

Universitatea Babeș-Bolyai  
Facultatea de Științe Politice, Administrative și ale Comunicării  
Anul universitar 2016-2017

**Tehnici avansate de comunicare**

**Prof. univ. dr. Flaviu Călin Rus**

Cluj-Napoca  
2017

## I. Informații generale

### • Date de identificare a cursului

**Date de contact ale titularului de curs:**

Nume: Calin Rus

Birou: str. G-ral T. Moșoiu, nr.71, sala: IV/4

Telefon: 0264-431505

Fax: 0264-406054

E-mail: calin.rus@ubbcluj.ro

**Date de identificare curs și contact tutori:**

Numele cursului: Tehnici avansate de comunicare.

Anul II, Semestrul II

Tipul cursului: obligatoriu

Pagina web a cursului

### • Condiționări și cunoștințe prerechizite

Pentru o înțelegere mai bună a acestui curs sunt utile cunoștințele acumulate în cadrul cursurilor de *Introducere în Comunicare și Relații Publice, Forme și teorii ale comunicării, Comunicare verbala și nonverbală, Comunicare interpersonală și Psihologie socială* cursuri cuprinse atât în programa specializării Comunicare și Relații Publice, la nivel de licență cât și în programa primelor trei semestre ale masteratului de Relații Publice. Astfel, masteranzii care au absolvit primele trei semestre ale acestei specializări dispun de cunoștințe în ceea ce privește formele de comunicare, modele de comunicare, aspecte psihosociale ale procesului de comunicare, aspecte comportamentale ale individului uman la nivel de micro și macro climat, ceea ce va facilita însușirea de noi cunoștințe în domeniu. Cunoașterea prealabilă a unor metode de cercetare din științele comunicării este de asemenea utilă, deoarece metodele și instrumentele de cercetare stau la baza analizei situaționale și ajută la culegerea de date, care sunt necesare în vederea aprofundării acestei discipline.

Trebuie menționat că, deși absolvenții unei specializări din domeniul științelor comunicării la nivel de licență au avantajul de a deține anumite cunoștințe în domeniul relațiilor publice, acest fapt nu condiționează participarea la cursul de față, dar prezența la curs e bine venită, întrucât sunt incluse noțiuni introductive cu care se va opera pe parcursul derulării modulelor.

## • Descrierea cursului

*Obiectivele cursului:*

1. Analiza modalităților de a percepe corect un partener de discuții.
2. Deprinderea unor abilități de a empatiza cu un interlocutor.
3. Însușirea elementelor care definesc o anumită stare interioară a interlocutorului.
4. Capacitatea de a realiza o încadrare corectă a unui interlocutor într-un anumit profil fiziologic de exprimare a mimicii.
5. Deprinderea unor abilități de cunoaștere a unui partener de discuții.
6. Familiarizarea cu principalele modalități de calibrare.
7. Dezvoltarea capacității de comunicare și de direcționare a unui discurs spre un țel dinainte stabilit..

Pe parcursul acestui curs studenții se vor familiariza cu înțelegerea unor noțiuni teoretice care stau la baza tehnicilor avansate de comunicare. De asemenea, vor analiza principalele trei tipuri de percepere și a celor mai importante tipuri de profile fiziologice de exprimare a faței umane. Vor fi analizate de asemenea, principalele tipuri de calibrare. Studenții vor învăța să empatizeze, să perceapă corect și să calibreze corect un partener de dialog, îmbinând elementele de ordin teoretic cu cele de ordin practic.

## • Organizarea temelor în cadrul cursului

Cursul își propune abordarea următoarelor teme:

### **Modulul I**

## **Definiții și forme ale comunicării în viziunea TAC/avantajele folosirii TAC**

**Perceperea exactă**

**Modalități de percepere a interlocutorilor**

**Fiziologia mimicii**

## **Modulul II**

**Calibrarea**

**Calibrarea vizuală**

**Calibrarea auditivă**

**Calibrarea chinestezică**

**Sistemul V-A-CH**

### **• Formatul și tipul activităților implicate de curs**

Cursul se va desfășura pe două module, care vor aborda teme diferite.

*Metode utilizate în cadrul predării:* expunerea, exemplul demonstrativ, sinteza cunoștințelor, descoperire dirijată.

### **• Materiale bibliografice:**

Andreas, Steve, Charles Faulkner și Nicholas Brealey, *NLP: The New Technology of Achievement*, Publishing Ltd. 1996.

Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.

Bandler, Richard, Donner, Paul, *Die Schatzruhe.NLP im Verkauf*, Editura Junfermann, Paderborn, Köln, 1995.

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

Jung, Carl Gustav, *Von Sinn un Wahnsinn*, Editura Walter, Düsseldorf, Zürich, 2002.

Jung, Carl Gustav, *Grundwerke. Persönlichkeit und Übertragung*, Band 3, fünfte Auflage, Editura Walter, Zürich, Düsseldorf, 1999.

Laborde, Genie, *Fine Tune your Brain*, Syntony Publishing, 1988.

Radu, Ion (și alții), *Introducere în psihologia contemporană*, Editura Sincron, Cluj-Napoca, 1991.

Rus,Flaviu Calin, *Introducere în știința comunicării și a relațiilor publice*, Ed. Institutul European, Iași, 2002.

Zimbardo, Philip G., Gerring, Richard J., *Psichologie*, siebte Auflage, Editura Springer, Berlin, Heidelberg, New-York, Barcelona, Hong Kong, London, Mailand, Paris, Tokyo, 1999.

Deși nu sunt singurele surse bibliografice de valoare, cărțile de mai sus conțin informația necesară pentru înțelegerea informațiilor predate la curs și prezintă avantajul de a fi în limba română și engleză putând fi comandate pe site-ul editurilor.

- **Materiale și instrumente necesare pentru curs**

Suportul de curs, împreună cu celelalte materiale indicate ca bibliografie pot fi împrumutate acasă sau consultate în biblioteca facultății. Pentru optimizarea condițiilor de desfășurare a cursului este necesar accesul la un calculator dotat cu CD-ROM și conectat la internet.

- **Calendar al cursului**

Prezența masteranzilor la curs nu este obligatorie. Pentru fiecare curs, se cere lecturarea capitolelor corespunzătoare din cel puțin una dintre cărțile prezentate la bibliografie.

Cursul se va desfășura în cadrul celor două întâlniri din lunile noiembrie și ianuarie. Calendarul acestora va fi comunicat în timp util de către secretariatul IDD.

### Cursuri Modulul I

Temele modulului I au fost prezentate anterior. La fiecare temă veți găsi obiective, noțiunile cheie și bibliografia necesară

### Cursuri . Modulul II

Temele modulului II au fost prezentate anterior. La fiecare temă veți găsi obiective, noțiunile cheie și bibliografia necesară.

- **Politica de evaluare și notare**

Evaluarea se va realiza pe baza unui examen scris. Nota de la acest examen va reprezenta nota finală a studentului. Subiectele vor fi din tematica syllabus-ului.

Contestațiile se pot face personal în termen de 48 de ore de la afișarea rezultatelor finale.

- **Elemente de deontologie academică**

În acord cu reglementările Universității Babeș-Bolyai pentru informații suplimentare cu privire la respectarea standardelor de onestitate academică, va rugăm să consultați adresa: [http://www.polito.ubbcluj.ro/polito/documente/reguli\\_plagiat.pdf](http://www.polito.ubbcluj.ro/polito/documente/reguli_plagiat.pdf). Sub nici o formă nu se va accepta plagiatul, adică preluarea unor idei sau texte de la alți autori fără semnele citării și fără a se preciza sursa. În cazul încălcării acestei reguli se va aplica regulamentul în vigoare al universității, regulament ce merge până la exmatriculare pentru astfel de situații.

Fraudarea examenului se penalizează prin exmatriculare. Discuțiile sau colaborările în timpul examenelor se sancționează cu nota 1. Contestarea notei primite la un examen, se face în scris, la catedra de Comunicare și Relații Publice, în

termen de 48 ore de la afișarea rezultatelor. Nota finală la disciplina respectivă este cea obținută în urma contestației.

- **Studenți cu dizabilități**

Facultatea asigură accesul în sălile sale ale persoanelor cu handicap locomotor. Acestea pot folosi liftul facultății pentru a ajunge la sălile de la etaj. De asemenea, persoanele cu deficiențe de vedere pot fi însoțite de către o altă persoană, iar la examen acestea pot scrie după dictare. Masteranzii cu dizabilități pot adresa solicitările lor pe adresa de e-mail a tutorelui.

- **Strategii de studiu recomandate**

Masterandul trebuie să citească cu atenție informațiile din suportul de curs și să aprofundeze materia. O simplă citire a suportului de curs nu este suficientă pentru obținerea unei note de trecere. Pentru o mai bună înțelegere a unor elemente prezentate în suportul de curs se poate recurge la bibliografia opțională.

## **II. Suportul de curs propriu-zis**

## Cuprins

### Modulul I

Definiții și forme ale comunicării în viziunea TAC/ avantajele folosirii TAC..	8
Perceperea exacta.....	p.15
Modalități de percepere a interlocutorilor.....	p.17
Fiziologia mimicii.....	p.20

### Modulul II

Calibrarea.....	p.26
Calibrarea vizuală.....	p.30
Calibrarea auditivă.....	p.32
Calibrarea chinestezică.....	p.37
Sistemul V-A-CH .....	p.41

### *Support curs*



# TEHNICI AVANSATE DE COMUNICARE

## COMUNICARE, INDUCȚIE, CUNOAȘTERE, MANIPULARE

### Definiții și forme ale comunicării în viziunea TAC/avantajele folosirii TAC

#### *Obiective:*

1. Analiza definirii procesului de comunicare prin prisma TAC;
2. Descrierea conceptului TAC;
3. Descrierea principalelor forme de comunicare din cadrul TAC;
4. Cunoașterea principalelor avantaje ale TAC;

#### *Noțiuni cheie:*

Programare neuro-lingvistică, comportament, curente psiho-socioșogice, descoperiri subiective, explicații raționale, efecte, cauze, manipulare, limbaj.

Odată cu trecerea timpului, cu revoluțiile doctrinare, s-a dezvoltat omul ca ființă socială. Așa cum am menționat și anterior, totul având un caracter dinamic, și comportamentul nostru situațional trebuie explicat într-un asemenea sistem. Procesul de comunicare a evoluat pe baza anumitor parametri, și s-a dezvoltat mereu, pliiindu-se și dispersându-se în această evoluție în mai multe direcții. Din punctul nostru de vedere, ultima treaptă a evoluției procesului de comunicare este reprezentată de cunoașterea în amănunt, prin intermediul acestui proces, a structurilor interioare ale omului, a modului său de comportament, precum și de identificarea sau chiar inducerea unor comportamente situaționale viitoare. În acest suport de curs vom analiza o tehnică superioară de comunicare, în care șlefuirea procesului de comunicare atinge cote maxime și care, din punctul nostru de vedere, atinge în zilele noastre apogeul unei dezvoltări de zeci de mii de ani. Această tehnică

se bazează pe multe dintre curentele psiho-sociologice și este produsul final al cercetării a doi specialiști americani. Ținând cont de creșterea dimensiunilor socialului și fiind foarte bine familiarizați cu experimentele lui M. Erikson, Perls și V. Satir, John Grinder și Richard Bandler au încercat să dea explicații și asupra fenomenologiei, apariției și dezvoltării unor complexe comportamentale, punând bazele unei noi metode, apărută și dezvoltată în anii `70-80` denumită de ei Programare Neuro-Lingvistică.

Această formă de analiză psihică, a cărei bază a fost pusă de autorii mai sus amintiți, a fost folosită cu mare succes, atât în fobii, alcoolism, stress, emoții de examinare, cât și în politică, marketing, procuratură, medii de informare, pentru că pune mare accent pe fenomenul comunicării. De asemenea, această metodă cuprinde o serie întreagă de exerciții cu ajutorul cărora se poate ajunge la țelul dorit, marele avantaj reprezentându-l timpul scurt în care este soluționată o problemă. În acest demers se pornește în special de la *descoperiri subiective*, nu de la *explicațiile raționale*.

Nu se poate vorbi despre existența unei singure teorii a P.N.L., ci se pornește în construirea sistemului mental de la anumite modele generale. Există o serie întreagă de avantaje și caracteristici ale P.N.L., care au impus-o ca pe una dintre cele mai eficiente metode de rezolvare a unor conflicte, prin intermediul procesului de comunicare.

Punctul central în pornirea și formarea oricărui construct mental, îl reprezintă, în viziunea P.N.L. antiteza libertate-nonlibertate, cu implicațiile ei, mai mult sau mai puțin dependente de un anumit sistem fix sau de alte sisteme. În aceeași idee a dependenței, se consideră că omul este ținut într-un fel captiv, fiind controlat de societate, familie, instituții etc.

În continuare vom prezenta unele dintre marile avantaje ale acestei metode de comunicare.

Primul mare avantaj îl reprezintă faptul că P.N.L. nu arată omului numai ce a fost și ce este, ci merge mai departe cuprinzând și efectele anumitor cauze. Adică, îi arată acestuia ce va fi; cum va fi; cine va fi; conturând foarte clar țelul spre care

acesta trebuie să se îndrepte. Prin această metodă se poate transforma viața omului, analizându-i evoluția din perioada imprinting și până la maturitate, pentru ca apoi acesta să poată fi canalizat spre alte matrici comportamentale situaționale decât cele pe care le folosește de obicei.

Un al doilea mare avantaj pe care ni-l oferă P.N.L. este reprezentat de importanța acordată procesului învățării. Alături de acest aspect, clarificarea scopurilor, a țăelurilor, a ceea ce poate realiza individul, reprezintă și un mod de ordonare a vieții acestuia.

În al treilea rând, P.N.L. oferă o nouă dimensiune libertății omului, învățându-l, că nu este neapărată nevoie ca el să rămână mereu aceeași persoană, perseverând în aceleași greșeli, ci se poate schimba.

Ultimul mare avantaj pe care îl menționăm îl reprezintă faptul că P.N.L., cu ajutorul cuvântului, *manipulează*.

Se consideră că există o similitudine între calculator și mintea umană. În mintea noastră se află stocate enrame care ne dau posibilitatea unor descoperiri specifice. Importantă pentru P.N.L. este tocmai această structură, în care aceste descoperiri specifice sunt stocate și prelucrate și, mai mult decât atât, punerea în aplicare a unor comportamente situaționale specifice dinainte stabilite. Sigur, nu este ușoară realizarea unor asemenea inducții, deoarece trebuie urmate anumite etape, folosite tehnici și exerciții care să îl conducă pe individul uman la rezultatul scontat. Datorită faptului că această metodă pune *accent pe cuvânt*, putem spune că la baza tuturor proceselor comportamentale direcționate se află comunicarea. Când ne referim la *comunicare*, înțelegem de fapt un concept foarte larg. Pentru ca lucrurile să fie cât mai clare, vom încerca să dăm o definiție a ceea ce se înțelege din perspectiva P.N.L., prin comunicare.

Procesul comunicării reprezintă un transfer și un contratransfer informațional, între un element sau mai multe elemente care emit acea informație și un alt element sau mai multe elemente care receptează, percep acea informație, toate făcând parte din același sistem valoric global.

Pentru ca acest proces să aibă loc, trebuie neapărat ca elementele care-și transferă și contratransferă entități informaționale să aibă aceeași bază de date comună, deci este nevoie ca mesajul emis să poată fi și perceput.

Am pus accentul pe transfer și contratransfer, deoarece din punctul nostru de vedere, într-un sistem global, nu există flux comunicațional într-un singur sens, un element emițând și altul doar percepend informații. Fiecare emițător, în urma emiterii unei informații, primește înapoi un răspuns care reprezintă feed-back-ul elementului care percepe, iar următoarea emisie de informație este strict dependentă, într-o mai mică sau mai mare măsură, de această informație conținută în răspuns. De aceea emisia de informații prin radio-T.V. etc., prin prisma P.N.L., nu satisface cerințele procesului de comunicare, ci este practic o *informare*. Sigur că, și informarea poate avea ca efecte manipularea sau direcționarea comportamentelor, la nivel de individ sau masă spre o anumită țintă, dar, în acest caz, direcționarea nu se realizează prin transfer și contratransfer informațional, ci are la bază alte mecanisme de inducție .

Procesul comunicării poate fi de mai multe feluri, în funcție de folosirea sau nefolosirea cuvântului în acest proces. Astfel, avem o comunicare verbală una nonverbală și una globală, care îmbină cele două forme ale transferului și contratransferului informațional și care practic este și cea mai frecventă.

Comunicarea verbală se realizează cu ajutorul cuvântului, având drept suport material limba și limbajul folosit.

Pentru a face posibilă înțelegerea mesajelor între doi indivizi, ei trebuie să vorbească aceeași limbă și să posede aceeași bază de date. De asemenea, vorbind aceeași limbă, nivelul la care are loc schimbul informațional trebuie să fie aproximativ același. Același nivel al schimbului informațional înseamnă, de fapt folosirea aceluiași limbaj. Spre exemplu, dacă un savant sau erudit, sunt capabili să înțeleagă mesajele unui om simplu, în momentul în care primul va intra pe palierul specializării sale sau al termenilor tehnici, celui de-al doilea îi va fi greu să-l înțeleagă sau să decodifice mesajele informaționale oferite de acesta. În viziunea P.N.L., se consideră că există mai multe tipuri de limbaj și anume:

- Limbajul simplu, uzual, folosit de marea majoritate a populației în scopul satisfacerii nevoilor de zi cu zi și a nevoilor vieții în ansamblul ei.

- Limbajul de specialitate, folosit în fiecare branșă realistă sau umanistă a științei. În această categorie se încadrează și limbajul academic, folosit în special de cei care predau în universități, de oamenii de știință sau de cei care-și definitivează anumite specializări.

- Metalimbajul, care se referă la limbajul poezilor, scriitorilor, filosofilor, care, prin anumite figuri de stil, pun în lumină anumite aspecte ale vieții, încărcate de o anumită coloratură sau acoperite de o anumită perdea.

- Altă categorie este reprezentată de limbajele folosite în programare, în informatică etc. În această categorie sunt cuprinse parolele și diferitele forme codificate de limbaj, folosite în special de forțele armate, de serviciile de informații, etc.

- Carisma umană este de asemenea o formă a limbajului nonverbal. Este interesant de urmărit cum anumite complexe situaționale pot fi dominate sau scăpate de sub control, prin simpla prezență sau absență a acestei caracteristici la indivizii umani.

Alături de comunicarea verbală, P.N.L acordă un rol foarte important și comunicării nonverbale. Comunicarea nonverbală se realizează în absența cuvântului. Instrumentele cu care aceasta operează sunt: privirea, gesturile, mișcările capului și membrelor etc. Unii autori consideră că, în relațiile interumane, acest tip de comunicare este chiar mai important decât comunicarea verbală.

În funcție de numărul celor implicați în acest proces, se poate vorbi de mai multe feluri de comunicare.

În momentul în care se realizează un transfer și un contratransfer informațional între cel puțin doi indivizi, se poate vorbi de o comunicare interindividuală sau interpersonală. Pentru ca acest tip de comunicare să se realizeze, nu este neapărată nevoie ca în acest proces să fie cuprinși numai doi indivizi. În momentul în care avem comunicare între mai mulți indivizi, care formează

un grup, putem vorbi de o comunicare intragrup. Dacă procesul comunicării se realizează între două grupuri distincte, atunci avem de a face cu o comunicare de tip intergrup.

În fiecare din tipurile de comunicare mai sus amintite poate exista un singur emițător și mai mulți receptori ai informației, mai mulți emițători și mai mulți receptori sau, mai rar, mai mulți emițători și un singur receptor. Când comunicarea se realizează strict între doi indivizi vorbim despre existența dialogului.

Există, în viziunea P.N.L., și o formă mai specială a comunicării, și anume cea intrapersonală sau monologul, în care persoana își contactează prin acest proces e-ul propriu. De multe ori, această formă de comunicare are un rol benefic în situații cruciale ale individului, în luarea unor decizii, ajutându-l să treacă așa-numitele greutăți ale vieții. Comunicarea intrapersonală este benefică atâta timp cât individul uman nu depășește o anumită frecvență sau anumite limite în folosirea acesteia.

Comunicarea reprezintă unul din cele mai importante concepte ale vieții noastre spirituale, fiind parte integrantă a socialului, politicului, economicului, practic a tuturor domeniilor de activitate materială sau imaterială ale omului, fiind considerată ca un adevărat liant al relațiilor interumane. Pentru a înțelege, prin intermediul procesului de comunicare, structura internă a individului uman este nevoie de anumite metode. P.N.L. a dezvoltat, trei asemenea metode cu ajutorul cărora ființa umană poate fi cunoscută la nivelul celor mai adânci paliere ale vieții conștiente și subconștiente. În continuare vom analiza aceste metode. Disciplina pe care am numit-o generic *tehnici avansate de comunicare* se bazează atât pe „programarea neuro lingvistică”, cât și pe tehnici psihoterapeutice cum ar fi: terapiile psihanalitice, comportamentale și gestaltiste. Dacă tehnicile enumerate anterior pun foarte mare accent pe complexitatea structurilor mentale și psihice ale individului considerându-le vectori principali ai comportamentelor situaționale, tehnica noastră denumită T.A.C. consideră procesul de comunicare ca fiind instrumentul cel mai important al cunoașterii individului. Tehnica noastră acceptă și folosește din plin informațiile terapiilor mai sus menționate, dar din punctul nostru de vedere chiar și structurile mentale și comportamentale ale individului sau format și s-au dezvoltat pe baza procesului de comunicare. Din această cauză viziunea noastră diferă puțin de cea a

specialiștilor curenților terapeutice menționate, și analizăm tot acest spectru al cunoașterii prin prisma comunicării. Considerăm că noutatea acestui demers, precum și aplicabilitatea tehnicilor de cunoaștere a e-ului celuilalt, de inducere a unor comportamente situaționale date, de manipulare în diverse domenii de activitate cum ar fi domeniul politic și economic, social etc., reprezintă baza dezvoltării unor noi domenii ale științei având ca punct de plecare procesul de comunicare.

*Teme:*

1. Descrieți tipurile de limbaj folosite în TAC și P.N.L.
2. Care sunt avantajele P.N.L.?
3. Pe ce forme de comunicare se bazează cu preponderență P.N.L. și TAC?

*Bibliografie:*

1. Bandler, Richard, Donner, Paul, *Die Schatzruhe.NLP im Verkauf*, Editura Junfermann, Paderborn, Köln, 1995.
2. Radu, Ion (și alții), *Introducere în psihologia contemporană*, Editura Sincron, Cluj-Napoca, 1991.

## PERCEPEREA EXACTĂ

### *Obiective:*

1. Descrierea conceptului de percepere exactă;
2. Familiarizarea masteranzilor cu concepte precum: imagine globală, reacție comportamentală, învățare socială:
3. Cunoașterea principalelor sisteme perceptive ale individului uman.

### *Noțiuni cheie:*

Comportament situațional, relaționare, convergență, țeluri, imagine globală a persoanei, subiectivism, capacitate de a percepe, sisteme perceptive, conversație.

Toate contactele interumane, și, bineînțeles, relațiile interumane care derivă în urma acestora se realizează primordial prin perceperea unui individ în raport cu celălalt.

În cunoașterea unui partener de discuții primul pas trebuie făcut bine, pentru că de realismul sau nonrealismul părerii pe care ne-o facem, în funcție de propriul nostru sistem valoric, despre eul celuilalt depind reacțiile noastre și comportamentul situațional dat. Pe parcursul vieții, întâlnim multe persoane cu care în proporție de aproximativ 70-80% vom avea o relație interpersonală tangențială. În aceste cazuri, aplicăm un comportament lipsit de încărcătură, fără fond, acesta fiind o anumită față determinată de social. Cu celelalte 20-30% dintre persoanele întâlnite în viață, relația noastră va fi mai profundă în funcție de simpatie, afecțiune, convergență, țeluri comune și, nu în ultimul rând, de interesul pe care îl avem noi pentru persoanele respective sau pe care-l au celelalte persoane față de noi.

Imaginea globală a unei persoane sau a unui fenomen se realizează prin intermediul unui proces perceptiv, care reprezintă o oglindire a însușirilor acestora în eul personal, proces care conține o mare doză de subiectivism. Sigur că perceperea cât mai realistă a unui fenomen sau a unei persoane este foarte importantă pentru dezvoltarea unei opinii, păreri sau comportament situațional dat, și pentru dezvoltarea ulterioară a relației interumane. Datorită percepției, reacționăm de multe



ori așa cum ar trebui din punctul de vedere al învățării sociale dar alteori nu facem deloc așa. În acest sens am dori să amintim un principiu foarte important al P.N.L., care pornește de la premisa că: adevărul adevărat nu este cel pe care îl rostește un anume subiect A pentru un subiect B, ci adevărul rostit de A constă în capacitatea lui B de a percepe și încadra mesajul lui A.

Pentru a ne putea forma o imagine globală asupra unei persoane, nu vom recurge la o simplă înșiruire de întrebări, așteptând răspunsuri la acestea, ci ne vom concentra asupra tuturor semnalelor care vin de la acea persoană. De multe ori, multe persoane nu pun întrebări, nu pentru că nu sunt curioase, ci pur și simplu pentru a nu li se vedea nivelul de cunoștințe, iar alte persoane își exprimă părerea despre un anumit subiect sau abordează subiecte despre care habar nu au doar de dragul de a se menține și ele la un anumit nivel al conversației.

Perceperea se realizează prin intermediul unor sisteme perceptive și se bazează pe organele noastre de simț: vizual, auditiv, chinestezic, olfactiv, gustativ.

Analizatorul vizual este cel mai important pentru că prin intermediul său ne parvin aproximativ 90% din informațiile mediului extern.

*Teme:*

1. Ce înțelegem prin noțiunea de percepere exactă?
2. Prin ce mecanism se realizează imaginea globală a unei persoane?
3. Prin intermediul căror sisteme perceptive se realizează în cadrul TAC perceperea exactă?

*Bibliografie:*

1. Radu, Ion (și alții), *Introducere în psihologia contemporană*, Editura Sincron, Cluj-Napoca, 1991.

### **Modalități de percepere a interlocutorilor**

#### *Obiective:*

1. Analiza principalelor modalități de percepere a interlocutorilor;
2. Dezvoltarea capacității empatice și de percepere corectă a interlocutorilor;
3. Exersarea percepției exacte.

#### *Noțiuni cheie:*

*Perceperea vizuală, perceperea auditivă, perceperea chinestezică, perceperea olfactivă.*

1. Perceperea vizuală răspunde la întrebarea: Ce pot vedea? Amănuntele asupra cărora trebuie să ne aplecăm în percepția vizuală a unei persoane sunt următoarele: *respirația, volum și frecvență*, care ne poate da un semn despre gradul de oboseală sau irascibilitate a individului la care ne uităm. De asemenea, ne poate da semne despre faptul că acesta dorește sau nu să poarte o discuție cu noi etc; *culoarea feței*, paloarea poate indica supărare, nervozitate, boală, iar roșeața indică un semn de timiditate sau un semn de totală contradicție a individului cu ceea ce spune. De asemenea, roșeața e un semn de recunoaștere sau nerecunoaștere de către individ, a unor fapte săvârșite. *Umiditatea ochilor* denotă afecțiune sau compasiune. *Umiditatea pielii* poate pune în evidență emoții, fobii, neîncredere etc.

*Contractia musculară* ne dă semne foarte clare asupra încordării sau relaxării persoanei cu care discutăm. Informații utile ne parvin și de la poziția și mișcarea: capului, umerilor, mâinilor, brațelor, corpului, picioarelor și tălpilor.

2. Perceperea auditivă ne răspunde la întrebarea: Ce pot auzi? În acest caz trebuie să ne concentrăm atenția asupra mai multor elemente: ritmul vorbirii, tonalitatea vorbirii, și intensitatea vorbirii. *Ritmul vorbirii*: un ritm alert poate să denote o persoană energică, un ritm constant sacadat denotă siguranță de sine, aroganță, etc., ritmul lent, bine așezat, denotă calm, cumpănire etc.

*Tonalitatea vorbirii* poate să pună în evidență căldură sau răceală, apropiere sau îndepărtare. *Intensitatea vorbirii* poate pune în evidență la o persoană care vorbește mai tare disfuncționalități de analizator auditiv sau poate ilustra manifestarea unui „eu” care dorește să fie ascultat și care, în general, nu e ascultat.

3. Perceperea chinestezică: ne pune în lumină anumite reacții organice la anumiți stimuli. Aici trebuie să avem în vedere: temperatura pielii, umiditatea, contractia musculară; tensiunea etc.

4. Perceperea olfactivă ne poate dezvălui anumite vicii ale persoanelor: (alcool, tutun) sau o anumită existență sau neexistență pedanterie, cum ar fi mirosul de parfum, sau alte mirosuri specifice.

Pentru însușirea cât mai bine a celor enunțate anterior, propunem un exercițiu practic, care constă din derularea următoarelor acțiuni: două persoane stau față în față; una dintre persoane i se dă o listă de cuvinte, iar aceasta va alege pe rând câte un cuvânt din această listă și va încerca să-l exprime prin limbaj nonverbal, mimă etc; cealaltă persoană va trebui să încerce să perceapă mesajele nonverbale ale persoanei care mimează și în final să reproducă cuvântul mimat, având acces la informații: vizuale, auditive (*fără cuvinte*) și chinestezice. Pentru această listă se propun următoarele cuvinte împărțite pe trei grupe.

Grupa 1: ură; batjocură; ușurare-eliberare; panică; surpriză; frică; calm.

Grupa 2: umilință; tandrețe; decepție; rușine; revoltă; plictiseală; timiditate; scârbă; dezgust.

Grupa 3: mândrie, triumf; supărare; dispreț; resemnare; minunare; voioșie; seninătate.

La sfârșitul acestui exercițiu se poate verifica câte cuvinte au fost interpretate greșit și câte au fost interpretate corect. Sigur că acest exercițiu depinde și de capacitatea persoanei de a pune în evidență, de a mima respectivele cuvinte.

Perceperea este deci prima fază în cunoașterea anumitor fenomene sau a diferitelor persoane cu care venim în contact. Datorită normelor sociale, comportamentul uman nu definește întotdeauna interiorul persoanei cu care comunicăm. Manifestările externe și reacțiile comportamentale situaționale, foarte frecvent, reprezintă doar o mască a ceea ce dorește să arate o anumită persoană. De aceea de fiecare dată trebuie văzută și pădurea nu numai copacii, trebuie percepută fiecare persoană dincolo de aceste exteriorizări, cu tot ce reprezintă sau ascund acestea.

#### *Teme:*

1. Ce înțelegeți prin percepția vizuală?
2. Ce înțelegeți prin percepția auditivă?
3. Ce înțelegeți prin percepția chinestezică?
4. Ce înțelegeți prin percepția olfactivă?

#### *Bibliografie:*

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983

## FIZIOLOGIA MIMICII

### *Obiective:*

1. Descrierea noțiunii de fiziologia mimicii;
2. Analiza principalelor tipuri de facies uman;
3. Recunoașterea și compararea diferitelor tipuri de facies uman.

### *Noțiuni cheie:*

*Facies, mimică, probleme, țel, potențialități umane, încredere, nehotărâre, plenitudine afectivă, împăcare, reconciliere.*

Faciesul uman pune în evidență o serie întreagă de stări , de trăiri interioare ale individului, unele mai ușor, iar altele foarte greu de controlat de către acesta. Din această cauză, atenția noastră trebuie îndreptată asupra tuturor amănuntelor mimicii persoanei cu care comunicăm, pentru a o putea percepe cât mai corect posibil. Există situații în care interlocutorii noștri ascund foarte bine anumite aspecte. Totuși nu există control al unei situații de 100% și orice persoană, pe parcursul conversației, mai repede sau mai târziu, va avea o scăpare, minimală la prima vedere, care poate fi însă speculată de către cel ce observă respectiva scăpare. Analiza acestor scăpări, a acestor mici amănunte, îl ajută pe observator să poată vedea ce există în spatele persoanei cu care comunică și ce se ascunde sub masca pe care respectiva persoană i-o arată. Această analiză trebuie făcută foarte rapid și mai ales trebuie executată cât mai corect, pentru a nu intra într-o reprezentare falsă asupra ceea ce crede observatorul că s-ar afla în spatele vorbelor și a mimicii interlocutorului său. Alături de mimică și gesturi trebuie urmărite toate celelalte componente ale exprimării,( cuvinte, corpul etc.), care ar putea să dea un semnal cât de mic asupra ceea ce se află în interiorul persoanei. Sigur că, de multe ori nici chiar persoana cu

care comunicăm nu își dă foarte bine seama de ceea ce simte, de ceea ce exteriorizează și ce nu, având reacții și comportamente la întâmplare fără anumite bariere, după cum la fel de bine aceleași manifestări pot fi doar un teatru și să fim noi cei urmăriți și analizați.

De aceea, considerăm claritatea și reprezentarea corectă ca fiind elemente obligatoriu prezente în vederea realizării unui profil uman, care să se găsească cât mai aproape de adevăr. Pentru a ușura și a simplifica lucrurile ne vom rezuma la șapte tipuri de profile fiziologice ale mimicii, încercând totodată să realizăm și o grupare a acestor profile.

#### 1. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare a problemelor.

Subiecții sau persoanele care fac parte din această grupă, exprimă un conflict o problemă, nerezolvată problemă care poate fi mai recentă sau care poate plana asupra individului de mai multă vreme. Ca manifestare externă persoana cu care comunicăm poate avea: fața palidă; respirația aplatizată; o poziție total nesimetrică a corpului, o mimică statică și o privire în stânga jos. În funcție de cum dorim să decurgă relația noastră cu această persoană, putem atinge sau nu aspecte ale acestui conflict. Nu putem ști care anume este problema persoanei cu care comunicăm, cert este că această situație o putem specula. În general persoanele care ascund un asemenea conflict pot fi mai sensibile, mai vulnerabile sau reticente. De aceea este foarte important să cântărim bine, în funcție de țelul nostru, dacă vom atinge sau nu aspecte ale conflictului în cauză.

#### 2. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare a țelului.

Persoanele care la un moment dat prezintă o astfel de mimică, au un țel sau mai multe țeluri bine definite, pe care doresc să le atingă. Exteriorizările ar putea fi: siguranță; privire înainte; poziție dreaptă incisivă. Pentru a avea o anumită fluiditate comunicațională, o lipsă de rigiditate în relațiile interumane și pentru a nu ajunge la o mulțumire de sine care poate deriva într-o anumită plafonare, persoanele care au

atins un țel, trebuie să tindă spre un altul. Dacă dorim să realizăm o colaborare cu persoane aflate în astfel de stări, trebuie să ne ferim de a intra în conflict cu interesele și țelurile pe care acestea și le-au propus.

### 3. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare a expresivității resurselor, a potențialităților umane.

Acest tip de profil pune în evidență totalitatea modurilor, resurselor, căilor, precum și ajutorul de care are nevoie un individ pentru a-și atinge țelul. Este asemănător la aproape toți oamenii, de cele mai multe ori faciesul acestora exteriorizând o mimică a întrebărilor, o mimică întrebătoare. Luând contact cu persoane aflate în astfel de stări, ne putem da seama de nivelul valoric al capacităților unui individ, precum și de intensitatea dorinței acestuia ca expectanțele sale să se realizeze. Se pot compara potențialitățile acestei persoane cu propriile noastre potențialități, pentru a putea interveni să o ajutăm să se ridice dacă ne considerăm mai capabili sau să stăm departe de o anumită problemă, dacă ne considerăm insuficient pregătiți. Sigur că mai există și cazuri în care se dorește cunoașterea palierului valoric al potențialităților unei persoane pentru a o trage în jos, pentru a o destabiliza și, din păcate, se întâmplă deseori asemenea lucruri.

### 4. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare al neîncrederii, nehotărârii

Persoanele care se găsesc într-o astfel de stare sunt foarte bănuitoare și nu își pot fixa deciziile. Întotdeauna va mai exista o alternativă după ce decizia a fost luată. Ca manifestări externe ale unor astfel de persoane enumerăm: fluentă verbală, labilitate psihică mai mare decât obișnuitul, mimică întrebătoare, mișcări ale globilor oculari în toate direcțiile, poziții corporale diferite de la un moment al discuției la altul, mișcări ale capului (stânga, dreapta). Persoanele aflate în astfel de stări acceptă ușor o ofertă, dar fie au foarte multe amendamente, fie găsesc imediat alternative pe care oricum nu le vor urma. Abordarea unei astfel de persoane trebuie să emane multă siguranță din partea operatorului, asociată cu mai multe alternative ale scopului

campaniei sale. Procedând astfel operatorii vor avea un dialog foarte bun cu astfel de persoane, dar în cazul unor acțiuni concrete care ar trebui desfășurate de către interlocutori, trebuie să mai revină cu un telefon sau chiar personal, într-un interval de timp destul de scurt, care să nu le permită interlocutorilor schimbarea atitudinii. Astfel de persoane acceptă ușor ideile operatorilor dar le pun foarte greu în practică.

#### 5. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare a plenitudinii afective

Această stare este specifică de obicei generațiilor tinere dar nu lipsește la generațiile adulte. Ea se referă la persoane care sunt îndrăgostite sau în plin proces de îndrăgostire. Manifestările persoanelor aflate în astfel de stări sunt: facies deschis(fără încruntări), credulitate mai ridicată decât normalul, lipsă de incisivitate, toleranță mai ridicată decât obișnuitul, poziție corporală care emană dorință afectivă și carnală, de obicei sunt mai liniștite (neliniștea apare doar în momentul în care primesc semnale de apropiere al partenerului), capacitate de a asculta mai mult decât normalul. Comunicarea operatorilor cu persoane aflate în astfel de stări trebuie făcută exclusiv în sistemul valoric al acestora iar scopul campaniei trebuie legat de afectul respectivelor persoane. Astfel, sub incidența fenomenului de cristalizare și al celui de halou afectiv influența operatorilor asupra interlocutorilor va fi maximă.

#### 6. Profilul fiziologiei mimicii de exprimare a împăcării, a reconcilierii.

În această situație persoanele în cauză doresc să mențină constanți anumiți parametri ai vieții, doresc o anumită stabilitate, o anumită constanță a unei stări „de călduț, nici prea fierbinte, nici prea rece”. Comunicarea cu o astfel de persoană, odată intuit palierul de nivelare pe care aceasta și-l dorește, decurge de la sine, fără a avea surprize cu încărcătură pozitivă sau negativă. Această stare medie este excelentă când anumiți parametri ai expectanțelor unor persoane aflate în astfel de stări sunt menținuți constanți. În caz contrar, sub influența puternică a unor factori interni sau externi care pot dezechilibra acești parametri, această stare de echilibru se poate destrutura, putând da naștere la stări extreme contrare, într-un timp foarte



scurt, adică o stare de „călduț să se transforme brusc într-o stare de fierbinte sau foarte rece”.

7. Ultimul profil la care vom face referire, este denumit profilul amestecat al expresivității.

Fizionomia omului este schimbătoare, la fel ca și problemele care apar și dispar. Nu suntem la un moment dat într-o singură stare, celelalte fiind total absente. Se poate vorbi de o stare dominantă, cu toate stările și reacțiile care derivă din ea și o sumedenie de alte stări mai mult sau mai puțin importante, cu derivatele lor. De aceea, această fizionomie a amestecului este cea mai frecventă și este normal să fie așa, omul la un moment dat aflându-se pe mai multe coordonate în spațiu și timp, coordonate care, într-o mai mică sau mai mare măsură, se întrepătrund.

Realizarea unei bune comunicări și a unei bune relații interpersonale presupune o determinare cât mai exactă a universului în care se deplasează persoana cu care colaborăm, cu toate stările, problemele, conflictele și reacțiile corespunzătoare, intrinseci acestui univers și intersectarea universului propriu cu universul acestei persoane, încercând realizarea unei convergențe cât mai mari, fără ca aceasta să aducă prejudicii propriului nostru univers.

Numai și numai în cazul în care considerăm că e benefic relației noastre, putem interveni în sistemul valoric al celuilalt, realizând prin reframing o schimbare, o anumită deplasare a celuilalt dintr-un sistem valoric în altul, dar, trebuie în același timp să fim foarte atenți la tehnicile de manipulare și de transfer pe care le folosim și să avem dinainte o imagine clară asupra sistemului derivat în care aducem, inconștient din punctul ei de vedere, persoana respectivă.

*Teme:*

1. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a problemelor.
2. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a telului.

3. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a expresivității resurselor, a potențialităților umane.
4. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare al neîncrederii, nehotărârii.
5. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a plenitudinii afective.
6. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a împăcării, a reconcilierii.
7. Descrieți profilul amestecat al expresivității.

#### Bibliografie:

Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.

Bandler, Richard, Donner, Paul, *Die Schatzruhe.NLP im Verkauf*, Editura Junfermann, Paderborn, Köln, 1995.

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

Jung, Carl Gustav, *Von Sinn un Wahnsinn*, Editura Walter, Düsseldorf, Zürich, 2002.

Jung, Carl Gustav, *Grundwerke. Persönlichkeit und Übertragung*, Band 3, fünfte Auflage, Editura Walter, Zürich, Düsseldorf, 1999.

## **Modulul II**

### **CALIBRAREA**

#### *Obiective:*

1. Descrierea procesului de calibrare.

2. Descrierea metodelor empaticе de cunoaștere a eu-lui interlocutorilor.
3. Analiza calibrării în cele două situații: când cunoaștem interlocutorul și când nu îl cunoaștem.

*Noțiuni cheie:*

Calibrare, coeficient empatic, trăiri interne, interiorul interlocutorului, cunoașterea interlocutorului, limbaj verbal, limbaj nonverbal.

Perceperea celuilalt este un prim pas în cunoașterea, evaluarea și categorisirea profilului interior al oricărei persoane cu care venim în contact. Pentru ca acest proces să prezinte o cotă cât mai mare de obiectivitate folosim așa numita tehnică a calibrării. Ce este această calibrare? Gândindu-ne la acțiunea și efectele pe care aceasta le dezvoltă, putem defini calibrarea ca un procedeu prin intermediul căruia o persoană X, aflată într-un proces de comunicare cu o persoană Y, își dă seama, având la bază un grad ridicat al coeficientului empatic, de starea internă a persoanei Y cu care aceasta dialoghează. Mai exact, persoana X va trebui să prindă într-o anumită matrice atât starea de moment a interlocutorului Y, datorată unor stimuli din partea lui X, de asemenea starea lui Y anterioară începerii dialogului, cât și suma tuturor amintirilor pe care le trezește X în Y. Toți acești factori se coagulează și converg, dând naștere la manifestarea externă a anumitor stări din partea lui Y, pe care X trebuie să o observe foarte bine, pentru a putea fi cât mai aproape de stările trăite de Y în interiorul său și care, într-un efect final, au un mare rol în ceea ce Y „aruncă în afară”, sub formă de manifestare. Fiziologia exprimării joacă un rol foarte important, fiind de mare ajutor lui X în perceperea trăirilor interioare a lui Y. Manifestarea externă e o reflectare a stărilor și a trăirilor interne. Dacă reușim să executăm corect acest procedeu, situându-ne pe o poziție cât mai apropiată de normele și valorile interlocutorului nostru, vom avea o bază solidă de pornire în atacarea problemei sau problematicii care se găsește în interiorul acestuia. Există totuși persoane care reușesc foarte bine să-și ascundă pornirile sub masca altor manifestări externe.

Dar și cei mai buni actori, mai repede sau mai târziu, au anumite scăpări. Cum nu există mască perfectă, așa nici aceste porniri sau trăiri din interior nu pot fi ținute în totalitate sub control. Printr-o observare foarte atentă, fiecare dintre aceste scăpări se pot transforma în adevărate oaze de informație, care ne pot conduce la descoperirea în final a adevăratelor probleme și trăiri ale aceluia cu care comunicăm.

Din acest motiv noi trebuie să ne menținem pe poziții neutrale de la început, fără a face judecăți de valoare și fără a eticheta apriori o persoană de la primele schimburi de informații. Surprinderea anumitor trăsături dominante ale eu-lui celuilalt, care să aibă reverberații în structurile comportamentale ale acestuia, are loc lent, realizându-se din aproape în aproape, pe baza semnalelor pe care le primim permanent, în urma contactelor verbale și nonverbale cu interlocutorul nostru.

Există de foarte multe ori situații în care suntem presați de timp și nu avem posibilitatea unei colaborări pe o perioadă de mai lungă durată cu o anumită persoană, dar pe care totuși trebuie să o calibrăm. În cazul în care interlocutorul în cauză este o persoană publică, lucrurile sunt dintr-un punct de vedere mai simple și din altul mai complicate. Simplitatea derivă din faptul că o persoană publică poate fi cunoscută și din aparițiile anterioare în mass-media sau din scrierile sale. Dificultatea constă în faptul că întotdeauna o personalitate consacrată știe să-și joace foarte bine rolul, fiindu-ne mai greu să pătrundem sub masca aparențelor și mecanismelor de apărare cu care aceasta se blindează. Confruntarea cu o asemenea persoană presupune un studiu de caz profund și minuțios, culegerea de informații realizându-se din materiale date publicității, precum și din alte surse: discuții în cercuri restrânse, păreri pro și contra a unor terțe persoane care au pretenția de a cunoaște persoana în cauză, etc. După ce ne simțim suficient de pregătiți în cunoașterea interlocutorului nostru, va avea loc confruntarea care va trebui să-și urmeze cursul, în baza țelului nostru dinainte stabilit. În atingerea acestui țel, va trebui să fim foarte atenți la acele semnale care să ne deschidă calea spre interiorul interlocutorului, pentru a-l putea calibra corect și a putea conduce discuția în sensul dorit de noi, în vederea atingerii scopului dinainte stabilit. Lucrurile stau cu totul altfel când trebuie să calibrăm o persoană pe care nu am mai văzut-o niciodată, și despre care nu avem nici un fel de informație anterioară, fiind de asemenea sub presiunea timpului. În acest caz se schimbă tot procesul de analiză și sinteză al eu-lui celuilalt, pornind de la o platformă

în cunoașterea de altul egală cu zero, și trebuind să-l scoatem prin diferiți stimuli din matricea normalului, lăsându-l să se manifeste situațional.

Interlocutorul trebuie lăsat să exprime prin limbaj verbal și nonverbal tot ceea ce dorește, iar noi va trebui să stăm în expectativă să așteptăm și să observăm, fiind foarte atenți la semnalele cu sens. Într-o asemenea situație va trebui să ne fixăm două țeluri: unul imediat, care să satisfacă această primă confruntare și unul mai îndepărtat, mascat, cu bătaie mai lungă în timp, insesizabil la o primă discuție cu interlocutorul.

În ambele situații, atât în cazul în care avem informații despre persoana cu care comunicăm, cât și în celălalt caz al unui interlocutor necunoscut trebuie executată corect percepția corelației dintre ceea ce simte partenerul de discuție și ceea ce dorește să manifeste altfel spus corelația dintre partea pe care nu o arată, și partea care, conștient sau inconștient, ne-o arată, pentru a putea porni în percepția de altul pe o pistă corectă.

Există mai multe tipuri de calibrare pe care le vom analiza în continuare.

*Teme:*

1. Ce este calibrarea?
2. Descrieți modalitățile de relaționare cu un interlocutor cunoscut.
3. Descrieți modalitățile de relaționare cu un interlocutor necunoscut.

*Bibliografie:*

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

Jung, Carl Gustav, *Von Sinn un Wahnsinn*, Editura Walter, Düsseldorf, Zürich, 2002.

Jung, Carl Gustav, *Grundwerke. Persönlichkeit und Übertragung*, Band 3, fünfte Auflage, Editura Walter, Zürich, Düsseldorf, 1999.

Laborde, Genie, *Fine Tune your Brain*, Syntony Publishing, 1988.

Radu, Ion (și alții), *Introducere în psihologia contemporană*, Editura Sincron, Cluj-Napoca, 1991.

Zimbardo, Philip G., Gerring, Richard J., *Psichologie*, siebte Auflage, Editura Springer, Berlin, Heidelberg, New-York, Barcelona, Hong Kong, London, Mailand, Paris, Tokyo, 1999.

## **Calibrarea vizuală**

*Obiective:*

1. Analiza calibrării vizuale;
2. Aprofundarea prin exerciții practice a calibrării vizuale.

*Noțiuni cheie:*

Calibrare vizuală, stare pozitivă, stare negativă.

Este o parte a procedurii globale în care perceperea celuilalt se axează pe concentrarea analizatorului vizual. Pentru a putea executa o cât mai bună calibrare vizuală, din discuție îl vom direcționa pe interlocutor spre o întâmplare foarte plăcută acestuia. Ar fi foarte indicat dacă am reuși să-l facem pe acesta să ne povestească și amănunte ale acestei întâmplări. În acest timp vom observa foarte atent mimica, privirea, faciesul, gesturile, modul de a se manifesta extern al interlocutorului când reține ceva plăcut. De exemplu, vorbind cu o persoană politică (publică) am putea aduce în discuție una dintre realizările acesteia pe timpul mandatului său. După această experiență, vom aduce discuția pe un palier mental care să confere un confort aparent, atât nouă cât și interlocutorului nostru. Acest palier va fi urmat de un nou „atac” din partea noastră, când simțim că cel cu care vorbim se simte mai în

siguranță mai stăpân pe situație. Acest atac, în faza sa incipientă, va avea și un impact psihologic asupra interlocutorului nostru, destabilizându-l. Se procedează la aducerea în discuție a unui subiect sau a unei întâmplări foarte neplăcute, pe care a trăit-o cel cu care comunicăm. Și de această dată va trebui să fim foarte atenți la mimica, la expresia feței, și la gestică celui cu care purtăm un dialog. Ca exemplu, în cazul unei persoane publice, putem aduce în discuție una din marile sale nerealizări sau nereușite.

În urma acestui atac discuția va continua pentru o perioadă de timp pe binecunoscutul palier neutral. După cele două exemple, cel pozitiv și cel negativ, printr-o observație foarte atentă va trebui să stabilim în ce stare va reveni cel cu care vorbim după cele două atacuri și va trebui să ne dăm seama dacă starea în care revine acesta se află mai aproape de starea pozitivă sau mai aproape de starea negativă. De asemenea, va trebui să surprindem și în care dintre cele două stări intră el mai repede.

În cazul în care revenirea lui e mai aproape de starea pozitivă, putem aprecia că acesta se află într-un tonus bun, iar firul discuției poate continua pe aceleași coordonate și putem chiar să descoperim la acesta valențe pe care nu le-am bănuțit inițial, existând posibilitatea, datorită stării lui, ca acesta să ne dea anumite amănunte interesante pentru noi, pe care, în alte conjuncturi, cu greu le-am fi obținut. Dacă revenirea celui cu care comunicăm se situează mai aproape de starea negativă, înseamnă că persoana în cauză este muncită de gânduri, are probleme apăsătoare, pe care încearcă să nu și le arate, și discuția, va trebui purtată în continuare cu foarte mare tact pentru a nu intra în derizoriu sau pentru a nu leza printr-o atitudine prea incisivă persoana în cauză.

În timpul unui asemenea dialog direcționat se pot pune și anumite întrebări, cât mai mascate posibil, pentru a avea o întărire verbalizată a aspectelor observate de noi, întrebări cum ar fi: „Care dintre cele două stări, trăiri, situații vi le puteți imagina mai repede?”

Asociată cu o anumită stare pozitivă sau negativă, foarte binevenită e întrebarea: „Vă simțiți sigur?” sau „Care dintre cele două situații vi se pare mai

simplă?” „Ați avut nevoie de vreun aparat, obiect etc?” Nevoia unui obiect sau aparat sau persoană înseamnă nevoia unui punct de sprijin în orice demers.

*Teme:*

1. Ce înțelegeți prin calibrare vizuală?
2. Care sunt întrebările pe care le puteți folosi în cadrul calibrării vizuale?

*Bibliografie:*

Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

## **Calibrarea auditivă**

*Obiective:*

1. Familiarizarea masteranzilor cu tehnicile calibrării auditive;
2. Aplicarea teoriei calibrării auditive în cadrul unor exerciții practice;
3. Realizarea unor comparații între tehnicile calibrării auditive și cele ale calibrării vizuale.

*Noțiuni cheie:*

Calibrare auditivă, conținut interior al mesajului, exprimare verbală.



Calibrarea auditivă se bazează în esență pe doi parametri și anume: conținutul interior al mesajului primit și reprezentarea emoțională interioară, asociată unui anumit tip de stimul auditiv.

Conținutul interior al mesajului primit se referă la încărcătura acestuia, la cantitatea și la calitatea informației primite, la puterea de penetrare a acesteia în sistemul nostru valoric, la adâncimea și greutatea informației percepute de către noi.

Există mesaje încărcate de conținut și mesaje lipsite de conținut. Datorită faptului că percepția noastră este subiectivă, este foarte greu de stabilit din „afară” o anumită grilă de valori, care să se suprapună exact peste matricea noastră perceptivă. Din această cauză, fixarea unei asemenea grile de valori este realizată de către individul însuși. Ceea ce noi observăm la interlocutor este propria manifestare externă a acestuia, după perceperea, decodificarea, analiza și sinteza, în propriul său sistem valoric, a informației primite. Rolul nostru este acela de a observa neutral respectiva manifestare.

Reprezentarea emoțională interioară asociată unui anumit stimul se referă la rezonanța, la impactul și extensia pe care o are stimulul în interiorul individului, este acel parametru prin care dăm valoare unui anumit stimul.

Calibrarea auditivă nu se bazează doar pe acest conținut interior al mesajului de care am vorbit anterior, ci și pe reprezentarea emoțională interioară asociată stimulului auditiv. Calibrarea auditivă pune accent pe exprimarea verbală a interlocutorului nostru, pe frecvența cuvintelor, timbrul și tonalitatea vocii acestuia.

Pentru a putea exersa acest tip de calibrare, este nevoie de foarte mult exercițiu practic. Pentru exersare propunem următorul model de exercițiu: Se va lucra în grupe de câte doi: de exemplu X (adică cel care vrea să învețe) și Y (interlocutorul).

Pas 1. X îi va sugera lui Y să se gândească la o persoană plăcută și pe urmă la una neplăcută, asociind fiecareia dintre cele două personaje câte o frază, care să

conțină două predicat și două subiecte. Avem neapărat nevoie de o frază pentru ca interlocutorul Y să nu poată ține sub control toate elementele verbalizării. Fraza nu trebuie să fie prea complicată, pentru ca X să poată înțelege și calibra corect starea interlocutorului Y.

X îl va ruga pe Y să fie pe cât posibil neutru prin această verbalizare și să nu exprime prin cuvinte ceea ce simte. În cele două momente ale verbalizării, X nu se va uita la Y și se va concentra doar pe analizatorul auditiv. În tot acest timp X va urmări foarte atent inflexiunile vocii lui Y. Când Y va fi pus să se gândească la o persoană plăcută și la una neplăcută în general, în primul rând Y se va gândi la o persoană negativă, implicându-se emoțional în această stare de negativism. X îi va sugera lui Y să rostească fraza când Y va simți starea de negativism cel mai intens.

Pas 2. X îi va sugera lui Y să nu se mai gândească la nici o persoană negativă și să rostească aceeași frază către X.

Pas 3. Y îi va spune lui X cealaltă frază asociată unei persoane pozitive de această dată, exact în momentul cel mai intens al trăirii lui pozitive.

Pas 4. Y îi va spune exact fraza de la pasul 2 lui X, și de această dată direcționată către X.

La sfârșit, X îl va întreba pe Y în care situație, cea pozitivă sau cea negativă, ajunge Y mai repede. În toate aceste situații, pe parcursul acestor pași, X va trebui să fie foarte atent la timbrul vocii, la frecvența cuvintelor, la pauze, la tonul vocii lui Y etc.

La sfârșitul exercițiului, X va compara, modul în care se exprimă verbal Y în cele trei cazuri sau faze, pozitivă, negativă și neutră și va trebui să realizeze o corelație corectă dintre o anumită emoție și un anumit mod de exprimare verbală sau nonverbală. Pentru a afla starea în care se găsește Y după acest exercițiu, X va asculta vocea acestuia pentru a percepe starea în care se va întoarce Y după acest exercițiu, stare care poate fi definită prin vocea pe care o are Y la sfârșitul exercițiului, voce care poate fi apropiată de vocea matrice într-una din cele trei stări pozitivă, negativă sau neutră. După o calibrare corectă X va face o corelație între

voce și starea individului, pentru a evidenția matricea stării în care se găsește Y, după exercițiul prin care a trecut.

În scopul elucidării stării în care se află Y în funcție de răspunsurile sale și al întăririi acestor răspunsuri printr-o semantică a cuvântului, X va folosi pe parcursul exercițiului anumite întrebări-cheie, ajutătoare într-o calibrare auditivă.

Exemplu:

1. Care persoană este mai mare; cea plăcută sau cea neplăcută? În funcție de răspunsul dat, mărimea persoanei reprezintă un parametru, care ne poate indica un anumit impact, pe care îl are o persoană pozitivă sau negativă asupra lui Y, de aici rezultând și o anumită dependență a lui Y de o anumită persoană și, implicit, de o anumită stare implementată în Y de acea persoană.

2. Care persoană este mai grea?
3. Care persoană locuiește mai departe?
4. Care persoană are ochii mai închiși?
5. Care persoană are părul mai deschis?
6. Care persoană e mai bogată?
7. Care persoană are voce mai groasă?
8. Care persoană e mai bine îmbrăcată?
9. Care persoană conduce o mașină mai scumpă?

Când X analizează parametrii definiți prin răspunsurile la aceste întrebări, precum și extensia conținutului acestor indicatori, trebuie neapărat să aibă în vedere mai multe aspecte referitoare la cele două persoane, cea plăcută și cea neplăcută, despre care povestește Y și să atingă prin întrebări aproximativ aceleași părți comune ale acestora. De exemplu degeaba va pune X următoarea întrebare: „Care persoană conduce o mașină mai scumpă?” când numai una dintre cele două persoane, fie cea pozitivă sau negativă conduce sau are mașină. X, pentru a formula

judecăți de valoare corecte, are neapărat nevoie de o grilă de comparație, iar acest lucru se poate realiza doar dacă ambele persoane, (pozitivă și negativă) posedă aceste calități, bineînțeles fiecare sub umbrela aurei respective, aspecte puse în evidență, de răspunsurile la întrebările lui X către Y. În general, dar nu întotdeauna, se poate observa că răspunsurile la întrebări respectă următoarea matrice:

- caracteristici pozitive se atribuie persoanei pozitive.
- caracteristici negative se atribuie persoanei negative.

Cu alte cuvinte, în ierarhia persoanei întrebate, respectiv a lui Y, persoana negativă va atinge în general cote inferioare de apreciere în raport cu persoana pozitivă. În acest context trebuie să ținem seama și de sistemul valoric al lui Y și de ceea ce înseamnă pentru el pozitiv sau negativ. De exemplu pentru Y „grasă” înseamnă ceva rău sau bine. Dacă înseamnă ceva bine, persoana pozitivă va fi pentru Y mai grasă decât cea negativă, dacă înseamnă ceva rău, persoana pozitivă va fi mai puțin grasă sau, altfel spus, persoana negativă va fi mai grasă decât cea pozitivă. Din acest motiv, X va trebui să empatizeze foarte bine cu Y, pentru a putea intra în sistemul valoric al lui Y și pentru a înțelege și a-și însuși modul de percepere al acestuia, astfel încât toate judecățile de valoare să se facă în același sistem de referință. Numai dacă acest pas e făcut corect, calibrarea lui X în raport cu Y va putea fi executată corect, punând în lumină aspecte reale ale dispoziției lui Y în momentul dat.

O situație specială de care trebuie neapărat să ținem seamă o reprezintă paradoxul perceptiv, datorat structurii personalității lui Y și a labilității psihice a acestuia. O persoană foarte labilă trece cu ușurință dintr-o extremă într-alta, neputându-se axa clar și constant pe pozitivitate sau negativitate, pendulând între aceste două concepte fără a avea o finalitate. De asemenea, tot prin acest paradox, Y poate exacerba o anumită calitate a persoanei negative, dar această calitate a respectivei persoanei poate avea o conotație negativă. Exemplu: Persoana negativă e mult mai bogată.

Se mai poate discuta în acest context de încă un aspect foarte important. Se poate întâmpla ca atât întrebarea cât și răspunsul să facă referire chiar la realitate,

adică persoana negativă să fie chiar mai bogată (financiar vorbind) decât persoana pozitivă. În asemenea cazuri distincția va fi făcută de răspunsurile la celelalte întrebări.

O însemnătate și o încărcătură deosebită există în întrebarea referitoare la depărtare, deoarece răspunsul la această întrebare reliefează atât o dimensiune spațială, dar mai ales una temporală și chiar emoțional-afectivă de profunzime, a intensității stării lui Y.

Alături de calibrarea vizuală, calibrarea auditivă contribuie la formarea unui profil a părții ascunse a interlocutorului nostru, parte pe care unii au o deosebită măiestrie să o ascundă sau să-i transforme imaginea externă. Alții, dimpotrivă, sunt ca o carte deschisă, prea ușor de intuit. Formele acestor calibrări pot fi folosite în orice situație în care necesarul de informații nu este satisfăcut de metode clasice de observare, analiză și sinteză și, mai mult, sunt necesare în obținerea unor informații ce nu se vor a fi cunoscute. Formele de cunoaștere pe care le oferă aceste metode de calibrare pot fi foarte periculoase când folosirea lor are un caracter distructiv sau în momentul în care sunt folosite de persoane parțial inițiate, care cu voia sau fără voia lor, fac greșeli în interpretarea datelor.

*Teme:*

1. Descrieți tehnica de calibrare auditivă.
2. Ce înțelegeți prin conținutul interior al mesajului?
3. Enumerați 5 întrebări asociate calibrării auditive.

*Bibliografie:*

Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.

Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

## Calibrarea chinestezică

### *Obiective:*

1. Familiarizarea masteranzilor cu tehnicile calibrării chinestezice;
2. Aplicarea teoriei calibrării chinestezice în cadrul unor exerciții practice;
3. Realizarea unor comparații între tehnicile calibrării chinestezice și cele ale calibrării auditive și vizuale.

### *Noțiuni cheie:*

Calibrare chinestezică, respirație, temperatura corpului, contracție musculară, relaxare musculară, tensiune lăuntrică.

Una dintre formele mai puțin folosite, dar nu lipsită de importanță în ceea ce privește cantitatea și calitatea informațiilor pe care le oferă, o reprezintă calibrarea chinestezică. Această tehnică de calibrare se bazează, ca și celelalte două de altfel, pe modul și pe structurile reprezentărilor umane, care se pot manifesta și prin contacte directe, prin atingere. Este mai puțin folosită datorită practicii, care pune accentul pe atingerea directă, foarte greu de realizat în cele mai multe dintre cazuri, dar care, ca metodă în sine, oferă exerciții benefice pentru cunoașterea de altul. Este o metodă foarte bună de inițiere în cunoașterea celuilalt, o metodă de inițiere în P.N.L., sau o metodă de a proba veridicitatea informațiilor provenite de la celelalte două metode, calibrarea vizuală și cea auditivă. Este considerată foarte importantă pentru că stimulează percepția și mai ales direcționarea atenției, necesare în procesul de familiarizare și ulterior de practică a acestor metode, în cunoașterea de altul. Matricea de bază a acestui tip de calibrare nu se va axa pe situații sau persoane negative sau pozitive, ca în celelalte forme, ci, în special, pe respirația și temperatura corpului partenerului de discuție. Pentru efectuarea exercițiului de calibrare chinestezică se propun două persoane, una care va exersa tehnica (X), iar cealaltă (Y) care va reprezenta subiectul asupra căruia se va exersa această tehnică. După terminarea exercițiului, persoanele își vor schimba rolurile între ele. Exercițiul

debutează cu atingerea pieptului subiectului Y de către X, cu o mână, iar cu cealaltă mână X îi va atinge mâna lui Y. X trebuie să fie foarte atent la mișcarea mâinii subiectului Y și la contracția sau relaxarea musculaturii mâinii acestuia. În general, când subiectul Y strânge palma mâinii, acest semn reprezintă o formă de anxietate sau de închidere în sine, iar dacă deschide palma, acesta va avea o atitudine degajată, dorind dialogul fără bariere în comunicare.

În ceea ce privește musculatura mâinii, dacă subiectul Y contractă musculatura mâinii, acesta este un semn de tensiune lăuntrică, nu neapărat de respingere a dialogului. Când mâna e relaxată totul va decurge în limitele firescului. Situația se poate complica în momentul în care apare o strângere a palmei, asociată cu o încordare a mâinii sau cu o roșeață la nivelul obrazilor. Aceste semne pot fi purtătoarele unor mesaje cum ar fi: emotivitate crescută, nesiguranță, inconstanță, dorință-nedorință etc. Respirația amplă sau estompată și bătăile inimii sunt parametri de care trebuie să ținem neapărat cont. În cazul unor parteneri de lucru, X și Y, de sexe diferite, trebuie neapărat evitată conotația sexuală a atingerii pieptului partenerului, aspect care uneori involuntar se întâmplă și este foarte greu de ținut sub control. Tehnica de lucru respectă pașii folosiți în celelalte două tipuri de calibrări. După această atingere inițială de care am vorbit anterior, X va ruga subiectul Y să se gândească prima dată la o ocupație sau o activitate pozitivă. I se lasă lui Y câteva zeci de secunde timp și pe urmă acesta este rugat să execute o mișcare din cap în momentul în care va atinge faza maximă a acestei stări. Pe urmă, Y este rugat să-și imagineze o activitate negativă și să facă aceeași mișcare din cap când ajunge, din punctul său de vedere, la o cotă maximă a acestei stări. În fiecare fază maximă a celor două stări, X va trebui să urmărească și să simtă starea de contractare a musculaturii mâinii, amplitudinea și frecvența respirațiilor, frecvența bătăilor inimii și temperatura corpului, lui Y. La sfârșit va trebui realizată o corelație dintre starea în sine și valorile parametrilor fiziologici mai sus amintiți, atașați acestei stări. În general stările pozitive se manifestă prin relaxare, scăderea frecvenței și amplitudinii respirațiilor, prin liniște, pe când stările negative sunt însoțite de creșteri ale temperaturii corpului, încordare, creșterea frecvenței bătăilor inimii, creșterea amplitudinii respirației etc.

Acest „în general” al manifestării externe a unor stări nu trebuie înțeles sub forma de „universal valabil”, pentru că există uneori și forme atipice de exprimare verbală, nonverbală, sau chinestezică. Spre exemplu, la subiecții masculini în genere, în momentul când starea pozitivă se identifică cu o anumită fază a unei stări sexuale, ea nu este însoțită de relaxare, ci dimpotrivă de încordare. De aceea, cel mai important lucru îl reprezintă realizarea unei corelații cât mai reale între trăirea internă, nevăzută, și manifestarea externă în orice plan, mai mult sau mai puțin arătată. Sfârșitul exercițiului îl reprezintă compararea parametrilor din cele două stări, pozitivă și negativă, precum și constatarea apropierii stării subiectului la sfârșitul exercițiului de una din cele două stări. Unele din întrebările care ne ajută în realizarea calibrării chinestezice ar fi următoarele:

- Care acțiune o poți simți și exprima mai repede?
- Pe parcursul cărei acțiuni te simți mai singur?
- Care acțiune o execuți mai des?
- Pe care dintre cele două acțiuni le-ai executat ultima dată?
- Care dintre cele două acțiuni ți se pare mai simplu de executat?
- La care dintre cele două acțiuni ai nevoie de obiecte, aparate?

*Teme:*

1. Descrieți tehnica de calibrare chinestezică.
2. Ce înțelegeți prin tensiune lăuntrică?
3. Enumerați 5 întrebări asociate calibrării chinestezice.

**Bibliografie:**

Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.

Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.



Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

## **Sistemul V-A-CH**

### *Obiective:*

1. Explicarea sistemului V-A-CH;
2. Asimilarea tehnicilor de calibrare globală a interlocutorului prin intermediul sistemului V-A-CH;
3. Deprinderea masteranzilor cu modul de evaluare V-A-CH și învățarea realizării diagramelor sistemului V-A-CH

### *Noțiuni cheie:*

Sistemul V-A-CH, tehnici de calibrare, efect, cauză, empatie.

Ne vom rezuma doar la aceste trei tehnici de calibrare deoarece, prin intermediul acestor trei tipuri de analizatori, vizual, auditiv și chinestezic, ne parvin mai mult de 90-95% din informațiile de care avem nevoie pentru a putea prinde într-o matrice profilul structurii interioare a interlocutorului nostru. Aceasta nu înseamnă că celelalte aproximativ 5% din totalul de informații nu ar fi importante și nu ar putea să dea o anumită coloratură a unui anumit aspect al profilului, dar, în mod normal, informațiile primite prin sistemul triadic V-A-CH satisfac cerințele formării unui profil cât mai apropiat de realitate. De fiecare dată, o anumită slăbiciune sau dizarmonie comportamentală situațională are la bază o anumită cauză pe care interlocutorul nostru o conștientizează sau nu. În urma procesului de calibrare, noi trebuie să ne

dăm seama de modul în care interlocutorul nostru își reprezintă această cauză împreună cu specificul ei, reprezentare care poate să poarte o încărcătură pozitivă sau una negativă. Alături de fiecare cauză, trebuie să urmărim sau, mai bine zis să intuim, și efectul atașat cauzei respective, efect pe care trebuie să-l percepem prin prisma persoanei sau a partenerului de discuții. Există cazuri în care noi inconștient atașăm un alt tip de efect unui anumit tip de cauză decât cel pe care îl atașează partenerul nostru de discuție cauzei respective, datorită, în primul rând, modului de reprezentare diferit al cauzei în același sistem valoric sau datorită reprezentării cauzei chiar în sisteme de referință diferite. De aceea, empatia este una dintre calitățile neapărat necesare pentru a putea percepe corect și cât mai aproape de real fațetele interioare și exterioare ale profilului partenerului nostru de discuție. Pentru a simplifica și a clarifica judecățile de valoare, vizavi de persoana cu care discutăm, acestea trebuie derulate în sisteme mentale, având la bază matrici antagonice care nu se intersectează: bun-rău, cald-rece, alb-negru etc.

În urma analizei profilului psihic al interlocutorului, se va constata dacă sistemul valoric al acestuia are la bază criterii optimiste de ierarhizare sau criterii pesimiste și, în special, va trebui să constatăm în ce stare se găsește acesta în momentul în care discutăm cu el. Este cunoscut faptul că, deși omul reprezintă un conglomerat de sisteme de percepție, totuși unul dintre acestea este mai evoluat, mai sensibil și l-am putea caracteriza chiar ca fiind dominant. În mod normal, omul pune în principal accentul pe analizatorul vizual, informațiile venite pe celelalte canale senzoriale și extra senzoriale contribuind la formarea unei imagini de ansamblu asupra unui obiect, persoane, situații, fenomen. Aceste informații sunt numite colaterale și vin să întregescă Gestalt-ul, întregul. O problemă care apare aici o reprezintă subiectivitatea informației în sine. Se poate întâmpla ca într-o anumită situație dată, informațiile venite pe alte canale decât cel vizual să aibă o mai mare însemnătate în sistemul de referință al individului, depășindu-le pe cele vizuale, în acest caz apărând dominanța altui analizator în sistemul acestuia de referință.

Un exemplu în acest sens îl poate constitui muzica: nu ne interesează cum arată cea sau cel care cântă, cum a compus-o etc, ci ne place înșiruirea de sunete și nu de puține ori „curgem” odată cu această înșiruire. Un alt exemplu foarte sugestiv îl reprezintă perceperea diferitelor mirosuri, și anume mergem pe stradă și simțim

deodată un parfum plăcut de flori de salcâm sau un miros îmbietor de prăjitură, aceasta în cazul în care respectivele mirosuri ne atrag. Există și situații în care prin intensitate sau nuanță mirosurile ne resping pur și simplu, cum ar fi mirosul de gunoi sau de putrefacție etc. După cum am mai spus, în aceste cazuri, informațiile venite pe aceste canale așa - zise colaterale, reprezintă anumite semnale, care conferă o anumită dominanță și analizatorilor respectivi, pe o durată limitată de timp sau chiar numai situațional. Există însă și cazuri în care, individul pune accentul pe un alt analizator decât pe cel vizual. Chiar dacă cele mai multe informații îi parvin prin intermediul analizatorului vizual, calitatea informațiilor venite prin alți analizatori e mai prețuită în sistemul de referință al respectivului individ, acesta punând mai mare accent pe aportul acestora, în momentul formării viziunii sale de ansamblu asupra unui fenomen.

Trebuie să luăm în discuție și o situație extremă în care individul uman este nevoit să renunțe la informațiile venite pe un anumit tip de canal senzorial, din cauza anumitor afecțiuni sau deficiențe – nevăzători, surzi etc. Sunt de asemenea și cazuri în care individul se naște cu un asemenea handicap și nici măcar nu are ocazia să cunoască natura informațiilor analizatorului sau a analizatorilor deficitari. În astfel de cazuri, natura încearcă să compenseze neajunsul perceptiv, prin faptul că dezvoltă și extinde sensibilitatea organelor de simț funcționale, care preiau în sistemul lor o mai mare încărcătură informațională, încercând prin acest fapt să contrabalanseze neajunsul creat de organul de simț deficitar. La nevăzători de poate observa o creștere foarte mare, în raport cu normalul, a sensibilității auditive și a celei tactilo-chinestezice, care îi ajută în aproximarea și detectarea dimensiunilor spațiului. În funcție de dominația unui anumit tip de analizator, subiecții pot fi clasificați în trei grupe mari: cei cu preponderență în analizatorul vizual sunt denumiți de tip vizual; cei cu preponderență în analizatorul auditiv sunt denumiți de tip auditiv, iar cei cu preponderență în tactilo-chinestezic sunt denumiți chinestezici. În practică, se obișnuiește formarea unui profil pe trei dimensiuni de tipul V-A-CH. În momentul în care individul pune accent pe un anumit tip de analizator în formarea percepției sale, în dreptul acestuia se va nota un +. Sensibilitatea mai mică pe care o poate prezenta un anumit tip de canal senzorial se notează cu -. În general, în calibrare sunt luate în considerare toate cele trei tipuri de analizatori ca formând un întreg. Există și cazuri

În care individul poate pune accent pe doi analizatori sau, în situații foarte, foarte rare, în care acesta pune accent pe toți trei analizatorii. Un asemenea sistem care are rolul de a ușura foarte mult munca de calibrare, poate fi vizualizat prin următoarea schemă:

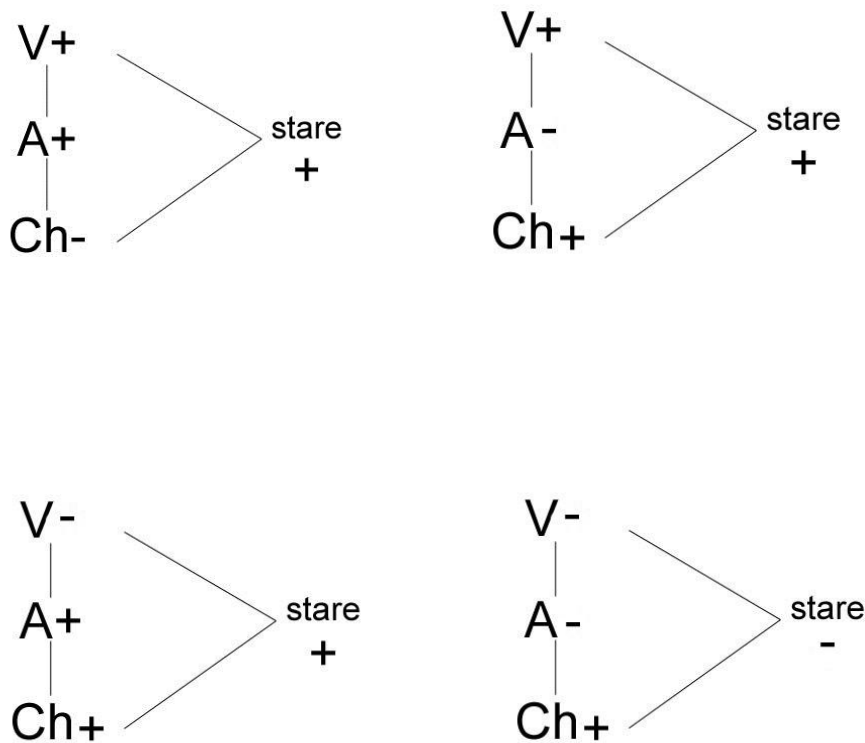


Figura 11.

De fiecare dată, alături de vizualizarea sistemului de percepție al individului se va atașa și starea în care acesta se află, stare care rezultă dintr-o calibrare corectă și o analiză complexă.

După cum se poate observa, prin acest suport de curs am încercat să oferim o imagine a ceea ce înseamnă tehnici și metode superioare de comunicare și să punem în evidență evoluția procesului de comunicare, de la comunicare-înțelegere la comunicarea-inducție. Procesul de comunicare analizat în lucrarea de față a evoluat stadial, fiecare formă a comunicării, aducându-și contribuția la această evoluție. Din punct de vedere calitativ, această evoluție a reprezentat o șlefuire permanentă a

procesului de comunicare și, de asemenea, o adaptare permanentă a acestuia la realități.

*Teme:*

1. Ce înțelegeți prin sistemul V-A-CH?
2. Realizați o diagramă V-A-CH prin care să fie ilustrată o stare pozitivă.
3. Realizați o diagramă V-A-CH prin care să fie ilustrată o stare negativă.

*Bibliografie:*

1. Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.
2. Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.
3. Bandler, Richard, Donner, Paul, *Die Schatzruhe.NLP im Verkauf*, Editura Junfermann, Paderborn, Köln, 1995.
4. Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.

Test final

**Notă: Fiecare răspuns corect al unei întrebări (probe, teme) se punctează cu un punct. Se acordă un punct din oficiu.**

1. Pe ce forme de comunicare se bazează cu preponderență P.N.L. și TAC?
2. Ce înțelegem prin noțiunea de percepere exactă?
3. Ce înțelegeți prin percepția auditivă?
4. Descrieți profilul fiziologiei mimicii de exprimare a țelului.
5. Ce este calibrarea?
6. Care sunt întrebările pe care le puteți folosi în cadrul calibrării vizuale?

7. Descrieți tehnica de calibrare auditivă.
8. Enumerați 5 întrebări asociate calibrării chinestezeice.
9. Ce înțelegeți prin sistemul V-A-CH?

### **Bibliografie**

1. Andreas, Steve, Charles Faulkner și Nicholas Brealey, *NLP: The New Technology of Achievement*, Publishing Ltd. 1996.
2. Bandler, Richard și John Grinder, *Frogs to Princes*, Real People Press, 1979.
3. Bandler, Richard, John Grinder Robert Dilts, Judith DeLozier, *Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1980.
4. Bandler, Richard, Donner, Paul, *Die Schatzruhe.NLP im Verkauf*, Editura Junfermann, Paderborn, Köln, 1995.
5. Dilts, Robert, *Roots of Neuro-Linguistic Programming*, Meta Publications, 1983.
6. Jung, Carl Gustav, *Von Sinn un Wahnsinn*, Editura Walter, Düsseldorf, Zürich, 2002.
7. Jung, Carl Gustav, *Grundwerke. Persönlichkeit und Übertragung*, Band 3, fünfte Auflage, Editura Walter, Zürich, Düsseldorf, 1999.
8. Laborde, Genie, *Fine Tune your Brain*, Syntony Publishing, 1988.
9. Radu, Ion (și alții), *Introducere în psihologia contemporană*, Editura Sincron, Cluj-Napoca, 1991.
10. Rus, Flaviu Calin, *Introducere în știința comunicării și a relațiilor publice*, Ed. Institutul European, Iași, 2002.

11. Zimbardo, Philip G., Gerring, Richard J., *Psychologie*, siebte Auflage, Editura Springer, Berlin, Heidelberg, New-York, Barcelona, Hong Kong, London, Mailand, Paris, Tokyo, 1999.