

COMUNICAREA IN PROCESUL DE FORMARE

COMUNICAREA VERBALA

- **Claritate** - exprimare clara a ideilor; vorbire simpla, nu fraze lungi si greu de urmarit; nu argoul; nu termeni neuzuali
- **Acuratete** - vocabular suficient de bogat, evitati raspunsurile neconforme cu realitatea; nu presupuneri personale; nu expresii de genul: "Toata lumea stie ..." sau "nici o persoana cu mintea intreaga nu ar accepta..."
- **Empatia** - curtenitori si prietenosi; stapaniti-va emotiile, starile sufletesti, fiti calmi. Expresia fetei si tonul vocii sunt importante.
- **Sinceritate** - nu trebuie sa devenim altii Altfel vom fi rigizi, artificiali, stangaci, dovedind lipsa de incredere in puterile proprii.
- **Relaxare** - nu incordati muschii, fiti naturali, nu va miscati brusc, incercati sa respirati profund, nu stati nemiscati, nu va blocati respiratia involuntar.
- **Contactul vizual** - directia privirii si mobilitatea ei; "schimbul de priviri" atunci cand oamenii vor sa-si vorbeasca.
- **Aparenta** - o tinuta ingrijita si curata, o vestimentatie si infatisare adecvata
- **Postura** - pozitia corpului
- **Mecanismele vorbirii** - vorbiti clar, liber; evitati emotiile, nu vorbiti precipitat; inspirati si expirati regulat;
- **Inaltimea si intensitatea vocii** - este necesara o relaxare a muschilor gatului, pentru a vorbi clar, fara ca vocea sa vibreze, sau sa fie subtiata ori ingrosata.
- **Volumul vocii** - controlati volumul si modul vorbirii.; sa nu fie stridente; reglat in functie de locul unde vorbiti si de marimea grupului pentru care vorbiti
- **Dictia si accentul** - o articulatie si un enunt bun.
- **Viteza** - o viteza de vorbire mare poate sa va creeze dificultati
- **Folosirea pauzei** - prin pauza sa nu se piarda audienta, dar sa se ofere participantilor posibilitatea implicarii active.

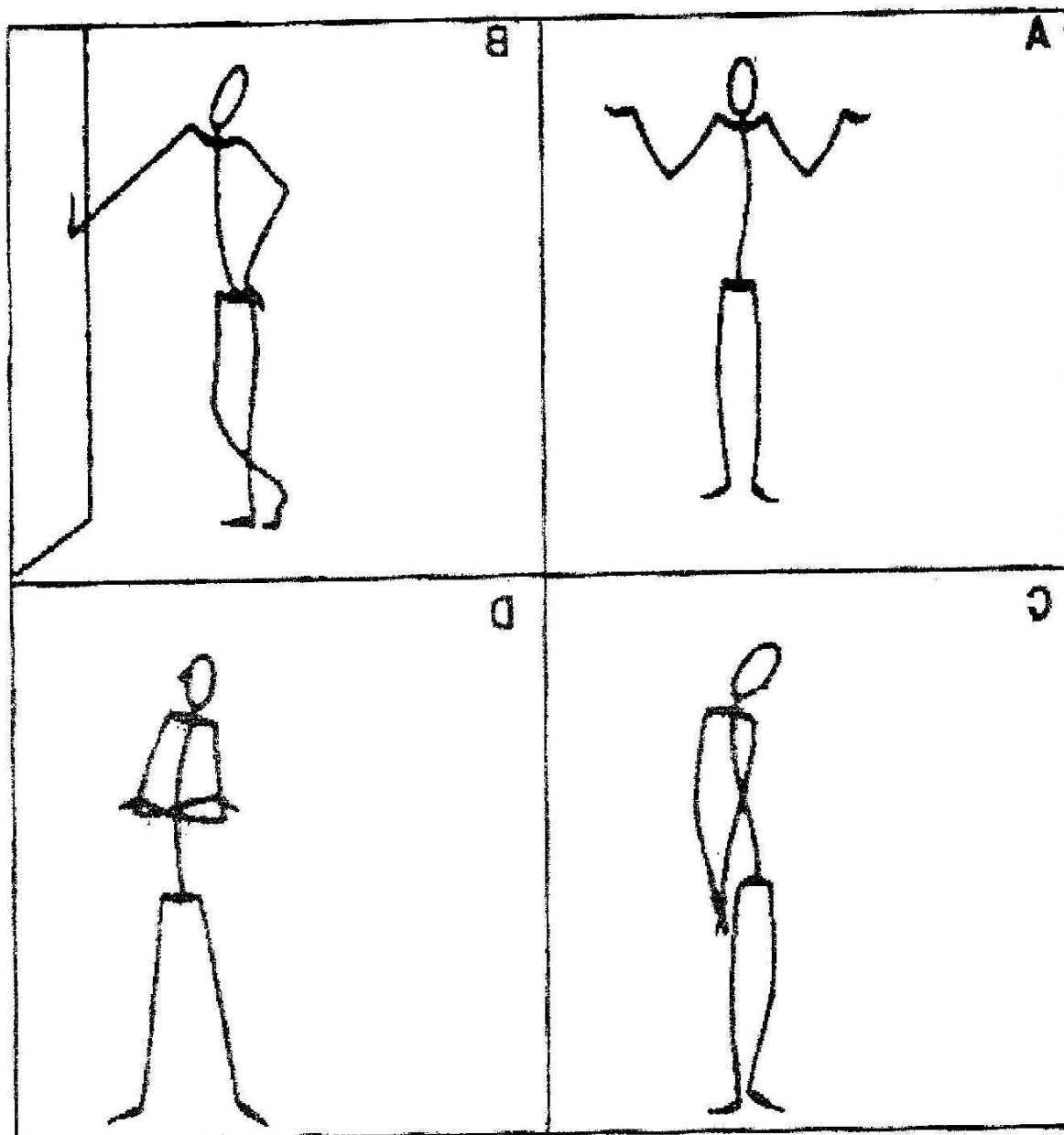
COMUNICAREA NONVERBALA

Felul in care stam, mergem, dam din umeri, hainele pe care le purtam, masina pe care o conducem, serviciul in care lucram, toate comunica idei catre ceilalti.

Limbajul tacerii	Se spune ca "tacerea este de aur". Tacerea genereaza stanjeneala, dezaprobare, plictiseala sau chiar respingere. Tacerea trebuie folosita cu abilitate.
Limbajul timpului	Punctualitatea
Limbajul trupului	Orientarea, pozitia, autocontrolul - pozitia trupului poate exprima: resemnare, dezinteres, agitatie, multumire, modestie, timiditate, dominare, suspiciune. Miscarile capului si ale ochilor, expresia fetei - exprima aprobarea sau dezacordul, surprinderea, etc. Atingerea - exprima simpatia sau chiar protectia. Distanța sociala

Spatiul	Amenajarea salii de curs
Spatiul si pozitia sociala	Exista diferente culturale privind modul in care folosim spatiul.

Limbajul trupului



POZITIA A	POZITIA B	POZITIA C	POZITIA D
Resemnat	Agitat	Timid	Surprins
Dezinteresat	Automultumit	Rusinat	Dominant
Indoielnic	Furios	Modest	Suspicios
Povestitor	Nepasator	Nestiutor	Nehotarat
Intrebator	Povestitor	Suparat	Mandru

Comunicarea si caracteristicile participantilor

"Sa vada"	indicata utilizarea imaginilor pe orice fel de suport, obiectul discutei sau demonstratia practica a instructorului.
"Sa auda"	indicata utilizarea suportului audio sau mesajele verbale ca: expunerea, dialogul, dezbaterea etc; simt nevoia sa-si auda propria voce
"Sa puna mana"	receptive la gesturi se recomanda demonstratiile si lucrarile practice.
"Sa simta"	se recomanda demonstratiile si lucrarile practice.

Formatorul trebuie sa construiasca cursuri si programe in asa fel incat sa se potriveasca bine cu temperamentul cursantilor si modului lor de invatare.

Nu uitati !

- a. Adultul invata mai bine daca invatarea este legata de viata sa
- b. Adultul trebuie sa fie perceput ca o persoana care stie despre ce este vorba
- c. Adultul nu accepta declinul inteligentiei sale; va reactiona si asta se accentueaza cu varsta

ASCULTAREA

Sfaturi:

- Incuviintati dand usor din cap si asteptati;
- Priviti atent la vorbitor;
- Folositi expresii ca: "Inteleg", "Adevarat".
- Repetati ultimele cuvinte pe care le-a spus vorbitorul;
- Spuneti-i vorbitorului ce ati inteles din ce v-a spus;
- Daca nu ati inteles, sugerati-i sa va dea detalii;
- Nu intrerupeti pe vorbitor.

Comunicarea e influentata de urmatoarele categorii de factori:

- A) factorii personali – tin de structura partenerilor la actul comunicarii si pot fi:
- emotionali (psihologici) – timiditate, suparare, teama, anxietate (teama exagerata), resentimente;
 - fizici – varsta, oboseala, defecte de vorbire, hipoacuzie, durere, boala;
 - intelectuali – nivel de cunostinte, de instruire, limbaj:

- sociali – diferente de cultura, clasa socio-economica, origine etnica, origine rurala sau urbana, accent, s.a.

B) factorii de mediu care pot influenta pozitiv sau negativ comunicarea, prin cresterea tensiunii sau disconfortului.

- fizici: zgomot, lipsa intimitatii, neacomodare;
- sociali: prezenta sau absenta altor persoane.

Inaintea initierii comunicarii, a dialogului, se impune evaluarea cu grija a persoanei cu care se comunica (factori personali), cat si a mediului de comunicare (factori de mediu).

“A spune” si “a comunica” sau “a auzi” si “a asculta” nu sunt neaparat sinonime. “A spune” este un proces intr-un singur sens, dar “a comunica” presupune transfer de informatie în ambele sensuri. Raspunsul receptorului la mesajul transmis ne demonstreaza daca acesta a fost bine inteles. Reactia respectiva se numeste feedback si incheie cercul comunicarii deoarece receptorul, la randul sau, codifica o informatie (raspunsul la mesaj) si o comunica transmitatorului. Putem deci considera ca în procesul comunicarii rolurile se schimba mereu: receptorul devine transmitator si invers. In procesul de comunicare pot sa intervina elemente perturbatoare, numite generic “zgomote”, care sunt raspunzatoare de distorsionarea mesajului. Prin intermediul feed back-ului se masoara reusita procesului de comunicare.

Comunicarea poate fi perturbata de diversi factori, cum ar fi:

- Factori de natura fizica: deficiente verbale, acustice, amplasament, lumina, temperatura, ora din zi, durata interactiunii etc.
- Factori semantici: vocabular, gramatica, sintaxa, conotatii emotionale ale unor cuvinte.
- Presupuneri subiective, implicare pozitiva sau negativa in comunicare a unuia dintre participanti („nu pot sa ascult ce-mi spune doamna X, fiindca esteimi este antipatica”, „imi place de M. caare aceleasi idei ca si mine”)
- Frica, teama, spaima: (de exemplu, un cursant nu ne aude in timpul cursului, intrucat este speriat de sustinerea examenului de evaluare)
- Perceptii diferite asupra subiectului conversateiei:
- Lipsa de cunoastere: Este dificil sa comunicam cu o persoana pentru ca nu stim natura experientei sale profesionale.

Bibliografie:

Manualul formatorului in domeniul protectiei si promovarii drepturilor copilului - ANPDC 2007
 Pedagogie, Constantin Cucos, Iasi, 1996
 Metode active in pedagogia adultilor, Roger Mucchielli, EDP 1982
 Curriculum pentru pregatirea supervizorilor din sistemul de protectie a copilului , Jordan Institute, North Carolina School of Social Work, World Vision, CRIPS, 2001

Sursa: CRIPS, « Suport de curs Formare de formatori »