

Cum să comunici eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Victor-Alexandru Briciu

Ovidiu Imbuzan

Andreea Gabriela Bulgaru



CNFIS-FDI-2024-F-0419 - f2f/e-DESTIN

Ediția 2024

Cuprins

Cuvânt înainte	2
Comunicarea: o prezentare generală	3
Comunicarea de masă: caracteristici și ipostaze teoretice	6
Comunicare eficientă: strategii și tehnici	10
Test „Știți să ascultați?”	15
Interpretarea rezultatelor	16
Test „Știți să comunicați oral?”	17
Interpretarea rezultatelor	20
Test „Analiza stilului de comunicare”	22
Interpretarea rezultatelor	26
Bibliografie	28



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Cuvânt înainte

Ghidul "Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți" își propune să ofere o perspectivă practică și accesibilă asupra comunicării interumane, cu accent pe dezvoltarea abilităților de comunicare esențiale pentru succesul academic și profesional. Vă invităm să descoperiți informații utile și strategii concrete care vă vor ajuta să comunicați mai eficient cu colegii, profesorii și viitorii angajatori.

Acest ghid explorează complexitatea comunicării, oferind o varietate de definiții și perspective, precum și o analiză detaliată a caracteristicilor comunicării de masă și a impactului mass-media asupra societății. Veți învăța cum să vă adaptați comunicarea la diferite contexte și interlocutori, cum să vă exprimați clar și concis, cum să ascultați activ și cum să construiți relații interpersonale autentice și durabile.

De asemenea, ghidul vă oferă oportunitatea de a vă autoevalua abilitățile de comunicare prin intermediul unor teste practice, ajutându-vă să vă identificați punctele forte și să vă concentrați asupra aspectelor care necesită îmbunătățire. Sperăm că acest ghid vă va ghida în dezvoltarea unor abilități de comunicare solide, care să vă permită să vă exprimați cu încredere, să vă conectați cu ceilalți și să vă atingeți obiectivele academice și profesionale.



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Comunicarea: o prezentare generală

Comunicarea, un proces complex și omniprezent, ne însoțește în fiecare moment al vieții, chiar și atunci când nu suntem conștienți de prezența sa. Acest capitol explorează natura multifacțată a comunicării, oferind o varietate de definiții și perspective asupra acestui fenomen esențial în interacțiunea umană.

Vom analiza cum comunicarea se manifestă în diverse forme, de la cele mai subtile la cele mai evidente, și cum ne influențează viața în mod profund. De asemenea, vom examina componentele cheie ale comunicării, precum emițătorul, receptorul, mesajul și canalul, și vom discuta despre diferitele modele de comunicare.

Un accent deosebit va fi pus pe caracterul bidirecțional sau unidirecțional al comunicării și pe importanța contextului, a codificării și a feedback-ului în asigurarea unei comunicări eficiente.

Un tumult de răspunsuri ni se adună în minte și ni se pare că știm tot, dar absolut nimic, că ne este greu să punem în cuvinte ceva ce resimțim în fiecare zi, însă nu ne gândim să-l definim ori să punem „mâna” pe el într-un sens mai teoretic. Ne-ar ar fi mai ușor să ne întrebăm ce nu este comunicarea?

Aici parcă am putea aduce un răspuns: „Păi, eu, de exemplu nu vreau să spun nimic când îmi aleg un tricou de dimineață. Hmmm, însă dacă îl



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

aleg pe cel cu trupa mea preferată mă declar indirect un fan al ei. Sau pot să nu fac ori spun nimic, dar mi s-a spus că deseori îmi bâțai piciorul...”.

Așadar, totul este comunicare, de la conversațiile avute cu ceilalți până la lucruri cărora nu le dăm o însemnătate precum hainele ori mașina pe care am dori să o cumpărăm sau chiar la nivelul comunității noastre, al țării, uneori a întregului glob.

Cea mai simplă definiție a comunicării, după traducerea noastră, este „transmiterea de mesaje de la o entitate la cealaltă” (*Abercombie, Hill & Turner, 2006*); acum rămâne doar să înlocuim termenii, după fiecare caz în parte, pentru a observa cum aceasta este valabilă tuturor situațiilor: transmiterea de SMS-uri de la Ana la Cornelia, transmiterea de semnale nonverbale de la pacient la medic, transmiterea de știri de la postul radio la ascultătorii municipiului Brașov, transmiterea de servicii de la o companie multinațională către cumpărătorii ei.

Desigur, există și alte definiții, care ilustrează detalii, elemente, trăsături, concepte ce se întâlnesc în comunicare.

Unele o prezintă ca „interacțiunea cu ajutorul unor simboluri și transmiterea neintenționată de informații prin cel care comunică, interpretată ca fiind informatică de către un observator” (*Kunczick & Zipfel, 1998 apud Balaban, 2009, p. 1*), subliniind și latura sa nonverbală ori paraverbală, dar și abordarea sa semiotică spre deosebire de cea procesuală a lui Abercombie et al. (2006), diferențe ce vor fi expuse mai târziu.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Altele prezintă „roțițele” ce alcătuiesc „mașinăria” de comunicare: „un sistem, respectiv o sursă influențează alt sistem, în speță un destinatar, prin mijlocirea unor semnale alternative care pot fi transmise prin canalul pe care le leagă” (*Osgood, 1957 apud Drăgan, 2007, p. 18*). Prin ultima definiție vedem clar componentele fundamentale ce facilitează actul comunicării: un emițător (ce emite mesajul), un canal (prin care este emis mesajul), o informație (ce alcătuiește mesajul) și un receptor (ce primește mesajul) (*Van Cuilenburg, Scholten, & Noomen, 2004, p. 23*).

Acest model elementar îl putem considera baza tuturor celorlalte modele ce vor fi expuse mai departe. Trebuie să ținem seama de faptul că emițătorul și receptorul pot include orice fel de număr de persoane, iar sensul comunicării poate fi atât bidirecțional, asemenea unui dialog, cât și unidirecțional, întâlnite în cadrul sistemelor mass-media (ibidem). Totuși, legat de cea din urmă putem menționa faptul că avansul tehnologic și practicile instituțiilor s-au modificat în ultimii ani pentru a include interacțiunea cu publicul de interes, dar dorința rămâne aceeași: de a produce un efect (*Van Cuilenburg, Scholten, & Noomen, 2004, p. 27*). Să nu mai spunem că putem lua în calcul și codificarea, contextul, barierele și feedback-ul, dar deja această introducere s-ar complica prea tare și am lipsi de conținut următoarele secțiuni ale acestui ghid.

Comunicarea este un proces complex și dinamic, care se manifestă în diverse forme și contexte. Acest capitol a evidențiat faptul că totul este comunicare, de la interacțiunile verbale și nonverbale la alegerile noastre cotidiene și la modul în care ne prezentăm în fața celorlalți.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Am explorat o serie de definiții ale comunicării, evidențiind componentele sale esențiale și diferitele modele de comunicare. De asemenea, am discutat despre importanța contextului, a codificării și a feedback-ului în asigurarea unei comunicări eficiente. În final, am subliniat că avansul tehnologic a adus noi modalități de comunicare și a amplificat impactul mass-media asupra societății, dar că principiile de bază ale comunicării rămân valabile în orice context.

Comunicarea de masă: caracteristici și ipostaze teoretice

Comunicarea de masă, o formă de comunicare cu o arie largă de acoperire și un impact semnificativ asupra societății, prezintă caracteristici specifice care o diferențiază de alte tipuri de comunicare. Acest capitol analizează definiția clasică a comunicării de masă și explorează relația complexă dintre aceasta și mass-media.

Vom examina procesul de producere și difuzare a mesajelor în cadrul comunicării de masă, precum și caracteristicile sale distinctive, cum ar fi publicul larg și eterogen, canalul specific și standardizat și impactul potențial asupra opiniei publice. De asemenea, vom discuta despre evoluția comunicării de masă în contextul avansului tehnologic și despre relația sa cu mass-media, o formă modernă și dinamică de comunicare. Un accent deosebit va fi pus pe distincția dintre comunicarea de masă și mass-media, precum și pe tendința de convergență dintre acestea în contextul actual.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Am putea să dedicăm, asemenea multor alți autori din trecut și prezent, volume întregi asupra definițiilor și diferențelor ce le putem găsi în cadrul comunicării și a formelor sale, însă acest ghid se concentrează asupra comunicării de masă și a particularităților pe care le are în a fi eficace și eficientă. Ea este definită în mod clasic drept „producerea și difuzarea mesajelor de către un sistem mediatic instituționalizat către un public variat și numeros” (Drăgan, 1996, p. 11).

Se poate observa imediat că în discuție se află un proces mai complex, specializat, transmițând un mesaj bine „manufacturat”, adresat nu numai unui număr mare de persoane, ci unuia generalizat, ce „nu exclude pe nimeni de la decodarea mesajului” (Anghel, 2003, p. 26), printr-un canal specific și standardizat. Astfel, deși în esență sa este tot o comunicare prin care se transmite un mesaj de la un emițător la un receptor, deține propriile caracteristici ce o particularizează de restul instanțelor de comunicare (intrapersonală, interpersonală, de grup, organizațională etc.) și include întregul său ansamblu prin care are loc aceasta (Drăgan, 2007, p. 287).

Comunicarea de masă a dat naștere, odată cu avansul tehnologic, la o nouă formă a sa, pe care adeseori o considerăm sinonimă: mass-media, adică „ansamblul mijloacelor și modalităților tehnice moderne de informare și influențare a opiniei publice, cuprinzând radioul, televiziunea, presa, internetul” (Dicționarul explicativ al limbii române, 2009, <https://dexonline.ro/definitie/mass-media>).



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Mass-media include în cadrul său doar mediile apărute în ultimele decenii, marile invenții ce au schimbat lumea și care sunt obișnuite astăzi, alături de caracterul masiv de difuzare al mesajului (*Drăgan, 2007, p. 287*). De asemenea, în cadrul mass-media se pune accentul nu numai pe crearea de efect, ci și pe cel de influențare în mod negativ sau pozitiv prin aceste tehnici mai trăgătoare și mai eficiente, apelând la două sau chiar mai multe simțuri deodată. Comunicarea de masă se poate identifica cu mass-media în anumite instanțe, dar mass-media nu constă în totalitatea comunicării de masă. Desigur, într-un viitor apropiat am putea vorbi despre estomparea granițelor dintre acestea, însă momentan analiza trecutului și prezentului ar reprezenta un punct de plecare mai potrivit până la momentul în istorie când specialiștii pot afirma că cele două au devenit sinonime.

Comunicarea de masă este un proces complex cu un rol important în societatea contemporană. Acest capitol a evidențiat caracteristicile sale definitorii, precum și relația sa cu mass-media, o formă modernă de comunicare care a revoluționat modul în care informațiile sunt produse și difuzate.

Am văzut că mass-media reprezintă o componentă importantă a comunicării de masă, dar că nu se suprapune în totalitate cu aceasta. De asemenea, am observat că există o tendință de convergență între cele două forme de comunicare, în contextul dezvoltării tehnologice și a digitalizării.



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

În final, am subliniat importanța analizei critice a comunicării de masă și a mass-media, având în vedere impactul lor puternic asupra indivizilor și a societății în ansamblu.



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Comunicare eficientă: strategii și tehnici

Comunicarea eficientă presupune adaptabilitate și conștientizarea factorilor care pot influența interacțiunea, precum prejudecățile, stereotipurile și diferențele culturale. Acest capitol explorează strategiile de adaptare a comunicării la context și interlocutor, precum și importanța ascultării active și a empatiei în construirea unor relații armonioase.

Vom analiza cum prejudecățile și stereotipurile ne pot afecta comunicarea și cum putem depăși aceste bariere pentru a interacționa mai eficient cu ceilalți. De asemenea, vom examina rolul empatiei și al ascultării active în crearea unui climat de comunicare deschis și respectuos.

Un accent deosebit va fi pus pe importanța adaptării limbajului și a comportamentului nonverbal la specificul fiecărei situații de comunicare și la caracteristicile interlocutorului.

Conștient sau nu, orice individ acționează în societate conform unor prejudecăți și stereotipuri care pot afecta sau din contră, îmbunătăți comunicarea. De obicei prejudecățile sociale legate de exemplu de o minoritate etnică capătă amploare în situații de criză socială și dispar în momentul în care subiectul își pierde din interes. La fel și într-o cultură, indicatorii verbali sau nonverbali pot căpăta un cu totul alt înțeles. Dacă în contextul nostru cultural surâsul este expresia unei atitudini de ascultare și de relaționare pozitivă, în alte culturi la cafrii din Borneo, de exemplu, surâsul exprimă disprețul, iar la japonezi, încurcătura.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Ni s-a întâmplat multora dintre noi să observăm că avem un anumit limbaj cu o persoană și un alt limbaj, total diferit cu alta, dar nu neapărat datorită tipului de relație socială existentă și nici de diferențele de vârstă. Adaptarea limbajului la interlocutor este un comportament spontan, care apare la cea mai fragedă vârstă. Într-un experiment (din 1978), Masur a demonstrat că, atunci când sunt puși în fața unor parteneri de dialog de vârstă mai mică (doi ani), copiii de patru ani își modifică și își adaptează modul de exprimare.

Susținerea empatică reprezintă acele intervenții verbale, sunete sau onomatopee – semnale ale unei prezențe sau intervenții nonverbale, manifestate prin gesturi, mimică, expresii posturale. Toate transmit emițătorului acel „sunt aici, te ascult” sau „încerc să te înțeleg și nu te judec.” Tăcerile joacă un rol fundamental în comunicare și sunt de două tipuri: tăceri goale și tăceri pline. Tăcerea goală reprezintă încetarea exprimării și reflecției individului, adică o tăcere în adevăratul sens al cuvântului. După tăcerile goale apar de obicei intervențiile și completările altora. Tăcerea plină este o tăcere falsă, exprimarea este oprită însă, dar reflecția continuă, individul caută în sine, se gândește. Niciodată aceste tăceri nu trebuie întrerupte.

Așadar, „comunicarea este un potențial mijloc de a promova relații sociale și interindividuale armonioase, dar și o sursă de presiune, influență și manipulare.” (Abric, 2002, p. 145). Cu alte cuvinte, indivizii sau grupurile sunt ușor de influențat prin informația receptată.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

În concluzie, calitatea relației este direct proporțională cu calitatea comunicării. Și pentru ca o comunicare să fie eficientă și de calitate este necesar: să asculți, să observi, să analizezi, să controlezi, să te exprimi. Tocmai în această direcție: a eficienței comunicării reținem și punctul de vedere al lui Stanton (1995), acesta opinând: „să încercăm să examinăm căile prin care noi putem realiza o comunicare cât mai eficientă. Prima regulă de aur este anticiparea. Dacă am analiza unele dintre problemele mai dificile înainte de a comunica, am putea încerca să le evităm.” (p. 5).

„Orice situație de comunicare se definește prin relațiile de rol, cadrul și momentul acțiunii, care trebuie să formeze un ansamblu coerent” (*Chiru, 2003, p. 7*). Situația cea mai optimă de comunicare este „situația cea mai propice pentru exprimarea celui alt este așadar situația în care el nu se simte judecat, analizat sau interpretat, nici ghidat prin sfaturi și nici manipulat sau hărțuit prin întrebări. Este o situație în care el se simte pur și simplu ascultat. Ascultarea este caracteristica fundamentală a comunicării vizând facilitarea exprimării celui alt.” (*Abric, 2002, p. 49*).

Pentru a vă testa competențele în ascultarea eficientă și eficientă, vă invit să realizați testul de la sfârșitul ghidului, intitulat „Știți să ascultați?” (*adaptare după Robbins, 1992, p. 48*), iar pentru evaluarea stilului de comunicare orală, al doilea test: „Știți să comunicați oral?” (*idem, pp. 2-6*). Referitor la acest ultim aspect, al stilului de comunicare, Chiru (2003) consideră că acesta reprezintă „variabila cognitivă, afectivă și comportamentală, aferentă procesului de comunicare.” (p. 15).



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Comunicarea eficientă este un proces dinamic care necesită adaptare continuă la context și interlocutor. Acest capitol a subliniat importanța depășirii prejudecăților și stereotipurilor, precum și a dezvoltării empatiei și a abilităților de ascultare activă.

Am văzut că adaptarea limbajului și a comportamentului nonverbal la specificul fiecărei situații de comunicare este esențială pentru a construi relații interpersonale armonioase și a transmite mesaje clare și concise. De asemenea, am subliniat că o comunicare eficientă implică atât capacitatea de a ne exprima clar, cât și pe cea de a asculta cu atenție și înțelegere.

Așadar, ghidul "Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți" abordează următoarele aspecte:

1. Prejudecăți și stereotipuri în comunicare: cum ne influențează percepțiile interacțiunea cu ceilalți și cum putem depăși barierele comunicării.
2. Adaptarea la interlocutor: importanța ajustării limbajului și a comportamentului nonverbal în funcție de context și interlocutor.
3. Ascultarea activă: tehnici și strategii pentru a asculta cu atenție și a înțelege mesajul celuilalt.
4. Empatia în comunicare: cum să ne conectăm emoțional cu interlocutorul și să construim relații bazate pe înțelegere și respect.
5. Tăcerea în comunicare: rolul tăcerii în facilitarea dialogului și a reflecției.



În final, am evidențiat importanța autoevaluării și a dezvoltării continue a abilităților de comunicare, pentru a deveni comunicatori mai eficienți și mai adaptabili în orice context.

Test „Știți să ascultați?”

Test „Știți să ascultați?”(test-diagnostic pentru evaluarea competențelor în ascultare eficace și eficientă) (vezi Robbins, 1992, p. 48)

Pentru a vă verifica cunoștințele în ceea ce privește procesul de ascultare, marcați afirmațiile din test cu „A” , dacă o considerați adevărată și cu „G” dacă o considerați greșită.

1.	Cuvintele „a auzi” și „a asculta” sunt practic identice, exprimă același lucru.		
2.	A asculta bine nu este dificil; mai greu este să vorbești bine.		
3.	Atunci când ascultă, oamenii tind să anticipeze.		
4.	Pentru majoritatea oamenilor nu este o problema să fie atenți la același subiect pentru o perioadă mai lungă de timp.		
5.	Persoana care vorbește are întreaga responsabilitate în ceea ce privește transmiterea clară și corectă a ceea ce vrea să spună.		
6.	Este tot atât de important să asculți, cât și să vorbești.		
7.	Perturbațiile în procesul de ascultare nu constituie o problemă esențială în desfășurarea procesului de comunicare.		
8.	Oamenii acordă atenție, în general, acelei informații auzite care are implicații personale pentru ei.		
9.	Oamenii „aud” de multe ori ceea ce se așteaptă să audă.		
10.	Pregătirea profesională, experiența de viață, educația sunt factori care influențează în mare măsură ceea ce „auzim” când ascultăm.		
11.	A asculta este o aptitudine cu care te naști, nu o deprindere pe care ți-o însușești.		
12.	A asculta este un lucru foarte simplu de făcut - taci și ascultă.		
13.	Un bun ascultător acordă atenție atât limbajului verbal, cât și celui nonverbal.		
14.	Puterea de ascultare și recepționare corectă a ceea ce se spune scade atunci când nivelul de emoții al celui care ascultă crește.		
15.	Pentru a fi un ascultător bun trebuie ca, în timp ce asculți, să „dezbați” în minte și punctele de vedere ale vorbitorului.		
16.	În timp ce asculți, trebuie să-ți pregătești răspunsul, chiar înainte ca vorbitorul să termine ce are de spus.		

Interpretarea rezultatelor

Pentru interpretarea rezultatelor testului-diagnostic, comparați răspunsurile voastre cu cele de mai jos:

1-G; 2-G; 3-A; 4-G;

5-G; 6-A; 7-G; 8-A;

9-A; 10-A; 11-G; 12-G;

13-A; 14-A; 15-G; 16-G.

Pentru fiecare răspuns care coincide cu cel de mai sus, aveți câte un punct; dacă nu coincide, atunci aveți 0 puncte.

Cu cât aveți mai multe puncte, cu atât sunteți mai aproape de competența în ascultare eficientă și eficientă.

Un punctaj sub 8 puncte trebuie să vă pună pe gânduri.

Test „Știți să comunicați oral?”

Test „Știți să comunicați oral?” (vezi Robbins, 1992, p. 2-6)

Pentru a vă autoevalua în ceea ce privește abilitatea voastră de a comunica oral eficace și eficient, atât în situații de comunicare interpersonală, cât și de grup și în fața unui auditoriu, parcurgeți cu atenție testul de mai jos. Încercați să vă autoevaluați, pe cât posibil obiectiv, marcați căsuța potrivită din dreptul fiecărei afirmații, corespunzător cu următoarea scală:

TD = afirmația este în total dezacord cu realitatea;

D = afirmația este, în general, în dezacord cu realitatea;

N = sunt nedecis;

A = afirmația este, în general, în acord cu realitatea;

TA = afirmația este în total acord cu realitatea.



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

		TD	D	N	A	TA
1	Tind să nu ascult o persoană cu care nu sunt de acord.					
2.	Îmi este dificil să mă implic complet într-o discuție în care subiectul nu mă interesează.					
3.	Când am impresia că am înțeles ce vrea să-mi spună interlocutorul, nu mai ascult în continuare și mă gândesc la altceva.					
4.	Îmi este ușor să ascult părerile altora chiar dacă ele diferă de ale mele.					
5.	Într-o discuție, dacă ceva nu-mi este clar, cer să mi se explice.					
6.	De obicei mi se formează în minte o stare de respingere/ refuz, neplăcere, atunci când altcineva vorbește; tind să-l întrerup.					
7.	Adesea mi se întâmplă să arăt ca și cum aș asculta, dar de fapt mă gândesc la altceva.					
8.	Uneori mi se întâmplă să mă gândesc la altceva, când de fapt ar trebui să ascult.					
9.	Dacă nu sunt în stare să ascult în mod corespunzător, îi spun aceasta interlocutorului.					
10.	În timp ce ascult, urmăresc atent ideile principale ale mesajului, nu mă pierd în detaliile acestuia.					
11.	Sunt conștient de faptul că, pentru persoane diferite, cuvintele pot să aibă diferite înțelesuri.					
12.	Dacă ceea ce spune interlocutorul nu-mi place sau nu cred, „decuplez”.					
13.	Observ cu atenție persoana care vorbește.					
14.	Mă concentrez asupra a ceea ce spune interlocutorul, nu asupra a cum arată acesta.					
15.	Știu care cuvinte sau propoziții mă fac să reacționez emoțional și mă controlez.					
16.	Îmi pregătesc dinainte discuțiile pentru a asigura îndeplinirea obiectivelor.					



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

17.	Am în vedere reacțiile interlocutorului la ceea ce voi spune.					
18.	Iau în considerare caracteristicile personalității interlocutorului.					
19.	Atunci când vorbesc, încerc să determin în ce „toane” se află interlocutorul.					
20.	Simt că sunt capabil întotdeauna să comunic clar și pe înțeles ideile mele.					
21.	Adesea am impresia că ar fi trebuit să se fi înțeles ceea ce am spus.					
22.	Sunt în stare să primesc mesaje negative (vești proaste, refuz) fără să intru în defensivă sau să mă enervez.					
23.	Îmi exersează/ verific adeseori deprinderea de a asculta eficient.					
24.	Îmi este greu să mă concentrez asupra a ceea ce se spune dacă este zgomot sau există altă perturbație.					
25.	Adeseori judec/ evaluez ceea ce mi se spune, în timp ce ascult.					
26.	Parafrasez ceea ce mi s-a spus pentru a mă asigura că am înțeles corect.					
27.	Las interlocutorul să înțeleagă că îmi dau seama de nivelul său emoțional.					

Interpretarea rezultatelor

Încercuiți în tabelul de mai jos cifra aflată în poziția căsuței pe care ați marcat-o în dreptul fiecărei afirmații.

	TD	D	N	A	TA
1.	5	4	3	2	1
2.	5	4	3	2	1
3.	5	4	3	2	1
4.	1	2	3	4	5
5.	1	2	3	4	5
6.	5	4	3	2	1
7.	5	4	3	2	1
8.	5	4	3	2	1
9.	1	2	3	4	5
10.	1	2	3	4	5
11.	1	2	3	4	5
12.	5	4	3	2	1
13.	1	2	3	4	5
14.	1	2	3	4	5
15.	1	2	3	4	5
16.	1	2	3	4	5
17.	1	2	3	4	5
18.	1	2	3	4	5
19.	1	2	3	4	5
20.	1	2	3	4	5
21.	5	4	3	2	1
22.	1	2	3	4	5
23.	1	2	3	4	5
24.	5	4	3	2	1
25.	5	4	3	2	1
26.	1	2	3	4	5
27.	1	2	3	4	5

Însumați cifrele de pe coloane și faceți apoi totalul acestor sume parțiale.

Scor total	Interpretare
109-135	Aveți o înțelegere excelentă a procesului de comunicare interpersonală și comunicați în mod competent.
82-108	Aveți o bună înțelegere a procesului de comunicare și adeseori comunicați în mod competent. Aveți însă anumite domenii ale comunicării în care ar fi util să vă perfecționați.
54-81	Aveți o înțelegere generală asupra procesului de comunicare și, uneori, comunicați în mod competent. Adesea însă aveți probleme când comunicați. Este necesar să vă perfecționați în multe domenii ale comunicării.
27-53	Este necesar să depuneți efort serios în perfecționarea deprinderilor voastre de comunicare. Ele nu sunt suficiente pentru a asigura o transmitere precisă a mesajelor. Adesea veți fi înțeleș greșit de către interlocutor și puteți chiar periclita relația de comunicare.



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Test „Analiza stilului de comunicare”

Chestionarul include 60 de itemi cu răspunsuri închise (DA/NU). Se acordă câte un punct răspunsurilor „Adevărat”. Se însumează punctele pe stiluri de comunicare. Stilul la care s-a obținut numărul maxim de puncte indică atitudinea dominantă în comunicare, caracteristicile relativ stabile și previzibile ale comportamentului comunicativ. Când la două stiluri se obțin punctaje identice sau asemănătoare, stilul manifest de comunicare este încă neconturat, dar sunt conturate la nivel subdominant, latent, două atitudini concurente dintre care una sau alta poate deveni oricând dominantă în funcție de împrejurări.

Când punctajele sunt apropiate la trei-patru stiluri, este vorba de lipsa unui stil de comunicare, ceea ce indică un comportament comunicativ pendular, oscilant, nematurizat, legat de un comportament ambiguu și greu de prevăzut.

CHESTIONAR PENTRU AUTOCUNOAȘTEREA CELOR PATRU STILURI DE COMUNICARE ȘI MODALITĂȚI DE A REACȚIONA: FUGĂ, ATAC, MANIPULARE, ASERTIVITATE

Vă rugăm să treceți câte un "x" în dreptul răspunsului dumneavoastră, într-una dintre cele două rubrici:

- Mai curând adevărat – în cazul în care vă gândiți sau acționați în modul prezentat de întrebările chestionarului, de cele mai multe ori



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

- Mai curând fals - dacă nu vă gândiți sau nu acționați decât rar (de foarte puține ori) în felul arătat de întrebările chestionarului.

		Mai curând adevărat	Mai curând fals
1.	Adeseori spun "da" când aș vrea să spun "nu".		
2.	Îmi apăr drepturile mele, fără ca să le încalc pe ale celorlalți		
3.	Prefer să ascund ceea ce gândesc sau ceea ce simt dacă nu cunosc bine persoana cu care vorbesc		
4.	Sunt mai curând o persoană autoritară și hotărâtă		
5.	În general, este mai ușor și mai abil să acționez printr-o persoană interpusă, decât direct.		
6.	Nu mă tem să critic oamenii și să le spun în față ce gândesc		
7.	Nu îndrăznesc să refuz unele sarcini care nu privesc direct atribuțiile mele de serviciu		
8.	Nu mă tem să-mi exprim gândurile, chiar și în fața unor interlocutori ostili		
9.	Când este vorba de o luptă sau de o dispută prefer să stau deoparte pentru a vedea cum evoluează lucrurile		
10.	Adesea mi se reproșează că am spirit de contradicție		
11.	Nu mă simt bine (în largul meu) când trebuie să ascult pe alții		
12.	Caut să cunosc secretele celor "mari" (cu prestigiu), ceea ce întotdeauna mi-a fost de folos		
13.	În general sunt considerat un om descurcăreț și abil în relațiile cu oamenii		
14.	Raporturile mele cu ceilalți sunt bazate mai mult pe încredere decât pe dominare și calcul		
15.	Prefer să nu cer ajutorul unui coleg deoarece risc ca acesta să mă considere incompetent		
16.	Sunt timid și mă simt blocat atunci când trebuie să fac ceva neobișnuit, nou pentru mine		



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

17.	Mi se spune că sunt prea moale, lucru care mă enervează și determină pe alții să râdă de mine		
18.	Mă simt în largul meu în relațiile directe de tipul "față în față"		
19.	De multe ori joc teatru pentru a-mi atinge scopurile		
20.	Sunt vorbăreț, întrerup pe alții când vorbesc și nu țin seama de timpul când încep să vorbesc		
21.	Sunt ambițios, fiind gata să fac ceea ce trebuie pentru a reuși		
22.	Pentru a avea succes trebuie să vezi lucrurile dincolo de ceea ce se vede cu ochiul liber		
23.	În cadrul dezacordurilor caut compromisuri realiste bazate pe interese reciproc avantajoase		
24.	Prefer să joc cu cărțile pe masă		
25.	Am tendința să amân pentru mai târziu ceea ce trebuie să fac		
26.	Adesea las o treabă neterminată și mă apuc de altele		
27.	În general, mă prezint așa cum sunt, fără să-mi ascund sentimentele		
28.	Nu mă intimidez prea ușor		
29.	A-i face pe alții să se teamă este adesea un mijloc bun de a avea puterea		
30.	Odată ce am fost dus cu vorba sau chiar păcălit, știu să-mi iau revanșa cu prima ocazie		
31.	Pentru a critica pe cineva este eficient să-i reproșezi că nu a fost consecvent cu propriile principii. El va fi cu totul de acord cu ceea ce i se reproșează		
32.	Știu să-mi iau partea mea, sunt descurcăreț		
33.	Sunt capabil să fiu eu însumi, continuând să fiu acceptat social de colegi, prieteni sau în alte grupuri		
34.	Când nu sunt de acord cu ceva, îndrăznesc să o spun, dar fără pasiune și știu să mă fac înțeleș		



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

35.	Îmi fac griji ca să nu deranjez pe alții		
36.	Nu-mi face plăcere să iau partea cuiva sau să fiu în situația de a alege		
37.	Nu-mi place ca punctul meu de vedere să fie singular într-un grup; în acest caz prefer să tac		
38.	Nu-mi este frică de a vorbi în public		
39.	Viața nu reprezintă decât raporturi de forță și luptă		
40.	Nu-mi este teamă să evidențiez aspectele periculoase și riscante ale unei probleme sau situații		
41.	Crearea unor conflicte poate fi mai eficientă decât reducerea tensiunilor		
42.	A juca cinstit este un bun mijloc de a câștiga încredere		
43.	Știu să ascult și nu întrerup pe alții când vorbesc		
44.	Duc până la sfârșit ceea ce am hotărât să fac		
45.	Nu-mi este teamă să-mi exprim deschis sentimentele		
46.	Știu cum să fac oamenii să adere la ideile mele		
47.	A măguli, a linguși pe oricine rămâne încă un bun mijloc de a obține ce vrei		
48.	Nu știu să stăpânesc timpul atunci când vorbesc		
49.	Știu să mânuiesc ironia ascuțită		
50.	Sunt un om amabil, serviabil și de aceea mă simt exploatat de alții		
51.	Îmi place mai mult să observ decât să particip		
52.	Prefer să fiu în culise decât în primul rând		
53.	Sunt convins că manipularea este singura soluție eficientă în relațiile cu ceilalți		
54.	Nu trebuie să-ți anunți prea repede intențiile, este o stângăcie		
55.	Șochez întotdeauna oamenii cu propunerile mele		
56.	Prefer să fiu mai degrabă lup decât miel		
57.	A manipula pe alții este adesea cel mai bun mijloc practic pentru a obține ceea ce vrei		



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

58.	Știu în general să protestez cu eficiență fără să fiu foarte agresiv		
59.	Cred că problemele mele nu pot fi cu adevărat rezolvate fără să caut cauzele lor profunde		
60.	Nu-mi place să fiu rău văzut		

(sursa: <https://webage.ro/wp-content/uploads/2022/07/Chestionar-analiza-stilului-de-comunicare.pdf>)

Interpretarea rezultatelor

Proba a fost construită de S. Marcus, psiholog român cu importante contribuții în studiul fenomenului empatic.

Proba este relevantă pentru cele patru stiluri fundamentale de comunicare:

1. Stilul non-asertiv: 1, 7, 15, 16, 17, 25, 26, 35, 36, 37, 50, 51, 52, 59, 60.
2. Stilul agresiv: 4, 6, 10, 11, 20, 21, 28, 29, 30, 39, 40, 48, 49, 55, 56.
3. Stilul manipulator: 3, 5, 9, 12, 13, 19, 22, 31, 32, 41, 42, 46, 47, 54, 57.
4. Stilul asertiv: 2, 8, 14, 18, 23, 24, 27, 33, 34, 38, 43, 44, 45, 53, 58.

Se acordă câte un punct răspunsurilor „MAI CURÂND ADEVĂRAT”. Se însumează punctele pe stiluri de comunicare. Stilul la care s-a obținut numărul maxim de puncte indică atitudinea dominantă în comunicare, caracteristicile relativ stabile și previzibile ale comportamentului comunicativ.

Observații:

- Când la două stiluri se obțin punctaje identice sau asemănătoare, stilul manifest de comunicare este încă neconturat, dar sunt conturate la nivel subdominant, latent, două atitudini concurente dintre care una sau alta poate deveni oricând dominantă în funcție de împrejurări.
- Când punctajele sunt apropiate la trei-patru stiluri, este vorba de lipsa unui stil de comunicare, ceea ce indică un comportament comunicativ pendular, oscilant, nematurizat, legat de un comportament ambiguu și greu de prevăzut. (sursa: <http://documents.tips/download/link/chestionar-stiluri-de-comunicare-oei-modalit-ai-de-a-reaciona>)



Cum să comunicii eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

Bibliografie

1. Analiza stilului de comunicare, f.a., document electronic: <http://documents.tips/download/link/chestionar-stiluri-de-comunicare-oei-modalit-ai-de-a-reaciona>
2. Abercombie, N., Hill, S., & Turner, B. (2006). *Dictionary of Sociology* (ed. a V-a). Londra: Penguin.
3. Abric, J.-C. (2002). Psihologia comunicării: teorii și metode. Iași. Ed. Polirom.
4. Anghel, P. (2003). Stiluri și metode de comunicare. București. Ed. Aramis.
5. Balaban, D. (2009). Comunicare mediatică. București. Ed. Tritonic.
6. Chestionar privind analiza stilurilor de comunicare, f.a., document electronic: <https://webage.ro/wp-content/uploads/2022/07/Chestionar-analiza-stilului-de-comunicare.pdf>
7. Chiru, I. (2003). Comunicarea interpersonală. București. Ed. Tritonic.
8. Dicționarul explicativ al limbii române. (2009). Definiție mass-media. Preluat pe Septembrie 6, 2021, de pe dexonline: <https://dexonline.ro/definitie/mass-media>.
9. Drăgan, I. (1996). Paradigme ale comunicării de masă. București: Șansa.
10. Drăgan, I. (2007). Comunicarea - paradigme și teorii (Vol. I). București. Ed. RAO.
11. Robbins, H. (1992). How to Speak and Listen Effectively (Work Smart Series). AMACOM.



Cum să comunicăm eficient: sfaturi și instrumente pentru studenți

12. Stanton, N. (1995). Comunicarea. București: Ed. Societatea Știință și Tehnică, S.A.
13. Van Cuilenburg, J. J., Scholten, O., & Noomen, G. W. (2004). Știința comunicării. București. Ed. Humanitas.