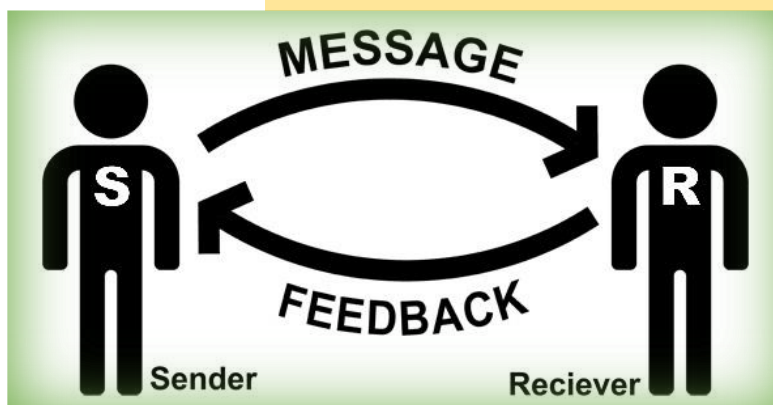


Abilități de comunicare eficientă

Formarea abilităților profesionale



Traducere după versiunea
elaborată în limba engleză de
Nikos Stathopoulos

Mulțumiri

Prezenta lucrare a primit finanțare de la Comisia Europeană conform Acordului de finanțare - 2016-1-RO01-KA202-024663, proiectului de parteneriat strategic ERASMUS+ „Diversificarea căilor de angajare a navigatorilor prin colaborare pentru dezvoltarea competențelor și certificare”.

Disclaimer

„Sprijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului acestui material care reflectă exclusiv punctele de vedere al autorilor; Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru modul de utilizare a informațiilor cuprinse în acest material.

Traducere

Această versiune este o traducere. Varianta elaborată de autorul lucrării, Nikos Stathopoulos, este varianta în limba engleză.

Cuprins

1. Introducere	3
1.1. Prezentarea generală a cursului și scopul	3
1.2. Expunerea metodologiei de formare	4
1.3. Scopurile, obiective și competențele cursului	4
2. Modulele de formare	6
2.1. Modulul 1 – Ce este comunicarea	6
2.2. Modulul 2 – Canale și bariere de comunicare	12
2.3. Modulul 3 – Scopul și principiile comunicării	20
2.4. Modulul 4 – Sub-abilitățile de comunicare	26
2.5. Modulul 5 – Sub-abilitățile de comunicare	37
3. Exerciții	40
3.1. Exercițiul 1 – Nava a navigat	40
3.2. Exercițiul 2 – Punerea accentului	42
3.3. Exercițiul 3 – Spate în spate	44
3.4. Exercițiul 4 – Ghicește emoția	46
3.5. Exercițiul 5 – Ce înseamnă?	47
4. Explicarea sistemului de evaluare	48
5. Bibliografie	49
Anexe	50
Anexa 1 Fișa 1a	50
Anexa 2 Fișa 1b	51
Anexa 3 Fișa 3a	52
Anexa 4 Fișa 3b	53

1. Introducere

1.1. Prezentarea generală a cursului și scopul

Descrierea cursului

Cursul de comunicare

Comunicarea este o abilitate fină, delicată, esențială pentru succesul personal, social și profesionist. Abilitățile de comunicare sunt folosite în fiecare interacțiune interpersonală, iar comunicarea eficientă duce la relații oneste și de succes. Transmiterea și recepția mesajelor nu este atât de simplă pe cât pare, deoarece barierele pot bloca transmiterea mesajului și pot apărea interpretări greșite. Studiarea elementelor de bază ale comunicării, cum ar fi procesul, scopul și principiile, oferă fundamentul pentru formarea abilităților de comunicare și a sub-abilităților. Identificarea canalului potrivit pentru transmiterea de informații sau recunoașterea barierelor care perturbă conversația, ajută la îmbunătățirea comunicării. În cele din urmă, studiarea modului de interpretare a indicatorilor non-verbali și utilizarea corectă a indicatorilor verbali este foarte importantă, deoarece discuții au loc peste tot, tot timpul. Studiarea modului eficient de comunicare este un instrument care vă ajută în fiecare aspect al vieții.

Structura cursului

Cursul constă din cinci module: Ce este comunicarea, Canale și bariere de comunicare, Scopul și principiile comunicării, Sub-abilitățile de comunicare, Sfaturi și recomandări pentru comunicatori buni.

Scopul cursului

Scopul cursului este acela de a da posibilitatea participanților să dezvolte abilități puternice de comunicare.

Publicul țintă

Publicul țintă al acestui curs constă din băieți și fete (16-19 ani) care încă nu și-au dezvoltat abilitățile de comunicare și intenționează să devină navigatori.

1.2. Expunerea metodologiei de formare

Metodologia de formare: formarea va include o combinație de lecții teoretice, exerciții practice și chestionare pentru a măsura nivelul de înțelegere.

Mijloacele de predare: documentația cursului este redactată în limba engleză.

Certificat: Pentru a obține un certificat de absolvire al acestui curs, studentul va trebui să treacă evaluarea online, care constă din treizeci de întrebări cu răspunsuri multiple.

1.3. Scopurile, obiective și competențele cursului

Obiectivele învățării

Participanții vor putea:

- Să înțeleagă procesul și tipurile de comunicare
- Să aleagă între canalele de comunicare în funcție de mesajul dorit
- Să obțină cunoștințe despre barierele de comunicare, precum și să identifice barierele în propria comunicare
- Să identifice scopul comunicării în propria viață
- Să se familiarizeze cu principiile comunicării și să identifice dacă acestea sunt respectate în propria comunicare
- Să învețe cum să fie ascultător activ
- Să interpreteze indicatorii non-verbali derivați din limbajul corpului
- Să afișeze comportamente potrivite în timpul comunicării
- Să învețe și să practice abilități de comunicare eficiente

Obiectivele învățării	Subiectele	Strategia de instruire/ Activitatea	Evaluarea
Să înțeleagă procesul și tipurile de comunicare	Definiția și procesul de comunicare Tipuri de comunicare	Manual Prelegere Discuție	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să aleagă între canalele de comunicare în funcție de mesajul dorit	Canale de comunicare	Manual Prelegere Discuție	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să obțină cunoștințe despre barierele de	Barierele de comunicare	Manual Prelegere	Întrebări cu răspunsuri multiple

comunicare, precum și să identifice barierele în propria comunicare		Exercițiul practic: Nava a navigat	
Să identifice scopul comunicării în propria viață	Scopul comunicării	Manual Prelegere Exercițiul practic: Ce înseamnă?	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să se familiarizeze cu principiile comunicării și să identifice dacă acestea sunt respectate în propria comunicare	Principiile comunicării	Manual Prelegere Exercițiul practic: Ce înseamnă?	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să învețe cum să fie ascultător activ	Sub-abilități de comunicare Ascultarea activă	Manual Prelegere Exercițiul practic: Spate la spate	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să interpreteze indicatorii non-verbali derivați din limbajul corpului	Sub-abilități de comunicare Indicatori non-verbali	Manual Prelegere Exerciții practice: Ghici emoția, Spate la spate	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să afișeze comportamente potrivite în timpul comunicării	Sub-abilități de comunicare	Manual Prelegere Exercițiul practic: Punerea accentului	Întrebări cu răspunsuri multiple
Să învețe și să practice abilități de comunicare eficiente	Sfaturi și recomandări	Manual Prelegere Toate exercițiile practice	Întrebări cu răspunsuri multiple

2. Modulele de formare

2.1. Modulul 1 – Ce este comunicarea

La finalizarea acestui modul, participantul trebuie să poată:

- Să înțeleagă procesul de comunicare
- Să adune cunoștințe cu privire la două modele de comunicare și punctele slabe ale acestora
- Să învețe să identifice diferitele tipuri de comunicare

1.1 Definiție

Comunicarea este abilitatea oamenilor de a-și împărtăși opiniile, ideile, informațiile și emoțiile. Este procesul de transmitere și primire a informațiilor și a mesajelor, fie prin interacțiunea față în față, fie prin mijloace electronice. Prin comunicare se stabilesc și se modifică relațiile interpersonale cu colegii, prietenii sau membrii familiei.

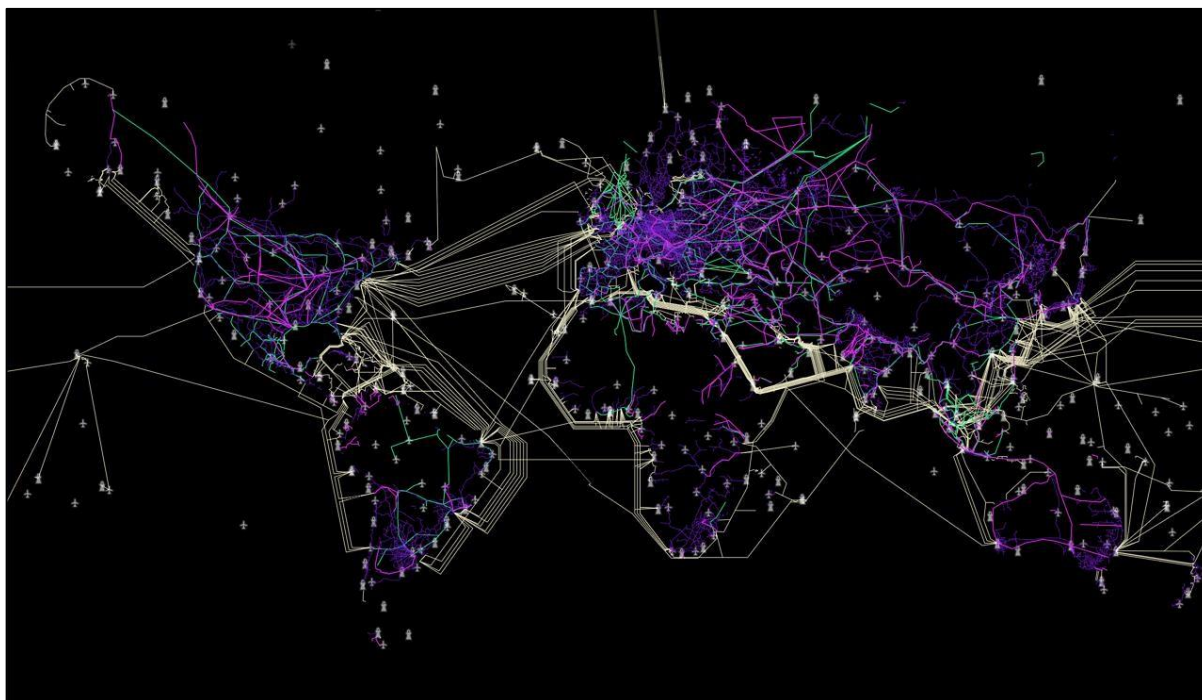
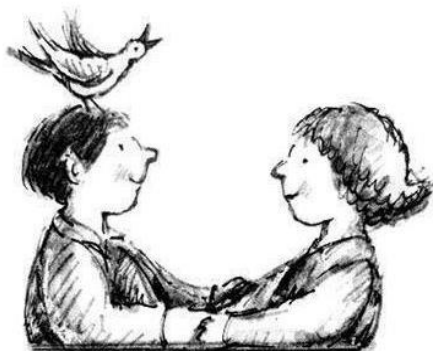


Figura 1. Atlas de conectivitate: Toate infrastructurile de transport, comunicații și energie făcute de oameni

1.2 Procesul de comunicare

Există mai multe elemente incluse în procesul de comunicare. În primul rând, există emițătorul care formează un mesaj verbal sau non-verbal. Acest mesaj ar putea fi o idee, un gând, o

opinie sau un sentiment. Mesajul este transmis printr-un mediu (canal) către receptor. Canale de comunicare pot fi conversații față în față, apeluri telefonice, e-mail, social media etc. Receptorul care primește mesajul îi dă sens și oferă feedback. În timpul procesului de comunicare se pot întâlni bariere, cum ar fi zgomotul, distanța, limba etc.



People

Some people talk and talk
and never say a thing.
Some people look at you
and birds begin to sing.

Some people laugh and laugh
and yet you want to cry.
Some people touch your hand
and music fills the sky.

Charlotte Zolotow

Figura 2. Oameni

Sunt unii ce vorbesc, vorbesc, dar nu spun mai nimic
Când alții doar privesc, simt triluri și aripi.
Sunt unii care râd și râd, și-atunci aș vrea să plâng.
Când alții doar m-ating, văzduhu-i plin de cânt.

Charlotte Zolotow

1.3 Modele de comunicare

Fluxul de bază al comunicării este prezentat în diagrama de mai jos (Figura 3) care arată că emițătorul are o idee care este transmisă ca mesaj codificat receptorului căruia i se cere să decodifice mesajul și să îi dea sens. Apoi, emițătorul și receptorul împărtășesc feedback cu privire la procesul de comunicare. Modelele de comunicare sunt importante deoarece arată modul în care funcționează comunicarea, de la transmiterea mesajului până la interpretarea și înțelegerea acestuia.

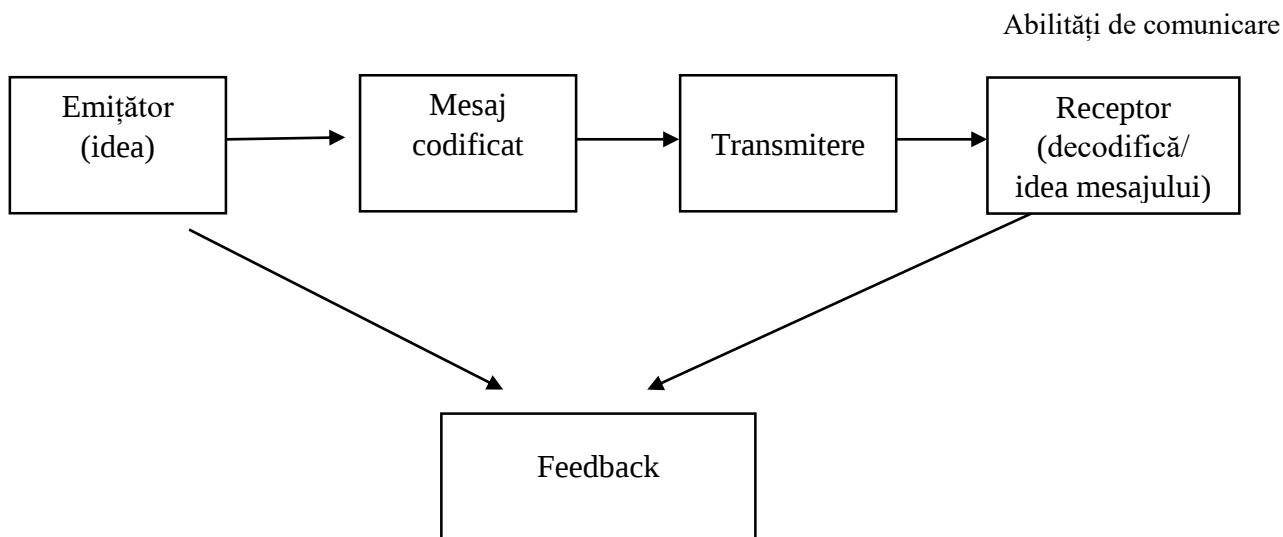


Figura 3. Fluxul de comunicare

Modelul de comunicare Shannon Weaver

Modelul de comunicare Shannon Weaver a fost introdus în 1948 de Claude Shannon și Warren Weaver și este considerat ca fiind baza pentru majoritatea modelelor de comunicare care au fost create ulterior. În acest model, sursa de informații se referă la emițătorul care trimite mesajul codificat printr-un canal tehnologic. Transmițătorul este codificatorul sau mașina care transformă mesajul în semnale. Canalul este mijlocul folosit pentru a trimite mesajul. Receptorul primește mesajul și i se cere să îl decodifice, să înțeleagă sensul său și să dea feedback emițătorului. Între mesajul codificat și decodificat există zgomot care reprezintă barierele fizice care se pot întâlni în timp ce mesajul este transmis. Zgomotul poate afecta mesajul astfel încât să nu ajungă la receptor în forma dorită. Modelul este prezentat în Figura 4.

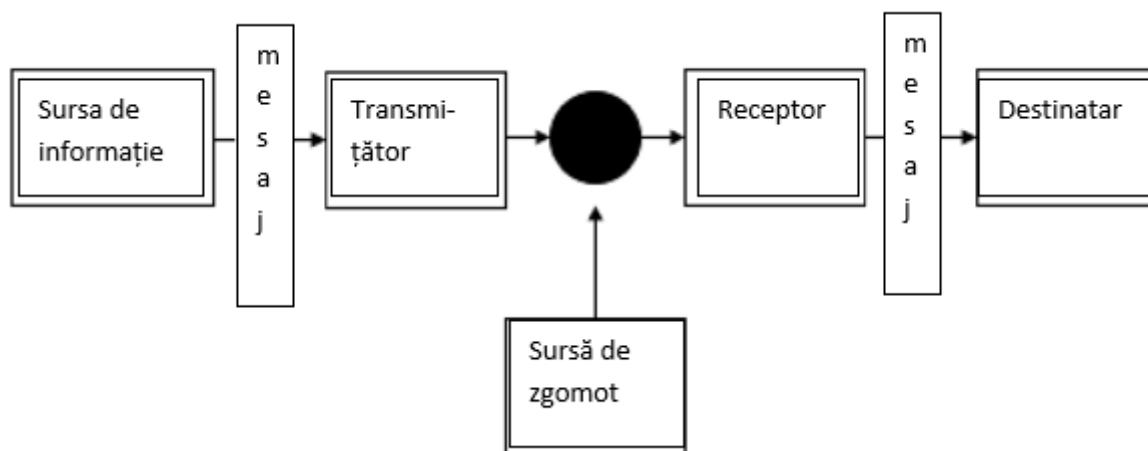


Figura 4. Modelul de comunicare Shannon Weaver

Critici

- Mai mult aplicabil la comunicarea interpersonală decât la grup sau în masă
- Receptorul joacă un rol pasiv în timp ce rolul principal este jucat de emițător care transmite toate mesajele
- Mesajele trimise de emițător apar mai importante decât feedback-ul.

Modelul de comunicare SMCR al lui Berlo

David Berlo și-a creat modelul „Sursa-Mesaj-Canal-Receptor” ("Sender-Message-Channel-Receiver" (SMCR)) în 1960, influențat de modelul de comunicare Shannon Weaver, care a fost discutat anterior. Este o versiune revizuită care se concentrează asupra factorilor care afectează componentele individuale ale comunicării. Modelul este prezentat în Figura 5. Acest model are patru componente, sursa, mesajul, canalele și receptorul și fiecare dintre acestea are propriul sub-conținut. Acest model se concentrează pe codificarea care are loc înainte ca sursa să trimită mesajul și decodificarea înainte ca receptorul să îl primească. Acest model susține că, pentru ca mesajul să fie codificat și decodificat în mod corespunzător, atât sursa cât și receptorul ar trebui să aibă abilități de comunicare excelente. În caz contrar, pot apărea neînțelegeri și interpretări greșite.

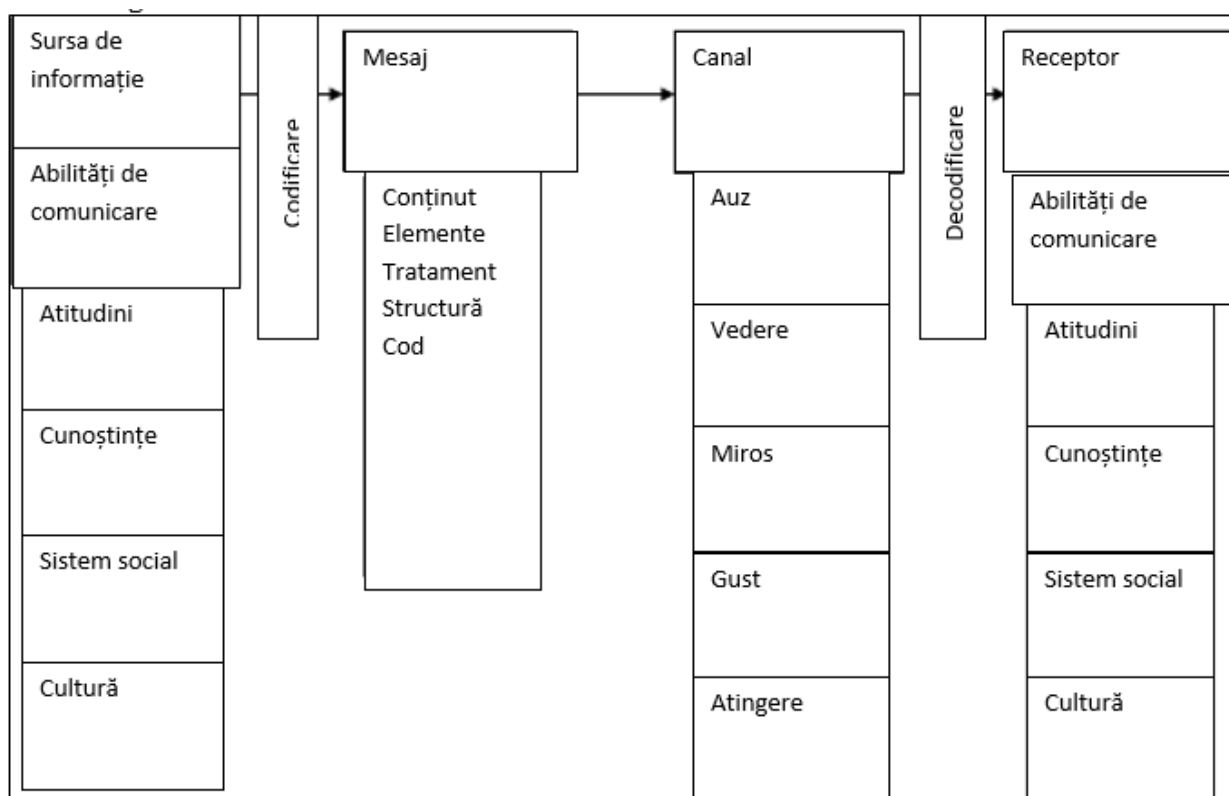


Figura 5. Modelul de comunicare SMCR

Critici

- Feedback-ul nu există ca și concept, deci nu este luat în considerare.
- Nu există niciun concept de bariere de zgomot sau de comunicare
- Atât expeditorul cât și receptorul trebuie să aibă aceleași caracteristici pentru a avea loc o comunicare reușită.



Figura 6. Comunicarea în timpul celui de-al doilea război mondial

1.4 Tipuri de comunicare

Există două tipuri de comunicare; comunicarea verbală și comunicarea non-verbală. Comunicarea verbală include folosirea cuvintelor în formă orală sau scrisă. Comunicarea orală este cuvântul rostit și are loc prin discuții, conversații, conferințe video etc. Comunicarea orală este o modalitate rapidă și ușoară de a împărtăși ideile și gândurile. Eficacitatea comunicării orale depinde atât de aptitudinile verbale ale persoanei, cum ar fi claritatea vorbirii, volumul vocii, tonul, alegerea cuvintelor, cât și de comunicarea non-verbală, cum ar fi limbajul corpului.

O altă formă de comunicare verbală este forma scrisă. Comunicarea scrisă este transmisă prin simboluri scrise, cum ar fi limba. Ea are loc prin folosirea de scrisori, e-mail-uri, mesaje textuale, documente etc. Eficacitatea comunicării scrise depinde, de asemenea, de abilitățile verbale, cum ar fi stilul de scriere, gramatica, vocabular etc.

Celălalt tip de comunicare este comunicarea non-verbală. Comunicarea non-verbală include limbajul corpului pe care îl folosim și care, de asemenea, transmite mesaje. Mișcările corporale, cum ar fi gesturile, zâmbetul și, în special, contactul vizual, dezvăluie sentimentele și conferă context cuvintelor vorbite.



Figura 7. Comunicarea scrisă și orală

2.2. Modulul 2 – Canale și bariere de comunicare

La finalizarea acestui modul, participantul trebuie să poată:

- Să aleagă între canalele de comunicare în ceea ce privește mesajul dorit
- Să dobândească cunoștințe despre barierele de comunicare, precum și să identifice barierele în propria comunicare
- Să afle care este cea mai benefică modalitate de a rezolva conflictele



Figura 8.

2.1 Canalele de comunicare

Un canal de comunicare este un mediu care este selectat pentru a transmite mesajul în procesul de comunicare. Este important ca acest canal să corespundă scopului mesajului și să fie adaptat publicului vizat. Un canal de comunicare necorespunzător poate afecta acuratețea mesajului. Cele mai multe, dacă nu toate, canale de comunicare transmit informații verbale. Cu toate acestea, informația non-verbală este transmisă de anumite canale de comunicare, în timp ce volumul de date non-verbale transmise variază de la canal la canal. De exemplu, atunci când aveți o conversație față în față, prin telefon sau prin videoconferință, sunt transmise volume mari de informații non-verbale, cum ar fi limbajul corpului, tonul și volumul vocii etc. Când scrieți un e-mail, o scrisoare sau un blog, se transmite un volum mediu de informații non-verbale, deoarece aceste canale de comunicare transmit în principal cuvinte, imagini și fotografii. De asemenea, când scrieți o scrisoare oficială sau compuneți un document important, se transmite un volum mic de informații non-verbale, deoarece acestea trebuie să fie scrise într-un stil strict și standardizat. Următorul tabel (tabelul 1) arată volumul de informații non-verbale pe care fiecare tip de canal de comunicare îl transmite.

Tabel 1. Volumul de indicatori non-verbali transmiși de fiecare tip de canal de comunicare

Canalul de comunicare	Volumul de indicatori non-verbali
Conversație față în față	Mare
Conversație telefonică	Mare
Videoconferință	Mare
E-mail / mesaj textual	Mediu
Bloguri / Forumuri	Mediu
Scrisori	Mediu
Scrisori / documente oficiale	Mic
Foaie de calcul / catalog	Mic

2.2 Barierele de comunicare

Uneori, procesul de comunicare poate să nu aibă succes din cauza anumitor bariere care pot afecta mesajul transmis de la emițător la receptor. În acest caz, mesajul nu este transmis în modul în care intenționează emițătorul, de aceea, este important să cereți întotdeauna feedback de la receptor. În interacțiunile de zi cu zi cu oamenii, barierele sunt ușor de identificat.

Zgomotul care nu vă permite să auziți persoana la sfârșitul liniei sau citirea unui articol științific cu a cărei terminologie nu sunteți familiarizat (-ă). Există atât de multe bariere care afectează comunicarea, încât este util ca acestea să fie repartizate în funcție de caracteristicile lor:

❖ Bariere lingvistice

Barierele lingvistice, cum ar fi sosirea într-o țară străină, cu a cărei limbă nu sunteți familiarizat (-ă), va face eforturile dvs. de comunicare provocatoare. De asemenea, utilizarea jargonului sau a terminologiei poate provoca neînțelegeri sau confuzii ale emițătorului. Mai mult, unele expresii regionale pot fi percepute ca ofensatoare de către receptor.



Figura 9.

❖ Bariere fizice

Un exemplu de barieră fizică este distanța geografică. Dacă călătoriți foarte mult, comunicarea cu familia și prietenii va fi dificilă. Această barieră poate fi eliminată prin utilizarea tehnologiilor, dacă sunt disponibile canale de comunicare corespunzătoare (apeluri telefonice, e-mail-uri etc.). O altă barieră fizică este legată de conceptul de proxemică care se referă la spațiul fizic care există între oameni. Distanța dintre dvs. și o altă persoană se numește spațiu

personal. Diferitele persoane au preferințe diferite în ceea ce privește spațiul lor personal. Imaginea de mai jos ilustrează centimetrii corespunzători distanței în relațiile sociale, personale și intime.

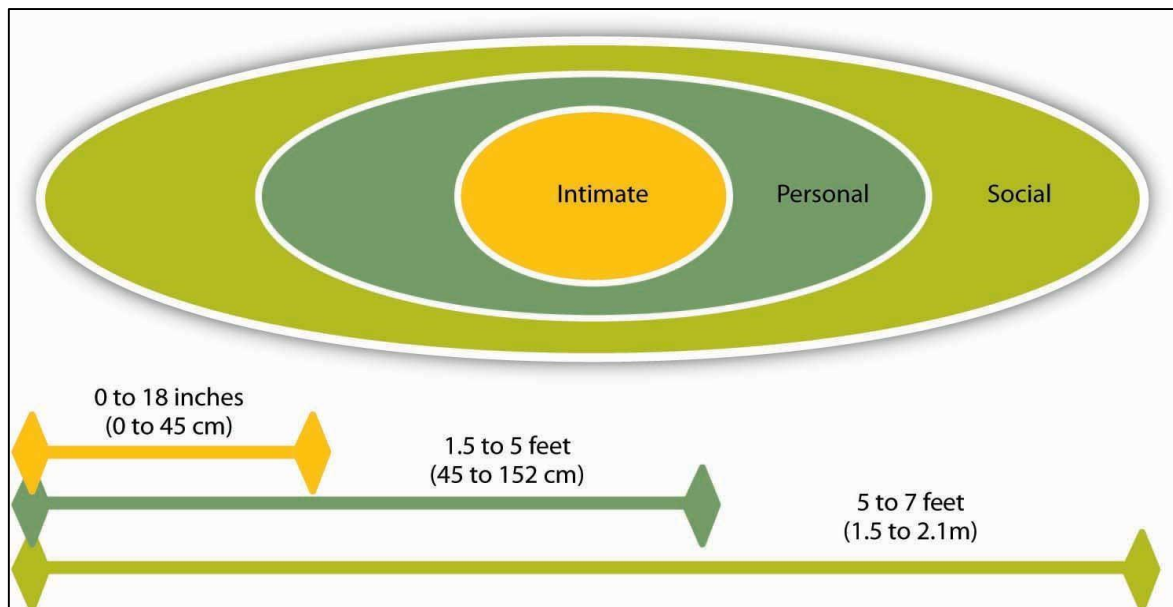


Figura 10. Centimetri corespunzători în proxemică

❖ Bariere psihologice și atitudinale

- ☐ **Rezolvarea conflictelor:** Conflictul este o barieră frecventă în comunicare, deoarece problemele apar adesea în relațiile interpersonale. Poate provoca emoții negative tuturor participanților, astfel încât este mai bine să fie tratată eficient și benefic pentru toți. Veți afla mai multe despre modul de rezolvare a conflictelor mai târziu, în acest modul.
- ☐ **Acuzația:** Când acuzați sau blamați pe cineva, persoana primește negativitate care blochează fluxul de informații în comunicare. Într-un mediu de lucru, acuzarea și blamarea nu ar trebui să aibă loc.
- ☐ **Judecarea:** Când judecați pe cineva, procesul de comunicare este întrerupt și cealaltă persoană nu are curajul să se deschidă și să se simtă în siguranță în jurul vostru, deoarece se simte inferioară.
- ☐ **Insulta:** Insultarea unei persoane este un blocant imens în comunicare. Când insultați pe cineva, sunteți percepuți ca fiind nepoliticoși și cealaltă persoană este ofensată. Insultarea nu oferă nimic util comunicării.
- ☐ **Amenințări sau comenzi:** atunci când amenințări sau comandați pe cineva, aceasta arată că nu sunteți dispus să îi înțelegeți sau să colaborați cu aceștia.

- ☐ Stres: Când vă simțiți stresat în timpul unei conversații, păreți preocupat și apropierea de dvs. este dificilă. Stresul este o barieră majoră în comunicare, așa că încercați să rămâneți optimist și să rămâneți calm. Plângeți-vă numai atunci când este absolut necesar.
- ☐ Furia: Sentimentul de furie în comunicare poate provoca comportamente, cum ar fi insultele și amenințările, care duc la sentimente negative și la blocarea ideilor. Lăsând furia să conducă în comunicare, veți provoca comportamente pe care le veți regreta mai târziu.
- ☐ Stima de sine scăzută: Persistarea stimei de sine scăzute în comunicare poate provoca neînțelegeri și interpretări greșite ale mesajelor primite și poate duce la presupuneri negative.
- ☐ Ascultarea deficitară: ascultarea deficitară, reținerea deficitară și supraîncărcarea cu informații nu ajuta în procesul de comunicare, deoarece pot provoca confuzii și interpretări greșite.
- ☐ Întreruperea și distragerea: întreruperea cuiva atunci când își împărtășește gândurile și ideile poate fi percepută ca fiind nepoliticoasă de către persoana care vorbește. Dacă întrerupeți pe cineva pentru a vă exprima propriile opinii și viziuni, acesta demonstrează că nu sunteți
- ☐ Presupuneri: Efectuarea de presupuneri și încăpăținarea nu vă vor permite să colectați informații corecte din comunicarea dvs. cu cealaltă persoană. Când presupuneți sau aveți așteptări cu privire la ceea ce va spune o persoană, adesea, au loc interpretări greșite.
- ☐ Globalizarea: Cuvintele „niciodată” sau „întotdeauna” pot face ca cealaltă parte să se simtă incomod. Aceste generalizări nu se concentrează pe chestiunea în cauză.
interesați să ascultați sau să depuneți efort pentru a înțelege ce spune cealaltă persoană.
Distrageri precum zgomotul, pot crea dificultăți.



Figura 11.

❖ Bariere culturale și ideologice

- ☐ Limbajul și dialectul regional: Multe limbi constau din idiomuri și dialecte regionale care pot duce la confuzia persoanelor care nu sunt familiarizate cu ele.
- ☐ Proxemica: Aceasta, deoarece există diferențe culturale și există o anumită distanță sugerată ca fiind acceptabilă în fiecare cultură.
- ☐ Atingerea: deoarece există diferite norme în culturi, indicând ceea ce este acceptabil.



Figura 12.

Rezolvarea conflictelor este o teorie importantă care contribuie la o comunicare eficientă. Conflictul este un fenomen foarte frecvent în comunicarea interpersonală. Este posibil să aveți conflicte atunci când nu sunteți de acord cu colegul dvs. la locul de muncă, cu părinții, chiar și cu cel mai bun prieten.

Teoria soluționării conflictelor sugerează că dezacordurile ar trebui rezolvate mai bine mai devreme, decât mai târziu, în mod pașnic și eficient, pentru a scădea nivelurile de stres.

Există cinci strategii pentru a face față conflictului.

1. Competiția sau lupta

Este o situație în care unul câștigă și celălalt pierde conflictul. Atunci când se folosește această strategie, persoana trebuie să fie conștientă de faptul că va fi creat un ratat, și dacă preocupările sale nu sunt exprimate în mod corespunzător, vor apărea sentimente negative.

2. Colaborarea

Acesta este rezultatul ideal care creează o situație câștig-câștig. Această strategie presupune ca toți participanții la conflict să își ia timp și să lucreze la dificultăți, astfel încât să ajungă la un acord asupra unei soluții care să îi satisfacă pe toți.

3. Compromis sau negociere

Această strategie aduce rezultate mai bune decât competiția sau lupta, dar nu este la fel de eficientă ca și colaborarea. Toți participanții la conflict trebuie să piardă ceva pentru a obține o soluție unanimă. Ocupă mai puțin timp decât colaborarea, însă participanții sunt mai puțin angajați în acest rezultat.

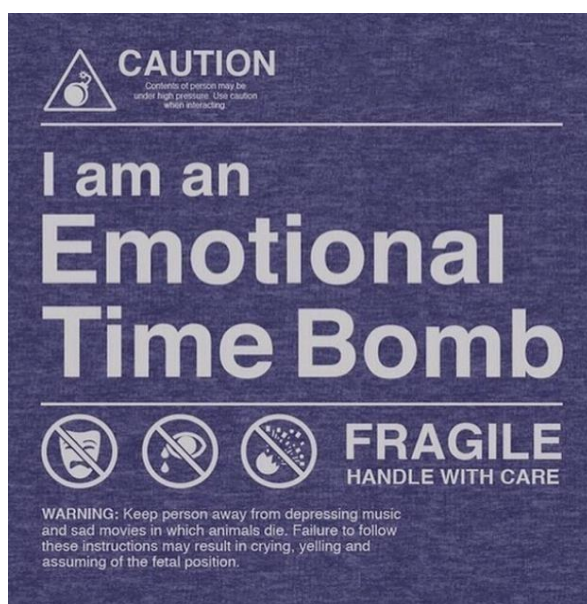


Figura13. Atenție. Sunt o bombă cu ceas emoțională. Fragil. Manevreează cu grijă
 Atenție: Mențineți persoana departe de muzică deprimantă și filme triste în care mor animale.
 Nerespectarea acestor instrucțiuni poate duce la plânset, strigăt și luarea poziției fetale

4. Negarea sau evitarea

În această strategie toți participanții pretind că nu există nici o problemă care trebuie rezolvată. Aceasta este utilă dacă participanții au nevoie de timp pentru a-și regla emoțiile sau dacă problema nu este importantă. Cu toate acestea, ar putea dăuna tuturor participanților, creând o situație de pierdere-pierdere cu sentimente negative, dacă problema există și nu este tratată.

5. Nivelarea/ascunderea problemei

În această strategie, armonia este menținută la suprafață, cu toate că există un conflict dedesubt. În această situație, unul dintre participanți este de acord cu nivelarea/ascunderea problemei, în timp ce celălalt rămâne în conflict. Această strategie poate funcționa dacă relația dintre participanți este mai importantă decât conflictul în sine. Cu toate acestea, dacă unul dintre participanții la conflict încă mai simte nevoia de a găsi o soluție la această problemă, această strategie nu este utilă.

Următoarea figură prezintă cele cinci strategii și relațiile acestora cu nivelul de grijă față de sine și grijă față de ceilalți.

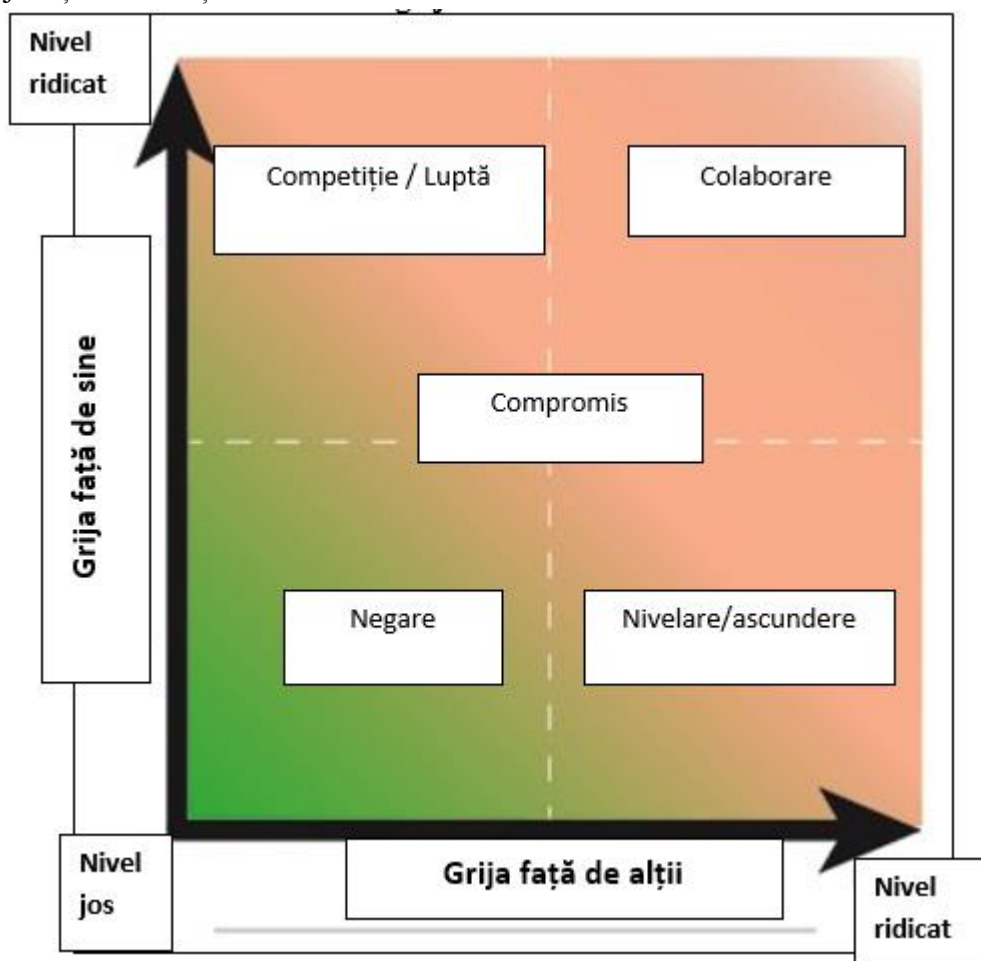


Figura 14. Plasarea îngrijorării în rezolvarea conflictelor

2.3. Modulul 3 – Scopul și principiile comunicării

La finalizarea acestui modul, participantul trebuie să poată:

- Să identifice scopului comunicării în viața sa
- Să se familiarizeze cu principiile comunicării și să identifice dacă aceștia sunt urmați în propria comunicare



Figura 15.

3.1 Scopul comunicării

În studiul din 2016, Asociația Națională a Colegiilor și Angajatorilor (National Association of Colleges and Employers) (NACE) a concluzionat că abilitățile de comunicare verbală sunt pe primul loc printre abilitățile și calitățile candidatului la locul de muncă. Așa cum s-a menționat la începutul lucrării, comunicarea este procesul de împărtășire a gândurilor și a ideilor, precum și de derivare a semnificației și înțelegerii lor. Abilitățile bune de comunicare vă ușurează viața. Vă susțin prezența în adunări profesionale și sociale și vă îmbunătățesc calitatea vieții.

Vă oferă posibilitatea de a vorbi în mod corespunzător cu un număr mare de oameni, folosind elementele verbale și non-verbale corespunzătoare.

Prin comunicare, înțelegeți lumea, tu și ceilalți. Înveți cum să-ți exprimi nevoile, convingerile și opiniile, stilul și interesele tale. În același mod înveți să îi înțelegi și pe alții. Cu ajutorul comunicării, relațiile umane sunt create și menținute și, în același timp, devin mai plăcute și mai receptiv. Colectezi informații despre ideile, opiniile și atitudinile altora. Înțelegi nevoile altora și ești capabil să oferi și să primești sprijin emoțional. Abilitățile de comunicare îmbunătățesc socializarea, deoarece cu cât comunică mai mult cu oamenii, fie verbal, fie non-verbal, cu atât mai încrezător și mai confortabil te simți în jurul lor.

În plus, comunicarea îți lărgeste orizontul și intelectualitatea prin învățarea unor noi idei și concepte. Cultivă procesele de gândire și imaginația, pe măsură ce înveți noi modalități de abordare a subiectelor prin schimbul de idei cu alții. Din același motiv, comunicarea ajută să îți modelezi valorile și să îți dezbați opiniile. Comunicarea poate ajuta găsirea de soluții la problemele curente, deoarece abilitățile bune de comunicare permit o exprimare mai clară a gândurilor și preocupărilor. Mai multe conflicte pot fi rezolvate prin comunicare, cum ar fi problemele legate de muncă sau de familie. În afară de idei și opinii, buna comunicare dezvăluie emoții. Acest lucru ajută la depășirea nemulțumirilor, fricilor și preocupărilor. Îți dă posibilitatea de a înțelege emoțiile pe care le simți ceilalți atunci când vorbesc cu tine sau să lucreze cu tine.

În concluzie, abilitățile bune de comunicare, facilitează relațiile tale cu ceilalți și îmbunătățesc viața ta.

3.2 Principiile comunicării interpersonale

În comunicarea interpersonală primim semnale de la alții, incluzând atât indicatori verbali, cât și non-verbali, și depunem efort pentru a-i interpreta corect. Această interpretare depinde de cât de puternice sunt abilitățile noastre de comunicare. Pentru a înțelege comunicarea și pentru a obține abilități de comunicare, trebuie să fiți familiarizați cu principiile sale.

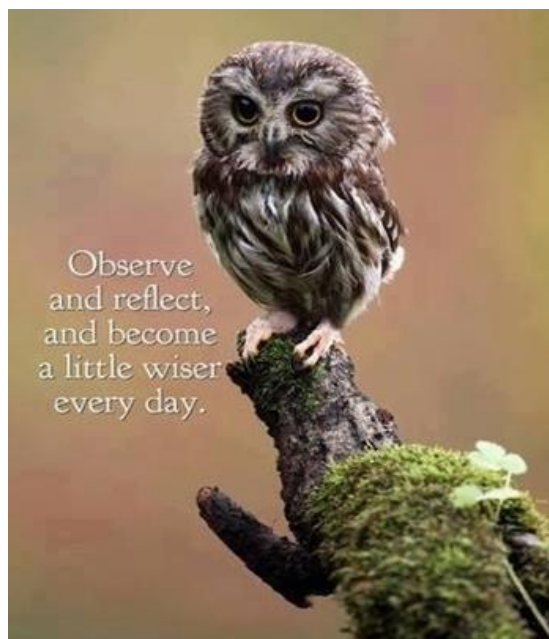


Figura 16. Observați și reflectați, și deveniți un pic mai înțelepți în fiecare zi

Odată ce spui ceva, nu-ți mai poți lua cuvintele înapoi.

Abilitățile de comunicare sunt învățate și modul în care comunicăm se bazează pe experiențele noastre anterioare. Este posibil să avem anumite așteptări bazate pe preconcepțiile și ideile noastre despre rezultatul unei conversații. Aceste preconcepții pot duce la concepții greșite care pot forma generalizări și stereotipuri. Adesea, acest comportament se dovedește a fi inadecvat și este urmat de neînțelegeri. Astfel, este foarte important să ascultați în mod activ cealaltă persoană, să nu aveți așteptări și să fiți atenți la ceea ce spuneți, astfel încât va fi mai puțin probabil să spuneți lucruri pe care s-ar putea să le regretați mai târziu



Figura 17.

Nu există așa ceva ca zero comunicare

Chiar și atunci când nu comunicați, comunicați ceva. Dacă nu comunicați, le arătați altora că sunteți timid, supărat sau prea ocupat. Ignorarea unei persoane este, de asemenea, comunicare care indică faptul că ați fost deranjat de comportamentul acesteia sau că pur și simplu aveți de făcut teme pentru acasă. Modul în care ignorarea este comunicată și sensul ei se ascunde în indicatorii non-verbali, cum ar fi limbajul corpului.



Figura 18.

Diferențe individuale

Atunci când comunicăm, este important să ne amintim că oamenii posedă percepții diferite asupra lumii, ceea ce înseamnă că ei interpretează relațiile și obiectivele lor în moduri diferite. Cu excepția percepțiilor diferite, este important să ne amintim că diferite cuvinte au înțeles diferit pentru diferiți oameni în contexte diferite. Este posibil să comunicăm același mesaj diferitor persoane, dar fiecare să dea propria interpretare și semnificație mesajului. Neînțelegerile care pot apărea vor afecta natura mesajului, astfel, este esențial să-l transmiteți cât mai clar și mai direct posibil.

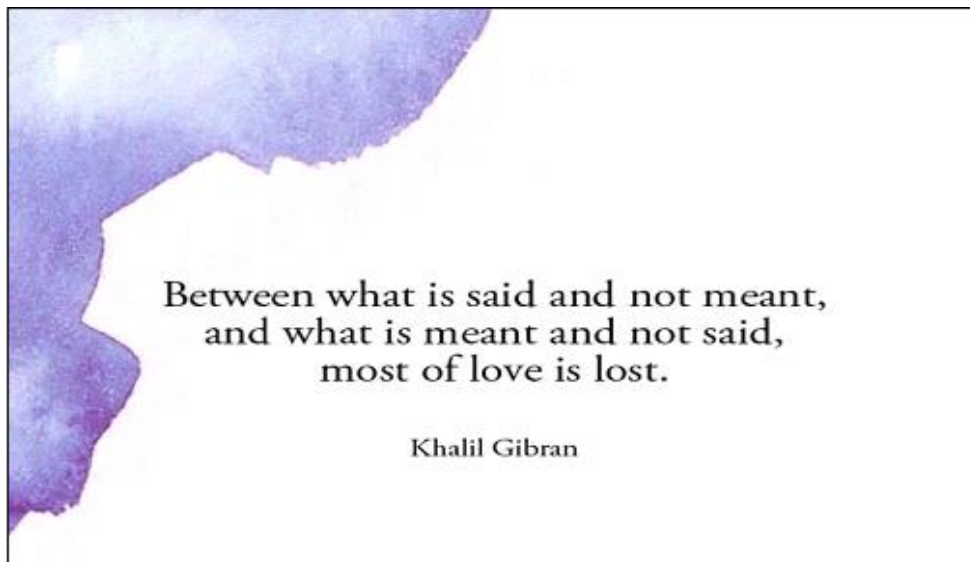


Figura 19.

Contextul comunicării

Contextul în care are loc fiecare comunicare este important atunci când vine vorba despre validitatea și credibilitatea comunicării. Contextul include tema, timpul și locul comunicării. Într-o comunicare este important ca toți participanții să știe motivul pentru care aceasta are loc și despre ce este vorba. Momentul comunicării joacă, de asemenea, un rol esențial, întrucât ar fi înțelept să nu începem să vorbim despre o chestiune serioasă, atunci când există un timp limitat. Acest lucru este valabil pentru orice comunicare, deoarece ar trebui să ne asigurăm că avem suficient timp pentru a acoperi subiectul, astfel încât să fie evitate conversațiile și problemele neterminate. În cele din urmă, locația este, de asemenea, importantă în timpul comunicării. Un loc cu distrageri, zgomot și lipsă de intimitate nu încurajează comunicarea clară, sinceră și concentrată.



Figura 20. Comunicarea clară este o artă

2.4. Modulul 4 – Sub-abilitățile de comunicare

La finalizarea acestui modul, participantul trebuie:

- Să învețe cum să fie un ascultător activ
- Să interpreteze indicatorii non-verbali derivați din limbajul corpului
- Să pună accent pe cuvântul corect, atunci când face o declarație
- Să arăte comportamentele corespunzătoare atunci când comunică



Figura 21. Majoritatea timpului, nu comunicăm, ci doar vorbim pe rând

4. Sub-abilitățile de comunicare

Abilitatea de comunicare poate fi împărțită în câteva sub-abilități. Lucrând asupra acestor sub-abilități, procesul de comunicare se îmbunătățește. Aceste sub-abilități sunt ascultarea activă, comunicarea non-verbală, claritatea și concizia, atitudinea prietenoasă, încrederea, empatia, gândirea deschisă, respectul, feedback-ul și alegerea mediului potrivit.

4.1 Ascultarea activă

Ascultarea activă presupune acordarea unei atenții deosebite celor spuse de o persoană, clarificarea întrebărilor și reformularea a ceea ce se spune pentru a asigura înțelegerea.

Ascultarea activă facilitează înțelegerea și răspunsul corect. Se numește „ascultare” activă, deoarece există elementul activ de a atrage atenția și de a construi raportul cu emițătorul.

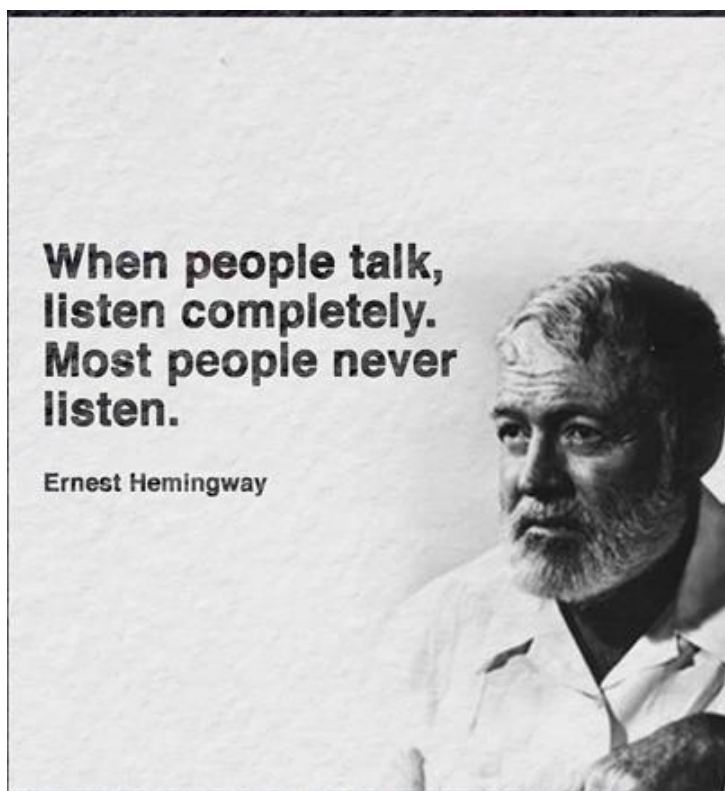


Figura 22.

Angajatorii cred foarte mult în ascultarea activă și o percep ca pe o calitate înaltă. Acest lucru se datorează faptului că prin ascultarea activă vă concentrați asupra discuției, ceea ce arată că sunteți interesat, capabil să rezolvați probleme și sunteți un jucător de echipă. Există câteva tehnici implicate în ascultarea activă care fac ca persoana să fie atentă, analitică și dorită. Aceste tehnici sunt prezentate în Tabelul 2.

Tabel 2. Tehnici și exemple de ascultare activă

Tehnici de ascultare activă	Exemple
Formarea încrederii	„Spune-mi ce pot face pentru a ajuta”
Stabilirea raportului	„Am fost foarte impresionat să citesc despre...”
Arătarea îngrijorării	„Mi-ar plăcea să te ajut; Știu că treci printr-o perioadă dificilă”
Parafrizarea	„Deci, spui că...”
Afirmații verbale scurte	„Mulțumesc pentru timpul acordat. Mi-a făcut place să vorbesc cu tine”

Punerea întrebărilor deschise	„Ce parte din prezentare ți s-a părut confuză?”
Punerea întrebărilor specifice	„Cât timp ai dedicat...”
Nu întrerupeți, atunci când vă exprimați opinia	„Vă rog să oferiți mai mult ...”
Dezvăluirea situațiilor similare	„Am fost foarte supărat ...”
Folosirea indicatorilor non-verbali	Datul din cap, contactul vizual, înclinatul înainte

Procesul de ascultare

Într-un context de lucru, procesul de ascultare este important, deoarece se obțin informații și cunoștințe despre nevoile, pretențiile și preferințele șefului, colegilor, clienților etc. Pentru a fi un bun ascultător activ, trebuie să fii un ascultător atent și reflexiv. Ascultare atentă înseamnă păstrarea contactului vizual, având o poziție a corpului înclinată înainte, expresia și gesturile faciale prietenoase, precum și exprimarea unui adevărat interes față de ceea ce spune vorbitorul. Ascultarea reflexivă implică repetarea și parafrizarea celor auzite, arătând vorbitorului că înțelegeți ceea ce s-a spus. Oamenii pot fi clasificați în buni ascultători și proști ascultători. Caracteristicile celor două tipuri de ascultători sunt prezentate în tabelul de mai jos.

Tabel 3. Un bun ascultător față de un prost ascultător

Bun ascultător vs. prost ascultător	
Depune un efort pentru a înțelege, indiferent cât de neclar este mesajul	Răspunde cu o declarație care nu răspunde la întrebarea pusă
Interpretează indicatorii non-verbali	Vorbește prea mult fără a menține echilibrul
Îi informează pe ceilalți că au fost auziți, încurajându-i să continue să împărtășească	Monopolizează conversația
Ascultă înainte de a răspunde	Vorbește înainte ca cealaltă persoană să termine
Nu întrerupe	Întrerupe
Ia câteva momente înainte de a da un răspuns	Nu le oferă celorlalți posibilitatea de a împărtăși

4.2 Comunicarea non-verbală

Comunicarea non-verbală arată modul în care sunt comunicate mesajele. Poate arăta dacă ești cînstit sau te simțiți incomod. Indică dacă tonul vocii susține cuvintele spuse sau sunt doar vorbe fără sens. Prin intermediul comunicării non-verbale se pot forma credibilitatea și încrederea. Poziția corpului joacă un rol important, deoarece îi va încuraja sau îi va descuraja pe alții să-ți vorbească. O poziție deschisă, cu brațele deschise și picioarele relaxate, precum și un ton prietenos te vor face să pari mai accesibil. În plus, contactul vizual este esențial în comunicarea non-verbală, deoarece privirea unei persoane în ochi arată că ești concentrat asupra ei și a conversației. Din moment ce indicatorii non-verbali transmit sentimente sau comportamente ascunse, este esențial să se acorde atenție atât propriului limbaj al corpului, cât și al altora.

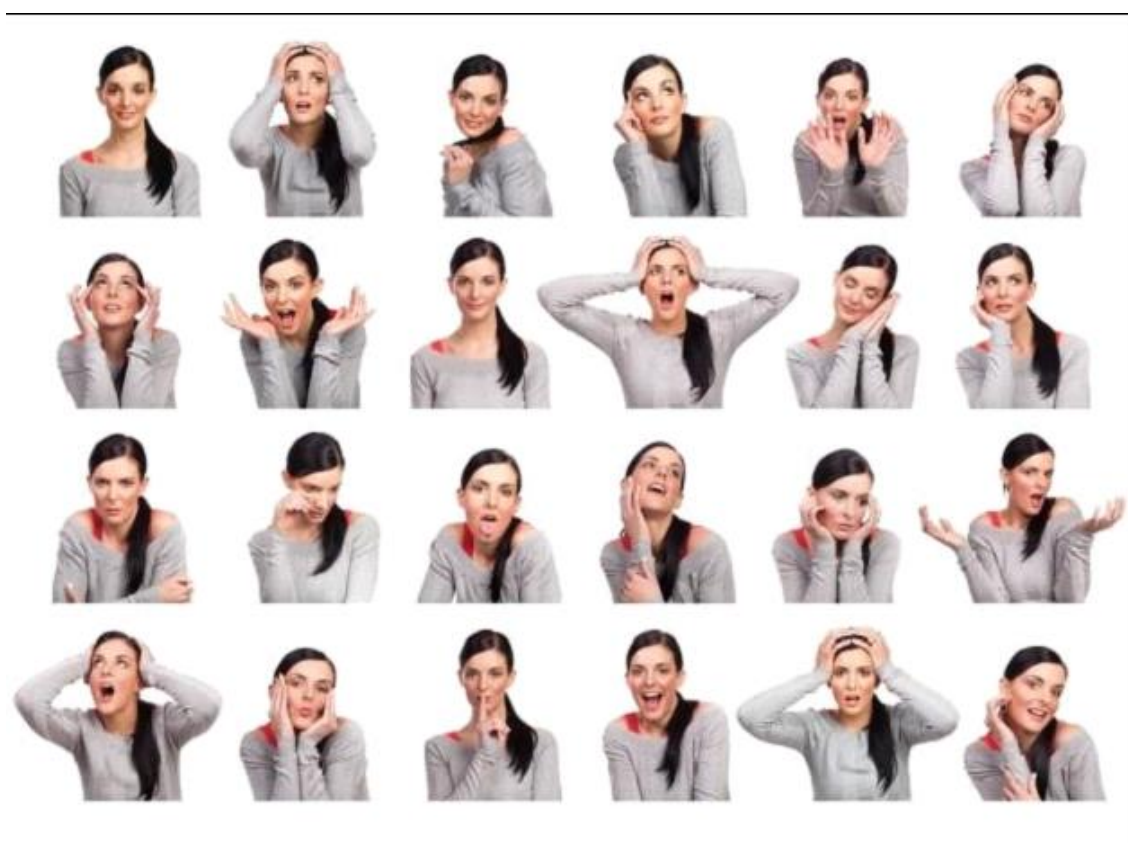


Figura 23.

Limbajul corpului

Limbajul corpului transmite indicatori non-verbali și este, de asemenea, un mijloc de comunicare. Contactul vizual, expresiile faciale și poziția corpului transmit mesaje tacite în comunicare. De exemplu, chipul uman creează mii de expresii care dezvăluie sute de stări emoționale diferite. Câteva comportamente și emoții, precum și indicatori non-verbali care le transmit sunt enumerate mai jos:

- Credibilitatea
 - Privirea cuiva în ochi
- Fericirea
 - Buzele ridicate în sus, ochii ușor închiși
- Frica
 - Gura deschisă, ochii mari
- Lipsa de credibilitate
 - Ochi vicleni, buze închise
- Caracter integru
 - Capul ridicat, spatele drept
- Ascultător bun
 - Repetarea posturii celeilalte persoane
- Siguranța pe sine
 - Contact vizual solid, zâmbet, postură dreaptă, umeri drepți, vorbire lentă și clară, tonuri de la moderate până la joase.

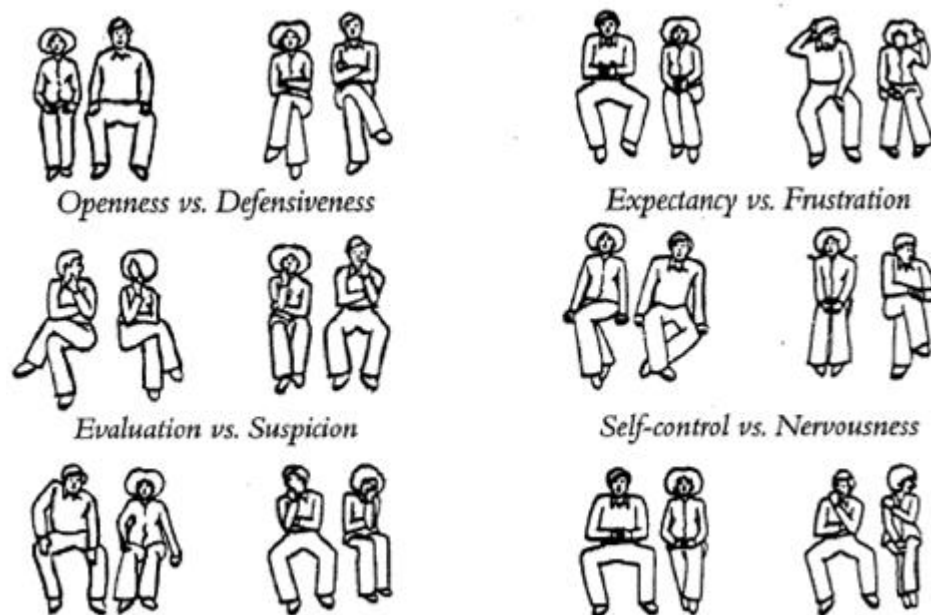


Figura 24.

- Comportament defensiv
 - Contact vizual scăzut sau privire orientată în jos, expresii minime ale feței, brațele încrucișate în fața corpului, poziția corpului întoarsă
- Comportament neinteresat
 - Privire plictisită sau orientată în altă parte, mâinile se joacă cu ceva, capul aplecat în jos

- Interesat și angajat
 - Ochii privesc în depărtare și se angajează în contact atunci când răspunde, mângâie bărbia cu degetul, mâna pe obraz
- Minciună
 - Lipsa contactului vizual sau contact minim, mișcări rapide ale ochilor cu pupilele strânse, mâinile/degetele puse în fața gurii atunci când se vorbește, poziția corpului întoarsă, creșterea frecvenței respirației, modificările tenului (fața/gâtul roșu), creșterea transpirației, vocea devine pițigăiată, curățarea gâtului.



Figura 25. Acid sulfuric pentru ochii bărbaților care mint

4.3 Comunicarea verbală

După comunicarea non-verbală, trebuie abordată importanța abilităților de comunicare verbală. Abilitățile de comunicare verbală sunt responsabile de felul în care transmiteți mesajul, precum și de modul în care îl primiți. Pentru o comunicare eficientă, spuneți ceea ce doriți în mod clar și direct fie personal, fie telefonic sau prin e-mail. Este bine ca mesajele să fie transmise în cât mai puține cuvinte, deoarece, dacă veți lungi vorba, ascultătorul va înceta să mai acorde atenție și nu va înțelege ce vreți să spuneți. Acesta este motivul pentru care este important să luați câteva minute și să vă gândiți înainte de a vorbi, deoarece vorbirea excesivă duce la confuzie.



Figura26. Vorbirea constantă, nu este neapărat comunicare

Angajatorii apreciază foarte mult abilitățile bune de comunicare verbală. Abilitățile bune de comunicare verbală îmbunătățesc relațiile dintre indivizi și grupuri la locul de muncă. De asemenea, abilitățile verbale eficiente permit individului să facă prezentări, să participe la întâlniri de grup și conversații față în față. În plus, abilitățile verbale contribuie la succesul în interviuri, sesiuni de formare și vânzări. Angajații care fac declarații de opinii și interpretări de mesaje corecte tind să exceleze în munca lor.

Posedarea abilităților bune de comunicare verbală înseamnă folosirea unei maniere de exprimare clară și perceptibilă și formularea propozițiilor clare, atunci când vorbiți. De asemenea, urmărirea proceselor logice care contribuie la fluxul conversației. Este esențial ca discursul să se potrivească publicului în termeni de limbă și formalitate. Alegerea cuvintelor și tonul vocii trebuie să se schimbe în funcție de situație. Următorul tabel include aceeași declarație de șapte ori, de fiecare dată punând accentul pe un alt cuvânt. Când tonul vocii se modifică, sensul afirmației se schimbă.

Tabel 4. Punerea accentului într-o declarație

Tonul vocii (accentul)	Sensul
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	Altcineva i-a lui Mary spus că ai fost absent.
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	Acest lucru nu sa întâmplat.
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	S-ar putea să fi presupus asta.

Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	Am spus altcuiva.
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	Vorbeam despre altcineva.
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent.	I-am spus că încă mai ești absent.
Eu nu i-am spus lui Mary că tu ai fost absent .	I-am spus că ai avut un interviu.

4.4 Atitudine prietenoasă

Atitudinea prietenoasă este o sub-abilitate necesară comunicării și trebuie demonstrată atât în comunicarea verbală, cât și în cea non-verbală, oral sau în scris. După cum s-a menționat anterior, un ton prietenos și un zâmbet îi încurajează pe alții să se angajeze într-o comunicare onestă cu dvs. Este important să zâmbiți și să fiți politicos în conversațiile față în față, în timp ce personalizarea unui e-mail va face ca destinatarul să se simtă apreciat. Utilizarea umorului este, de asemenea, recomandată în comunicare. Acest lucru are loc, deoarece se consideră că râsul eliberează substanțe chimice din creier numite endorfine, care reduc stresul și anxietatea.



Figura 27. Nu prea vorbesc pe la petreceri.
Nu sunt timid. Pur și simplu nu-mi place nimeni

4.5 Gândirea deschisă

O comunicare eficientă are loc atunci când persoanele implicate sunt flexibile și deschise. Menținerea credințelor puternice și rigiditatea nu vă va permite să identificați emoțiile celeilalte persoane și vor forma interpretări incorecte ale mesajului transmis. Când doar transmiteți un mesaj, aceasta nu este o comunicare. Intrarea într-un dialog și schimbul de idei este comunicare. Chiar și atunci când nu sunteți de acord cu cineva, trebuie să faceți conversații productive, ascultând ceea ce are de spus cealaltă persoană.

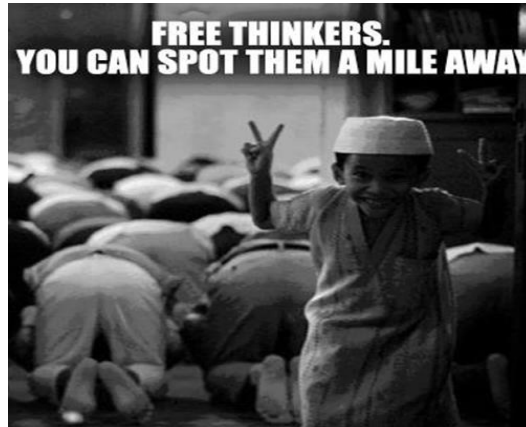


Figura28. Gânditorii liberi- Îi puteți vedea de la o poștă

4.6 Încrederea

Simțindu-te încrezător și confortabil în raport cu ceea ce spui le arată altora că crezi în cuvintele și declarațiile tale. Cu toate acestea, ar trebui să fii încrezător la un nivel la care nu pari arogant sau agresiv. Indiferent dacă ai finalizat de spus ce ai vrut, întotdeauna trebuie să ascuți cealaltă persoană și să manifesti empatie.

ARE YOU CONFIDENT?

- A) YES
- B) NOT SURE
- C) AWKWARD LAUGH

Figura 29. Ești sigur pe sine?

- a) Da
- b) Nu sunt sigur
- c) Râs ciudat

4.7 Empatie

Empatia este atunci când te pui în locul altora. Atunci când înțelegi emoțiile altora și acționezi în conformitate cu acestea. Este clar că empatia este foarte importantă în comunicare, deoarece asculți ceea ce spun ceilalți și răspunzi, demonstrând înțelegere și respect pentru punctul lor de vedere.



Figura30. Modalitatea de a te simți mai bine este să te simți auzit, dar pentru a te simți auzit, trebuie, mai întâi, să fii dispus să asculți

4.8 Respect

În timpul comunicării, este esențial să manifesti respect față de cealaltă persoană astfel încât aceasta să se simtă auzită și apreciată. Arătarea respectului înseamnă folosirea numelui celorlalte persoane, contactul vizual și ascultarea activă. Acest lucru nu este valabil numai pentru comunicarea față în față sau verbală, ci și pentru e-mail-uri și apeluri telefonice. Este important să nu te grăbești în timp ce scrii un e-mail, deoarece pari indiferent față de cealaltă persoană. De asemenea, distragerile de la telefon pot determina receptorul să creadă că nu arăți suficient respect și nu ești interesat să te concentrezi pe conversație.

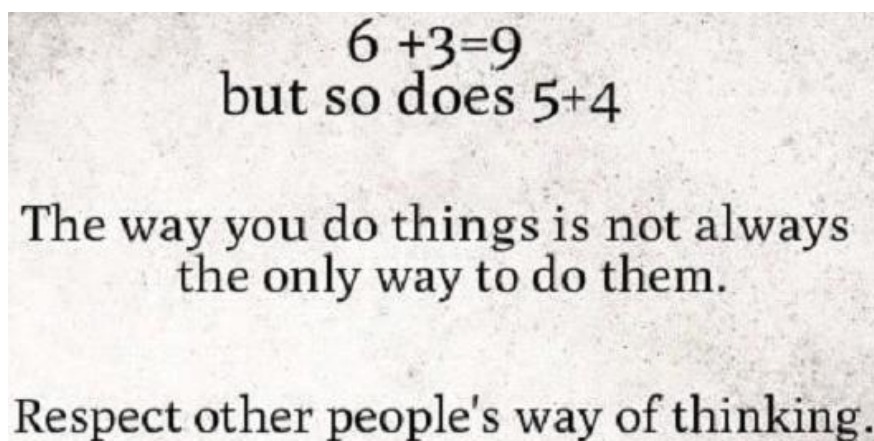


Figura31. $6+3=9$, dar la fel și $5+4$
Felul în care faci lucrurile nu este întotdeauna singura modalitate de a le face.
Respectă modul de gândire al altor oameni.

4.9 Feedback

Deși feedbackul poate fi considerat parte a procesului de comunicare, oamenii uită uneori importanța acestuia. Este esențial ca, în timpul comunicării, feedbackul să fie atât oferit și primit. Când oferiți feedback pozitiv, cum ar fi „Bună treabă”, „mulțumesc pentru...”, aceasta îi încurajează și îi motivează pe ceilalți. Când primiți feedback, fie pozitiv, fie negativ, trebuie să îl acceptați întotdeauna, să îl ascultați cu atenție, să clarificați întrebările, dacă este necesar, și să depuneți eforturi pentru a-l implementa cu succes.



Figura 32.

4.10 Alegerea mediului potrivit

Canalele de comunicare au fost descrise detaliat în capitolul anterior. Cu toate acestea, este important de știut ce tip de mediu să folosești în fiecare situație de comunicare. Întotdeauna trebuie să te gândești la cealaltă persoană în timp ce alegi mediul. Când dorești să transmiți un mesaj serios, ar fi mai bine să o faci personal. Dacă destinatarul mesajului pe care dorești să îl transmiți este ocupat, ar fi bine să o faci prin e-mail. Dacă ești atent la canalele pe care le folosești în comunicare, cealaltă persoană va aprecia acest fapt și șansele ca aceasta să răspundă pozitiv sunt mai mari.



Figura33. - Îmi fac griji că Facebook „ucide” comunicarea semnificativă.
- Like.

2.5. Modulul 5 – Sub-abilitățile de comunicare

La finalizarea acestui modul, participantul trebuie să poată:

- Să învețe și să practice abilități de comunicare eficiente

5. Sfaturi și recomandări

În acest modul sunt oferite recomandări cu privire la abilitățile bune de comunicare. Folosirea cu succes a sub-abilităților de comunicare, urmând principiile de comunicare va face modul în care comunicați mai eficient. Sfaturile și recomandările clasificate în funcție de caracteristicile lor sunt enumerate mai jos. Practicarea frecventă și concentrată a acestor abilități vă va face un bun comunicator.

- Ascultă activ
 - ☐ Pentru a forma încredere
 - ☐ Pentru a stabili un raport
 - ☐ Pentru a arăta grija
 - ☐ Pentru a parafraza
 - ☐ Pentru a da afirmații verbale scurte
 - ☐ Pentru a pune întrebări deschise
 - ☐ Pentru a pune întrebări specifice
 - ☐ Pentru a nu întrerupe în timp ce îți exprimi opinia
 - ☐ Pentru a dezvălui situații similare
 - ☐ Pentru a folosi indicatorii non-verbal
- Sfaturi non-verbale
 - ☐ Ia o poziție relaxată
 - ☐ Stabilește un contact vizual
 - ☐ Zâmbește și fii politicos
 - ☐ Acordă atenție indicatorilor non-verbali ai celorlalți / limbajului corpului
- Sfaturi verbale
 - ☐ Nu vorbi prea puțin sau prea mult
 - ☐ Fii clar, concis și direct
 - ☐ Nu mormăi / Nu vorbi sub nas
 - ☐ Gândește-te înainte de a vorbi
 - ☐ Evită distragerile

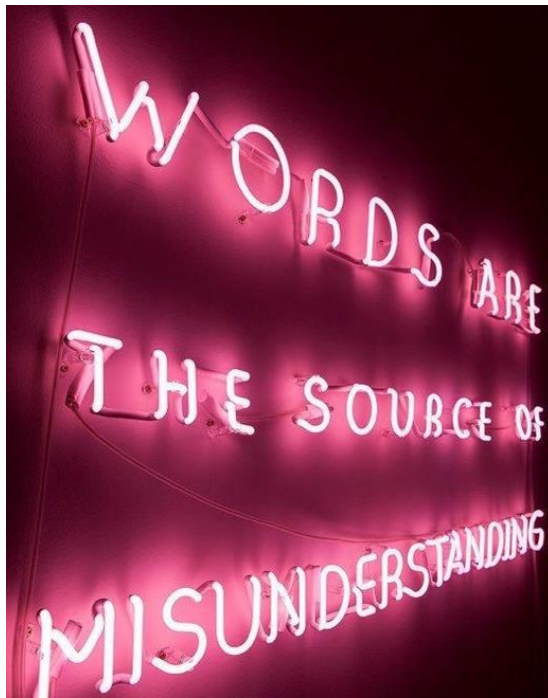


Figura 34.

- Sfaturi atitudinale
 - ☐ Fii încrezător
 - ☐ Fii flexibil
 - ☐ Fii deschis
 - ☐ Arată empatie
 - ☐ Arată respect

- Sfaturi comportamentale
 - ☐ Oferă feedback
 - ☐ Primește și acceptă feedback
 - ☐ Evită critica
 - ☐ Nu te grăbi
 - ☐ Folosește umorul, atunci când este necesar
 - ☐ Nu trimite mesaje mixte
 - ☐ Adaptează-te la audiență

- Sfaturi emoționale
 - ☐ Rezolvă conflictele
 - ☐ Minimizează stresul



Figura 35.

3. Exerciții

3.1. Exercițiul 1 – Nava a navigat

La finalizarea acestui exercițiu, participantul trebuie să poată:

- ☐ Să identifice presupunerile și așteptările ca potențiale obstacole în calea comunicării

Descriere: Studenților li se citește o scurtă povestire, iar apoi ei sunt rugați să răspundă la întrebări cu privire la conținutul povestirii.

Procedura:

1. Spuneți-le studenților că urmează să le citiți o povestire despre croaziera unei nave. Informați studenții că vor fi rugați să răspundă la întrebări cu privire la conținutul povestirii. Spune-le că li se permite să facă notițe, dacă doresc.
2. Citiți următoarea povestire participanților:

Nava Regina Maria pleacă din portul Greenwich, Londra, cu 4 pasageri și se oprește la Amsterdam, unde mai urcă încă 10 pasageri. Apoi se oprește la Canalul Kiel și încă 3 pasageri se urcă la bord. Următoarea oprire este portul din Copenhaga, unde 2 pasageri părăsesc nava și 20 de pasageri urcă la bord. Regina Maria navighează în mare până când ajunge la Helsinki, unde coboară 10 pasageri. Următoarea oprire a navei este portul din Sankt Petersburg, unde 5 pasageri părăsesc nava și 23 de pasageri se îmbarcă. Nava continuă până când ajunge la Tallinn unde se oprește și 3 pasageri urcă la bord. Regina Maria ajunge la sfârșitul croazierei la Stockholm, unde toată lumea pleacă.

3. După ce ați terminat povestea, adresați elevilor următoarele întrebări: Câte opriri a făcut nava Regina Maria?
4. Este posibil ca studenții să se fi concentrat asupra numărului de pasageri care urcă la bord și care pleacă de pe navă în loc de numărul de opriri pe care le-a făcut. Întrebați studenții câte persoane s-au concentrat asupra pasagerilor în locul opririlor.
5. Întrebați-i pe studenți dacă cineva poate să răspundă câte opriri a făcut Regina Maria. De asemenea, întrebați dacă cineva poate răspunde câți pasageri au fost la bord când nava a ajuns la Stockholm.

6. Răspunsul la întrebarea cu privire la numărul de opriri ale navei este de 7, inclusiv destinația finală.
7. La bordul Queen Mary erau 46 de pasageri când a ajuns la Stockholm.
8. Discutați de ce participanții au accentuat criteriile greșite în timp ce ascultau povestirea. Studenții au presupus că întrebarea va fi câți pasageri au rămas în momentul în care nava a ajuns la destinația finală. În acest moment, accentuați atenția studenților asupra faptului că formarea presupunerilor este periculoasă în timpul comunicării. Presupunând care aspecte sunt mai importante și critice, puteți focaliza incorect atenția. Astfel, este important să păstrați mereu o minte deschisă și să nu fiți selectivi în colectarea de informații.

3.2. Exercițiul 2 – Punerea accentului

La finalizarea acestui exercițiu, participantul trebuie să poată:

- ☐ Să înțeleagă cum schimbările în tonul vocii și plasarea accentului afectează semnificația unui mesaj

Descriere: Studenții asculta aceeași declarație citită de cinci ori. De fiecare dată când se citește declarația, se folosește un ton diferit al vocii, care accentuează diferite cuvinte, transmițând semnificații diferite declarației.

Procedura:

1. Distribuți Fișa 1a (Anexa 1) fiecărui student.
2. Explicați-le studenților că va fi un exercițiu de ascultare în care trebuie să asculte cu atenție de cinci ori declarația citită deoarece alternările din tonul vocii transmit diferite semnificații.
3. Cereți studenților să identifice semnificația declarației de fiecare dată când o citiți, scriind numărul lângă semnificația sa din Fișa 1a.
4. Consultați Fișa 1b pentru a vedea cum să citiți declarația de fiecare dată. Prima dată când citiți, ar trebui să însemne: „Încărcătura nu sosește **astăzi**.”. Aceasta va corespunde celei de-a treia declarații care înseamnă că marfa va sosi mâine. Studenții ar trebui să scrie numărul 1 în spațiul de lângă cea de-a treia declarație. Puteți da acest exemplu pentru a vă asigura că studenții au înțeles instrucțiunile.
5. Continuați să citiți afirmațiile, accentuând cuvintele îngroșate din Fișa 1b (Anexa 2).
6. După ce studenții au completat Fișa 1a, distribuți Fișa 1b sau citiți răspunsurile din aceasta.
7. Întrebați participanții câte răspunsuri corecte au avut, comparând numerele pe care le-au scris în Fișa 1a cu răspunsurile corecte.

8. Discutați cu studenții despre cum se schimbă semnificația unei afirmații atunci când este citită în moduri diferite. Subliniați că este necesar să se acorde atenție deosebită nu doar celor ce se spun, ci și modului în care se vorbește.

3.3. Exercițiul 3 – Spate în spate

La finalizarea exercițiului, participantul trebuie să poată:

- ☐ Să înțeleagă importanța ascultării
- ☐ Să înțeleagă importanța clarificării întrebărilor
- ☐ Să înțeleagă importanța indicatorilor non-verbali vizuali

Descriere: Studenții sunt împărțiți în perechi și li se cere să se întoarcă spate în spate. O persoană descrie ceea ce trebuie să fie desenat, în timp ce cealaltă persoană desenează ceea ce se descrie. Sarcina se repetă după ce studenții se schimbă cu locurile. A doua oară când se efectuează sarcina, studentul care desenează are voie să pună întrebări pentru a înțelege mai bine instrucțiunile.

Procedura:

1. Împărțiți grupul de studenți în echipe de câte doi și instruiți-i să se așeze pe scaune spate în spate.
2. Distribuiți Fișa 3a (Anexa 3) câte una pentru fiecare pereche de studenți.
3. Cereți studentului care ține Fișa 3a să descrie partenerului său diagrama prezentată pe fișă. Ascultătorul nu trebuie să vadă diagrama și trebuie să o deseneze doar urmând instrucțiunile verbale ale partenerului său.
4. După 10 minute cereți studenților să se oprească și să compare desenul cu diagrama originală
5. Apoi, repetați exercițiul după ce studenții își schimbă rolurile în perechi. Fișa 3b (Anexa 4) va fi oferită studentului care a fost ascultător, fiind rugat să dea instrucțiunile acum. A doua oară când sarcina este pusă în practică, studentul care desenează are permisiunea de a pune întrebări clarificatoare, astfel încât să se asigure că a înțeles instrucțiunile.
6. După 10 minute cereți studenților să se oprească și să compare desenul cu diagrama originală. De asemenea, cereți studenților să compare cele două desene; primul care conține instrucțiuni fără întrebări, iar cel de-al doilea unde erau permise întrebările.

7. Discutați, întrebând cât de greu i-a fost primului student să urmeze instrucțiunile fără a pune întrebări
8. Subliniați importanța punerii întrebărilor pentru a confirma înțelegerea și a asigura exactitatea informațiilor.

3.4. Exercițiul 4 – Ghicește emoția

La finalizarea exercițiului, participantul trebuie să poată:

- ☐ Să identifice diferite emoții
- ☐ Să înțeleagă mai profund emoțiile personale și ale altora și modul în care acestea sunt transmise non-verbal
- ☐ Să practice comunicarea non-verbală

Descriere: Studenții sunt împărțiți în două echipe și li se cere să descrie o emoție folosind indicatorii non-verbali celeilalte echipe.

Procedura:

1. Împărțiți studenții în două echipe.
2. Așezați un pachet de cărți pe masă. Fiecare carte are o emoție scrisă pe el. Emoțiile scrise vor fi frică, furie, tristețe, bucurie, dezgust, surpriză, încredere, anticipare, anxietate, jenă și hotărâre.
3. Un student din grupul A este rugat să ia prima carte din pachet, să o citească și să o pună la sfârșitul pachetului. Apoi acesta trebuie să descrie emoția scrisă pe carte echipei sale, folosind indicatori non-verbali (pantomimă), timp de două minute.
4. Dacă grupul A a ghicit corect emoția, acesta primește zece puncte.
5. Apoi, un student din grupul B este rugat să ia următoarea carte și să repete procedura.
6. Când toate emoțiile sunt acoperite, echipa care a ghicit corect cele mai multe emoții câștigă.
7. Discutați, întrebându-i pe studenți cât de dificil le-a fost să descrie emoțiile fără a folosi comunicarea verbală. De asemenea, întrebați studenții care au fost indicatorii non-verbali care au transmis cel mai mare volum de informații.

3.5. Exercițiul 5 – Ce înseamnă?

La finalizarea exercițiului, participantul trebuie să poată:

- ☐ Să înțeleagă nevoia de claritate în comunicare
- ☐ Să sublinieze diferențele individuale în interpretarea unui mesaj

Descriere: Studenților li se citește o declarație și li se cere să descrie semnificația acesteia.

Procedura:

1. Citiți studenților următoarea declarație și întrebați-i ce înseamnă:

„Știu că voi credeți că înțelegeți ceea ce credeți că am spus, dar nu sunt sigur(-ă) că vă dați seama că ceea ce ați auzit nu este ceea ce am vrut să spun!” – citat oficial al guvernului american
2. Așteptați-i pe studenți să facă diferite interpretări ale declarației, dacă există.
3. Nu există o explicație corectă a declarației. Se pare că persoana încearcă să spună ceva despre sine fiind înțeleasă greșit, cu toate acestea nu o face foarte clar.
4. Dezvăluți sursa acestui citat studenților și discutați cu ei despre importanța clarității atunci când se transmite un mesaj care trebuie înțeles. Subliniați problemele care pot apărea atunci când au loc astfel de declarații neclare.

4. Explicarea sistemului de evaluare

Generalități	Evaluarea se va realiza la sfârșitul cursului.
Evaluarea online	Evaluarea online este concepută pentru a permite participantului să demonstreze că a înțeles baza teoretică a cunoștințelor despre comunicare. Evaluarea online este după cum urmează: • Evaluarea online va fi dura 50 de minute • 30 de întrebări a câte 3 puncte fiecare, cu un total de 90 de puncte; • Participantul trebuie să adune minimum 70% pentru a trece.
Finalizarea	La finalizarea cu succes a cursului și a examenului online, participantului i se va elibera un certificat de absolvire a cursului de comunicare
Nefinalizarea	Dacă studentul nu reușește să adune punctele necesare la evaluarea online, cursul trebuie repetat.

5. Bibliografie

1. *Barriers to Effective Communication*, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>
2. Barry, B., & Fulmer, I. S. (2004). The medium and the message: The adaptive use of communication media in dyadic influence. *Academy of Management Review*, 29, 272–292. Chief blogging officer title catching on with corporations. *Workforce Management*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://www.workforce.com/section/00/article/25/50/77.html>
3. *Communication Blockers*, accesat la 10 octombrie 2017, https://www.tutorialspoint.com/management_concepts/communication_blockers.htm
4. *Different Types of Communication and Channels*, accesat la 10 octombrie 2017, <http://open.lib.umn.edu/organizationalbehavior/chapter/8-4-different-types-ofcommunication-and-channels/>
5. Doyle, A. (2017). Active Listening Definition, Skills, and Examples, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.thebalance.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>
6. Doyle, A. (2017). *Nonverbal Communication Skills*, accesat la 10 octombrie 2017
At <https://www.thebalance.com/nonverbal-communication-skills-2059693>
7. Ekman, P., Friesen, W. V., & Hager, J. C. *The facial action coding system (FACS)*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://face-and-emotion.com/dataface/facs/manual>
8. *Interpersonal Communication Skills*, 2017, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.skillsyouneed.com/ips/interpersonal-communication.html>
9. Lee, D., & Hatesohl, D. *Listening: Our most used communication skill*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://extension.missouri.edu/explore/comm/cm0150.htm>
10. McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (1995). *Messages: The Communication Skills Book*. Oakland, CA: New Harbinger
11. National Association of Colleges and Employers. (2009). *Frequently asked questions*, accesat la 7 octombrie 2017, http://www.nacweb.org/Press/Frequently_Asked_Questions.aspx?referral=
12. Pearson, J., & Nelson, P. (2000). *An introduction to human communication: understanding and sharing* (p. 6). Boston, MA: McGraw-Hill.
13. The College Board. (2004, September). *Writing skills necessary for employment, says big business: Writing can be a ticket to professional jobs, says blue-ribbon group*, accesat la 7 octombrie 2017, http://www.writingcommission.org/pr/writing_for_employ.html

Anexe

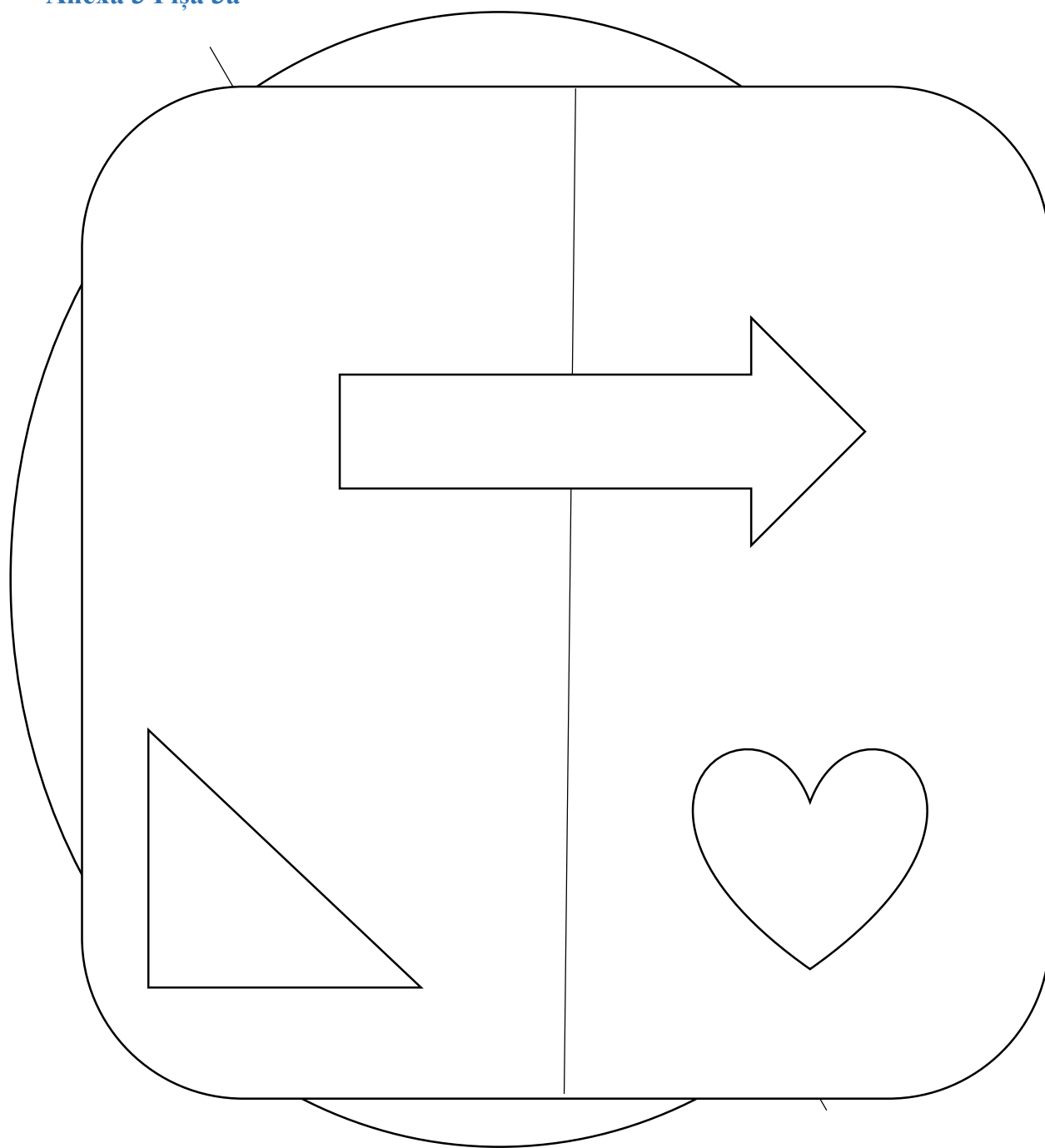
Anexa 1 Fișa 1a

Semnificația declarației	Număr
Constatarea faptului	
Declarație care indică faptul că vine altceva astăzi	
Declarație care indică faptul că încărcătura nu vine defel astăzi	
Declarație care arată că încărcătura este expediată astăzi	
Declarație care arată că încărcătura sosește mâine	

Anexa 2 Fișa 1b

Accent / ton diferit
Încărcătura nu sosește astăzi.
Încărcătura nu sosește astăzi.
Încărcătura nu sosește astăzi.
Încărcătura nu sosește astăzi.
Încărcătura nu sosește astăzi .

Anexa 3 Fișa 3a



Anexa 4 Fișa 3b

