



Abilități de comunicare



ACTIVITĂȚILE DE ASTĂZI

- **Încălzire: Exercițiu de desen**
- **Exercițiu de ascultare activă**
- **Exercițiul mesajului „eu”**
- Rezolvarea conflictelor?
- Exersarea pentru un interviu de angajare?



DESEN SPATE ÎN SPATE



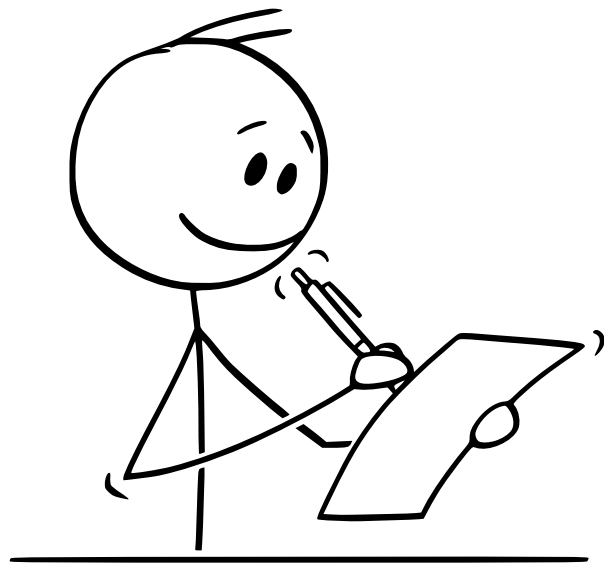
DISCUȚIE

1. A fost dificil să dau instrucțiunile/să desenez imaginea?
2. Care au fost cele mai utile lucruri pe care le-a făcut partenerul tău pentru a te ajuta să înțelegi?
3. Cum se poate întâmpla asta la locul de muncă sau în viața personală?

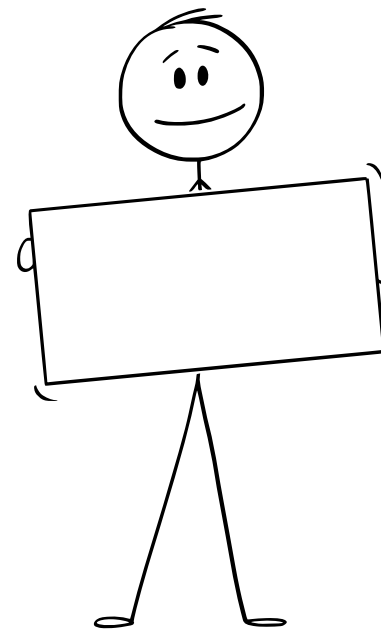


COMUNICARE

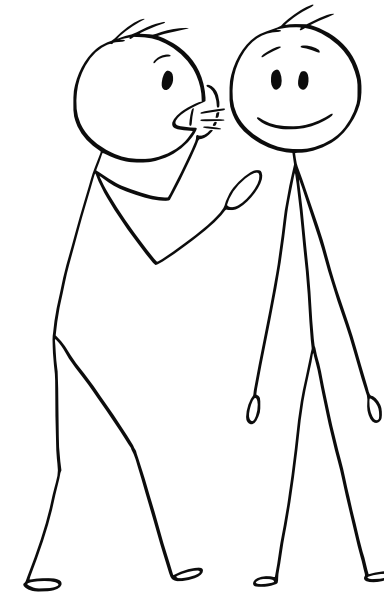
- Comunicarea este ca trimiterea și primirea unui mesaj



Tu ești expeditorul – ai un mesaj (ceva de spus).



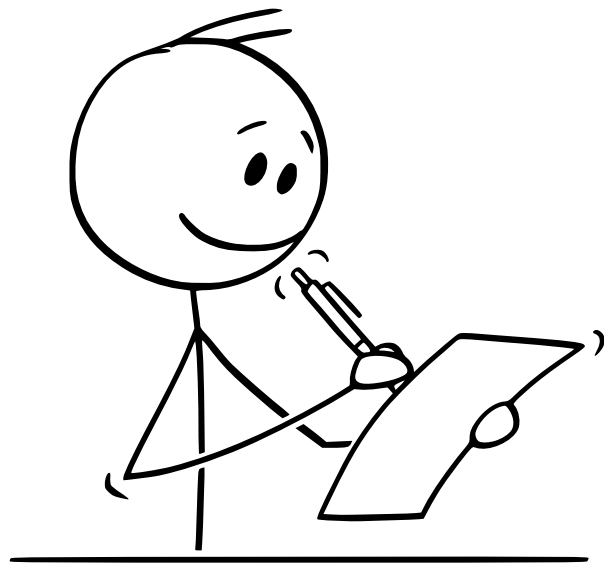
- **O spui cu voce tare (acesta este mesajul).**



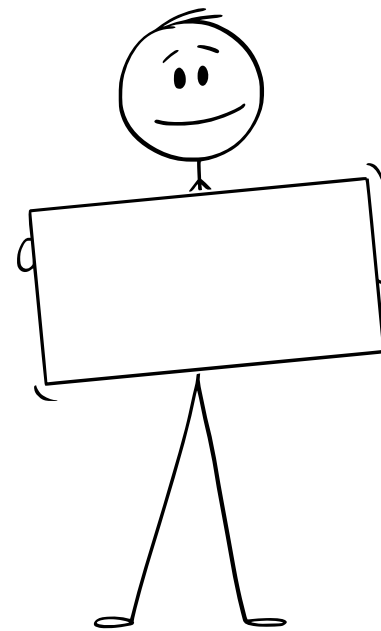
Cealaltă persoană îl aude – ea este receptorul.

COMUNICARE

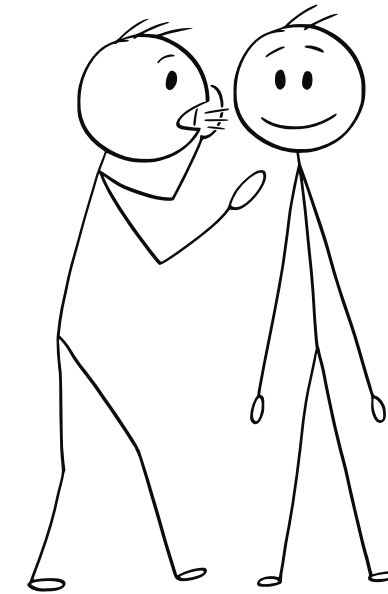
- Comunicarea este ca trimiterea și primirea unui mesaj



Tu ești expeditorul – ai un mesaj (ceva de spus).



- **O spui cu voce tare (acesta este mesajul).**



Cealaltă persoană îl aude – ea este receptorul.

O COMUNICARE BUNĂ



- Rostirea clară a mesajului tău



- Ascultare cu atenție



- Verificarea faptului că cealaltă persoană te-a înțeles



**ASCULTĂȚI?
ACTIVITATEA 1**

- Ai avut vreodată o experiență cu un „ascultător prost”?
- Cum te simți când cineva nu ascultă ce spui?
- Cum se întâmplă acest lucru în viața reală — acasă, la serviciu? Și care sunt potențialele consecințe?



Ce este ascultarea activă?

Ascultarea activă înseamnă:

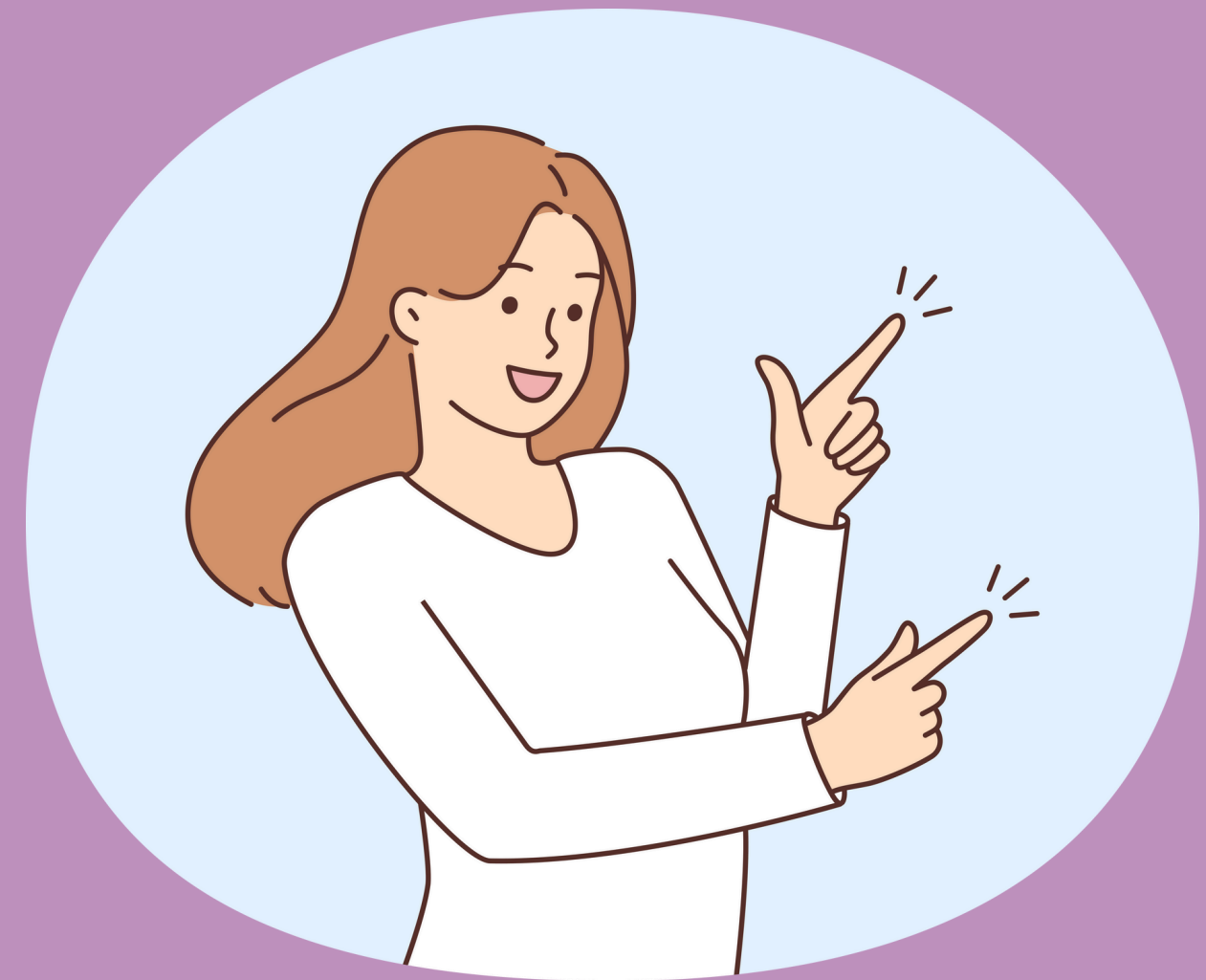
- Chiar să fiți atent
- Să arătați că ascultați
- Încercarea de a înțelege cealaltă persoană

A asculta înseamnă mai mult decât a auzi!



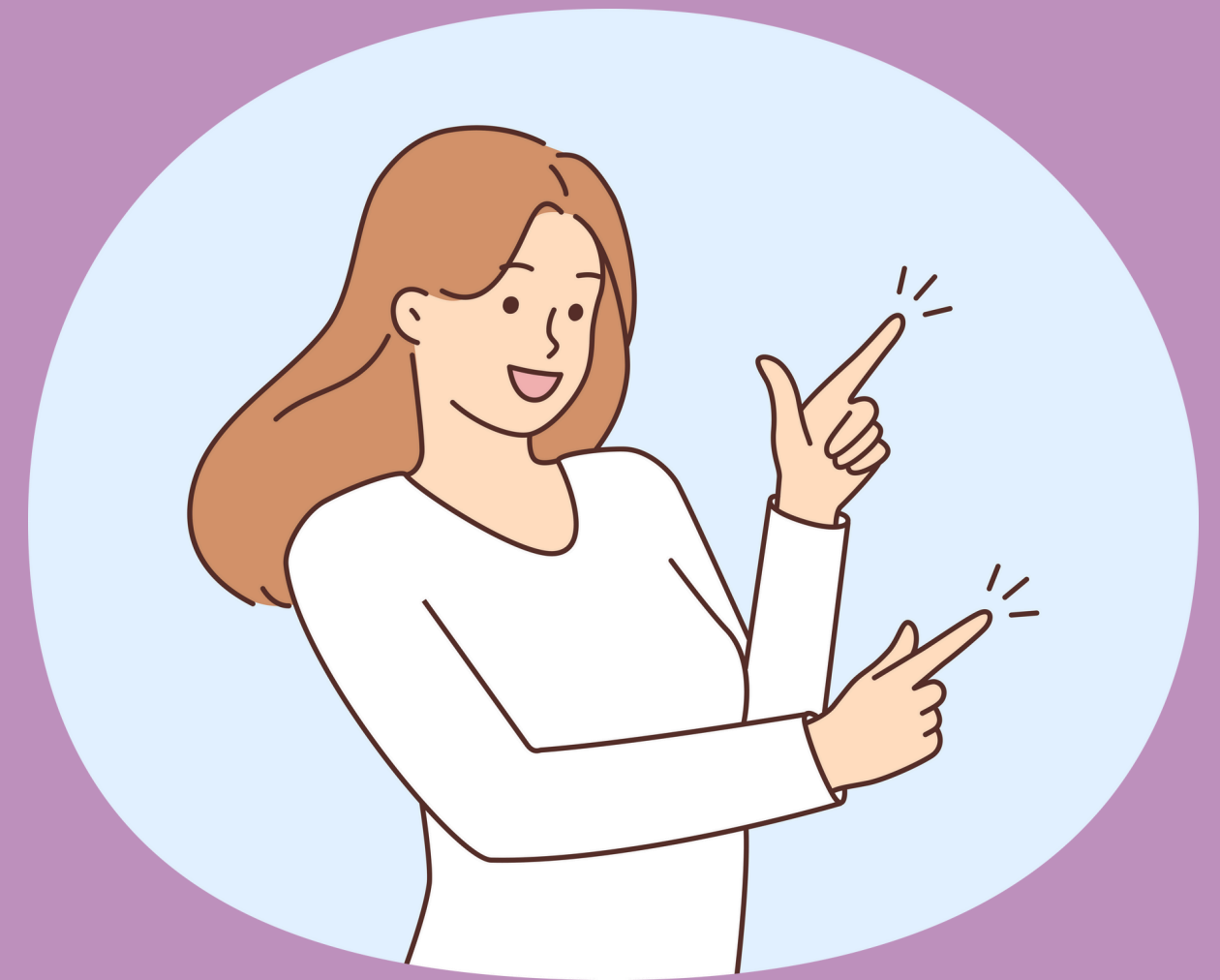
RECOMANDĂRI PENTRU ASCULTARE ACTIVĂ

- ✓ Stabiliți contact vizual
- ✓ Nu întrerupeți
- ✓ Dați din cap și arătați expresii faciale adecvate
- ✓ Așteptați până termină cealaltă persoană
- ✓ tăcerea ne oferă timp să ne gândim
- ✓ nu oferiți sfaturi
- ✓ nu judecați
- ✓ nu derulați pe telefon și nu verificați ceasul
- ✓ puneți întrebări
- ✓ parafrizați pentru a verifica înțelegerea



RECOMANDĂRI PENTRU ASCULTARE ACTIVĂ

- ✓ evitați să întrerupeți vorbitorii – în loc să ghiciți și să întrerupeți, lăsați vorbitorul să-și termine gândul
- ✓ nu vorbiți prea mult - nu este posibil să vorbiți și să ascultați în același timp
- ✓ încurajați vorbitorul – exprimați interesul („Îmi poți spune mai multe despre asta?”)
- ✓ empatizați cu vorbitorul – arătați sprijin („Îmi dau seama că această situație a fost dificilă pentru tine.” „Mă bucur pentru tine.”)



UN ASCULTĂTOR BUN



- Cum ți s-au abilitățile de ascultare ale partenerului tău?
- Ce te-a făcut să te simți auzit/ă?
- Ce exemple de strategii de ascultare activă ai observat?
- Cum te-ai simțit în activitatea anterioară (Ascultător nepotrivit) și în aceasta? Compară!





EXERCİTİU PUNCTUL DE VEDERE



SCULPTURĂ SWING DE ARIE BERKULIN



Percepția asupra aceleiași situații poate varia de la persoană la persoană!

- *Vă puteți gândi la situații din viața profesională sau personală în care s-ar fi putut produce o neînțelegere din cauza unei diferențe de percepție?*



EU MESAJ
TU MESAJ

Ai întârziat din nou azi — devine un tipar.

Mă simt puțin stresat când ședințele nu încep la timp, pentru că îmi afectează restul zilei. Am putea încerca să începem la timp?

TU MESAJ

Ai întârziat din nou azi — devine un tipar.

EU MESAJ

Mă simt puțin stresat când ședințele nu încep la timp, pentru că îmi afectează restul zilei. Am putea încerca să începem la timp?

EU MESAJ

- Mesajele „eu” descriu comportamentul fără a judeca
- Începeți cu „Simt...” sau „Am observat...”
- Spune ce s-a întâmplat fără să învinovătești
- Sugerați o cale de urmat: „Am putea...”, „Aș aprecia dacă...” etc.

De exemplu

Mă simt puțin stresat când ședințele nu încep la timp, pentru că îmi afectează restul zilei. Am putea încerca să începem la timp?

A hand is holding a large, light gray speech bubble. The hand is positioned at the top and bottom of the bubble, with fingers visible. The speech bubble has a tail pointing towards the bottom right.

**Cât de dificil a fost să
formulați
„EU Mesajele”?**

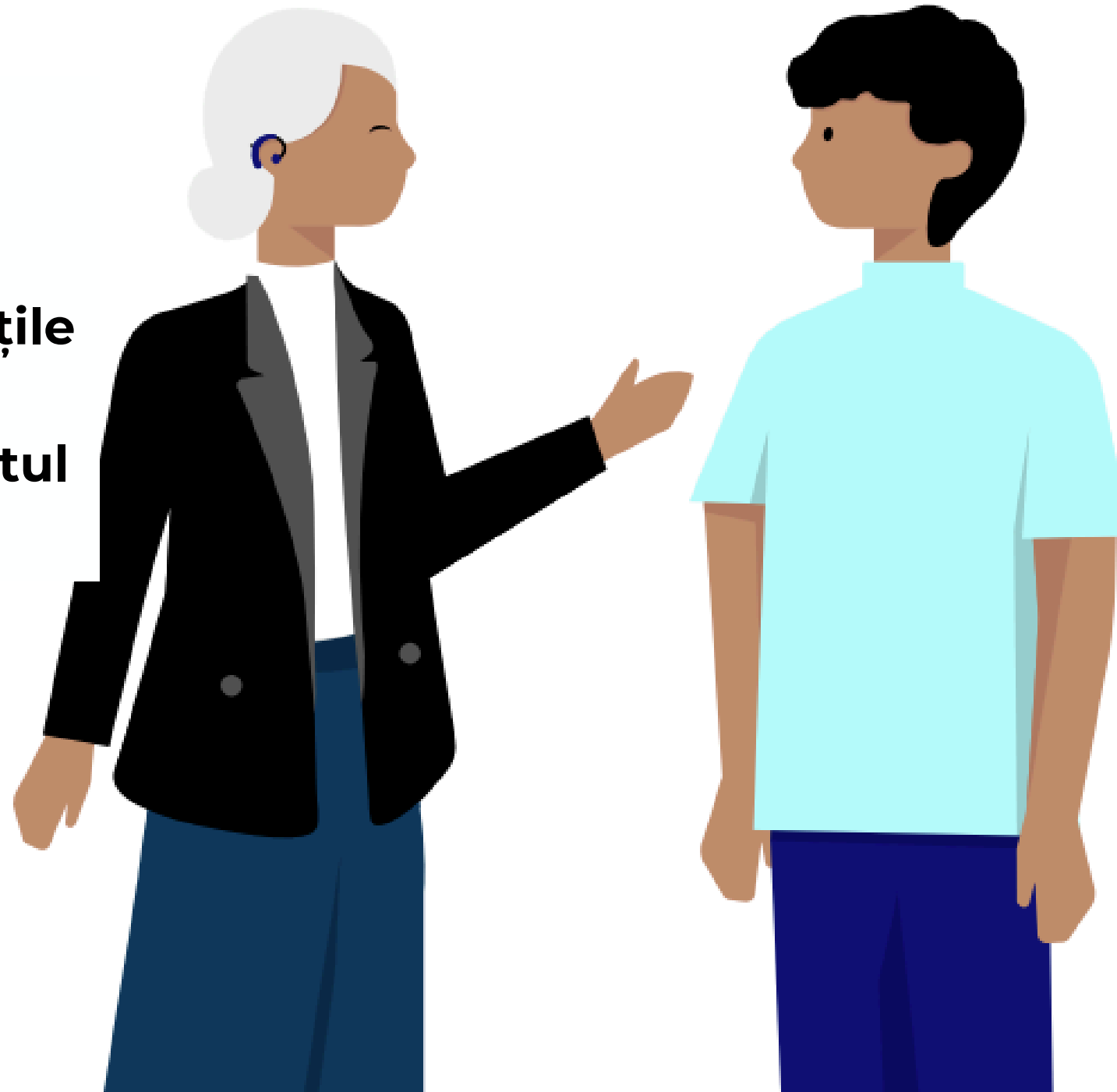


**Ce face ca o conversație să fie
bună?**

Interviul este un proces bilateral

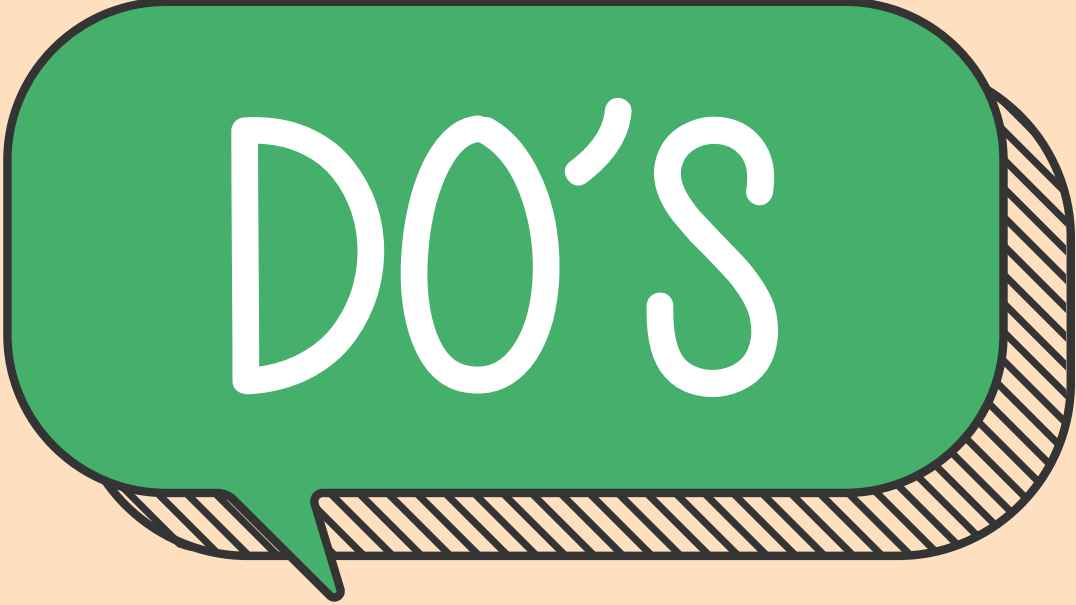
Angajatorii pot

- ✓ Începe a cunoaște persoana
- ✓ Să descopere personalitatea, calitățile și skillurile
- ✓ Să vadă dacă aplicantul se potrivește



Aplicanții pot

- ✓ Să afle mai multe despre poziție
- ✓ Să întâlnească viitorii colegi
- ✓ Să vadă dacă se potrivesc locului

A green speech bubble with a black outline and a hatched tail, containing the word "DO'S" in white, uppercase, sans-serif font.

DO'S

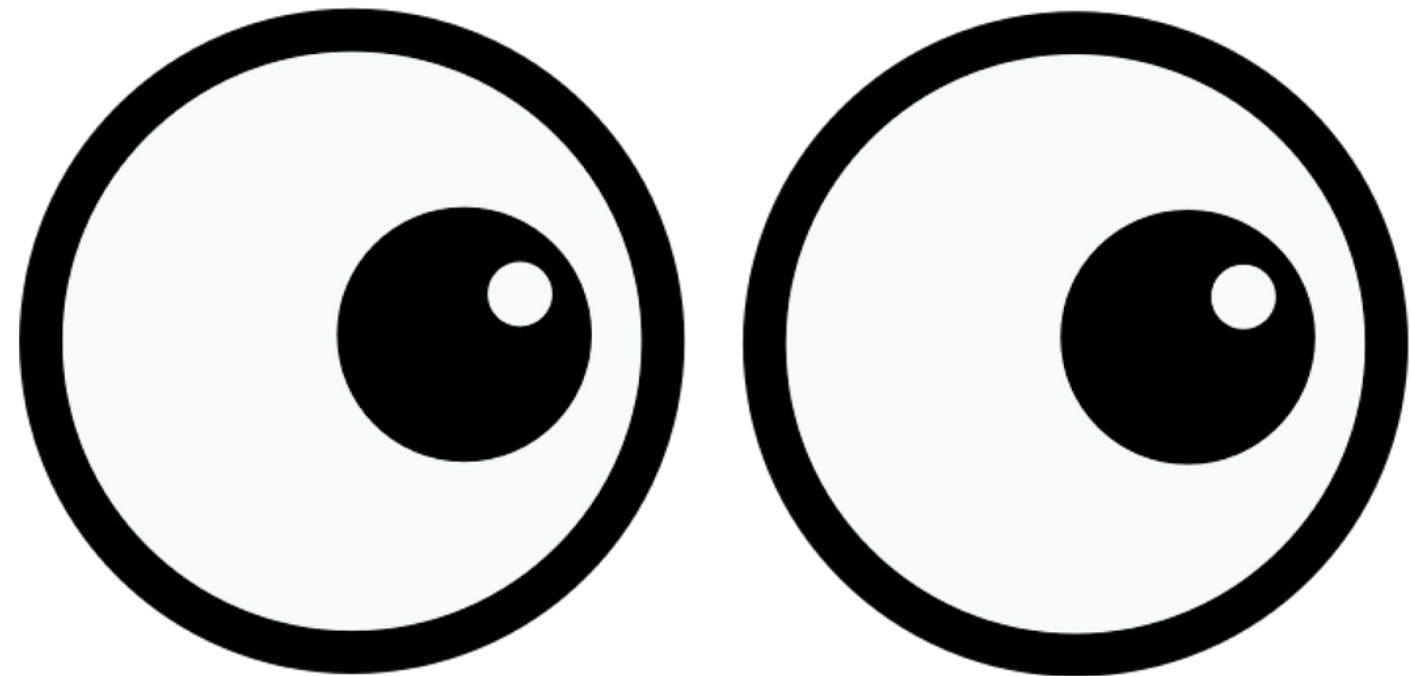
Ce trebuie și ce nu trebuie făcut
în interviu

A red speech bubble with a black outline and a hatched tail, containing the word "DONT'S" in white, uppercase, sans-serif font.

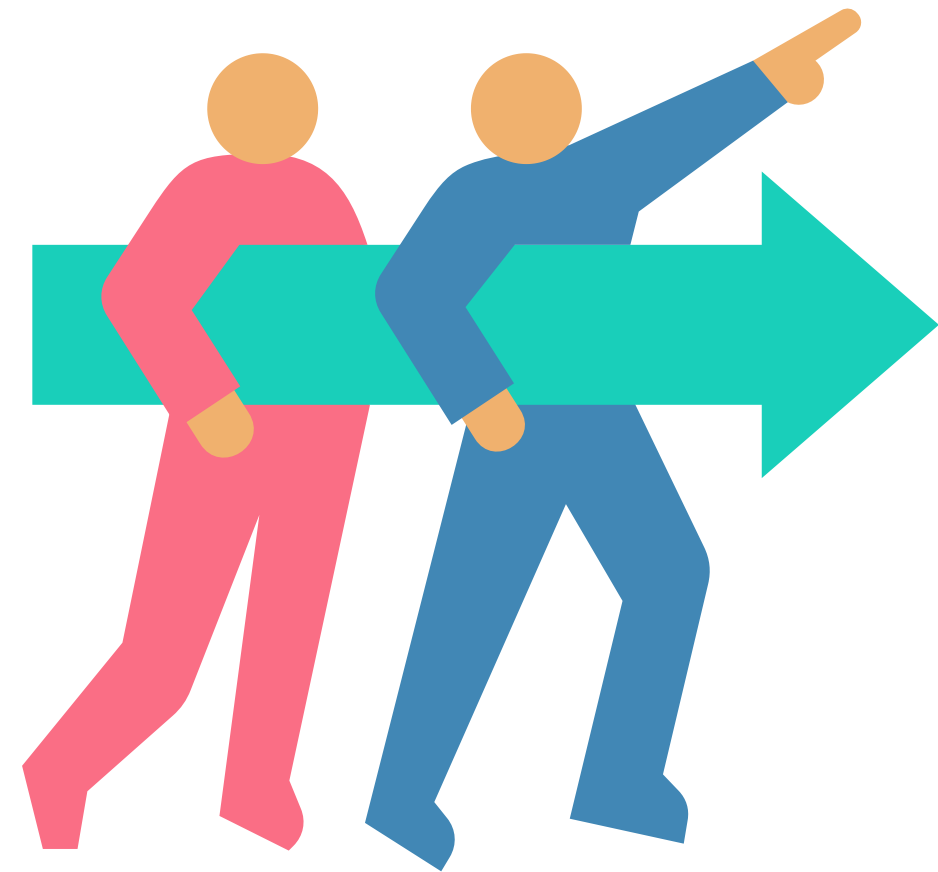
DONT'S



Faceți contact vizual



Împărtăsește exemple,
nu doar calități



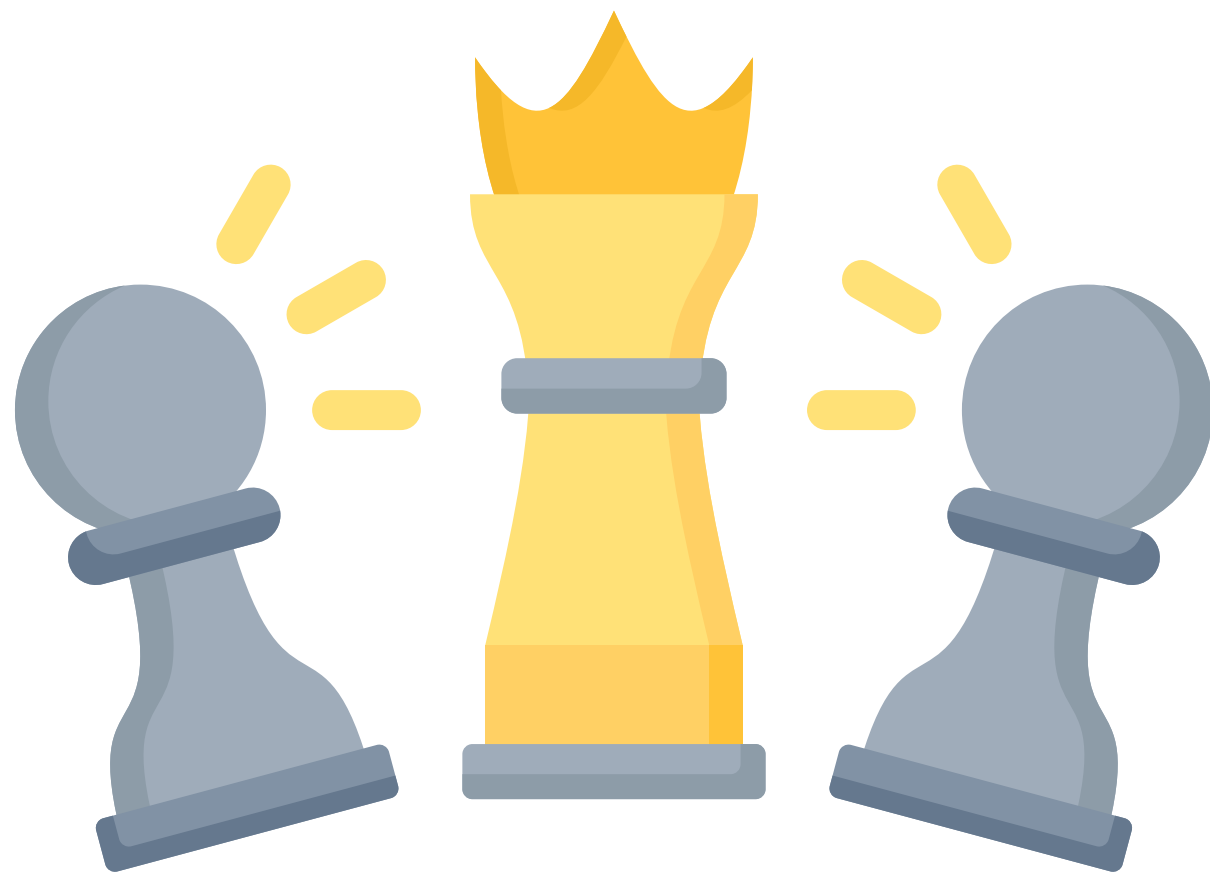
**Spune adevărul dacă nu știi
ceva**



**Discută mai mult cu interviewerul sau
grăbește-te să-i termini propoziția**



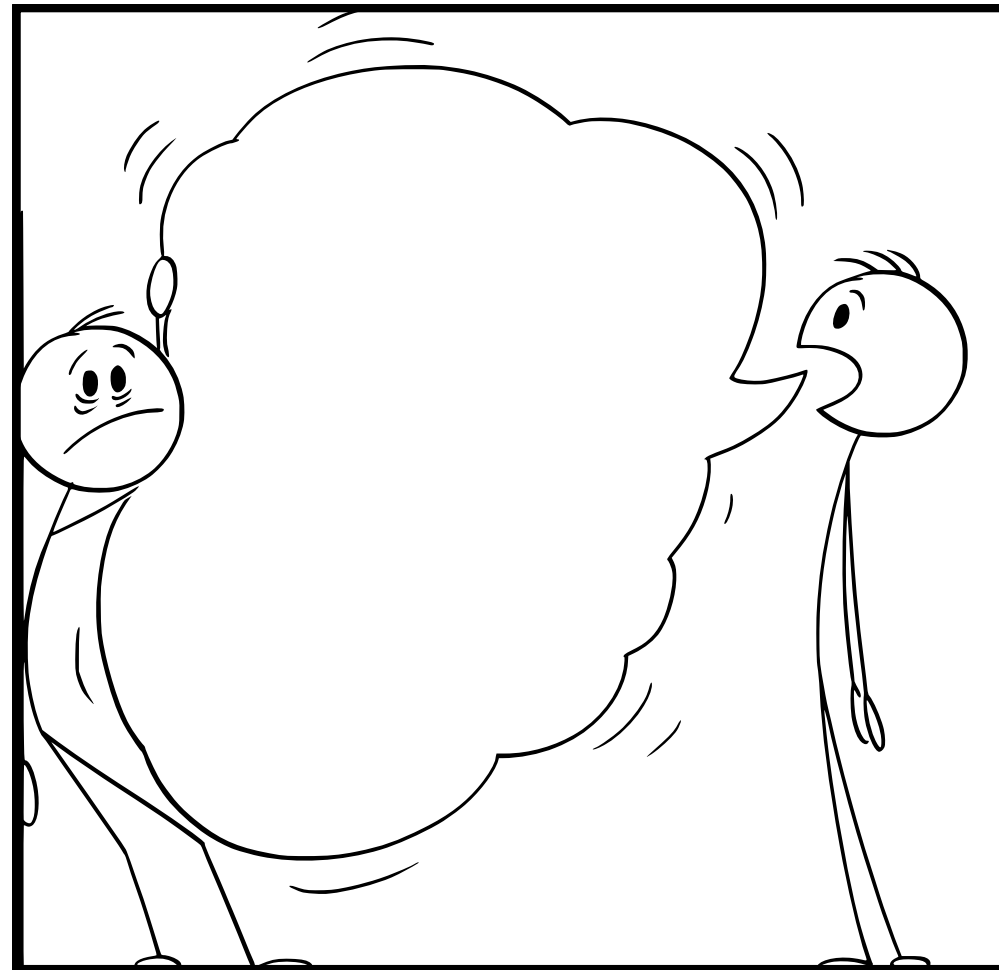
**Conduceți interviul și adresați
majoritatea întrebărilor**



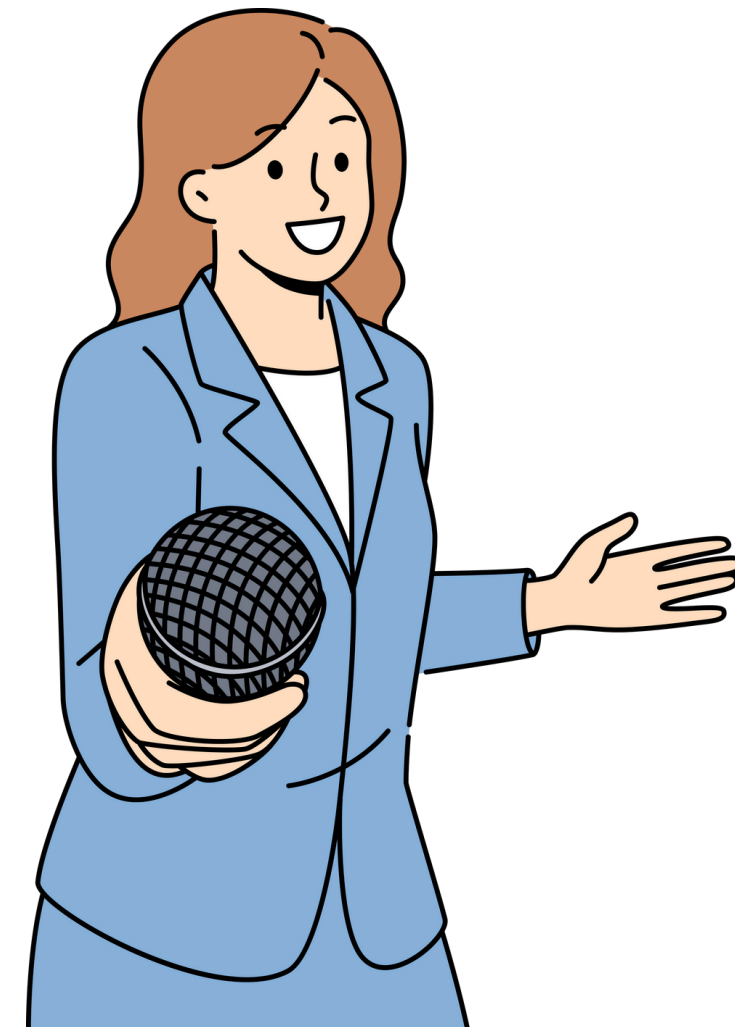
**Arată interes dând din cap sau
zâmbind**



Împărtășește prea mult, întreaga ta poveste de viață atunci când se pune întrebarea „Spune-mi ceva despre tine”



Adresează întrebări care testează interviuatorul (de exemplu, „Ce nu vă place la această companie?”)

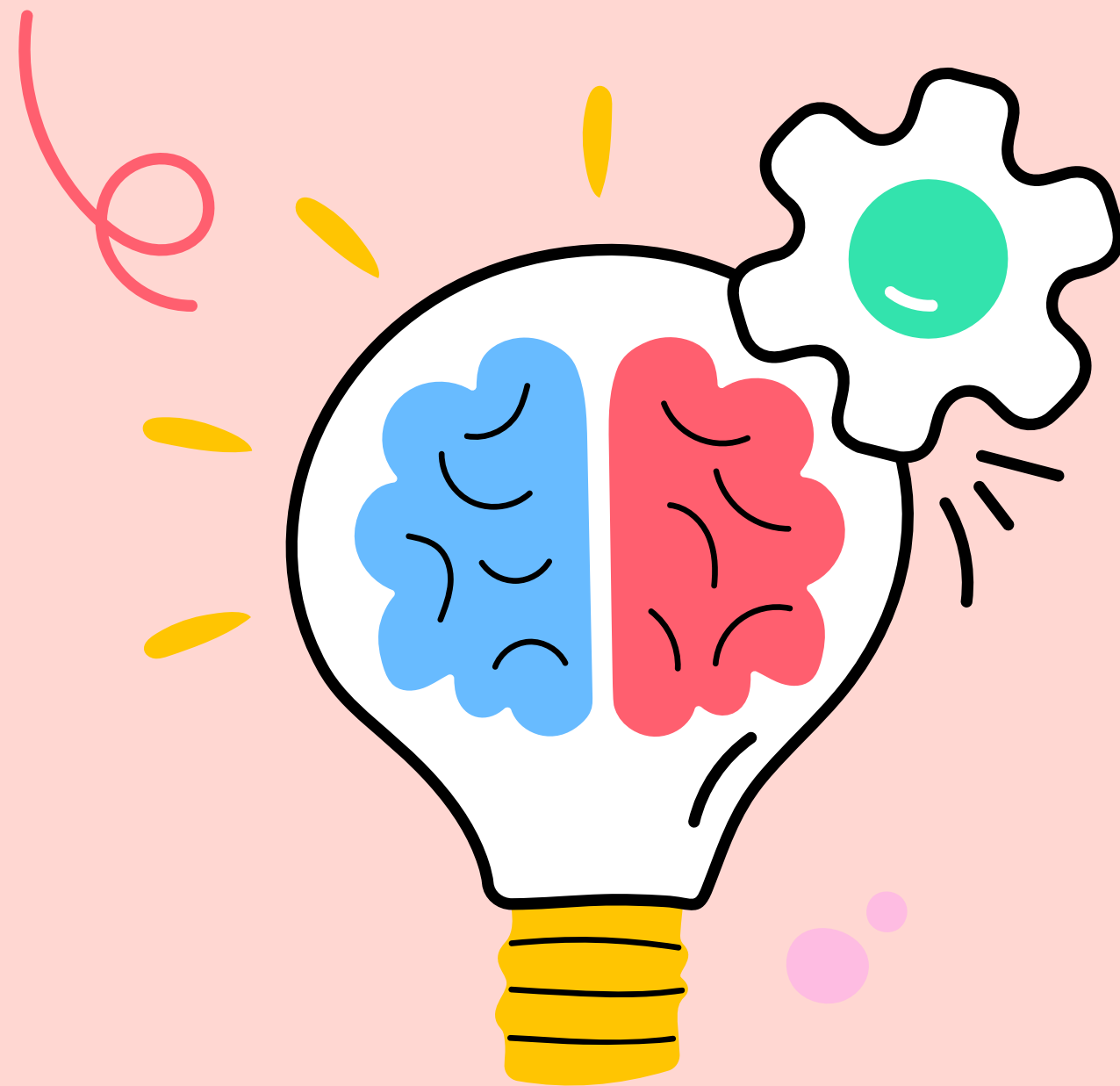


Vorbește negativ despre foști colegi sau șefi (chiar dacă este adevărat)

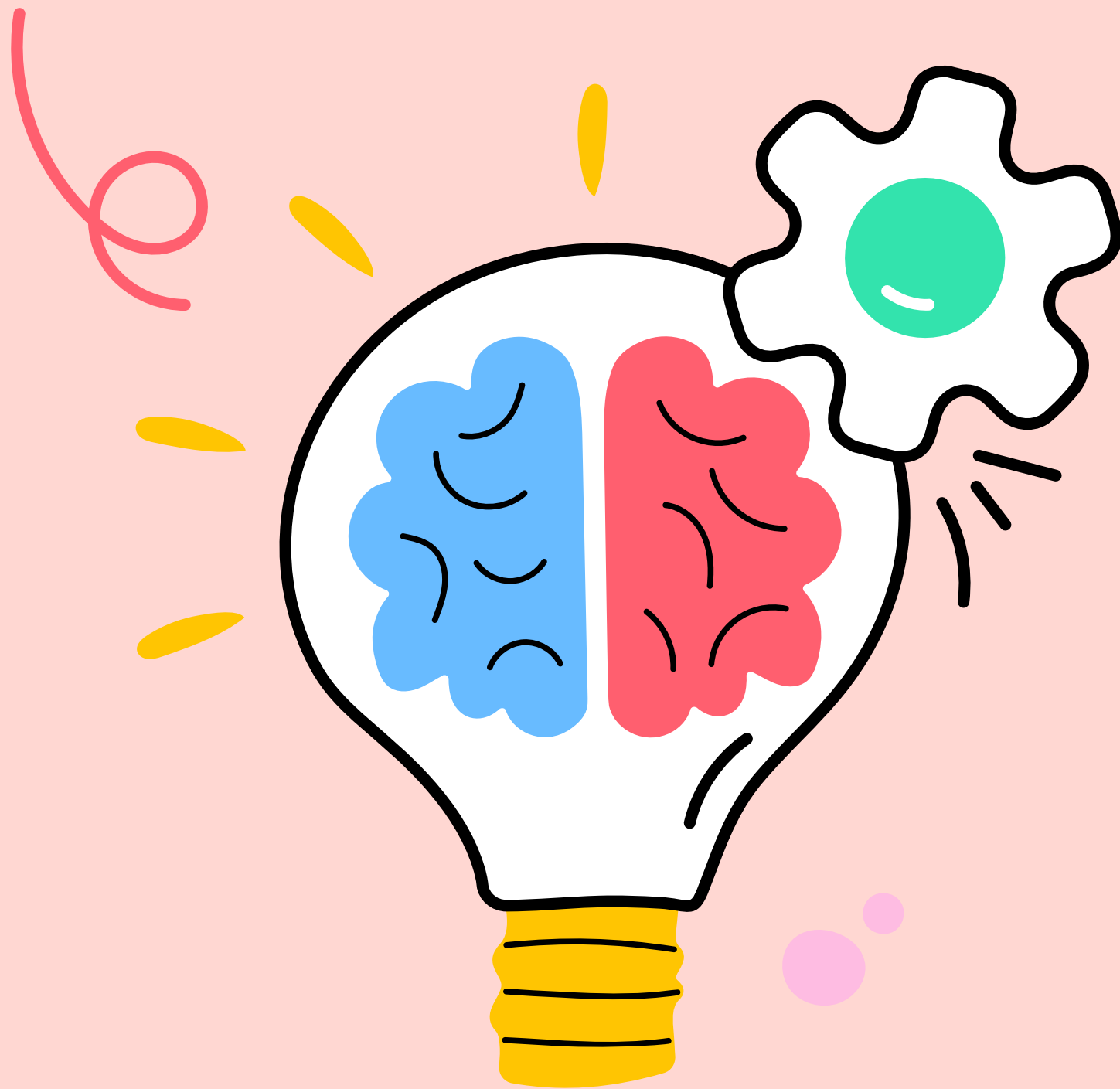


Spune ceva pozitiv despre job sau companie





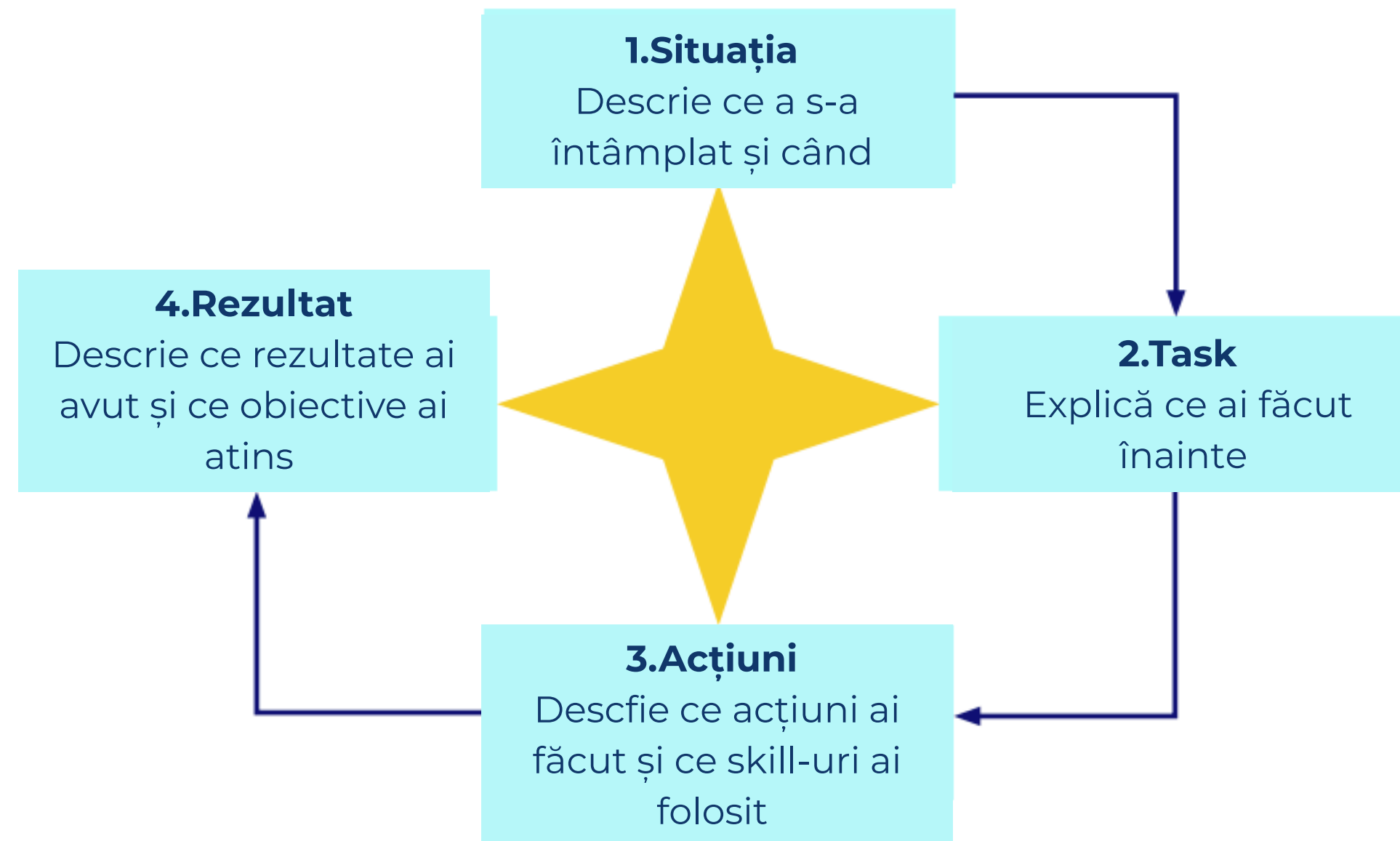
La ce te pricepi?



- Cum te-ai simțit când ai spus ceva bun despre tine?
- A fost dificil? De ce?
- A fost mai ușor când au ajutat și alții?

Toată lumea are puncte forte — cunoașterea punctelor forte te ajută să vorbești cu încredere la interviuri.

Modelul STAR



Sfaturi importante



- Exersează răspunsul la câteva întrebări frecvente
- Fiecare întrebare este o oportunitate de a „vinde” fiecare dintre abilitățile tale, cum ar fi munca în echipă sau comunicarea.
- Nu uitați să folosiți exemple concrete
- Dacă nu ești sigur ce înseamnă o întrebare, roagă să ți se explice
- Nu uita, intervievatorul nu se așteaptă să fii perfect.

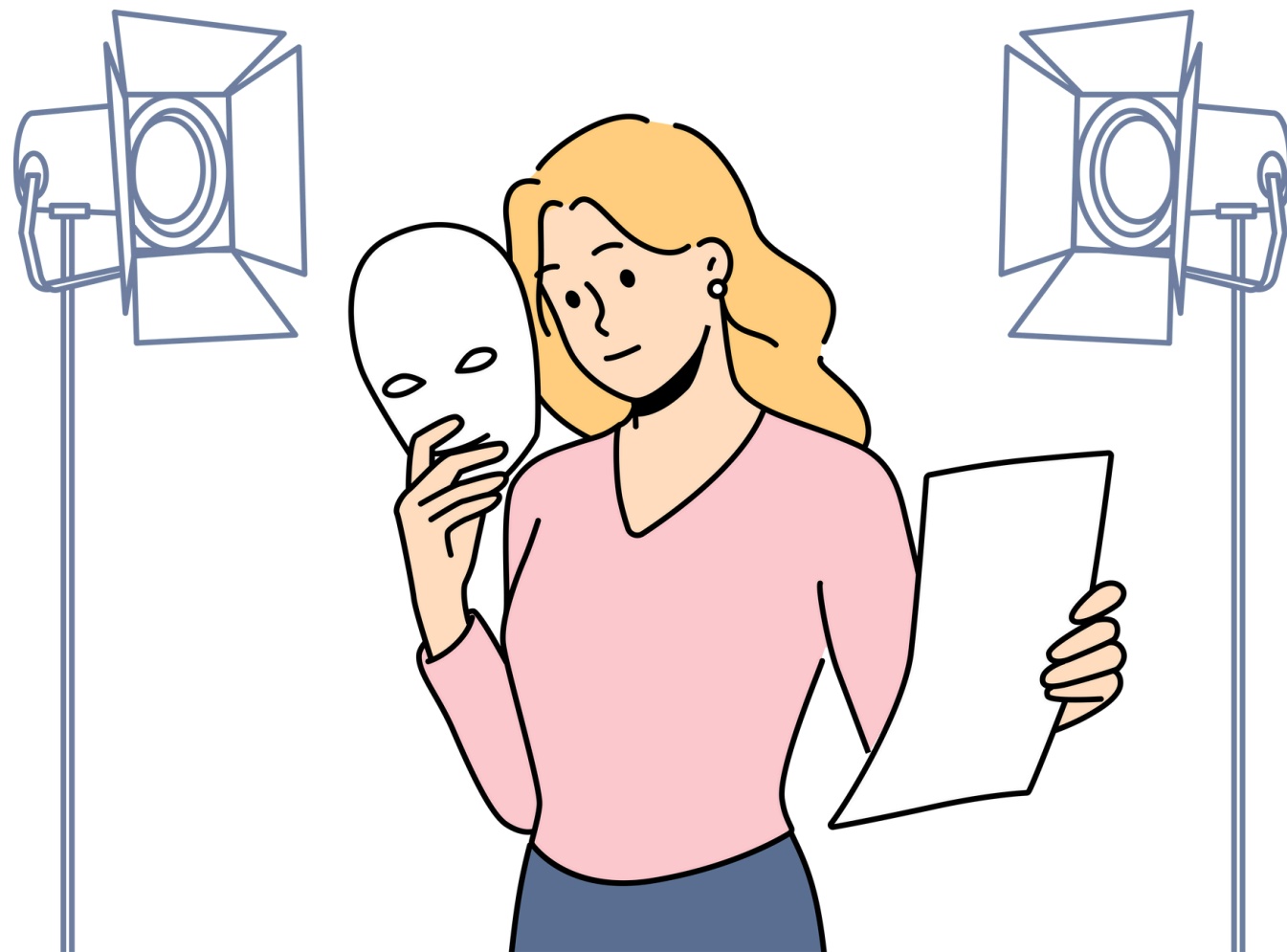


Întrebări frecvente la interviu

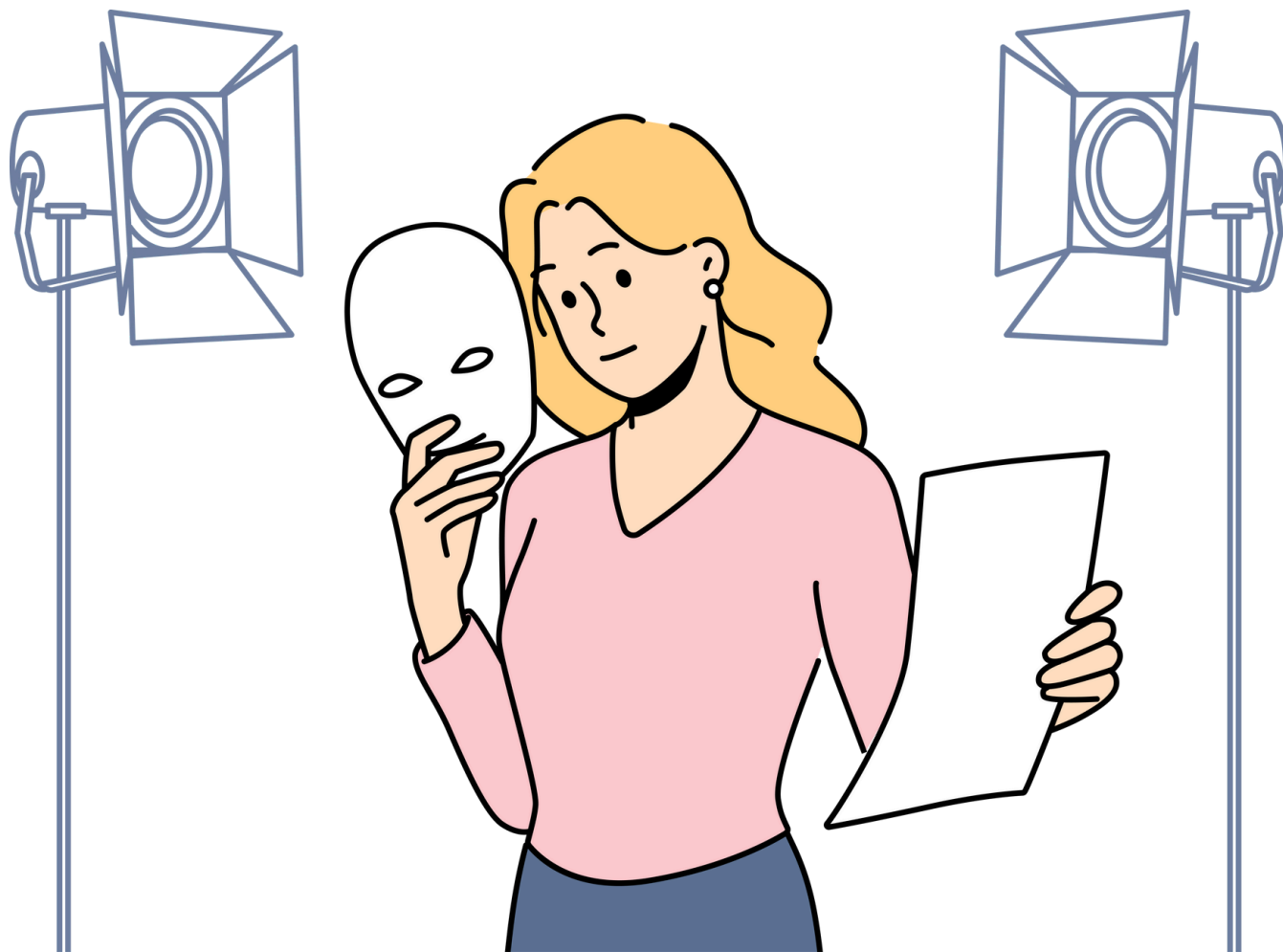


- A fost ușor de răspuns?
- Ce te-a ajutat să știi ce să spui?
- Ai auzit ceva de la partenerul tău care ți-a plăcut?

Nu trebuie să spui multe — răspunsurile clare și sincere sunt suficiente pentru a arăta cine ești.



Simularea unui interviu de angajare



- Cum te-ai simțit să faci interviul?
- Ce ai făcut bine?
- Ce ai putea îmbunătăți?



Auto-reflecție

- Ce ai învățat nou astăzi?
- Cum poți continua să exersezi asta?