

LBRIS

We know
books

Bogdan G. Marinescu

Dan Coste

ARTA CONVERSAȚIEI ȘI TEHNICI DE PERSUASIUNE

Noțiuni de comunicare și discurs public

 **EVR!KA**
PUBLISHING

București, 2025

CUPRINS

Cuvânt-înainte	7
PARTEA I. Comunicarea	9
Capitolul I. Un fel de teorie a comunicării	11
Capitolul II. Tipologii de comunicare.....	22
Capitolul III. Comunicarea persuasivă.....	34
Capitolul IV. Comunicarea cu aproapele.....	49
Capitolul V. Comunicarea între părinți și copii	58
Capitolul VI. Comunicarea în familiile disfuncționale	69
Capitolul VII. Comunicarea scrisă.....	76
Capitolul VIII. Din secretele comunicării.....	82
Capitolul IX. Beneficiile comunicării eficiente	91
Capitolul X. Cum comunică animalele	98
PARTEA A II-A. Discursul public.....	103
Capitolul I. De vorbă cu ceilalți.....	105
Capitolul II. Sfaturi pentru comunicatori	122
Capitolul III. Noile tipuri de comunicare.....	129
Capitolul IV. Discursul politic.....	134
Capitolul V. Discursul celor mici	142
NEXE	153
Anexa I. Predica de pe munte a lui Iisus Hristos.....	155
Anexa II. Discursul ceremonial al lui Mihail Kogălniceanu la alegerea lui Alexandru Ioan Cuza pe tronul Moldovei, Iași, 5/17 ianuarie 1859.....	158
Anexa III. Discursul lui Abraham Lincoln după bătălia de la Gettysburg, 19 noiembrie 1863	160
Anexa IV. Discursul lui Barbu Ștefănescu Delavrancea la Academia Română, cu ocazia intrării României în Primul Război Mondial, București, 1916	161
Anexa V. Discursul lui Nicolae Iorga (1871-1940), București, 1930	163

Anexa VI. Discursul lui Nicolae Titulescu, în calitate de președinte al Adunării Generale a ONU, Geneva, 7 septembrie 1931	164
Anexa VII. Discursul inaugural al lui John F. Kennedy, Washington, D.C., 20 ianuarie 1961.....	167
Anexa VIII. „I Have a Dream“ – Discursul lui Martin Luther King, Jr., 27 noiembrie 1962, Liceul „Booker T. Washington“ din Rocky Mount, Carolina de Nord.....	171
Anexa IX. Discursul președintelui Vladimir Putin de la München, 10 februarie 2007.....	175
Anexa X. Discursul Regelui Mihai I (1921–2017) în Parlamentul României, 25 octombrie 2011.....	178
<i>Bibliografie</i>	181

CAPITOLUL I

Un fel de teorie a comunicării

Vorbirea a fost deprinsă de primii *Homo sapiens*, dacă nu chiar mai devreme, când oamenii s-au văzut nevoiți să înlocuiască gesturile, semnalele și imaginile cu comunicarea față-n față, inventând cuvinte prin sunete articulate, apoi prin limbaj, în forma sa cea mai arhaică. Despre formarea limbajului există nenumărate teorii formulate de lingviști, antropologi, arheologi, psihologi, sociologi și chiar de filozofi, care au încercat să găsească explicații cât mai plauzibile despre acest subiect extrem de controversat. Cert lucru, primii oameni au avut exemplul de comunicare al animalelor – în special al mamiferelor –, al păsărilor și al zgomotelor din natură, de la care s-au putut inspira pentru a-și forma propriile forme de comunicare.

Dar, peste toate acestea, evoluția laringelui, aflat în partea superioară a gâtului, deasupra traheii, conținând corzile vocale, care se apropie și vibrează cu ajutorul aerului ce le străbate, le-a permis oamenilor emiterea de sunete. Una dintre cele mai pertinente teorii privind limbajul oamenilor îi aparține reputatului om de științe cognitive Philip Lieberman (1934–2022), american de origine. Acesta a studiat inițial ingineria electrică, dar ulterior s-a reprofilat în domeniul lingvistic, obținându-și doctoratul în anul 1966 și devenind profesor universitar de științe cognitive și lingvistice, apoi profesor de antropologie. În 1990 a susținut prelegerea „Evoluția limbajului și a cunoașterii” la Nijmegen, în Olanda, devenind membru al Asociației Americane pentru Progresul Științei, al Asociației Americane de Psihologie și al Asociației Americane de Antropologie.

Lieberman a susținut teoria coborârii laringelui, departe de palatul moale care separă cavitatea nazală de gât, permițându-i astfel omului să articuleze cu intenție cuvinte. Profesorul a demonstrat că această structură anatomică lipsea la neanderthalieni și la alte specii umane timpurii, după cum rezultă din studierea unor fosile de acum aproximativ 50 000 de ani. Drept urmare, cam aceasta ar fi perioada în care omul ar fi început să vorbească și să comunice articulat.

Cum se întâmplă de regulă în sfera științifică, există și contestatari ai teoriei, cum ar fi francezul Louis-Jean Boë, de la Universitatea din Grenoble, Franța, expert în fonetică, modelarea vorbirii, comunicarea vorbirii, biometrică și filogenia vorbirii. Acesta consideră, după 20 de ani de cercetări multidisciplinare, că nu există o bază validă pentru teoria coborârii laringelui a lui Lieberman, începuturile vorbirii umane datând din vremuri imemorabile.

Indiferent cine are dreptate și cine nu, este o realitate faptul că procesul comunicării verbale este baza contactelor pe care le avem cu cei din jur, transmitând și receptând informații. Mai exact, este un ansamblu de acțiuni necesar expedierii de informații sub formă de mesaje, știri, semne sau gesturi simbolice, texte scrise și altele între doi indivizi denumiți interlocutori sau, mai concret, emițător și receptor, care au contribuit în mod esențial la dezvoltarea speciei umane. Motiv pentru care, în lipsa limbajului și a comunicării, societatea și viața în ansamblu, așa cum le știm în ziua de azi, ar fi de neconceput.

Comunicarea se află într-un proces continuu de schimbare, nivelul la care se va ajunge la un moment dat neputând fi estimat nici de cei mai mari specialiști în domeniu. Oamenii continuă să inventeze noi și noi moduri de exprimare, simbolice sau verbale, eclipsând adesea orice regulă de natură sintactică sau morfologică, uneori chiar și gramaticală, pentru a transmite rapid, sigur și eficient ceea ce au de transmis interlocutorilor.

Există mai multe tipuri de comunicare, inclusiv în mediul de afaceri:

- pe verticală, pe care o întâlnim sau o folosim frecvent la locul de muncă, respectiv comunicăm ierarhizat: ori de la șef la subaltern, ori invers;
- pe orizontală – poate fi amicală, prietenească sau în mediul familial, unde nu există nicio ierarhie, interlocutorii adresându-se unii altora „de la egal la egal“;
- pe diagonală, când nu există niveluri distincte de ierarhizare, dar indicațiile conținute sunt valabile pentru toată lumea;
- interpersonală, care este directă sau indirectă, fiind practică între prieteni, cunoscuți sau colegi de serviciu, adesea având simplul rol de socializare;
- de grup, care permite cunoașterea celorlalți și păstrarea legăturilor umane, rezolvarea problemelor, schimbul de idei și emoții, aplanarea disputelor etc.;
- tot un tip de comunicare este și cea realizată de reprezentanți ai unor branduri și promoții prin intermediul **publicității**, prin tehnici de marketing și promovare.

Comunicarea colectivă sau în masă s-a dezvoltat pregnant după Al Doilea Război Mondial, mai ales prin intermediul mass-media, în baza avântului mijloacelor de informații prin radio, TV, ulterior prin internet și rețelele sociale. Interacțiunea dintre oameni se realizează prin intermediul unui limbaj, elementele primordiale în comunicare fiind vorbirea și limba vorbită. În timpul vorbirii, comunicarea nu are loc numai prin cuvinte, ci și prin intermediul tonului folosit, al timbrului vocii și al respirației, al coloritului epidermei faciale, al atitudinii conlocutorilor și al limbajului trupului. La acestea se adaugă tipul de comportament al interlocutorilor, care poate fi pasiv, asertiv sau agresiv.

Modalități de comunicare

Cea mai stresantă temere a americanilor și a societăților civilizate din Europa sau de pretutindeni este aceea de a vorbi în fața altor persoane ori în public. Avem de-a face cu o anxietate socială, care variază de la o ușoară neliniște la o teamă paralizantă, cunoscută și sub denumirea de *glosofobie*.

Această frică situațională este o fobie socială, o agorafobie – experimentată de circa două treimi din populație –, dar destul de facil de gestionat, de controlat și de depășit cu un oarecare efort.

De regulă, această temere este însoțită de tremurături, accelerări ale ritmului cardiac, stres, greață, angoasă, transpirație, nervozitate, amețeli, senzație de leșin, subestimări ale performanțelor personale, scădere a încrederii de sine, frică de eșec, umilire și chiar panică. Oamenii se tem să vorbească în public, având un exagerat simț al ridicolului, o rușine excesivă și o teamă puternică de a fi judecați în cazul în care comit o eroare. La care se adaugă teama de expunere, experiențele anterioare nefaste și lipsa de experiență adesea cauzată de vârstă în cazul celor mai tineri dintre noi.

Evitarea comunicării orale în public rezolvă acest tip de probleme, dar numai pe termen scurt. Pe termen mediu și lung, duce la împiedicarea dezvoltării personale, la ratarea unor experiențe foarte folositoare în viața de zi cu zi și la irosirea unor oportunități de creștere profesională individuală. De asemenea, afectează locul de muncă, activitățile școlare și, în general, tot ceea ce presupune socializarea și relațiile interumane.

Teama de a vorbi în public își face apariția, în general, în adolescență, dar nu se manifestă acasă, la școală, în cercul de prieteni ori la serviciu

decât atunci când subiectul se vede nevoit să vorbească în fața unui grup mai mare de persoane, indiferent dacă auditoriul îi este cunoscut sau nu.

Alte manifestări ale glosobiei:

- planificarea excesivă a discursului, ceea ce amplifică stresul emoțional;
- temerea excesivă manifestată prin gesturi, simptome și stări fizice neplăcute;
- stresul puternic în timpul discursului;
- evitarea discursului public;
- furie, plâns și refuzul de a vorbi, în cazul copiilor;
- blocajul total sau tracul, care împiedică orice abordare logică a contextului, având legătură cu complexul de supraviețuire.

Comunicarea verbală poate fi influențată în mod negativ de anumiți factori, dintre care îi reținem pe cei fiziologici și psihologici, emoționali, privind starea de sănătate, oboseală sau sete. Pe de altă parte, Dale Carnegie (1888–1955) susținea că suntem evaluați și clasificați în funcție de:

- ceea ce facem;
- cum arătăm;
- ceea ce spunem;
- felul în care spunem.

Desigur că există multe tehnici pentru a vorbi cât mai bine în fața unui auditoriu numeros, dar nu și o rețetă general valabilă. Cheia problemei este diferită de la om la om, iar „la baza soluției se află exercițiul”. Așadar, arta de a vorbi în public se dobândește prin practică susținută, nu se învață cuvânt cu cuvânt, pe dinafară. Câteodată, e adevărat, mai este vorba și despre puțin talent pentru obținerea performanței.

Dintre multiplele modalități de comunicare, ar fi de reținut următoarele:

- comunicarea verbală (prin cuvinte, comunicare directă);
- comunicarea nonverbală (prin mimică, postură a corpului, gesturi, semne, expresii faciale, contact vizual);
- comunicarea paraverbală (tonalitate a vocii, viteză a vorbirii, accentuare a cuvintelor, ticuri, intonație, pauze).

Principiile comunicării

Psihologii, dar nu numai ei, consideră că atunci când un emițător transmite un mesaj către un receptor, rolurile inversându-se în timpul unei discuții, exercițiul asigură schimbul de gânduri, informații, idei, emoții și

sentimente între cei doi, pe baza dialogului. Pe orice nespecialist l-ai întreba cum trebuie să aibă loc o comunicare eficientă, acesta îți va răspunde că totul vine de la sine, nefiind necesar niciun efort deosebit. Numai că lucrurile nu stau tocmai așa, interacțiunea dintre oameni prin comunicare fiind un proces extrem de complex, care se sprijină pe anumite principii. Această tehnică implică abilități pe care oamenii le pot învăța și exersa de-a lungul întregii vieți. În continuare, prezentăm cele patru principii universale ale comunicării interumane, ce pot îmbunătăți calitatea și eficiența acestui proces complex:

1. Ce spui tu și ce înțeleg ceilalți

Când ne adresăm cuiva, avem convingerea că acesta este obligat să înțeleagă ce i-am transmis, efort care nu cade în sarcina noastră. Iar asta se întâmplă cel mai adesea în era digitală, prin comunicarea unor mesaje scrise pe laptop sau telefon, pline de abrevieri de genul „BRB“, „cmf“, „ms“ sau „IDK“, ori în comunicarea verbală, când se folosesc jargonul și argoul în mod excesiv. Cel care transmite mesajul știe exact ce a vrut să spună, dar nu întotdeauna receptorul este pe aceeași lungime de undă cu el. Mesajul transmis nu este întotdeauna similar cu cel primit, dacă emițătorul și receptorul nu se cunosc foarte bine și nu folosesc același sistem de filtrare a gândurilor, ideilor și sentimentelor.

Ca să depășim această problemă, singura soluție este confirmarea mesajului sau – altfel spus – folosirea sistemului feedback. Cu ajutorul acestuia, emițătorul va ști cu precizie că mesajul său a fost corect receptat. Iar dacă nu a fost, acesta poate fi repetat, cu precizările necesare, astfel încât să nu existe niciun fel de confuzii. Firește, la final va fi necesar încă un feedback, însă efortul nu va fi atât de mare, comparativ cu miza înțelegerii mesajului în mod eronat sau contrar intenției emițătorului.

2. Poți vorbi și atunci când taci

Așa cum ignorarea unei persoane nu înseamnă neapărat să nu comunici cu ea, acțiunile noastre, intenționate sau neintenționate, transmit anumite mesaje. La fel cum vorbele rostite nu sunt totul într-un proces de comunicare, fiind incluse limbajul corpului, expresia feței, tonul și volumul vocii și alte posibilități de exprimare nonverbală sau paraverbală.

3. Atenție la comunicarea verbală, nonverbală, paraverbală și scrisă

Orice comunicare verbală trebuie să cuprindă un conținut format din cuvinte care compun una sau mai multe fraze. Însă emoția și sentimentul din acel conținut sunt susținute de indicii nonverbale și paraverbale, pentru o mai bună înțelegere a mesajului. În cazul în care există discrepanțe între conținutul, sentimentul și emoția dintr-un mesaj, receptorului i se induce o stare de confuzie, mai ales dacă acestea se contrazic reciproc.

La acest capitol trebuie știut faptul că poate fi mai dificilă comunicarea digitală și lesne interpretată în mod eronat, deoarece cuvintele scrise sunt izolate de orice indiciu nonverbal ori paraverbal.

4. Subtilități de comunicare

Când există diferențe între ceea ce auzim și ce mesaje nonverbale și paraverbale receptăm, se creează, de cele mai multe ori, confuzie și apare suspiciunea că emițătorul una ne spune și alta gândește sau vrea să transmită. Iar receptorul va fi înclinat să dea crezare mai mult comportamentului nonverbal decât celui verbal. Chiar și banala întrebare „Ce mai faci?” și bine cunoscutul răspuns „Bine” pot ascunde subtilități care nu reies din comunicarea verbală propriu-zisă dintre două persoane, ba chiar sunt potrivnice.

Deși poate părea curios la prima vedere, cea mai mare pondere a comunicării o deține comunicarea nonverbală, urmată de cea paraverbală, în timp ce doar 7% din ceea ce comunicăm înseamnă comunicare verbală autentică. Această concluzie îi aparține lui Albert Mehrabian, psiholog american, profesor la University of California, Los Angeles (UCLA), SUA, cercetător și pionier în studiul limbajului corpului.

O teorie acceptată de specialiști este cea elaborată de cercetătorii americani Claude Shannon (1916–2001) și Warren Weaver (1894–1978), cunoscută sub denumirea de „modelul matematic al comunicării”, teorie enunțată în 1949. Elementele esențiale ale acesteia sunt:

- emițătorul – persoana care inițiază și formulează mesajul;
- transmițătorul – prin intermediul căruia este codificat mesajul, devenind semnal (verbal, nonverbal, grafic etc.);
- canalul – prin care pătrund semnalele;
- receptorul – care preia semnalele și le decodifică;
- destinatarul – persoana la care ajunge mesajul și care îl interpretează.

Partea plină a paharului, în cazul în care ești emotiv, este că poți susține un discurs motivațional sau de altă natură foarte bine, cu condiția să-ți poți stăpâni și gestiona emoțiile. Ba mai mult, o anumită stare de emotivitate îți poate conferi un plus de autenticitate și sinceritate, iar aceste două caracteristici se metamorfozează într-o emotivitate constructivă agreată de audiență, mesajul transmis ajungând la superlativ.

În plus, vei căpăta o imensă încredere în tine, conștientizând că nu trebuie să fii perfect pentru a vorbi în fața unui public și nici să fii altcineva decât ești. Asta te va ajuta enorm să evoluezi mai repede, și nu pentru că așa trebuie sau așa ți se cere, ci pentru că așa ți se pare firesc. Vei renunța la orice tendință de perfecționism, conștientizând că asta îți poate bloca discursul, în loc să-l favorizeze, și nu vei mai pune presiune pe propria persoană.

Nu trebuie ca tot discursul tău să fie perfect și, plecând de la această idee, permite-ți să mai și greșești, chiar dacă nu vrei să se întâmple. Asta te va relaxa, iar publicul va aprecia flexibilitatea și sinceritatea ta, pentru că nimeni nu este perfect.

Psihologul american Paul Ekman a stabilit că și expresiile faciale pot transmite mesaje precum sentimente și stări emoționale, precum: frică, furie, tristețe, bucurie, surprindere, dezgust și dispreț, care se studiază și la școlile de actorie, demonstrând fără echivoc că este important ceea ce comunicăm, dar mai ales modul în care o facem. Spre exemplu, cum am mai spus, la întrebarea „Ce mai faci?“, răspunsul uzual fiind „Mulțumesc, bine“, modul în care rostim această formulă de răspuns poate căpăta mai multe înțelesuri, în funcție de tonul vocii, de expresia facială și eventual de unele gesturi.

Modul de comunicare trebuie să țină cont de contextul și scopul în care are loc. Astfel:

- comunicarea informativă se referă la raportarea faptelor cât mai succint, mai clar, obiectiv și mai apropiat de realitate, fiind utilizată în special în jurnalism, știință, poliție, servicii secrete, armată, informatică etc.;
- comunicarea expresivă, întâlnită în literatură, teatru, cinema, psihologie, muzică, pictură sau în artele vizuale, este folosită pentru transmiterea în principal a sentimentelor, gândurilor, emoțiilor și a unor viziuni subiective;
- comunicarea argumentativă se bazează pe convingerea auditoriului, fiind adaptată nevoilor și posibilităților acestuia, întâlnită în politică, justiție, vânzări, HoReCa, asigurări și intermediari.