

NECESSARY SKILLS IN EFFECTIVE COMMUNICATION

ABILITĂȚI NECESARE ÎN COMUNICAREA EFICIENTĂ

HÂNZĂ Laura, PhD student, Free International University of Moldova assistant professor, Andrei Saguna University of Constanta, Romania

<https://orcid.org/0009-0002-5528-3741>

Abstract. Effective communication involves several key factors and skills that interlocutors must possess to ensure person-centered interaction. The quality of the relationship between interlocutors is crucial, irrespective of their societal roles. Communication encompasses interaction, feedback, and the exchange of meanings and viewpoints on common interests. In this process, both the content (information) and elements such as personal value systems, prejudices, and communication styles of the interlocutors are significantly relevant. Various factors influence the act of communication and the communicative behavior of those involved. The term communication is often used with different connotations, emphasizing a relationship with others to share or participate in something common. Effective communication requires a relationship between the involved parties and a range of elements that condition communication, regardless of its type: verbal, nonverbal, and paraverbal. Essential skills for effective communication include understanding the interlocutor's internal frame of reference, reflecting feelings, active listening, asking questions, and providing effective feedback.

Rezumat. Comunicarea eficientă implică o serie de factori și abilități esențiale pe care interlocutorii trebuie să le dețină pentru a asigura o interacțiune centrată pe persoană. Calitatea relației dintre interlocutori este crucială, indiferent de rolurile lor în societate. Comunicarea cuprinde interacțiunea, feedback-ul și schimbul de sensuri și puncte de vedere asupra unor interese comune. În acest proces, atât conținutul (informațiile), cât și elemente precum sistemele de valori personale, prejudecățile și stilurile de comunicare ale interlocutorilor sunt semnificative. Diferite factori influențează actul comunicării și comportamentul comunicativ al celor implicați. Termenul de comunicare este adesea folosit cu diverse conotații, subliniind o relație cu ceilalți pentru a împărtăși sau a participa la ceva comun. Comunicarea eficientă necesită o relație între părțile implicate și o serie de elemente care condiționează comunicarea, indiferent de tipul acesteia: verbală, nonverbală și paraverbală. Abilitățile esențiale pentru o comunicare eficientă includ înțelegerea cadrului de referință intern al interlocutorului, reflectarea sentimentelor, ascultarea activă, punerea întrebărilor și oferirea unui feedback eficient.

Keywords: internal frame of reference, diversity, active listening, questions, effective feedback

Cuvinte cheie: cadru de referință intern, diversitate, ascultare activă, întrebări, feedback eficient.

Cuvântul fundamental utilizat în legătură cu comunicarea eficientă implică o serie de factori și abilități pe care interlocutorii trebuie să le dețină, astfel încât comunicarea să fie centrată pe persoană. Calitatea relației dintre interlocutori, indiferent de rolul pe care aceștia îl joacă în societate, este esențială. Comunicarea presupune interacțiune și feedback, împărtășirea semnificațiilor și punctelor de

vedere pe problematici comune de interes. În procesul de comunicare, primesc o relevanță semnificativă atât conținuturile (informațiile), cât și sistemul propriu de valori, prejudecățile și stilurile de comunicare ale interlocutorilor. O serie de factori condiționează actul comunicării și influențează comportamentul comunicativ al celor implicați.

Termenul de comunicare este de obicei utilizat cu accepțiuni diferite. Conceptul evidențiază o relație cu celălalt, cu care se intenționează a pune în comun ceva, a participa la ceva comun. O comunicare eficientă presupune existența unui raport între părțile implicate și o serie largă de elemente care condiționează comunicarea, indiferent de tipul ei: verbală, nonverbală și paraverbală. Comunicarea, înțeleasă ca proces, se bazează pe patru componente fundamentale: emițătorul, canalul, informația și receptorul. Esența acestui proces constă în transferul sau trimiterea informației de la emițător la receptor. Cu toate acestea, modelul elementar trebuie extins, deoarece comunicarea nu se încheie niciodată cu simpla preluare sau receptare a informației.

În consecință, printre abilitățile de bază și imperios necesare unei comunicări eficiente se numără înțelegerea cadrului de referință intern al interlocutorului, reflectarea sentimentelor, ascultarea activă, adresarea întrebărilor și oferirea de feedback eficient.

Înțelegerea cadrului intern de referință

Aceasta presupune privirea din perspectiva clientului și reprezintă capacitatea de a înțelege clientul din punctul său de vedere, din cadrul său de referință intern, capacitatea de a „te pune în pielea interlocutorului tău”. Fundamentul acestei competențe presupune a face distincția fundamentală dintre TU și EU, dintre perspectiva ta asupra ta (cadrul intern), perspectiva mea asupra ta (cadrul extern), perspectiva ta asupra mea (cadrul extern) și perspectiva mea asupra mea (cadrul intern). Abilitatea de a asculta și a-i înțelege pe ceilalți se bazează pe capacitatea de a pătrunde în cadrul lor intern de referință pentru a putea să le răspundem într-un fel care demonstrează o înțelegere corectă a perspectivelor lor, a felului lor de a gândi și de a se raporta la propriile lor gânduri și valori.

Diversitatea în comunicare

Toți cei care interacționează în amplul proces al comunicării dețin o multitudine de caracteristici diferite, de principii și valori diferite pe care le aduc în relațiile interumane. Fiecare dintre noi avem un trecut și o experiență de viață proprie, unică, ce influențează felul în care vedem, înțelegem și analizăm lumea înconjurătoare. Toți avem și ne raportăm la propriul nostru sistem de referință. Felul în care fiecare dintre noi înțelege mediul și îi răspunde ține de percepția personală; extragem informațiile care corespund sistemului nostru de referință și filtrăm sau eliminăm pe cele care nu corespund. Fiecare dintre noi avem valori proprii, opinii, sentimente și convingeri și este important să putem accepta dreptul celorlalți la opinii și credințe care pot fi total diferite de ale noastre și totodată să ținem cont de ele, deși nu suntem în total acord cu acestea. A formula opinii fără a ține cont de faptele cuiva sau înainte de a le cunoaște înseamnă a avea prejudecăți. Prejudecățile sunt afirmații sau generalizări neverificate dar și neverificabile cu privire la relațiile umane, la manifestările de comportament ale indivizilor, la calitățile personale sau de grup ale

acestora. De cele mai multe ori, acestea ne fac să ne comportăm mai mult sau mai puțin ostil față de anumite idei, persoane sau categorii de persoane. Sau putem avea un comportament opus, exagerând în compensarea a ceea ce recunoaștem tacit că este o prejudecată. Este necesar să ne identificăm propriile prejudecăți, dar și pe ale altora și să încercăm să nu ne blocăm în ele. Prejudecățile fiind bariere greu de trecut și care influențează comunicarea cu ceilalți, este important să fie tratate cu maximă vigilență. Printre cele mai întâlnite arii de diversitate cu care se confruntă practicienii se numără: cultura, rasa, clasa socială, sexul biologic, identitatea de sex-rol, starea civilă, orientarea sexuală, vârsta, dizabilitatea fizică, religia sau filosofia (Nelson Jones, 2009).

Ascultarea activă

Ascultarea activă este o aptitudine ce poate fi dezvoltată și exersată în mod conștient în orice situație, indiferent dacă este vorba de o întâlnire de afaceri sau de negociere, o consultație, o conversație telefonică sau o întâlnire întâmplătoare. A asculta nu înseamnă doar a auzi ce spune interlocutorul. Auzul este o acțiune pasivă, pe când ascultarea implică atribuirea unui sens sunetelor auzite. Este un proces psihologic ce necesită concentrare și efort. Ascultarea nu este un proces izolat de alți factori, atât calitatea, cât și eficiența procesului de ascultare fiind influențate de contextul în care se desfășoară și de capacitatea auditivă a receptorului.

Contextul ascultării are trei dimensiuni: interioară, exterioară și interactivă. Dimensiunea interioară a contextului face referire la faptul că sunetele sau cuvintele trebuie auzite, deoarece prezența unor zgomote interioare poate diminua capacitatea și chiar dorința noastră de a asculta. Totodată, cuvintele trebuie să aibă o semnificație și să fie rostite într-o limbă pe care să o cunoaștem și să o înțelegem. Dimensiunea exterioară a contextului influențează și ea capacitatea noastră de ascultare. Zgomotele exterioare pot diminua capacitatea de a asculta sau chiar de a auzi ceea ce spune interlocutorul. Al doilea factor este capacitatea noastră individuală de a asculta. Deși rata medie de vorbire este de 120 de cuvinte pe minut, majoritatea oamenilor sunt capabili să asculte până la 500 de cuvinte pe minut. Dacă însă subiectul nu prezintă interes pentru noi sau poate chiar partenerul de dialog, excesul de capacitate de ascultare face ca gândurile noastre să se îndrepte spre zona noastră de interes, alta decât ceea ce se discută. Pe de altă parte, un limbaj peste capacitatea de înțelegere sau cu un nivel ridicat de dificultate, indiferent dacă mesajul este exprimat mai rapid sau mai lent, poate duce la pierderea firului ideilor, deoarece ne străduim prea mult să înțelegem ceea ce auzim. Dimensiunea interactivă a contextului se referă la faptul că, în cadrul comunicării, participă două sau mai multe persoane. Deoarece interpretăm mesajele primite în limitele sistemului de referință personal, fiecare dintre noi reținem din ele altceva, ceea ce prezintă interes pentru noi și rezonază cu cadrul nostru intern de referință și cu experiențele noastre de viață.

Ascultarea activă înseamnă mai mult decât primirea și interpretarea semnalelor sonore, pentru că implică participarea activă a celui care ascultă. Este, așadar, o tehnică de colectare a informațiilor. Cele mai folosite forme de ascultare activă sunt: cea de sprijin, care are ca scop încurajarea interlocutorului să vorbească, pentru a afla ce gândește sau ce simte acesta. În principiu, cu cât acesta vorbește mai mult, cu atât cantitatea de informații obținută este mai mare. Al doilea tip de ascultare activă este cea de răspuns, pe care o folosim pentru a consolida relația. Chiar dacă și

acest tip de ascultare permite asimilarea de informații, scopul principal al acesteia este participarea la comunicare. Arătăm celuilalt că ne interesează relația cu acesta, că ceea ce spune ni se pare interesant și important și, de asemenea, că dorim să cooperăm cu el și în viitor. Al treilea tip de ascultare activă este cea de asimilare, pe care o folosim atunci când dorim să obținem informații asupra unor fapte și evenimente complexe. Acest tip de ascultare activă este recomandat mai ales pentru situațiile de grup, în care nu suntem angajați personal în dialog. Ascultarea este probabil cea mai importantă capacitate de comunicare, implicând concentrarea și utilizarea tuturor simțurilor.

Tehnici de ascultare activă

Pentru a crește capacitatea de ascultare, pot fi utilizate următoarele tehnici.

Acordarea de timp celorlalți pentru a se exprima: timpul reprezintă adesea un factor de stres, de aceea este important să găsim un echilibru astfel încât nimeni să nu fie grăbit în timpul comunicării.

Neîntreruperea interlocutorului: aceasta ar putea crea confuzii și ar arăta lipsă de politețe, dând impresia că încercăm să răspundem în locul celuilalt.

Concentrarea asupra a ceea ce ni se spune: ascultarea nu numai a cuvintelor, dar și a implicațiilor acestora. De multe ori, când oamenii sunt nervoși sau nesiguri de ei și de valoarea lor, exprimarea lor nu este clară, deci este important să „ascultăm printre rânduri”.

Atenția la limbajul non-verbal și cel paraverbal: acestea sunt extrem de importante, deoarece nu întotdeauna exprimăm ceea ce dorim să spunem cu adevărat, iar un ascultător bun poate observa acest lucru.

Ascultarea cu mintea deschisă: Fără a face presupuneri și fără a lăsa propriile opinii și valori să influențeze comportamentul. Fără o ascultare obiectivă, se pot pierde idei esențiale din mesaj și comunicarea poate deveni defectuoasă.

Ascultarea până la sfârșitul propoziției: fără a presupune că am înțeles ce dorea să ne transmită interlocutorul, acordându-i toată atenția prin menținerea contactului vizual și folosind mijloace nonverbale, cum ar fi datul din cap sau expresii care arată că înțelegem ceea ce ne transmite.

Folosirea ascultării reflective: aceasta ajută atunci când discuția este dificilă sau atinge puncte sensibile. Arată că ascultăm și că înțelegem sensul celor transmise de vorbitor și presupune repetarea unui cuvânt-cheie sau a unei sintagme, ceea ce îl face pe vorbitor să își continue discursul.

Verificarea gradului de înțelegere: prin adresarea unor întrebări pentru a ne asigura că am înțeles corect ceea ce s-a discutat și pentru a asigura și vorbitorul de acest lucru. Este util să facem un rezumat a ceea ce s-a discutat și chiar să repetăm ceva din ce s-a spus anterior.

Prin aplicarea acestor tehnici, putem îmbunătăți semnificativ calitatea și eficiența comunicării noastre.

Obstacole în calea ascultării

Există tipuri diferite de obstacole în comunicare: fizice, personale și de limbaj, etc. În orice tip de interacțiune umană există obstacole, iar pentru o comunicare eficientă este necesar să dezvoltăm capacitatea de a le identifica și depăși.

Obstacole fizice

Obstacolele legate de mediul în care are loc comunicarea pot face dificilă ascultarea discuției: temperatura nepotrivită în cameră (prea cald sau prea frig), scaunele inconfortabile, iluminatul inadecvat (prea puternic sau prea slab), curentul de aer, aerisirea slabă, atmosfera închisă cu mult fum, zgomotele ambientale, telefoanele care sună, prezența altor persoane care distrag atenția și întreruperile frecvente.

Obstacole lingvistice

Obstacolele lingvistice depind de vorbitor și pot face ascultarea mai dificilă: utilizarea jargonului sau a limbajului de specialitate inaccesibil altor persoane, folosirea propozițiilor foarte lungi sau a unui limbaj complex, ceea ce poate face ca mesajul să fie perceput ca venind de la un vorbitor care îi tratează pe ceilalți cu superioritate. Alte aspecte includ ritmul prea rapid sau prea lent al vorbirii, tonul nepotrivit contextului, și volumul inadecvat al vocii (prea tare sau prea încet).

Obstacole psihologice

Stările emoționale create în cadrul comunicării sau rezultate din aceasta pot reprezenta un obstacol în calea receptării mesajului: propria anxietate, furie, frustrare, diferențe de statut social, prejudecăți, diferențe vizibile de clasă, capacitate, experiență și poziție socială.

Obstacole fiziologice

Starea fizică a interlocutorului poate afecta capacitatea de concentrare și poate limita cantitatea de informații pe care acesta o poate asimila: dureri de cap, oboseală, disconfort, durere sau boală, vedere slabă, deficiențe de auz.

Obstacole legate de percepție

Interlocutorii pot avea puncte de vedere diferite asupra unei situații și totodată grade diferite de înțelegere a situației respective. Aceste obstacole includ: diferențe sociale sau culturale, atitudini neașteptate, lipsa satisfacerii așteptărilor, aspectul vorbitorului (vârstă, tânăr, îmbrăcat lejer, prea elegant etc.), manierisme, accentul.

Obstacole legate de conținut

Ceea ce verbalizează interlocutorul poate constitui un obstacol pentru ascultător: subiectul discuției nu este interesant, vorbitorul vorbește prea mult, nu dorim să auzim ceea ce ni se comunică (critici, nevoia de schimbare etc.), sunt informații pe care le-am auzit înainte, conținutul este prea simplist sau, dimpotrivă, prea dificil sau repetitiv.

Obstacole personale

Interlocutorul este preocupat de propriile probleme, se gândește la propriul răspuns, caută fiecare ocazie pentru a întrerupe discursul, nu are răbdare să asculte și încearcă să domine conversația.

Pseudo-ascultarea

Pseudo-ascultarea are loc atunci când ne prefacem că ascultăm fără să o facem cu adevărat. O astfel de persoană va zâmbi, va da din cap și va menține contactul vizual, însă în spatele acestui comportament va fi preocupată de propria problemă sau va face judecăți de valoare cu privire la cel cu care interacționează.

Răspunsuri premature

Răspunsurile premature apar atunci când o persoană are pregătit un răspuns sau o replică cu mult înainte ca interlocutorul să termine ceea ce avea de declarat și înainte să audă punctul său final de vedere.

Adresarea întrebărilor

Întrebările și felul în care sunt ele adresate reprezintă o parte importantă din procesul de comunicare eficientă. Scopurile pentru care adresăm întrebări pot fi multiple: pentru a afla informații, pentru a verifica informațiile primite, pentru a clarifica aspecte relevante, pentru a confirma dacă am înțeles bine o anumită informație, pentru a explora anumite gânduri, sentimente și semnificații, pentru a susține și a încuraja pe ceilalți să ofere mai multe informații, pentru a arăta interes față de celelalte persoane din jur, pentru a facilita conexiunea celorlalți cu propriile emoții și pentru a-i face pe ceilalți să se simtă confortabil.

Întrebările îi pot ajuta pe clienți să se exprime mai clar în legătură cu ceea ce simt, cu felul în care se comportă sau reacționează în anumite situații și cu reacțiile fizice. Este necesar să fie clarificate anumite credințe pe care clienții le asociază sentimentelor și pentru a identifica sentimentele și reacțiile fizice relevante.

Principalele aspecte pe care trebuie să le luăm în considerare când punem întrebări sunt următoarele: ce efect poate avea întrebarea? Cum ar trebui adresată întrebarea? Este nevoie să adresez această întrebare? Cum m-aș simți dacă mi s-ar adresa această întrebare? Este importantă utilizarea tactului și înțelegerii atunci când punem întrebări sensibile și utilizarea unui ton corespunzător corelat cu observarea ascultătorului și verificarea gradului de înțelegere a acestuia.

Tipuri de întrebări

Întrebări cu răspuns deschis

Folosite pentru a face pe cineva să ofere informații și lasă deschis răspunsul respectivei persoane. De asemenea, sunt utilizate pentru a încuraja conversația și a împiedica răspunsurile închise sau dihotomice de tipul „Da” sau „Nu”. Facilitează crearea și menținerea unui raport cu interlocutorul și explorarea diferitelor idei și opinii.

Întrebări de clarificare și examinare

Folosite pentru a afla detalii și informații suplimentare despre tema sau subiectul dezbătut, pentru a clarifica diverse informații obținute înainte și pentru a încuraja pe cel care ascultă să pătrundă în profunzimea situației expuse. Oferă clientului oportunitatea de a explora mai departe problematica despre care a început deja să vorbească.

Întrebări reflective

Folosite pentru a afla mai multe informații prin repetarea unor informații oferite sau a unor mesaje transmise înainte, de obicei prin repetarea ultimelor cuvinte sau sintagme. Ele sunt utile pentru identificarea stării de spirit, a emoțiilor și sentimentelor pe care clientul le ascunde în spatele cuvintelor. Aceste întrebări ajută la stabilirea unui raport cu interlocutorul și sunt un reper al empatiei, dar trebuie folosite cu măsură și nu în exces.

Întrebări cu răspuns închis

Folosite pentru a identifica fapte specifice și pentru a verifica informațiile deținute deja. Ele pot readuce discuția la subiectul inițial, fiind utile în cazul în care

vorbitorul se abate de la subiect sau chiar abordează subiecte diferite față de cel propus. Întrebările închise nu încurajează clientul să vorbească și de obicei duc la noi întrebări. O întrebare închisă va oferi un răspuns închis, de tipul „Da”/„Nu”/„Nu știu”.

Întrebări de legătură sau de extindere

Utilizate pentru a aduce detalii cu privire la un răspuns anterior sau pentru a trece conversația spre o nouă direcție. Ajută să accentueze ceea ce se ascultă și să se creeze un flux mai ușor al conversației.

Tipuri de întrebări de evitat

Întrebări ipotetice: oferă doar răspunsuri ipotetice, cu valoare limitată.

Întrebări retorice: conduc pe cineva la răspunsul dorit și reflectă o presupunere din partea vorbitorului.

Întrebări conducătoare: oferă răspunsuri pe care clientul le găsește ca fiind acceptabile/acceptate. Pot opri procesul de exprimare sau explorare a sentimentelor și gândurilor de teama unui răspuns ridicol.

Întrebări multiple: acordă ascultătorului opțiuni limitate și pot genera confuzii.

Acordarea de feedback

Feedback-ul este procesul prin care persoana care recepționează un mesaj oferă un răspuns persoanei care comunică. Un feedback eficient oferă sprijin și este un proces de învățare, oferind subiectului opțiuni și posibilitatea de a alege, încurajând dezvoltarea personală. Este un instrument de învățare util și eficient.

Un feedback bun începe cu aspectele pozitive, care au rolul de a încuraja, de a ridica moralul și de a sprijini o eventuală îmbunătățire. Este concret, direct și evită comentariile generale, deoarece acestea nu oferă suficiente detalii care să constituie surse de învățare. Este personal, descriind propriile păreri și reacții, fără a emite judecăți de valoare, și oferă alternative. Realizarea procesului de feedback este mai utilă când are loc curând după terminarea evenimentului, astfel încât acesta să poată fi ușor memorat. Este bine să vă asigurați că receptorul este pregătit pentru a primi feedback. Oferă receptorului încă o șansă. Procesul de feedback nu presupune să spui oamenilor cum să fie ca să se asemene cu tine, ci oferă informații despre modul în care oamenii se influențează reciproc, ținând cont de drepturile și posibilitatea lor de a alege între a acționa sau nu în funcție de feedback-ul primit. O formulare bună de feedback presupune ca aspectele pozitive să fie însoțite de sugestii de îmbunătățire.

Abilități de reflectare

Parafrizarea

Parafrizarea înseamnă preluarea și retransmiterea către interlocutor a elementelor relevante și cu impact din conținutul cognitiv și emoțional al comunicării acestuia. Conținutul este retransmis în cuvintele alese de interlocutor, astfel încât să pună materialul într-o perspectivă ușor diferită. Este recomandat să fie folosită în timpul pauzelor naturale sau atunci când pare a fi momentul potrivit pentru a reitera mesajul primit, oferind interlocutorului posibilitatea de a se poziționa în noua perspectivă. Parafrizarea arată interes față de ceea ce spune persoana interviuată, față de sentimentele și emoțiile acesteia, demonstrând atenție la detalii și la comunicare. Parafrizarea oferă clientului oportunitatea de a auzi ceea ce a spus într-o manieră ușor diferită, ceea ce poate duce la noi puncte de vedere, viziuni și înțelegeri. Este o modalitate de reflectare a declarațiilor și sentimentelor clientului, demonstrând

prezența și atenția celor implicați. Oferă oportunitatea clarificării anumitor aspecte înțelese distorsionat de către intervievator sau verificării acestor înțeleșuri, asigurând păstrarea contactului cu clientul.

Autodezvăluirea

Autodezvăluirea este o acțiune deliberată care constă într-un complex de mesaje verbale și nonverbale, comentarii și interpretări ce lasă să se întrevadă o anumită concepție proprie de viață, similară sau diferită față de cea a clientului (Oancea, 2002). Ea se referă la modul în care interlocutorul se lasă descoperit de către client și reprezintă o dezvăluire verbală intenționată, care oferă noi perspective clientului, personalizează relația de sprijin, ajută la validarea și normalizarea dificultăților clientului și la însuflarea speranței. Dezvăluirea de informații personale cu privire la experiențe similare poate ajuta clienții să simtă că sunt înțeleși și îi poate face pe aceștia să vorbească mai ușor despre propriile lor experiențe, trăiri și emoții. Un aspect important în cazul autodezvăluirii este acela al vorbirii inadecvate despre sine, când începem să vorbim despre propriile necazuri sau suferințe, acestea devenind mult mai importante decât cele ale clientului.

Valorile și credințele noastre ne ghidează acțiunile și relațiile cu ceilalți și impactează comunicarea. Dezvoltarea abilităților de comunicare implică analiza unui set de sugestii și reguli practice prezent în fiecare dintre componentele actelor interpersonale: conversația, argumentarea, seducția, sugestia, manipularea, tăcerea, ascultarea și scrierea. Relațiile dintre oameni se fundamentează pe comunicare, iar orice comunicare se bazează pe interpretare.

Concluzie

Acest articol subliniază importanța comunicării eficiente în toate tipurile de interacțiuni umane, evidențiind necesitatea de a dezvolta abilități esențiale precum ascultarea activă, feedback-ul constructiv, parafrizarea și autodezvăluirea. Ascultarea activă presupune nu doar auzirea cuvintelor, ci și interpretarea corectă a sentimentelor și semnificațiilor din spatele acestora. Un feedback constructiv contribuie la dezvoltarea personală și profesională, încurajând îmbunătățirea continuă prin accentuarea aspectelor pozitive și oferirea de sugestii concrete. Parafrizarea ajută la clarificarea mesajelor și la menținerea atenției asupra comunicării, iar autodezvăluirea întărește relațiile de încredere, oferind noi perspective și validând dificultățile interlocutorului.

Este esențial să identificăm și să depășim obstacolele care pot afecta comunicarea, cum ar fi cele fizice, lingvistice, psihologice și de percepție. Mediul, starea fizică și emoțională a interlocutorilor, diferențele culturale și sociale, precum și conținutul mesajului sunt factori care pot influența semnificativ procesul de comunicare. Dezvoltarea abilităților de comunicare implică o atenție constantă la detalii și o abordare empatică, asigurând astfel un transfer eficient al informațiilor și construirea unui mediu de încredere și sprijin. Prin cultivarea acestor abilități, se poate atinge o comunicare eficientă, esențială pentru relațiile interumane de succes și pentru creșterea personală și profesională.

Bibliografie

1. Baker, S. B. (1997). *School Counselling for the Twenty-first Century*. Wiltshire: PCCS Books.

2. Băban A. (coord.) (1998). Consiliere educațională. Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană.
3. British Association of Counselling. (1989). Rugby: BAC.
4. Carkhuff, R. (1987). Art of Helping, 6th ed. Amherst: Human Resources Development Press.
5. Dumitru, I. A. (2008). Consiliere psihopedagogică. Iași: Editura Polirom.
6. Egan, G. (1998). The Skilled Helper. US: Brooks/Cole Publishing Company, A Division of International Thompson Publishing Inc.
7. Gysbers, N. C. (2004). Comprehensive Guidance and Counseling Programs: The evolution of Accountability. Professional School Counseling, 8.
8. Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2006). Developing and Managing your School Guidance and Counseling Program. Alexandria: American Counseling Association.
9. Higginbotham S., & Hughes, D. (2006) The Future of Professional Career Guidance: Where Next? UK, University of Derby: Centre for Guidance Studies CeGS.
10. Hough, M. (2006). Counselling Skills and Theory. UK: Hodder Arnold, A Member of the Hodder of the Headline Group.
11. Hoyt, K., & Maxey, J. (2001). Counselling for High Skills: Responding to the Career Needs of all Students. US: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services.
12. Hovland, C. I. (2003). Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change,. (n.p.): Textbook Publishers
13. Inskipp, F. and Johns, H. (1980) Principles of Counselling. Series I and II. Audiotapes. Alexia Publications, Sussex.
14. Jigău, M. (2001). Consilierea carierei. București: Editura Sigma.
15. Jigău M. et al. (2006). Analiza nevoilor de consiliere permanentă. București: Editura Afir.
16. Jigău, M. (coord) (2006). Consilierea carierei. Compendiu de metode și tehnici. București: Editura Sigma.
17. Kidd, J. M. (2006). Understanding Career Counselling: Theory, Research and Practice. London and New Delphi: Sage Publications, Thousands Oaks.
18. McMahon, M., & Patton, W. (2006). Career Counselling: Constructivist Approaches. London and New York: Routledge, Taylor and Francis Group.
19. Mehrabian, A. (2017). Nonverbal Communication. Regatul Unit: Taylor & Francis.
20. Muro, J. J., & Kottman, T. (1995). Guidance and Counselling in Elementary and Middle Schools. United States: WCB Brown& Benchmark, A Division of WmC Brown Communication, Inc.
21. Nathan R., & Hill, L. (2006). Career Counselling. (Counselling in Practice Series). London and New Delphi: Sage Publications, Thousands Oaks.
22. Nelson-Jones, R. (1993) Practical Counselling and Helping Skills. London: Cassell.
23. Nelson-Jones, R. (2009). Manual de consiliere. București: Editura Trei.
24. Nurse, G. (1980). Counselling and helping skills: how can they be learned? Nursing Times, 76, 737-738.
25. Oancea, C. (2002). Tehnici de sfătuire/consiliere. București: Editura Vavila Edinf.
26. Patton, W., & McMahon, M. (2006). Career Development and System Theory. The Netherlands: Sense Publisher.
27. Plant, P. Quality in Career Guidance: Issues and Methods. (2004). În: International Journal for Educational and Vocational Guidance. vol. 4, p. 141-157.
28. Rogers, C.R. (2008). A deveni o persoană: perspectiva unui psihoterapeut. București: Editura Trei.

29. Sandres, P. (1996). First Step in Counselling. UK: PCCS Books, Ross-on-Wye.
30. Sanders, P., & Frankland, A. (1996). Next Steps in Counselling. UK: PCCS Books, Ross-on-Wye.
31. Sziliagyi, A. M. A. (2008). Manualul consultantului în carieră. Iași: Institutul European.
32. Tomșa, G. (1999). Orientarea și dezvoltarea carierei la elevi. București: Casa de Editură și Presă „Viața Românească”.
33. Watts, A. G., Law, B., Killeen, J. (1996). Rethinking Careers education and Guidance. London: Routledge.
34. Watts, A. G., & Van Esbroeck, R. (1998). New skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Community. Brussel: VUBPress. 92