

LBRIS

We know
books

GABRIEL BĂRDĂȘAN

CURS PRACTIC
DE
COMUNICARE ORALĂ
ediția a 2-a



Editura Excelsior Art
2007

CUPRINS

Argument	9
1. Comunicarea verbală	11
1.1. Concepte-cheie	11
1.2. Repere teoretice	11
1.2.1. Definire	11
1.2.2. Forme de comunicare verbală	12
1.2.3. Particularități ale comunicării orale	13
1.2.4. Particularități ale comunicării scrise	14
1.2.5. Diferențe între tipurile de comunicare verbală	14
1.2.6. Stiluri de comunicare orală	15
1.2.7. Stiluri de comunicare în funcție de interlocutori	16
1.2.8. Dialogul și monologul – forme ale comunicării orale	18
1.2.8.1. Tipuri de dialog	18
1.2.8.2. Tipuri de monolog	18
1.2.9. Analiza situației de comunicare	18
1.3. Exerciții și aplicații	20
2. Interacțiunile verbale: conversația	28
2.1. Concepte-cheie	28
2.2. Repere teoretice	28
2.2.1. Interacțiunile verbale	28
2.2.2. Tipuri de interacțiuni verbale	29
2.2.3. Conversația – prototip al interacțiunilor verbale	29
2.2.3.1. Definire	29
2.2.3.2. Trăsături	30
2.2.4. Structura conversației. Modelul ierarhic și funcțional	31
2.2.4.1. Interacțiunea/incursiunea	31
2.2.4.2. Secvența/tranzacția	32
2.2.4.3. Schimbul	32
2.2.4.4. Intervenția	33
2.2.4.5. Actul de limbaj	33
2.2.5. Principii conversaționale	34
2.2.5.1. Principiul cooperării	34

2.2.5.2. Principiul politeții	34
2.2.5.2.1. Strategii ale politeții pozitive	35
2.2.5.2.2. Strategii ale politeții negative	36
2.2.6. Variantele stilistice ale conversației	37
2.2.7. Comportamentele conversaționale	38
2.2.7.1. Tipuri de comportamente conversaționale	38
2.2.7.2. Comportamentele de înțelegere și de reverberare	39
2.3. Exerciții și aplicații	41
3. Comunicarea nonverbală	57
3.1. Concepte-cheie	57
3.2. Repere teoretice	57
3.2.1. Definire	57
3.2.2. Funcții ale comunicării nonverbale	57
3.2.3. Caracteristici ale comunicării nonverbale	58
3.2.4. Forme de comunicare nonverbală	58
3.2.4.1. Comunicarea corporală	58
3.2.4.1.1. Expresia facială (mimica)	59
3.2.4.1.2. Expresia gestuală (gestica)	60
3.2.4.1.3. Postura	62
3.2.4.2. Comunicarea tactilă (atingerea)	63
3.2.4.3. Comunicarea spațială (proxemica)	63
3.2.4.4. Prezența personală	65
3.3. Exerciții și aplicații	66
4. Comunicarea paraverbală	84
4.1. Concepte-cheie	84
4.2. Repere teoretice	84
4.2.1. Definirea paralimbajului	84
4.2.2. Particularități ale paralimbajului	84
4.2.3. Elemente de paralimbaj	85
4.2.3.1. Ritmul vorbirii (tempoul)	85
4.2.3.2. Tonul	85
4.2.3.3. Intonația	85
4.2.3.4. Volumul	86
4.2.3.5. Accentul	86
4.2.3.6. Fluența	86
4.2.3.7. Dicția	86
4.2.3.8. Manifestările sonore	87
4.2.3.9. Pauzele sau tăcerile	87

4.2.3.10. Cuvintele/sunetele de umplură	87
4.3. Exerciții și aplicații	88
5. Ascultarea activă	102
5.1. Concepte-cheie	102
5.2. Repere teoretice	102
5.2.1. Definire	102
5.2.2. Tipuri de ascultare	103
5.2.3. Factori perturbatori ai procesului de ascultare	103
5.2.4. Proceduri ale ascultării active	104
5.2.5. Principii ale ascultării active	105
5.2.5.1. Principiul oglindirii	105
5.2.5.2. Principiul reformulării	106
5.2.5.3. Principiul empatiei	107
5.2.5.4. Principiul calibrării	107
5.2.6. Efecte benefice ale unei ascultări active	108
5.3. Exerciții și aplicații	108
6. Bariere ale comunicării eficiente	119
6.1. Concepte-cheie	119
6.2. Repere teoretice	119
6.2.1. Definire	119
6.2.2. Clasificarea factorilor care blochează comunicarea	119
6.2.3. Câteva tipuri speciale de bariere ale comunicării eficiente	121
6.2.3.1. Stereotipurile	121
6.2.3.1.1. Surse ale construirii stereotipurilor	121
6.2.3.1.2. Stereotipurile culturale	121
6.2.3.2. „Profeția autoîmplinită”	122
6.2.3.3. Distorsiunea	122
6.2.3.4. Distorsiunea serială	122
6.2.3.5. Zvonul	122
6.2.3.6. Minciuna	123
6.2.3.6.1. Particularități	123
6.2.3.6.2. Indici ai minciunii	124
6.3. Exerciții și aplicații	124
Bibliografie	135

1. COMUNICAREA VERBALĂ

1.1. CONCEPTE-CHEIE

comunicarea verbală (lingvistică) – definire • comunicarea orală, comunicarea scrisă (forme ale comunicării verbale) • stiluri de comunicare orală • dialogul • monologul • analiza situației de comunicare

1.2. REPERE TEORETICE

Clasificarea actelor de comunicare după criteriul codului folosit, după natura semnelor utilizate, permite identificarea a trei tipuri de comunicare ce au o importanță deosebită în procesul comunicării interpersonale:

- ❖ *comunicarea verbală (lingvistică)*
- ❖ *comunicarea paraverbală*
- ❖ *comunicarea nonverbală*

1.2.1. Definire

Comunicarea verbală (lingvistică) reprezintă forma de comunicare ce utilizează limbajul uman articulat și „implică alcătuirea unor mesaje din semne verbale, în conformitate cu regulile de construcție furnizate de codul limbii, enunțarea, transmiterea și receptarea lor printr-un canal specific (vizual și/sau auditiv) și interpretarea lor în limitele aceluiași cod de către persoane cu competențe comunicaționale, aflate într-o relație și într-o situație de comunicare.”¹

Actul de comunicare lingvistică poate fi definit prin interacțiunea elementelor care intră în structura sa: *transmițător* [termeni sinonimi: *emițător, locutor, destinatar* etc.], *destinatar* [termeni sinonimi: *receptor, alocutor* etc.], *mesaj, context, cod, contact*². Elementele actului de comunicare au fost prezentate sub forma unor *scheme*

¹ Mirela-Ioana Borchin, *Vademecum în lingvistică*, Timișoara, Excelsior Art, 2004, p. 33.

² Factorii comunicării potrivit delimitării făcute de R. Jakobson, *Lingvistică și poetică*, în *Probleme de stilistică*, București, Ed. Științifică, 1964, p. 84.

ale comunicării ce au cunoscut de-a lungul timpului diverse variante mai mult sau mai puțin elaborate³.

Mesajele vehiculate prin **comunicarea verbală** nu se limitează la elementele realității concrete, ci pot să se refere, de asemenea, la sentimente, emoții, dorințe, atitudini, angajamente, influențe și la menținerea relațiilor din interiorul unei comunități lingvistice. **Comunicarea verbală** are rolul de a mijloci schimbul de semnificații în societate, fiind „o paradigmă a tuturor celorlalte forme de comunicare umană.”⁴

Comunicarea verbală este forma curentă de comunicare dintre oameni, având o arie de utilizare extrem de diversificată și fiind însoțită, întotdeauna, de celelalte două forme de comunicare (paraverbală și nonverbală).

Raportându-se la parametrii comunicării, Gh.-I. Fârte atribuie secvențelor comunicative verbale următoarele **caracteristici**:

- arta comunicării verbale se însușește, cu precădere, prin studiu sistematic;
- comunicatorii interacționează în mod voluntar, spontan sau sub impuls;
- mesajele verbale sunt, de cele mai multe ori, bine articulate;
- codul folosit constă dintr-un tezaur de cuvinte și din regulile gramaticale ce guvernează combinațiile de cuvinte, pentru ca cei care interacționează să poată formula și recunoaște secvențele verbale corecte;
- situațiile la care se face referire prin intermediul mesajelor pot fi concrete sau abstracte;
- canalul de transmisie poate fi acustic, vizual sau tactil și, din această cauză, pot apărea diverse obstacole ale comunicării eficiente.

1.2.2. Forme de comunicare verbală

În funcție de canalul prin care circulă mesajele verbale – auditiv, vizual sau tactil – între participanții la actul de comunicare distingem:

- **comunicarea orală** (schimbul de mesaje se realizează auditiv, prin apelul la un cod de semne sonore);
- **comunicarea scrisă** (schimbul de mesaje se realizează vizual sau tactil –

³ Pentru o definiție a elementelor antrenate în procesul comunicării și pentru ilustrarea unor scheme ale comunicării, vezi Doina Comloșan, Mirela Borchin, *Dicționar de comunicare (lingvistică și literară)*, vol. I, Timișoara, Excelsior Art, 2002, p. 5-26 și Mihaela Pasat, *L'entertainment*, Timișoara, Mirton, 2004, p. 20-23.

⁴ I. Zanc, *Informație și comunicare. Aspecte psihologice și sociale*, Cluj-Napoca, Dacia, 2005, p. 39.

⁵ Gh.-I. Fârte, *Comunicarea. O abordare praxiologică*, Iași, Casa Editorială „Demiurg”, 2004, p. 107.

pentru nevăzători, vezi scrierea „*braille*” prin apelul la un cod de semne grafice care traduc semnele sonore).

Cercetările realizate de Ray Birdwhistell cu privire la comunicarea verbală, manifestată în forma *orală* și în forma *scrisă*, arată că, din totalul timpului consacrat acestui tip de comunicare, 53% este alocat ascultării, 16% vorbirii, 14% scrierii și 17% citirii. Datele statistice, dincolo de caracterul lor relativ, ne duc la concluzia că oamenii comunică, cel mai frecvent, în varianta orală și se plasează, de cele mai multe ori, în ipostaza de ascultători⁶.

Comunicarea orală reprezintă forma de comunicare verbală cel mai frecvent întâlnită și este însoțită de comunicarea paraverbală și de cea nonverbală, care îi furnizează diverse elemente de întărire, nuanțare și motivare a mesajului, definindu-se, în relație cu acestea, într-un mod aparte⁷.

1.2.3. Particularități ale comunicării orale

Comunicarea verbală, în forma sa orală, se definește printr-o serie de particularități⁸:

- *comunicarea orală presupune un mesaj* care să cuprindă elemente de structură specifice (informații, stări, atitudini etc.), elemente de actualitate, interes și motivație pentru ascultător, elemente de feedback, elemente de legătură între părțile sale principale, claritate și coerență internă etc.;

- *comunicarea orală oferă suporturi multiple de înțelegere a mesajului: un suport iconic* susținut de elemente concrete ale contextului de comunicare și de concordanța dintre mesajul verbal și cel nonverbal, ce are rol de întărire;

- *comunicarea orală este circulară și permisivă*: admite reveniri asupra unor informații sau detalieri ce nu au fost prevăzute în momentul conceperii mesajului;

- *comunicarea orală este puternic influențată de situație*, adică de contextul în care se produce comunicarea; mesajul nu poate fi înțeles decât în cadrul spațio-temporal în care se manifestă;

- *comunicarea orală este puternic influențată de caracteristicile individuale ale actanților comunicării*;

- *comunicarea orală depinde și de feedbackul (retroacțiunea) oferit(ă) de receptor emițătorului*, efect al comunicării directe dintre interlocutori; ținând cont de feedbackul receptorului, emițătorul poate relua un mesaj (dacă sesizează că acesta

⁶ Gh.-I. Fârte, *op. cit.*, p. 108.

⁷ Cf. I.-O. Pânișoară, *Comunicarea eficientă*, ed. a II-a, Iași, Polirom, 2004, p. 75.

⁸ Sinteză realizată având ca suport I.-O. Pânișoară, *op. cit.*, p. 75-76 și Gh.-I. Fârte, *op. cit.*, p. 108-109.

nu a fost receptat), îl poate reformula (dacă bănuiește că nu a fost înțeles) sau se poate opri din vorbire (dacă observă că destinatarul refuză receptarea mesajului);

- *comunicarea orală posedă și atributele **necesității*** (nevoia omului de a comunica), ***aleatoriului*** (comunicarea orală implică o mare proporție de elemente întâmplătoare) și ***nelimitării*** (comunicarea orală nu cunoaște, practic, restricții);

- *actele de comunicare orală sunt dispuse de-a lungul unei axe temporale unidirecționale* care supune vorbitorul unor constrângeri serioase: trebuie să reducă opririle, revenirile sau pauzele reflexive; presiunea temporală este responsabilă în mare măsură de forma mai puțin elaborată a mesajelor din comunicarea orală;

- *în comunicarea orală mesajul întâlnește foarte multe obstacole*, tocmai de aceea, mesajele orale sunt redundante, se asociază cu mesaje nonverbale substanțiale, au o formă eliptică și sunt mai puțin elaborate decât mesajele scrise.

1.2.4. Particularități ale comunicării scrise

Comunicarea scrisă cunoaște, de asemenea, o seamă de caracteristici⁹ prin care se diferențiază de forma orală a comunicării verbale:

- în comunicarea scrisă mesajele emițătorului au o formă îngrijită și pot fi elaborate cu mai multă stăruință și migală;

- lipsa contactului direct al actanților comunicării face imposibilă utilizarea elementelor nonverbale (mimică, gesturi, postură etc.) și paraverbale pentru a întări semnificațiile cuvintelor sau ca substitute ale acestora;

- calitatea slabă sau inexistența feedbackului în comunicarea scrisă;

- standardul ridicat de receptare și înțelegere a mesajului scris datorită absenței factorilor perturbatori;

- comunicarea scrisă nu permite exercitarea unui control asupra receptorului;

- comunicarea scrisă privilegiază raționamentul, rigoarea termenilor, formulările clare;

- comunicarea scrisă implică formulări definitive, exclude negocierea sensurilor între emițător și receptor – care pot fi separați în spațiu și timp – este logică, precisă și suficientă sieși.

1.2.5. Diferențe între tipurile de comunicare verbală

Diferențele dintre comunicarea orală și cea scrisă au fost delimitate de Irena Chiru în următorul tabel¹⁰:

⁹ Vezi I. Zanc, *op. cit.*, p. 46-47 și Gh.-I. Fârte, *op. cit.*, p. 115-116.

¹⁰ Irena Chiru, *Comunicarea interpersonală*, București, Tritonic, 2003, p. 86.

Comunicarea orală	Comunicarea scrisă
mai personală	mai formală
control asupra receptării	control redus asupra receptării
feedback imediat	feedback întârziat sau inexistent
eficientă pentru idei relativ simple și pentru mesaje cu suport vizual	eficientă pentru idei complexe cu detalii
eficientă când se dorește obținerea unui răspuns emoțional imediat	eficientă când se dorește obținerea unui răspuns rațional
permite pierderea acurateței de la emițător la receptori	asigură menținerea acurateței
eventual, cere ca ascultătorul și vorbitorul să se afle în același loc și la același moment	nu condiționează prezența participanților în același loc și la același moment
numeroși indici nonverbali	puțini/deloc indici nonverbali

O delimitare a diferențelor dintre **comunicarea orală** și **comunicarea scrisă** realizează și Liliana Ionescu-Ruxăndoiu¹¹. Autoarea distinge următoarele aspecte:

➤ funcționarea canalului oral determină caracterul biunivoc al relației dintre participanții la procesul comunicării (caracterul reversibil al rolurilor de emițător și receptor), pe când funcționarea canalului scris face ca relația dintre emițător și receptor să fie univocă (rolurile sunt ireversibile);

➤ din perspectiva codului folosit, comunicarea orală este permisivă față de variantele teritoriale și sociale ale unei limbi, în timp ce comunicarea scrisă impune norme mult mai stricte în alegerea acestor varietăți ale limbii;

➤ comunicarea scrisă ignoră (de multe ori) contextul situațional, punând accentul pe contextul obiectului comunicării; în comunicarea orală datele implicite ale contextului imediat pot servi la clarificarea unor aspecte legate de contextul obiectului comunicării;

➤ diferențe la nivelul mesajului: comunicarea scrisă implică formulări definitive care exclud posibilitatea de negociere simultană între emițător și receptor, pe când comunicarea orală este domeniul reformulărilor și al sensurilor negociabile între partenerii coprezenți.

1.2.6. Stiluri de comunicare orală

Situațiile de comunicare evidențiază stiluri diferite de comunicare, în funcție de criterii foarte variate: gradul de libertate/constrângere, caracterul formal/informal, caracterul obiectiv/subiectiv al limbajului utilizat etc.

¹¹ Liliana Ionescu-Ruxăndoiu, *Conversația. Structuri și strategii*, București, All, 1999, p. 13-14.

Martin Joos distinge, în articolul *The Five Clocks*, apărut în „International Journal of American Linguistics” (1962)¹², cinci niveluri ale comunicării orale:

❖ **stilul rece**

Comunicarea are caracter unidirecțional, emițătorul nu-și cunoaște receptorul și nu poate primi un feedback de la acesta, mesajul fiind pregătit cu mare atenție, așa cum se întâmplă în cazul comunicării prin radio sau televiziune.

❖ **stilul formal**

Comunicarea se bazează pe reguli și proceduri, iar mesajul este pregătit, de obicei, în prealabil. Mesajul este transmis spre un auditoriu numeros, ale cărui reacții sunt perceptibile pentru vorbitor. Se caracterizează printr-un limbaj îngrijit ce evită repetițiile, lăsarea în suspensie a frazei. Comunicarea este marcată de importanța subiectului sau de diferența de statut dintre participanți.

❖ **stilul consultativ (informal)**

Comunicarea se desfășoară liber, fără a se supune unor reguli sau proceduri stricte, în afara celor obișnuite în realizarea unei comunicări eficiente. Presupune implicarea activă a interlocutorilor în discuții prin expunerea propriilor puncte de vedere sau prin interesul manifestat în timpul interacțiunii. Apare frecvent în comunicarea profesională, de afaceri.

❖ **stilul cotidian**

Comunicarea se caracterizează prin deplină libertate în abordarea subiectelor și în alegerea modului de comunicare. Subiectul discuției nu este ales în prealabil, ci apare și se dezvoltă pe parcursul discuției, în funcție de interesele și dorințele de moment ale participanților. Este specific comunicării între prieteni sau între colegii de serviciu. Limbajul este lipsit de constrângeri, se pot folosi unele coduri cunoscute doar de interlocutori.

❖ **stilul intim**

Acest stil se referă la conversația dintre persoane foarte apropiate. Comunicarea recurge la un cod personal cu semnificații doar pentru participanți. Prin acest tip de comunicare nu se urmărește transmiterea de informații, ci exprimarea diverselor stări și trăiri. Limbajul are un pronunțat caracter subiectiv.

1.2.7. Stiluri de comunicare în funcție de interlocutori

Situațiile de comunicare aduc în același context participanți foarte diferiți. Vorbitorii au capacitatea de a influența desfășurarea procesului de comunicare și de

¹² Vezi Alina Coman, C. Coman, *Tehnici de comunicare și negociere*, Brașov, Universitatea „Transilvania”, 2002, p. 17-18 și Valentina Marinescu, *Introducere în teoria comunicării. Principii, modele, aplicații*, București, Tritonic, 2003, p. 49-50.

a-l particulariza în funcție de anumiți factori¹³ specifici acestora: experiențele personale (mentale, fizice, psihice), trecutul personal, atitudinile personale, orizontul așteptărilor (marcat de gradul de educație), statutul social, concepția și percepția despre lume, despre propria persoană și despre interlocutori.

Luând în considerare interlocutorul cu particularitățile sale, Irena Chiru delimitează cinci **stiluri de comunicare**¹⁴:

❖ **stilul emotiv**, specific indivizilor:

- *expresivi*, care vorbesc repede, gesticulează, uneori se inhibă, alteori se grăbesc;
- *cu un comportament dinamic*, orientat spre acțiune și risc;
- *atrași de relațiile informale*, refractari la cele oficiale;
- *care posedă putere de convingere* bazată pe risipă de energie emoțională și transfer psihic;
- *care prezintă sociabilitate ridicată*.

❖ **stilul director**, specific indivizilor care:

- *au o atitudine serioasă*, preocupată;
- *exprimă opinii clare*, într-o manieră hotărâtă, uneori rigidă;
- *sunt dificil de abordat*, comunică cu dificultate;
- *ridică pretenții*, cu gesturi ferme, glas sonor;
- *prezintă sociabilitate scăzută*.

❖ **stilul flexibil**, specific indivizilor:

- *care încearcă permanent, deliberat, să-și schimbe stilul propriu*;
- *care merg în întâmpinarea greutăților celorlalți*;
- *care adoptă o anumită imagine în situații specifice*.

❖ **stilul reflexiv**, specific indivizilor care:

- *se controlează puternic emoțional*;
- *exprimă emoții într-o manieră deliberat formală*, își caută cuvintele și formulează cu atenție propozițiile;
- *sunt aparent liniștiți*, retrași, mereu preocupați de altceva;
- *preferă ordinea* și caută un loc de muncă ordonat;
- *sunt lenți*, revăd detaliile și nu iau decizii rapide;
- *preferă singurătatea* și nu sunt buni parteneri de conversație;
- *prezintă sociabilitate scăzută*.

❖ **stilul îndatoritor**, specific indivizilor care:

- *sunt răbdători* și nu se implică în luarea deciziilor;
- *ascultă cu atenție* și cu înțelegere;
- *evită să facă apel la propria poziție*;
- *se bazează pe forța de convingere a prieteniei*;
- *exprimă deciziile într-o manieră serioasă, impersonală*;
- *prezintă sociabilitate ridicată*.

¹³ Vezi Irena Chiru, *op. cit.*, p. 26.

¹⁴ *Ibidem*, p. 27.