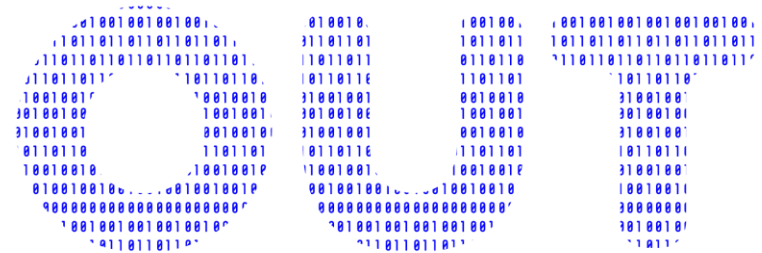


C O D I N G -



> valuable outside tool
for employment

Capitolul 2 – Programarea muncii

Subcapitolul 2.3. – Comunicarea



> valuable outside tool
for employment

*“Comunicarea eficientă este de 20% ceea ce știi și de 80% cum te simți despre
ceea ce știi.” – Jim Rohn*



Objective:

Principalele obiective ale modulului de comunicare către participanți sunt în principal două:

- Să știți ce este comunicarea;
- Să cunoască importanța comunicării (verbale și non-verbale) în munca de zi cu zi.



Ce este comunicarea?

- A avea bune abilități de ascultare și vorbire funcționează în toate fațetele vieții - de la viața profesională la viața personală până la tot ceea ce se încadrează între ele.
- Comunicarea este una dintre cele mai importante abilități soft de pe piața muncii.
- Comunicarea, în forma sa cea mai simplă, este procesul de transmitere a cunoștințelor de la unul la altul. Poate fi vorbit (folosind voce), scris (folosind suporturi tipărite sau interactive, cum ar fi cărți, ziare, bloguri sau e-mailuri), vizual (folosind icoane, grafice, diagrame sau grafică) sau non-verbal (folosind limbajul corpului, mișcări și sunet și tonul vocii).

1	Communication	57.9%
2	Organization	56.5%
3	Teamwork	56.4%
4	Always Punctual	55.9%
5	Critical Thinking	55.8%
6	Social Skills	55.8%
7	Creativity	55.0%
8	Interpersonal Communication	55.0%
9	Adaptability	54.9%
10	Friendly Personality	54.6%



Metode și tehnici pentru a îmbunătăți comunicarea proastă:

A asculta. Este necesar să fii un bun ascultător pentru a deveni un comunicator de succes. Este important să învețați ascultarea activă - să acordați o atenție deosebită ceea ce spun toți ceilalți și să clarificați ambiguitatea reformulând întrebările pentru o mai bună înțelegere.

Concizie. Obțineți mesajul clar! Nu utilizați termeni goali și mergeți direct la punctul dvs. Divagarea este probabil să facă publicul plictisit sau dezinteresat sau să se simtă confuz cu privire la ceea ce spuneți. Preveniți să vorbiți cu voce tare și ar trebui evitată utilizarea unor termeni care pot enerva mulțimea.



Metode și tehnici pentru a îmbunătăți comunicarea proastă:

Limbajul trupului. Este necesar să folosiți un limbaj corporal puternic, să utilizați contactul vizual, să folosiți mișcări ale mâinilor și să monitorizați sunetul vocii în timp ce vorbiți cu ceilalți. Atitudinea relaxată a corpului, cu un sunet primitiv, vă poate ajuta să vă faceți să fiți mai deschiși față de ceilalți. Contactul vizual este crucial în comunicare - priviți persoana din ochi pentru a arăta că sunteți intenționat să conversați. Dar asigurați-vă că nu vă uitați la individ, deoarece acesta îl poate provoca nervos.

Încredere. Arătați încredere și pozitivitate în ceea ce încercați să spuneți. A fi pozitiv poate fi la fel de simplu ca păstrarea contactului vizual, păstrarea unei poziții corporale calme și comunicarea cu concizie. Încercați să nu dați comentarii care să pară întrebări și încercați să nu sunați jignitor sau degradant.



Metode și tehnici pentru a îmbunătăți comunicarea proastă:

Deschiderea minții. În circumstanțe în care nu sunteți de acord cu ceea ce vrea cineva să spună, fie că este vorba despre un șef, un coleg de serviciu sau o rudă, este mai bine să simpatizați cu perspectiva lor decât să căutați de fapt să vă transmiteți mesajul. Apreciază punctele de vedere ale celorlalți și nu înjosi niciodată pe nimeni care nu este de acord cu tine.

Respect. Recunoașterea și înțelegerea sugestiilor oamenilor este o parte esențială a conversației. A fi politicos poate fi la fel de ușor ca o atenție deosebită la ceea ce publicul are de oferit, adresându-se oamenilor după numele lor și neinterrompându-i pe oameni. Respectându-i pe ceilalți, cealaltă persoană se va simți apreciată, ceea ce va duce la o conversație mai cinstită și mai fructuoasă.

Bariere pentru o comunicare eficientă

Exemple de impedimente pentru comunicare sunt :

- **Judecarea celeilalte persoane:** dacă cineva judecă o persoană în timp ce o altă persoană vorbește cu ea, ați putea fi criticată, diagnosticată sau numită. Un exemplu al acestei atitudini este acela de a spune „înțelegi ceva din ce spun?”;
- **Nu acordați atenție persoanei cu care vorbiți:** distracțiile se pot întâmpla în timpul prezentării altora, dar aveți grijă să nu dați expresia că nu apreciați munca altor persoane (de exemplu, utilizarea telefonului, tabletelor etc.);
- **Folosirea limbajului tehnic:** utilizarea incorectă a vorbirii tehnice, utilizarea acronimelor sau a limbajului aplicabil numai profesiei lor.



Bariere pentru o comunicare eficientă:

- **Oferind soluții sau sfaturi nedorite:** Uneori oamenii induc în eroare când cineva le spune ce să facă sau cum ar trebui să o facă;
- **Evitarea preocupărilor celorlalți:** într-un dialog care ignoră problemele altora, respondentul nu poate răspunde la problemă. Poate fi realizat în mai multe forme, inclusiv prin devierea unei discuții sau reducerea vederii lor;
- **Diferențe culturale:** regulile de interacțiune cu oamenii variază foarte mult în diferite societăți, la fel și modul în care oamenii își împărtășesc sentimentele. Aceste diferențe pot crea stereotipuri și subiecte tabu care nu sunt utile pentru o comunicare eficientă.



Alte abilități de comunicare:

- **Abilități de prezentare:** prezentările sunt mult mai mult decât să stai în fața proiectorului și să vorbești în jurul unei serii de diapozitive. Interacțiunea este un factor cheie și se bazează pe abilități de comunicare;
- **Abilități de scriere:** abilitățile de scriere sunt un aspect integral al comunicării. Abilitățile de scriere bune vă permit să transmiteți mesajul cu precizie și să îl transmiteți unui public mult mai mare decât prin conversații față în față sau telefonice.



Alte abilități de comunicare:

- **Aptitudini personale:** abilitățile personale sunt trăsăturile personale care ne definesc și ne influențează corpul și mintea reflectând asupra comunicării. Și primul pas pentru a acționa mai favorabil și, prin urmare, eficient, este să te simți pozitiv. De asemenea, este mai probabil să fiți convingător prin o mai bună înțelegere a dvs. și o perspectivă mai încrezătoare și optimistă asupra vieții, o caracteristică care poate ajuta în continuare procesul de comunicare.



Comunicare verbală și nonverbală:

- **Comunicare verbală**- Comunicarea verbală este utilizarea cuvintelor pentru a împărtăși informații cu alte persoane. Prin urmare, poate include atât comunicarea vorbită, cât și cea scrisă. Cu toate acestea, mulți oameni folosesc termenul pentru a descrie doar comunicarea vorbită. Elementul verbal al comunicării se referă la cuvintele pe care le alegeți și la modul în care acestea sunt auzite și interpretate.



Comunicare verbală și nonverbală:

- **Comunicare nonverbală** - Comunicarea nonverbală face aluzie la mișcări, aparențe exterioare, mod de a vorbi, contact ochi cu ochi (sau deficiența acestuia), limbajul corpului, poza și alte moduri diferite pe care o persoană le poate transmite prin intermediul nici unui limbaj.



Exemple de abilități de comunicare non-verbală:

- Nu aduceți dispozitive care vă pot distrage atenția în timpul întâlnirii;
- Eliminați zvâcnirea și tremuratul;
- Creați un contact vizual frecvent, dar fără priviri;
- Concentrați-vă pe subiect; Într-o conversație de grup, schimbați contactul vizual către diferiții vorbitori;
- Prezintă-te cu o postură empatică: zâmbet și o strângere de mână fermă;



Exemple de abilități de comunicare non-verbală:

- Ține-ți mâinile departe de față și păr;
- Nu întrerupeți când cealaltă persoană vorbește;
- Evitați brațele încrucișate;
- Modulați tonul vocal pentru a exprima punctele cheie accentuate;
- Capul pentru a arăta înțelegere;
- Observați răspunsul altora la spusele voastre;
- Citiți semnele nonverbale ale altora.
- Dați explicații dacă par confuze

Surse:

Videoclipuri în engleză

- <https://www.youtube.com/watch?v=sHeFWHpmHSM>
- <https://www.youtube.com/watch?v=I6IAhXM-vps>
- <https://www.youtube.com/watch?v=kaH4xfodN3w>

Videoclipuri în portugheză

- <https://www.youtube.com/watch?v=Pu8D18RhUcs>
- <https://www.youtube.com/watch?v=9J4o52gVxKg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=4voNO5hbWyc>

Videoclipuri în spaniolă și neutre

- Estilos de Comunicacion
<https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI>
- Elementos de la comunicación
<https://www.youtube.com/watch?v=xpDd26goN90>
- Conflictos comunes de comunicación
https://www.youtube.com/watch?v=LW9MSFRs_0
- Comunicación verbal y no verbal
<https://www.youtube.com/watch?v=j0lWlWdIY6Y>
- <https://www.youtube.com/watch?v=XCfEKXKdz6E>
- <https://www.youtube.com/watch?v=xFA7-YyaDP4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Aa5-p4To9es>
- <https://www.youtube.com/watch?v=AjF6MwcaXos>



Activități Randul tău!

Activitatea 1.

Test: această activitate vă va oferi o idee despre dacă sunteți sau nu prezentator „premier”.
Facilitatorul va furniza un test pentru a răspunde.





Activități Randul tău!

Activitatea 2.

Jocul de ghicit

Pentru început, grupul va fi separat în două echipe de dimensiuni egale (sau aproximativ egale). Un jucător va fi instruit să ia o hârtie dintr-un borcan plin de hârtii cu cuvinte legate de obiecte. Apoi, această persoană va trebui să le explice colegilor de echipă și va încerca să ghicească care este obiectul punând doar întrebări „Da sau Nu” (adică întrebări la care se poate răspunde doar cu „da” sau „nu”).

Luăți ultimele 10 minute aproximativ pentru a discuta și a informa. Folosiți următoarele puncte și întrebări pentru a-l ghida:

- Spuneți grupului că, evident, a fost nevoie de mult timp și efort pentru a afla obiectul în fiecare rundă, dar dacă nu am avea timp și am avea o singură întrebare de pus pentru a afla obiectul, care ar fi acea întrebare ? Întrebarea ar fi „Care este obiectul?” care este o întrebare deschisă.
- Întrebările deschise sunt un mod excelent de a economisi timp și energie și vă ajută să ajungeți rapid la informațiile de care aveți nevoie, cu toate acestea, întrebările închise pot fi, de asemenea, foarte utile în unele cazuri pentru a vă confirma înțelegerea sau pentru a vă ajuta să controlați conversația cu persoană / client vorbăreț.

Activități Randul tău!

Activitatea 3.

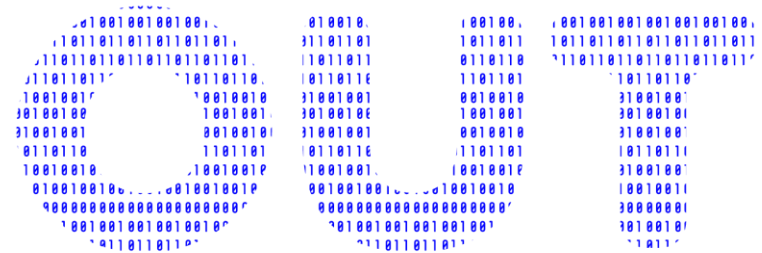
Test de memorie

_Iată cum funcționează:

1. Veți asculta o listă de cuvinte pentru a vă testa memoria;
2. Trebuie să asculți cu atenție! Nu puteți scrie niciunul dintre cuvinte.



C O D I N G -



> valuable outside tool
for employment

Capitolul 2 – Programarea muncii

Subcapitolul 2.3. – Comunicarea