

CUNOAȘTEREA CELUILALT PRIN COMUNICARE- STRATEGII

Persoană plină de energie, directă, vorbăreață, zgomotoasă, fără răbdare, decisă;

- Mesaj scurt, clar, sprijinit de mijloace vizuale, scheme, grafice, imagini;
- Discursul trebuie să fie concis, concret, să începeți cu enunțarea concluziilor.

Tipul concret, prudent, răbdător, rațional, inteligent, tenace

- Să fiți preciși și să evitați să îl hărțuiți;
- Discursul trebuie să se exprime în termeni ai unor acțiuni și fapte planificate, controlate și organizate;
- Intervențiile trebuie să fie logice, să fie însoțite de soluții, avantaje, dezavantaje;

CUNOAȘTEREA CELUILALT PRIN COMUNICARE- STRATEGII

Persoane agresive, critice.

- adoptați un discurs calm, dar ferm;
- dacă este nevoie, accentuați prin fermitate;

Persoane cu deficiențe intelectuale

- adoptați rolul pedagogului;
- adaptați discursul la particularitățile sale intelectuale;
- dacă nu are un QI normal, nu înseamnă că nu i se poate explica;

CUNOAȘTEREA CELUILALT PRIN COMUNICARE- STRATEGII

Persoane încăpățânate

- Trebuie să discutați cu aceste persoane separat;
- Tonul calm, mai jos decât al interlocutorului;

Persoane glumețe care provoacă râsul, iau totul în glumă

- trebuie să răspundeți prin umor

CUNOAȘTEREA CELUIALT PRIN CÔMUNICARE

Persoane sensibile,
perspicace, comprehensive,
calde, spontane

- Se evită lansarea directă în subiectul discuției;
- Se adoptă strategii de spargere a gheții;
- Discursul recomandat: în termeni de nevoi, motivații, comunicare, sentimente, valori, credințe.
- Vorbiți invocând legătura directă între ceea ce se spune și persoanele implicate;

Persoane creative, vorbărețe

- Alocați un timp mai îndelungat comunicării deoarece interlocutorul privește problemele din multe puncte de vedere;
- Discursul recomandat: în termeni de: inovații, concepții, perspective pe termen lung;

CUNOAȘTEREA CELUI LAT PRIN CĂMUNICARE

Persoane sensibile,
perspicace, comprehensive,
calde, spontane

- Se evită lansarea directă în subiectul discuției;
- Se adoptă strategii de spargere a gheții;
- Discursul recomandat: în termeni de nevoi, motivații, comunicare, sentimente, valori, credințe.
- Vorbiți invocând legătura directă între ceea ce se spune și persoanele implicate;

Persoane creative, vorbărețe

- Alocați un timp mai îndelungat comunicării deoarece interlocutorul privește problemele din multe puncte de vedere;
- Discursul recomandat: în termeni de: inovații, concepții, perspective pe termen lung;

CUNOAȘTEREA CELUI LAT PRIN CÔMUNICARE

Persoane atente la detalii,
speculative

- *Trebuie oferite precizări;*
- *Trebuie fixat obiectivul discuției;*

Persoane indignate •

- *provocați reacția grupului;*

CUNOAȘTEREA CELUI ALT PRIN CĂMUNICARE

Structuri cu efect blocant asupra comunicării:

- Criticile - A face o evaluare negativă a altei persoane, a acțiunilor sau atitudinilor ei/lui.

„Ți-ai făcut-o cu mâna ta- n-ai de ce să învinuiești pe altcineva pentru situația în care ești

- Etichetarea „A doborî” sau a stereotipiza altă persoană.

„ Ceobraznic....obositor...insistent....nerabdător.....!” „ E doar...!”

- Evaluarea pozitivă. A face o judecată pozitivă a altei persoane, a acțiunilor sau atitudinilor acesteia.

„Tu ești întotdeauna o persoană așa de drăguță!!!!!!!!!! Știu că mă vei ajuta.”

- Sfătuirea. A da soluția pentru problemă

„Dacă aș fi în locul tău, aș face..... Există un singur mod de a o rezolva...”

- Chestionarea excesivă, nepotrivită. Întrebări închise, cu răspunsuri „da” sau „nu”.

„Când s-a întâmplat? Îți pare rău, nu-i așa ?”

- A da ordine A comanda altei persoane să facă ceea ce dorești tu să facă.

CUNOAȘTEREA CELUILALT PRIN COMUNICARE

- A amenința! A încerca să controlezi acțiunile celeilalte persoane cu amenințarea unor consecințe negative pe care le vei declanșa.

„Vei face asta...altfel...”.

„Oprește-te acum...sau...”

- A moraliza A spune celeilalte persoane ceea ce trebuie să facă.

„Nu ar trebui să faci așa. Gândește-te la..... Trebuie să-i spui că-ți pare rău”.

- Diversiunea . A trece de la problema aflată în discuție la altceva.

„Nu-ți face griji. Hai să vorbim despre ceva mai plăcut.”

- Argumentarea logică

Tentativa de a convinge pe cineva prin apel la logică sau fapte, fără a lua în considerare factorii emoționali implicați.

FACTORI PERTURBATORI ÎN COMUNICARE

- **Factori perturbatori (Crocker)**

- atitudinile greșite (incapacitatea de a gestiona superioritatea, atitudinea indiferentă, atitudinea necooperantă);
- diferențele de personalitate (sunt foarte dăunătoare atunci când cele două părți nu se pot concentra pe idei și pe proiecte);
- neprecizarea clară și distinctă a problemelor („niciodată să nu subestimezi inteligența unui angajat, dar niciodată să nu supraestimezi gradul său de informare”);
- utilizarea defectuoasă a unor cuvinte și expresii (cuvinte echivoce, relative, expresii care califică în mod strict, abstracții etc.);
- organizarea timpului (există numeroase erori în practica stabilirii întâlnirilor, a reunirii echipelor de muncă, a planificării ședințelor etc.)