

ASOCIAȚIA EDULIFE

CIF: 31150660

O.N.G. Persoană juridică de drept privat fără scop patrimonial

Strada Merișorului, nr. 20, 200110, Craiova, jud. Dolj

Telefon: 0724043959

E-mail:edulife.contact@gmail.com

Web: www.edulife.ro

BROȘURA INFORMATIVĂ

Comunicarea eficientă – reguli și beneficii

Autori:

***Andreea Mihaela BELU
Alina Marilena DICĂ
Oana Camelia DĂESCU***

**CRAIOVA
2016**

Rezultat al proiectului
“Dezvoltare organizațională prin proiecte europene”,
2015 -1-RO01-KA104-014612

Finanțat prin programul Erasmus +
al Uniunii Europene



COMUNICARE EFICIENTA



Comunicarea adevărată este un schimb de idei, ceea ce înseamnă o discuție între doi oameni în care amândoi fac schimb de idei.

Nu există comunicare atunci când doar unul vorbește, iar celălalt doar ascultă. În mod cert, comunicarea este o stradă cu două sensuri.

Burt Goldman



De ce este necesar să comunicăm eficient ?

Potrivit psihologiei, o comunicare eficientă este cea care transmite un mesaj bine conturat în cuvinte bine alese, însoțite de un ansamblu de comportamente neverbale sincronizate cu mesajul verbal, întărindu-l.

În cuvinte mai puțin prețioase, putem spune, deci, că, printr-o comunicare eficientă putem cunoaște și înțelege mai bine o persoană sau o situație și putem găsi mai rapid soluții pentru rezolvarea diferitelor probleme pe care le întâlnim.

Deși pare simplu să comunicăm, majoritatea problemelor cu cei din jurul nostru pleacă de la deficiențele de comunicare și interpretarea greșită a mesajelor transmise.

Comunicarea eficientă este, deci, rezultatul unei relații, indiferent, cât de scurtă durată este, ea fiind capabilă, **SĂ GENEZEZE**

RESPECT, INCREDERE, ASCULTARE, ATENȚIE, OGLINDIRE.

Modul în care comunicăm ne reflectă trăirile și vorbește despre noi în întregime. Astfel, oamenii care exprimă în mod autentic ceea ce simt, ceea ce îi reprezintă, care exprimă prin cuvinte mesaje încărcate emoțional, cu o energie motivațională aparte, sunt capabili să inspire și să trezească trăiri intense în interlocutori.

Deci, comunicarea eficientă nu se rezumă la simplul schimb de informații, ci necesită și înțelegerea « **EMOȚIEI** » din spatele ei.

Dar, pentru ca impactul mesajului nostru asupra interlocutorului să fie cel scontat, **trebuie să ne cunoaștem foarte bine pe noi înșine**, respectiv, modul de a gândi, reacționa, manifesta, exprima.

ÎN CONCLUZIE

Comunicarea eficientă este cea care face lumea să funcționeze pentru că ea facilitează conexiunile umane și ne permite să învățăm, să creștem, să ne dezvoltăm.



10 REGULI PENTRU O COMUNICARE EFICIENTĂ

Comunicarea eficientă ne ajută să înțelegem mai bine o persoană sau o situație și ne permite să rezolvăm diferite probleme cu care ne confruntăm.

Multe dintre mesajele pe care vrem să le transmitem sau care ne sunt transmise rămân neînțelese și afectează scopul comunicării.

Iată câteva sfaturi pentru a se realiza o COMUNICARE EFICIENTĂ.

1. Fă o pauză înainte de a răspunde!

Nu te grăbi să dai răspunsul când ți se adresează o întrebare. Fă o pauză înainte de a răspunde. Oricât de grea ar fi câteodată această pauză, vei vedea că face minuni atunci când vine vorba de comunicare; îți dă timp să înțelegi ceea ce celălalt a zis și să îți formulezi ideile.

2. Fii veridic și onest!

Aceste două calități fac comunicarea mai facilă. Nu trebuie să te gândești că poți spune ceva greșit sau că vei dezvălui un secret. Dacă rămâi onest, deschis și demn de încredere, vei comunica mai ușor, iar ceilalți vor dori să discute cu tine.

3. Nu grăbi comunicarea!

Când te grăbești și încerci să termini mai repede conversația, atunci lucrurile tind să meargă greșit. Așadar, data viitoare, când te gasești în situația aceasta, încercă să încetinești ritmul și să fii într-adevăr atent.

4. Adaptează-ți ideile la ceilalți!

Propriile idei sunt greu de prezentat celorlalți. Dacă vrei ca cealaltă persoană să te asculte, trebuie să înveți să comunici ideea într-un mod în care să fie înțeleasă și de către interlocutor. Așadar, învață să îți cunoști audiența, pentru ca ceea ce vrei să comunici să fie acceptat.

5. Nu lăsa altceva să îți distragă atenția de la conversație!

Când îți dedici toată atenția persoanei cu care comunică, cel mai probabil vei avea rezultate mai bune. Dacă vrei să îți transmiți gândurile într-un mod eficient, trebuie să rămâi în prezent și să îți asculți cu atenție partenerul de conversație.

6. Atenție la comunicarea non-verbală!

Este esențial când vine vorba de comunicare eficientă, ca atenția ta să fie îndreptată și spre semnalele care vin dinspre interlocutor, dar și la cele proprii. Foarte multe idei sunt transmise prin aceste semne.

7. Învață să înțelegi ascultând!

Această idee îi aparține lui Stephen Convey și exprimă conceptul înțelegerii a ceea ce percepem. Trebuie să învățăm să ascultăm cu adevărat. De obicei, noi nu încercăm să înțelegem ceea ce auzim, ci mai degrabă încercăm să găsim o modalitate de a trece direct la opinia noastră.

8. Fii răbdător și lipsit de prejudecăți!

Comunicarea, până și cea mai simplă, poate fi grea uneori, de aceea trebuie să avem în vedere răbdarea, cât și deschiderea.

Fii răbdător cu tine și în egală măsură cu cei cu care comunică .

9. Observă rezultatul a ceea ce ai comunicat!

De cele mai multe ori, credem că ceea ce am comunicat este exact ceea ce am și vrut să spunem, însă nu este întotdeauna așa. Dacă comunică cu cineva, asigură-te că cel care a ascultat a și înțeles.

10. Cere feed-back!

După ce ai spus tot ce aveai de spus, cel mai bun mod de a-ți perfecționa stilul de a comunica, este feedback-ul. Vorbește cu cei cu care ai comunicat înainte și cere-le opinia asupra modului tău de a transmite o informație. Este un mod eficient de a-ți îmbunătăți discursul.

Testează atenția celuilalt, fie punând mici întrebări retorice care au scopul de a verifica dacă interlocutorul a ascultat tot (de genul „Înțelegi?”), fie punând întrebări propriu-zise („Tu ce crezi?” sau „Tu ce părere ai?”).

Comunicarea eficienta prin tehnica celor 7C

CLAR

Când porți un dialog, verbal sau în scris, fii foarte clar în ceea ce privește mesajul în sine și obiectivele pe care le ai. Care este scopul comunicării cu respectiva persoana? Dacă tu nu ești sigur de răspuns, nici audiența ta nu va fi.

Pentru a putea fi clar, micșorează pe cât posibil numărul de idei din fiecare propoziție. Asigură-te că este foarte simplu pentru public să înțeleagă exact la ce te referi. Oamenii nu trebuie puși în situația de a fi nevoiți să citească printre rânduri și să facă presupuneri în încercarea de a-ți înțelege cuvintele.

CONCIS

În momentul în care ești concis în procesele de comunicare, vei putea rămâne pe subiect. Audiența ta nu vrea să citească șase propoziții, atunci când tema ar putea fi exprimată în trei. Există adjective sau “cuvinte de umplutură” pe care le-ai putea elimina? (de exemplu, vedeți, bineînțeles, un fel de, mă refer la etc.)

Există propoziții/fraze care nu sunt necesare? Ai repetat o idee în moduri diferite?

CONCRET

În momentul în care mesajul este concret, audiența are o imagine clară a ceea ce vrei să transmiți. Trebuie să existe detalii (dar nu prea multe), fapte reale și puncte de focus, dar mesajul să fie solid.

CORECT

Când comunicarea este corectă, se “lipește” de audiență. Folosești termenii corespunzători nivelului de educație și cunoștințelor publicului tău? Te-ai asigurat că nicio eroare gramaticală sau de tehnoredactare nu s-a strecurat în text? Sunt toate numele scrise corect?

COERENT

În momentul în care mesajul tău este coerent, este logic. Toate punctele de discuție trebuie să fie conectate între ele și relevante temei principale. Totodată, tonul și topica textului trebuie să fie logice și adecvate.

COMPLET

Într-un mesaj complet, audiența are absolut toate informațiile necesare și aplicabile, astfel poate trece la acțiune.

Conține mesajul tău o invitație la acțiune, (call to action) astfel încât audiența să știe ce vrei de la ea? Ai inclus toată informația relevantă? (contact, data, ora, locul etc.)

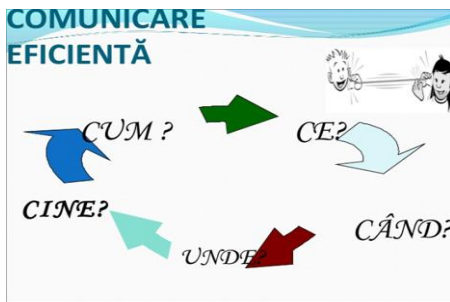
CURTENITOR/POLITICOS

Comunicarea politicoasă este și prietenoasă, deschisă și sinceră. Nu există insulte ascunse sau un ton agresiv. Astfel, poți păstra punctul de vedere exprimat în mintea audienței și empatiza cu nevoile acestora.



Beneficiile unei comunicări eficiente

Arta de a comunica nu este un proces natural ori o abilitate cu care ne naștem.



Noi învățăm sa comunicam. Orice comunicare implică creație și schimb de înțelesuri. Aceste înțelesuri sunt reprezentate prin „semne” și „coduri”. Se pare că oamenii au o adevărată nevoie să „citească” înțelesul tuturor acțiunilor umane.

Observarea și înțelegerea acestui proces poate să ne facă să fim mai conștienți referitor la ce se întâmplă când comunicăm.

O comunicare eficientă exprimă esența legăturilor umane și permite descifrarea sensului contactelor sociale realizate, asigurând,

LA NIVEL INSTITUTIONAL:

- o mai bună cunoaștere a personalului instituției;
- o mai bună colaborare între personalul instituției;
- consolidarea relațiilor dintre membrii echipelor de lucru;
- o mai bună funcționare a instituției;
- creșterea mișcării libere a resurselor;
- amplificarea volumului de informații;

LA NIVEL PERSONAL:

- ✓ creșterea cunoașterii de sine și stimei de sine;
- ✓ cunoașterea nevoilor celuilalt;
- ✓ dezvoltarea abilității de a ști să ascuți;
- ✓ dezvoltarea abilității de a înțelege mesajele;
- ✓ dezvoltarea abilității de a ști să îți exprimi sentimentele;
- ✓ creșterea capacității de toleranță;
- ✓ creșterea capacității de acceptare și de rezolvare a conflictului;
- ✓ creșterea încrederii în ceilalți, iar asta va ajuta la recunoașterea potentialului, a abilitatilor si limitelelor lor, într-un mod cât mai obiectiv, rezultatul fiind recreerea relatiilor;
- ✓ mai multă responsabilitate față de ceea ce comunic;
- ✓ îmbunătățirea autocontrolului, propriile gânduri și emoții pot fi mult mai bine canalizate spre tipul de comportament dorit; creșterea lucidității ceea ce duce la scăderea vulnerabilității în a fi controlat din exterior (de evenimente, reacțiile celorlalți) sau de propriile emoții;
- ✓ dezvoltarea abilității de a lua mai repede decizii pe baza informațiilor obținute;
- ✓ formularea unor mesaje clare, fără clișee, ceea ce va salva timp și va ajuta la luarea, mult mai repede, de decizii pe baza informațiilor obținute.
- ✓ scăderea nivelului de stress pentru că nu se mai consumă energie pentru găsirea de soluții care să nu-i deranjeze pe ceilalți ;

