



PROGRAM DE TRAINING PENTRU DEZVOLTAREA COMPETENTELOR CHEIE IN VEDEREA ASIGURARII SUSTENABILITATII OCUPARII

Proiect POCU: “CO ACTIV - Competente si locuri de munca pentru someri si persoane inactive”, Cod MYSMIS: 157173

Subactivitatea: 5.1. Program pilot de dezvoltare a competentelor de baza in vederea asigurarii sustenabilitatii ocuparii somerilor si persoanelor inactive

Promotor: SC First Job School SRL

FPIMM Brasov, 2023



Tematica 2. Comunicare in limba materna

Modulul 1

- Definitia competentei cheie
- Domenii de utilizare a competentei
- Cum ne ajuta dezvoltarea competentei cheie
- Definitia comunicarii si enumerarea tipurilor de comunicare

Definitia competentei cheie Comunicare in limba materna

Reprezinta capacitatea de a intelege, exprima și interpreta concepte, ganduri, sentimente, fapte si opinii, atat in forma orala, cat si in scris, intr-o serie de contexte culturale sau societale, in functie de nevoi sau interese.

O persoana care are competente de comunicare stie sa asculte, intelege ceea ce i se transmite si este capabila sa isi exprime gandurile si sentimentele in cuvinte si gesturi, intr-o maniera potrivita si politicoasa.

Comunicarea se bazeaza pe 3 factori:

- CE spunem: folositi cuvinte simple, pe care le cunoasteti bine, exprimati ideile cat mai clar, in propozitii de lungime scurta sau medie, fara sa folositi expresii jignitoare sau agresive
- CUM spunem: vorbiti pe un ton linistit, fara sa tipati sau sa vorbiti prea incet si fiti atenti la limbajul corpului, adica la postura corpului, gesturi si mimica fetei.
- CUM ESTE PERCEPUT MESAJUL DE CATRE CEILALTI: oamenii au anumite asteptari de la semenii lor, in functie de situatia in care se afla si rolurile pe care acestia le indeplinesc. De exemplu, de la un chelner sa fie politicos, binevoitor etc.

Domenii de utilizare a competentei

Competentele de comunicare in limba materna se utilizeaza in toate aspectele vietii sociale si personale:

- Scoala
- Serviciu
- Interactiune cu institutiile publice
- Familie
- Prieteni
- Relatiile sociale extinse

Cum ne ajuta dezvoltarea competentei cheie

Dezvoltarea competentei de comunicare in limba maternal este o competenta transversala, care ne ajuta in aspectele esentiale ale vietii profesionale:

- Cautarea, gasirea si mentinerea unui loc de munca
- Intelegerea si indeplinirea atributiilor si sarcinilor de serviciu
- Colaborarea cu colegii, sefii si subalternii
- Dezvoltarea unor relatii armonioase cu clientii si colaboratorii
- Promovarea in cariera si atingerea unui statut socioprofesional mai inalt

Definitia comunicarii si enumerarea tipurilor de comunicare

”O relatie intre indivizi care implica transmiterea,
intentionata sau nu, de informatii sau sentimente,
destinate sa lamureasca sau sa influenteze un individ
sau un grup de indivizi”



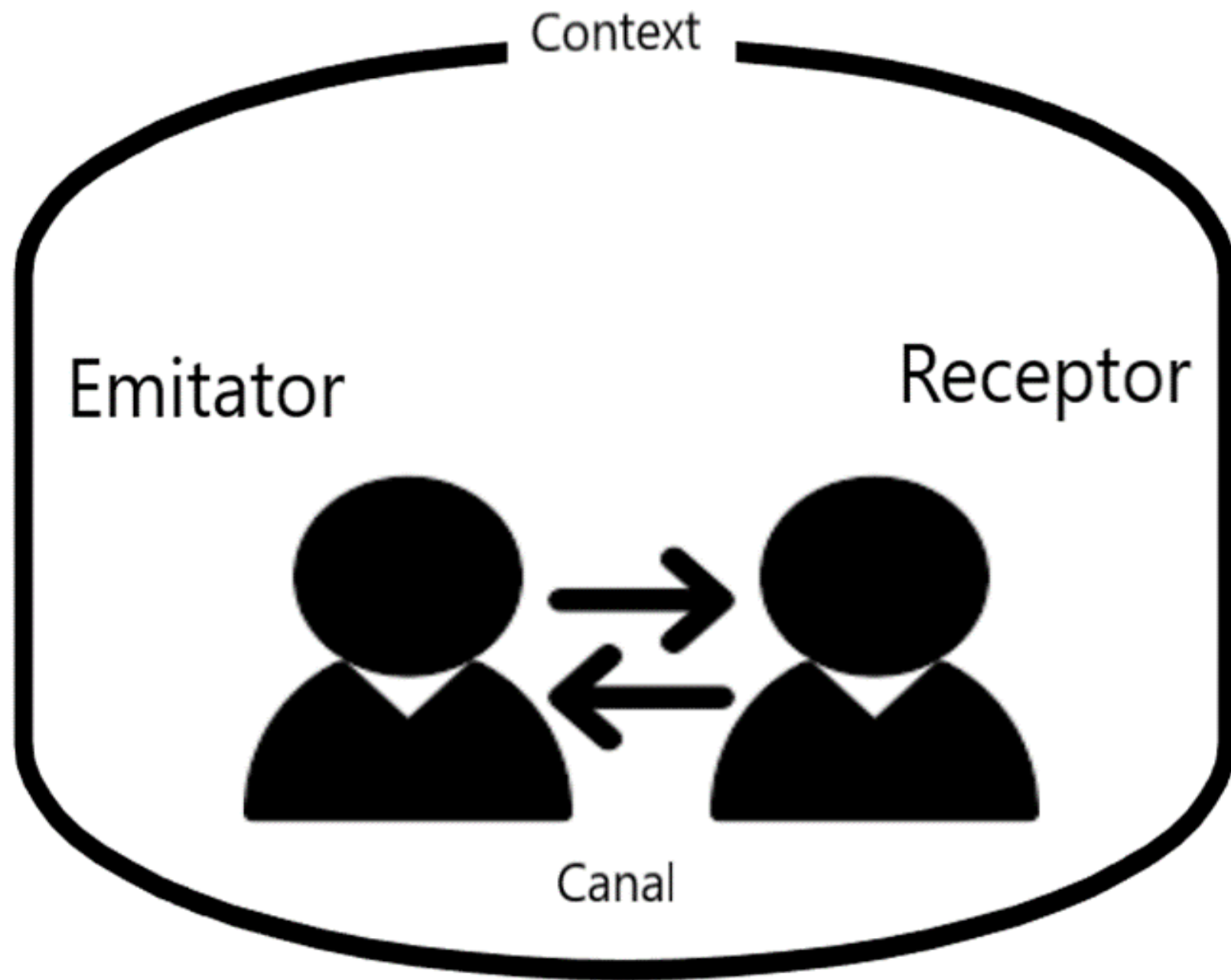


Comunicare in limba materna

Modulul 2

- Elementele comunicarii
- Cum se produce comunicarea
- Tipurile de comunicare
- Bariere in comunicare

Elementele comunicării



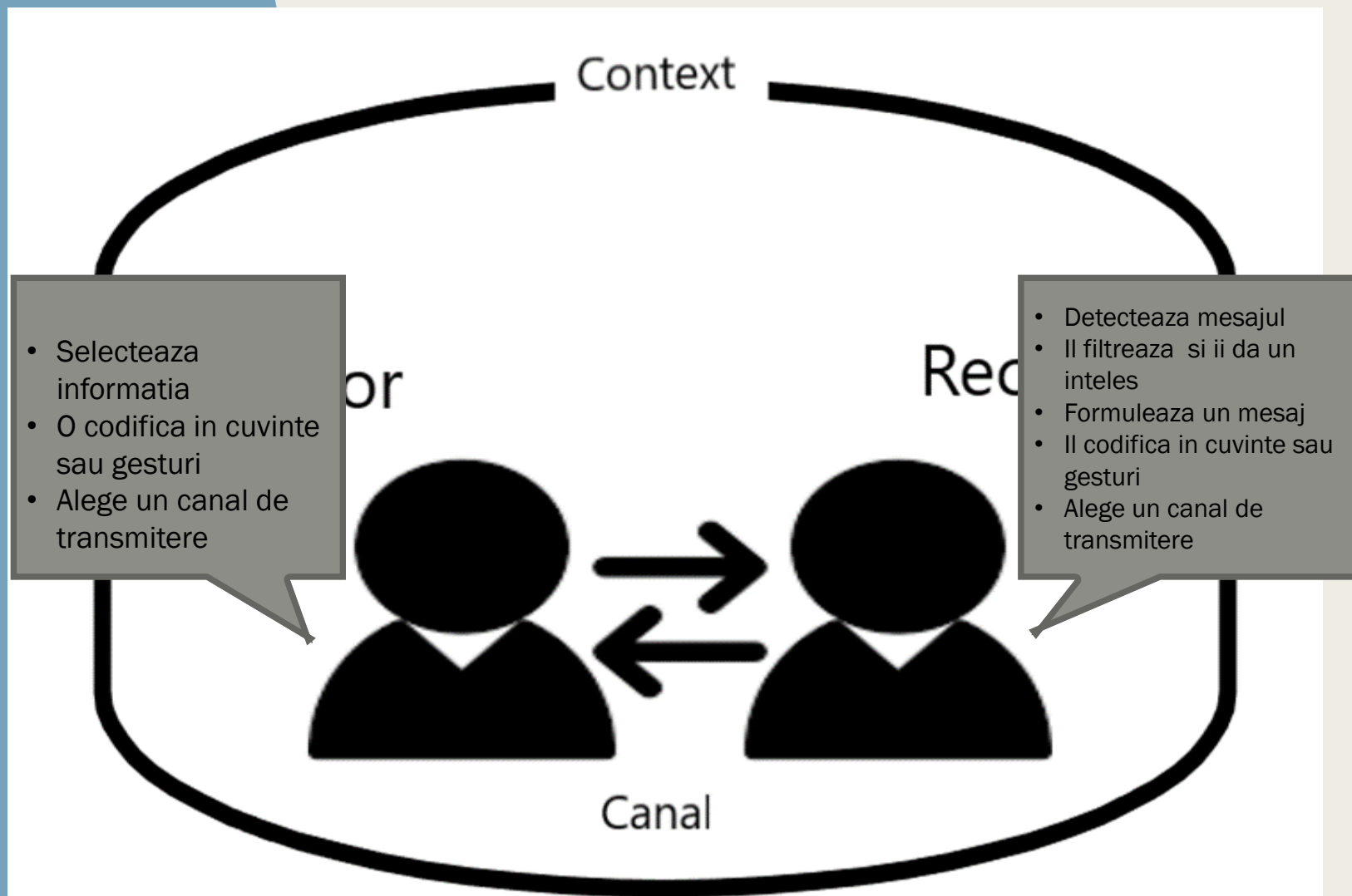
Cum se produce comunicarea

Mesajele transmise sunt diferite de cele receptionate datorita filtrelor din mintea fiecaruia.

Intelesul e in mintea indivizilor

Simbolurile cu care comunicam nu sunt perfecte, nu reusesc sa redea varietatea de obiecte/ situatii din viata

Desi per total facem o treaba buna in comunicare, pot apare si neintelegeri



Tipurile de comunicare

Comunicare verbala

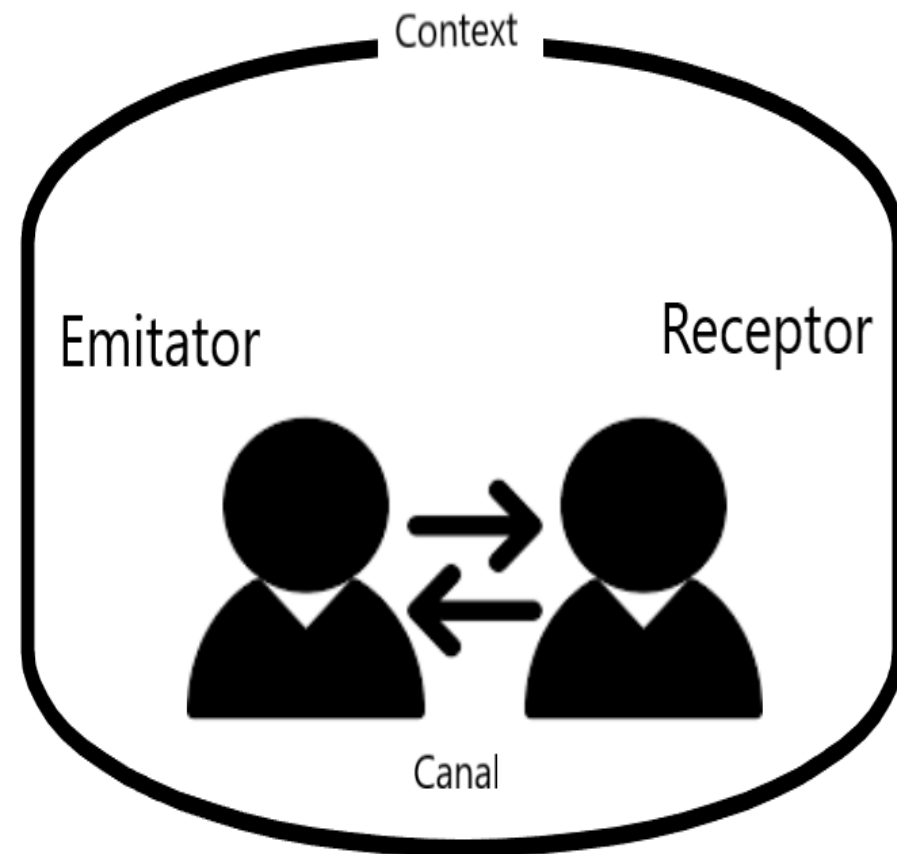
Transferul informatilor se face prin cuvant si se utilizeaza doua canale senzoriale: auditiv pentru comunicarea orala si vizual pentru comunicarea scrisa.

Comunicare paraverbala

Insoteste inevitabil comunicarea verbala si informatia este codificata, decodificata si transmisa prin voce

Comunicare nonverbala

Informatia se transmite prin miscarile corpului, prin expresiile faciale si prin pozitionarea fizica a emitatorului fata de receptor



Bariere in comunicare

Bariere datorate emitatorului:

- *Mesajul nu este structurat suficient*
- *Bariere fiziologice*
- *Nu stapaneste suficient limba*
- *Alege un limbaj prea tehnic sau elevat*
- *Foloseste expresii sau cuvinte cu dublu inteles, cu semnificatii neclare, argoul, jargonul*
- *Nu realizeaza un acord intre gesturi, semnale paraverbale si continutul verbal al mesajului*
- *Timiditate, introvertire*



Bariere in comunicare

Bariere datorate receptorului:

- *Nu cunoaste limba, termenii sau expresiile folosite de emitator*
- *Bariere fiziologice*
- *Atentia selectiva*
- *Filtrarea informatilor prin prisma experientei, a stereotipurilor si opiniilor preexistente*
- *Cultura si traditii*
- *Acorda un grad de incredere mic emitatorului, asa incat nu ia in considerare mesajul acestuia*



Barriere in comunicare

Barriere datorate canalului de comunicare:

- *Defectiuni tehnice*
- *Alte discutii, zgomotul produs de utilaje, echipamente etc.*
- *Slaba iluminare a spatiului*
- *Distanta fizica prea mare intre emitator si receptor*



Exercitiu

Exercitiul 1.: „Bariere in comunicare”

Cum se procedeaza: Se selecteaza 3 participanti care vor parasi sala de curs. Primul participant intra in sala si vizualizeaza cele 4 imagini impreuna cu restul cursantilor; apoi intra urmatorul participant caruia ii explica imaginea. La randul sau, al doilea participant ii va transmite celui de-al treilea participant elementele pe care le-a retinut. Al treilea participant trebuie sa redea elementele retinute. In final se discuta despre ce bariere in comunicare au intervenit





Comunicare in limba materna

Modulul 3



- Dezvoltarea comunicarii verbale orale: construirea mesajelor, ascultarea activa si verificarea mesajelor

Dezvoltarea comunicarii verbale orale – construirea mesajelor

- *Clarificati mesajul pe care vreti sa il transmiteti: axati-va pe una sau doua idei principale, faceti notite*
- *Fiti atenti la semnalele pe care le transmiteti interlocutorilor: tinuta, stare de spirit, contact vizual, gesturi, postura corpului*
- *Identificati daca interlocutorul este dispus sa participe la comunicare*



Dezvoltarea comunicarii verbale orale – construirea mesajelor

- *Utilizati mai des intrebari deschise*
- *Nu vorbiti numai despre dumneavoastra*
- *Nu schimbati subiectele brusc*
- *Nu ignorati sau nu negati sentimentele celuilalt*
- *Nu pretineti ca ati inteles ce vrea sa spuna daca, de fapt, nu l-ati inteles*



Dezvoltarea comunicarii verbale orale – construirea mesajelor

- *Vocea trebuie sa aiba o tonalitate mai joasa, sa sune relaxata si autentic.*
- *Vorbirea trebuie sa fie clara, calma si cu incredere de sine*
- *Ceilalti trebuie sa se simta bine in prezenta voastra: lasa-i pe ei sa vorbeasca primii, puneti-le intrebari, incercati sa gasiti puncte comune de interes*
- *Respectati regulile de politete*



Dezvoltarea comunicarii verbale orale – contruirea mesajelor

Aveti grija cat vorbiti!



0 - 20 de secunde - vorbiti la subiect, relevant si concis



20 – 40 de secunde – va simtiti bine vorbind si nu mai observati ca celalalt nu va mai asculta



peste 40 de secunde - ati pierdut sirul vorbelor si trebuie sa va ajute ceilalti ca sa va amintiti despre ce vorbeati



Dezvoltarea comunicării verbale orale – Ascultarea activă

- ✓ Ascultați interlocutorul cu atenție
- ✓ Încurajați oamenii să vorbească
- ✓ Evitați întreruperile
- ✓ Nu aproximați și nu anticipați
- ✓ Acordați atenție comunicării nonverbale care vă va ajuta să înțelegeți mai bine mesajul real.
- ✓ Nu vă lăsați influențați de sentimentele pentru interlocutor sau pentru subiect
- ✓ Nu reacționați emoțional la opinii contrare
- ✓ Puneți întrebări de explicitare și verificare
- ✓ Încercați să vedeți lucrurile și din alta perspectivă
- ✓ Încercați să notați ideile principale
- ✓ Parafrazați pentru a fi siguri că ați înțeles
- ✓ Faceți din când în când rezumatul informațiilor.

Dezvoltarea comunicarii verbale orale – Verificarea informatiilor

- Verificati informatiile: *“Ce s-a intamplat?”*
- Surprindeti si sentimentele din spatele problemei: *“Si cum te simti acum ?”*
- Nu va supraevaluati empatia: *“Nu stiu cum te simti dar vad ca esti suparat/a”*.
- Mentineti discutia la obiect: *“Putem ajunge la o concluzie ?”*



Exercitiu

Exercitiul 2.: „Dezvoltarea comunicarii verbale orale”

Cum se procedeaza: Cursantii aleg raspunsurile potrivite, lucrând pe perechi iar apoi se discuta cu toti participantii variantele selectate; formatorii poarta cu cursantii discutii pe marginea raspunsurilor corecte, analizeaza raspunsuri alternative etc

Analizati situatiile de mai jos si stabiliti care ar putea fi raspunsurile adecvate.

1. In pauza de pranz, in timp ce toti colegii lipsesc, fumati o tigara in fata restaurantului, care este in acest moment fara clienti. In timp ce fumati, un client intra in restaurant.

- a. Va terminati mai intai tigara, apoi intrati si-l intrebati politicos cu ce-l puteti ajuta.
- b. Fumand ii deschideti usa, ii spuneti “Buna ziua, vin imediat!” si va terminati tigara.
- c. Ii spuneti “Buna ziua”, stingeti tigara, deschideti usa si il conduceti la masa.

2. Cativa clienti admira florile din gradina restaurantului si se apropie sa le vada mai bine. Chelnerul are urmatoarea reactie:

- a. Ii avertizeaza „Aveti grija ca rupeti florile! Este interzis clientilor sa atinga florile! ”
- b. Ii roaga politicos sa paraseasca zona florilor
- c. Le spune cateva amanunte interesante despre florile si le sugereaza sa pastreze o distanta potrivita: „Aceste flori se numesc Regina noptii si sunt foarte delicatese. De aceea avem mare grija de ele si incercam sa nu le deranjam cu nimic”

Exercitiu

Exercitiul 2.: „Dezvoltarea comunicarii verbale orale”

Cum se procedeaza: Cursantii aleg raspunsurile potrivite, lucrând pe perechi iar apoi se discută cu toți participantii variantele selectate; formatorii poartă cu cursantii discutii pe marginea raspunsurilor corecte, analizează raspunsuri alternative etc

Analizati situatiile de mai jos si stabiliti care ar putea fi raspunsurile adecvate.

3. Formula “Dumneavoastră” se foloseste în următoarele situații:

- a. Când te adresezi unui grup de persoane
- b. Atunci când te adresezi oricarui client
- c. Când te adresezi unei persoane în varstă
- d. Atunci când te adresezi unei persoane necunoscute în magazine, în restaurante, autobuze etc.

4. Un chelner poate utiliza pronumele “tu” în restaurant in următoarele situații:

- a. Când se adresează clientilor tineri sau copiilor
- b. Când vorbește cu colegii de serviciu
- c. Când vorbește cu clienții
- d. Când se adresează unui coleg mai în vârstă, dacă acesta a fost de acord în prealabil să se tutuiască



Comunicare in limba materna

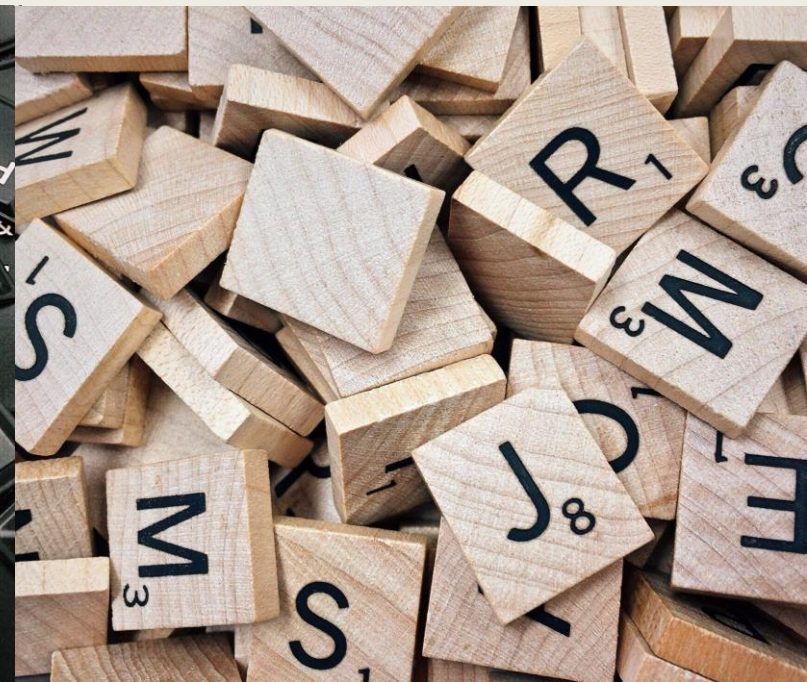
Modulul 4



- Dezvoltarea comunicarii verbale scrise: utilizarea cuvintelor, structura frazelor
- Dezvoltarea comunicarii paraverbale: reguli pentru convorbirile telefonice

Imbunatatirea comunicarii scrise

- ✓ Adaptati textul la nivelul de cunostinte al audientei
- ✓ Alegeti cuvinte bine cunoscute, fara multe conotatii
- ✓ Folositi cuvinte scurte, utilizate des si familiare
- ✓ Utilizati cuvintele tehnice cu precautie
- ✓ Utilizati cuvinte care denumesc lucruri concrete



Imbunatatirea comunicarii scrise



- ✓ Construiti corect expresiile utilizand prepozitiile: pe, la, dupa etc.
- ✓ Nu utilizati cuvinte sau expresii care discrimineaza minoritatile sau grupurile vulnerabile
- ✓ Nu utilizati cuvinte sau expresii sexiste sau care sugereaza dominatia masculina

Imbunatatirea comunicarii scrise



Constructia propozitiilor

- Limitam numarul ideilor exprimate
- Limitam numarul de cuvinte folosite

Exprimarea logica a ideilor in propozitie

- Se pun 2 propozitii separate
- Se subordoneaza o idee una alteia
- Se adauga cuvinte care explica relatia dintre idei

Exercitiu

Exercitiul 3.: „Dezvoltarea comunicarii verbale scrise”

Cum se procedeaza: Cursantii lucreaza in echipe de cate doi; se aleg raspunsurile potrivite si apoi se discuta cu toti participantii; formatorii poarta cu cursantii discutii pe marginea raspunsurilor corecte, analizeaza diverse variante de raspunsuri etc.

1. Va rugam sa transformati frazele de mai jos pentru a putea comunica mai usor cu audienta dvs,

- a. Recentele achizitii de actiuni au accentuat actuala criza financiara a companiei.
- b. Este imperativ sa ne asiguram ca clientii nu sunt restrictionati in determinarea preferintelor lor.
- c. Expectantele noastre legate de valoarea marfurilor vandute anul viitor vor suferi o incrementare.

2. Va rugam sa reformulati mesajel de mai jos, astfel incat sa evitati limbajul discriminatoriu:

- a. Postasita tipica face rareori o greseala in livrarea corespondentei.
- b. O secretara buna selecteaza cu atentie corespondenta pentru seful ei.
- c. Un agent de vanzari isi organizeaza intalnirile lui in fiecare zi.

Exercitiu

Exercitiul 4.: „Dezvoltarea comunicarii verbale scrise”

Cum se procedeaza: Cursantii lucreaza in echipe de cate doi; se reformuleaza frazele iar apoi formatorii poarta cu cursantii discutii pe marginea diverselor variante de raspunsuri.

III. Desfaceti fraza in propozitii mai simple si mai usor de inteles.

“Comitetul pentru Educatia Consumatorilor are desemnata ca datorie sa prezinte informatii despre calitatea tuturor bunurilor si serviciilor, in special despre punctele tari ale acestora si despre neajunsuri, de a da informatii pertinente despre practicile de vanzari ale agentilor economici, cu accent pe practicile care implica onestitate si corectitudine si sa publice orice informatie colectata care poate fi de ajutor in educarea consumatorului.”

“Chiar daca nu am determinat precis cauzele declinului vanzarilor pentru luna in curs, noi stim ca in aceasta perioada lucrarile de constructie de pe strada adiacenta magazinului au limitat sever desfasurarea traficului si din cauza demisiilor, eforturile departamentului de promovarea au scazut mult sub nivelul normal. “

Dezvoltarea comunicării paraverbale – Reguli pentru convorbirile telefonice

Pregătire: stabiliți cu cine doriți să discutați, în ce chestiune, care sunt subiectele principale

Salutați, prezentați-vă imediat, indicați cu cine doriți să discutați sau în ce domeniu aveți nevoie de ajutor

Fiti politicos, nu dominați convorbirea, aratați respect interlocutorului

Ascultați cu atenție, nu întrerupeți brusc, nu prelungiți nejustificat convorbirea

Multumiți pentru timpul acordat, salutați de rămas bun

Dezvoltarea comunicarii paraverbale – Reguli pentru convorbirile telefonice

6

Cereti permisiunea cand puneti convorbirea pe speaker

7

Explicati de ce puneti convorbirea pe hold

8

Reveniti daca dureaza prea mult intreruperea

9

Utilizati formule politicoase “As dori sa vorbesc cu dl x, daca se poate. Ati putea va rog sa ii transmiteti un mesaj din partea mea?...”

Dezvoltarea comunicarii paraverbale – Reguli pentru convorbirile telefonice



Unde nu utilizam telefonul mobil:

In cadrul intalnirilor de afaceri cu clientii, furnizorii sau partenerii

In timpul conferintelor, a intalnirilor de afaceri

La restaurant, la cina formale, receptii

In timpul serviciilor religioase



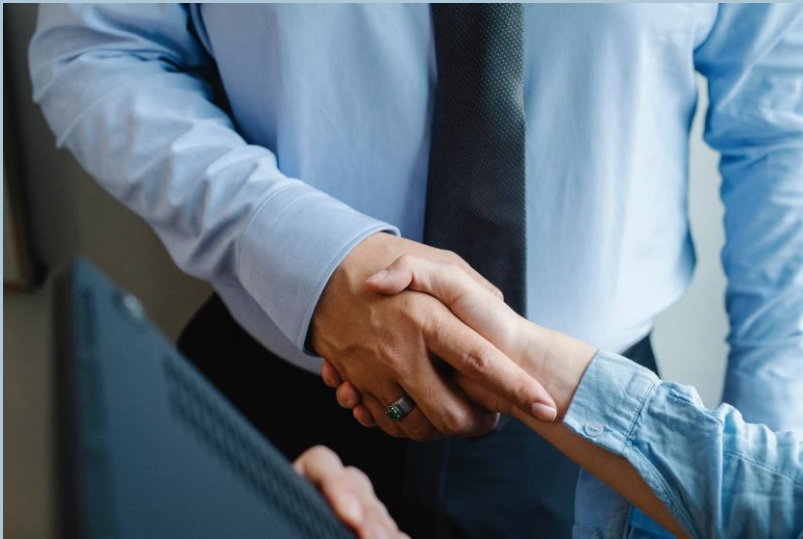
Comunicare in limba materna

Modulul 5



- Dezvoltarea comunicarii nonverbale: expresii faciale, mimica, postura corpului
- Scurta recapitulare a informatiilor din tematica Comunicare in limba materna

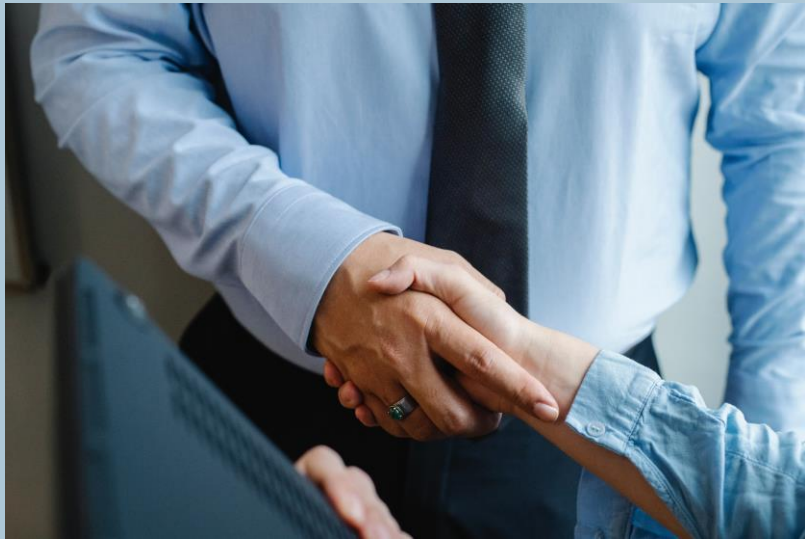
Dezvoltarea comunicării nonverbale



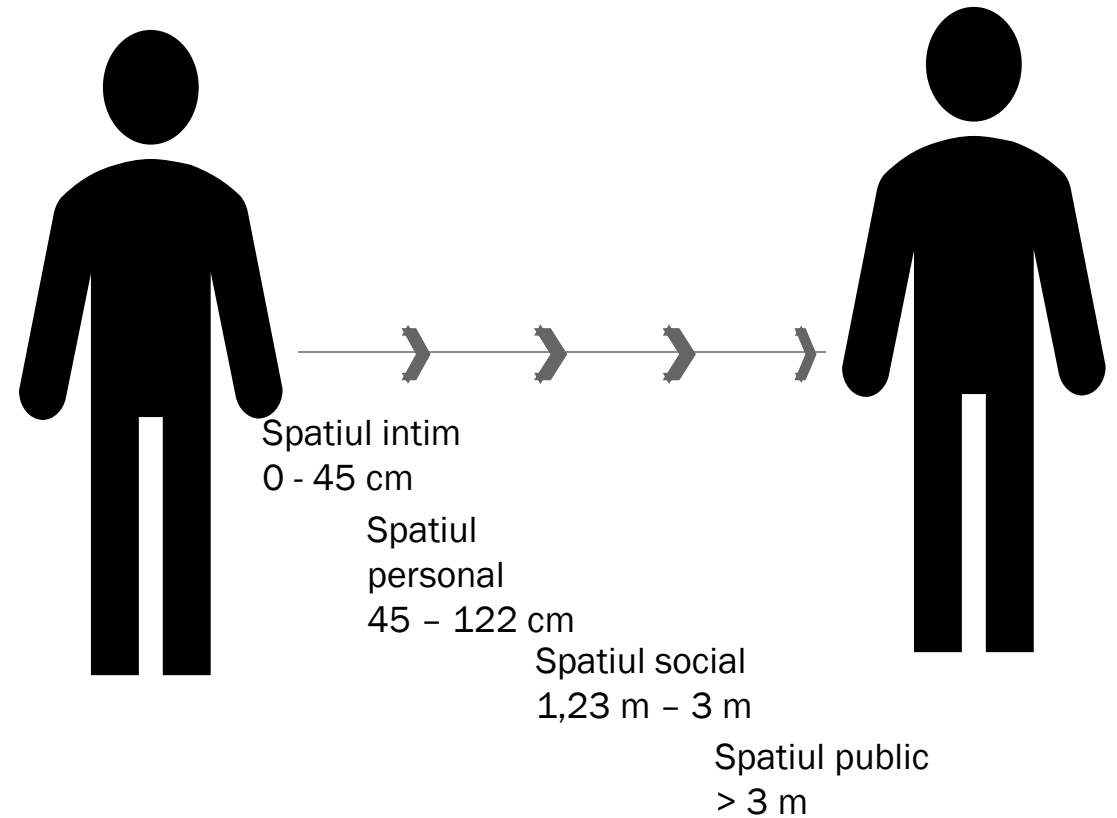
Limbajul corpului influențează comunicarea cu celelalte persoane.

- Privirea trebuie să fie orientată către ascultatori dar fără să îi fixăm insistent.
- Mimica nu trebuie să fie excesivă, dar trebuie să susțină conținutul mesajului transmis: dacă vrem să fim politicoși trebuie să zâmbim și să dam aprobativ din cap.
- Mișcarea mâinilor nu trebuie să fie exagerată, dar să susțină mesajul pe care vrem să-l transmitem.
- Poziția corpului trebuie să arate naturală, evitând mișcarea excesivă; nu trebuie să fie nici prea rigidă, dar nici prea dinamică.

Dezvoltarea comunicarii nonverbale



Cum respectam spatiul personal

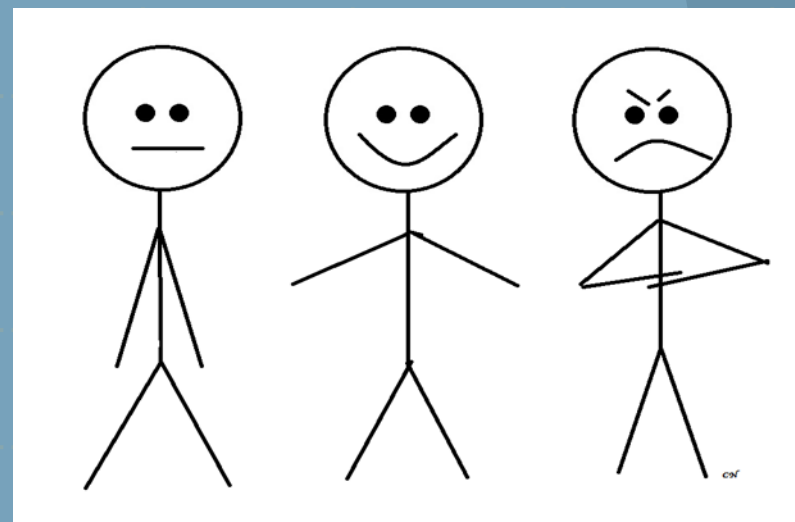


Exercitiu

Exercitiul 5.: „Dezvoltarea comunicarii nonverbale”

Cum se procedeaza: Cursantii privesc imaginile, raspund la intrebari si discuta pe baza acestora; impreuna cu formatorii incearca sa exemplifice mai multe tipuri de expresii si posturi: autoritar, agresiv, politicos, binevoitor etc. Incearca sa descopere elementele caracteristice ale fiecarei posturi si cum utilizeaza receptorii aceste elemente pentru a decodifica mesajele. Discutie pe baza importantei fiecarui tip de comunicare: Mimica si gestică - 55%, Tonul vocii - 38% si Cuvintele - 7%

Exemplu: Uitati-va la imagini. Ce credeti, care dintre persoane va fi mai placuta de catre clienti? Cu care dintre ele va identificati? Stiat ca limbajul corpului conteaza in proportie de 55% din ceea ce inteleg ceilalti?



Sesiune de recapitulare



Va multumim!