**TEMA Comunicare prin scris**

**Obiective de referinţă**

* să definească noţiunea de comunicare scrisa;
* să identifice avantajele si dezavantajele comunicarii scrise.
* să analizeze particularităţile comunicării prin scris.

**Unităţi de conţinut**

1. Definiţia comunicării scrise.
2. Avantajele si dezavantajele comunicarii scrise.
3. Particularităţi ale comunicării prin scris.

**Bibliografia**

1. Marinescu Valentina. Introducere în teoria comunicării. Principii, metode, aplicaţii. – Bucureşti: Editura Tritonic, 2007.
2. Rogojanu Angela, Deontologia comunicării. Bucureşti: Editura ASE, 2005.
3. **Definiţia comunicării scrise.**

Comunicarea scrisă reprezintă o componentă a comunicării umane.

 Regula ce ar trebui să stea la baza oricărei comunicări scrise este: nu trebuie să scrii în aşa fel încât să te faci înţeles, ci în aşa fel încât să nu laşi , cu nici un chip, loc unei posibile neînţelegeri.

Putem comunica în scris prin intermediul mai multor mijloace:

\* poşta,

\* faxul,

\* e-mail-ul,

\* Internetul, etc.

Pentru a avea o comunicare scrisă eficientă trebuie respectate câteva reguli:

► Adoptă o atitudine responsabilă cu privire la conţinutul mesajului;

► Concentrează-te asupra ideilor din mesaj;

► Găseşte răspunsul la întrebări ca: ce vreau să spun, cui, ce responsabilităţi am, ce argumente pot folosi, etc;

► Foloseşte un stil propriu;

► Foloseşte un vocabular adecvat;

► Utilizează pluralul în loc de singular la persoana I şi II (vă rugăm…);

► Foloseşte formele de politeţe;

► Utilizează timpul prezent în loc de viitor (produsul se ambalează);

► Evită regionalismele şi expresiile populare;

► Evită argoul şi jargonul;

► Foloseşte  fraze şi propoziţii scurte;

► Foloseşte ordinea directă în propoziţii şi fraze;

► Reciteşte înainte să trimiţi mesajul;

► Evită să scrii negativ, fii pozitiv.

Comunicare umană nu trebuie privită numai prin prisma celei verbale şi nonverbale, ci şi prin cea scrisă. Scrisul a îmbrăcat la început forma pictografică. Cu timpul s-a perfecţionat şi transformat ulterior în scrieri cu litere de alfabet. Scrisul şi comunicarea formează unul şi acelaşi proces istoric -dialectic, determinat de schimbarea şi dezvoltarea condiţiilor vieţii materiale şi sociale. Limbajul scris constituie una dintre cele mai importante şi mai revoluţionare cuceriri dobândite de oameni, în procesul muncii şi în condiţiile convieţuirii în societate. El joacă un rol deosebit în păstrarea şi răspândirea ştiinţei şi a culturii în precizarea şi realizarea diferitelor raporturi sociale.

1. **Avantajele si dezavantajele comunicarii scrise.**

În raport cu celelalte tipuri de comunicare, comunicarea prin scris oferă o serie de avantaje, dar şi dezavanta

***Avantajele comunicării******în scris*** *constau în următoarele:*

* oferă posibilitatea organizării mai clare a conţinutului informaţional, prin revenirea şi îmbunătăţirea succesivă a textului;
* poate fi oricând consultat şi confruntat cu ceea ce s-a precizat a se executa;
* asigură condiţii pentru o argumentare largă a celor înscrise;

Pe lângă avantajele prezentate comunicarea prin scris prezintă şi unele **dezavantaje,** cum ar fi:

* nu realizează legătura directă între interlocutori (parteneri);
* îi lipseşte puterea de influenţare a cuvântului vorbit;
* nu permite conexiunea inversă imediat, ci numai cu un anume decalaj în timp;
* lipseşte pe interlocutori de informaţia emoţională pe care le asigura schimbul mesajelor orale.

1. **Particularităţi ale comunicării prin scris.**

* mesajul nu poate fi prezentat ci se prezintă singur;
* dispare posibilitatea ca emiţătorul să intervină, de a reveni, pe loc, asupra mesajului, a informaţiei transmise, de a-l completa sau explica, a-l detalia, de a sublinia anumite părţi, în raport cu reacţia cititorului;
* realizarea feedbeck-ului este reluată şi completată prin alte mesaje (telefon sau în scris);
* noua informaţie trebuie subliniată pentru a nu trece neobservată, folosind expresii de felul următor: „…de la aceasta dată, …”sau „… începând cu data de…” etc. .

Cerinţe de respectat în comunicarea prin scris.

* concizie, claritate, logica internă, adresabilitatea, lipsa echivocului, utilizarea terminologiei adecvate;
* claritatea limbajului folosit, claritatea argumentelor, elemente de sintaxa, optimizarea lungimii propoziţiilor, a frazelor si chiar a întregului text;
* alegerea cu mare grija a cuvintelor cu mare încărcătura emoţionala si folosirea corecta a semnelor de punctuaţie.

Caracteristicile pe care trebuie să le posede un mesaj scris pentru a fi eficient sunt următoarele:

* trebuie să fie uşor de citit;
* trebuie să fie corect;
* trebuie să fie adecvat direcţiei de transmitere;
* trebuie să fie bine gândit.

Înainte de a comunica ceva trebuie să stabilim scopul pentru care vrem să transmitem un mesaj. Trebuie să clarificăm dacă:

* este oportună transmiterea mesajului;
* reacţia de răspuns este favorabilă;
* mesajul transmis are şanse să-şi atingă scopul.

Pasul următor în procesul de scriere este clarificarea şi sistematizarea gândurilor în legătură cu materialul pe care am decis că este oportun să-l scriem. Acest proces cuprinde următoarele faze:

* generarea;
* sistematizarea;
* organizarea materialului.

Ultimul pas constă în scrierea propriu-zisă a mesajului, începând cu redactarea lui şi continuând cu editarea şi punerea lui în forma adecvată.

Este extrem de important să conştientizam faptul că a gândi şi a scrie sunt două procese diferite. În general, etapa de gândire constituie aproximativ 40% din timpul necesar întocmirii unui mesaj scris, iar etapa a doua, de scriere propriu-zisă, restul.

Comunicarea în scris ajută oamenii să devină mai sistematici în gândire. Studierea atentă a semnificaţiei, pentru a cunoaşte precis nuanţele, este o condiţie a calităţii mesajului