



Proiect: Consolidarea capacității ONG-urilor și partenerilor sociali de a se implica în formularea și promovarea dezvoltării la nivel local

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

Cod SMIS: 151508; cod SIPOCA: 998

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

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

AVIZAT: Raluca Ortansa Popescu, Manger Proiect





Prezentare proiect

- *Ghid de Bune Practici* privind implicarea în dezvoltarea locală - pentru ONG-uri & parteneri sociali
- *instruiri*:
 - “Legislație națională și internațională privind transparența decizională, consultare publică, dialog social și drepturile omului” - 2 serii
 - “Tehnici de relaționare. Specificul comunicării în grupuri mari și mici” - 1 serie
 - “Planificare strategică pentru dezvoltare locală sustenabilă” - 2 serii
 - “Responsabilitate socială și civică” - 1 serie
 - Workshop: “Tehnici de argumentare și dezbateri” - 2 serii
 - Seminar: “Facilități de relaționare cu cetățenii, oferite de mediul online” - 3 serii
- crearea unor mecanisme de susținere și dezvoltare locală - *CCC - DL* (consiliu consultativ cetățenesc de dezvoltare locală)





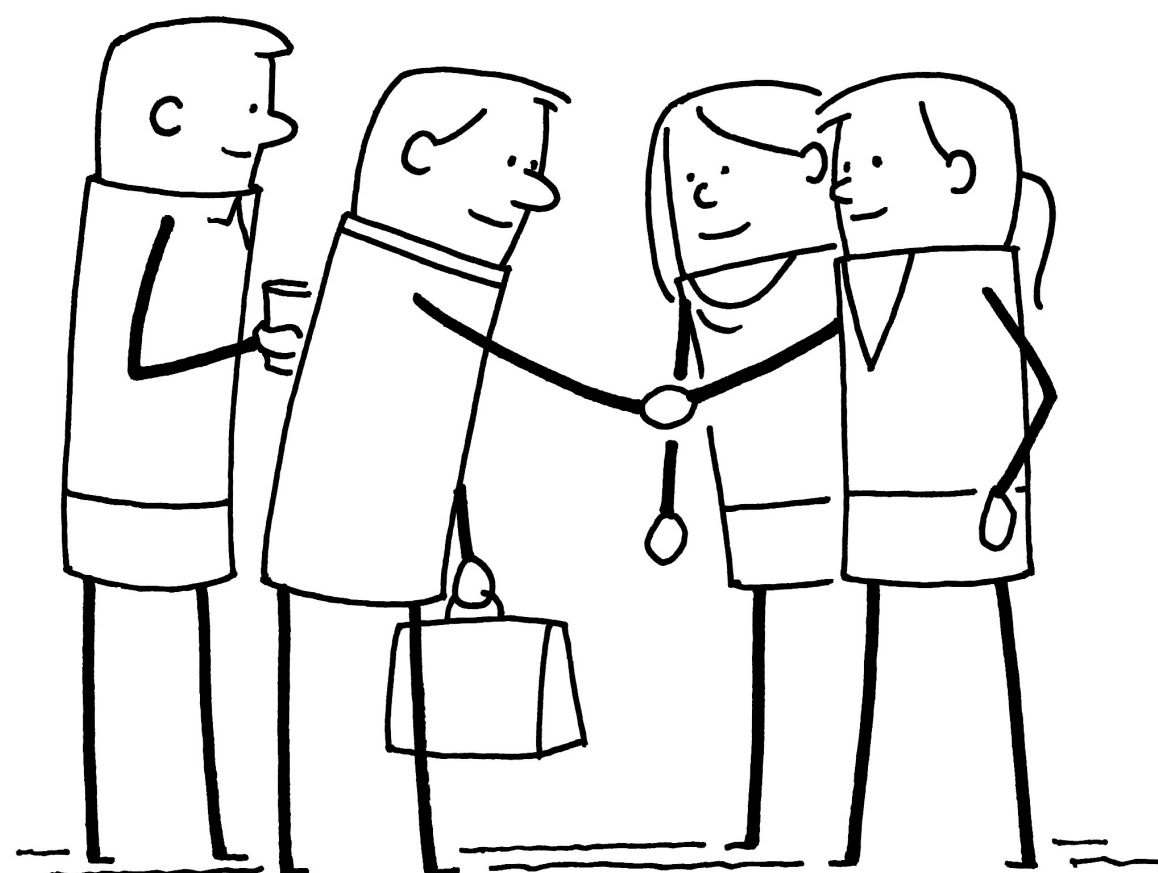
“Am vrut să schimb lumea. Dar am descoperit că singurul lucru pe care pot fi sigur că-l pot schimba, sunt eu.”

Aldous Huxley





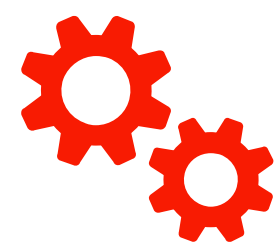
Activitate - Prezentări





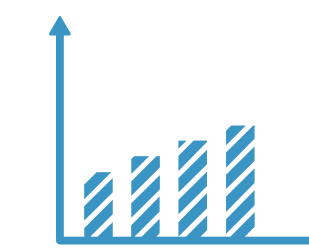
Ziua 1

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



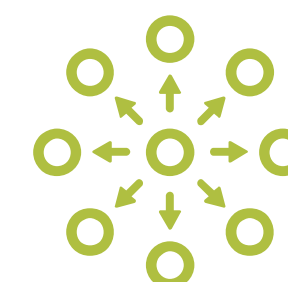
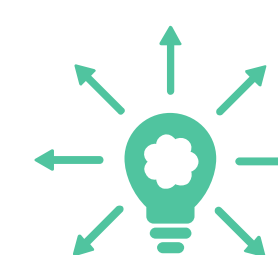
Ziua 2

principii de bază ale comunicării
ascultare activă
clarificare



Ziua 3

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

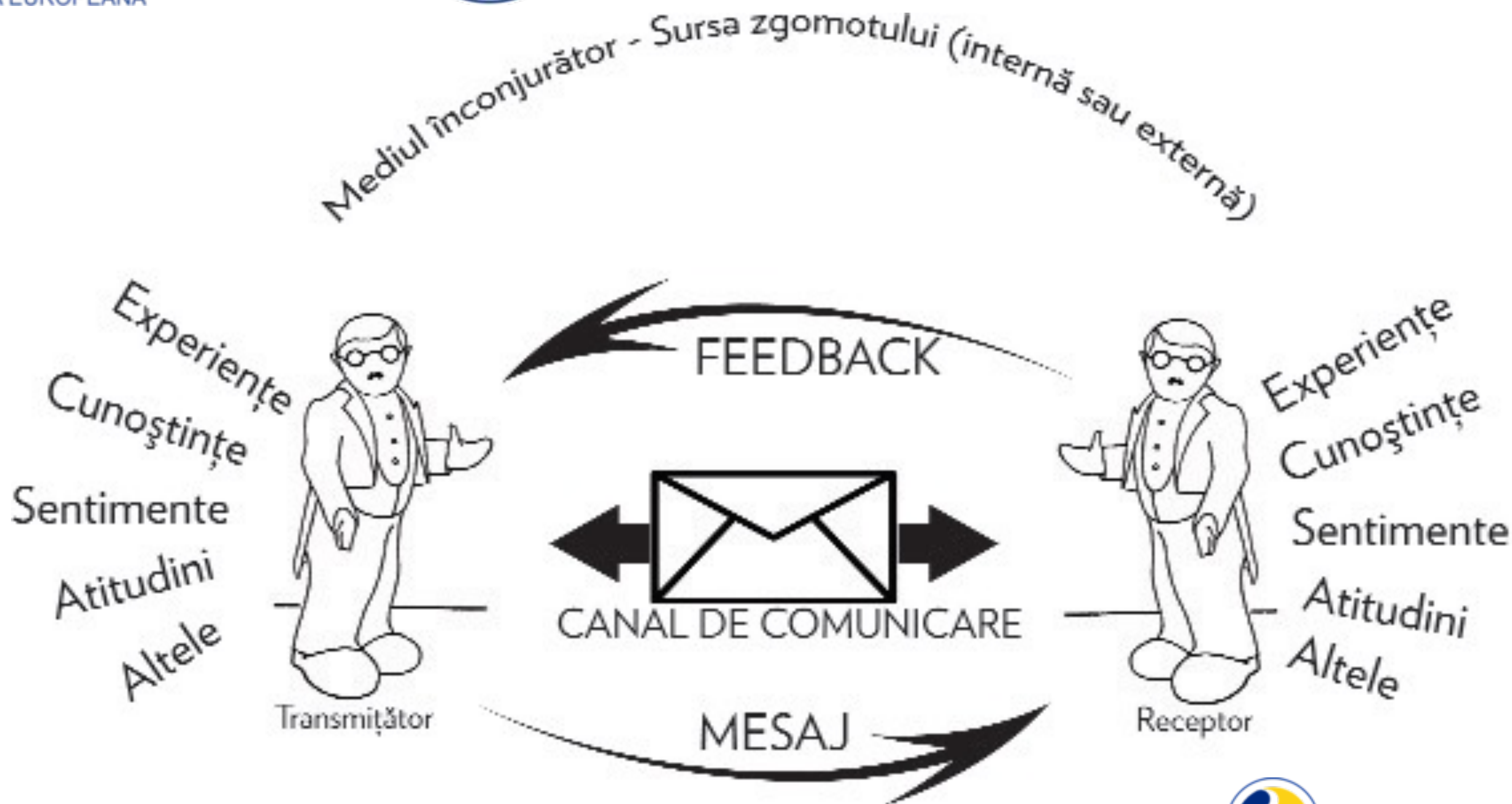




Activitate – CV-ul ideal



Procesul de comunicare





Trei capcane ale începutului unei comunicări

Fiecare
avem
propriile
noastre
percepții

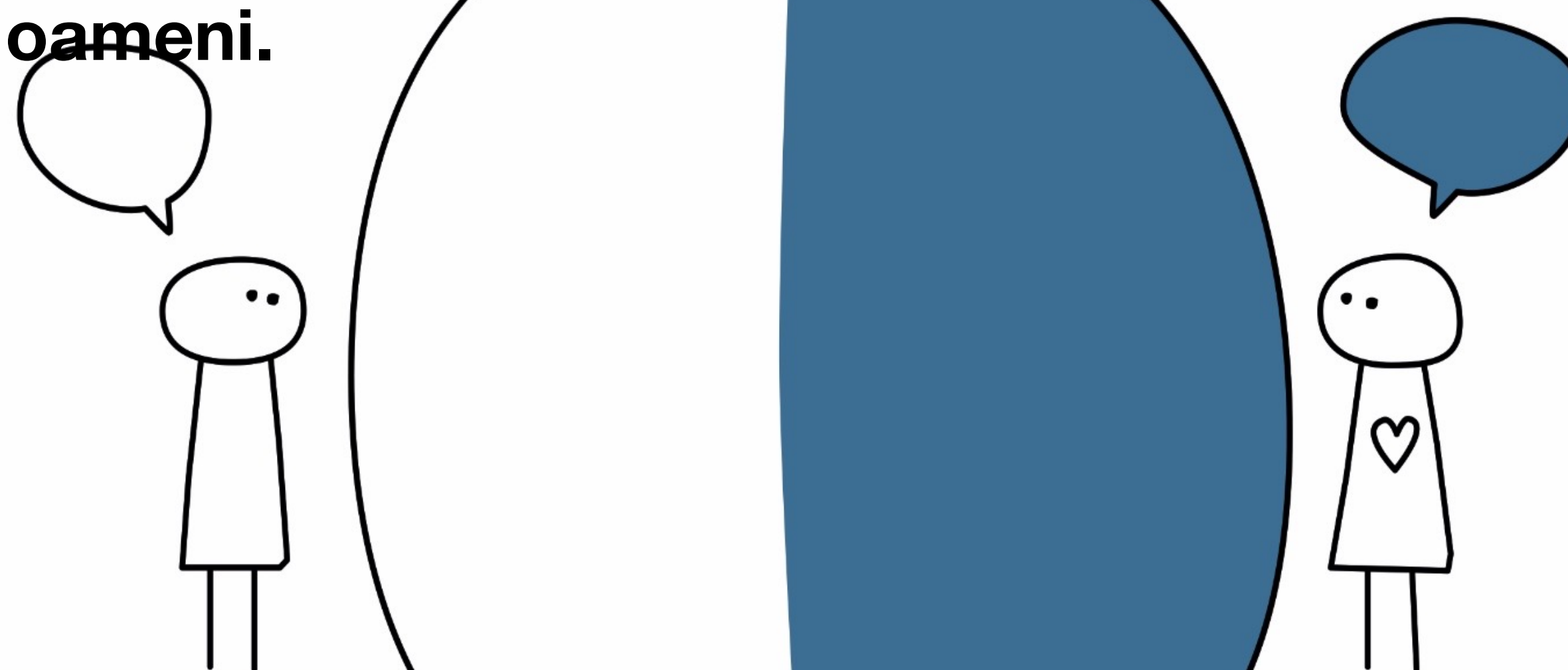
Interesul personal

Ce-mi închipui
despre situație



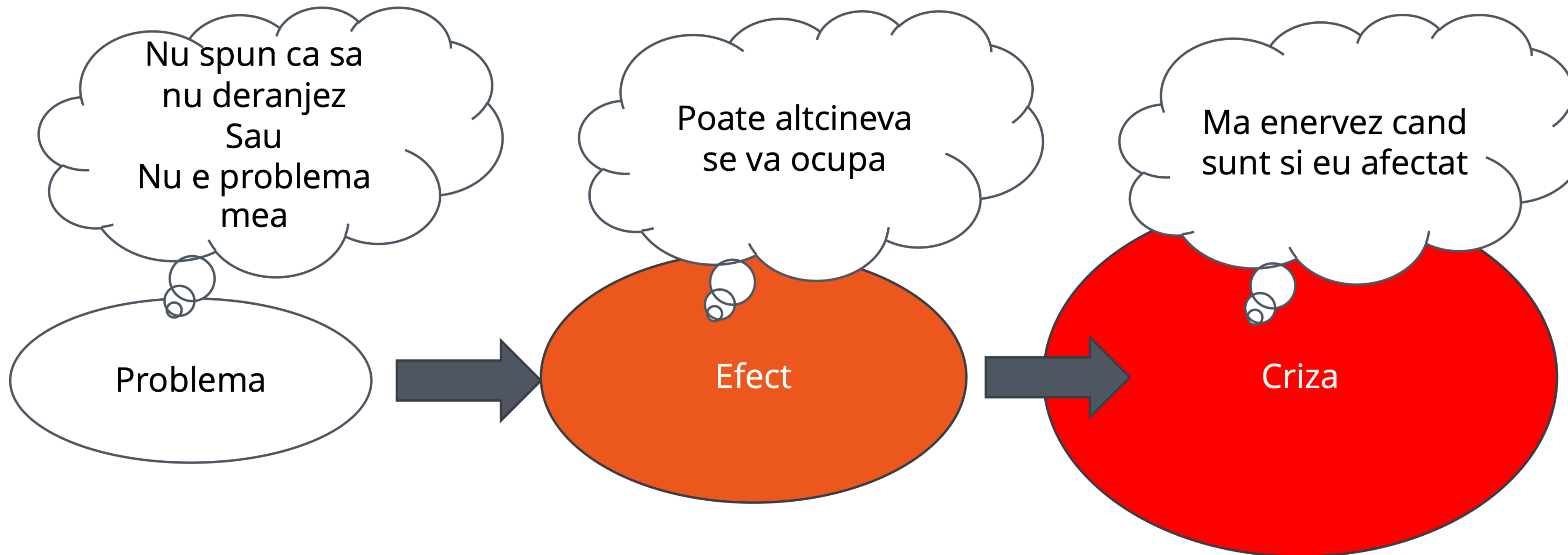


A fost odată ca niciodată un balon imens, cât o cameră. De-o parte și de alta a balonului stăteau doi oameni.



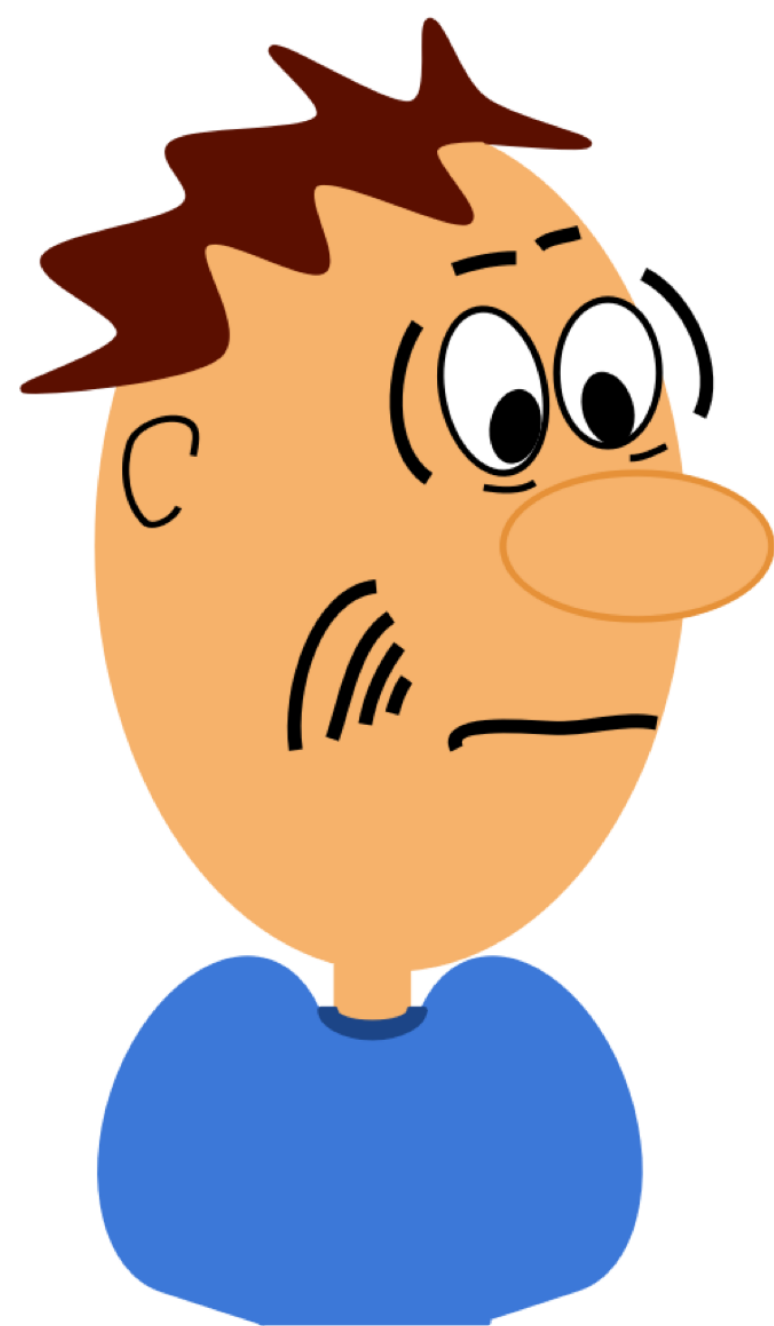


Blocaje in comunicare: presupunerile

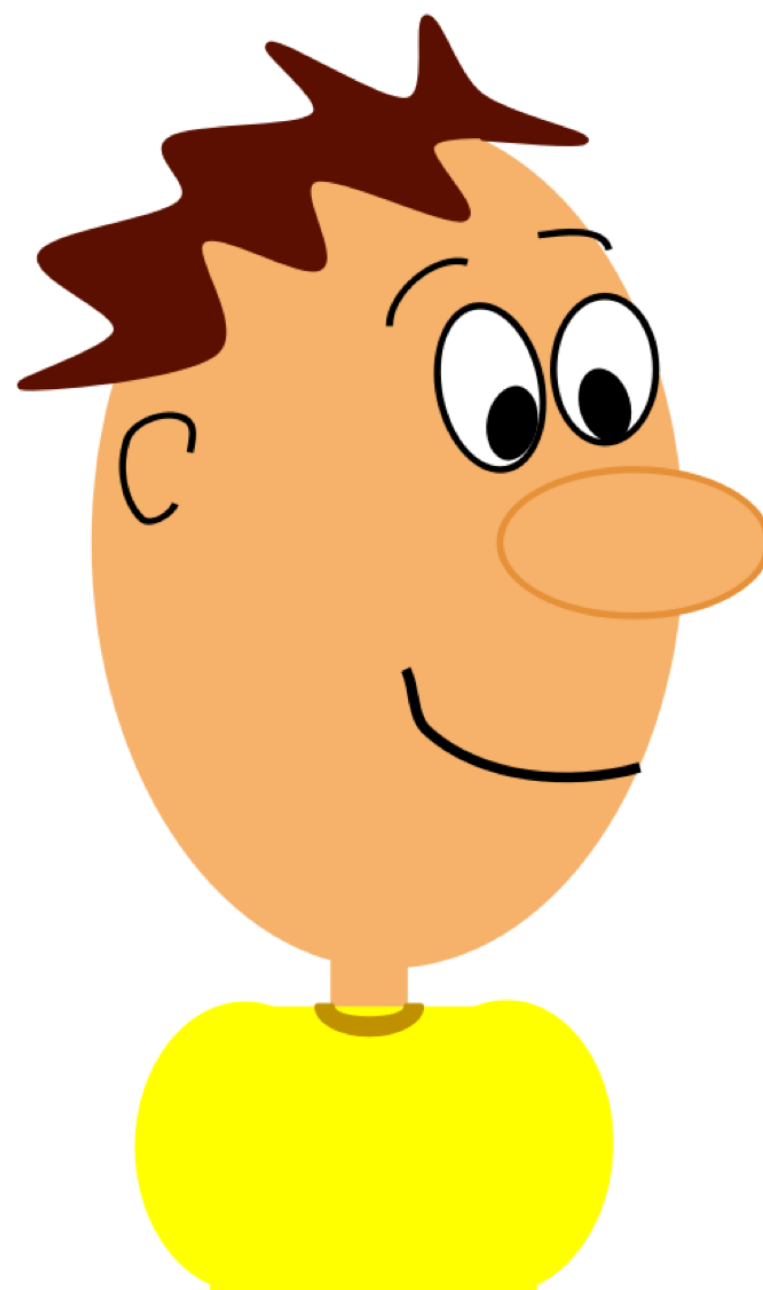




Stiluri de comunicare



Passive



Assertive



Aggressive





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





Controlul emoției

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





Principiile de bază ale comunicării





Ascultarea Activă





Ceea ce faci strigă atât de tare că

NU

aud ce îmi zici !



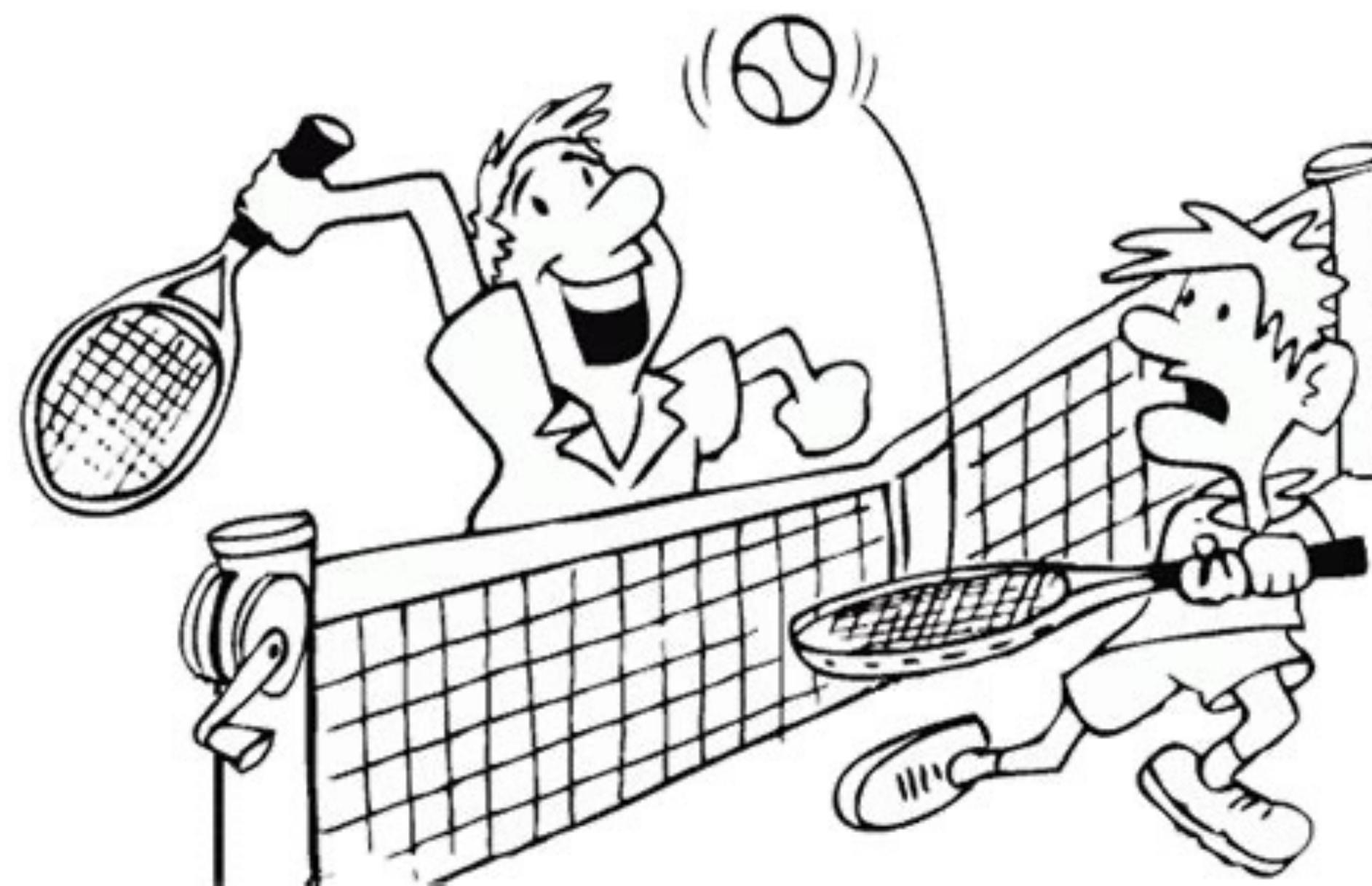


- ne petrecem 50% din timp ascultând
- cam 50% din neînțelegeri provin din faptul că oamenii nu ascultă cum trebuie
- unii dintre noi consideră că este mai important să fie ascultați decât să îi asculte pe alții
- peste 55% dintre persoane nu au auzit niciodată că ascultarea eficientă este importantă





**Care este legătura
între tenis și
ascultarea activă?**





”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 ?”

150-200

450-600





Obiceiuri de ascultare

- ... 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





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





Clarificarea





Deschise

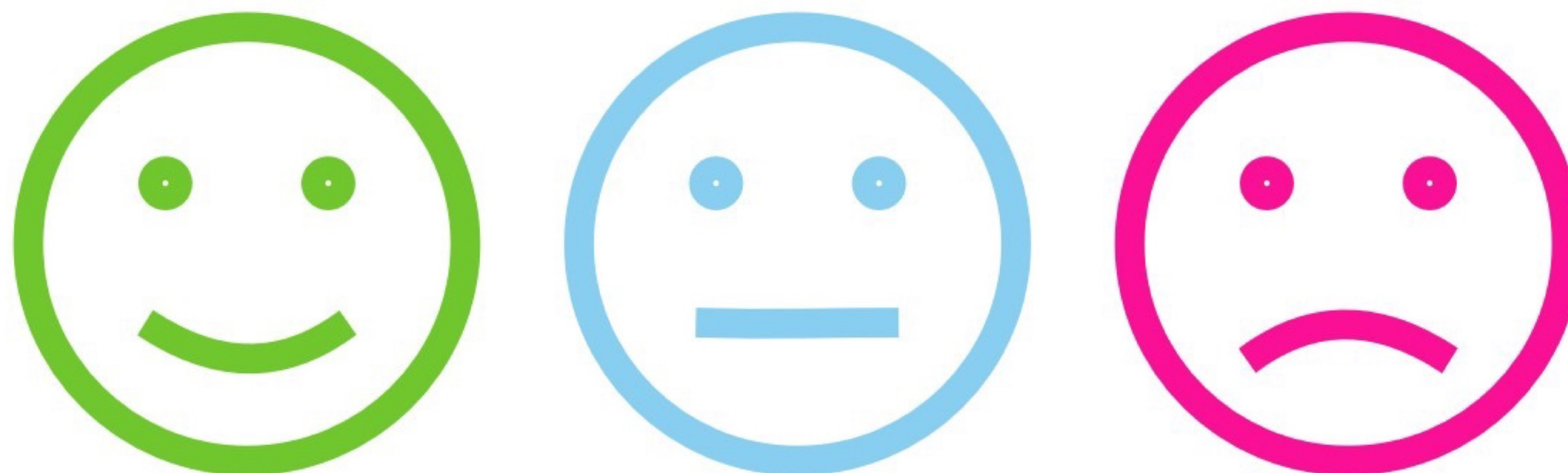
Despre întrebări

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?"





FEEDBACK





Copilul dvs. vă arată următoarele note: Engleză 10, Studii sociale – 10; Biologie – 6, Algebră – 5. Care dintre aceste note considerați că merită cea mai mare atenție?”
Studiu Gallup





Feedback

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





Non - verbalul





Comunicare asertivă





OBIECTIVELE DE DEZVOLTARE DURABILĂ

