



COMUNICAREA

NOTIUNI DESPRE COMUNICARE



CE ESTE COMUNICAREA ?

- Comunicarea este actul de transmitere a informațiilor, ideilor, atitudinilor sau emoțiilor de la o persoană la altă persoană sau de la un grup la altul, prin intermediul simbolurilor.
- Comunicarea presupune un emițător, mesaj și receptor

Dar, transmiterea mesajului de la expeditor la receptor poate fi afectată de o serie de lucruri ceea ce face ca același mesaj să fie decodificat diferit de oamenii care îl primesc.

- Acest lucru face ca actul de comunicare să fie unul foarte complex

ELEMENTELE PROCESULUI DE COMUNICARE

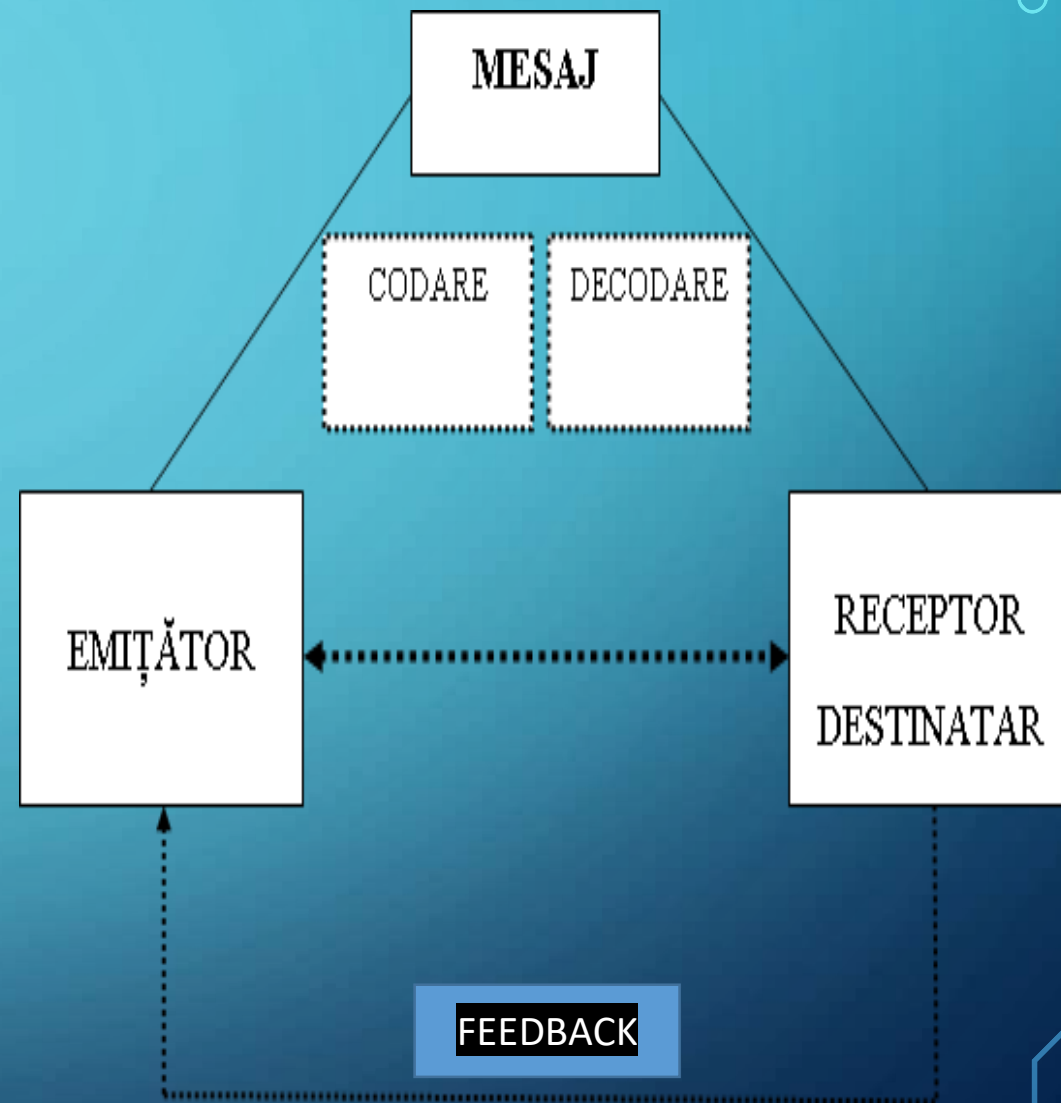
- **Emitătorul** este transmitătorul mesajului, codifica mesajul
- **Codul, limbajul** adică sistemul pe baza căruia se construiesc mesajele : lingvistic (oral sau scris), gestual, vizual, sonor

Mesajul (transmis de emițător) conținutul comunicării, din informațiile pe care emițătorul le transmite

- **Canalul** mijlocul, suportul, de transportare a informației **pe care se transmite mesajul**

- **Receptorul** este persoana/grupul de persoane căreia i se adresează emițătorul, primitorul mesajului

- **Feedbackul** reprezintă transmiterea rezultatului interpretării mesajului decodificat către emițătorul inițial



Tipuri de comunicare

```
graph TD; A[Tipuri de comunicare] --> B[Verbală]; A --> C[Nonverbală]; A --> D[Paraverbală]; A --> E[Metacomunicare];
```

Verbală

implică utilizarea
semnelor lingvistice
(litere și foneme),
adica cuvinte sau
expresii scrise sau
orale

Nonverbală

mimica gestica
postura
atitudinea,
vestimentatia,
accesorii

Paraverbală

intonația,
accentul, timbrul
vocii, volumul
vocii, dicția,
ritmul
vorbirii, mimica,

Metacomunicare

Intelesul apare in
spatele cuvintelor

STILURI DE COMUNICARE

Pasiv 	Agresiv 	Asertiv 
• Îi e frică să-și spună părerea. • Se izolează de grup. • Vorbeste încet. • Evită să se uite în ochi. • Nevoile altora sunt mai importante. • Nu își atinge obiectivele. • Strică relațiile - pierde respectul.	• Întrerupe și vorbește peste alții. • Controlează grupul. • Vorbeste foarte tare. • Ținteste cu privirea. • Nevoile sale sunt mai importante. • Își atinge obiectivele rănindu-i pe alții. • Strică relațiile – oamenii îl evită.	• Vorbeste deschis și ascultă. • Participă în discuții. • Folosește un ton potrivit. • Face contact vizual. • Nevoile și drepturile tuturor sunt importante. • Își atinge scopurile fără să rănească. • Dezvoltă relațiile.

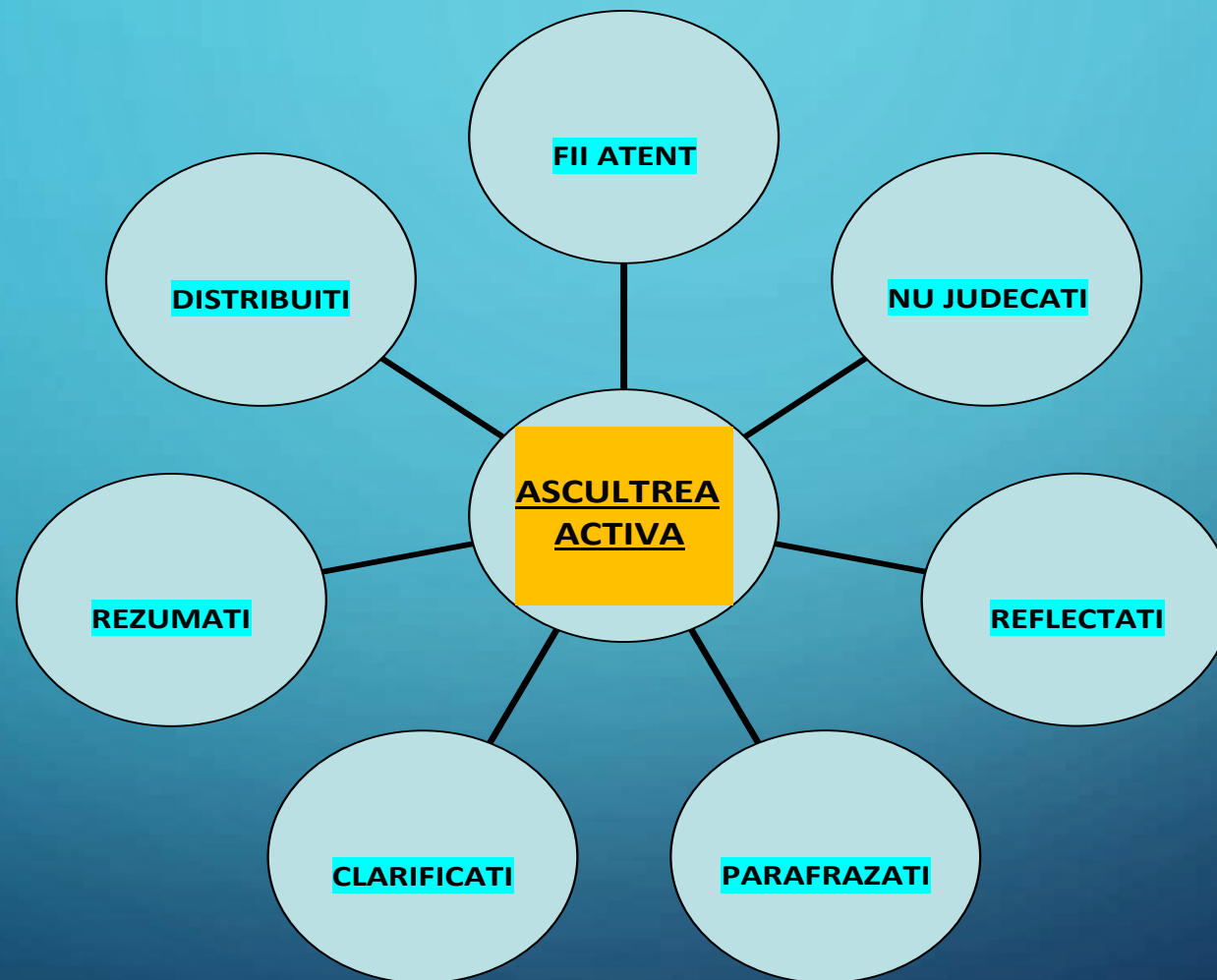
STILUL DE COMUNICARE ASERTIV ESTE CEL MAI EFICIENT STIL DE COMUNICARE

- ✓ Să fii deschis în exprimarea dorințelor, gândurilor și sentimentelor și încurajează și pe alții să facă la fel
- ✓ Să asculți punctele de vedere ale altora fie că esti de acord sau nu cu acele opinii.
- ✓ Să exprimi aprecieri ale celorlalți pentru ceea ce au făcut sau fac.
- ✓ Să fii capabil să-ți recunoști greșelile și să-ți ceri scuze.
- ✓ Să te porți ca un egal cu ceilalți.
- ✓ Să-ți menții autocontrolul.

ASCULTAREA ACTIVA PENTRU O COMUNICARE EFICIENTA

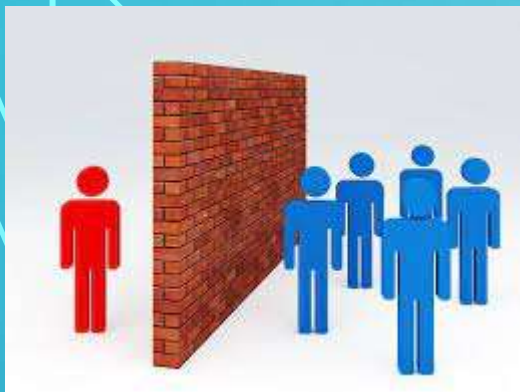
- Exista o diferenta intre a auzi si asculta. Ascultarea este un instrument de comunicare
- Ascultarea activă este o tehnică de a asculta și a răspunde, care duce la îmbunătățirea înțelegerii reciproce și la depășirea obstacolelor în comunicare.
- Prin ascultare atentă, permanent contact vizual, observarea limbajului corpului, feedback sub formă de parafrizare sau întrebări scurte asigurăm vorbitorul că este ascultat.
- Ascultarea activă este o tehnică valoroasă care cere ascultătorului să rețină, să înțeleagă, să răspundă și să păstreze cu atenție ceea ce se spune.
- Ascultătorul poate, de asemenea, să acorde o atenție deosebită comportamentului vorbitorului și limbajului corpului, pentru a înțelege mai bine mesajul lui.

ABILITATI CHEIE PENTRU ASCULTAREA ACTIVA



CONTRARIUL ASCULTARII ACTIVE ESTE ASCULTAREA INEFICIENTĂ

- Folosirea unor cuvinte nepotrivite conduc la un astfel de esec :
- Cuvinte prin care se ordonă : *Trebuie să....*
- Cuvinte de avertizare sau amenintare : *Dacă nu faci asta....*
- Cuvinte moralizatoare: *N-a fost frumos din partea ta...*
- Cuvinte care pun presiune: *Tu realizezi ce ai facut...*
- Cuvinte care sfătuiesc : *De ce nu faci cum iti spun eu...*
- Cuvinte care critică invinuiesc : *Nu gândești corect...*
- Cuvinte care laudă nepotrivit : *Ai facut exact cum ti-am spus eu...*
- Cuvinte care linistesc formal: *Nu te îngrijora lasă că va fi bine...*
- Cuvinte care chestionează pentru etichetare: *De ce a trebuit sa faci asta ?....*
- Cuvinte care evită o discutie: *Putem să discutăm asta mai târziu...*
- Sarcasme si glume : *Asta imi aminteste de*
- Cuvinte de respingere : *Nu vreau sa aud despre asta...*
- Clisee : *este pentru binele tau, capul sus....*



BARIERELE/BLOCAJELE ÎN PROCESUL DE COMUNICARE

În esență, procesul de comunicare tinde spre atingerea a patru scopuri principale:

- Să fim receptați
- Să fim înțeleși
- Să fim acceptați
- Să producem o reacție/schimbare la nivelul opiniilor, atitudinilor sau comportamentelor.

Dacă niciunul dintre aceste scopuri nu a fost atins înseamnă că ceva a interferat în procesul de transmitere al mesajelor.

Aceasta interferență care determină alterarea mesajului se numește barieră sau obstacol în comunicare.

Barierelor în comunicare pot apărea de la emițător, receptor, mediu/cod dar și de la contextul în care are loc procesul comunicării.



BARIERE IN COMUNICARE



EMITATOR

Greseli in actul
vorbirii

RECEPTOR

Idei
preconcepute.stare
a emotionala,
Prejudecati, lipsa de
interes,lipsa
feedback

CANAL

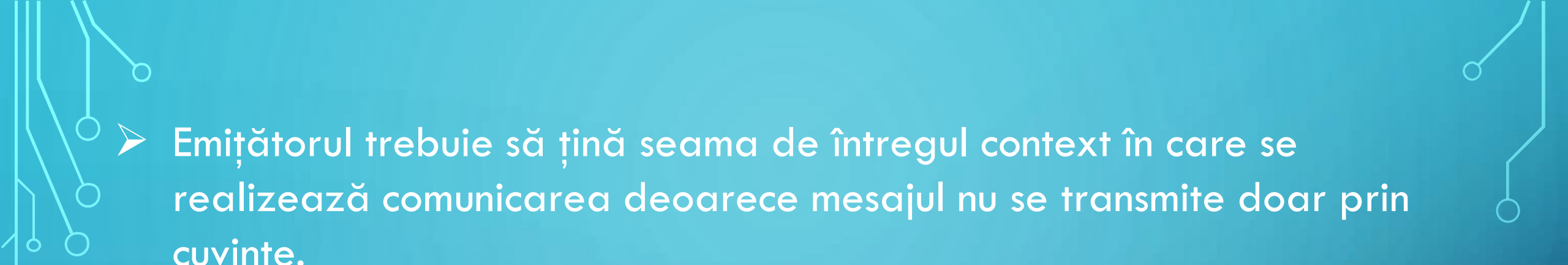
MEDIUL DE COMUNICARE

Climat,
Bariere culturale
Suporti
informationali
neadecvati

PREVENIREA SI COMBATEREA BARIERELOR ÎN COMUNICARE

Pentru *prevenirea barierelor* în procesul de comunicare emițătorul trebuie să analizeze următoarele aspecte:

- Care este scopul comunicării (informare, schimbare de opinie, comportament)
- Cine este receptorul mesajului (vârstă, sex, educație, statut social)
- Unde și când va avea loc transmiterea mesajului (locul, contextul, în ce moment)
- Relația dintre emițător și receptor
- Cum va fi comunicat mesajul (verbal, scris, imagini)

- 
- Emițătorul trebuie să țină seama de întregul context în care se realizează comunicarea deoarece mesajul nu se transmite doar prin cuvinte.
 - Emițătorul trebuie să fie atent la nuanțe, la tonul folosit.
 - Emițătorul trebuie să-și dezvolte capacitatea de a vedea lucrurile și din punct de vedere al celui căruia îi este destinat mesajul.
 - Emițătorul trebuie să încurajeze receptorii să pună întrebări, astfel emițătorul prin feedback să-și dea seama dacă mesajul a fost înțeles.
 - Cei care comunică trebuie să fie ascultați și înțeleși dar în aceeași măsură trebuie să fie buni ascultători, să perceapă cuvintele dar și mesajele nonverbale.
- 