

# CULTURA COMUNICĂRII

*Ediția a patra, revăzută și completată*

## Tabla de materii

<b>Prefață .....</b>	5
<b>Introducere .....</b>	7
<b>Partea I. COMUNICAREA ORALĂ .....</b>	11
<i>Capitolul întii. Normele de etică în comunicarea orală .....</i>	11
§ 1. Ascultarea pînă la capăt a interlocutorului.....	11
§ 2. Alegerea momentului potrivit pentru abordarea temei .....	15
§ 3. Volumul timpului destinat comunicării.....	17
§ 4. Tonul comunicării .....	18
§ 5. Intervenția în comunicarea interlocutorului.....	20
§ 6. Cînd, cui și cum dăm sfaturi .....	22
§ 7. Formule prin care ne cerem scuze .....	22
7.1. Trei lucruri importante care trebuie știute cînd ne cerem scuze ....	22
7.2. Scuzele sub aspectul culturii vorbirii .....	23
7.3. Scuzele potrivite în situații potrivite .....	24
<i>Capitolul doi. Normele de logică în comunicarea orală .....</i>	26
§ 1. Respectarea legii identității – o condiție indispensabilă a comunicării .....	26
§ 2. Argumentarea tezelor .....	31
2.1. Argumentarea obiectivă și cea subiectivă .....	31
2.2. Regulile demonstrației .....	33
2.3. Tertipuri de argumentare .....	40
2.4. Exemple de argumentare .....	40
§ 3. Tragerea concluziilor .....	43
3.1. Greșeli comise la tragerea concluziilor.....	43
3.2. Concluzii pripite .....	45
<i>Capitolul trei. Normele de limbă în comunicarea orală .....</i>	47
§ 1. Vocabularul comunicării orale .....	47
§ 2. Stilistica și sintaxa comunicării orale .....	49
§ 3. Monologul și dialogul .....	54
§ 4. Formule de prezentare, de adresare, de salut și de rămas bun .....	57
4.1. Formule de prezentare .....	58
4.2. Formule de adresare .....	58
4.3. Formule de salut .....	60
4.4. Formule de rămas bun .....	60
§ 5. Întrebarea și răspunsul în comunicarea orală .....	62
5.1. Întrebarea .....	62
5.2. Răspunsul la întrebare .....	67
§ 6. Valoarea cuvîntului .....	79
§ 7. Defecțe de vorbire.....	81
<i>Capitolul patru. Aspecte psihologice ale comunicării orale .....</i>	84
§ 1. Situații de comunicare .....	84
1.1. Situații raționale .....	84

1.2. Situații emoționale .....	85
1.3. Situații mixte .....	86
§ 2. Factori psihologici care determină caracterul emoțional/rațional al comunicării .....	87
2.1. Conținutul subiectului discutat și stilul în care el este expus.....	87
2.2. Constituția psihologică a participanților la discuție.....	87
2.3. Măsura în care subiectul discutat afectează interesele participanților la discuție .....	89
2.4. Legătura dintre subiectul discutat și alte subiecte care afectează interesele participanților la discuție .....	91
2.5. Legătura dintre subiectul discutat și persoanele față de care participanții la discuție au anumite interese .....	92
2.6. Predispoziția și starea de spirit a interlocutorului .....	93
2.7. Mimica .....	94
§ 3. Formule psihologice de gradare a implicației vorbitorului.....	95
§ 4. Tăcerea în comunicarea orală .....	98
§ 5. Conflicte de comunicare .....	100
5.1. Tipuri de conflicte de comunicare.....	100
5.2. Exemple de conflicte de comunicare .....	102
5.3. Sfaturi pentru evitarea sau soluționarea conflictelor.....	105
<b>Partea a II-a. COMUNICAREA ÎN SCRIS .....</b>	<b>107</b>
<i>Capitolul întii. Textul coherent ca formă a comunicării în scris .....</i>	<i>107</i>
§ 1. Definirea noțiunii “text coherent” .....	107
§ 2. Triada <i>temă – conținut – titlu</i> .....	108
§ 3. Componentele mici și componentele mari ale textului <b>coherent</b> .....	111
§ 4. Coerența textului.....	112
4.1. Legătura consecutivă a componentelor textului <b>coherent</b> .....	112
4.2. Legătura paralelă a componentelor textului coherent.....	115
4.3. Legătura mixtă a componentelor textului coherent.....	117
§ 5. Incoerența – o greșală gravă de text.....	119
§ 6. Despre stilul textului coherent .....	121
§ 7. Analiza textului și corectarea greșelilor.....	127
§ 8. Omisiunile în comunicarea scrisă .....	134
8.1. Omisiuni recomandabile .....	137
8.2. Omisiuni admisibile .....	138
8.3. Omisiuni nerecomandabile .....	139
8.4. Omisiuni condamnabile .....	139
§ 9. Modele de exprimare .....	144
§ 10. Dicționarul – un instrument permanent de lucru asupra textului .....	146
10.1. Dicționare bilingve și poliglote (polilingve).....	147
10.2. Dicționare explicative .....	147
10.3. Dicționare enciclopedice .....	148
10.4. Dicționare terminologice .....	148
10.5. Alte dicționare .....	149

<i>Capitolul doi. Textul oficial</i> .....	152
§ 1. Trăsăturile caracteristice ale textului oficial .....	152
§ 2. Structura generală a textului oficial .....	154
§ 3. Formule de redactare a textelor oficiale.....	155
§ 4. Abrevieri frecvente în textele oficiale .....	156
§ 5. Termeni frecvenți în textele oficiale .....	157
<b>Partea a III-a. TIPURI DE TEXTE OFICIALE</b> .....	159
<i>Capitolul întii. Acte generale</i> .....	161
§ 1. Adeverința .....	161
§ 2. Certificatul .....	163
§ 3. Autobiografia .....	164
§ 4. Cererea .....	168
§ 5. Cererea de chemare în judecată .....	171
§ 6. Cererea-memoriu .....	175
§ 7. Memoriul .....	176
§ 8. Declarația .....	179
§ 9. Nota informativă .....	183
§ 10. Nota explicativă .....	184
§ 11. Planul de activitate .....	186
§ 12. Procesul-verbal .....	189
§ 13. Raportul .....	194
§ 14. Darea de seamă .....	197
§ 15. Recomandarea .....	201
§ 16. Referința .....	203
§ 17. Contractul .....	206
§ 18. Delegația și procura .....	213
§ 19. Testamentul .....	217
<i>Capitolul doi. Lucrări de corespondență oficială</i> .....	219
§ 1. Cererea de ofertă .....	220
§ 2. Oferta .....	221
§ 3. Comanda .....	224
§ 4. Reclamația .....	225
§ 5. Răspunsul la reclamație .....	228
<i>Capitolul trei. Lucrări de corespondență neoficială și alte mesaje</i> .....	230
§ 1. Scrisoarea neoficială .....	230
§ 2. Bilețelul .....	238
§ 3. Invitația .....	239
§ 4. Felicitarea .....	240
<b>Partea a IV-a. CAZURI DIFICILE DE VOCABULAR</b> .....	243
<i>Cîteva accente finale</i> .....	287
<b>Încheiere</b> .....	290
<b>Postfață</b> .....	291
<i>Bibliografie selectivă</i> .....	293

## COMUNICAREA ORALĂ

### *Capitolul întâi*

## Normele de etică în comunicarea orală

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 și cea orală în special de asemenea se desfășoară în cadrul unor norme, a căror respectare asigură buna înțelegere.

Normele elementare care trebuie respectate în actul comunicării ţin de etică. Pe de o parte, ele ar putea fi considerate elementare, pentru că sunt însușite, în cadrul procesului educațional, încă din fragedă copilarie și ţin de cultura comportamentului fiecărei persoane și de buna cuviință în general. Pe de altă parte, viața demonstrează, prin nenumărate exemple, că nu este prea simplu ca aceste norme să fie respectate. Uneori se creează impresia că în societatea noastră una din cauzele relelor constă în faptul că oamenii nu știu să comunica civilizat.

### §1. Ascultarea până la capăt a interlocutorului

Norma etică elementară a comunicării orale prevede ascultarea până la capăt a interlocutorului. Un om bine educat își ascultă atent interlocutorul, dind dovedă de tact și respect pentru el. În cazurile în care timpul sau alte condiții nu-i permit să o facă în modul cerut de normele de politețe, își cere scuze, rugând să i se comunică doar esențialul sau promițând să revină la subiectul respectiv cu altă ocazie.

La prima vedere, s-ar părea că nu este nimic mai simplu decât a tăcea și a asculta atent interlocutorul, dind dovedă de respect pentru el și de interes pentru cele comunicate. Dar aceasta e doar la prima vedere, dovedă e că o parte destul de mare din oameni nu respectă această cerință a comunicării.<sup>4</sup> Încercați să faceți observări asupra mai multor conversații între diferite persoane ca să vă convingeți de acest lucru.

<sup>4</sup> A se vedea în acest sens Dale Carnegie, *Secretele succesului. Cum să vă faceți prietenii și să deveniți influenți*, București, Editura Curtea veche, 1997.

În această ordine de idei, Letitia Baldrige remarcă: «*unul din cele mai importante secrete ale diplomației este de a te arăta interesat de ceea ce spune cineva, chiar dacă nu te interesează cu adevărat. Tendința de a nu acorda întreaga atenție persoanei care vorbește este o formă comună de impolitețe în ziua de astăzi. Probabil că nu prea multe mame ale cadrelor de conducere și-au educat copiii spunându-le: "Ascultă ceea ce spune el. Fii atent!"*».<sup>5</sup>

Trăim într-un secol grăbit (vorba poetului Grigore Vieru), supranumit secol al vitezelor. Faptul că fiecare se grăbește să-și realizeze programul zilnic a devenit un lucru obișnuit, care se manifestă chiar și atunci când avem timp suficient pentru a asculta o persoană. Factorii nocivi ai acestui început de mileniu, inclusiv graba, l-au făcut pe *homo sapiens* să fie nu numai grăbit, ci și stresat, nerăbdător, agitat, nervos, intolerant față de alte păreri etc. Din aceste motive, precum și din multe altele, omul nostru nu-l ascultă până la capăt (sau nu-l ascultă defel) pe interlocutorul său. Uneori îl întrerupe cu o doză de tact, prin diferite formule (de exemplu, *mă iertați că vă întrerup; pardon; dar...*), alteleori face acest lucru în mod impertinent, fără nici un fel de scuze. O face fie din motivul că nu are timp să asculte, fie că se plătisește, fie că i se pare că știe deja ce va spune interlocutorul etc. Indiferent care ar fi motivul, interlocutorul este întrerupt, reușind să-și expună mesajul doar fragmentar sau nereușind să-și formuleze cel puțin tema.

În cazul în care comunicările respective nu sunt prea importante, având caracter curent, de rutină, încălcarea normelor de etică este reparabilă prin revenirea la subiect cu alte ocazii, prin diferite replici sau paranteze. Oricum, chiar și în cazul comunicărilor familiare, neascultarea sau întreruperea interlocutorului trebuie considerată o greșeală de etică a comunicării.

Sunt și mai triste cazurile în care sunt întrerupte sau neascultate comunicările din cadrul unor audiențe solicitate special și aşteptate mult timp sau cele în care sunt abordate probleme importante, ajunse la momentul oportun de examinare. Unele persoane care, din anumite motive, nu sunt dispuse să asculte expunerea subiectului, dar nu doresc să declare deschis acest lucru, inventează diferite ter- tipuri, prin care deseori reușesc să-l distragă pe interlocutor de la tema discuției, propunându-i “pe neobservate” alt subiect care, la o adică, ar fi în legătură cu cel abordat de interlocutor. Asemenea manevre, aplicate foarte des și cu bună știință mai ales de către persoanele cu experiență “diplomatică”, deseori dau efectul dorit de autorul lor. Alteleori însă ele sunt sesizate ca false plate și ieftine ce șturbesc prestigiul celor care le folosesc și-l lasă pe interlocutor nedumerit, dezamăgit și chiar amărît. Oricum, în toate cazurile ele constituie nu numai încălcări ale normelor de etică, dar și ale celor de logică. Despre acestea din urmă vom vorbi în alt compartiiment.

<sup>5</sup> Letitia Baldrige, *Codul manierelor în afaceri*, București, Business Tech International Press S.R.L., 1996, p. 69.

Nimerind în situația penibilă de a nu fi ascultat, de a fi întrerupt sau de a fi deruat, interlocutorul nu trebuie să-și piardă cumpătul, ci să dea de înțeles, prin formule echilibrate, că realizează prea bine în ce situație este pus. Apoi, dacă este cazul, trebuie să manifeste perseverență, cerîndu-i argumentat persoanei respective să fie ascultat în problema pe care trebuie să o soluționeze. În continuare totul va depinde de educația, de cultura persoanelor în cauză, de harul argumentării cu care e înzestrată fiecare din ele și de alți factori. Dacă discuția totuși nu a avut loc pînă la capăt, cel interesat în ea poate să-o suspende, meditînd apoi asupra motivelor eșecului și revenind asupra chestiunii respective cu altă ocazie, în alte condiții și cu alte argumente.

Să zicem că am intrat la o persoană oficială (primar, director, decan etc.) să solicităm sprijin în soluționarea unei probleme. În acest sens, cunosc un caz când un diriginte de clasă a încercat să ceară de la patronul unei firme un ajutor financiar pentru abonarea elevilor săi la revista *Limba Română*. Înțelegind chiar din primele cuvinte despre ce este vorba, patronul i-a spus dirigintelui că firma e săracă, producția e blocată etc. Apoi i-a mai dat de înțeles, scuzîndu-se, că se grăbește la o întîlnire cu cineva și nu prea are timp.

Dîndu-și seama că eșecul 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 îngăduiți să vă spun cîteva fraze, pentru că am auzit multe cuvinte frumoase despre Dumneavoastră.*

*Desigur, producția, piața, desfacerea mărfuii vă preocupa în primul rînd. Indiscutabil. Însă ce ne vom face noi, dacă și producția, și profitul vor fi puse pe roate, ne vor veni banii din toate părțile, ne vom îmbogăti, iar din urma noastră vor veni niște generații de ignoranți, agramați și inculți? Poate oare un adevărat proprietar, un patron să se simtă bine, când neamul îi este în întuneric, în mlaștină? Poate oare un creștin să fie împăcat, dacă nu a făcut un bine atunci când a avut ocazia să-l facă?*

*Domnule Director, știm că sunteți un mare patriot și un bun creștin. Elevii noștri vă vor fi recunoscători și vă vor mulțumi în presă pentru ajutorul acordat. S-ar putea întîmpla că după mulți ani unii din ei să vă restituie înzecit acest împrumut. Înțelegeți...*

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

Din cazul expus trebuie să tragem o concluzie folositoare și anume: înainte de a aborda un subiect important, e necesar să ne pregătim bine, avînd variante de rezervă pentru orice situații care pot apărea.

Am spus deja că unele persoane au, în procesul audierii interlocutorului, falsă impresie că ar ști tot ce are de gînd să spună acesta mai departe. Mai mult chiar, dirijate de un temperament impulsiv, ele își întrerup interlocutorul, formulează pentru el teza principală (care nici pe deosebire nu coincide cu cea a interlocutorului), apoi critică vehement această teză. S-ar putea întâmpla ca persoanele cu pricina să nu fie rău intenționate, însă firea lor, iar uneori lipsa de educație și nivelul scăzut de inteligență – toate împreună fac ca discuția la care participă să fie dificilă sau chiar imposibilă. În asemenea cazuri, dacă dorim cu tot dinadinsul să ne întreținem cu persoanele respective sau dacă dezbaterea subiectului, în aceste condiții, este absolut necesară, trebuie mai întîi să dăm dovadă de răbdare și de simțul umorului și să-i amintim persoanei în cauză (cu tot tactul cerut de situație) că ar fi cazul să nu ne întrerupă, dându-ne posibilitate să ne desfășurăm gîndul pînă la capăt.

Și încă un detaliu care se înscrie perfect în această ordine de idei: ne-am născut într-o societate cu un nivel scăzut al culturii comunicării. Probabil, ați avut destule ocazii să fiți martori la diferite discuții cu mai mulți participanți, cînd fiecare crede că opinia sa este cea mai indicată și trebuie spusă numai decînt peste rînd sau chiar în primul rînd. Nimeni nu vrea să aștepte, de ascultat nici atîta și toți vorbesc în același timp.

În asemenea situații, este recomandabil a avea mai întîi răbdare pentru a ne retrage în mod ostentativ din discuție pînă se vor tempera spiritele. Vom cîştiga astfel și posibilitatea de a asculta ideile tuturor (și cele bune, și cele proaste). După ce participanții la “discuție” se vor domoli, vom face o declarație delicată în care vom spune că nu am avut posibilitate să ne exprimăm opinia, cerîndu-ne la sfîrșit acest drept. Declarația ar putea avea următoarea formă: *Dragii mei* (sau: *stimați prieteni, dragi prieteni* etc.), *am ascultat atent toate opiniile voastre și mi s-au părut destul de interesante, mai ales unele, încît mi-am concentrat atenția ca să le ascult pînă la urmă, fără să întrerup pe cineva. După cum vedeti, mi-a venit și mie rîndul ca să spun și eu cîte ceva pe marginea celor discutate, cu permisiunea voastră.*

Cînd în fine vom lua cuvîntul, vom putea beneficia din plin și de posibilitatea de a face o sinteză a părerilor celorlalți.

Ultima remarcă la această chestiune se referă la persoanele nerăbdătoare care sănătatea să sară cu vorba și să răspundă, nesolicitata, la toate întrebările care apar într-o discuție cu mai mulți participanți. De regulă, întrebările din cadrul unei conversații sănătatea sănătatea să adreseze unor persoane concrete, de aceea ar fi normal să răspundă anume persoanele respective. În cazul în care am avea și noi un răspuns potrivit, pe care ținem neapărat să-l facem public, intervenția ar putea să o facem numai cu permisiunea celui care a pus întrebarea sau a celui care era vizat să răspundă.

Intervenția ar putea fi formulată în felul următor: *Mă iertați de intervenție. Dacă îmi permiteți, aş avea de completat ceva* (sau: *de precizat ceva; de obiectat ceva* etc.).

Din cele de mai sus am putea deduce că în actul comunicării ascultarea interlocutorului are o importanță deosebită. Iar unii autori cred că în anumite situații ascultarea ar fi chiar mai importantă decât emiterea mesajului. Alți autori ne sfătuiesc ce ar trebui să facem ca să fim ascultători buni, pentru că “ascultarea nu este o activitate pasivă, ci una care necesită un efort susținut. Comunicarea este un proces care se desfășoară în două direcții și de aceea noi (în calitate de ascultători – A. P.) trebuie să împărțim responsabilitatea eficienței cu vorbitorul”.<sup>6</sup> Nicki Stanton ne recomandă să fim bine pregătiți să ascultăm, să fim interesați sau cel puțin să arătăm că suntem interesați a asculta, să ne păstrăm mintea deschisă, să urmărim ideile principale, să ascultăm critic, să luăm notițe, să ajutăm și să încurajăm vorbitorul. Autorul ne propune și un test prin care ne-am autoevalua dacă suntem sau nu buni ascultători.

## §2. Alegerea momentului potrivit pentru abordarea temei

Uneori insuccesul din capul locului al unei discuții poate fi cauzat de faptul că înainte de aceasta nu a fost confirmată disponibilitatea tuturor părților de a discuta subiectul respectiv. Alteori, deși discutarea subiectului este necesară și chiar interesantă pentru părți, ea nu este oportună din unele motive, cum ar fi nematurizarea suficientă a subiectului, lipsa anumitor informații necesare pentru a vărsa lumină asupra unor aspecte ale chestiunii discutate, prezența sau absența anumitor persoane, teama descoperirii sau dezvăluirii unor adevăruri indezirabile etc. Pentru a preîntâmpina un eventual “rateu”, este recomandabil a asigura cît mai bine, în prealabil, condițiile viitoarei comunicări. Dacă subiectul e important, se cuvine să i se acorde o atenție aparte și să i se rezerve timp suficient. S-ar mai cere a se conveni cu viitorii interlocutori asupra tuturor condițiilor conversației și, în primul rând, asupra formulării subiectului.

E folositor în acest sens a urmări felul în care comunică majoritatea personajelor din serialele latino-americane sau din unele filme europene. Atunci cînd o persoană dorește să discute cu cineva un subiect important, numai de cînd încearcă în prealabil să obțină asentimentul persoanei respective și se adresează de obicei cu o formulă de tipul: *as dori să-ți comunic ceva; am ceva important să-ți spun; trebuie să vorbim ceva; e necesar să abordăm un subiect etc.*

Dacă în cazul unei conversații libere, de relaxare, fără mare importanță și fără un subiect stabilit anterior, dorim să punem în discuție o problemă, este bine să ne asigurăm că persoana (sau persoanele) de față este dispusă să discute problema respectivă, pentru că este o lipsă de tact a obliga pe cineva să discute un subiect care nu-l interesează.

---

<sup>6</sup> Nicki Stanton, *Op. cit.*, p. 19-22.

În cazul în care mi se propune să discutăm o problemă pentru a ne spune opinia, a lăua o atitudine sau chiar o hotărrire, dar nu săntem pregătiți pentru acest lucru sau nu dorim în general să ne angajăm în această discuție, trebuie să-o spunem delicat, dar clar, chiar de la început, rugînd interlocutorul să nu facă referință cu vreo ocazie de mai tîrziu la persoana noastră, că am fi participat la discuția respectivă. Acest lucru este necesar, deoarece unele persoane pot profita de prezența, de reputația sau autoritatea noastră, pot pune ulterior în circulație unele opinii și concluzii pe care nu le împărtășim, pentru ca mai tîrziu, în alte circumstanțe, să facă referință la persoana noastră, să facă uz de numele nostru, dîndu-ne drept coautor al opiniilor și concluziilor respective. Dacă avem sentimentul că este pusă la cale o asemenea farsă, adică ne-am pomenit într-o cursă, trebuie să luăm toate măsurile de precauție, iar în cazul în care ele sănțt ineficiente, trebuie să găsim un pretext pentru a părăsi societatea acestor persoane, cerîndu-ne scuze.

Uneori se întîmplă ca, pe parcursul comunicării, interlocutorul nostru să dorească să renunțe la discutarea subiectului care ne interesează pe noi, însă nu o face în mod deschis, dar încearcă să treacă, pe neobservate, la alte subiecte care ar fi legate cumva cu tema abordată. Substituirea subiectului constituie o greșelă de logică, pe care o vom examina în detaliu în paragraful *Respectarea legii identității – o condiție indispensabilă a comunicării*.

De cele mai multe ori comunicarea nu ține de discutarea unui anume subiect și nu presupune în general o discuție. Ea poate constitui, bunăoară, o expunere a unor diverse situații (de la serviciu, dintr-o călătorie, de la vînătoare etc.). Evident, în aceste cazuri nu este necesar să avem neapărat asentimentul celor din jur pentru a povesti ceva, însă, oricum, trebuie, în primul rînd, să avem grijă ca cele povestite de noi să se potrivească bine pentru situația concretă și, în al doilea rînd, să fie interesante sau amuzante pentru persoanele care ne ascultă. În caz contrar, în loc să oferim apropiaților noștri o clipă de relaxare, de plăcere, îi vom plictisi cu lucruri banale, riscînd să nu mai beneficiem de atenția lor. În acest sens Ion Roman ne recomandă: «*Sesiizați ceea ce se poate bucura de atenția generală sau a grupului căruia v-ați alăturat. E necuviincios a monopoliza cuvîntul. Cum spune Anton Pann: "... nu vorbi multe, puțintele și scurte". Cînd cele spuse sănț primeite cu indiferență, scurtați povestirea*».<sup>7</sup>

În continuare, autorul bucureștean ne mai dă un sfat prețios: «*Dacă noi însine nu cunoaștem înțelesul precis al unui cuvînt sau forma lui corectă, e mai bine să-l ocolim. Dacă altcineva pronunță greșit un cuvînt sau îi dă alt înțeles decît cel pe care îl are, corectarea e binevenită, nu însă sub forma ironiei sau a lecției de pe catedră. Reluați cuvîntul, în replică, pronunțați-l corect și, fără exagerare, ceva mai apăsat. Cel ce-a greșit va lua notă și nu se va simți jenat*».<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Ion Roman, *Vorbiți mai bine, scrieți mai bine românește*, București, Editura Ion Creangă, 1978, p. 107.

<sup>8</sup> Idem, p. 108-109.

Aici noi am mai adăuga că, deși multe persoane s-ar arăta bucuroase că li s-a făcut o rectificare de vocabular, de stil etc., de fapt oamenilor nu le prea place să fie corectați. Dacă rectificările vor continua, comunicarea se va tensiona. De aceea unica soluție e ca noi însine să vorbim corect și să servim prin exemplul propriu ca model. Iar în privința gîndurilor pe care dorim să le împărtășim celor din jur o vom încheia tot cu o vorbă înțeleaptă a lui Anton Pann: “*Sau taci, sau spune ceva mai bun decît tăcerea*”.

### §3. Volumul timpului destinat comunicării

Un mare gînditor spunea că a vorbi prea mult înseamnă a atenta la timpul celui care te ascultă. De aceea fiecare mesaj trebuie să fie laconic, conținînd doar informația strict necesară.

Înainte de a ne angaja într-o comunicare și a ne expune mesajul, trebuie să ținem cont de cîteva circumstanțe:

- gradul de interes al celor prezenți (celui prezent) față de subiectul pe care dorim să-l expunem;
- oportunitatea abordării subiectului;
- timpul de care dispun *cei prezenți* (cel prezent) pentru a asculta și a discuta mesajul.

Firește că atunci când subiectul nostru prezintă mult interes pentru persoanele cu care ne întreținem sătem în situația cea mai bună. Alteori însă cei cu adevărat interesați în abordarea subiectului sătem doar noi însine. Dar și acest tip de situație poate fi de două feluri:

- a) când interlocutorul nostru este obligat să ne asculte (de exemplu, el este o persoană oficială);
- b) când interlocutorul nu manifestă interes pentru subiectul respectiv și nu este obligat să ne asculte.

Despre oportunitatea abordării subiectului am vorbit și mai sus. Aici vom aminti doar faptul că succesul ori insuccesul abordării unui subiect depinde, în mare măsură, de momentul (cu toate circumstanțele lui) pe care l-am ales pentru a pune problema în discuție.

Volumul de timp de care dispune ascultătorul (ascultătorii) trebuie să fie un factor care să-l determine pe vorbitor în structurarea mesajului, în selectarea faptelor, argumentelor etc. Uneori timpul limitat permite doar expunerea rezumativă a subiectului. Sînt ceva mai complicate cazurile în care sătem anunță despre limitarea timpului în momentul începerii comunicării sau, și mai rău, chiar pe parcursul desfășurării ei. Ca să nu fim puși în situația de a ne restructura mesajul în procesul expunerii lui, este recomandabil a schița din timp un proiect care să includă doar esența conținutului și argumentele necesare, rezervîndu-ne posibilitatea (și timpul) de a detalia, în caz de necesitate, unele aspecte care se vor dovedi a fi mai puțin clare sau mai importante.

În general, e bine să știm că este cu totul contraindicat a-l plăti pe ascultător și a-i împovăra memoria cu informație de prisoș. E mult mai folositor cînd îi oferim un mesaj foarte concis, provocîndu-i curiozitatea și dîndu-i posibilitatea să afle, prin întrebări și răspunsuri, detaliile care îl interesează.

Chiar și în cazurile în care avem timp mai mult decît suficient, trebuie să-l folosim cît mai rațional, fără a uita că și cei din societatea noastră ar putea avea de spus lucruri importante.

## §4. Tonul comunicării

Tonul comunicării este un factor care în unele cazuri poate determina buna înțelegere și dispoziția majoră a celor implicați într-o conversație, iar în alte cazuri poate cauza dificultăți, tensiune sau chiar conflicte. Evident, tonul comunicării se realizează în mare măsură prin vocea vorbitorului. Intensitatea vocii celui care vorbește trebuie să fie suficientă pentru a fi auzită normal de către interlocutor. O voce prea slabă, la care se mai adaugă unele cuvinte pronunțate neclar (sub nas), îl poate enerva pe ascultător.

Un adevărat defect de vorbire (apărut din neglijență) îl constituie pronunțarea aproape fără voce a unor silabe sau trunchierea unor cuvinte cum ar fi, de exemplu, *dimineața* în loc de *dimineață*, *văz* în loc de *văzut*, *Chișnău* în loc de *Chișinău* etc. Limba română este foarte sonoră, avînd o frecvență destul de înaltă a vocalelor, și e regretabil că în Basarabia numeroși vorbitori reduc simțitor această sonoritate (și muzicalitate) prin omisiunea, reducerea sau închiderea vocalelor deschise. Este elovent în acest sens cuvîntul *revedere*, care prin vocala *e*, repetată de trei ori, și prin vibranta *r*; repetată de două ori, capătă o sonoritate rară. Din păcate, mulți vorbitori, uneori chiar și cei instruiți, îl rostesc în forma *rivideri* (sau chiar *rivideri*), mutîndu-i astfel aspectul sonor și știrbindu-i expresivitatea.

Au de pierdut mult și vorbitorii care rostesc vocalele *i* și *i* în loc de *ă* și respectiv *e* (de exemplu, *casî*, *masî* în loc de *casă*, *masă* și respectiv *sari*, *cali* în loc de *sare*, *cale*). Tocmai această pronunțare neglijentă i-a făcut pe mulți ruși din Republica Moldova să credă că limba românilor basarabeni e alta decît a celor din Țara.

În general, pronunțarea constituie obiectul de cercetare al ortoepiei, de aceea aici nu ne vom referi la legitățile și normele ei, atrăgînd atenția, în contextul subiectului dat, doar **asupra necesității unei pronunțări corecte, uniforme, cu aceeași intensitate a vocii**, a tuturor silabelor din cuvînt (evident, cu excepția silabelor accentuate). Desigur, termenul *pronunțare uniformă* trebuie înțeles așa cum s-a arătat mai sus, dar nu în sensul de “pronunțare robotizată”, lipsită de cunoșcutul farmec al modulației vocii.

E cu totul nerecomandabil a vorbi cu o voce prea ridicată sau, cu atît mai mult, a striga. Firește, e vorba nu de cazurile în care cineva vorbește cu o voce puternică sau depune eforturi pentru a fi auzit de un auditoriu mare (cînd lipsește

Respect pentru domeniul său  
microfonul), ci de cazurile în care vocea ridicată e folosită în locul probelor, ca “metodă” de argumentare. O asemenea “metodă” nu va avea efectul scontat, ci mai degrabă va declanșa ridicarea vocii altor vorbitori, provocând astfel zarvă și tensiune.

Unele persoane utilizează frecvent tactica vocii ridicate, având convingerea că prin aceasta vor avea cîștig de cauză și vor ieși învingătoare. Convingerea aceasta este înșelătoare. Ea apare, de regulă, după mai multe cazuri repetate în care interlocutorii se retrag din discuție în mod civilizat, iar persoanele ce recurg la această tactică cred că au ieșit biruitoare.

Dacă totuși situația ne obligă să discutăm cu asemenea persoane, ar fi bine să aplicăm o tactică cu total inversă: cu cât mai puternică va fi vocea lor, cu atât mai “slabă” să fie a noastră. Cînd vom ajunge să vorbim aproape în şoaptă, s-ar putea întîmpla ca interlocutorul nostru, dacă totuși are cei șapte ani de acasă, să ne înțeleagă gestul și 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-și schimba atitudinea”, iar zicătoarea *tonul face muzica* se folosește pentru a sublinia importanța felului în care se spune ceva.

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

Evident, recomandările de mai sus nu se extind asupra tuturor situațiilor din viață. Pot face excepție cazurile de veselie, umor și alte distracții care au norme aparte de comunicare. Însă este esențial ca în toate situațiile tonul celor comunicate să nu supere pe nimeni.

Referitor la vocea vorbitorului, fără a avea în vedere și dimensiunea etică a ei, Nicki Stanton ne propune un exercițiu util prin care vom controla ușor volumul vocii. E vorba că “*o respirație corectă este esențială pentru a controla volumul și modul de a vorbi. Exersați trăgînd profund aer în piept și apoi expirați suficient de puternic pentru a vă corecta volumul. Învătați cum să controlați vocea în aşa fel încît să puteți fi auzit la o distanță mare fără să tipați sau să fiți strident. Dacă vă puteți controla vocea și vorbirea în aşa fel încît să fie clară, fără stridențe, tipete și gîștieli, veți impresiona ascultătorii prin calitate și claritate*”.<sup>9</sup> Despre o corelare a respirației cu lungimea unităților sintactice enunțate au vorbit și alții autori: “*Reglarea respirației necesită, în primul rînd, inspirarea profundă (abdominală), pentru ca rezerva suficientă de aer să se consume rațional pînă la o nouă inhalare. Or, persoanele cu o respirație superficială (așa-numita respirație din gîște) deseori nu pot corela pauza logică cu cea de inspirare, fiindcă le vine sufletul la gură, se opresc la jumătate de cuvînt pentru a-și umple plămînii cu aer*”.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Nicki Stanton, *Op. cit.*, p. 13.

<sup>10</sup> Maria Dorogan, *Curs de elocință*, Chișinău, Editura Arc, 1995, p. 189.

Tar Letitia Baldrige afirmă în remarcabila ei lucrare privind manierele în afaceri că “*vocea unei persoane din corpul executiv ar trebui să se potrivească cu demnitatea și statutul ei profesional*”.<sup>11</sup>

Așadar, observăm că atât tonul, cât și vocea, cu toate caracteristicile lor, constituie un factor hotărâtor în comunicarea orală, determinând calitatea transmiterii mesajului de la emițător la receptor.

## §5. Intervenția în comunicarea interlocutorului

În situațiile normale, intervențiile în comunicarea interlocutorului sunt nerecomandabile, ele dînd dovedă de lipsa de educație a autorului lor. Accentuăm că aceasta e în situațiile normale, cînd vorbitorul are simțul măsurii, își structurează corect comunicarea, vorbește laconic și nu face risipă de timp. În celelalte situații intervențiile sunt motivate, dar pot fi făcute numai în momentele potrivite și cu respectarea normelor de bună cuviință.

Caracterul și locul intervențiilor depind de caracterul comunicării și de atmosfera în care se desfășoară ea. Mesajele programate din timp și comunicate în fața unui auditoriu, într-o situație oficială, de regulă, nu suportă intervenții. Dacă pe parcursul audierii unei asemenea comunicări ne apar întrebări sau idei cu care am putea interveni, le putem nota pentru a nu le scăpa din memorie și a face intervențiile necesare la sfîrșit. În cazurile în care vorbitorul a depășit cu mult timpul ce i s-a oferit, s-a abătut cu totul de la temă sau a încălcat alte norme, intervenția necesară o poate face doar moderatorul.

În comunicările neprogramate, desfășurate cu participarea a două sau mai multor persoane, intervențiile se fac de asemenea după încheierea mesajului. Cînd situația este neoficială și se discută liber, cînd ideile sunt generate, improvizate și formulate chiar în procesul polemicii, intervențiile pot fi făcute în timpul comunicării. Însă și aici trebuie respectate anumite norme. În primul rînd, ar fi bine să ne cerem scuze și permisiunea de a întreba sau a interveni. Aceasta se face prin formule de tipul: *mă iertați dacă se poate...; dacă nu vă supărați, aş avea și eu de spus ceva*. În al doilea rînd, intervenția nu se face atunci cînd ne-o dictează dorința sau temperamentul nostru, ci în momentul cînd vorbitorul face o mică pauză pentru că a terminat o idee sau un gînd. E absolut contraindicat să-l întrerupem la jumătate de frază, pentru a interveni cu o întrebare sau cu o idee și e tot atât de urât să-i anticipăm cu voce tare spusele, pretinzînd că știm despre ce va vorbi.

Intervențiile se fac în următoarele scopuri:

-- a întreba sau a clarifica un aspect din mesaj, care a fost desfășurat insuficient sau evaziv (acest tip de intervenție echivalează cu o întrebare);

<sup>11</sup> Letitia Baldrige, *Op. cit.*, p. 69.