

**E-Book GRATUIT**



**dezvoltarea abilitatilor  
de comunicare**

**Viorel Elefterescu**

## Analizeaza-ti abilitatile de comunicare Si fa primii pasi in dezvoltarea lor

Comunicarea eficienta ne ajuta sa dezvoltam calitativ relatiile de iubire, prietenie si profesionale cu cei din jur si sa evitam situatiile conflictuale din viata noastra.

Primul pas in dezvoltarea abilitatilor de comunicare este constientizarea. Sa constientizezi in care din aceste abilitati de comunicare ai carente si trebuie sa le studiezi, sa le dezvolti ca sa le stapanesti mai bine.

Intotdeauna primul pas in rezolvarea unei probleme este sa recunosti ca ai acea problema. Tu fata de tine, nu fata de restul si in fata lumii.

Abilitatile de comunicare se dezvoltă pe parcurs, nu ne năstem cu ele. In functie de mediul in care traим si de preocuparile noastre invatam sa comunicam mai eficient sau mai puțin eficient.

Dezvoltarea abilitatilor de comunicare este un proces volitiv care poate incepe oricand, indiferent de varsta pe care o avem.

Mai jos am enumerat principalele abilitati in comunicare si le-am descris scurt pe fiecare ca sa le cunosti mai bine. Citindu-le iti vei da seama si vei recunoaste unde intampini dificultati si vei sti asupra careia sa te concentrezi pentru a-ti dezvolta comunicarea.

### Care sunt principalele abilitati in comunicare?

- Capacitatea de a asculta
- Punerea intrebarilor
- Comunicarea verbala
- Comunicarea paraverbala
- Empatia
- Comunicarea scrisa
- Comunicarea nonverbala



## Capacitatea de a asculta

Se spune ca nu intamplator avem doua urechi si o gura. Ar trebui sa ascultam de doua ori mai mult decat vorbim.

Ascultarea este caracteristica fundamentala a unei comunicari eficiente. Sa stii cand sa taci iti poate aduce uneori mai mult decat ti-ai imaginat.

Abilitatea de a asculta eficient si de a intelege clar mesajul emis este cheia construirii relatiilor si obtinerea succesului in viata profesionala.

Un inceput bun este sa-ti concentrezi toata atentia asupra vorbitorului. Cei care nu sunt in stare sa comunice se concentreaza numai asupra propriei persoane si a parerilor lor.

### Exista mai multe tipuri de ascultare:

- ◆ *Ascultarea activa* - implica mentinerea atentiei, înțelegerea mesajului, înțelegerea interlocutorului prin empatie, punerea de intrebari deschise cu scopul de a încuraja vorbitorul sa continue.
- ◆ *Ascultarea pasiva* - receptorul percepe spusele vorbitorului ca pe un fundal sonor si desi aude, nu asculta, este preocupat de alte gânduri care îi vin în minte, devenind atent doar la anumite afirmatii si cuvinte.
- ◆ *Ascultarea atenta* - receptorul se concentreaza asupra mesajului, fara insa a interveni in comunicare. Poate fi sustinuta prin contact vizual, gestică (dat aprobator din cap...), mimica sau exprimari de genul “Aha” “Hm” “Da?”
- ◆ *Ascultarea intercativa* - vorbitorul se asteapta la implicare din partea receptorului (verbala sau non-verbala) si la interventia lui.

Este necesar sa alegem tipul corect de ascultare în functie de situatie.

## **Bariere care impiedica ascultarea:**

### ◆ *Zgomote.*

Daca suntem intr-un local unde muzica e foarte tare e cam dificil sa putem asculta ce ne spune interlocutorul nostru.

### ◆ *Neatentia.*

Receptorul nu este foarte concentrat si se lasa distras de ceea ce se intampla in jur, de zgomote sau de propriile idei.

### ◆ *Lipsa de interes.*

Poate fi lipsa de interes fata de subiectul expus sau fata de persoana care vorbeste.

### ◆ *Ascultarea selectiva.*

Poate fi de doua feluri: pasiva si activa.

- Selectivitate pasiva - receptorul este pasiv si se lasa distras de gandurile care-i vin in minte, eventual devine atent din cand in cand la ce se vorbeste.

- Selectivitate activa - ascultatorul este interesat doar de anumite idei sau parti din prezentarea.

### ◆ *Presupuneri si prejudecati.*

Adesea nu ascultam din cauza unor prejudecati sau presupuneri pe care le facem despre vorbitor sau mesajul care ni se transmite.

### ◆ *Intreruperea.*

Intreruperea vorbitorului conduce la încetarea transmiterii mesajului si, implicit, a receptarii lui.

### ◆ *Gandurile si dialogurile interioare.*

Uneori o afirmatie ne trezeste în minte o idee pe care tinem s-o spunem imediat.

Alteori pregatim în minte ceea ce urmeaza sa spunem, înainte ca celalalt sa termine de vorbit.

Dialogul interior in timpul procesului de ascultare ne impiedica sa urmarim ce spune celalalt si astfel pierdem bucati din mesaj.

Eliminarea acestor bariere este o problema de exercitiu constient pentru a ne obisnui sa nu criticam si sa nu raspundem la afirmatiile vorbitorului decât dupa ce le-am înteles foarte bine.

### **Strategii utile pentru ascultarea eficienta:**

1. Sa alegem tipul de ascultare in acord cu situatia.
2. Sa renuntam la dialogul interior care perturba ascultarea activa si concentrarea.
3. Sa ne concentram toata atentia asupra vorbitorului. Cu cât suntem mai empatici si ne concentram mai mult asupra partenerului si a mesajului, vom putea intelege mai clar continutul si ne va fi mai usor sa comunicam.
4. Sa ne concentram asupra mesajului în ansamblu (ce încearca sa-mi spuna?).
5. Sa evitam sa întrerupem interlocutorul (decât când este necesar).
6. Eficacitatea ascultarii poate spori prin constientizarea si evitarea prejudecatilor si a presupunerilor fata de vorbitor sau subiectul in cauza.
7. Încurajarea vorbitorului sa continue sa vorbeasca prin semnale verbale si non-verbale.



## Punerea întrebărilor

Punerea întrebărilor ne ajută să aflăm mai multe informații de la interlocutorul nostru. Putem de asemenea prin întrebări să scurțăm sau să lungim discuția.

### **Exista mai multe tipuri de întrebări.**

### **Am să le enumerăm pe cele mai des folosite.**

- ◆ ***Întrebări de început*** - au rol de introducere, de “a sparge gheata”  
Exemplu: ce faci? Ai găsit ușor adresa?
  
- ◆ ***Întrebări deschise sau libere*** - încurajează interlocutorul să dezvolte subiectul și lasă libertate totală de răspuns. Scopul este de a afla cât mai multe informații.  
Exemplu: Cum...? De ce...? Ce părere ai despre ..... ?
  
- ◆ ***Întrebări închise*** - sunt opusul întrebărilor deschise, ele limitează răspunsul la două variante (da/nu, acord/dezacord)  
Exemplu: Ai fost sambătă seara la film? Ești sigur de...?
  
- ◆ ***Întrebări directe*** - se referă la un aspect specific și reduc posibilitățile de răspuns ale interlocutorului.  
Exemplu: Ce culoare vrei să aibă peretele?
  
- ◆ ***Întrebări indirecte (ocolitoare)*** - sunt o formă alternativă de a obține un răspuns exact la un aspect specific dar limitează șansele de a obține mai multe informații.  
Exemplu: Nu-ți place culoarea aleasă de noi?
  
- ◆ ***Întrebări de dirijare*** - scopul lor este acela de a încerca să îndreptăm discuția în direcția dorită de noi sau de a influența răspunsul interlocutorului.  
Exemplu: Nu credeți că cel mai bine ar fi să...? Nu credeți că ar fi bine să discutăm și despre...?

◆ *Întrebarea ipotetica* - se bazeaza pe descrierea unui scenariu si ne permite observarea reactiei partenerului.

Exemplu: Ce s-ar intampla daca am alege aceasta varianta?



## Comunicarea verbala

Cuvantul, propozitia si fraza alcatuiesc elementele principale ale comunicarii verbale.

Vocabularul joaca si el un rol important in comunicarea verbala. Fara un vocabular dezvoltat exprimarea noastra va fi saraca si ne vom gasi cu greu cuvintele.

Abilitatea de a vorbi se caracterizeaza prin: exprimare clara si concisa, cuvinte si expresii bine alese, exprimare directa, logica si lipsita de exagerari; toate acestea potrivite cu ideile expuse.

O exprimare corecta consta in respectarea regulilor gramaticale.

Claritatea stilului este asigurata cand se folosesc propozitii si fraze scurte.

Evitarea suprapunerilor mesajelor (interventia peste cuvantul celuilalt). Uneori in timp ce interlocutorul nostru vorbeste noi ne gandim la ce urmeaza sa spunem sau chiar incepem sa vorbim peste el si astfel procesul comunicarii este perturbat.

Un om care intelege arta comunicarii, are capacitatea de a-l face pe interlocutorul lui sa se simta in largul sau. El poate sa comunice cu toti oamenii, indiferent de pozitia sociala.

Un bun comunicator se simte confortabil vorbind cu un individ sau cu un grup de oameni.

Un bun comunicator creaza o conexiune emotionala intre el si auditoriu. Cand oamenii simt ca te preocupa persoana lor, sunt dispusi sa te asculte cu atentie.





## Comunicarea paraverbala

Tonul, ritmul si volumul vocii sunt elemente de paralimbaj.

Cu ajutorul acestor elemente ale comunicarii verbale transmitem mesaje subliminale catre partenerul de dialog, care ne pot fi favorabile sau defavorabile. Cunoasterea, controlarea si folosirea corecta a acestor elemente ne asigura reusita comunicarii.

Oamenii au tendinta de a-si armoniza viteza, volumul si tonalitatea vocii cu cel al partenerilor de dialog. Acomodarea apare de obicei intre persoane care se simpatizeaza sau intre persoane cu statut social diferit; caz in care persoana cu un statut inferior tinde sa-si acomodeze discursul cu cel al persoanei dominante.

Un ton inalt tradeaza nervozitate si nemultumire si de obicei da nastere la conflicte.

Un ton scazut, alintat, sugereaza nesiguranta, lipsa de experienta si caracterizeaza o persoana fara autoritate. Nuanta autoritara dar fara a fi agresiv, pe o voce moderata si apasata indica o persoana sigura pe sine, calma si echilibrata.

Ritmul poate fi lent sau rapid, calm sau precipitat.

Un ritm prea lent caracterizeaza o persoana plictisita, fara vloga.

Un ritm rapid subliniaza starea de urgenta.

O persoana echilibrata vorbeste pe un ritm moderat, dar variaza putin ritmul ca sa nu plictiseasca auditoriul cand vrea sa sublineze ceva.

Prin volumul vocii dominam sau ne lasam dominati.

O voce dominanta induce ideea de putere si vitalitate, pe cand o voce slaba da impresia de pasivitate si lipsa increderii in fortele proprii.

Echilibrul consta in folosirea volumului potrivit pentru a fi auziti, ascultati, dar fara a exagera.



## Empatia

Empatia este capacitatea de a ne transpune in lumea subiectiva a partenerului de comunicare, pentru a vedea situatia cu ochii lui.

Prin empatie avem posibilitatea sa-l intelegem mai bine pe partenerul de dialog si trairile lui afective, sa-i anticipam comportamentul si sa actionam corespunzator.

Asadar empatia influenteaza gradul de eficienta al comunicarii.

Empatia este o capacitate care se invata in timp, poate fi dezvoltata si antrenata.



## Comunicarea scrisa

Abilitatea de a concepe un mesaj in scris, folosind o gramatica corecta, este o cerinta de baza in comunicarea scrisa. Odata ce detinem controlul gramaticii si avem vocabularul dezvoltat putem lucra pentru a ne imbunatati stilul.

Daca nu ne putem exprima punctul de vedere verbal, sansele de a reusi in scris sunt minime.

Cateva lucruri utile in comunicarea scrisa:

- Care este motivul pentru care scrii? Ce anume doresti sa faca cititorul in urma citirii mesajului tau?
- Care este publicul tinta?
- Pune publicul pe primul loc - scopul este de a atrage atentia si a mentine interesul cititorilor
- Care este ideea principala pe care vrei s-o comunici?
- Organizeaza-ti gandurile inainte de a te apuca de scris. Fa-ti un plan, o schita. De unde pleci, unde vrei sa ajungi si cum ajungi acolo.
- Principiul KISS (Keep It Simple, Stupid) - adica scrie simplu si pe intelesul tuturor
- Mesajul este clar si concis? Atentie si la exprimare.
- Scrie corect gramatical.
- Foloseste corect punctuatia.
- Verifica gramatica si punctuatia la final.
- Imparte textul in paragrafe
- Frazele sa nu fie prea lungi pentru ca exista riscul ca cititorul sa isi piarda interesul sau sa se plictiseasca, fiind mai greu de urmarit textul.



## Comunicarea nonverbala

In comunicare:

- 7% conteaza ce spui
- 38% cum spui
- 55% componenta nonverbala

Dupa cum vedeti limbajul nonverbal are ponderea cea mai mare din comunicare si poate de aceea ar trebui sa-i acordam o importanta mai mare.

Cunoasterea comunicarii nonverbale este factorul de care depinde uneori intregul nostru succes.

Cand ceea ce spunem nu corespunde cu ceea ce facem, interlocutorul va crede ce vede, adica semnalele nonverbale ale corpului nostru.

Limbajul corpului comunica in locul nostru inainte sa deschidem gura pentru a spune ceva. Invatand limbajul trupului nostru si fiind constienti de el putem sa sustinem si sa intarim ceea ce spunem prin comportamentul nonverbal.

De asemenea studiind si cunoscand elemente din limbajul nonverbal putem descifra mesajul celui alt dincolo de aparente si fatade. Putem sa ne dam seama daca e sincer, daca e interesat de conversatie sau de multe alte lucruri.

Din elementele de comunicare nonverbala fac parte:

- *mimica,*
- *gestica*
- *expresiile fetei,*
- *privirea,*
- *zambetul,*
- *pozitia mainilor,*
- *pozitia degetelor,*
- *atingerea,*
- *pozitia corpului,*
- *folosirea spatiului,*
- *folosirea timpului*
- *si multe altele.....*

Cheia este sa invatam cat mai multe din aceste elemente nonverbale pentru a le descifra corect cand le observam la partenerii de dialog.

## **Cateva sfaturi utile:**

Acceptarea criticilor constructive joaca un rol important in dezvoltarea abilitatilor de comunicare.

Identificarea punctelor tari si punctelor slabe. Transformarea punctelor slabe in puncte tari.

Cum faci asta?

- Analizeaza-ti abilitatile de comunicare. Unde intampini dificultati? Unde nu obtii rezultatele pe care ti le doresti cand comunicii? Daca nu iti dai seama singur, cere un feedback oamenilor cu care interactionezi.
- Stabileste care sunt abilitatile pe care ai nevoie sa le dezvolti.
- Studiaza acele abilitati si incepe sa aplici ce inveti.
- Joaca-te, experimenteaza, fii un mic om de stiinta al vietii tale.

Programeaza-ti mintea pe dezvoltarea abilitatilor de comunicare (Mindeset).

- Cand o persoana se gandeste la acelasi lucru pentru o perioada mai mare de timp, putem spune ca acea persoana si-a setat mintea in acea directie.
- Seteaza-ti mintea pe dezvoltarea abilitatilor de comunicare, pe lucruri frumoase si pozitive.
- Concentreaza-te pe ce vrei sa obtii, pe ce iti place, nu pe ce nu-ti place si te nemultumeste.
- Cu un mindeset pozitiv viata ta se va imbunatati continuu.
- Acest principiu il poti extrapola in orice domeniu al vietii tale.

## La final o rugaminte!

Te rog scrie-mi un mail la [viorel@comunicareeficienta.com](mailto:viorel@comunicareeficienta.com) unde sa-mi spui:

- in care din aceste abilitati intampini dificultati
- ce fel de dificultati
- si daca ti-au placut si ti-au fost de ajutor informatiile furnizate in acest ebook pe care l-am scris pentru tine.

Te asigur ca tot ce-mi scrii va fi tratat cu profesionalism, seriozitate si bineinteles va fi confidential.

Raspunsul tau ma va ajuta sa stiu in ce directie sa-mi indrept atentia si sa creez mai multe articole si produse educationale ca sa te pot ajuta eficient sa depasesti acele obstacole si sa ai relatiile pe care ti le doresti.