

# ARTA CONVERSAȚIEI

**Autor: Catarev Vitalie**

**Coordonator: I. univ. Buzu Veronica**

**Universitatea Tehnica din Moldova**

**Abstract:** *Arta ascultării este un dar extraordinar pe care îl putem face celorlalți, dar și noua în sine. Când îi ascultăm pe ceilalți, le demonstrăm că ceea ce au ei de spus este important. Le inspirăm încredere. Chiar și dacă ce au ei de spus nu ne ajută, trebuie să fim conștienți că a-i asculta îi va ajuta pe ei, pentru că așa cum florile înfloresc în lumina soarelui, tot așa oamenii se dezvoltă când sunt ascultați de cineva.*

**Cuvinte cheie:** *voce, pronunțare, pauză, accent, gesturi, mimica, contact vizual, naturalețe*

Nu se poate vorbi despre o prezentare eficientă fără o voce cultivată. Felul în care comunicăm este tot atât de important ca și mesajul sau contextual pe care-l redăm. O scrisoare trebuie scrisă folosindu-se cu cuvinte adecvate și într-o caligrafie deosebită, pe o hârtie de bună calitate. O conversație trebuie condusă utilizându-se cuvinte alese, cu o voce potrivită și cu modulație potrivită.

Maniera în care facem o comunicare verbală constituie o parte importantă a imaginii și prezenței tale în calitate de cadru de conducere.

Pentru mulți oameni a vorbi în public este dificil, o voce bună și puternică este o adevărată comoară pentru un vorbitor, “Oamenii te judecă după ceea ce spui și cum spui”. Pentru aceasta este important să cunoaștem câteva elemente care compun actul comunicării, cum ar fi:

- Ø Un bun timbre-vocal.
- Ø Folosirea atentă a vocabularului.
- Ø O ținută potrivită în timp ce vorbești.
- Ø Limpezirea gândirii.

## CALITATEA VOCII

Un mod de a asculta vocea ta este să o înregistrezi în timp ce vorbești, asta atunci când nu ești încrezut că ai o voce plăcută.

## VOCEA AR TREBUI SĂ SE POTRIVEASCĂ CU STATUTUL PROFESIONAL

Vocea unei persoane din corpul executiv ar trebui să se potrivească cu demnitatea și statutul lui profesional.

Vocea care nu corespunde unei persoane din corp executiv:

- Ø Are regionalism puternic, astfel încât cineva își da seama imediat din ce parte a țării vine persoana.
- Ø Are un ton aspru care este insuportabil.
- Ø Este precipitală, denotând indecizie și neliniște.
- Ø Este prea rapid sau prea lent.
- Ø Vorbește prea încet sau prea tare.

Vocea care corespunde unei persoane din corp executiv

- Ø Nu are un accent specific.
- Ø Este ușor de înțeles pentru că vorbitorul pronunță corect cuvintele.
- Ø Are un volum adecvat (Vorbește suficient de tare. Pentru a putea decide cu ce intensitate să rostesci cuvintele, ții cont de mărimea auditorului, ‘zgomotele nedorite în timpul conversației, materialul ce urmează a fi dezbătut și obiectivul urmărit).

## RELATIE DINTRE VOCE SI VOCABULAR

Un vocabular potrivit ajută o persoană să poarte o discuție interesantă și să comunice clar ceea ce dorește, aceasta afectând și calitatea vocii într-un mod pozitiv. O persoană care folosește cuvinte alese într-un mod potrivit te face să vrei să-o asculți tot mai mult.

## O VOCE CULTIVATĂ IMPLICĂ UN VOCABULAR CULTIVAT

Pentru a avea o voce cultivată trebuie:

- Ø Să se folosească numai formele corecte gramaticale.
- Ø Să nu folosească porecle piorative (care au sens defavorabil, depreciative, disprețuitor).
- Ø Să pronunțe toate cuvintele corect.

Ø Sa nu foloseasca argourile obisnuite.

Ø Sa nu foloseasca obiceiul de a zice OK.

#### UN LIMBAJ ADECVAT AL GESTURILOR FACE PARTE DINTR-O VORBIRE CORECTA

Exista anumite aspect ale limbajului care ne priveste pe fiecare din noi, si anume:

Ø Cind dai mina cu cineva, trebuie sa o faci cu fermitate.

Ø Cind cineva vorbeste, trebuie sa-l asculti cu atentie si sa nu te arati dezinteresat.

Ø Cind cineva vorbeste ar trebui sa-l privesti direct in fata sis a nu-ti lasi privirea sa alunice prin auditoriu.

Ø Cind vrei sa-ti expui punctual de vedere, trebuie sa stai in picioare cit mai drept sis a pari absorbit de problema.

Ø O femeie nu trebuie sa stea inre-o pozitie provacatoare.

#### O CONVERSATIE EFICIENTA

Multi oameni cred ca arta unei conversatii bune este data de cit de inteligent esti, cit de bine reusesti sa stapanesti un subiect sau sa iesi in evidenta. Multi cred ca pentru a deveni mai buni comunicatori trebuie sa invete cum sa vorbeasca mai mult si mai bine. Nimic mai departe de adevar.

Conversatia are TREI mai obiective :

1. Placerea de a te exprima si a interactiona cu cealalta persoana. Unul din cele mai placute lucruri este sa petreci timp cu oamenii care iti plac. Sa comunici fara sa fii judecat sau condamdat. Aceasta placere potentiala este motivatia pentru majoritatea interactiunilor noastre sociale. Ne place sa impartasim idei cu oameni care au interese comune cu noi si sa lasam conversatia sa-si urmeze propriul curs.

2. Sa cunosti cealalta persoana mai bine. In vanzari, sau in orice alt mediu ai nevoie de o anumita perioada de timp in care prin conversatie, limbajul trupului, atitudine sa iti construiesi o imagine mai buna despre persoana din fata ta.

3. Sa construiasca incredere si credibilitate intre doua persoane. Este probabil cel mai important aspect al conversatiei pe masura ce inaintam in viata si este posibil doar persoanelor care isi fac timp pentru a discuta si a se descoperi unul pe celalalt.

Majoritatea facem greseli incredibile in timpul conversatiei cu alte persoane care duc la plictiseala, neincredere, timp pierdut. Care sunt aceste greseli ?

1. Sa nu asculti. Cei mai multi oameni nu stiu sa asculte. Abia asteapta un moment in care sa intervina in discutie si sa-si spuna punctul de vedere. Pune-ti EUL pe pauza cateva momente si incearca sa asculti ce zic oamenii de fapt.

Cand incepi sa asculti, descoperi o multime de cai prin care poti continua conversatia.

2. Sa pui prea multe intrebari. La capatul opus, poate fi extrem de enervant sa pui mereu intrebari.

3. Sa nu fii congruent cu ceea ce spui. In realitate , in conversatie nu conteaza atat de mult ce spui, cat CUM o spui. Nu poti povesti ceva de care afirmi ca esti entuziasmat si sa povestesti ca si cum ti-ar fi lene sa deschizi gura.

- Sa vorbești cat de tare e nevoie ca sa fii auzit. Mai bine sa vorbești puternic decat celalalt sa te intrebe mereu : ce-ai zis?

- sa vorbești cu ...pasiune. O voce monotona este extrem de enervanta si plictisitoare. Invata sa povestesti incat sa-ti straluceasca ochii.

- Foloseste pauze. Pauzele dupa fiecare propozitie creaza anticipare si tensiune. Ne place asta cnad vorbim. Ne ajuta sa procesam mai bine ce s-a zis. Nu vorbi de parca ai fi un prezentator de stiri.

4. Sa intrerupi pe cineva care vorbeste. De cele mai multe ori avem tendinta sa credem ca daca nu spunem noi ceva, ceilalti pierd un lucru foarte important. Invata sa lasi pe cel cu care vorbești sa termine propozitia.

5. Sa vorbești despre subiecte negative sau ciudate.

#### Concluzii:

Pentru a avea o arta de conversatie eficienta si corecta este nevoie sa tinem cont de 11 puncte importante:

1. Citirea corecta a unui text (citeste cu voce tare exact ceea ce este scris, nu sari cuvinte sa silabe si nu citi altceva decit este scris, pronunta corect cuvintele).

2. Pronuntie corecta (rosteste corect fiecare cuvint).

3. Pauze adecvate ( fa pauze in momente potrivite ale expunerii, uneori trebuie sa te opresti citeva secunde sau sa cobori putin tonul vocii).

4. Accentuare corespunzatoare (rosteste cuvintele sau expresiile in asa fel incit auditoriul sa poata sesiza usor ideile exprimate).

5. Volum adecvat (Vorbeste suficient de tare. Pentru a putea decide cu ce intensitate sa rostesti cuvintele, tine cont de marimea auditorului, zgomotele nedorite in timpul conversatiei, materialul ce urmeaza a fi dezbatut si obiectivul urmarit).

6. Caldura si sentiment (vorbeste in asa fel incit cuvintele tale sa reflecte sentimentele de care esti animat).

7. Gesturi si mimica (arata mai multa incredere in vorbirea ta).

8. Contact vizual (uita-te la cei carora le vorbesti, iar daca ai posibilitatea , privestei in ochi citeva secunde, nu te uita la toti odata, ci la fiecare persoana in parte).

9. Naturalete (fii tu insuti comunicativ si sincer).

10. Un aspect ingrijit (sa avem o imbracaminte ordonata modesta si desigur curata)

11. Folosirea microfonului (microfonul trebuie sa stea la o distanta de 10-15 cm de gura, microfonul trebuie sa fie in fata ta si nu la o parte, daca doresti sa stranutii ar fi necesar sa indepartezi microfonul).

### **Bibliografie:**

1. Aurelia Marinescu, *Codul bunelor maniere astazi*, edit. Humanitas
2. Letitia Baldrige, *Codul manierelor în afaceri*, Business Tech International Press
3. Pietkiewicz Edward, *Eticheta managerului*, edit. All, 1999