

Volum coordonat de
Elena Bonchiș

ÎNVAȚĂ SĂ ASCULȚI

POLIROM
2019

Cuprins

<i>Prezentarea autorilor</i>	11
<i>Cuvânt-înainte</i> (Elena Bonchiș).....	15
Capitolul 1. A auzi. A asculta. A asculta activ (<i>Elena Bonchiș</i>).....	19
1. Limbă, limbaj, comunicare.....	19
2. Comunicarea verbală și paraverbală.....	25
2.1. Comunicarea verbală – forme și funcții.....	25
2.2. Comunicarea paraverbală.....	35
3. Comunicarea nonverbală.....	38
3.1. Delimitări conceptuale.....	38
3.2. Forme/tipuri ale comunicării nonverbale.....	39
3.3. Funcții/avantaje ale comunicării nonverbale.....	43
4. Tăcerea sau ascultarea pasivă.....	46
5. Feedbackul – element central al reglării comunicării.....	49
6. Bariere în comunicare.....	55
7. Temperament și comunicare.....	59
8. A auzi. A asculta. A asculta activ.....	63
8.1. Delimitări conceptuale.....	63
8.2. Ascultarea activă – mecanisme și procesualitate.....	66
8.3. Ce trebuie să facă sau să nu facă un bun ascultător.....	77
8.4. Ascultarea activă în viziunea lui Th. Gordon.....	82
8.5. Ascultarea de tip rogersian.....	92
8.6. Perspectiva creștină asupra ascultării (<i>Elena Bonchiș</i> , <i>Camelia Maria Dindelegan</i>).....	99
Capitolul 2. Condiții ale formării deprinderilor de ascultare activă.....	115
1. Considerații introductive (<i>Elena Bonchiș</i>).....	115

2.	Răbdarea și corelatele ei: autocontrol, generozitate, umilință, perseverență (<i>Elena Boncbiș</i>).....	116
2.1.	Perspectiva psihologică asupra răbdării.....	121
2.2.	Beneficiile răbdării sau de ce trebuie să fim răbdători.....	125
3.	Empatie și ascultare (<i>Daniela Roman</i>).....	130
3.1.	Considerații introductive.....	130
3.2.	Ce este empatia?.....	132
3.3.	Empatie, comunicare, relaționare.....	134
3.4.	Empatie și emoționalitate. Confuzii terminologice....	137
3.5.	Empatie, comportament prosocial și comportament moral.....	141
3.6.	Empatia și reglarea emoțiilor în timpul gestionării conflictelor.....	145
4.	Curiozitatea – element fundamental în ascultarea activă (<i>Monica Liana Secu</i>).....	149
4.1.	Perspectivă de abordare a curiozității.....	149
4.2.	Relația dintre curiozitate și ascultarea activă.....	153
4.3.	Perspectiva dezvoltamentală asupra curiozității.....	162
5.	Disciplină, autocontrol și ascultare activă (<i>Delia Bîrle</i>).....	166
5.1.	Disciplina – delimitare conceptuală și scurt istoric al ideilor despre disciplină și disciplinare.....	166
5.2.	De la control și disciplină la autocontrol și autodisciplină.....	169
6.	Perseverența – condiție a ascultării active (<i>Delia Bîrle</i>)....	185
6.1.	Perspectivă de abordare a perseverenței.....	185
6.2.	De ce ar trebui oamenii să fie preocupați de dezvoltarea perseverenței?.....	193
6.3.	Cum ajunge o persoană să fie perseverentă?.....	194
7.	Generozitate, altruism, comportament prosocial (<i>Elena Boncbiș</i>).....	195
7.1.	Considerații introductive. Delimitări conceptuale.....	195
7.2.	Altruismul – rădăcini, tipuri, factori, consecințe.....	198
7.3.	Care sunt beneficiile generozității?.....	209
7.4.	Manifestări ale altruismului, comportamentului prosocial și generozității în copilărie.....	211
8.	Modestia și umilința – coordonate ale răbdării (<i>Camelia Maria Dindelegan</i>).....	218
8.1.	Modestia ca recunoaștere a celorlalți.....	218
8.2.	Umlința ca atitudine față de semenii și Divinitate ...	221
8.3.	Nucleul umilinței – reper epistemic și etic.....	228
8.4.	Modestia de-a lungul vârstelor.....	230

Capitolul 3. Strategii de formare a deprinderilor de ascultare activă.....	235
1. Considerații introductive (<i>Elena Boncbiș</i>).....	235
2. Dezvoltarea răbdării – o necesitate (<i>Elena Boncbiș</i>).....	237
3. Cultivarea comportamentului empatic (<i>Daniela Roman</i>)....	247
3.1. Considerații introductive.....	247
3.2. Cum putem cultiva empatia în etapa de vârstă 0-2 ani?.....	249
3.3. Aplicații specifice pentru dezvoltarea empatiei de la 3 la 4 ani.....	252
3.4. Repere în înțelegerea și dezvoltarea empatiei de 5 la 6 ani: afișarea compasiunii (modelul propus de Ellen Booth Church).....	255
4. Cum stimulăm curiozitatea? (<i>Monica Liana Secu</i>).....	258
5. Cum dezvoltăm autocontrolul & autodisciplina? (<i>Delia Bîrle</i>).....	268
6. Strategii pentru dezvoltarea perseverenței (<i>Delia Bîrle</i>).....	277
7. Cum învățăm generozitatea & altruismul? (<i>Elena Boncbiș</i>).....	282
8. Tehnici, strategii și jocuri de dezvoltare a modestiei (<i>Camelia Maria Dindelegan</i>).....	291
8.1. Noțiuni generale.....	291
8.2. Tehnici de deprindere a unei atitudini modeste.....	292
8.3. Strategii de formare a modestiei.....	297
8.4. Jocuri de dezvoltare a modestiei.....	299
<i>Bibliografie</i>	303

A auzi. A asculta. A asculta activ

1. Limbă, limbaj, comunicare

„Scrie pentru a fi înțeles, vorbește pentru a fi ascultat, citește pentru a crește.”

Lawrence Clark Powell

În lumea științifică se întâlnesc trei termeni – „limbă”, „limbaj”, „comunicare” –, folosiți în arii diferite sau în cadrul aceleiași discipline, ca fiind echivalenți, alteori ca desemnând realități distincte. Apariția ciberneticii și a teoriei informației a impus ca temă majoră de studiu și cercetare conceptul de comunicare (Golu, 2002), acesta fiind termenul cel mai general, cărui ceilalți îi sunt subordonați. Care este semnificația acestor termeni?

Limba, în *Mic dicționar al limbii române* (1974), este definită ca principal mijloc de comunicare între membrii unei colectivități umane și este alcătuită dintr-un sistem gramatical și un sistem lexical cu o structură fonetică specifică.

Acest sistem (fonetic, lexical, gramatical) de semne este instituționalizat social, fiind rezultatul a secole de dezvoltare și schimbare treptate, stând la baza oricărui set de răspunsuri de care sunt capabile ființele umane (Carroll, 1979).

În aceeași manieră definește limba și autorul român A. Roșca (1975): „Limba este un sistem de mijloace lingvistice (fonetice, lexicale, gramaticale) istoricește constituite, cu ajutorul cărora se realizează comunicarea reciprocă dintre oameni” (p. 317). Limba nu este deci limbaj, ea este un sistem de semne special adaptate de o comunitate, dobândind un caracter social și istoric. Conceptul a fost introdus în 1916 de F. de Saussure (*apud* Doron și Parot, 1991), pentru a sublinia caracteristicile comune ansamblului limbilor naționale.

Limbajul este procesul de exprimare a ideilor și sentimentelor prin mijlocirea limbii (*Mic dicționar al limbii române*, 1974); el reprezintă așadar cel mai important instrument de comunicare, este un instrument universal (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, 2002). Dintr-o altă perspectivă, limbajul este considerat o activitate specific umană prin care se realizează comunicarea dintre oameni, dar prin intermediul limbii, adică al mijloacelor fonetice, lexicale și gramaticale, știut fiind faptul că există și mijloace de comunicare nonverbale (gesturi, mimică, pantomimică).

Toate acestea la un loc, mijloace lingvistice și paralingvistice, alcătuiesc comportamentul verbal, accentuat și nuanțat de gesturi, expresii faciale etc. (Carroll, 1979).

Conform teoriilor funcționale, achiziția limbajului se realizează prin utilizarea contextului situațional pentru a identifica „sensul comunicărilor adresanților” (Golu, 2015, p. 76). După opinia lui J. Piaget (1973), limbajul apare datorită structurilor cognitive asociate nevoilor copilului, funcția lingvistică construindu-se alături de cea cognitivă. În opoziție cu Piaget, N. Chomsky (*apud* Berndt, 1997) consideră că oamenii se nasc cu structuri mentale necesare achiziției limbajului, care permit procesarea informației lingvistice, ca bază a „gramaticii generative”. Cu alte cuvinte, constructivismului lui J. Piaget i se opune inecismul lui N. Chomsky.

Limbajul apare ca un sistem cu mai multe niveluri, care leagă gândirea de vorbire prin intermediul cuvântului și al unităților propoziționale. Care sunt aceste niveluri?

- *producerea*, care începe cu un gând propozițional, transpus într-o frază, finalizându-se cu sunetele;
- *înțelegerea* începe cu auzirea sunetelor, continuă cu atașarea semnificației la cele auzite sub formă de cuvinte, apoi combinarea cuvintelor pentru a forma fraza și se finalizează cu extragerea unei propoziții logice (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, 2002). U. Șchiopu (1997) subliniază că limbajul este „principalul cod prin care sunt transmise și însușite principalele conținuturi informaționale și principalele programe acționale ale sistemului psihic individual, ca rezultat al asimilării mediului sociocultural și al statutului și rolului personalității în acesta” (p. 415).

Limbajul devine astfel instrumentul privilegiat de socializare, „care permite comunicarea gândirii, acționarea asupra semenului, adaptarea la grup sau propria punere în valoare” (Sillamy, 2000, p. 181). Ca instrument de comunicare, limbajul se bazează pe legi independente de subiecții particulari, semnele utilizate având valoare identică pentru toți indivizii dintr-o arie determinată. Capacitatea de a asimila și utiliza limbajul o are orice ființă umană normal dezvoltată.

Fără limbaj, spun Newberg și Waldman (2016), am trăi într-o stare de haos emoțional. Omul are un potențial de comunicare extraordinar, iar actualizarea și folosirea acestuia au ca efect îmbunătățirea funcționării neurale a creierului. Limbajul, în cele din urmă, „ne formează comportamentul și fiecare cuvânt pe care îl folosim este încărcat de semnificații personale” (*ibidem*, p. 15).

În ceea ce privește volumul de cuvinte folosite de un individ de-a lungul întregii vieți subliniem că acesta se ridică la cca. 1 miliard (Carroll, 1979). Studiindu-se activitatea psihologului german W. Wundt, s-a calculat că în cei 68 de ani ai carierei sale a publicat 53.735 de pagini tipărite, adică aproape un cuvânt la două minute, zi și noapte.

Referindu-se la receptarea vorbirii sau scrierii, același autor notează că aceasta este uriașă, dând exemplul unui

student care merge regulat la cursuri și are discuții frecvente cu colegii: acesta poate auzi zilnic 100.000 de cuvinte, iar dacă are o viteză modestă de citire – 300 de cuvinte pe minut – va acoperi zilnic 90.000 de cuvinte. Chiar dacă statisticile au o oarecare vechime, ele oferă o imagine asupra comportamentului verbal al indivizilor.

Întrucât limbajul este un sistem complex și dinamic de simboluri convenționale (Harwood, Miller, Vasta, 2010), el prezintă proprietăți care nu se găsesc în niciun sistem natural de comunicare animală (Moscovici, 1998), cea mai importantă fiind reprezentată de nivelurile de structurare a semnelor: elemente sonore de bază, unitățile de sens (cuvintele), combinațiile acestor unități (frazele).

Comunicarea implică transmiterea intenționată sau nu de informații care au ca scop lămurirea sau influențarea unui individ sau a unui grup. În timpul comunicării se produce așadar o acțiune asupra subiectului receptor, dar și un efect de feedback asupra subiectului emițător (Sillamy, 2000).

Comunicarea apare ca o formă particulară a relației de schimb între două sau mai multe persoane ori grupuri. M. Zlate (2000) subliniază că esențiale pentru comunicare sunt următoarele aspecte:

- relația dintre indivizi sau grupuri;
- schimbarea/transmiterea și receptarea de semnificații;
- modificarea voită sau nu a comportamentelor celorlalți.

Am putea spune că există comunicare atunci când o formă de energie se transferă dintr-un loc în altul (Carroll, 1979). Într-o altă accepțiune, comunicarea interpersonală este până la urmă o tranzacționare de mesaje între participanți, în care apare o persoană-sursă și o alta receptor (Chiru, 2003).

Comunicarea umană reprezintă modul fundamental de interacțiune psihosocială a persoanelor, „realizată prin intermediul simbolurilor și al semnificațiilor social-generalizate

ale realității, în vederea obținerii stabilității ori a unor modificări de comportament individual sau de grup" (Abrie, 1990, *apud* Chiru, 2003, p. 6). Utilizarea simbolurilor și semnificațiilor ne conduce la ideea că în comunicare are loc un proces complex de codare-recodare-decodare „ce se aplică alfabetului de bază (la nivelul sursei) și alfabetului cod (la nivelul destinatarului) și la succesiunea mesajelor care se transmit între emitent și destinatar" (Golu, 2002, p. 488).

După cum putem observa, în comunicare este obligatorie prezența a minim două persoane: „un eu care produce semne și un tu care le acordă semnificație" (Durac, 2009, p. 15). Pentru ca procesul de comunicare să capete substanță este nevoie și de un feedback, interlocutorii devenind alternativ emițător și receptor. Având în vedere că mesajul generează anumite efecte asupra destinatarului, putem considera intenționalitatea al treilea element necesar. Plecând de aici, putem considera comunicarea, în acord cu Cuilenburg, Scholten, Noomen (2004, p. 24) – „un proces prin care un emițător transmite informația receptorului prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte". În procesul de comunicare se respectă anumite reguli gramaticale, dar și sociale, printre care schimbarea rolului conversațional, adică alternarea pozițiilor de vorbitor, respectiv ascultător. Pentru a „juca" roluri alternative, individul trebuie să dobândească anumite abilități, adică să conștientizeze semnalele transmise, să-și adapteze mesajul în funcție de ascultător. Un indiciu util legat de ascultător este numitorul comun – informațiile împărtășite de interlocutori.

Cu alte cuvinte, cele mai importante semnale privind ascultătorul implică feedbackul (Harwood, Miller, Vasta, 2010). În cazul în care persoana care ascultă dă semne că nu înțelege ceea ce i se comunică, vorbitorul trebuie să-și schimbe mesajul. La rândul său, cel care ascultă trebuie să ia în calcul și semnele contextuale, iar dacă va constata că

mesajul este neclar, că informația este insuficientă, va cere clarificări, va pune întrebări etc.

Pentru ca un act de comunicare să-și atingă scopul și să fie eficient este absolut necesar să se ia în considerare și contextul în care are loc. „Nu putem imagina” – spune T. Slama-Cazacu (1999) – „o comunicare umană care să nu se realizeze într-o situație oarecare – în ceea ce numim un context” (p. 58).

Școala de la Palo Alto (*apud* Mucchielli, 2015; Durac, 2009) consideră că relaționarea este fundamentul comunicării, susținând următoarele:

- este imposibil să nu comunici, omul este condamnat să comunice, simpla sa prezență însuflețită transmite informații, toată ființa sa vorbește;
- orice comunicare implică un conținut și o relație;
- natura acestei relații este întâmplătoare, în sensul că procesul de comunicare nu poate fi pus în termeni de cauză-efect, comunicarea are loc continuu;
- ființele umane comunică prin două categorii de semnale: semnale digitale (adică semne simbolice abstracte, cuvinte pornind de la un cod precis); semnale analogice, care implică asocieri, asemănări, perceperea globală a relațiilor. Cu alte cuvinte, digitalul este limbajul conținutului, iar analogicul limbajul relațiilor, cuprinzând și gesturi, posturi, paralimbaj, fără a trimite la un cod precis;
- toate schimburile comunicaționale sunt fie simetrice, adică interlocutorii ocupă poziții de egalitate într-un anumit context, fie complementare.

A. Mucchielli (2015) subliniază că semnalele digitale vizează conținutul, pe când cele analogice privesc relația dintre interlocutori. Cu alte cuvinte, putem spune că „în orice act de comunicare există un nivel intelectual și unul al simțirii, al experienței trăite relațional” (p. 77). Comunicarea digitală, continuă autorul, ține de conștiință, de explicit, de analiză, funcționează la modul discontinuu, al logicii carteziene, în timp ce comunicarea analogică scapă de sub