



Proiect: Dialog social și civic pentru dezvoltare locală sustenabilă

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020

Cod SMIS: 151469; cod SIPOCA: 1023

Suport de curs: Tehnici de relaționare. Specificul comunicării în grupuri mari și mici

Întocmit: Teodora Man-Paraschiv, expert 3 implementare, formator

AVIZAT: Mihai Tatulici, Manger Proiect

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Prezentare proiect

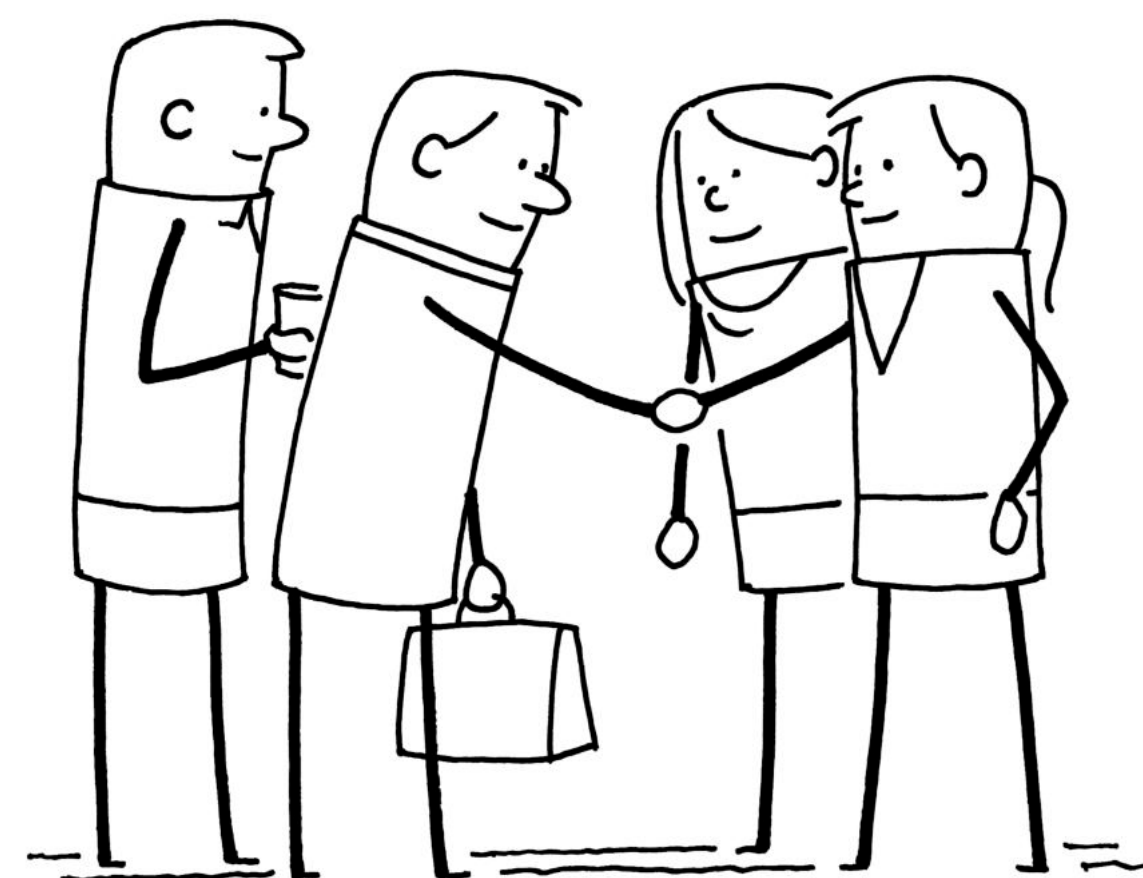
- ***Ghid de Bune Practici*** privind implicarea în dezvoltarea locală - pentru ONG-uri & parteneri sociali
- ***instruiri:***
 - *”Legislație națională și europeană privind protecția mediului prin colectarea selectivă a deșeurilor” - 1 serie*
 - *“Tehnici de relaționare. Specificul comunicării în grupuri mari și mici” - 1 serie*
 - *“Planificare strategică pentru dezvoltare locală durabilă” - 2 serii*
 - *“Responsabilitate socială și civică” - 1 serie*
 - *Workshop: “Tehnici de argumentare și dezbattere” - 1 serie*
 - *Seminar: “Facilități de relaționare cu cetățenii, oferite de mediul online” - 2 serii*
- crearea unor **mecanisme de susținere și dezvoltare locală - CCC - DL** (consiliu consultativ cetățenesc de dezvoltare locală)

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Activitate - Prezentări



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Ziua 1

mediul social azi - schimbări și provocări
așteptări
noțiunea de relaționare
introducere în comunicare



Ziua 2

principii de bază ale comunicării
ascultare activă
clarificare



Agenda



Ziua 3

feedback
limbajul: non-verbal și para-verbal
cum respingi un argument

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Activitate – CV-ul ideal

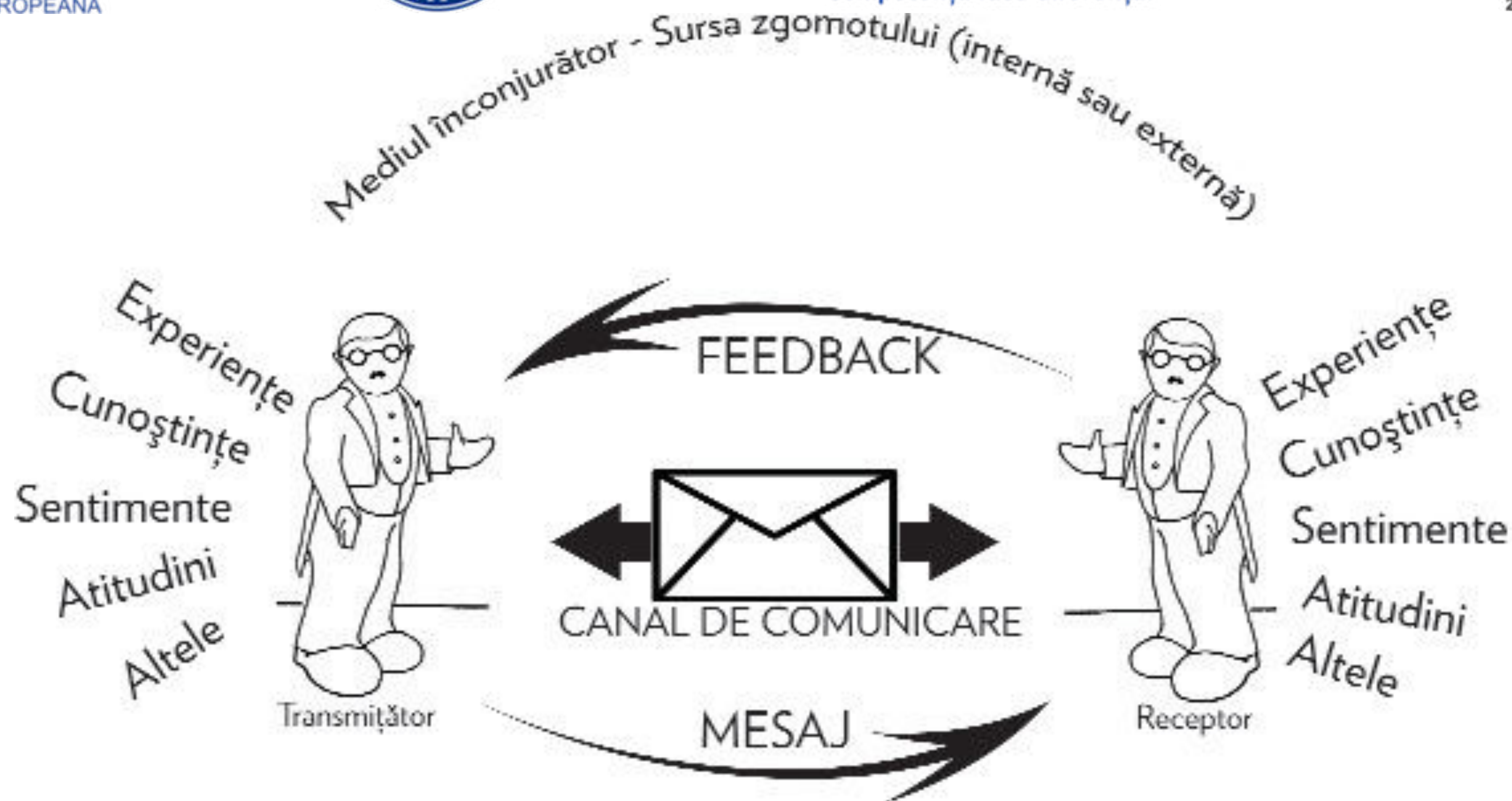


*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Procesul de comunicare



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Capcane ale începutului unei comunicări

Fiecare avem propriile noastre percepții

Interesul personal

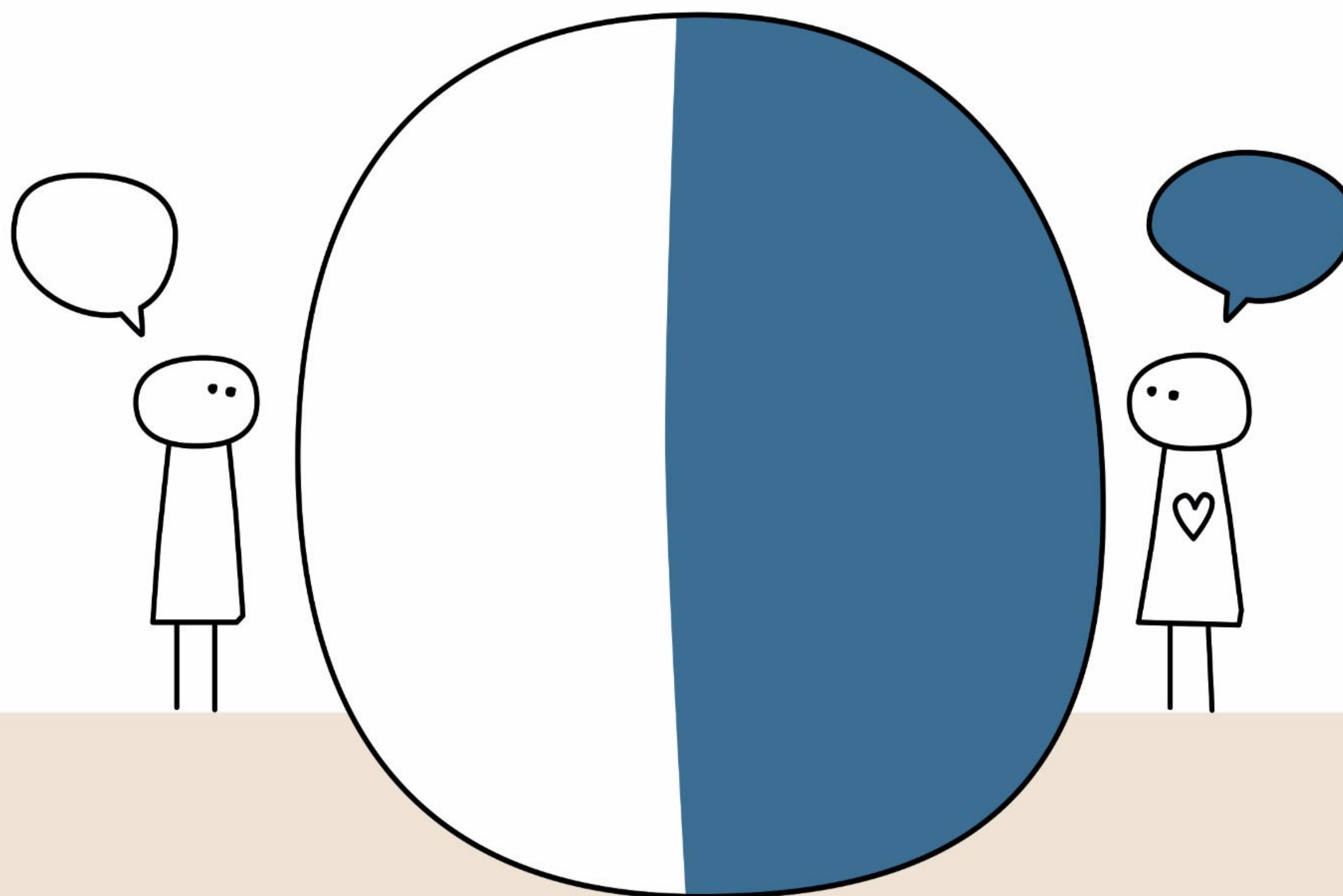
Ce-mi închipui despre situație

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





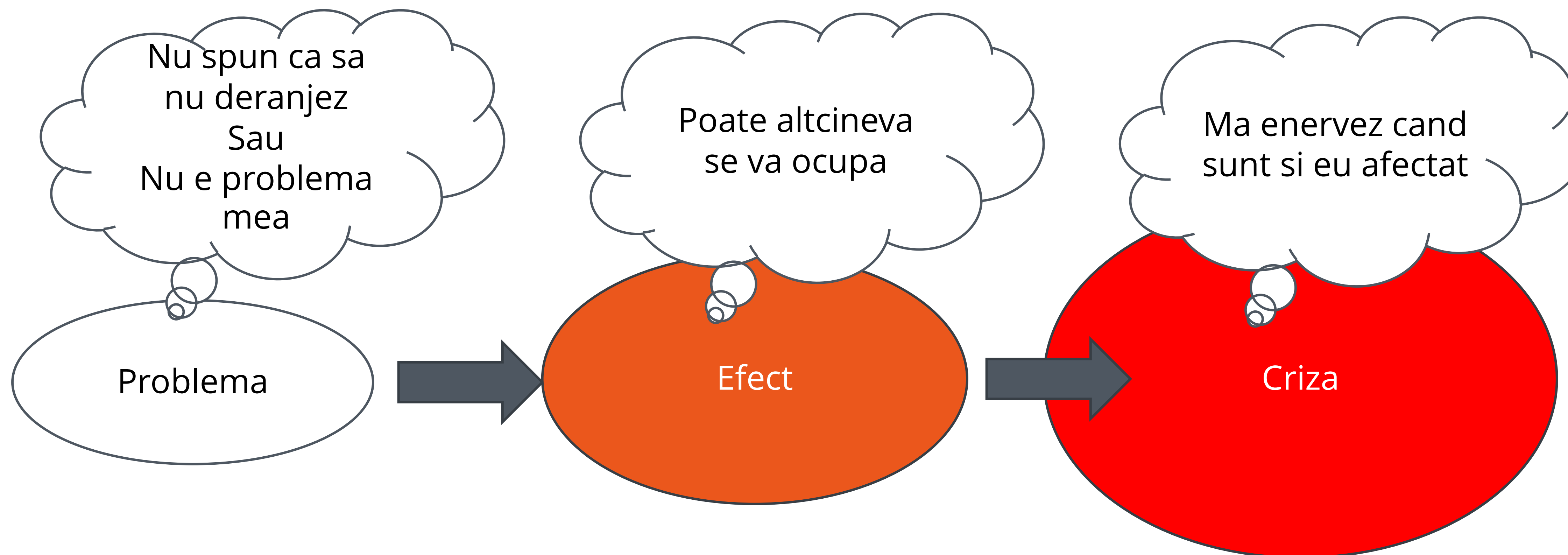
A fost odată ca
nicio dată un
balon imens, cât
o cameră. De-o
parte și de alta a
balonului
stăteau doi
oameni.



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*



Blocaje in comunicare: presupunerile



Stiluri de comunicare



Passive



Assertive



Aggressive

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Prejudecăți în comunicare

- e ușor să comunici
- ca să comunici e suficient să transmiți un mesaj
- dacă ai transmis mesajul, e clar că oamenii vor înțelege exact ceea ce vrei tu să înțeleagă

comunicarea completă = transmitere + recepție + reacție

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Controlul emoției - beneficii

- beneficii ale amânării primului impuls - testul bezelei
- controlul non-verbalului
- clarificarea punctului de vedere al celuilalt

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Principiile de bază ale comunicării

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Ascultarea Activă



Singura întrerupere pe care o apreciază un vorbitor sunt aplauzele





Ceea ce faci strigă atât de tare că
NU
aud ce îmi zici !



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





- ne petrecem 50% din timp ascultând
- cam 50% din neînțelegeri provin din faptul că oamenii nu ascultă cum trebuie
- unii dintre noi consideră că este mai important să fie ascultați decât să îi asculte pe alții
- peste 55% dintre persoane nu au auzit niciodată că ascultarea eficientă este importantă

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Care este legătura între tenis și ascultarea activă?



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





”De s-ar grăbi cu povestea ca să mă întorc la ale mele !”

”Iar vine cu povestea asta penibilă!”

”Oare unde este mai bine să merg în vacanță ?”

450-600

150-200

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





- ☐ ... îl întrerup pe celălalt și încerc să-i termin propoziția
- ☐ trag concluzii înainte ca celălalt să termine ce are de spus
- ☐ dau sfaturi fără să mi se fi cerut
- ☐ îmi fac o idee înainte să am toate informațiile
- ☐ în timp ce celălalt vorbește mă gândesc la ce răspuns să-i dau
- ☐ mă enervez când aud lucruri cu care nu sunt de acord
- ☐ schimb subiectul ca să discutăm despre ce mă pricep
- ☐ nu am răbdare să-l ascult pe celălalt

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Ascultarea activă înseamnă:

- ① Decid să ascult
- ② Mă concentrez pe interlocutor
- ③ Arăt că sunt interesat(ă)
- ④ Sunt atent(ă) la indiciile non-verbale

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*



Clarificarea

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*



Când: —> ai de luat o decizie pentru care ai nevoie de informații de la alții

—> nu îți este clar ceea ce ți s-a spus

—> nu-ți convine ce ai auzit



ÎNTREABĂ !



Deschise

Întrebări

Închise

- la începutul unei discuții
- scop: să facilitezi exprimarea interlocutorului
- "care crezi că este problema în acest moment?"
- "și tu ce ai făcut când a apărut problema?"
- "cum crezi că se explică acest lucru?"

- mai la finalul discuției
- scop: să obții informații punctuale ... un angajament ... să închei o discuție
- "de câte zile ai nevoie ...?"
- "ce zici, ești de acord?"
- "ne vedem atunci la 17:00 sau la 17:30?"





!?

Parafrizarea

!?

Confirmarea

!?

Sumarizarea

!?

Repetarea

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*

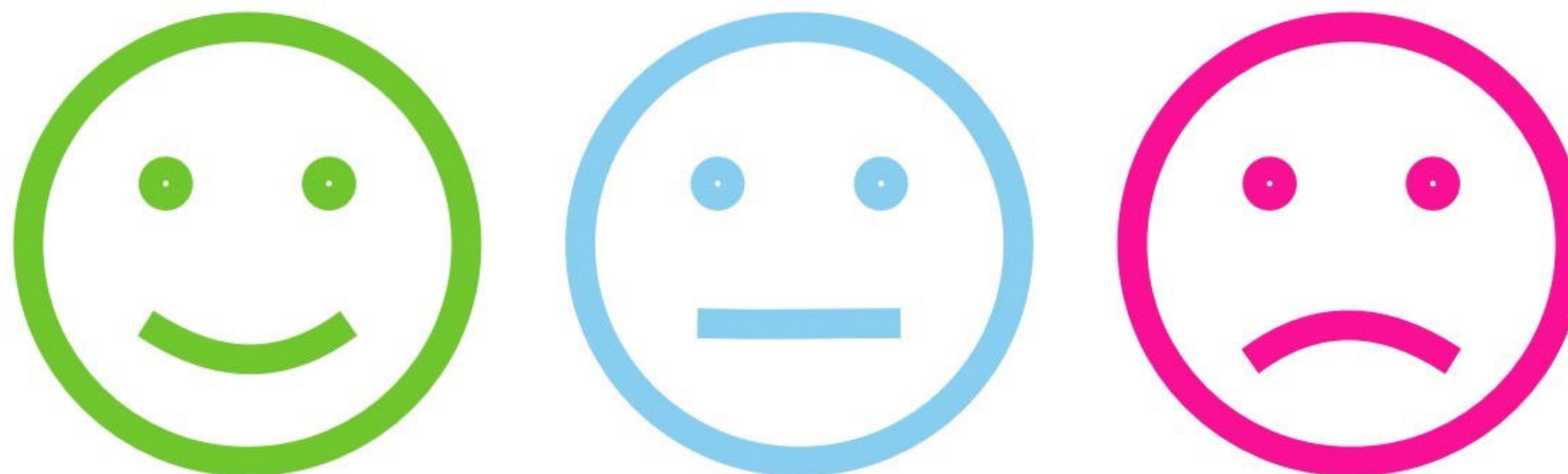




UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



FEEDBACK

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*



—> când dorești să generezi o schimbare menținând stima de interlocutorului

- *da, înțeleg punctul tău de vedere, dar cred că ai uitat ceva .*
- *da, sunt de acord dar ,*
- *arată bine rochia asta, totuși*



- fii specific și obiectiv
- abține-te la a judeca
- ton calm, obiectiv
- evită cuvintele: dar, însă, totuși după o afirmație

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Non - verbalul

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





Comunicare asertivă

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020*





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Ochi:

- scanare
- sus-jos
- dreapta-stânga
- o persoană o idee - 3"

Inflexiuni și fluentă:

- plat
- moderat
- variat
- poticnit
- fluent

Mâini:

- împreunate în față sau spate
- pe lângă corp
- gesturi – naturale, exagerate, limitate
- poziția de repaus/punctul de reper

Volum:

- 3-4
- 5-6
- 7-8
- voce "fără aer"
- voce profundă (din diafragma)

Postura:

- legănare laterală
- legănare față-spate
- echilibrată
- relaxată

Ritm:

- lent
- moderat
- rapid
- pauze pentru efect

Mișcare:

- da
- nu

Non cuvinte:

- da
- nu

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020





OBIECTIVELE DE DEZVOLTARE DURABILĂ

