

Definiii

Comunicarea: procesul de gândire și organizare a ideilor înainte de a le verbaliza către o altă persoană sau grup de persoane. Aceasta se întâmplă de obicei într-o singură direcție, de la transmițător la receptor. Cel care comunică un mesaj este concentrat pe un scop, pe îndeplinirea unui obiectiv.

Tipuri de comunicare



Comunicare Conversationala

Comunicare	Conversație
„de la – către”	„despre – împreună cu”
Superior - Subordonat	Membrii unei echipe
Obiective și informații	Idei, experiențe

Conversația: activitatea prin care ne împărtășim ideile și experiențele cu o altă persoană sau grup de persoane. Este **bidirecțională**. Participanții la conversație primesc și oferă un punct de vedere.

Comunicare Conversațională

- Un schimb de gânduri și idei între persoane, reprezentând o investiție de timp și resurse cu scopul de a avea o serie de **consecințe dorite**

Conversații dificile

Motive din cauza cărora o conversație poate deveni dificilă

- Sentimente dureroase: frustrare, furie, anxietate, traumă
- Sentimentele pe care le avem față de noi înșine
- Conștientizarea posibilelor consecințe nedorite ce pot apărea în urma conversației
- Punerea în pericol a mijloacelor de a ne câștiga existența
- Complexitatea procedurilor sau a contextului

Tipuri de conversații dificile

Conversația despre *Ce s-a întâmplat*

Implică:

- Adevărul despre cele petrecute
- Intențiile persoanelor implicate
- Atribuirea responsabilității

Abordarea constructiva

- Îmi cunosc propriile intenții și impactul acțiunii celuilalt asupra mea. Nu am de unde să știu ce gândește celălalt.
- Fiecare dintre noi contribuie cu diverse informații; este posibil ca niciunul dintre noi să cunoască întregul adevăr.
- Probabil că am contribuit cu toții la această problemă

Conversația încărcată emoțional

Implică:

- Riscuri legate de neexprimarea emoțiilor
- Dezavantaje provenite din evitarea conștientizării emoțiilor

- Emoțiile sunt în centrul acestei situații și sunt complexe. Poate că ar trebui să încerc să le înțeleg mai bine.
- Adresarea emoțiilor fără a le judeca sau a le atribui intenții negative. Recunoașterea emoțiilor înainte de a rezolva problema.

Conversația despre *Identitate*

Implică:

- Cel mai subtil nivel al conversațiilor dificile
- Aspecte legate de conștiința de sine; totul sau nimic, extreme de bine și rău, a fi sau nu plăcut sau demn de

- Există riscuri de ordin psihologic pentru amândoi. Toți suntem complecși și nimeni nu este perfect
- Crearea unei imagini de sine mai nuanțată pentru a fi mai echilibrat

Comunicare Conversationala

Comunicarea Conversationala

Comunicarea conversațională are loc atunci când sunt implicate activ ambele părți în cadrul unei discuții

Caracteristicile unei comunicări conversaționale sunt:

- Ascultarea activă
- Mediul de conversație sigur și protejat

De ce este de preferat sa folosim comunicarea conversațională cu superiorii și cu colegii

Se formează un schimb de informații, idei și experiențe

Se creează relații benefice, productive și bazate pe respect

Contribuie la crearea unui mediu de lucru plăcut

Se încurajează atingerea potențialului

Ascultare activa

Ce înseamnă ascultarea activă?

A fi cu adevărat interesat de ceea ce spune celălalt

A arăta că am înțeles mesajul comunicat

A oferi un răspuns sincer, pe subiectul discutat

A ne abține de la judecată

Ce implică ascultarea activă?

Tăcere

Empatie

Parafrazare

Întrebări deschise

Mediu de conversație sigur și protejat

Fiți conștienți de locul în care vă aflați și adaptați-vă condițiilor prezente (luminozitate, zgomote de fond, mobilier, etc), astfel încât să vă simțiți confortabil și în siguranță

Confortul psihologic ne ajută să ne exprimăm fără teama de a fi sancționați sau judecați

Încrederea în cealaltă persoană ne permite cererea ajutorului, a informațiilor și a părerilor

Adoptați o poziție a corpului cât mai naturală, relaxată. Acest lucru va contribui și la confortul mental

Ne vom aduce aminte sa:

Fim pregătiți și să nu deviem de la subiect

Acordăm suficient timp conversației

Ne cunoaștem emoțiile. Ele pot fi un aliat puternic, când știm să le folosim

Ne păstrăm o stare de spirit pozitivă

Mediu de conversație sigur și protejat

Pregătim subiectul conversației și comunicăm cât mai eficient posibil. Respectul pentru programul încărcat al managerului reprezintă un punct-cheie pentru atingerea scopului nostru

Începem cu ideea principală. Este de preferat să evităm o comunicare ocolită, ci mai degrabă să acordăm suficient timp subiectului de interes

Discutăm greutățile și obstacolele pe care le întâmpinăm în mod obiectiv. Vom fi pregătiți să oferim cel puțin o soluție

Suntem flexibili în comunicare, știind ce metodă să alegem în funcție de context (discuție în persoană, comunicare scrisă, etc)

Pe cât posibil, ne vom anunța sau programa discuția cu superiorul, astfel încât acesta să fie pregătit și să ne poată acorda atenția sa

Încercăm să îl cunoaștem și să îl înțelegem pe superior; este preferabil să fim la curent cu obiectivele și presiunile lui

„Este surprinzător să constăți că sentimente care erau de-a dreptul înspăimântătoare devin suportabile de îndată ce ne ascultă cineva. Este stupefiant să vezi că probleme care păreau imposibil de rezolvat își găsesc soluția atunci când cineva ne înțelege” – Carl Rogers