâi să termin ce am de spus.*”.

Pentru a învăța să comunicăm asertiv și constructiv, este nevoie de timp și efort. Abilitatea de a comunica eficient e o capacitate pe care o putem dezvolta și care aduce beneficii pe termen lung în toate tipurile de relații. E doar o problemă de hotărâre personală, exercițiu, perseverență și reflexivitate.

(adaptat după <https://ro.rethink.center/post/comunicarea-eficient%C4%83>)



Sarcini de înțelegere a informației textuale

1. Răspundeți la următoarele întrebări:

1. De ce recurgem la comunicarea eficientă?
2. Prin ce se caracterizează stilul asertiv?
3. Ce expresii sunt utilizate în procesul de comunicare asertivă?
4. Ce expresii utilizează în comunicare persoanele care recurg la stilul pasiv?
5. Pe ce se focusează persoanele care recurg la stilul agresiv în comunicare?
6. Cum putem formula un răspuns pentru a atinge scopul final de a spune ce nu ne place?
7. Ce etichete nu se recomandă de folosit în formularea răspunsului?
8. De ce este nevoie pentru a învăța să comunicăm asertiv și constructiv?

2. Identificați în text și citiți pasajele în care se relatează despre:

- Persoanele care aplică stilul asertiv în comunicare;
- Persoanele care recurg la stilul pasiv în comunicare;
- Persoanele care aplică stilul agresiv în comunicare.