**Tema 3: Eticheta ca element principal al comunicării umane**

**3.1. Cultura vorbirii**

Orice activitate umană, oricât de simplă ar fi, presupune respectarea anumitor reguli, numite norme, fără de care nu se poate atinge scopul scontat. Comunicarea în general şi cea orală în special de asemenea se desfăşoară în cadrul unor norme, a căror respectare asigură buna înţelegere.

Normele elementare ce trebuie respectate în actul comunicării ţin de etică. Pe de o parte, ele ar putea fi considerate elementare, pentru că sunt însuşite, în cadrul procesului educaţional, încă din fragedă copilărie şi ţin de cultura comportamentului fiecărei persoane şi de buna cuviinţă în general. Pe de altă parte, viaţa demonstrează, prin nenumărate exemple, că nu este prea simplu ca aceste norme să fie respectate. Uneori face impresia că în societatea noastră (mai ales cea dintre Nistru şi Prut) una din cauzele relelor constă în faptul că oamenii nu ştiu a comunica civilizat.

- Norma etică elementară a comunicării orale prevede ascultarea până la capăt a interlocutorului. Un om bine educat îşi ascultă atent interlocutorul, dând dovadă de tact şi respect pentru el. În cazurile în care timpul sau alte condiţii nu-i permit să o facă în modul cerut de normele de politeţe, îşi cere scuze, rugând să i se comunice doar esenţialul sau promiţând să revină la subiectul respectiv cu altă ocazie.

În această ordine de idei Letitia Baldrige remarcă: *"unul din cele mai importante secrete ale diplomaţiei este de a te arăta interesat de ceea ce spune cineva, chiar dacă nu te interesează cu adevărat. Tendinţa de a nu acorda întreaga atenţie persoanei care vorbeşte este o formă comună de impoliteţe în ziua de astăzi. Probabil că nu prea multe mame ale cadrelor de conducere şi-au educat copiii spunându-le: "Ascultă ceea ce spune el. Fii atent!"* '

Factorii nocivi ai acestui sfârşit de secol, inclusiv graba, l-au determinat pe *homo sapiens* să fie nu numai grăbit, ci şi stresat, nerăbdător, agitat, nervos, intolerant faţă de alte păreri etc. Din aceste motive, precum şi din multe altele, omul nostru nu-1 ascultă până la capăt (sau nu-1 ascultă defel) pe interlocutorul său. Uneori îl întrerupe cu o doză de tact, prin diferite formule (de exemplu, *mă iertaţi că vă întrerup; pardon; dar...),* alteori în mod impertinent, fără scuze. O face fie din motivul că nu are timp să asculte, fie că se plictiseşte, fie că i se pare că ştie deja ce va spune interlocutorul etc// Indiferent care este motivul, interlocutorul este întrerupt, reuşind să-şi expună mesajul doar fragmentar sau nereuşind să-şi formuleze cel puţin tema.

Un caz cînd un diriginte de clasă a încercat să ceară de la patronul unei firme un ajutor financiar pentru abonarea elevilor săi la revista *Limba Română.* Înţelegând după primele cuvinte despre ce e vorba, patronul i-a spus dirigintelui că firma e săracă, producţia e blocată etc. Apoi i-a mai dat de înţeles, scuzându-se, că se grăbeşte la o întâlnire cu cineva şi nu prea are timp.

Dîndu-şi seama că eşecul este cu totul aproape, dirigintele a luat-o de la alt capăt, ceea ce ar fi trebuit de fapt să facă de la început:

*"Domnule Director, nu cerem nici un ban. Vă rog doar să-mi* îngăduiţi să *vă spun numai câteva fraze, pentru că am auzit multe* cuvinte *frumoase despre Dumneavoastră.*

*Desigur, producţia, piaţa, desfacerea mărfii e în primul rând. Insă ce ne vom face noi, dacă şi producţia, şi profitul* va fi pus pe *roate, ne vor veni banii din toate părţile, ne vom* îmbogăţi, iar *din urma noastră vor veni nişte generaţii de* ignor*aţi şi inculţi? Poate oare un adevărat proprietar,* să se simtă *bine, când neamul îi este în întuneric, în* mlaştină? Poate *oare un creştin să fie împăcat, dacă nu a făcut un bine atunci cînd* *a avut ocazia să-l facă?*

Domnule dire*ctor, ştim că sunteţi un mare patriot şi un bun creştin. Elevii noştri vă vor fi recunoscători şi vă vor mulţumi în* *presă pentru ajutorul acordat. S-ar putea întâmpla ca după mulţi ani unii din ei să vă restituie înzecit acest împrumut. înţelegeţi... ".*

Directorul s-a uitat la ceas, şi-a cerut scuze şi i-a spus dirigintelui să vină altă dată cu un demers în scris. Dirigintele a revenit peste câteva zile împreună cu vreo zece din cei mai buni elevi, care i-au prezentat patronului un scurt recital poetic, reflectând în el realitatea tristă în care trăiesc. Directorul a rămas copleşit şi cucerit, oferindu-le bani suficienţi pentru a abona toată clasa la mai multe publicaţii.

Din cazul expus trebuie să tragem o concluzie folositoare şi anume: înainte de a aborda un subiect important, e necesar a ne pregăti bine, având variante de rezervă pentru orice situaţii care pot apărea.

Şi încă un detaliu care se înscrie exact în această ordine de idei: ne-am născut într-o societate cu un nivel scăzut al culturii comunicării/ Probabil, aţi "avut destule ocazii să fiţi martori la diferite discuţii cu mai mulţi participanţi, când fiecare crede că opinia sa este cea mai indicată şi trebuie spusă numaidecât peste rând sau chiar în primul rând. Nimeni nu vrea să aştepte, de ascultat nici vorbă şi toţi vorbesc în cor.

În cazul în care am avea şi noi un răspuns potrivit, pe care ţinem neapărat să-1 facem public, intervenţia am putea s-o facem numai cu permisiunea celui care a pus întrebarea sau a celui care era vizat să răspundă.

Intervenţia ar putea fi formulată în felul următor: *Mă iertaţi de intervenţie. Dacă îmi permiteţi, aş avea de completat ceva* (sau: *de precizat ceva; de obiectat ceva tic).*

Din cele de mai sus am putea deduce că în actul comunicării ascultarea interlocutorului are o importanţă deosebită.

Atunci când o persoană doreşte să discute cu cineva un subiect important, numaidecât încearcă în prealabil să obţină asentimentul persoanei respective şi se adresează de obicei cu o formulă de tipul: *aş dori să-ţi comunic ceva, am ceva important, trebuie să vorbim ceva, e necesar să abordăm un subiect* etc.

Un adevărat defect de vorbire (apărut din neglijenţă) îl constituie pronunţarea aproape fără voce a unor silabe sau trunchierea unor cuvinte cum ar fi, de exemplu, *dimneaţa* în loc de *dimineaţa, văzt* în loc de *văzut*, *Chişnău* în loc de *Chişinău* etc. în general, pronunţarea constituie obiectul de cercetare al ortoepiei, de aceea în cazul de faţă nu ne vom opri la legităţile şi normele ei, atrăgând atenţia, în contextul subiectului dat, doar **asupra necesităţii unei pronunţări corecte, uniforme, cu aceeaşi intensitate a vocii,** a tuturor silabelor din cuvânt (evident, cu excepţia silabelor accentu­ate). Desigur, termenul *pronunţare uniformă* trebuie înţeles aşa cum s-a arătat mai sus, dar nu în sensul de "pronunţare robotizată", lipsită de cunoscutul farmec al modulaţiei vocii.

E cu totul nerecomandabil a vorbi cu o voce prea ridicată sau, cu atât mai mult, a striga. O asemenea "metodă" nu va da efectul scontat, ci mai degrabă va declanşa ridicarea vocii altor vorbitori, provocând astfel zarvă şi tensiune. Unele persoane utilizează frecvent tactica vocii ridicate, având convingerea că prin aceasta vor avea câştig de cauză şi vor rămâne învingătoare. Convingerea aceasta este înşelătoare.

Dacă totuşi situaţia ne obligă să discutăm cu asemenea persoane, ar fi bine să aplicăm o tactică cu totul inversă, adică cu cât mai puternică ar fi vocea lor, cu atât mai "slabă" să fie a noastră. Când vom ajunge să vorbim aproape în şoaptă, s-ar putea întâmpla ca interlocutorul nostru, dacă totuşi are cei şapte ani de acasă, să ne înţeleagă gestul şi să revină la normal.

În general, vocea ridicată nu a contribuit niciodată la rezolvarea problemelor. Nu în zadar expresia *a schimba tonul* are sensul de "a-şi schimba atitudinea", iar zicătoarea *tonul face muzica* se foloseşte pentru a sublinia importanţa felului în care se spune ceva.

Aşadar, tonul unei comunicări trebuie să fie moderat, fără excese enervante, chiar dacă acestea ar avea o coloratură stilistică.

În intervenţie, trebuie respectate anumite norme, în primul rând, ar fi bine să ne cerem scuze şi permisiunea de a întreba sau a interveni. Aceasta se face prin formule de tipul: *mă iertaţi dacă se poate...; dacă nu vă supăraţi, aş avea şi eu de spus ceva.* în al doilea rând, intervenţia nu se face atunci când ne-o dictează dorinţa sau temperamentul nostru, ci în momentul când vorbitorul face o mică pauză pentru că a terminat o idee sau un gând. E absolut contraindicat să-1 întrerupem la jumătate de frază, pentru a interveni cu o întrebare sau cu o idee şi e tot atât de urât să-i anticipăm cu voce tare spusele, pretinzând că ştim despre ce va vorbi el.

**Intervenţiile se fac în următoarele scopuri:**

* a întreba sau a clarifica un aspect din mesaj, care a fost desfăşurat insuficient sau evaziv (acest tip de intervenţie echivalează cu o întrebare);
* a completa mesajul audiat cu unele detalii suplimentare;
* a expune punctul de vedere, indiferent dacă el este compatibil sau nu cu opiniile formulate în mesajul audiat.

Orice intervenţie, indiferent de caracterul ei, trebuie făcută în limitele bunei cuviinţe. Chiar şi atunci când suntem în situaţia de a pune la îndoială unele teze din comunicare, unele argumente sau chiar mesajul întreg, trebuie s-o facem delicat, politicos, arătând mai întâi, dacă ne permite timpul, părţile lăudabile ale mesajului şi tezele pe care le susţinem. Nu este recomandabil, decât în cazuri cu totul excepţionale, a folosi calificative care ofensează de tipul: *teză proastă, rătăcire, afirmaţie îndoielnică, greşeală strigătoare la cer* etc. Am putea face uz de cuvinte şi expresii mai atenuante de tipul *teză discutabilă, confundare, deficienţă, a lăsa de dorit* etc.

**3.2. Stiluri de vorbire**

Prezenţa interlocutorilor la desfăşurarea dialogului impune comunicării două caracteristici importante, poate chiar definitorii: **spontaneitatea ş**i **afectivitatea.**

De regulă, mesajul comunicării orale se generează în procesul comunicării, in a fi programat şi organizat din timp în structuri logice şi coerente. Tocmai în aceea în comunicarea orală pot apare incoerenţe, sincope, repetări şi alte inadvertenţe care pot fi grave sau neglijabile. însă ele pot fi uşor reparate,

O altă trăsătură a stilului comunicării orale, în afară de spontaneitate şi ifectivitate, este **expresivitatea,** care se obţine în mare măsură prin selectarea acelui material de limbă care prin "haina" lui sonoră contribuie la exprimarea mai accentuată şi mai afectivă a mesajului. De exemplu, e una să spui *tare ca* oţelulşi e cu totul alta să exclami *ta-a~re ca oţe-e-lul.* În al doilea caz, în afară de sensul lexical obişnuit al cuvintelor, mai este exprimată atitudinea subiectivă

şi afectivă a vorbitorului. Alteori pronunţarea afectivă produce implicaţii serioase asunpra sensului cuvintelor. De pildă, *ma-a-re, ta-a-re, uşo-o-r* etc. Exprimă superlativul adjectivelor obişnuite *mare, tare, uşor.*

Stilul comunicării orale se mai caracterizează prin utilizarea preponderentă a structurilor analitice, în defavoarea celor sintetice (de exemplu, *nu dau la nimeni* în loc de *nu dau nimănui),* în folosirea frecventă a interjecţiilor verbale (de exemplu, *şi atunci îi face poc! una în cap).1*

O trăsătură caracteristică a sintaxei şi stilisticii comunicării orale este prescurtarea frazelor şi mai ales a cuvintelor, deseori prin sincope, facându-se astfel economie de timp şi de energie.Iar în comunicarea orală cotidiană asemenea prescurtări sunt foarte dese: *n-am ştiut, nu-i adevărat, şi-am văzut, şi-oi merge* etc. Prescurtările de acest tip sunt atât de frecvente încât au devenit acceptate de normele literare. Totuşi, într-o comunicare oficială sau ştiinţifică de înaltă ţinută ele trebuie evitate, preferându-se formele neprescurtate: *nu am ştiut, nu este adevărat, şi am văzut, şi voi merge* etc.

Alte prescurtări de asemenea au devenit frecvente şi chiar foarte obişnuite (datorită frecvenţei înalte a cuvintelor respective), însă ele nu sunt acceptate de normele literare. De exemplu: *săru'mâna, dom-le, la anu' viitor, tre'să lucrăm* etc. în comunicarea cultă în locul acestor prescurtări vom utiliza formele literare: *sărut mâna, domnule, la anul viitor, trebuie să lucrăm* etc.

Din cele expuse vom trage o concluzie esenţială: în comunicarea orală trebuie respectate în toate cazurile normele limbii literare, cu atât mai mult în comunicările oficiale sau ştiinţifice. Uneori însă, dacă societatea celor din jur tie-o permite, am putea utiliza şi fapte de limbă care sunt marcate în dicţionare cu menţiunile *familiar, regionalism, popular* etc, însă în nici un caz fapte care vin în contradicţie cu normele limbii literare.

**3.3. Normele de comunicare interumană în diferite situaţii**

Despre ce vorbim in societate ? In Europa nu vei trece drept un om cultivat daca te vei limita la discutia despre vreme. In schimb , englezilor le-a intrat in singe acest subiect pe care-l abordeaza ori de cite ori se intilnesc.

Conversatia despre vreme are , sa recunoastem , anumite avantaje.

Este extrem de usor de intretinut , e agreabila si nu risca sa ofenseze pe nimeni. O multime de alte subiecte pot capta interesul a doi sau mai multi invitati , uneori a intregii asistente : arta , literatura , sportul - cu predilectie fotbalul , situatia politica interna sau internationala si repercursiunile sale asupra destinelor individuale ; ultima carte aparuta sau ultimul model de masina , calatoriile si proiectele de vacanta.

Cum se intretine o conversatie ? Vom avea grija sa nu-l plictisim pe interlocutorul nostru cu o tema de care este strain. Daca nu a citit cartea despre care am inceput sa vorbim , nu vom insista la infinit povestindu-i subiectul.

Ne vom rezuma la a face citeva observatii pertinente recomandindu-i-o cu caldura sau cu raceala , de la caz la caz.

Este foarte neplacut sa te lansezi de asemena , in comentarea ultimului film vazut pe ecrane , daca n-ai retinut decit actiunea. Te vei descurca foarte greu cu formule de genul " El o iubeste pe ea , dar ea l-a parasit " sau " frumos film ! M-a impresionat pina la lacrimi ! ". Este important sa te interesezi si sa retii numele actorilor si al regizorului. Vei face o impresie excelenta si toata lumea va avea de cistigat.

De obicei , in orice societate se ajunge si la anecdote. Sa fim atenti pentru ca exista riscul de a povesti aceeasi anecdota acelorasi persoane. O anecdota amuzanta poate sa relaxeze conversatia , cu conditia sa stii cind si cum s-o spui. Mai mult ! Pentru a fi savurata de cei prezenti , anecdota trebuie sa fie spusa cu mult talent si fara ... a uita poanta ! Unii au un talent deosebit de a plasa cînd trebuie fraze de genul : " Acesta imi suna ca istoria lui Oscar Wilde care invitat la un banchet .. " sau " I s-a intimplat ceva asemanator lui Mark Twain cind ... " Este suficient ca anecdotele sa se tina lant antrenindu-i pe toti intr-o adevarata competitie pe aceeasi tema. Si deodata vorbeste toata lumea , rumoarea este generala , iar conversatia risca sa moara. Este momentul in care societatea se imparte in grupuri. Unii domni sunt dispusi sa asculte anecdotele picante , de nepovestit in fata doamnelor , dar un om bine crescut se va abtine sa spuna anecdote decoltate. Oricit de mult si-ar cere scuze , oricit de mult haz ar avea , persoana care le spune se compromite. Ni s-ar putea reprosa ca unora " le sta bine " , ca sunt " irezistibili " . Cu riscul de a parea rigizi , nu suntem de acord cu vorbele tari intr-o societate aleasa.

Pentru buna reusita a petrecerii , conversatia trebuie sa ramina antrenanta iar o gazda trebuie sa stie cum sa o faca - sa intervina in dialogul dintre doi interlocutori daca este nevoie , si uneori sa concilieze punctele de vedere divergente.

Un om care stie sa primeasca invitati nu va da niciodata nimanui impresia ca l-a invitat pentru a propria lui cultura. Pentru toate receptiile , Brillant Savarin a formulat o regula demna de a fi retinuta : **" sa inviti pe cineva inseamna sa-i asiguri o stare placuta pentru tot timpul cit va ramine sub acoperisul tau** ".

Se spune ca trebuie sa parasesti o petrecere in momentul in care a ajuns in culmea stralucirii. Este cel mai bun mod de a pastra despre ea o amintire placuta. Constatarea e valabila si cind este vorba despre conversatie. Nu exista subiect pe care sa-l poti epuiza si tocmai in aceasta consta farmecul lui. Problema incheierii unei conversatii - ceea ce echivaleaza cu terminarea petrecerii - este foarte importanta.

Ea depinde de musafiri , nu de gazda. Dar din dorinta de a participa in sfirsit si ea la discutii , aceasta poate comite mai multe greseli.

Celelalte greseli care pot strica o reuniune reusita sunt comise de invitati. A-ti anunta dorinta de a pleca cu voce tare si tinind mortis sa-ti iei ramas bun de la toata lumea , cind vezi ca toti se simt foarte bine , este de neiertat. Sa te retragi discret , sa pleci neobservat , transmitind toate cele bune tutror prin amfitrion este formula ideala. La fel de neplacut este sa insisti cu tot dinadinsul sa se prelungeasca petrecerea , chiar daca simti ca toti ar dori sa fie acasa in pat , sa se odihneasca in

sfirsit. S-ar putea sa ai succes , sa se ramina peste limita , dar amintirea acelei nopti pierdute va provoca multa vreme cosmaruri tuturor , inclusiv gazdei.

**3.4. Scrierea unui curriculum vitae, scrisoare de motivaţie**

**Curriculum vitae.** Redactarea unui curriculum vitae

Un curriculum vitae (CV) este o schita biografica întocmita de un candidat care solicita un post sau o pozitie. În general, informatia continuta de un CV trebuie atent selectata, ordonata si inclusa în sectiuni bine cîntarite si anuntate de titluri si subtitluri adecvate. Credem ca din aceasta persepectiva un CV trebuie sa fie o oglinda a spiritului în competitie .

**Principalul factor** de care trebuie sa tineti seama este obiectivul profesional si postul vizat. Conteaza în mare masura si modul general de prezentare a documentului (încadrarea în pagina, forma grafica, hîrtia etc.).

Pentru aceasta va trebui sa:

· cunoasteti cît mai bine conditiile cerute de respectivul post; conditiile pot merge de la vîrsta, stagiu militar, personalitate etc., pîna la pregatirea de specialitate, experienta în domeniu, diferite abilitati;

· alcatuiti o lista cu punctele dumneavoastra forte din care sa nu lipseasca pregatirea scolara sau universitara, calificarile detinute, calitatile si abilitatile care v-ar putea individualiza fata de alti candidati si care va recomanda pentru postul dorit;

· nu exagerati în prezentarea biografiei si încercati sa va limitati la doua pagini A4; nu uitati ca CV-ul trebuie oricum însotit de o scrisoare de intentie unde veti avea prilejul sa creati legaturile de fond care sa va puna si mai bine în lumina pregatirea si personalitatea;

· nu folositi foarte multe tipuri de caractere si nu abuzati de cele îngrosate, pe care ar fi bine sa le folositi doar pentru anuntarea unei sectiuni informative;

· utilizati hîrtie normala si evitati hîrtia colorata si de proasta calitate;

· redactati CV-ul la un calculator pentru a putea sa-l structurati mai bine, sa-l modificati ori de cîte ori considerati necesar si pentru a fi mai usor de citit;

În conceperea unui CV trebuie sa porniti de la ideea ca el nu este un simplu document, ci un produs promotional care trebuie sa convinga. Acesta trebuie sa aiba o claritate grafica si structurala deosebita pentru a fi scanat si parcurs cu rapiditate.

Paduraru Adrian

Adresa permanenta

Strada Lalelelor Nr. 25, 5800 Suceava

Telefon: 030 214314

e-mail: paduraru.a@eed.usv.ro

Adresa curenta

Complexul Studentesc “Titu Maiorescu” Camin 3, camera 25, 6600 Iasi

Referenti

Profesor Dr. ing Vasile Dragan Universitatea Tehnica “Gh. Asachi” Catedra de Masurari

6600 Iasi, telefon 032 222333

email: v.dragan@uta.ro

Profesor Dr. ing Valentin Bradulescu Universitatea “Stefan cel Mare” Facultatea de Inginerie Electrica, Catedra de Calculatoare, 5800 Suceava

email: v.bradulescu@eed.usv.ro

În cele ce urmeaza, va prezentam model de CV:

**Curriculum Vitae**

Paduraru Adrian

Strada Lalelelor Nr. 25, 5800 Suceava

Telefon: 030 214314

e-mail: paduraru.a@eed.usv.ro

***Studii***

· Student în anul al IV-lea , specializarea Calculatoare, la Facultatea de Inginerie Electrica,

Universitatea “Stefan cel Mare”, Suceava; (media anului al III-lea de studii: 9,25)

· Detinator al certificatului CCNA(Cisco Certified Networking Associate)

· Detinator al unui atestat Cambridge de cunoastere a limbii engleze (Certificate of Advanced

English, CAE)

· Absolvent al Liceului de Informatica din Suceava, promotia 1997, cu atestat de asistent

programator

***Participari la competitii profesionale***

· Locul 13 (din 56) cu echipa la divizia de seniori a concursului de roboti pompieri de la Trinity

College, Hartford, CT USA (2001)

· Locul al IV-lea la ACM International Collegiate Programming Contest, editia 2000

· Premiul al III-lea (cu echipa) la a VI-a editie a Concursului International Studentesc “Hard &

Soft” (1999)

· Diferite premii si mentiuni la trei etape nationale ale olimpiadei de informatica ( 1994-1996)

Stagii de pregatire în strainatate

· Beneficiar (în calitate de student în anul al II-lea) al unei burse de studii de trei luni la Universitatea

de Stiinte si Tehnologii din Lille (Franta)

***Cunostinte si abilitati tehnice***

· Utilizare si proiectare de circuite electronice

· Proiectarea si implementarea de sisteme digitale cu controlere programabile (PLC)

· Sisteme de operare cunoscute si utilizate: MS-DOS, Microsoft Windows 95, Microsoft Windows

NT,Windows 2000, UNIX, LINUX

· Utilizarea de programe de gestiune a bazelor de date: Microsoft Access, Visual FoxPro, Lotus

Approach

· Utilizare de programe de calcul tabelar: Microsoft Excel, Lotus 1-2-3

· Limbaje de programare cunoscute: Pascal, C, C++, Visual C++ (MFC), Visual Basic, Java,

PROLOG

· Abilitati CAD: Protel, SPICE

· Programe de aplicatii utilizate frecvent: Microsoft Office, Corel Draw, Paint Shop Pro

· Design Web: Netscape, Internet Explorer, HTML Assistant Pro, Dream Weaver, Flash

· Abilitati de administrare a retelelor de calculatoare sub sistemele amintite: instalare, configurare, securitate

***Colaborari didactice***

· Laborant cu jumatate de norma: administrarea retelei de calculatoare din laboratorul de

programare (sub îndrumarea doamnei Sef. lucrari Virginia Panait)

***Alte activitati***

· Redactor sef al ziarului electronic studentesc, ARHEUS

· Portarul echipei reprezentative de fotbal a facultatii

· Membru OSFIE ( Organizatia Studentilor din Facultatea de Inginerie Electrica)

***Pasiuni***

· Sofatul

· Tenisul de cîmp

· Arta fotografica

**Redactarea unei scrisori de intentie/motivatie**

Scrisoarea de intentie sau de motivatie (cunoscuta si sub denumirile de scrisoare de prezentare sau însotire a unui CV) este un instrument de comunicare scrisa pe care orice aspirant la un loc de munca trebuie sa învete sa-l foloseasca. Acest tip de scrisoare oficiala va ofera posibilitatea de a va prezenta în scris, de a va face cunoscute "punctele forte" ale personalitatii dumneavostra care va pot transforma într-un candidat favorit pentru pozitia sau postul solicitat.

CV-ul contine într-adevar cele mai multe informatii despre dumneavoastra, dar nu va putea niciodata înlocui sau suplini lipsa unei astfel de scrisori în care toate detaliile tehnice prezentate schematic în CV vor fi articulate si însufletite în cîteva fraze bine alcatuite, care sa faca dovada unei minti clare si logice. Numai asa îl veti determina pe angajator sa se gîndesca un minut în plus daca nu cumva dumneavoastra sînteti mai potrivit postului decît alt candidat cu un CV la fel de impresionant.

Scrisoarea va fi adresata persoanei care se ocupa de angajari sau direct departamenului de resurse umane, daca nu aveti informatii complete. Daca firma este mica, scrisoarea poate fi trimisa direct managerului.

În primul paragraf, trebuie sa se precizeze postul vizat si sursa din care a fost obtinuta informatia referitoare la pozitia disponibila (anunt publicitar, cunostinte, prieteni etc.). Daca nu aveti informatii exacte despre un anumit post, va puteti exprima propria optiune pentru un domeniu de activitate. Oricum, este bine sa subliniati domeniul în care v-ati remarcat sau ati obtinut performante deosebite.

În cele doua sau trei paragrafe din corpul scrisorii trebuie sa va puneti în valoare întreaga personalitate, sa “pedalati” tocmai pe acele detalii si aspecte din CV care va pun într-o lumina favorabila, dar care, din pricina schematismului biografiei, pot trece neobservate. Este recomandabil sa evidentiati conexiunile si detaliile implicite din CV, sa precizati care din calitatile si aptitudinile dumneavoastra se “muleaza” pe profilul postului solicitat. De asemenea, puteti include si motivele care va determina sa parasiti actualul loc de munca si sa va exprimati clar dorinta de a candida pentru noul post.

În paragraful de încheiere trebuie sa multumiti pentru timpul acordat lecturii, sa va exprimati disponibilitatea pentru un interviu de angajare si enventual sa indicati care este cel mai rapid mod în care puteti fi contactat.

Mentionati ca sînteti disponibil pentru interviu, furnizati toate detaliile de contact (telefon, e-mail, adresa). Precizati ca puteti fi contactat oricînd pentru orice alte detalii clarificatoare;

**Model** 1

Str.Rezervorului, nr.15

5800 Suceava

Domnului Matei ZAGAN

Resurse umane

MICS-Software

Strada Straduintei, nr. 122

5800 Suceava

Stimate Domnule Matei Zagan,

Va solicit atentia în urma anuntului referitor la postul de programator, anunt publicat de firma dumneavoastra în nr. 25/2000 al revistei “Electronica Aplicata”.

În calitate de student în anul al IV-lea al Facultatii de Inginerie Electrica, Suceava, am fost deosebit de atras de perspectivele de dezvoltare si politica de angajare promovata

de firma MICS-Software. Prezentarile realizate de coordonatorii dumneavoastra de departamente în cadrul întîlnirilor trimestriale organizate de facultate cu reprezentatii firmelor si institutiilor de profil din Suceava si din tara m-au determinat sa-mi reevaluez cunostintele teoretice si practice, sa aprofundez anumite aspecte si sa-mi doresc o colaborare de viitor în spiritul profesionalismului si dialogului deschis.

În anul 1999 am fost angajat cu jumatate de norma la firma Mefitex, cumulînd atributii de administrator de retea si programator în FoxPro. Pe parcursul acestei colaborari am reusit sa realizez un program de contabilitate, sa îmi perfectionez abilitatile de lucru în echipa si sa îmi verific capacitatea de adaptare la situatii neprevazute.

Cu cîteva luni înainte de absolvirea mea în iulie 2000, am participat la concursul anual ACM International Collegiate Programming Contest organizat de Microsoft la Bucuresti, unde, împreuna cu alti doi colegi suceveni, am obtinut locul al IV-lea din 12 echipaje.

Proiectul meu de absolvire a vizat realizarea unui sistem de supraveghere video, avînd drept suport reteaua Intranet. Acest sistem este operational si este utilizat în cadrul sistemului de securitate al Facultatii de Inginerie Electrica, permitînd oricarui client conectat la retea sa

vizualizeze imaginile transmise.

Mi-ar placea sa pot completa aceasta succinta descriere în cadrul unei întrevederi, cînd as putea adînci unele aspecte mentionate în CV-ul meu si as putea raspunde pe larg întrebarilor dumneavoastra.

Pentru un eventual interviu ma puteti contacta prin telefon la numarul 092 977405 sau prin e-mail, la adresa: mihai.georgescu@hotmail.com.

Cu multumiri si consideratie, Mihai Georgescu.

**Tema 4: Calităţi personale şi comunicarea**

**4.1 Temperamentul şi comunicarea**

Interesul faţă de personalitate este cauzat de mai multe obiective, principalul fiind cel de producţie. Cunoaşterea per­sonalităţii este premisa dirijării eficiente a activităţii ei.

Orice persoană care ocupă o funcţie de conducere trebuie să posede un ansamblu de calităţi, cunoştinţe, aptitudini şi deprinderi corespunzătoare, în urma investigaţiilor efectuate, s-a schiţat portretul psihosocio-profesio-nal al personalităţii conducătorului, care constă în următoarele trăsături: formarea profesională; cunoştinţele în teoria conducerii, experienţă, trăsă­turi moral-volitive, spirit întreprinzător, inovator, curajos; energie, perseve­renţă, mobilitate, robusteţe fizică şi psihică, viziune largă, atitudine umană, capacitatea de a înţelege oamenii şi dorinţa de a lucra cu ei; inteligenţă, flexibilitatea gândirii, motivaţie; orizontal cultural etc

La cele menţionate mai sus se alătură aspectele de esenţă, care defi­nesc rolul conducătorului şi coordonatele majore pe care el îşi desfăşoară activitatea, şi anume:

1. Funcţia de conducere obligă. Prin poziţia sa conducătorul este perma­nent în centrul atenţiei, este continuu observat, studiat şi analizat, judecat şi criticat. Prin comportamentul şi reacţiile sale, conducătorul demonstrează dacă justifică speranţele puse de el, dacă acţionează corect şi competent în toate situaţiile, dacă răspunde cerinţelor funcţiei pe care o ocupă.

2. Fiecare conducător are un stil personal de conducere, determinat de caracteristicile care formează portretul sau psihosocioprofesionai.

3. Conducătorul constituie cu adevărat „modelul" profesional, comporta­mental şi atitudinal pentru foarte mulţi dintre colaboratorii săi.

4. Munca de conducere presupune posedarea unor calităţi native, pre-cum şi însuşirea unor calităţi specifice, însuşirea profesiunii de conducător în toată complexitatea ei cere răbdare, timp şi muncă insistentă.

5. Poziţia de autoritate de care dispune conducătorul îi conferă acestuia o „imagine" care, în ochii colaboratorilor, se confruntă cu imaginea colec­tivului sau organizaţiei în care lucrează.

6. în relaţiile sale cu colectivul, conducătorul apare concomitent într-o dublă ipostază: ca membru al colectivului şi ca ghid al acestuia. El este, deopotrivă, comanda şi motorul colectivului, iniţiind şi orientând acţiuni şi antrenând oamenii la realizarea lor.

7. Activitatea şi modul de a munci al conducătorului sunt decisive, aşa cum este conducătorul este şi colectivul pe care îl conduce.

8. Sintetizând multiple roluri pe care le are de jucat conducătorul în cadrul organizaţiei, se poate conchide că el trebuie să fie deopotrivă: crea­tor, decident (acel care decide), vizionar (prevăzător), planificator, organi­zator, animator, controlor, selecţioner, apreciator, îndrumător, educator, „comandant", judecător, consilier, negociator, cunoscător al oamenilor, coleg etc.

9. Funcţia de conducere nu este veşnică, conducătorul trebuie să ră­mână permanent conştient de faptul că a primit temporar o investiţie care cere răspunderi deosebite, dar că într-o zi se va despărţi de postul de conducere, rămânând numai ceea ce este e! însuşi - omul.

10. Conducătorul unui colectiv sau al unei organizaţii conduce, înainte de toate, oamenii.Ţinând seama de acest fapt esenţial, reuşita muncii de conducere şi afirmarea personalităţii conducătorului sunt condiţionate de respectarea unor cerinţe de bază în munca cu oamenii:

a) respectarea personalităţii şi demnităţii fiecăruia;

b) acceptarea oamenilor aşa cum sunt ei şi nu aşa cum se consideră că ar trebui să fie;

c) tratarea fiecăruia în mod individual personalizat;

d) asigurarea siguranţei şi clarităţii în repartizarea sarcinilor şi a fermi­tăţii în pretinderea rezultatelor;

e) crearea climatului de încredere reciprocă în cadrul colectivului de muncă.

Orice conducător trebuie să posede următoarele calităţi profesionale importante: echilibru emoţional, gândire logico-verbala, capacităţi or­ganizatorice administrative şi comunicative, capacitate de a lua decizii operative, capacitate de lucru în grup, memorie auditivă, memorie vizuală, atenţie, capacitate de muncă, capacitate de a negocia, inteligenţă, inge­niozitate, intuiţie, spirit de observaţie, hotărâre, predispunere spre risc, asumarea responsabilităţii personale, amabilitate, toleranţă, obiectivitate etc.

***Sanguinicul*** reacţionând repede la situaţii noi:

- posedă o mare capacitate de muncă;

- sunt rezistenţi la împrejurări dificile;

- trec uşor de la o activitate la alta;

- sunt înclinaţi spre trăiri afective, leagă uşor prieteni, dar tot uşor se desprind de oameni care nu sunt convenabili sub aspect normal;

- la sanguinici se observă o concentrare puternică a atenţei, Pavlov a menţionat că sanguinicul e un activist productiv, de obicei e vesel şi plin de viaţă;

***Colericul*** se distinge printr-o mare capacitate de muncă şi rezistenţă la oboseală, făcând mare risipă de energie. Efectuează activităţile în asalt în interval minim de timp. În plan motric, colericul se caracterizează prin permanent neastâmpăr, prin caracterul neregulat, abrupt al mişcărilor. Colericii sunt oamenii mereu neliniştiţi, agitaţi, alarmanţi, nerăbdători, irascibili, impulsivi, combativi, agresivi. Vorbirea este explozivă, rapidă, inegală, cu intonaţii oscilante. Capacitatea de muncă la ei este mare, dar sunt nemulţumiţi în stări negative, comportare, comunicare. Ei manifestă extraversiune şi reacţie de orientare, formându-se repede deprinderile profesionale.

***Flegmaticului*** îi este caracteristic tempoul lent al mişcărilor, intraversiune, emotivitate slabă, mişcări neexpresive. În activitate şi în conduită este disciplinat şi ordonat. Ei nu iubesc sa-şi schimbe locul de serviciu sau locul de trai, adoptându-se foarte greu la situaţii noi, au nevoie de „imbold” în muncă, cu greu trec de la o activitate la alta şi exprimă o stare liniştită calmă, chiar în situaţii critice. De obicei sunt închişi în sine, puţin comunicativi şi orientaţi mai mult spre trecut.

***Melancolicul***posedă o energie nervoasă redusă, ei manifestă neîncredere în vorbire, obosesc repede, atenţie scăzută. În situaţii noi adesea se închid în sine, devin timizi, dar în condiţii obişnuite sunt sociabili. El este puţin rezistent, nervos, prezintă o scăzută rezistenţă la efort, mai ales la cele intelectuale. Retrăirile melancolicului sunt profunde, stabile şi în unele cazuri au un character astenic. Se mai semnalizează şi dificultăţi în adaptarea socială, fiind predispuşi spre izolare, evită comunicarea cu oamenii puţin cunoscuţi, ocoleşte munca în grup. [C. Eţco 2006, pp – 75-78].

**4.2. Atracţia şi empatia în comunicare**

Intr-o lume din ce in ce mai grabită ne vine tot mai greu sa dam dovada de rabdarea de a-i asculta pe ceilalti inainte de a ne exprima propriile dorinte. Vrem ca ceilalti sa ne inteleaga dorintele fara a fi dispusi sa le acordam noi mai intai aceasta sansa.  
Si chiar daca ii ascultam, de multe ori o facem doar din dorinta de a replica, de a intrerupe, de a spune dupa ce auzim doar cateva cuvinte: “Te inteleg perfect, stai sa-ti spun cum mi s-a intamplat si mie exact la fel!”  
 Ascultam judecand, criticand, evaluand, interpretand, suprapunand propriul nostru ego, propriile noastre valori, propriile noastre experiente personale peste ceea ce auzim de la cel care se gaseste in fata noastra. Si, ceea ce este la fel de rau, dam sfaturi fara sa cunoastem in amanunt situatia in care se gaseste celalalt. Chiar daca aceste sfaturi sunt bine intentionate, ele sunt complet lipsite de valoare… sau, si mai rau, daunatoare!  
 Nu este de mirare ca acesta are de multe ori o atitudine defensiva atunci cand ii vine randul sa ne asculte: in loc sa se concentreze asupra mesajului pe care vrem sa i-l transmitem se concentreaza sa-si apere pozitia, sa-si pastreze imaginea, sa evite sau sa respinga amenintarea pe care o simte in urma faptului ca l-am ascultat in modul descris anetrior.  
 Comunicarea devine astfel alienata, blocandu-se fie la nivelul apararii, fie la nivelul contraatacului.  
 **Comunicarea empatica** ne poate ajuta sa revenim la relatii armonioase cu cei din jurul noastru - fie ca este vorba de familie, prieteni, colegi de serviciu sau oameni pe care ii intalnim pentru prima data.  
 *Unul dintre principiile de baza* ale comunicarii empatice este aceea de a-l intelege pe celalalt inainte de a ne face noi insine intelesi.  
 Ascultarea empatica poate fi asadar definita drept acel mod de a asculta cu intentia sincera de a intelege “harta” celuilalt, modul sau de a vedea realitatea, felul in care se simte in legatura cu lucrurile asupra carora comunica, valorile si atitudinea sa.  
 *Un alt principiu de baza* in ascultarea empatica este acela de a nu-i impune celuilalt propriul tau sistem de valori, motivatii, propriile atitudini, propria ta experienta de viata… de aceea o astfel de ascultare necesita un mare efort de a arata toleranta.  
 Judecam, evaluam, interpretam, dam sfaturi grabite fara sa ne dam macar seama. \_\_  
 *Cel de-a treilea principiu* fundamental al comunicarii empatice: raspunsul pe care il dam trebuie sa contina doua parti.  
a) Partea logica - se refera la reformularea cu propriile noastre cuvinte a continutului comunicarii. Astfel putem fi siguri ca nu vom evalua, interpreta, critica, judeca. O forma mai simpla este repetarea uneiparti semnificative a mesajului pe care tocmai l-am ascultat.  
b) Partea legata de sentimente - se refera la incercarea de a explora, de a intelege, de a reflecta care sunt sentimentele asociate continutului logic al comunicarii.  
 Aceste tehnici nu vor avea efectul asteptat daca nu le folosim cu dorinta sincera de a-l asculta si de a-l intelege pe celalalt, propria lui viziune asupra lumii, propriile sale sentimente, valori, atitudini.  
 Cat depre sfaturi, ele ne vor fi cerute doar in momentul in care cel cu care comunicam va simti ca il intelegem intr-o masura suficient de mare incat sa aiba incredere in judecata noastra. De aceea orice sfat dat (chiar cu buna intentie) inainte de a ne fi cerut va fi interpretat drept o lipsa de respect si nu numai ca nu va imbunatati comunicarea, ci chiar o va inrautati.  
 Suntem suficient de rabdatori, suntem suficient de toleranti pentru a comunica in mod empatic cu ceilati? Rezultatele obtinute ar putea justifica efortul pe care il vom depune.

**4.3. Comunicarea asertivă, agresivă, pasivă.**

**Comunicarea asertivă** s-a dezvoltat ca o modalitate de adaptare eficientă la situaţii conflictuale interpersonale [Rees, Shan, 1991]. Lipsa asertivităţii este una dintre cele mai importante surse de inadecvare socială. Asertivitatea este rezultatul unui **set de atitudini şi comportamente învăţate** care au ca şi consecinţe pe termen lung îmbunătăţirea relaţiilor sociale, dezvoltarea încrederii, respectarea drepturilor personale, formarea unui stil de viaţă sănătos, îmbunătăţirea abilităţilor de luare a decizii responsabile. (Rakos, 1991)

Fiecare persoană posedă un anumit stil comportamental. Persoana ce se comportă **pasiv** nu poate să-şi anunţe concret dorinţe şi necesităţile sale. În aceiaşi măsură, ea este lipsită de apărare în faţa cerinţelor survenite din partea carenţelor celorlalţi membrii ai societăţii. Deosebirea esenţială a unei persoane neîncrezute în sine, constă în faptul că în activitatea socială aceste persoane tind maxim posibil să evite manifestările personale. Orice formă de prezentare a propriilor idei, păreri, realizări, dorinţe şi necesităţi pentru ei este foarte neplăcută (fiind urmată de sentimentul de ruşine, vină, frică, etc.) sau imposibilă din cauza ca nu au formate abilităţile necesare, sau nu are sens conform sistemului propriu de valori şi interese.

Persoana ce se comportă **agresiv** obţine totul, îşi realizează scopul personal în detrimentul celorlalţi. Ea nu ia în consideraţie drepturile şi cerinţele lor. Subestimează, şi distruge încrederea celorlalţi fată de propria persoană. In felul acesta, persoana îşi realizează propriile dorinţe, însă ceilalţi îşi formează faţă de ea un montaj negativ. Conştiinţa de sine este, mai bine zis, o pseudoconştiinţă. Din această cauză toate insuccesele sale sunt transformate în succese, dacă nu au posibilitatea s-o facă, ei aduc învinuiri, reproşuri celor din jur, spunând că li se pune bete în roate.

Agresiunea nu e doar aducerea de traume fizice sau unele exprimări grosolane. O influenţă agresivă o are ironia şi sarcasmul, cât şi un monolog încet şi monoton, care duce la degradarea celei persoane asupra căreia este orientat.

Acţiunile agresive şi pasive, la prima vedere, se deosebesc radical, între timp baza lor e aceiaşi. Celelalte persoane sunt considerate "duşmani" ce au un singur scop - a dăuna. Deşi, trebuie să fii foarte precaut, să nu spui ce gândeşti şi ce simţi, orice informaţie să fie prezentată în mod rafinat, deosebirea între un comportament agresiv şi unul pasiv, constă doar în faptul că, persoana agresivă aduce lovituri de preîntâmpinare, prevenire; atunci când cea pasivă lasă deschis de înţeles că nu pretinde la biruinţă, succes într-o luptă cu un răufăcător.

Persoana ce se comportă **asertiv** este capabilă concret şi explicit să formuleze cerinţele şi trebuinţele sale, viziunea proprie referitor la o anumită situaţie, problemă. Se deosebeşte prin atitudine pozitivă faţă de ceilalţi şi autoapreciere adecvată. Este încrezută în propriile forţe, poate asculta şi merge la compromis. Este capabilă să-şi modifice viziunea, părerea, fiind influenţată de argumente logice. Nu se ruşinează sa-i ceară cuiva un serviciu şi din partea sa este gata de asemenea să acorde ajutor şi amabilitate.

Anumiţi autori văd asertivitatea ca un punct de mijloc între agresiune şi pasivitate

Însă majoritatea autorilor consideră agresivitatea şi pasivitatea drept două însuşiri diferite ale persoanei. Aceasta este confirmat şi prin corelarea scăzută a scalelor de agresiune şi încrederii în sine. Nivelul înalt al asertivităţii şi agresivităţii poate exista atunci când prin acţiunile agresive persoana uşor şi eficient îşi realizează scopurile şi necesităţile, fără să observe efectele negative.

În acest caz, agresivitatea trebuie înţeleasă de rând cu asertivitatea, omul continuă să se comporte agresiv, atunci când el învingând neîncrederea, totuşi, se hotărăşte pentru ceva. De cele mai dese ori, persoanele asertive nu sunt agresive deoarece ele posedă o multitudine de acţiuni neagresive.

Fiecare personalitate are dreptul să-şi aleagă pentru sine acea modalitate de comportament la care va putea să adere în situaţii de conflict. Libertatea de alegere şi autocontrolul va deveni posibilă doar atunci când o să vă deprindeţi să vă comportaţi încrezut, asertiv, în situaţiile în care până acum v-aţi comportat pasiv sau agresiv.

**4.4 Scrierea unei recomandări, unei referinţe**

**Recomandarea**

**Definiţie:** act prin care se recomandă angajarea unei persoane în tr-un post.

**Structura recomandării cuprinde:**

Denumirea unităţii la care va fi prezentată recomandarea (sus, în dreapta);

Denumirea *„Recomandare'''';*

Conţinutul care începe cu formula de prezentare a emitentului după care urmează textul propriu-zis al recomandării;

Semnătura emitentului (jos, în dreapta);

Data (jos, în stânga).

**Exemple de situaţii care necesită redactarea unei recomandări.**

Din însăşi definiţia recomandării putem observa că actul respectiv se utilizează la încadrarea în câmpul muncii, anexându-se împreună cu *curriculum vitae* la cererea de angajare. Angajarea într-o funcţie, mai ales într-un post de răspundere, are o importanţă deosebită. Patronii diferitelor unităţi, precum şi serviciile sau funcţionarii care au în sarcină angajarea personalului, studiază bine candidaţii ce aspiră la funcţiile vacante, cerându-le uneori, atunci când consideră necesar, o recomandare din partea unei persoane cunoscute. Evi­dent, recomandarea nu poate fi dată de oricine, ci numai de notorietăţi, specialişti cunoscuţi sau de persoane cu nume de prestigiu şi cu reputaţie neîndoielnică. Este normal ca persoana care dă o recomandare să poarte răspundere, cel puţin răspundere morală, în faţa unităţii respective pentru candidatura recomandată. De aceea putem da o recomandare doar în cazul în care cunoaştem bine candidatul şi avem certitudinea că el îşi va onora obligaţiunile de funcţie.

**Model de recomandare:**

***Societatea pentru Asistenţă şi Servicii Juridice* Asis-Centru**

***RECOMANDARE***

*Subsemnatul Anatol Rotaru, doctor în drept, profesor la catedra de drept comercial a Universităţii de Stat din Chişinău, o recomand pe absolventa noastră Tatiana Gheorghiţă pentru a fi angajată ca jurist la Societatea* Asis-Centru.

*Domnişoara T.Gheorghiţă a fost una dintre cele mai bune studente la facultate. A scris sub conducerea mea teza de licenţă cu tema* Legea falimentului în contextul legislaţiei româneşti şi a celei internaţionale, *obţinând cea mai înaltă apreciere din partea comisiei* ***de*** *examinare.*

*Fiind înzestrată cu o serie de calităţi valoroase, cum ar fi inteligenţa şi agerimea, şi având cunoştinţe temeinice în domeniul dreptului economic, dra T.Gheorghiţă va fi un avocat excelent. Cu atât mai mult cu cât ea are un nivel elevat al culturii comunicării şi o puternică forţă de convingere.*

*Dra T.Gheorghiţă este un om corect, onest, de o înaltă probitate morală. Sunt sigur că se va manifesta ca un specialist foarte bun şi va contribui la sporirea prestigiului Societăţii* Asis-Ccntru.

*15 iunie 1998 Semnătura*

**Referinţa**

Referinţa, ca act scris, poate fi de două tipuri.

**Definiţia** unuia dintre tipurile de referinţă ar fi următoarea: act în care se dă o informaţie despre situaţia unei persoane.

**Sub aspect structural** referinţa se aseamănă întocmai cu recomandarea. Există o anumită asemănare şi sub aspectul conţinutului, pentru că atât într-un act, cât şi în altul, se dau informaţii despre o persoană. Diferenţele de conţinut şi cele ce ţin de procedura eliberării şi prezentării actelor respective, care totuşi există, constau în următoarele:

1. Recomandarea se dă pentru facilitarea angajării într-o funcţie, iar referinţa - pentru alte cazuri care necesită cunoaşterea unei persoane. De aceea în recomandare se prezintă doar informaţia necesară pentru angajare, iar în referinţă poate fi orice informaţie, inclusiv pentru angajare, în funcţie de necesităţile celui care o solicită.

2.Recomandarea se redactează într-un stil elogios, arătându-se în spe­cial părţile pozitive ale persoanei, iar în referinţă se dă o informaţie obiectivă despre persoana vizată.

3. Candidatul la o anumită funcţie primeşte recomandarea pe care urmează să o prezinte singur la locul unde doreşte să fie angajat. Fireşte, el cunoaşte conţinutul recomandării. Referinţa, însă, spre deosebire de recomandare, nu ajunge în mâna persoanei vizate în ea, ci se prezintă direct celui care are nevoie de informaţia respectivă. Persoana vizată în referinţă nu cunoaşte conţunutul acesteia.

**Model de referinţă:**

*Comisia pentru atestarea personalului*

*ingineresc de la Uzina de televizoare* Alfa

*REFERINŢĂ*

*Subsemnatul Valerian Ţurcanu, inginer-şef la Uzina de televizoare* Alfa, *îl cunosc bine pe inginerul de schimb Vitalie Ciofu. Cred că este un specialist excepţional în domeniul tehnicii electronice. însă, din păcate, consumă frecvent băuturi alcoolice, uneori chiar şi în orele de program, fapt care îl face incorect şi chiar iresponsabil pentru obligaţiunile de funcţie.*

*25 decembrie 1998 Semnătura*

**Tema 5: Comunicarea verbală/ Comunicarea orală**

**5.1. Comunicarea orală**

Este prima formă de comunicare umană şi cea mai eficientă. Aceasta datorită contactului direct şi al răspunsului imediat. În cadrul comunicării orale, oamenii pot pune întrebări şi clarifica problemele pe loc, iar contactul direct dintre manager şi subordonaţi induce un efect psihologic pozitiv.   
 Dintre dezavantaje amintim lipsa contactu-lui vizual în comunicarea telefonică şi radiofonică.  
Această formă de comunicare se recomandă a fi realizată în momentul în care este necesar un impact puternic asupra receptorilor şi un răspuns rapid din partea acestora (Popa, Filip, p. 235).

· limbajul paraverbal sau ceea ce oamenii comunica prin voce (volum, intonatie, ritm, tonalitate, accent, pauze) si prin manifestari vocale fara continut verbal (rîsul, dresul vocii, geamatul, oftatul, mormaieli, plescaituri, urlete, tipete, fluieraturi etc.);

· limbajul verbal sau ceea ce oamenii comunica prin rostirea si descifrarea întelesului cuvintelor.

Comunicarea orala prezinta numeroase ***avantaje***fata de comunicarea scrisa:

· vorbitorul îsi poate observa interlocutorul si interveni pe loc cu modificari, atît la nivelul limbajului paraverbal cît si verbal, pentru a eficientiza comunicarea.

· oralitatea permite “un joc logic si imediat al întrebarilor cu raspunsurile, într-o derulare spontana si flexibila”

· oralitatea “asigura terenul cel mai fertil pentru manifestarea comportamentelor

persuasive si manipulative”, pune în valoare “carisma si capacitatea de a convinge si influenta oamenii”.

**5.2. Monolod şi dialog.**

În general, orice comunicare, fie orală sau scrisă, este de neconceput fară participarea la ea a cel puţin două persoane. în cazul în care o persoană (numită *emiţător)* emite un mesaj, iar alta (numită *receptor)* îl receptează, Iară a interveni cu replici, întrebări sau completări, avem un **monolog,** iar în cazul în care pe parcursul comunicării ambele persoane se succed, devenind ba emiţător, ba receptor, avem un **dialog.**

Comunicarea orală se poate desfăşura şi cu participarea mai multor persoane, care pot fi, în mod succesiv, atât emiţători, cât şi receptori.

În cazul dialogului, dar mai ales în cazul în care la actul comunicării participă mai multe persoane, este absolut necesar să se respecte normele de etică şi de logică.

In cazul comunicării dialogate sau participării la comunicare a mai multor persoane, lanţul mesajului nu poate fi programat, acesta fiind generat chiar în momentul transmiterii lui. De aceea în asemenea cazuri atenţia vorbitorului la respectarea coerenţei trebuie să fie sporită.

Un tip aparte de comunicare, atât monologată, cât şi dialogată, este cea telefonică. Trebuie să recunoaştem că în privinţa conversaţiilor telefonice mai avem încă multe restanţe.

Conversaţiile telefonice trebuie să fie laconice şi să aibă subiecte clare. Se impune ca ele să conţină doar informaţii care necesită a fi transmise operativ. La subiectele care nu cer operativitate se poate face doar referire, pentru a se reveni la ele suplimentar, în alte condiţii.

În uzul basarabean se comite frecvent o greşeală, care ţine de formula de prezentare utilizată în conversaţiile telefonice. De exemplu, mulţi se prezintă printr-o formulă de tipul: *vă deranjează domnul Spătaru.* În primul rând, expresia *vă deranjează* e de prisos. Dacă avem sentimentul că deranjăm pe

cineva, nu trebuie s-o facem sau trebuie să găsim o modalitate de a ne cere scuze. De pildă: *cer scuze, mă iertaţi* etc. În al doilea rând, cuvântul *domnul,* adresat propriei persoane, vorbeşte despre lipsă de modestie. Alte persoane se prezintă cu totul aberant: *alo, asia e Ion.* Acest mod de exprimare e un

calc condamnabil după model rusesc. Cele mai frecvente formule româneşti recomandabile pentru conversaţiile telefonice sunt: *la telefon e Ion, aici e* *Ion, mă numesc Ion Moraru* etc. în situaţiile oficiale nu se utilizează prenumele *{Ion, Vasile, Gheorghe),* ci numele de familie *(Munteanu, Josanu,*

*Prisăcaru)* sau ambele *(Ion Plămădeală).*

Toti cei care se sperie la gîndul ca trebuie sa vorbeasca în public sînt sfatuiti sa porneasca la drum cu ideea ca auditoriul e de partea lor. Publicul îsi doreste sa ia parte la o prezentare reusita din toate punctele de vedere, dar va manifesta si o oarecare toleranta fata de greseli sau ezitari. Ni se poate întîmpla ca pe parcursul prezentarii sa mai uitam ce am vrut sa spunem sau cum trebuie sa continuam o idee, sa nu gasim imediat folia transparenta cu datele pe care trebuie sa le interpretam, sa ne împiedicam cînd coborîm de pe podium si totusi sa fim aplaudati cu caldura la sfîrsit si sa ni se spuna ca prezentarea a placut. Daca vom sti cum sa comunicam publicului faptul ca îl tratam cu interes si seriozitate, ca avem sa îi spunem lucruri importante si interesante, daca avem constiinta depunerii unui efort cît de mic pentru a ne pregati trup si suflet în vederea marii confruntari, publicul va simti si va manifestatoleranta. Cu cît publicul se va apropia, sub conducerea noastra, de miezul dezbaterilor, cu atît se va simti mai antrenat. Acesta este si motivul pentru care specialistii sugereaza vorbitorului mentinerea unui contact vizual permanent cu auditoriul. Aceasta permanenta nu trebuie însa înteleasa gresit: privirea insistenta, atintita asupra unei singure persoane dintr-un grup, pastrarea contactului vizual cu o persoana mai mult de 5-6 secunde trebuie evitate cu orice pret. E bine sa privim pe rînd, fiecare segment de grup si apoi o persoana sau alta. Daca în general întîmpinam greutati în stabilirea contactului vizual, va trebui sa exersam atunci cînd stam de vorba cu cineva tehnica îndreptarii privirii spre un punct imaginar, situat între ochii interlocutorului.

Ca concluzie putem afirma că, vorbirea trebuie să fie corectă, clară, frumoasă şi convingătoare. Un rol important îl are ascultarea pînă la capăt a interlocutorului şi persistenţa succesiunii şi a coerenţei în comunicare.

**5.3. Ascultarea activă**

După cum e foarte greu să ţii un discurs în faţa publicului, dorind să fii ascultat şi susţinut, tot aşa e de greu să poţi asculta mult timp, atunci cînd cel care vorbeşte nu schimbă tonalitate nuprezintă informaţia plăcut şi interesant.

Putem sa ne bucuram de concentrarea maxima a publicului pret de 10 minute, dupa care va trebui sa facem eforturi pentru a o mentine la cote ridicate. De aceea este indicat sa ne structuram prezentarea cît mai riguros, acordînd între 10 si 20% din timp introducerii, 60-80% din timp sa-l alocam problemelor de continut si sa pastram 10-20% din timp pentru concluzii. Exersarea prezentarii acasa, cu ceasul în fata, este o excelenta modalitate de a verifica daca selectia materialelor se încadreaza în spatiul de timp solicitat; înregistrarea prezentarii si apoi analiza ei poate scoate la iveala atît deficientele de natura paraverbala, cît si cele de continut si logica. Pentru a nu permite memoriei sa va joace feste, pregatiti-va notite clare si usor de urmarit, adoptînd formatul fiselor scrise pe o singura parte si nicidecum pe coli A4 scrise pe ambele fete. Ele va vor ajuta sa nu omiteti ideile importante, sa construiti argumentari solide si sa nu va abateti de la succesiunea normala sau corecta a faptelor si aspectelor selectate pentru prezentare.

Cuvintele nu va vor ajuta prea mult daca nu vor fi asociate sau întarite vizual prin procedee grafice cum ar fi sublinieri, încercuiri sau încadrari. Încercati sa anticipati unele din întrebarile publicului si sa aveti pregatite transparentele care sa ilustreze raspunsurile dumneavoastra.

**moduri de a începe un discurs**;

· Denumirea temei,urmata eventual de cîteva precizari referitoare la alegerea titlului prezentarii

· Referirea la obiectivele si aspectele pe care doriti sa le abordat în cadrul temei propuse

· anticiparea unor întrebari sau aspecte problematice;

· deschiderea discursului cu o anecdota sau cu o gluma;

· marturisire;

· prezentarea unor fapte sau date statistice;

· folosirea unui citat nu foarte lung si relevant pentru subiectul discursului;

· afirmatii cu continut socant;

· povestiri interesante.

Modalitatile pe care le aveti la îndemîna pentru *încheierea prezentarii* sînt:

· prezentarea unor concluzii punctuale;

· lansarea unor interogatii (retorice) prin care sa recaptati interesul slabit al

publicului;

· anectode scurte, care sa ilustreze aplicabilitatea ideilor dumneavoastra;

· invitarea publicului de a trece la actiune în spiritul celor afirmate în prezentare;

· folosirea de citate prin care sa subliniati credibilitatea performantelor sau rezultatelor expuse.

Continutul discursului nu se memoreaza, fraza de început si cea de încheiere sînt batute în cuie. Chiar daca pe undeva ne-am bîlbîit sau ne-am încurcat putin în detalii sau argumentari, cel putin sa începem si sa sfîrsim fara sa ne împiedicam.

Daca vreo întrebare adresata ne pune într-o asemenea încurcatura încît ne dam seama ca nu putem raspunde, este mult mai corect si mai elegant sa nu încercam “s-o scaldam” si sa rostim cu sinceritate si aplomb “Îmi pare rau, nu stiu/nu cunosc/nu va pot …”. Iar daca ni se adreseaza o întrebare care nu are nimic de-a face cu subiectul prezentarii noastre, nu trebuie sa ne simtim obligati sa raspundem. Irelevanta se poate sanctiona cu eleganta si diplomatie.

**5.4. Arta de a pune întrebări şi urmărirea reacţiei**

Schimbul de informatii se realizeaza prin întrebari si raspunsuri. Iata cîteva tipuri de întrebari pe care le puteti avea în vedere, însotite de cîteva formulari:

1. Întrebari introductive pentru demararea discutiei: “Cum a fost drumul?”, “Cum va place la noi în întreprindere?”

2. Întrebari de legatura spre miezul discutiei: “Cum ne-ati gasit?”, “De ce candidati tocmai la noi?”, “De ce ne-ati trimis pe lînga dosarul dumneavoastra si o banda video?”

3. Întrebari legate de biografia profesionala: “Cum a decurs pregatirea dumneavoastra profesionala?”, “Care din calificarile dumneavoastra sînt cele care corespund descrierii postului pe care candidati?”, “Cît timp doriti sa desfasurati aceasta activitate?”

4. Întrebari legate de starea sociala si predispozitii personale: “În ce mediu ati crescut?”, “Ce parere are sotia/sotul dumneavoastra despre planificata schimbare a locului de munca?”, “Cînd considerati ca o persoana este dificila?”, “Cum reactionati atunci cînd un client ridica pretentii inacceptabile?”

5. Întrebari despre capacitatea de a lucra în echipa: “Ce calitati si îndemînari vi se par utile în cazul lucrului în echipa?”, “Care sînt avantajele si dezavantajele lucrului în echipa?”

6. Întrebari referitoare la motivarea efortului: “Etapa dumneavoastra de pregatire profesionala a fost unidirectionala sau ati luat în consideratie mai multe alternative?”, “Presupunînd ca brusc ati deveni somer, ce va va lipsi cel mai mult?”

7. Întrebari referitoare la puterea de concentrare si rezistenta la efort: “Ce sarcini ati considerat a fi extrem de plictisitoare la fostul loc de munca si cum le-ati gestionat?”, “V-ati enervat vreodata pe anumite obiceiuri ale colaboratorilor dumneavoastra?”

8. Întrebari care vizeaza flexibilitatea si capacitatea de adaptare: “În ce conditii ati fi dispus sa stati peste program?”, “Aveti probleme cînd trebuie sa renuntati la obisnuinte mai vechi?”, “Preferati sarcinile care nu incumba responsabilitati prea mari?”

9. Întrebari privind capacitatea de a razbate si a fi convingator: “Descrieti o situatie cînd ati razbatut cu succes în ciuda parerilor celor din jurul dumneavoastra”, “Dupa ce schema de organizare lucrati?”

10. Întrebari referitoare la capacitatile dumneavoastra de conducator: “Cum puteti dumneavoastra, singur, sa stimulati echipa?”

11. Întrebari referitoare la contractul de munca: “Ce salariu sperati sa primiti la noi?”, “Ce sperati prin schimbarea locului de munca?”

***Întrebari pe care le puteti adresa la interviu***

Chiar daca nu aveti de gînd sa întrebati nimic la un interviu, multi angajatori va vor pune în situatia s-o faceti. Iata cîteva sugestii:

· Care este mediul concurential în care opereaza firma?

· Ce obstacole se anticipeaza în atingerea scopurilor firmei?

· Ce responsabilitati îmi vor reveni daca…?

· Care este politica firmei în ceea ce priveste înscrierea anjajatilor la cursuri de perfectionare sau posuniversitare?