

COMUNICARE

Activitatea 1: Să comunicăm

Activități de promovare a abilităților personale, sociale și de a învăța să înveți ale adulților

Descrierea inițiativelor cuprinse în acest manual.

Titlu/denumire	Să comunicăm
Competența (LifeComp Skill) abordată	<input type="checkbox"/> Autocontrol <input type="checkbox"/> Flexibilitate <input type="checkbox"/> Stare de bine <input type="checkbox"/> Empatie <input checked="" type="checkbox"/> Comunicare <input type="checkbox"/> Colaborare <input type="checkbox"/> Mentalitate de creștere <input type="checkbox"/> Gândirea critică <input type="checkbox"/> Gestionarea învățării
Durată¹	50 de minute
Tipul de activitate	Joc de rol
Scurtă descriere	Această activitate își propune să fie desfășurată în grupuri și promovează abilitățile de comunicare ale participanților, astfel încât aceștia să poată rezolva cu succes situațiile dificile.
Obiective	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Înțelegerea scopului comunicării și procesului de comunicare ➤ Aflarea pașilor pentru îmbunătățirea procesului de comunicare
Setting²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 facilitator ➤ 1 cameră care permite interacțiunea în grup ➤ Scaune aranjate în formă de U pentru a încuraja participarea și discuțiile ➤ Proiector sau ecran mare, dacă este posibil
Sfaturi pentru facilitatori³	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creați un mediu confortabil și fără prejudecăți pentru a încuraja participanții să-și împărtășească gândurile și experiențele în mod deschis. ➤ Fiți un ascultător activ și încurajați participanții să se asculte activ unul pe celălalt. ➤ Oferiți instrucțiuni și îndrumări clare. ➤ Pentru a facilita implementarea sarcinii, facilitatorul poate da un exemplu grupului, pentru a exersa: „Discutați cu medicul dumneavoastră și el vorbește foarte repede și folosește cuvinte pe care nu le înțelegeți. Cum îi veți spune într-un mod respectuos, dar încrezător, că trebuie să înțelegeți mai bine care este problema?”
Pas cu pas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitatorul prezintă o scurtă introducere despre competența de comunicare și procesul de comunicare (pentru mai multe informații consultați Materialul - Fișa de lucru pentru facilitator) 2. După prezentare, facilitatorul împarte participanții în grupuri de 2 până la 3 persoane. 3. Facilitatorul invită fiecare grup să exerseze comunicarea în situații de zi cu zi.

¹ Se poate desfășura continuu.

² Materiale și resurse necesare pentru implementarea activității, inclusiv resurse financiare, umane și spații. În cazul în care este nevoie de o fișă de lucru, vă rugăm să utilizați următorul document pentru a o pregăti.

³ Ce trebuie să știe o persoană pentru a implementa activitatea.

	<p>zi, jucând diferite situații (exemplele pot include: comandarea mâncării într-un restaurant, solicitarea de indicații, discutarea cu un medic despre ce vor include procedurile medicale de rutină pe care trebuie să le efectueze), o conversație cu profesorul copilului pentru că are probleme la școală).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Participanții își asumă roluri diferite în timp ce exersează. 5. Grupurile mici sunt invitate să joace o anumită situație pentru întregul grup. 6. Facilitatorul le cere participanților să împărtășească întregului grup ceea ce au simțit prin realizarea sarcinii și dificultățile pe care le-au simțit în diferitele situații.
Debriefing:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Care sunt provocările cu care v-ați confruntat până acum în comunicare? ➤ Sunteți un bun ascultător? ➤ Vă gândiți la limbajul corpului dumneavoastră în timp ce vorbiți? ➤ Observați limbajul corpului altora? ➤ V-ar plăcea să comunicați mai eficient? În ce fel ați dori să vă îmbunătățiți comunicarea?
Referințe	<p>https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</p> <p>PRovoke Media. "The Cost Of Poor Communications," https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications." Accessed May 18, 2023.</p> <p>The University of Texas Permian Basin. "How Much of Communication Is Nonverbal?," https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/." Accessed May 18, 2023.</p>



Învățarea prin experiență - Fișă de lucru - Material pentru facilitatori

Fișă de lucru - Comunicare

Scopul comunicării este de a transmite informații de la o persoană la alta, astfel încât emițătorul și receptorul să înțeleagă mesajul în același mod.

1) **Formarea ideii**

Procesul de comunicare începe atunci când emițătorul are o idee de comunicat. Emițătorul trebuie să înceapă prin clarificarea ideii și scopului. Ce anume dorește emițătorul să obțină? Cum va fi perceput mesajul?

2) **Codificarea mesajelor**

Ideea trebuie codificată în cuvinte, simboluri și gesturi care vor transmite sens. Deoarece nu există două persoane care să interpreteze informațiile exact în același mod, emițătorul trebuie să fie atent să aleagă cuvinte, simboluri și gesturi care sunt înțelese în mod obișnuit pentru a reduce șansele de neînțelegere.

3) **Transmiterea mesajului/canalul de comunicare**

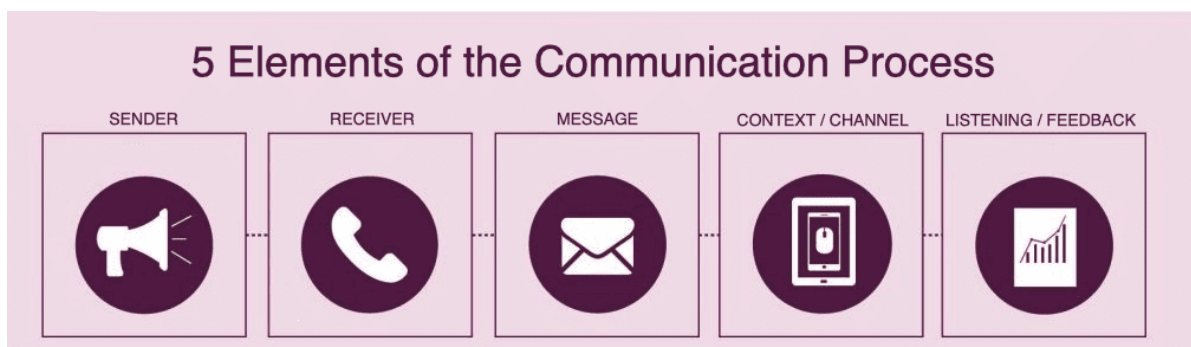
Alegerea mediului de transmitere a mesajului este următorul pas în procesul de comunicare. Mesajele pot fi transmise într-o manieră verbală, scrisă sau vizuală.

4) **Decodare**

Când mesajul ajunge la receptor, mesajul trebuie decodat în sensul dorit. Deoarece nu există două persoane care să interpreteze informațiile exact în același mod, decodarea incorectă a unui mesaj poate duce la neînțelegeri.

5) **Feedback**

O parte vitală a procesului de comunicare este feedback-ul. Feedback-ul apare ca o verificare, pentru ca emițătorul și receptorul să se asigure că mesajul a fost înțeles așa cum s-a intenționat. Feedback-ul este o responsabilitate partajată între expeditor și receptor.



Sursa: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>

- ✓ Codul de comunicare trebuie înțeles atât de emițător, cât și de receptorul mesajului pentru a fi interpretat corect.

- ✓ De-a lungul zilei, codificați inconștient cantități mari de date pentru a le transmite prin mai multe canale, în timp ce primiți simultan un flux constant de informații din mediul înconjurător prin toate cele cinci simțuri.
- ✓ În conversațiile față în față, modul în care ne folosim corpul este foarte important.

Potrivit cercetătorului Albert Mehrabian, doar 7% din comunicare se referă la cuvintele reale pe care le spunem. Restul este alcătuit din: 38% din modul în care spunem aceste cuvinte (cum ar fi tonul vocii noastre) și 55% este vorba despre limbajul corpului nostru.

Negative Body Language

Folded arms

Tense facial expression

Positive Body Language

Open body position (arms unfolded)

Relaxed and confident facial expression

Sursa: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

- ✓ **Limbajul pozitiv al corpului** este atunci când arătăm deschiși și prietenoși. Stăm în picioare sau stăm drekți, ținem mâinile deschise și arătăm interes aplecându-ne și dând din cap.
- ✓ **Limbajul negativ al corpului** este atunci când arătăm nervoși sau dezinteresați. Aceasta poate include mușcarea buzei, arătând plictisiți, încrucișându-ne brațele, punându-ne mâinile pe șolduri sau atingând piciorul nerăbdător.

ELEMENTE CHEIE ALE COMUNICĂRII EFICIENTE:

Simplificați-vă mesajul:



- ✓ Păstrați limbajul concis și simplu pentru a asigura o înțelegere clară. Utilizați expresii simple și cuvinte comune.

Cunoașteți-vă publicul:

- ✓ Luați în considerare nevoile și interesele oamenilor care vor primi mesajul dumneavoastră. Utilizați exemple la care toată lumea se poate raporta și explicați-le.
- ✓ Nu presupuneți că toată lumea înțelege.

Fiți un bun ascultător:

- ✓ Ascultați-i activ pe ceilalți pentru a asigura o comunicare eficientă. Fiți atenți când alții vorbesc, priviți-i și arătați interes. Încurajați-i atunci când își împărtășesc experiențele sau preocupările. Nu întrerupeți când cineva vorbește.

Puneți întrebări:

- ✓ Angajați-vă în întrebări perspicace pentru a menține un flux lin de comunicare. Puneți întrebări deschise care permit oamenilor să-și împărtășească gândurile și experiențele, cum ar fi "Ce vi s-a părut util atunci când ați avut de-a face cu clienți dificili?".
- ✓ Nu adresați întrebări complicate sau confuze care ar putea descuraja participarea.

Faceți-vă timp pentru a răspunde:

- ✓ Opriti-vă pentru un moment pentru a vă gândi la întrebare sau problemă, apoi oferiți o explicație clară și simplă sau o soluție care are sens.
- ✓ Nu răspundeți rapid fără să luați în considerare dacă persoana a înțeles sau dați un răspuns complet și ușor de înțeles.

Luați în considerare limbajul corpului:

- ✓ Fiți atenți la propriul limbaj al corpului atunci când comunicați prin diferite medii și observați limbajul corpului celeilalte persoane. Stați confortabil și cu o postură deschisă, folosiți gesturi prietenoase și mențineți contact vizual pentru a arăta că sunteți abordabil și interesat să ajutați
- ✓ Nu vă încrucișați brațele, nu evitați contactul vizual și nu păreți agitați, ceea ce ar putea face oamenii să simtă că nu sunteți interesat sau că nu doriți să ajutați.

Mențineți contactul vizual:

- ✓ Demonstrați ascultarea activă menținând contactul vizual cu persoana sau grupul cu care comunicați.
- ✓ Nu evitați contactul vizual, care ar putea face oamenii să creadă că nu ascultați sau că nu apreciați contribuția lor.

Clarificați-vă mesajul:

- ✓ Dacă destinatarul are nevoie de clarificări cu privire la mesajul dumneavoastră, explicați mai departe pentru a îmbunătăți înțelegerea. Utilizați exemple practice, limbaj simplu și împărțiți ideile complexe în părți mai mici, mai ușor de înțeles.
- ✓ Nu repetați aceeași explicație fără a vă ajusta abordarea sau a găsi modalități diferite de a explica atunci când cineva nu înțelege.

