



**Material tematic sesiune clasică/ online de coaching/ consiliere profesională/ orientare în carieră,
individuală/ personalizată și/ sau de grup**

„DreptCompAct- COMPetențe ACTuale pentru studenți la DREPT”, Cod proiect: 312957

Competențe transversale în domeniul juridic. Comunicarea (II)

Comunicarea eficientă crește performanța procesului decizional

În continuarea discuției despre importanța comunicării între oameni, ca principală competență transversală relevantă în viața socială a fiecărui individ, pornind de la momentul în care învață să vorbească (în copilăria timpurie) până la comunicarea între adulți la locul de muncă și nu numai; vom analiza câteva statistici, metode confirmate, dar și tendințe în evoluția comunicării pentru o eficiență maximizată de nevoia de performanță în procesul decizional.

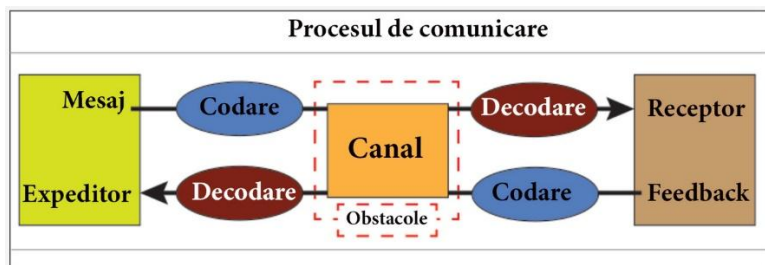
Ca la orice job, comunicarea este primul pas în colaborarea inter-umană, inclusiv în domeniul juridic. Măsurarea eficienței comunicării se realizează prin instrumente măsurabile și cuantificabile tocmai pentru a detecta nivelul de armonizare a comunicării între părțile implicate, pentru a putea oferi soluții practice de îmbunătățire a comunicării, pentru eficiența și eficientizarea muncii.

Reamintind componentele comunicării, înțelegem importanța fiecărei etape, pentru a putea descoperii sincopile, dificultățile, provocările care pot distorsiona atât mesajul, dar mai ales rezultatul concretizat prin feed-back-ul receptorului. Cu toții ne amintim din copilărie jocul telefonul fără fir, unde primul comunica un mesaj la ureche următorului, care la rândul-i transmitea mai departe ceea ce auzise, înțelese de la coleg, astfel încât, cu cât lanțul comunicării era mai lung, cu atât mesajul (cuvântul) ajungea distorsionat, adică cu totul altul decât cel transmis initial, de către emițător.

Componentele cheie ale comunicării sunt: emițătorul (sursa informației), receptorul (destinatarul), mesajul (informația propriu-zisă), codul (limbajul folosit), canalul (calea de transmitere) și contextul (realitatea sau situația la care se referă mesajul).



Schema de mai jos ilustrează etapele procesului de comunicare:



Sursa: <https://florinsmeu.ro/wp-content/uploads/2019/01/Procesul-de-comunicare.jpeg>

emițător – este sursa mesajului sau a informației, care trimite mesajul destinatarului;

mesaj – necesită un context pentru a fi operant;

context – “referent”; verbalizat, susceptibil a fi verbalizat de către destinatar;

cod – ansamblul de semne comun emițătorului și destinatarului;

canal– contact, conexiune psihologică între emițător și destinatar, care le permit să stabilească și să mențină comunicarea;

receptor – primește mesajul transmis, poate fi specializat într-un anumit domeniu sau nespecializat

Funcțiile limbii:

- emotivă (pune accent pe sentimentele emițătorului/ vorbitorului : “ Îmi venea să cânt...”)
- persuasivă (pune accentul pe receptor, pe convingerea lui: “ Ionel! Destulă dulceață!”)
- fatică (pune accent pe canal: “Ești atent la ce îți spun?”)¹
- poetică (pune accent pe mesaj, pe forma lui: “Lună tu, stăpâna lumii...”)
- metalingvistică (pune accent pe cod, limba se poate dezvolta oricum: “strigătură” de la verbul a striga)

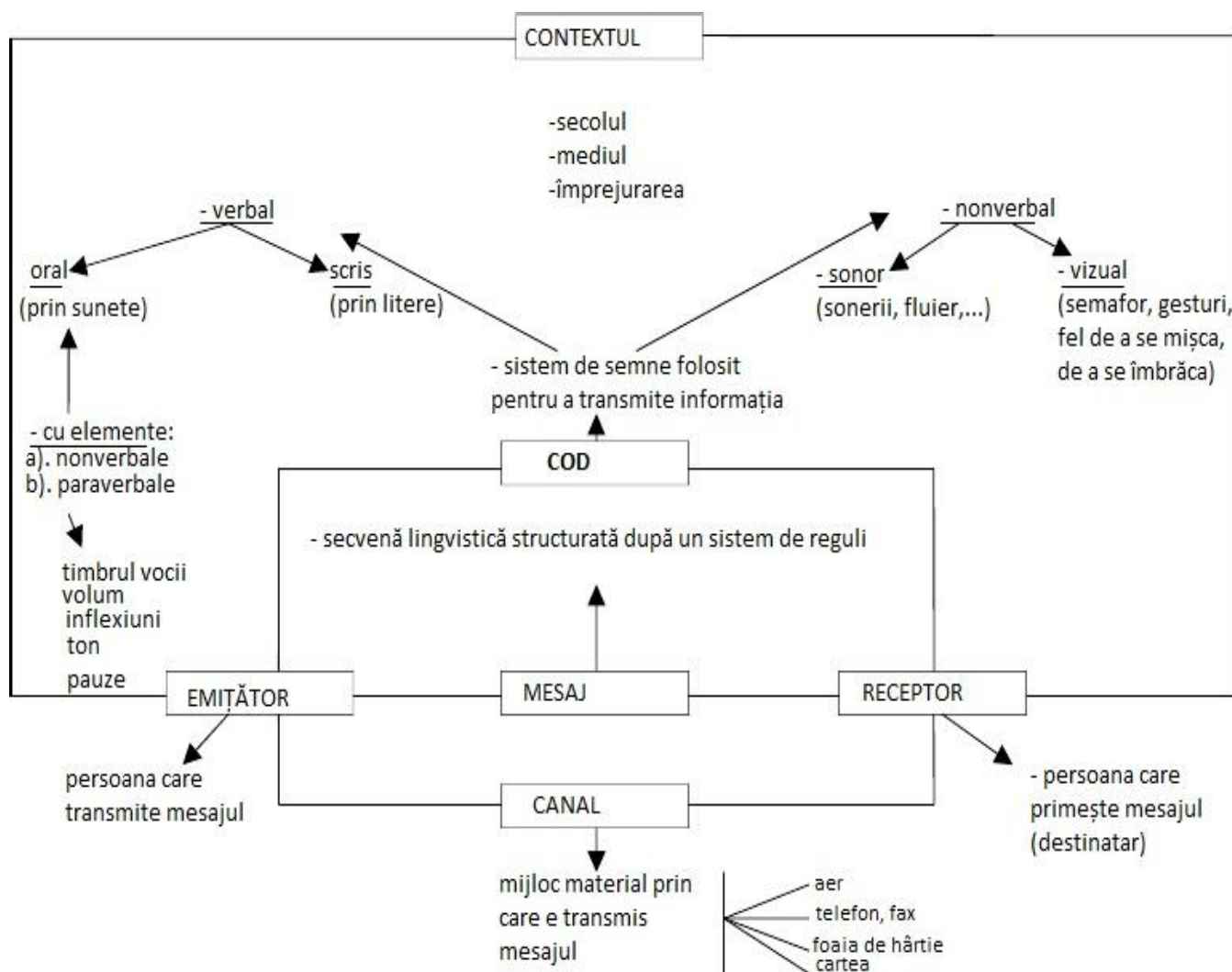
¹ Referitor la caracterul pur exterior al limbajului de a întreține convorbirea persoanelor în procesul de comunicare, fără a transmite ceva., conform <https://dexonline.ro/definitie/fatic> se referă la un dialog sau o conversație menită să stabilească sau să mențină contactul între vorbitori, cum ar fi funcția fatică a comunicării.



Elemente de conținut ale mesajului sunt:

- fapte: evenimente adevărate care nu pot fi contrazise
- idei: gânduri, sentimente pe care cineva (autor) le transmite
- opinii: păreri, judecăți cu privire la fapte adevărate (prejudecăți și stereotipuri)
- argumente: dovezi pentru a sprijini o idee
- contraargumente: dovezi împotriva unei idei

O altă schema detaliată folosită în pregătirea elevilor pentru examenul de bacalaureat detaliază procesul comunicării pe nivelul de înțelegere al tuturor, cu sau fără pregătire de specialitate în domeniul comunicării.



Sursa: <https://10laromana.ro/limba-si-comunicare/ix/schema-comunicarii/>

Pentru că societatea a evoluat, comunicarea s-a diversificat, comunicarea virtuală fiind dovada vie a evoluției în materia comunicării, ea implicând mijloace de comunicare specifice: **e-mail, instant messaging, forumuri, bloguri, rețele sociale și videotelefonie.**

Revenind la modalitățile de îmbunătățire a comunicării la job, este util să înțelegem că marea majoritate percepe comunicarea ca pe un schimb de mesaje, idei, impresii între două sau mai multe persoane. Conceptul de comunicare are diferite definiții, nu există însă una unanim recunoscută, universal valabilă, tocmai înțelegând scopul primordial al comunicării, respectiv informarea, motivarea, convingerea, instruirea, încurajarea, în funcție de conținutul mesajului.



Receptarea mesajului se face diferit, pentru a fi eficient, el trebuie să fie receptat (auzit, citit) înțeles, acceptat.

Specificul muncii la job, în echipe presupune mai mult decât transmiterea mesajului.



Sursa: Figura 2: Cele 5 axiome conform Paul Watzlawick © Smarter Together (2021)²

Revenind la comunicarea la job, aceasta este esențială pentru că permite tuturor nu doar să transmită mesaje către ceilalți, ci și să lucreze colaborativ eficient.

În acest sent este exprimat un punct de vedere interesant, în contextul în care "o cultură organizațională modernă, bazată pe comunicare va crea, de asemenea, nu doar un mediu de lucru echilibrat, ci va încuraja toți angajații să se exprime liber, iar pe termen lung acest lucru va aduce beneficii majore în ceea ce privește eficiența și starea de bine a echipelor. O cercetare apărută în *Open Journal of Business and Management* notează chiar că rolul comunicării este să acționeze ca un liant în interiorul organizației, nu doar pentru crearea de legături între angajați, ci și pentru a crește performanța procesului decizional. Asta mai ales pe piața muncii din prezent, unde competitivitatea este din ce în ce mai mare, iar companiile nu se mai

² <https://d-care.mgfu.hu/ro/page/appreciative-communication-styles-for-social-workers>



concentrează doar pe găsirea celor mai buni candidați, ci și pe selectarea candidaților care au capacități de comunicare solide și cu care pot crea relații profesionale de calitate.”³

Informațiile oferite de acest material create după cum se poate observa de către o structură medicală întărește argumentul oferit mai devreme în conversația noastră despre importanța comunicării, că această competență transversală numită comunicare este esențială în toate componentele vieții noastre, indiferent de profesie, pregătire, vârstă, experiență de viață etc. Autorii materialului indicat citează la rândul lor o serie de rezultate, statistici efectuate de firme specializate care aduc răspunsuri actuale privind rolul și importanța comunicării în companii. Astfel: „**Gitnux**⁴ au analizat studiile legate de comunicarea din mediul profesional, iar cifrele arată clar cât de important este acest aspect. Astfel, în companiile mari, angajații primesc în medie 200 de e-mailuri pe zi, (...) concluziile sunt:

- ✓ 69% dintre manageri au declarat că nu se simt confortabil să comunice direct, verbal, cu propriii angajați.,
- ✓ 35% dintre angajați sunt de părere că organizația în care lucrează comunică eficient,
- ✓ ½ dintre angajați apreciază problemele de comunicare cu șefii ca motiv de demisie,
- ✓ 21% dintre angajați consideră că 50% dintre e-mailurile pe care le primesc zilnic nu sunt importante.

Comunicarea la birou e o problemă relevantă și a fost analizată într-o cercetare și de către cei de la **Grammarly**. Datele arată că, pentru 2023, comparativ cu 2022:

- ✓ a crescut cu 18% timpul pe care angajații îl petrec cu comunicarea scrisă,
- ✓ liderii de plâng de o scădere de 12% a eficienței comunicării scrise și
- ✓ scădere cu 15% a productivității angajaților din cauza comunicării ineficiente de la birou în general.

Raportul mai arată că angajații au declarat o creștere a stresului cu 7% din cauza comunicării proaste pe care o au la job. La nivel de top management:

- ✓ 20% dintre lideri estimează că proasta comunicare afectează reputația companiei,
- ✓ costurile organizațiilor cresc cu 38% datorită comunicării slabe.
- ✓ 19% dintre lideri au declarat că au pierdut oportunități de business din cauza comunicării proaste.

³ <https://www.reginamaria.ro/articole-medicale/sanitatea-la-birou/comunicarea-la-birou-importanta-ei-si-cum-sa-o-imbunatatesti>

⁴ <https://gitnux.org/>- Gitnux Market Data- un site care include în rapoartele sale date statistice urmare cercetărilor pe foarte multe domenii de interes.



Raportul Grammarly mai arată că firmele americane cheltuiesc 12.506 de dolari pe an pentru fiecare angajat, din cauza comunicării slabe, 26% dintre lideri au declarat că au folosit mai puține resurse financiare atunci când comunicarea a fost eficientă, iar jumătate dintre ei au reușit și să îmbunătățească și reputația organizației când s-a îmbunătățit comunicarea în companie.

Specialiștii MIT Sloan⁵ subliniază și ei importanța comunicării în mediul de business, mai ales că cea mai eficientă unealtă a liderilor care vor să creeze relații cu ceilalți și să-și transmită ideile... este comunicarea. Atunci când sunt bine „echipați” să gestioneze eficient conversațiile și interacțiunile, atât managerii cât și liderii reușesc să rezolve mai eficient problemele care apar, iar înțelegerea în profunzime a modului în care utilizează mesajele pe care le primesc și le transmit îi ajută să gestioneze mai bine potențiale conflicte sau situații tensionate.

BetterUp⁶ abordează subiectul comunicării la birou și spune că o comunicare eficientă poate să crească moralul echipelor, implicarea, productivitatea și satisfacția în legătură cu job-ul. În plus, managerii care comunică eficient reușesc să-și motiveze mai bine angajații și au echipe în care există mai puține neînțelegeri. Așadar comunicarea eficientă în mediul de business aduce beneficii tuturor părților implicate, indiferent de nivelul ierarhic sau de mărimea organizației.”⁷

Iată că date și informații deja arhivate statistic demonstrează rolul comunicării în organizații, companii, rezultatele oferite certificând din nou aspect interdisciplinar privind comunicarea, rolul și efectele ei din perspectiva personalității salariatului, care poate dezvolta stări anxioase dacă comunicarea și relaționarea la job nu este naturală, corectă, fără atitudini de mobbing, fără nedreptăți și manipulări, dezinformări și atitudini agresive ale colegilor, ale șefilor asupra celui care este diferit, sau are un punct de vedere diferit într-o speță ...și exemplele pot continua.

⁵ Specialiștii de la [MIT Sloan School of Management](https://mitsloan.mit.edu/) sunt cadre didactice, cercetători, studenți și alți membri ai comunității academice de la prestigioasa școală de management din cadrul [Massachusetts Institute of Technology \(MIT\)](https://www.mit.edu/). Aceștia sunt recunoscuți pentru crearea de idei influente în management și finanțe, precum modelul [Black-Scholes](https://en.wikipedia.org/wiki/Black-Scholes_model) și teoria [random walk](https://en.wikipedia.org/wiki/Random_walk), și pentru abordarea practică a rezolvării problemelor globale complexe, de la inovație și schimbări climatice la sănătate și economie. Specialiștii includ profesori recunoscuți, unii laureați ai Premiului Nobel în Economie sau ai Medaliei John Bates Clark.

⁶ <https://www.betterup.com/>, liderul în domeniul resurse umane asistat de inteligența artificială, singura platformă care combină inteligența artificială, coaching-ul și știința comportamentală pentru a genera performanțe măsurabile în afaceri.

⁷ Idem 2



În această parte a doua, este interesant să continuăm diseminarea unui alt material informativ provocator la reflectare, cu relatări profesionale din partea unui expert în manipularea informației. ”**Tehnicile ascunse de manipulare care îți controlează viața | Paul Herinean** ”⁸

[01:50](#) - Ce Este De Fapt Manipularea? [05:22](#) - Cum conștientizăm manipularea? [08:05](#) - tehnica Ego Up și Ego Down [15:14](#) - Cum câștigi încrederea și respectul interlocutorului? [17:39](#) - Situații critice când s-a folosit manipularea [38:53](#) - Cum manipulezi manipulatorul? [56:42](#) - Cât de important e Profiling-ul? [01:15:00](#) - Două lucruri la care să fim atenți ca să evităm manipularea. Timpii care detaliază tematica pot și folosiți de fiecare dintre noi, dacă nu avem răbdarea să ascultăm întreaga emisiune.

Sintetizez mai jos câteva aspecte care influențează comunicarea prin forma manipulării informației, auditoriului, receptorului mesajului din comunicare verbală standard, tocmai pentru a modifica rezultatul, reacția receptorului pentru a-i modifica răspunsul la mesaj, stimul, informație, în avantajul celui care a comandat manipularea.

Definiția de dicționar a manipulării: Influențarea opiniei publice printr-un ansamblu de mijloace (presă, radio etc.) prin care, fără a se apela la constrângeri, se impun acesteia anumite comportamente.⁹

Manipularea psihologică este un tip de influență socială care urmărește schimbarea percepției sau comportamentului celorlalți cu ajutorul unor tactici ascunse, amăgitoare sau chiar abuzive. Pentru că manipulatorul își urmărește doar propriile interese, deseori în detrimentul altora, aceste metode pot fi considerate exploatare, imorale și înșelătoare.

Influența socială nu este în mod necesar negativă. De exemplu, doctorii pot încerca să convingă pacienții să renunțe la obiceiurile nesănătoase. În general, influența socială este percepută ca fiind inofensivă atunci când se respectă dreptul celui influențat de a alege. În funcție de context și motivații, influența socială poate fi considerată manipulare ascunsă.¹⁰

⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=CYhd-1ueOx8>, 1.25.35. min- podcast 2 aprilie 2025- invitat Paul Herinean, fost ofițer SRI în spionaj și contrainformații, are o experiență de 19 ani în intelligence guvernamental. Este specialist în tehnici de relaționare, detectarea comportamentului simulat, profiling și manipulare. Se perfecționează prin module de pregătire ale CIA și Paul Ekman Group, punând bazele unuia dintre cele mai avansate proiecte de cercetare științifică în domeniul comunicării nonverbale și paraverbale.

⁹ <https://dexonline.ro/definitie/manipulare>

¹⁰ https://ro.wikipedia.org/wiki/Manipulare_psihologic%C4%83



Definiția formulată de inteligența artificială combină definiția de dicționar cu definiția manipulării psihologice, rezultând: *”Manipularea este procesul de influențare psihologică subtilă, prin care cineva încearcă să controleze sau să schimbe gândurile, emoțiile sau comportamentul altei persoane în favoarea sa, adesea prin mijloace ascunse, amăgitoare sau abuzive, creând confuzie, vinovăție sau îndoială de sine. Scopul manipulatorului este de a obține putere, beneficii sau control, profitând de vulnerabilitățile celuilalt și creând un dezechilibru în relație”.*

In spatele manipulării se află influență socială (min 3.39) (modurile în care schimbăm atitudinile și convingerile unei persoane, exemplul cel mai frecvent întâlnit este marketing-ului comercial.)

Manipularea în acest caz se realizează prin inginerie socială, alt termen care include comunicarea.

Social engineering (în traducere liberă, inginerie socială) este, în contextul securității informațiilor, manipularea psihologică a oamenilor pentru a efectua unele acțiuni sau a divulga informații confidențiale. Aceasta diferă de ingineria socială din cadrul științelor sociale, care nu cuprinde divulgarea de informații confidențiale. O formă de escrocherie cu scopul de a colecta informații, a fraudă sau a accesa unele sisteme, ingineria socială diferă de escrocheria tradițională prin faptul că aceasta este adesea unul din mulții pași dintr-o schemă de fraudă mai complexă.¹¹

A fost definită și ca „orice acțiune care influențează o persoană să facă ceva care ar putea sau nu să fie în interesul lor.”¹²

Wikipedia, de altfel, în secțiunea cultura populară, enumeră o serie de emisiuni, seriale și filme în care s-a folosit ingineria socială, pretextele adesea folosite pentru manipulare, prin modificarea mesajului comunicării, pentru convingerea prin persuasiune asupra partenerului de conversație pentru¹³:

- *În show-ul de televiziune White Collar, Matt Bomer joacă un escroc inteligent și multi-talentat, care lucra ca informator pentru FBI.*

¹¹ Autor citat de Wikipedia, în definiția ingineriei sociale: [^ Anderson, Ross J. \(2008\). Security engineering: a guide to building dependable distributed systems \(ed. 2nd\). Indianapolis, IN: Wiley. p. 1040. ISBN 978-0-470-06852-6.](#)

¹² Citat în definiția ingineriei sociale de către Wikipedia: [^ „Social Engineering Defined - Security Through Education”. Security Through Education \(în engleză\). Accesat în 3 octombrie 2018....de către autorul postării](#)

¹³ Conform def inginerie socială- Wikipedia, https://ro.wikipedia.org/wiki/Inginerie_social%C4%83#cite_note-1



- În filmul *Identity Thief*, Melissa McCarthy joacă rolul unei escroace care folosește pretextarea pentru a obține numele, numărul cărții de credit și numărul de securitate socială al unui director de firmă (Jason Bateman), ceea ce i-a permis să-i fure identitatea și să comită fraudă cu cărți de credit.
- În filmul *Ocean's Eleven*^(d), echipa folosește ingineria socială pentru a jefui un cazinou.
- În filmul *A.I. Rising*, este folosită ingineria socială pentru a determina preferințele cosmonautului Milutin în legătură cu trăsăturile androidului Nimani care îl va însoți în misiunea sa spațială spre sistemul stelar *Alpha Centauri*.
- În filmul „*Hackers*”, protagonistul a folosit pretextarea atunci când a cerut unui paznic numărul de telefon de la modemul unui post de televiziune, pretinzând că este un important director al companiei.
- În cartea lui Jeffrey Deaver „*The Blue Nowhere*”, ingineria socială pentru a obține informații confidențiale este una dintre metodele folosite de criminalul Phate, pentru a se apropia de victimele sale.
- În jocul *Watch Dogs*, protagonistul Aiden Pearce afirmă că a studiat ingineria socială atunci când a crescut într-un mediu interlop și folosește tactici de inginerie socială pentru a manipula alte personaje pe tot parcursul jocului pentru a obține informațiile pe care le dorește.
- În serialul TV, *Mr. Robot*, Darlene răspândește unități flash USB (care conțin programe malware) în fața unei intrări într-o închisoare, momind un gardian curios să compromită rețeaua internă a închisorii atunci când conectează una dintre unități la stația de lucru a calculatorului.

Este lesne de înțeles, chiar de la catalogarea de către Wikipedia a exemplelor de inginerie socială la secțiunea cultură populară, că opinia publică este treptat obișnuită cu metode care le modifică, le schimbă atitudinile și convingerile la nivel individual, și apoi colectiv. Și astfel, normalitatea este modificată, iar obiceiurile repetate devin cutume¹⁴, intră în cultura colectivă și uite așa, filmele și romanele științifico-fantastice devin realitate, în timp, după ce, în timpurile când au fost scrise, realizate puteau fi lesne categorisite la ”teorii ale conspirațiilor, teorii științifico-fantastice”, etc.

¹⁴ „Obiceiurile recunoscute de puterea de stat și dotate de aceasta cu forță juridică devin obiceiuri juridice, cunoscute și sub denumirea de **cutume**, conform noțiunilor învățate de către studenții la Drept la TGD- Teoria Generală a Dreptului. Cutuma fiind o normă generală de conduită care aparține lumii empirice, care este exprimată în formă orală, și desemnează o practică socială îndelungată, înrădăcinată și continuă, pe care cei care o aplică o consideră nu doar dreaptă, dar și obligatorie pentru ordinea socială.- conform <https://lege5.ro/gratuit/gmzdenbsgu4q/rolul-cutumei-ca-izvor-de-drept-perspective-istorice>



Ingineria socială este doar una dintre amenințările în cazul căreia acționează UE pentru a promova reziliența cibernetică și a combate criminalitatea informatică.¹⁵ (securitatea cibernetică și ingineria socială)

Legislația din România privind ingineria socială este actualizată, pentru ingineria socială care implică o uzurpare de identitate în mediul online sau folosind mijloace de comunicare la distanță. Sintetizând reglementările: Art. 325 Cod penal reglementează infracțiunea de fals informatic, Înalta Curte de Casație și Justiție a statuat prin Decizia nr. 4/25.01.2021, referitoare la pronunțarea unei hotărâri prealabile pentru dezlegarea unei chestiuni de drept, în sensul că fapta de a deschide și utiliza un cont pe o rețea de socializare deschisă publicului, folosind ca nume de utilizator numele unei alte persoane și introducând date personale reale care permit identificarea acesteia, întrunește două dintre cerințele esențiale ale infracțiunii de fals informatic prevăzute în art. 325 din Codul penal, respectiv cea ca acțiunea de introducere a datelor informatice să fie realizată fără drept și cea ca acțiunea de introducere a datelor informatice să aibă ca rezultat date necorespunzătoare adevărului.¹⁶

Nu trebuie însă făcută confuzie între crearea unui profil (cont) fals pe o rețea de socializare, care implică o formă de uzurpare de identitate, și crearea unui profil (cont) fictiv.¹⁷ Având ca premisă Decizia obligatorie a Înaltei Curți de Casație și Justiție, ar putea intra sub incidența infracțiunii de fals informatic inclusiv conduite precum phone spoofing¹⁸ (caller ID spoofing) sau deepfaking.¹⁹ Clarificând terminologia realizăm din nou interdisciplinaritatea noțiunilor. Astfel:

- ✓ **Phone spoofing**, în traducere falsificarea ID-ului apelantului este un atac de falsificare care face ca ID-ul apelantului rețelei telefonice să indice destinatarului unui apel că inițiatorul apelului este o altă stație decât stația originară reală. Acest lucru poate duce la afișarea unui număr de telefon diferit de cel al telefonului de la care a fost efectuat apelul.
- ✓ **Deepfake-urile** (o combinație de termeni precum „deep learning” și „fake”) sunt imagini, videoclipuri sau fișiere audio editate sau generate folosind inteligență artificială, instrumente bazate pe inteligență

¹⁵ <https://www.consilium.europa.eu/ro/policies/cybersecurity-social-engineering/>

¹⁶ „Decizia nr. 4/2021”. Înalta Curte de Casație și Justiție. Accesat în 25 august 2023.- <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/238047>

¹⁷ George Zlati. „Punct de vedere referitor la problema conturilor „false” pe rețelele de socializare. Dezlegarea unei dezlegări de drept”. Penalmente Relevant. Accesat în 25 august 2023.- <https://www.penalmente.eu/2021/01/27/punct-de-vedere-referitor-la-problema-conturilor-false-pe-retelele-de-socializare-dezlegarea-unei-dezlegari-de-drept/>

¹⁸ https://en.wikipedia.org/wiki/Caller_ID_spoofing

¹⁹ Zlati, George (2020). *Tratat de criminalitate informatică, vol. 1*. București: Editura Solomon. pp. 550–551. ISBN 978-606-8892-62-7.



artificială sau software de editare audio-video. Acestea pot înfățișa persoane reale sau fictive și sunt considerate o formă de media sintetică, adică media creată de obicei de sisteme de inteligență artificială prin combinarea diverselor elemente media într-un nou artefact media.²⁰

Analiza tipurilor de manipulatori și a modalităților de manipulare ne ajută să detetăm în practică aceste tehnici și metode, acești indivizi, care chiar dacă nu toți au intenții ”criminale”... criminalitatea gulerelor albe este tot o formă de criminalitate, a celor ”*super inteligenți*”, care, dacă o fac din distracție, din ego (să-și dovedească că pot) sau pur și simplu CĂ ȘTIU ȘI POT; trebuie să realizeze că inteligența folosită cu încălcarea legilor acestei lumi îi poate aduce după gratii!

După Dr. George Simon,²¹ citat de Wikipedia, (manipularea psihologică) ne ajută să sintetizăm rapid *tehnicele de manipulare, vulnerabilitățile victimelor* pentru a nu ne afla printre ei, pornind de la *motivația* acestor manipulatori (nevoia de a-și atinge scopurile și de a câștiga cu orice preț, nevoia de a avea sentimentul de putere și superioritate față de ceilalți, nevoia de a fi în control)

Dr. George Simon a identificat următoarele *tehnici manipulative*:

- **Minciuna:** Pe moment e greu de spus dacă cineva minte, deși deseori adevărul iese la iveală după un timp, când deja e prea târziu. Un mod de a reduce șansele de a fi mințit este de a înțelege că indivizii cu unele tipuri de personalitate (în special psihopații) sunt experți în arta minciunii și a trișatului, făcând frecvent aceste lucruri, deseori cu subtilitate.
- **Minciuna prin omisiune:** Aceasta este o formă subtilă de minciună, comisă prin omiterea unei părți semnificative din adevăr. Această tehnică se mai utilizează în propagandă.- tehnică folosită adesea în regimurile totalitare.
- **Negarea:** Manipulatorul refuză să admită că el sau ea a făcut ceva rău.
- **Justificarea:** O scuză prezentată de manipulator pentru comportamentul neadecvat. Justificarea este strâns legată de spin.

²⁰ <https://en.wikipedia.org/wiki/Deepfake>

²¹ Simon, George K (1996). *In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People*. ISBN 978-0965169608. (referință pentru întreaga secțiune)- citat de Wikipedia-
https://ro.wikipedia.org/wiki/Manipulare_psihologic%C4%83; <https://www.amazon.com/Sheeps-Clothing-Understanding-Dealing-Manipulative/dp/1935166301>



- **Minimizarea:** Un tip de negare cuplată cu justificare. Manipulatorul spune că comportamentul lui/ei nu este atât de dăunător sau iresponsabil precum sugerează altcineva, de exemplu spunând că o insultă a fost doar o glumă.
- **Atenția sau neatenția selectivă:** Manipulatorul refuză să acorde atenție oricărui lucru care l-ar abate de la agenda sa, spunând lucruri cum ar fi „Nu vreau să aud”.
- **Diversiunea:** Manipulatorul nu acordă un răspuns direct unei întrebări directe, ci face o diversiune, direcționând conversația către un alt subiect.
- **Evaziunea:** Similară cu diversiunea, dar aici se oferă răspunsuri vagi, irelevante, divagații sau expresii ambigue.
- **Intimidarea** mascată: Manipulatorul își pune victima în defensivă folosind amenințări voalate (subtile, indirecte sau subînțelese).
- **Culpabilizarea:** Un tip aparte de tactică de intimidare. Un manipulator se adresează conștiinței²² victimei și sugerează că acesteia nu îi pasă îndeajuns, că e prea egoistă sau că o duce prea ușor. De obicei, asta face ca victima să se simtă prost, punând-o într-o poziție inferioară, provocându-i anxietate și îndoială de sine. (distincția dintre victima reală și cea care doar se victimizează este încă obiectul de studiu al specialiștilor psihologi, psihiatri, pedagogi, educatori, filosofi, specialiști în morală și etică și chiar juriști penaliști și nu numai etc.)
- **Rușinarea:** Manipulatorul folosește sarcasmul și ocara pentru a amplifica frica și îndoiala de sine în victimă. Manipulatorii folosesc această tactică pentru a-i face pe ceilalți să se simtă nevrednici și prin urmare, să li se supună. Tacticile de rușinare pot fi foarte subtile, de exemplu o privire aprigă, un ton al vocii neplăcut, comentarii retorice sau sarcasm subtil. Manipulatorii te pot face să te simți rușinat pentru simplul fapt că ai îndrăznit să li te opui. Este o modalitate efectivă de a crea un sentiment de inadecvare în victimă.

²² **Conștiința** (din latinescul *conscientia*) este un proces cognitiv care provoacă emoții și asociații raționale bazate pe filosofia morală a unui individ sau pe sistemul său de valori. În termeni comuni, conștiința este adesea descrisă ca ducând la sentimente de remușcare atunci când o persoană comite un act care intră în conflict cu valorile sale morale. Măsura în care conștiința influențează judecata morală înainte de o acțiune și dacă astfel de judecăți morale se bazează sau ar trebui să se bazeze pe rațiune a determinat dezbateri, în mare parte din istoria modernă, între teoriile moderne în juxtapunere la teoriile romantismului și a altor mișcări reacționare după sfârșitul Evului Mediu.- <https://ro.wikipedia.org/wiki/Con%C8%99tiin%C8%9B%C4%83>



- **Jucarea rolului de victimă ("sărmanul/a de mine"):** Manipulatorul se portretizează ca fiind o victimă a circumstanțelor sau a comportamentului altcuiva pentru a provoca milă, simpatie sau compasiune. Oamenii care se ghidează în funcție de conștiință și cărora le pasă nu suportă să vadă pe nimeni suferind și manipulatorului îi este ușor să se folosească de simpatie pentru a obține cooperare.
- **Învinovățirea victimei:** Aceasta este o tactică eficientă de a pune victima în defensivă, mascând totodată intenția agresivă a manipulatorului.
- **Jucarea rolului de servitor:** Agenda personală este mascată de pretextul servirii unei cauze nobile, de exemplu spunând că se comportă într-un anumit fel din „supunere” sau pentru că se află „în slujba lui Dumnezeu” sau a unei figuri autoritare similare.
- **Seduția:** Manipulatorii folosesc șarmul superficial, lauda, măgulirea sau sprijinul fățiș al altora pentru a le câștiga încrederea și loialitatea.
- **Proiectarea vinii (datul vinii pe alții):** Manipulatorul găsește un țap ispășitor, deseori în moduri subtile, greu de detectat.
- **Simularea inocenței:** Manipulatorul încearcă să sugereze că răul făcut nu a fost intenționat sau că nu a făcut lucrul de care este acuzat. Manipulatorul se poate preface surprins sau indignat. Această tactică face ca victima să se îndoiască de propria judecată sau chiar de sănătatea ei mintală.
- **Simularea confuziei:** Manipulatorul face pe neștiutorul, pretinzând că nu știe despre ce vorbești sau că e confuz cu privire la o problemă importantă care i-a fost adusă la cunoștință.
- **Afișarea furiei:** Manipulatorul exprimă furie pentru a afișa suficientă intensitate emoțională și mânie pentru a șoca victima și a o face să se supună. De fapt, manipulatorul nu este nervos, ci se preface. El vrea ceva și „se enervează” dacă nu obține lucrul respectiv.

Dacă reflectăm cu atenție asupra acestor tehnici, realizăm că noi toți am fost nu doar odată, ci de multe ori manipulați prin comunicare, în conversațiile purtate în familie, la job, cu prietenii reali sau cei pe care îi credeam prieteni, etc.

Vulnerabilitățile victimelor, sintetizate tot de dr George Simon sunt:

- ✓ **naivitatea** – victimei îi este greu să accepte ideea că unii oameni sunt șireți, necinstiți și nemiloși sau e în negare când e victimizată. Este tiparul omului bun, care crede că toți cei din jurul său sunt la fel ca el!



- ✓ **conștiinciozitate exagerată** – victima este înclinată să acorde manipulatorului beneficiul îndoielii și să privească lucrurile din perspectiva acestuia, în care dă vina pe victimă. ”Pune-te în locul lui”, să înțeleagă motivul, scopul faptelor manipulatorului, încercând să-i găsești circumstanțe atenuante pentru faptele lui (de regulă atitudinea empatului de bună credință!)
- ✓ **încredere în sine scăzută** – victima se îndoiește de sine, lipsindu-i încrederea și hotărârea, existând o probabilitate mare de a intra în defensivă foarte repede. Aici rolul familiei este decisiv în a-l încuraja pe cel diferit prin sensibilitate, tocmai pentru a-i pune în bagajul de viitor adult acele instrumente, tehnici, metode care să-l transforme într-un om puternic, care să nu fie NICIODATĂ vulnerabil acestei categorii de manipulatori.
- ✓ **intelectualizare** – victima încearcă din greu să înțeleagă manipulatorul și crede că acesta are un motiv întemeiat pentru care se comportă așa. (Nu încerca să înțelegi la nivel intelectual motivația, mai ales când, de multe ori, manipulatorul este și psihopat și/sau sociopat!) de altfel, în aceeași sursă indicată există o analiză a *”Strategiei manipulative de bază a unui psihopat”*,²³, *”psihopatia fiind o trăsătură de personalitate caracterizată prin comportament asocial, capacitate redusă de a avea remușcări și empatie, alături de lipsa de control a comportamentului.”* Din această categorie, din păcate se identifică de către oamenii legii, cei mai mulți infractori!

Și pentru că prezintă interes pentru subiectul analizat, enumerăm caracteristicile comune ale celor cu această tulburare de personalitate²⁴:

- *mint sau fură în mod persistent;*
- *tendința de a viola drepturile altora (la proprietate, fizică, sexuală, legală, emoțională);*
- *inabilitatea de a păstra un serviciu;*
- *lipsa de interes față de siguranța sa și a altora;*
- *lipsa regretului că au făcut rău altora;*
- *prezența unui farmec superficial;*

²³ https://ro.wikipedia.org/wiki/Manipulare_psihologic%C4%83

²⁴ <https://ro.wikipedia.org/wiki/Psihopatie>



- *impulsivitate;*
- *un simț extrem de îndreptățire;*
- *inabilitatea de a-și face sau a menține prietenii.*

Relevanța cunoșterii caracteristicilor celor diagnosticați sau NU cu această afecțiune, în analiza noastră privind comunicarea ca și competență transversală, o reprezintă dezvoltarea capacităților noastre intuitive, în baza unor cunoștințe despre ceea ce reprezintă această tulburare de personalitate; pentru a-i depista, a-i analiza, ca mai apoi să știm cum să comunicăm cu ei: în familie, dacă-i avem, la job, dacă ne sunt colegi sau chiar șefi; în societate dacă-i întâlnim și se comportă abuziv, în social media, în grupul de prietenii, etc.

- ✓ **dependență emoțională** – victima are o personalitate dependentă sau docilă. Cu cât victima este mai dependentă emoțional, cu atât este mai vulnerabilă în fața manipulării sau exploatării. Aici traumele din copilărie, modelele culturale diferite, generează victime sigure în fața celui care va specula un suflet blând, un om prea bun pentru timpurile actuale, o personalitate complexă, o persoană cu inteligență emoțională dezvoltată peste mediu, cu care s-a născut sau și-a dezvoltat-o în timp. Dependența emoțională de o persoană abuzatoare, este dăunătoare pentru victimă, dar în avantajul manipulatorului, care devine în timp abuzator, speculând tocmai felul de a fi sensibil și diferit al victimei.

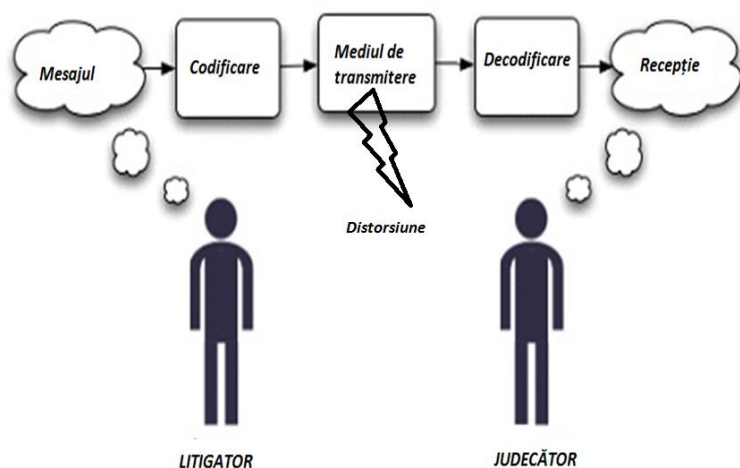
Nevoia apartenenței la grup, de exemplu poate fi speculată de manipulator, în dezavantajul celui agresat, manipulat, prin oferirea de validare! Câtă vreme căutăm validări în exterior și avem nevoie de alții să ne laude, suntem vulnerabili împotriva celor care ne vor manipula pentru obținerea de informații, avantaje de orice fel, sau pur și simplu din satisfacerea ego-lui personal că sunt "cei mai tari". Prin manipulare se pot obține informații sensibile despre companie, cifra de afaceri, etc, informații confidențiale, pe care altfel nu le-ar fi dezvăluit. Iată o altă motivație a importanței conștientizării acestor metode de manipulare, care pot fi folosite asupra noastră, fără ca noi măcar să realizăm acest lucru!

Și în sfera juridică au existat și există preocupări în analiza modului în care mesajul este transmis și recepționat de către părțile implicate într-un litigiu. (cei care solicită dreptatea în fața judecătorului și cei care administrează împărțirea actului de justiție.)

Imaginea de mai jos este semnificativ importantă din perspectiva modului în care fiecare dintre părțile implicate este conștientă de rolul său în transmiterea și recepționarea mesajului, informațiilor, faptelor, concluziilor subiective ale fiecărei părți implicate în actul de justiție, etc.



Așa cum se vede și în imagine, mediul de transmitere poate influența decisiv dacă este distorsionat mesajul către receptor (judecător), influențând decodificarea mesajului pentru ca acesta să fie recepționat corect.



www.CastigaProcese.ro

Sursa: https://www.juridice.ro/wp-content/uploads/2016/02/schema_comunicarii_judiciare.png

Concluzii: Comunicarea este liantul care menține unite locurile de muncă, dar și cea care creează și menține conexiunea între colegi, cu clienții, etc, în funcție de specificul job-ului. Fie ea comunicare verbală sau scrisă este la fel de importantă! Ați primit vreodată un e-mail atât de confuz încât a trebuit să îl citiți de cinci ori?, sau ați asistat la o ședință în care nimeni nu a fost pe aceeași lungime de undă? Starea de confuzie în urma unei ședințe în care nu s-a înțeles mare lucru va genera confuzii în privința aplicării sarcinilor pe care angajatul le are de efectuat. Acestea sunt rezultatul unor abilități slabe de comunicare.

Un bun comunicator știe să-și adapteze mesajul în funcție de public. El trebuie să și asculte, în mod activ, iar din perspectiva salariatului, ascultarea activă presupune, în loc să aștepte să le vină rândul să vorbească, să participe, atunci când are ceva de spus, ceva care ar putea conduce discuția spre o receptare mai corectă și completă a mesajului.

Pentru a înțelege de ce este importantă comunicarea ca și competență transversală, ne amintim definițiile. Din punct de vedere tehnic, competențele transversale sunt un amestec de comunicare, inteligență emoțională, adaptabilitate, lucru în echipă și o mare varietate de alte capacități non-tehnice. Cu toții am întâlnit situații



**Cofinanțat de
Uniunea Europeană**



Programul Educație și Ocupare 2021-2027
Cod apel: PEO/71/PEO_P7/OP4/ESO4.5/PEO_A49

Numele proiectului: DreptCompAct - COMPetențe ACTuale pentru studenți la DREPT
Cod proiect: 312957

când un manager abordează o conversație dificilă cu empatie, soluționând situația rapid și eficient sau când un coleg de muncă rămâne calm sub presiune. Acestea sunt doar două exemple în care comunicarea este esențială în stabilirea și menținerea unui mediu echilibrat, calm, eficient, la job, pentru o productivitate mărită, spre binele tuturor.

Expert Consiliere Carieră – ECC 2