

TEHNICI DE COMUNICARE



Procesul de comunicare presupune

- Decizia de a trimite mesajul;
- codificarea mesajului;
- Trimiterea mesajului;
- Canalul prin care se trimite mesajul;
- Decodificarea mesajului de către receptor;
- Reacția acestuia la mesajul trimis.



Criteria privind trimiterea eficientă a mesajelor

- Mesajele trebuie să fie directe;
- Mesajele trebuie să fie asumate de către emițător;
- Mesajele trebuie să fie complete și specifice;
- Mesajele trebuie să fie clare și să prezinte o compatibilitate internă;
- În mesaj trebuie să se facă o diferență clară între fapte reale și opinia personală;
- Mesajele trebuie să se axeze pe o singură problemă;
- Mesajele trebuie transmise imediat;
- Mesajele trebuie să stimuleze, să fie încurajatoare;
- Mesajele verbale trebuie să coincidă cu cele nonverbale;
- Mesajele trebuie să fie redundante;
- Mesajele trebuie să fie adaptat la cadrul de referință al receptorului.



Test de cunoaștere a semnificației gestuale

<i>Gest</i>	<i>Semnificație</i>
1. Prinderea urechii între degete	a. Mirare
2. Frecarea mâinilor	b. Supărare
3. Încrucișarea brațelor la piept	c. Superioritate
4. Scărpinarea pielii capului	d. Dorința de a interveni în conversație
5. Prinderea brațelor pe după ceafă	e. Furie sau sentiment de frustrare
6. Întinderea înaintea brațelor, cu palmele în sus	f. Referire la propria persoană
7. Frecarea gâtului	g. Anticipație
8. Descrucișarea picioarelor și îndepărtarea acestora	h. Spirit de deschidere
9. Arătarea cu degetul în direcția propriei persoane	i. Fire închisă sau spirit de combativitate
10. Frământarea mâinilor	j. Sinceritate

Test de cunoștințe de paralimbaj

A	F	1	Când sunteți obosit, calm sau deprimat adoptați un ton scăzut al vocii.
A	F	2	O rezonanță puternică a vocii este un semn de insecuritate, teamă și incertitudine.
A	F	3	Vorbirea tărăgănată, șovăitoare contribuie la crearea unei atmosfere de intimitate și confort.
A	F	4	Persoanele ce vorbesc repede stârnesc interesul și au o putere de convingere mai mare.
A	F	5	O voce scăzută marchează încredere în sine și entuziasm.
A	F	6	Ritmul vorbirii se dobândește în copilărie și este greu de schimbat ulterior.

Cum trebuie abordată o confruntare directă

- *Gândiți-vă.* Emoția de moment nu trebuie să vă afecteze capacitatea de a gândi.
- *Înțelegeți.* Manifestați empatie, încercați să înțelegeți punctul de vedere al oponentului.
- *Fiți calm și prudent.*
- *Procedați în mod gradual.* Abordați problema gradual.



- Concluzii

- Comunicarea principiilor, ideilor și direcțiilor trebuie să se facă constant.
- Feedbackul e o formă specifică de trimitere a mesajelor. Antrenorii trebuie să recepționeze feedbackul în mod corect.
- Ascultarea este o componentă esențială a comunicării.
- Componentele comunicării nonverbale sunt: *kinezica* (limbajul corpului), *proxemica* (relațiile spațiale), *paralimbajul* (felul în care sunt rostite cuvintele: *tonul vocii, ritmul vorbirii, articularea*).
- Confruntările directe reprezintă un mod de soluționare a conflictului.

