

CZU:159.9:366.632

MODALITĂȚI DE CONSOLIDARE A RELAȚIILOR ÎN COMUNICARE

METHODS TO STRENGTHEN RELATIONSHIPS IN COMMUNICATION

**Violeta Vrabii, Doctor în Psihologie, Lector Universitar,
Institutul de Științe ale Educației,
Chișinău, Republica Moldova
violetavrabii@mail.ru**

Rezumat: Comunicarea este schimbul de gânduri, idei, emoții, este o relație de reciprocitate și modelare. Consolidarea relațiilor în comunicare prin acrostihul TALE este o autodezvăluire a propriilor greșeli. Recadrarea ca instrument de comunicare reprezintă cadrul sensului oricărei experiențe prin schimbare personală și puterea perspectivei. Astfel, feedback-ul constructiv oferă persoanelor o evaluare clară a situației/comunicării și înțelegerea emoțională a consecințelor acțiunilor sale. Iar intenția, adică scopul puternic pentru rezultatele dorite, va facilita și consolida relațiile în comunicare.

Cuvinte – cheie: autodezvăluire, comunicare, recadrare, feedback, intenție.

Summary: Communication is the exchange of thoughts, ideas, emotions, it is a relationship of reciprocity and modeling. Strengthening relationships in communication through acrostic TALE is a self-disclosure of one's mistakes. Cropping as a communication tool is the framework for the meaning of any experience through personal change and the power of perspective. Thus, constructive feedback provides people with a clear assessment of the situation / communication and emotional understanding of the consequences of their actions. And the intention, that is, the strong goal for the desired results, will facilitate and strengthen the relationships in communication.

Keywords: self-disclosure, communication, cropping, feedback, intention.

Comunicarea este un schimb de gânduri și de idei. Cuvântul cheie este „*schimb*”. În ciuda puterii pe care ne conferă arta de a pune întrebări și de a asculta, vine o vreme când trebuie să și vorbim. Relațiile pe termen lung presupun schimb și reciprocitate – descoperirea reciprocă a dorințelor și nevoilor celuilalt,

solicitarea ajutorului și găsirea căilor de a răspunde cererilor venite din partea celuilalt [Apud 3, p. 83].

Astfel, acest schimb provoacă la implicare și relaționare prin comunicare orală, scrisă, interpersonală, intrapersonală. A. Robbins menționează, *acțiunea* este puterea de a conduce rezultatul, tot ceea ce facem în viață este faptul cum *comunicăm cu noi înșine*. Cu toți producem comunicări sub două forme prin care este modelată experiența vieții noastre: este *comunicarea interioară*, adică ceea ce ne spunem și le simțim în interiorul nostru și *comunicarea exterioară*, adică cuvinte, tonalități, expresii, atitudini ale corpului. Fiecare act de comunicare este o acțiune, o cauză pusă în mișcare, comunicarea înseamnă putere [2, p.18].

Pentru a fi eficienți la serviciu, trebuie să le comunicăm oamenilor ce anume dorim de la ei. Trebuie să fim capabili să ne împărtășim gândurile și opiniile și, pe baza lor, să formulăm cereri. Trebuie să ne afirmăm drepturile – dar păstrând cu prudență peste linia subțire care desparte agresiunea de pasivitate-impunându-ne. Dacă sunt nefericiți, ar trebui să le oferim oamenilor un feedback și o critică constructivă a comportamentului lor. Următoarele tehnici ilustrează modalitatea de a combina cuvintele și emoțiile pentru a produce o comunicare irezistibilă [Apud 3, p. 83].

Astfel, vom consolida relațiile prin *autodezvăluire*, deoarece dacă nu le veți mărturisi celorlalți câteva dintre greșelile și eșecurile dumneavoastră, probabil că aceștea vă vor evita. Dar ar putea să fie vorba de ceva mult mai grav decât simpla evitare. O bună modalitate de a face dezvăluiri despre dumneavoastră înșivă constă a povesti câteva greșeli personale și câteva lecții pe care le-ați învățat. Utilizați acronimul **TALE** pentru a compune niște povestiri utile:

Tema (sarcina) – ce anume trebuia să faceți?

Acțiunea – ce acțiuni ați întreprins pentru a duce sarcina la îndeplinire?

Lecția – ce s-a întâmplat? Ce ați învățat din piedicile întâmpinate și din greșelile făcute?

Evaluarea – cântăriți cu atenție posibilitatea de a le împărtăși sau nu celorlalți această poveste. Din cine ar putea fi format cea mai potrivită audiență – șeful, colegii sau niște personae mai tinere decât dumneavoastră? Ce ton ar trebui să adoptați pentru a cuceri publicul – serios sau autoironic?

Dezvăluirea unor eșecuri sau greșeli minore arată că și dumneavoastră sunteți om. Faceți greșeli, aveți slăbiciuni. Faptul de a le arăta altora latura dumneavoastră vulnerabilă le va permite acestora sau chiar îi va încuraja să vă facă și ei mărturisiri. Dar nu exagerați prin **PMI** – Prea Multă Informație! [Apud 3, p. 83].

Prin urmare, acțiunile noastre au sens atunci când sunt analizate din diverse perspective și depind de tonalitățile și sensurile cuvintelor expuse. Deoarece sensul oricărei experiențe din viață depinde de *cadru* pe care-l punem. Unul dintre instrumentele cele mai eficiente în *schimbarea personală* este să *învățăm* cum să punem cel mai bun cadru la orice experiență, acest proces se numește recadrarea.

Recadrarea în forma cea mai simplă, este schimbarea unei propoziții negative în una pozitivă, schimbând cadru de referință folosit, rezolvând astfel durerea internă sau conflictul intern, punându-te într-o stare mai productivă [Apud 3, p. 231].

Vom expune următoarele forme ale recadrării:

Recadrarea de context presupune să transformăm o experiență care pare să fie neplăcută, supărătoare sau nedorită și să arătăm cum putem deveni aceleași contexte un avantaj. (De exemplu rățușca cea urâtă..)

Recadrarea conținutului presupune luarea exact a aceiași situații și schimbarea înțelesului. (De exemplu, ai putea spune că fiul tău nu se mai oprește de vorbit..., sau după recadrare că este un copil inteligent ce cunoaște multe).

Recadrarea conținutului prin schimbarea vizuală, auditivă sau reprezentativă. (De exemplu, dacă cineva ți-a spus ceva, ai putea să te închizi, dar zâmbind când le transpui în vocea unui cântăreț...) [Apud 2, p. 235].

Prin urmare, recadrarea ajută persoanele să-și mențină un echilibru, sesizând problemele din perspectivele redirectionării pozitive a minții. Recadrarea este esențială pentru a învăța cum să comunicăm cu noi înșine și cu ceilalți; este cel mai eficient instrument de comunicare disponibil. La nivel personal, recadrarea reprezintă modul în care hotărâm, atașăm un sens evenimentelor, este puterea perspectivei.

Pentru a face legătura între mesajul comunicării și reacția persoanei implicate în comunicare este foarte important feedback-ul. Feedback-ul este un instrument esențial pentru a ajuta oamenii să înțeleagă consecințele acțiunilor lor. Atunci când consecințele sunt cuantificabile – de pildă, o livrare întârziată sau un raport plin de greșeli – este mult mai ușor de oferit un feedback. Situația permite o evaluare clară ce oferă ocazia să ne bazăm pe fapte atunci când formulăm o critică [Apud 3, p. 90].

Prin urmare, încorporând înțelegerea emoțiilor într-un feedback constructiv, procesul va fi mult mai puțin dureros, deoarece nimănui nu-i place să fie criticat. Oferim câteva reguli ale feedback-ului constructive:

Gândiți-vă la posibilele sentimente pe care le va provoca feedback-ul dumneavoastră. Luați în considerare dimensiunea incidentului sau a erorii și ceea ce știți deja despre personalitatea și capacitatea celuilalt de a-și exprima emoțiile;

Cereți permisiunea de a oferi feedback. În loc să izbucniți într-o critică aspră, întrebați persoana în cauză dacă puteți să-i vorbiți despre situația sau lucrarea respectivă;

Feedback-ul trebuie transmis devreme. Feedback-ul este cel mai eficient atunci când detaliile incidentului sunt încă proaspete în mintea tuturor;

Precizați că discutați despre propria dumneavoastră interpretare în legătură cu incidentul. Spuneți „eu” nu „tu”, „cred” sau „simt”. Precizați că e vorba de convingerile și sentimentele dumneavoastră, altfel declarațiile pot părea acuzatoare;

Aduceți probe în sprijinul feedback-ului [Apud 3, p. 90].

Astfel, personalitatea implicată în acest proces va rămâne integră, iar cel ce oferă feedback-ul va menține o relaționare eficientă și productivă, iar intenția de a ajuta persoana să progreseze va facilita dezvoltarea în plan personal și profesional.

În contextul dezvoltării personale autorul W. Dyer se bazează pe o definiție destul de cunoscută a intenției: scop sau țel puternic, însoțit de hotărârea de a produce rezultatul dorit dependentă de *înțelepciune, creativitatea și imaginație*. Ar fi bine, remarcă autorul, să ajustăm convingerile intenției pentru a ne maximiza potențialul, *privită dintr-o nouă perspectivă Calea către măiestrie* este descrisă ca una de activare a puterii intenției – procesul de conectare la sinele original și renunțare la identificarea totală cu eul [Apud 1].

Procesul este desfășurat în patru etape:

1. *Disciplina* constituie prima etapă. Pentru a învăța o nouă sarcină, trebuie să vă antrenați corpul să acționeze așa cum dorec gândurile, antrenarea corpului pentru activarea dorințelor. Aceasta se poate face prin: practică, exercițiu, deprinderi disciplinare.

2. *Înțelepciunea* va cultiva capacitatea de concentrare și răbdarea de care aveți nevoie pentru a vă armoniza gândurile, intelectul cu lucrarea trupului.

3. *Iubirea*. După ce vă disciplinați corpul cu înțelepciunea și intelectul prin studierea unei sarcini procesul măiestriei implică să iubiți ceea ce faceți și să faceți ceea ce iubiți; să vă îndrăgostiți de ceea ce oferiți.

4. *Abandonul de sine*, acesta este locul intenției. Aici nu mai comandă trupul și mintea ci pătrunzi în intenție. Te lași purtat de acea forță, de aceeași putere ce transformă ghindele în stejar, florile în mere și particulele microscopice în ființe umane.

Prin urmare: „Există în univers o forță incomensurabilă, indescritibilă pe care oamenii o numesc intenție și absolut tot ceea ce există în cosmos este conectat la intenție printr-o verigă de legătură”. (C.Castaneda) [Apud 1,p.16-27] .

Concluzii: Modalitățile de consolidare a relațiilor în comunicare reprezintă instrumente de dezvoltare a propriilor greșeli prin acrostihul TALE. Recadrarea ca formă de schimbare a informației negative în aspecte pozitive redirecționează pozitiv mintea. Feedback-ul este instrumentul esențial pentru a ajuta oamenii să înțeleagă consecințele acțiunilor lor. Iar intenția de a acționa prin disciplină, înțelepciune, iubire, abandon de sine va dezvolta și consolidează relațiile în comunicare.

Bibliografia recomandată:

1. DYER, W. Putere intenției. Calea de a crea propria lume. București: Editura C.V., 2013. 317 p. ISBN 978-606-588-331-4.
2. ROBBINS, A. Știința dezvoltării personale. Putere nemărginită. București, Editura: Almatea 2001. 333 p. ISBN 973-9397-16-6.
3. YEUNG, R. *Dezvoltarea inteligenței emoționale*. București: Meteor Press, 2012. 143 p. ISBN 978-973-728-495-2.