



Abilități de comunicare

Parteneri:



Comunicarea – termen ce provine din cuvântul latin communis (comun).

Comunicarea este transmiterea informațiilor, ideilor și atitudinilor sau emoțiilor de la o persoană la altă persoană sau de la un grup la altul, în mod esențial prin intermediul simbolurilor. (conform expertului Denis McQuail)

Conform principiilor comunicării, există un element asupra căruia ne vom concentra pe timpul activității și vom descoperi practic cum să îl depășim și anume: Barierele în comunicare. Ce sunt barierele în comunicare? Sunt acele elemente care fac procesul de comunicare să se desfășoare mult mai greu, ineficient sau să îl facă imposibil de desfășurat.

Barierele de comunicare sunt de mai multe tipuri, dar ne vom concentra asupra celor mai uzuale și asupra celor pe care cu siguranță o să le întâlniți în cursul evenimentului:

- fizice (distanța dintre vorbitori, amplasamentului, durata discuțiilor);
- semantice (vocabular și conotații emoționale ale cuvintelor);
- implicarea pozitivă sau negativă (formularea propozițiilor într-un mod pozitiv sau negativ - va apărea în funcție de modul în care gestionează echipele fiecare situație în parte);
- diferențe de percepție (modul în care suntem influențați de experiențele anterioare - vor fi o serie de provocări din diferite arii de activitate, lucru ce va aduce în lumină experiența anterioară relevantă a mai multor membri din echipă);
- Lipsa de interes (una din părțile implicate în procesul de comunicare poate fi dezinteresată de subiectul discuției - lucru ce se poate întâmpla mai ales dacă unii membri ai echipei nu sunt integrați de către lider pe toată perioada activității).

FeedBack-ul în Comunicare este răspunsul pe care interlocutorul/interlocutorii îl au la mesajul transmis de emițător.

- Acesta poate fi de mai multe feluri în funcție de structura comunicării. De exemplu, dacă este un dialog răspunsul poate fi o confirmare, o infirmare, o întrebare etc. Un alt exemplu dacă este o prezentare feedback-ul poate fi reprezentat de întrebări, aplauze, huiduieli etc.
- Pentru o comunicare eficientă trebuie să existe un feedback, iar momentul în care emițătorul nu îl primește, acesta îl poate cere. Un context relevant bun în care se poate cere feedback este în momentul delegării unei sarcini - emițătorul vrea să se asigure că receptorul (cel care va face sarcina) a preluat în mod corect toate detaliile comunicării.

Când vorbim despre comunicare trebuie să luăm în considerare 3 componente relevante:

1. comunicarea verbală (realizată prin intermediul cuvântului spus);
2. comunicarea paraverbală (caracteristici ale vocii: intonație, debit verbal, volum etc.)
3. comunicarea nonverbală (realizată cu ajutorul limbajului trupului: mimică, gesturi, înfățișare etc.)

Comunicarea este posibilă fără a exista toate aceste componente, de exemplu: o discuție telefonică redă comunicarea verbală și paraverbală fără a transmite comunicarea nonverbală. Comunicarea care regăsește toate cele 3 elemente este numită comunicare mixtă și este cea mai des întâlnită.