



COMUNICAREA ASERTIVĂ ȘI EFICIENTĂ

Implemented by



CE VOM ÎNVĂȚA LA ACEST CURS?



1

Ce este comunicare și de ce este importantă?

2

Ce tipuri de comunicare sunt și cum comunicăm asertiv?

3

Cum facem o prezentare și cum vorbim în public?

4

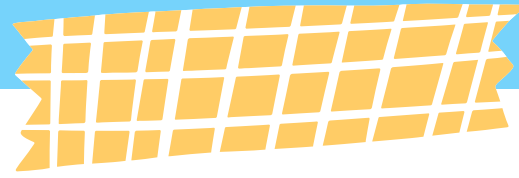
Cum să comunicăm în scris profesionist și eficient?

5

Cum ne dezvoltăm abilitățile de comunicare?

6

Bonus: Consumul și producerea sustenabilă



CE ESTE COMUNICAREA?



BRAINSTORMING: TOT CE ȘTIM DESPRE COMUNICARE

Importanța comunicării

Tipuri de comunicare

Provocări

Beneficii

**Generăm idei
împreună**



INTRODUCERE

"Nu este important doar ceea ce spunem, ci și modul în care comunicăm. Comunicarea este cheia pentru a construi relații durabile."

Joseph Rain



DEFINIȚII

- Comunicarea este procesul prin care oamenii transmit informații, gânduri, idei, sentimente sau intenții între ei. Este un proces bidirecțional, ceea ce înseamnă că implică atât transmiterea, cât și primirea de informații.
- Comunicarea poate avea loc într-o varietate de forme, inclusiv vorbit, scris, nonverbal și prin intermediul mijloacelor de comunicare, precum telefonul, e-mailul sau social media.
- Comunicarea este un proces esențial în viața noastră de zi cu zi, care ne permite să interacționăm cu ceilalți, să construim și să menținem relații, dar și să atingem obiective comune.



Comunicarea este esențială pentru a stabili și menține relații, pentru a colabora într-un grup, pentru a învăța și pentru a atinge obiectivele comune. O comunicare eficientă poate îmbunătăți înțelegerea între oameni, poate îmbunătăți productivitatea și poate preveni conflictele sau neînțelegerile. În plus, comunicarea poate juca un rol important în dezvoltarea și păstrarea relațiilor personale și profesionale de succes.

TIPURI DE COMUNICARE

1

Comunicarea verbală este utilizarea limbajului pentru a transmite informații prin vorbire sau limbajul semnelor.

Verbală

Non-verbală

Comunicarea non-verbală implică expresii faciale, contact vizual, postură, mișcări ale mâinii și atingere.

3

2

Comunicarea vizuală este acțiunea de a folosi fotografii, artă, desene, schițe, diagrame și grafice pentru a transmite informații.

Vizuală

Scrisă

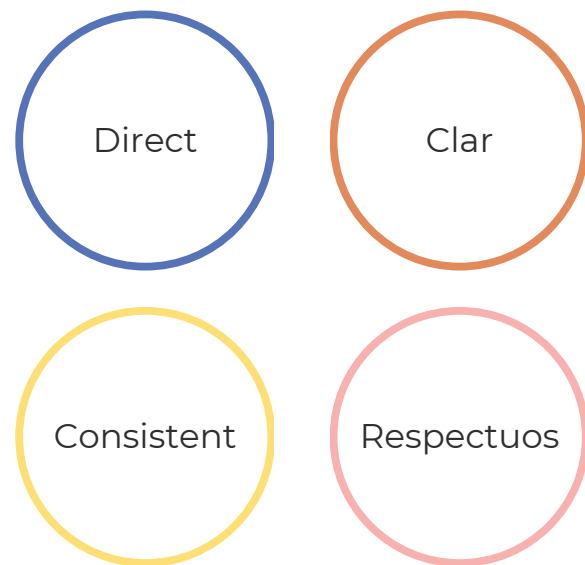
Comunicarea scrisă implică orice interacțiune care face să se folosească cuvântul scris. Este unul dintre cele două mari tipuri de comunicare; împreună cu comunicarea orală.

4

STIL DE COMUNICARE:

1

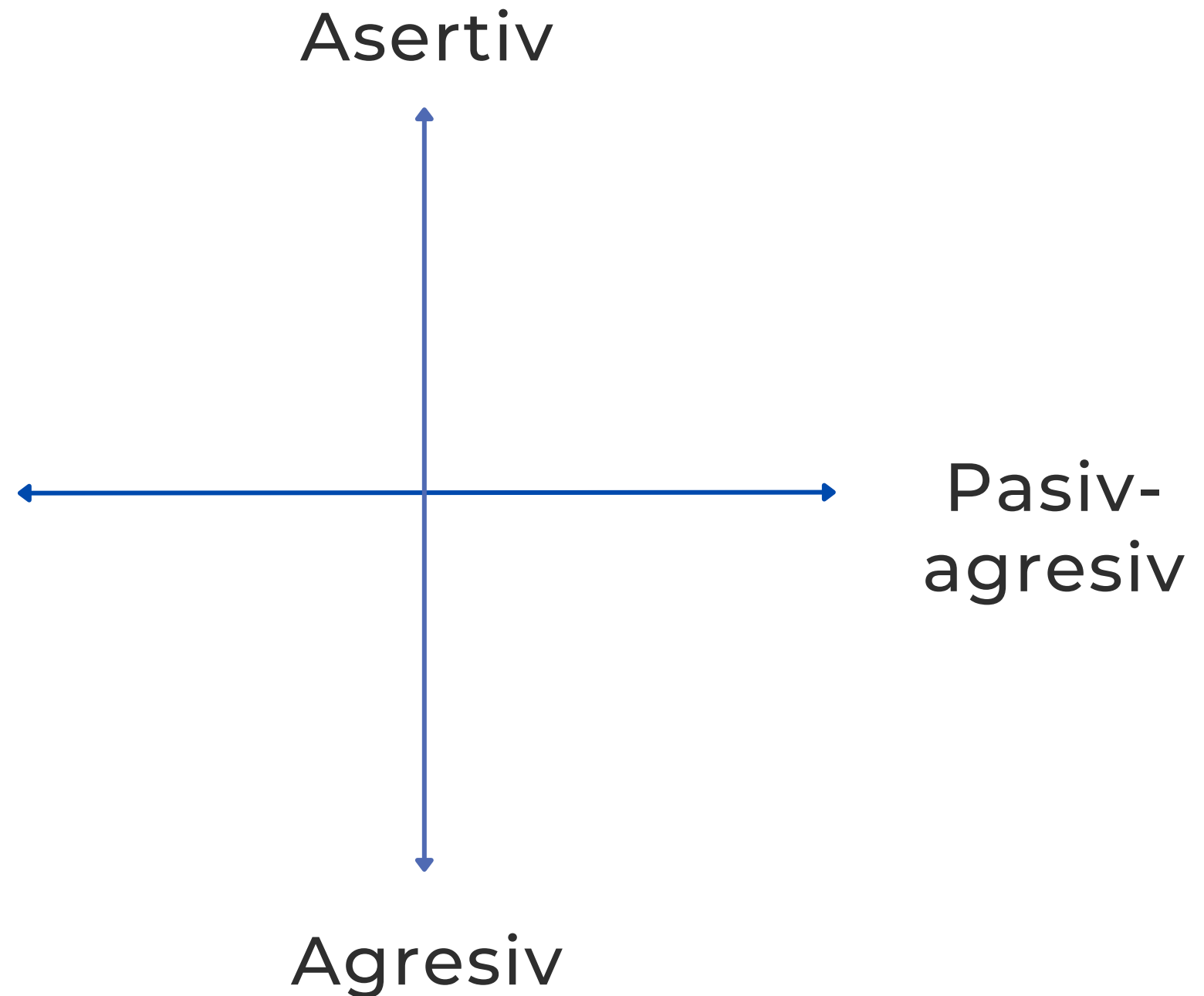
Cum să vorbești cu respect și cum asta vă poate ajuta să vă îmbunătățiți relațiile personale și profesionale și să vă atingeți obiectivele.



2

Spune „nu” fără să te simți vinovat, stabilește limite pentru a-ți proteja timpul, prioritățile și obiectivele, articulează cererile în mod clar și cu încredere și face față cu ușurință situațiilor incomode.

Pasiv



STIL DE COMUNICARE

1

Cum ne poziționăm?

2

Ce vrem să obținem?

AGRESIV

Vorbitorul este preocupat doar de perspectiva și obiectivele personale. Indivizii care manifestă un comportament agresiv sunt adesea concentrați să își atingă obiectivele imediat, fără a lua în considerare posibilele consecințe negative pe termen lung. Chiar dacă ar putea reuși să-și facă vocea auzită, ei îi înstrăinează și pe cei din jur și își influențează negativ propriul succes pe termen lung.

PASIV-AGRESIV

Comportamentul pasiv-agresiv este definit ca un comportament care este aparent inofensiv, accidental sau neutru, dar care afișează indirect un motiv agresiv inconștient. De exemplu, comportamentul pasiv-agresiv poate apărea sub formă de rezistență la solicitările altei persoane prin amânare, acționând cu încăpățănare sau exercitând controlul asupra situațiilor într-un mod mai puțin direct.

PASIV

Persoană nu își exprimă propria perspectivă, sentimente sau nevoi și se conformează în mod obișnuit preferințelor celorlalți. Spre deosebire de comunicatorii agresivi, comunicatorii pasivi iau în considerare consecințele potențiale ale stilului lor de comunicare, dar ajung să se lase de lângă alții. Comunicatorii pasivi ar putea ajunge să se simtă deprimați, neputincioși și tensionați ca urmare a stilului lor de comunicare.

ASERTIV

Comunicarea asertivă este o formă de comunicare în care un individ își exprimă sentimentele și nevoile personale într-o manieră directă, dar respectuoasă. Cercetătorii au legat asertivitatea în comunicare cu rezultate îmbunătățite în orice, de la succesul educațional al copiilor de școală elementară până la satisfacția profesională a asistentelor medicale.

CUM COMUNICĂM ASERTIV?

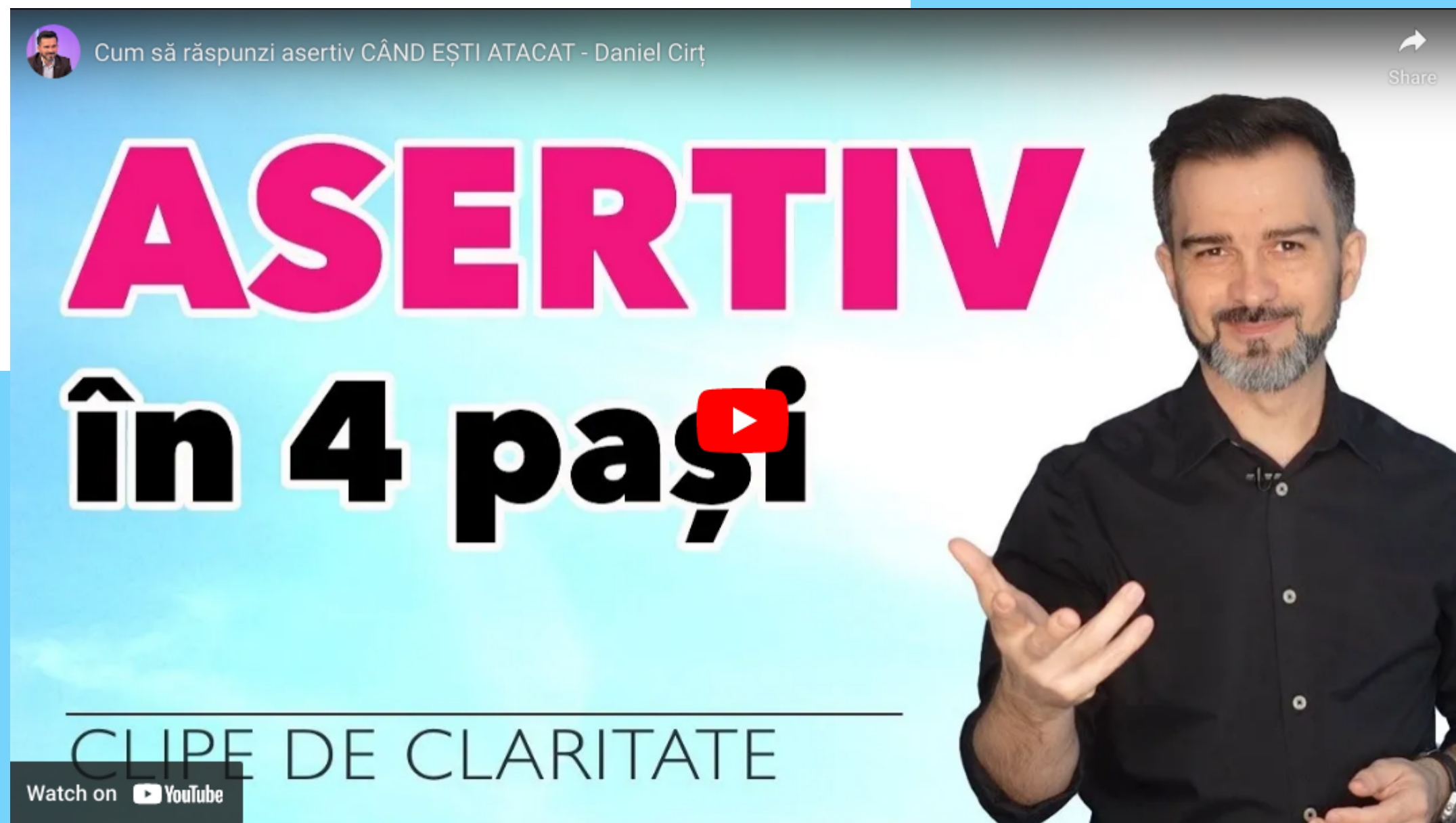
Asertivitatea în comunicare este capacitatea de a-ți exprima direct sentimentele și nevoile într-o manieră respectuoasă. Un stil de comunicare asertiv nu se strânge de la a vorbi și nici nu forțează agresiv o perspectivă asupra altcuiva. Comunicarea asertivă este condusă de cele trei C ale comunicării eficiente.

- Fii clar: comunică într-un mod direct care exprimă direct gândurile și sentimentele tale, fără a-ți deghiza limbajul.
 - Fii consecvent: ceea ce spui azi reflectă ceea ce ai spus ieri, mai degrabă decât să te schimbi zilnic fără explicații.
 - Fii politicos: respecta-ți ascultătorii și comunică într-o manieră în care să nu-i judeci și să nu presupuneți o aveți o intenție rea.
- Menținând o comunicare clară, consecventă și politicoasă, comunicatorii asertivi își pot exprima punctele de vedere fără a-i lipsi de respect pe ceilalți.

66

Cum să comunicăm asertiv?

[Apasă aici](#)



Cum să răspunzi asertiv CÂND EȘTI ATACAT - Daniel Cirt

ASERTIV

în 4 pași

CLIPE DE CLARITATE

Watch on YouTube



SĂ RECAPITULĂM: EXEMPLE ȘI SFATURI

- Exprimă-te clar, direct, sincer și concis;
- Evită să fii sarcastic;
- Cere feedback;
- Adresează întrebări;
- Evită reacții impulsive;
- Evită să faci presupuneri;
- Conștientizează ce tip de comunicare folosești.



EXEMPLE:

Asteptati la rand la un ghiseu si o persoana se pune in fata dumneavoastra

1

Comportament agresiv: "Nu ti-e rusine! Treci la rand!"

2

Un comportament pasiv ar fi sa lasati persoana sa ramana in fata, dar deranjandu-va acest lucru.

3

Un comportament asertiv s-ar baza pe faptul ca n-a observant ca erati si dumneavoastra la rand si pe un ton calm i-ati putea spune: "Ma scuzati, astept si eu la rand."

Să exersăm: Identifică tipul de comunicare

Joc de roluri: Ne împărțim în 4 grupuri. Alegem o situație (școală, serviciu, familie, primărie) și exersăm tipurile de comunicare agresiv, pasiv și asertiv.



Timp: 25 minute

BENEFICIILE COMUNICĂRII ASERTIVE:


- **Construirea relațiilor:** Comunicarea este cheia pentru a construi și menține relații solide, indiferent de natura lor (personală sau profesională). Prin comunicare, oamenii își pot exprima nevoile, gândurile și sentimentele și pot ajunge să înțeleagă mai bine punctele de vedere și perspectiva celorlalți.
- **Îndeplinirea obiectivelor comune:** Comunicarea eficientă este esențială pentru a atinge obiectivele comune într-un grup sau într-o organizație. Comunicarea clară și deschisă ajută la prevenirea neînțelegerilor și a conflictelor și la asigurarea faptului că toată lumea lucrează către același scop.
- **Îmbunătățirea productivității:** Comunicarea eficientă joacă un rol cheie în îmbunătățirea productivității. Când oamenii comunică clar și deschis, pot coordona mai bine sarcinile și pot colabora într-un mod mai eficient.
- **Îmbunătățirea sănătății mentale:** Comunicarea poate ajuta la reducerea stresului și a anxietății și poate îmbunătăți starea de spirit. Când oamenii comunică și se conectează cu alții, se pot simți mai în siguranță și mai susținuți.
- **Îmbunătățirea învățării:** Comunicarea este esențială pentru procesul de învățare. Prin comunicare, oamenii pot împărtăși informații, pot pune întrebări și pot învăța de la experiențele și cunoștințele altora.





CUM VORBIM ÎN PUBLIC ȘI CUM FACEM O PREZENTARE

Învață să fii
sigur de tine
și să te faci
auzit



CUM SĂ VORBESTI USOR ÎN PUBLIC?

1

Care sunt beneficiile vorbitului în public?

2

Cum să îți depășești frica de vorbit în public?

3

Cum să te pregătești înainte de a ține un discurs?

4

Mituri despre vorbitul în public

INTRODUCERE

Majoritatea dintre noi au diverse temeri legate de public speaking (sondajele spun că aproximativ 90% dintre persoanele care țin un discurs se tem) iar ceea ce nu spune multă lume este că vorbitul în public necesită pregătire.

Luând în considerare câteva trucuri, pregătindu-ți suficient discursul și fiind pasionat, vei putea ține cu succes un discurs în fața colegilor sau a unei săli pline de necunoscuți.



Vorbitul în public te poate ajuta să fii promovată la locul de muncă și să te dezvolti personal.



Arta oratorică poate fi deprinsă de oricine își dorește să avanseze în carieră. Cu toate acestea, public speakingul are o mulțime de alte beneficii care nu ar trebui ignorate înainte de a spune că nu vei deprinde vreodată practica vorbitului în public.



BENEFICIILE VORBITULUI ÎN PUBLIC

- ✓ Alungă timiditatea - vorbitul în public îți dă încredere și te ajută să îți depășești temerile asociate acestei activități.
- ✓ Susține gândirea critică - vorbitul în public este o modalitate excelentă de a-ți dezvolta gândirea critică.
- ✓ Îmbunătățește abilitățile de comunicare - Atunci când lucrezi la un discurs trebuie să fii atent la structură (început, cuprins, încheiere memorabilă) și să folosești cuvintele potrivite pentru a-ți transmite mesajul.
- ✓ Dezvoltă abilitățile de lider - Vorbitul în public te va ajuta chiar să vorbești calm și convingător, iar atunci când ideile tale vor fi acceptate de colegii din jur vei fi făcut primul pas în a deveni lider.
- ✓ Îți dezvoltă vocabularul și fluența
- ✓ Te învață să fii calm în situații stresante



Ești mai sigur de tine

Devii mai convingător

Te exprimi clar și cursiv

Te va ajuta să cunoști oameni noi

ETAPE DE PREGĂTIRE

1 Respiră și fii calm

2 Vorbește cu cei din public înainte de prezentare

ORGANIZEAZĂ-TE

Organizează-ți materialul eficient dar lasă loc și pentru spontaneitate. Contează mult tema, obiectivele discursului, idea centrală și argumentele, însă la fel de mult contează și să captezi atenția publicului în primele 30 de secunde. Vino devreme la locația discursului – asigură-te că ai suficient timp pentru a ajunge în zona destinată conferinței. Nu vrei să apari cu 5 minute înainte transpirat tot. Imaginează-ți că prezentarea a avut loc și că totul a decurs fără greșeală.

PREGĂTEȘTE-TE ȘI REPETĂ DISCURSUL

Repetă, repetă, repetă! Fie că reciti discursul în fața oglinzii (fii atent la expresiile faciale, la mișcările corporale, gesturi etc) sau în compania unui grup de prieteni, este esențial să repeți înainte. Notează-ți pe hârtie punctele centrale ale discursului și evită să citești cuvânt cu cuvânt. Dacă te pregătești vei avea șanse mai mari să faci o figură bună, însă nimeni nu se așteaptă la un speech perfect, iar dacă spui totul de la un capăt la altul ca pe o poezie nu vei avea efectul sperat asupra audienței, chiar dacă nu ai sărit peste niciun cuvânt.

EVITĂ SĂ VORBEȘTI PEA REPEDE

Dacă vorbești prea repede în timpul unui discurs (din dorința de a termina repede cu el) riști ca vorbele tale să se împleticească cu felul în care respiri. Dacă ai dificultăți în a respira normal riști să te panichezi și să greșești discursul. Organizează-ți discursul astfel încât să te încadrezi în timp și încetinește ritmul. Dacă vorbești prea repede publicul nu va înțelege nimic. **Învață să respiri corect** – atunci când ești atent la felul în care respiri, vocea ta va avea o rezonanță mai sigură, iar tu te vei relaxa.

REPETĂ PRIMELE 5 MINUTE ALE DISCURSULUI

Repetă introducerea (date statistice surprinzătoare, un citat celebru sau o anecdotă personală) înainte de discurs. Oricâte emoții ai avea, începutul este de multe ori cel mai greu. Dacă ai stabilit o legătură cu sala, îți vei recăpăta încrederea în tine iar de acolo vei fi mult mai relaxat și te vei putea concentra asupra temei (și nu asupra prezentării PowerPoint). **Toată lumea are emoții atunci când vorbește în public.** Captează atenția de la primele secunde și încheie memorabil.

EXERCITIU PRACTIC

1 Extrage din bol un bilețel

2 Invetează un discurs spontan cu
tema scrisă pe bilet

3 Prezintă-l colegilor timp de 3
minute

Primește feedback de la colegi

Cum s-a prezentat speakerul? Cum a fost tonalitatea vocii? Cum a fost limbajul non-verbal? Cum a fost tempoul vorbirii?



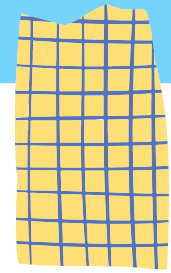
Timp: 25 minute

-
- **CUM FACEM O PREZENTARE**
- **POWER POINT**
-

- Pe primul slide: titlul scris clar, cu un font mai mare, urmat eventual de un subtitlu;
- Tot pe primul slide: datele de identificare ale firmei (nume/logo) sau numele tău;
- Următorul slide trebuie să conțină un cuprins pentru ca audiența să știe la ce să se aștepte;
- Urmează slide-urile în care expui ideile;
- Din ultimul slide nu trebuie să lipsească datele de contact ale tale sau ale firmei pe care o reprezinți.



Folosește cât mai multe grafice, imagini și cât mai puțin text.



- folosește un template predefinit care se potrivește cu subiectul prezentării tale;
- adaptează prezentarea la limbajul și la cunoștințele audienței;
- folosește puțin text dacă trebuie să susții un discurs pe lângă prezentare;
- folosește imagini care să susțină ceea ce zici. Găsești o grămadă de poze gratuite pe net;
- textul trebuie să fie cât mai vizibil;
- folosește diagrame simple pentru a-ți susține ideile;

FOLOSEȘTE UN PROGRAM
ONLINE DE EDITARE GRAFICĂ
[HTTPS://WWW.CANVA.COM](https://www.canva.com)





Top 5 greșeli ce trebuie evitate în elaborarea prezentărilor PowerPoint



Top 5 greșeli în prezentările Power Point

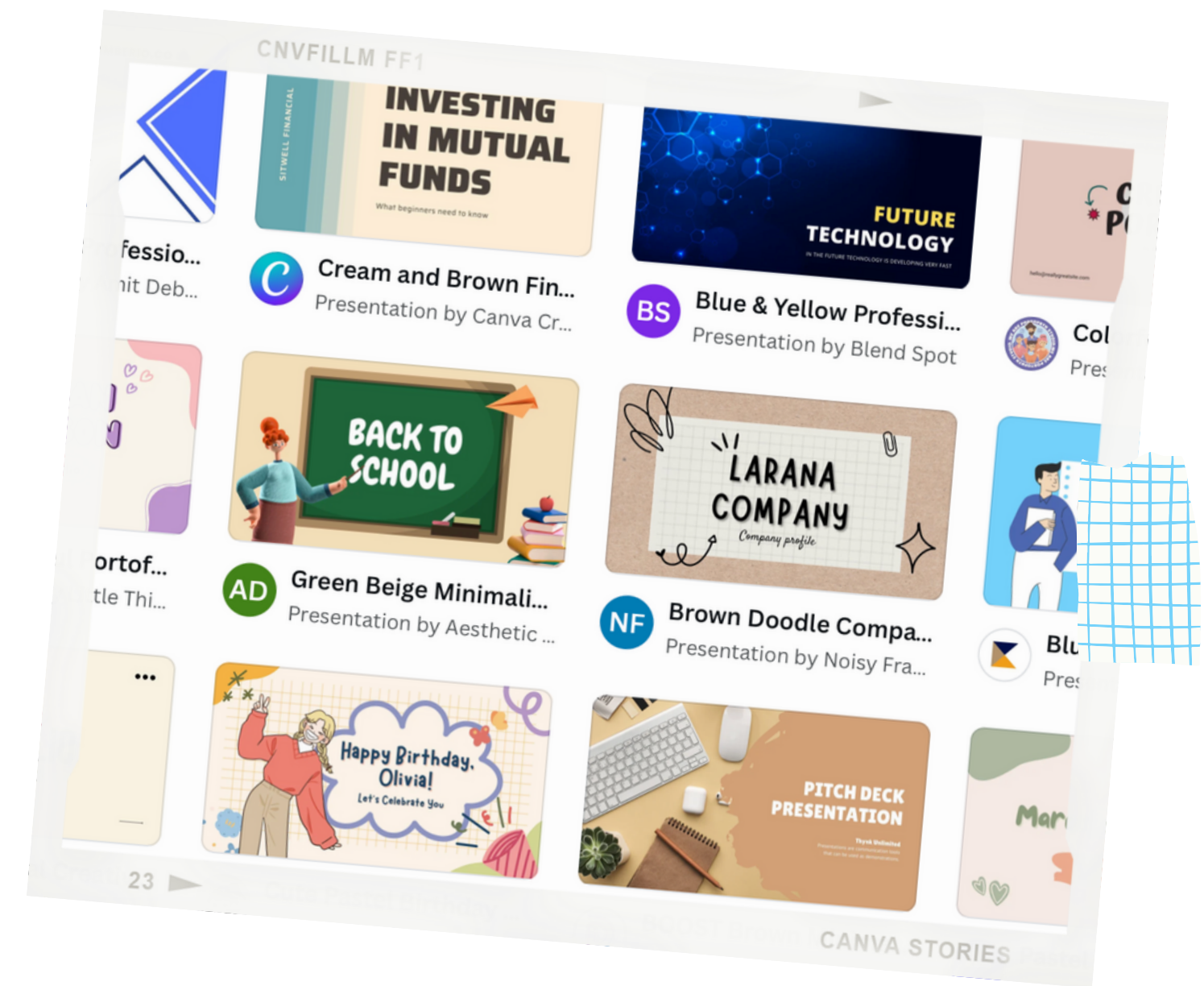


Watch on  YouTube

[Apasă aici pentru vizualizare video](#)

UNDE GĂSEȘTI MODELE POWER POINT?

- <https://www.canva.com>
- <https://slidemodel.com/google-slides/>
- <http://www.slidescarnival.com/category/free-templates/>
- <http://ginva.com/2016/08/free-google-slide-templates/>
- <http://googleslidesppt.com/>
- <http://slidesmash.com/free-powerpoint-templates/>
- <http://freegoogleslides templates.com/free-templates/>



Avery Davis



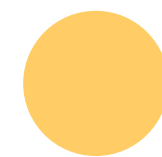
COMUNICAREA SCRISĂ

Cum comunicăm în scris clar și
eficient



UNDE FOLOSIM COMUNICAREA SCRISĂ?

Comunicarea scrisă este folosită atunci când nu este posibilă comunicarea orală, când nu există alt mijloc de comunicare, când comunicarea scrisă este mai avantajoasă în comparație cu celelalte mijloace de comunicare și, îndeosebi, întotdeauna este necesară existența unei forme scrise.



Unde este prezentă comunicare scrisă?

E-mail

SMS

Rețele de
socializare

Scrisori,
demersuri, etc.

COMUNICAREA PE E-MAILURI

În fiecare secundă sunt trimise peste 8 milioane de e-mailuri.

Este important să comunicăm scurt, concis și profesionist

E-mailurile clare au întotdeauna un scop clar.

Cum scrii corect un e-mail profesionist?

Indiferent dacă ești angajat sau antreprenor sau pur și simplu cetățean, la un moment dat vei avea nevoie să scrii un e-mail.

E-mailul este metoda principală de comunicare pentru majoritatea dintre noi. E-mailul este grozav deoarece nu trebuie să fii disponibil în același timp ca partenerul tau de conversație pentru a comunica. Ni se permite să continuăm proiectele la care lucrăm atunci când colegii noștri sunt indisponibili sau în cealaltă parte a lumii.

Fă-te remarcat printr-un e-mail scris profesionist cu formule de politețe





REGULI DE SCRIERE A E-MAILURILOR


Asigură-te că adresa ta de mail arată profesionist

 Jonny007@yahoo.com



 Elena.popescu@gmail.com

Asigură-te că ai un cont în google - e sigur, e profesionist, e gratuit și îți oferă multe oportunități (google drive, google meet, etc.)



Scrie e-mail-ul, verifică greșelile gramaticale, verifică dacă ai încărcat toate atașamentele și după aceea scrie adresa de mail. Imaginează-ți că nu ai finalizat mesajul și ai apăsător din greșeală butonul trimite, ce părere i-ai lăsa destinatarului cu un mesaj incomplet?

- Mesajul să fie scris corect din punct de vedere gramatical
- Să nu ai nicio greșeală de dactilografiere (typo)
- Fiecare document necesar sau menționat trebuie să fie atașat
- Fiecare atașament trebuie să aibă un nume: Copie_buletin, CV_Andreea_Popescu, etc.
- Citește și verifică mesajul de 3 ori, după care introdu adresa destinatarului și trimite.

FORMULE DE POLITEȚE:

Un e-mail profesionist începe cu un salut sau cu o formulă de adresare:

Formal: "Stimată Doamnă,"
"Popescu/Stimate Domnule
Popescu,"
"Domnule Profesor,"
"În atenția
domnului/doamnei
Director/Manager General,"

Informal:
"Bună Adrian,"
"Salutări Elena,"
"Dragă Adriana,"

Urmat de o formulă de politețe:
Sper că acest mesaj vă/te găsește bine...
Sper că ai/aveți un început de săptămână cu spor.
Sunt Andreea, ne-am întâlnit săptămâna trecută
la training și am avut o discuție interesantă, în
acest context...

Conținut interesant, structurat și informativ

- Făți temele cu privire la destinatar: nu ai vreau nicio afirmație de a ta să-l insulte
- Nu folosi prea multe semne de exclamare sau mai bine nu folosi deloc. !!!!!!! ????????
- Nu include prea multe fișiere atașate într-un singur email, redimensionează fișierele prea mari sau trimite-le printr-un serviciu online de transfer
- Fii scurt și la obiect
- Împarte conținutul în 3-5 paragrafe
- Recitește textul de câteva ori și întreabă-te în întrebări ar mai putea avea destinatarul.

MODURI FORMALE DE ÎNCHEIERE E-MAIL

Formule de încheiere pentru emailurile oficiale:

- Cu stimă,
- Cu respect,
- Toate cele bune,
- Vă mulțumesc,
- Cu deosebită considerație,
- Numai bine,

Cu respect,

Natalia Cernat

Asistent proiect Dezvoltarea Capacităților

USAID Moldova

060756938

Formule de încheiere pentru emailurile către prieteni:

- Mersi,
- O zi bună,
- O zi/săptămână ușoară în continuare,
- Gânduri bune,

Scrieți numele dvs complet

Includeți întotdeauna numele dvs. complet (numele și prenumele) în semnătura de email. Vă Este recomandabil să evitați semnarea cu porecle - Sasha, Andriuha, etc.

Indicați funcția și compania

Asigurați-vă că adăugați titlul actual al postului și numele companiei în semnătura dvs. de email, astfel încât să nu existe loc de confuzie cu privire la cine sunteți.

Indicați Informații de contact

Chiar dacă destinatarul mesajului dvs. știe deja adresa dvs. de email, este întotdeauna util să furnizați informații suplimentare de contact în semnătura dvs. de email, cum ar fi numărul dvs. de telefon direct, deoarece unele persoane ar prefera să vă contacteze prin alte canale de comunicare.



Bună ziua, domnule profesor / Vă salut, domn profesor!/ Bună ziua, domnule David!

Mă numesc Andrei Dan, sunt student în anul 2 la Colegiul de Ecologie și vă scriu cu privire la examenul de la disciplina Protecție Apelor.

V-aș ruga, cu scuzele de rigoare, dacă ați putea să mă programați pentru susținerea examenului într-o sesiune specială, deoarece pe data de 8 ianuarie voi pleca într-o deplasare de serviciu. Dacă se poate, vă rog de asemenea să mă îndrumați cu privire la procedura de înscriere pentru sesiune specială.

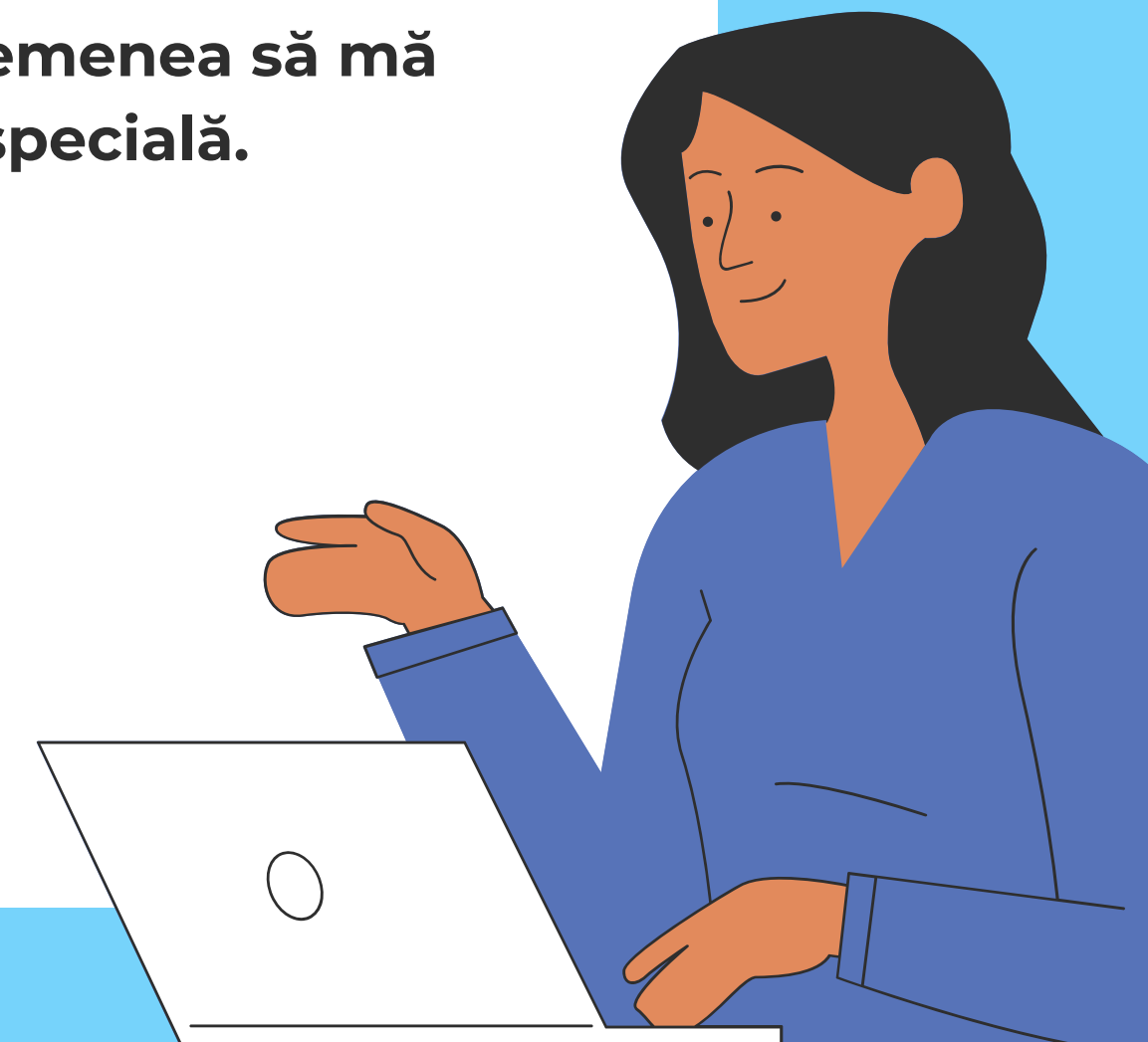
Aștept cu nerăbdare răspunsul dvs.

Vă doresc o zi frumoasă!

Cu bine,

Andrei Dan

Student Colegiul de Ecologie



SMS

- **COMUNICARE PRIN MESAJE:**
- **SMS, WHATSAPP, VIBER,**
- **MESSENGER.**

Cel mai bun motiv să comunici cu colegii/șeful prin SMS sau WhatsApp este pentru că e eficient și primești un răspuns rapid.

Reguli de aur:

- **Trimite mesaje scurte și la obiect**
- **Trimite mesaje doar în timpul orelor de program.**
- **Apelează la mesajele text pentru a anunța o situație excepțională - te-ai îmbolnăvit, întârzii, etc.**
- **Trimite mesaje când vrei să rămână în scris un subiect discutat verbal: de ex: stabilirea unei date, ore și locații de întâlnire.**

Exemple mesaje text:

Bună ziua Domnule Director,

După cum am discutat la telefon, vă confirm că pe data de 12 aprilie, ora 12.00, voi fi disponibil ca să mergem la baza de materiale pentru a face o evaluare a costurilor.

O zi frumoasă în continuare!

Bună ziua Doamnă Profesoară,

Scuze că vă scriu la această oră târzie.
Cu părere de rău, m-am îmbolnăvit și voi merge mâine la medic ca să primesc tratament. Vă țin la curent în cazul în care voi lipsi mai multe zile de la ore.

Cu respect,
Ion Bulmaga
Gr.5, Specialitate Inginer-Mecanic



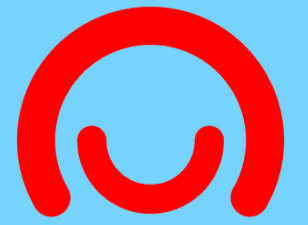
EU4MOLDOVA
LOCAL COMMUNITIES



cooperare
germană
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION



Polish aid



VĂ
MULȚUMIM!

Să aveți
mult
succes!

66

Aceast acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene.

Conținutul acesteia/acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a programului „EU4Moldova: Comunități Locale”, finanțat de UE, Guvernele Germaniei, Austriei și Poloniei și implementat de către GIZ, ADA și SFPL în Moldova.