

# MODULUL COMUNICARE ȘI ASCULTARE ACTIVĂ

## SCOPUL

Scopul de bază al modului este ca participanții să-și amelioreze competențele de comunicare eficientă fiind informați și utilizând ulterior principiile comunicării eficiente și ascultării active

## OBIECTIVE

- conștientizarea existenței diferitor mecanisme de comunicare;
- observarea elementelor care favorizează și a celor care împiedică o comunicare eficientă;
- pregătirea pentru aplicarea ascultării active în situații corespunzătoare (probleme, conflicte, situații dificile, pierderi, copii cu nevoi speciale etc.).



## MATERIALE NECESARE

- fișa resursă A fixată pe flipchart;
- fișa resursă B fixată pe flipchart;
- copie a Fișei-resursă C pentru fiecare persoană.

## PAȘI

### 1. Exercițiu. *Trei moduri de a (nu) comunica (10 min.)*

Rugați participanții să se grupeze în perechi. A și B să stea față în față. Persoanele A formează o linie și persoanele B altă linie în fața acestora. Sugerați-le să se gândească la o istorioară scurtă, o anecdotă, un vis sau altceva, despre care ar dori să povestească partenerului.

#### **Instrucțiuni**

- A și B relatează istorioara concomitent (1 min.). Feedback: *Cum v-ați simțit? Care a fost reacția voastră?*
- A povestește istorioara, iar B nu ascultă, face altceva, privește într-o parte etc. (1 min.). Apoi participanții își schimbă rolurile. Feedback: *Cum se simte cel care vorbește? Dar cel care nu ascultă?*
- A povestește istorioara, B îl ascultă activ (1 min.). Apoi își schimbă rolurile (1 min.). Feedback: *Cum s-a simțit cel care a vorbit? Ce sentimente a încercat cel care a ascultat?*

### 2. Discuție. *Mecanismele comunicării (20 min.)*

Inițiați o discuție despre componentele comunicării, modul lor de funcționare etc. Împreună cu participanții, elaborați pe flipchart lista elementelor care contribuie la o bună comunicare (strategii de succes) și a celor care împiedică comunicarea (strategii de eșec). (Fișa resursă A)

### **3. Lucru în grup. *Transmite mesajul (15 min.)***

Împărțiți grupul în trei subgrupuri și cereți-le participanților să formeze, în fața dumneavoastră, trei coloane. Pe o foaie de hârtie, scrieți o frază lungă pentru fiecare persoană care stă în fruntea coloanei. Condiția este ca aceste trei persoane să transmită verbal colegului din spate fraza respectivă, fără a-i arăta foaia. Observați ce strategii sunt puse în aplicare: participanții s-au inclus într-o competiție de viteză sau, din contra, își rezervă timp pentru a repeta fraza și a o reformula. Faceți un debriefing al jocului insistând asupra importanței reformulării. Apoi specificați, care strategie a funcționat mai bine și care nu a dat rezultate. De ce? Analizați strategiile de succes și cele de eșec. Puteți relua jocul, dacă este necesar, schimbând participanții între ei și frazele propuse.

### **4. Exercițiu. *Întrebări deschise (15 min.)***

Solicitați grupul să propună o întrebare deschisă și alta închisă. Observați care este diferența între informațiile obținute prin intermediul întrebării deschise (multe informații spontane) și a întrebării închise (da/nu). Când toți participanții au înțeles diferența, organizați grupuri mici a câte trei persoane: A, B și C. A va încerca să obțină cât mai multe informații privind obișnuințele și preferințele lui B (alimente, locul preferat, prima amintire, cea mai frumoasă vacanță etc.), fără ca B să răspundă prin da/nu. C observă și notează ori de câte ori A adresează o întrebare închisă sau atunci când B răspunde prin da/nu. Apoi rolurile se schimbă. Fiecare grup prezintă feedbackul la sfârșitul exercițiului: *A fost dificilă formularea întrebărilor deschise? De ce? Ce a remarcat B despre modul în care a fost interogat etc.?*

### **5. Joc de rol. *Ascultare activă (30 min.)***

Solicitați grupul să numească elementele importante pentru o bună recepționare a mesajului. Amintiți-vă împreună tehnicile de ascultare activă. Rugați grupurile formate din trei persoane să se gândească la o problemă, la o dificultate pe care o au și pe care ar dori să o rezolve în acest cadru.

A își expune problema. B îl ascultă punând în aplicare tehnicile de recepționare activă. În acest timp C face notițe. Apoi rolurile se schimbă de două ori (2 x 5 min.). Feedbackul din partea fiecărui grup la sfârșitul exercițiului: *Ce a simțit persoana care recepta? Cum a fost să ascuți în acest mod, ușor sau dificil etc.?* Discutați despre ceea ce ajută la recepționarea mesajului și despre ceea ce împiedică recepționarea lui. Analizați strategiile de succes și cele de eșec. (Fișa resursă B)

### **6. Joc de rol. *Comunicarea cu copiii (30 min.)***

Întrebați dacă, după părerea participanților, există diferențe între comunicarea cu adulții și comunicarea cu copiii. Care sunt momentele importante asupra cărora trebuie să atrageți atenția discutând cu copilul. Propuneți pentru lectură individuală Fișa - resursă C.

Rugați doi voluntari să joace rolul de copii aflați în dificultate (alegeți împreună cel mai des întâlnit tip de situație). Discutați despre dificultăți și posibilități de soluționare a problemelor.

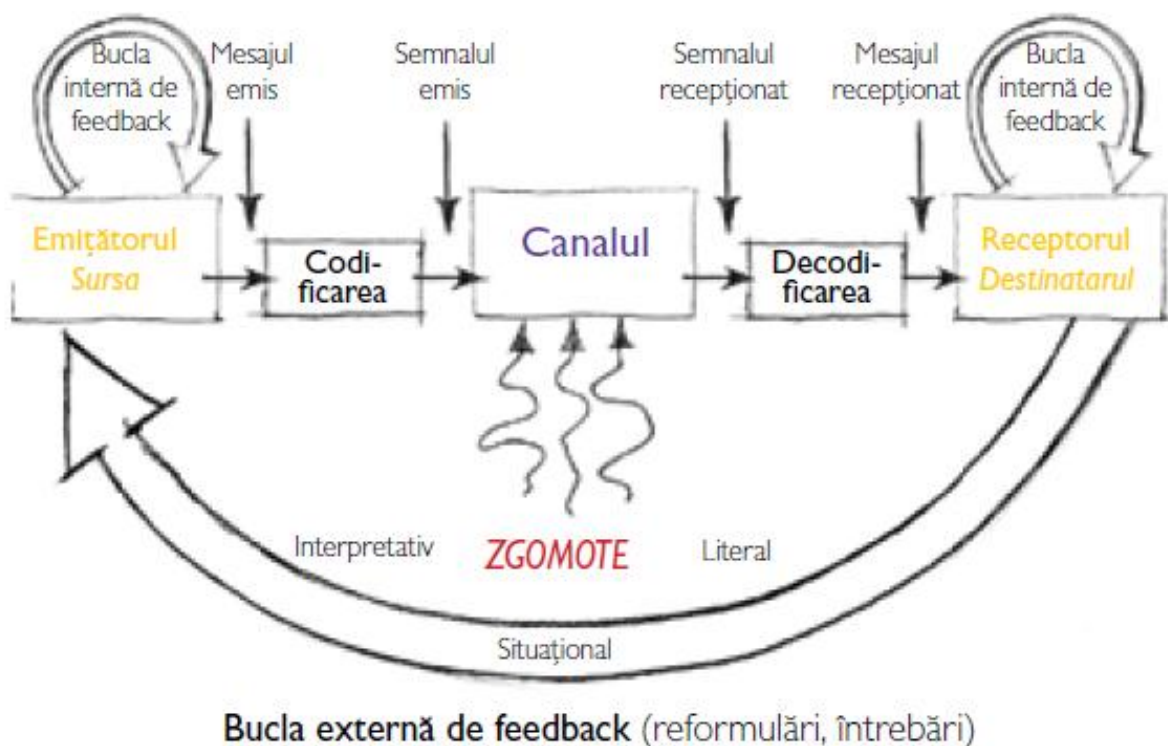


## FOI RESURSĂ

### Fișa resursă A

#### Mecanisme de comunicare

Această schemă prezintă mecanismele complexe ale comunicării. Nu este vorba doar de emițătorul care transmite mesajul receptorului. Există întotdeauna două niveluri: mesajul enunțat deschis și mesajele ascunse, adică cele nerostite, reprezentările, proiectările etc.



#### Calea de comunicare include mai multe etape

Un emițător-sursă are în minte un mesaj, pe care îl analizează în bucla sa internă de feedback (ca într-o cameră cu ecou) înainte de a-l emite, codificându-l în cuvinte. Semnalul emis trece printr-un canal, care poate fi variat (telefon, masa dintr-o cafenea, conferință etc.) și care este perturbat de o serie de sunete: vocabularul folosit (literal) și înțeles sau neînțeles de către destinatar, interpretări proprii asupra convingerilor, valorilor și filtrelor fiecăruia, ce depind de diverse situații care implică locuri, momente, culturi și persoane particulare, precum și relațiile dintre ele. De exemplu, comunicarea va fi diferită, în funcție de persoana cu care comunicăm: șeful, tatăl sau elevul.

Odată cu depășirea acestor obstacole, semnalul primit este decodificat de către destinatar. Acesta va primi mesajul pe care îl va analiza în bucla sa internă de feedback (*Oare asta a vrut el să zică? Dacă nu am înțeles, înseamnă că nu a fost suficient de explicit etc.*), înainte de a vorbi, la rândul său.

În acest moment intervine o etapă-cheie, cea a buclei externe de feedback, care corespunde unui permanent du-te-vino dintre destinatar și sursă, pentru a face legătura, întocmai cum se întâmplă atunci, când cineva caută lungimea de undă a unui post de radio. Anume aici ar trebui să fie utilizate reformulările și întrebările etc., pentru a se asigura că cele două persoane s-au înțeles între ele. În caz contrar, vor fi înregistrate frecvent neînțelegeri.






Așadar, comunicarea nu reprezintă doar transmiterea unei informații pure, cum ar fi un număr, o viteză sau nume de oraș. Comunicarea este sensul pe care îl atribuim lucrurilor, modului în care ne reprezentăm aceste lucruri, ceea ce gândim, modului în care ne situăm unul față de celalalt etc. De aceea, vorbim despre necesitatea unei redundanțe sau repetări în comunicare. Uneori, pentru a înțelege ceea ce vrea să zică interlocutorul, este nevoie de multe întrebări și reformulări, precum și de capacitatea de a descifra.

Mai mult ca atât, pentru a face comunicarea mai eficientă, ea trebuie, mai întâi să fie **globală**, adică să cuprindă întregul corp: nu doar gura și urechile, dar și ochii, gesturile și mai ales inima. Să ne amintim de cele cinci verbe-cheie: **a fi, a simți, a vedea, a vorbi și a asculta**.

*Atenție.* Mesajul real poate fi diferit de cel exprimat doar prin cuvinte. Astfel, în comunicare putem vorbi de 25% mesaj verbal și 75% mesaj nonverbal.

Informația transmisă prin comportament și atitudine este, deseori, mai exactă decât cea exprimată doar prin cuvinte.





**De ce avem nevoie pentru a comunica?**

	<b>A fi = prezenta, deschidere</b>
	<b>A simți = empatie, incredere, respect</b>
	<b>A vedea = observare</b>
	<b>A vorbi = claritate, precizie</b>
	<b>A asculta = atenție, concentrare</b>

STRATEGII DE SUCCES	STRATEGII DE EȘEC
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorbesc din punctul meu de vedere (mesaj ce implică <i>eu-l</i> propriu), nu îl acuz pe celălalt (<i>Tu ai făcut așa sau altfel...</i>) și nu vorbesc pentru alții (<i>Noi ne simțim...</i>).</li> <li>- Pot avea o părere diferită de părerea celorlalți și, totuși, îi respect în continuare. Dacă nu ne respectăm reciproc, nu poate fi vorba de o comunicare reală.</li> <li>- Am primit mesajul și îl reformulez, pentru a mă asigura că l-am înțeles bine, înainte de a răspunde (<i>Văd că ești supărată. Ar trebui să înțeleg că ai nevoie de mai multă atenție din partea mea? În acest caz îți pot propune următorul lucru...</i>).</li> <li>- Receptarea este la fel de importantă ca și exprimarea: dacă există o înțelegere sau o neînțelegere, responsabilitatea este împărțită.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Când mă confrunt cu o părere diferită de a mea, argumentez, dau sfaturi, mă justific, judec, mă simt amenințat etc.</li> <li>- Dacă îmi doresc ca ceilalți să mă asculte, trebuie să vorbesc mai tare.</li> <li>- Cunosc problemele altora, nu am nevoie de explicații suplimentare.</li> <li>- N-am timp să ascult interlocutorul, am dreptul de a-l întrerupe.</li> </ul>

## Fișa resursă B

### Ascultare activă

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Găsiți un loc liniștit în care interlocutorul se va simți liber să vorbească.</li><li>- Așezați-vă în fața interlocutorului și aplecați-vă puțin spre el.</li><li>- Mișcați aprobativ din cap și utilizați expresii și gesturi care încurajează interlocutorul să spună mai multe și care îi arată că îl înțelegeți.</li><li>- Îndreptați-vă întreaga atenție către interlocutor, fără nici un alt gând.</li><li>- Evitați întreruperi și devieri de la discuție.</li><li>- Manifestați interesul cuvenit pentru interlocutor, fiți respectuos.</li><li>- Concentrați-vă asupra interlocutorului și nu asupra propriilor probleme sau a ceea ce ați vrea să spuneți.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Priviți interlocutorul în ochi sau în față, dar nu exagerat de insistent.</li><li>- Observați poziția interlocutorului.</li><li>- Fiți atent la expresia feței acestuia.</li><li>- Încercați să înțelegeți ceea ce nu a fost spus.</li><li>- Descoperiți adevăratele emoții care se ascund în spatele istoriei povestite și a limbajului nonverbal.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ascultați cu atenție și străduiți-vă să memorizați cele povestite de interlocutor.</li><li>- Reformulați ceea ce a fost spus, pentru a demonstra că ați înțeles.</li><li>- Adresați întrebări, pentru a preciza anumite lucruri sau pentru a înțelege mai bine persoana care le-a relatat.</li><li>- Acordați feedbackul necesar, sugestii și răspunsuri încurajatoare.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiți indulgent și oferiți-i timp suficient interlocutorului să se confeseze.</li><li>- Fiți demn de încredere, arătați că știți să păstrați un secret.</li><li>- Dați dovadă de atitudine afectivă.</li><li>- Fiți tolerant și acceptați-l pe celălalt, fără a-l judeca.</li><li>- Evitați să vă amintiți anumite informații despre persoana respectivă, care ar putea să vă influențeze receptarea.</li><li>- Aveți curajul de a tolera reacțiile și comportamentul ce ar putea părea dezgustătoare și nu uitați că există întotdeauna un motiv în spatele unui anumit comportament.</li><li>- Admiteți că fiecare persoană are, indiscutabil, și calități pozitive.</li></ul>

STRATEGII DE SUCCES	STRATEGII DE EȘEC
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Păstrez contactul vizual, sunt liniștit, receptiv și îl ascult pe celălalt.</li> <li>- Sunt prezent, concentrat asupra interlocutorului, afectuos.</li> <li>- Am încredere în el și îl respect pentru ceea ce este.</li> <li>- Înțeleg mesajul, emoțiile sale și le accept (<i>Înțeleg ceea ce îmi zici. Văd că ești trist.</i>).</li> <li>- Reformulez cele relatate, dacă este cazul (<i>Dacă înțeleg bine, ești trist pentru că ea ți-a spus aceasta?</i>).</li> <li>- Adresez întrebări deschise, care îl încurajează pe interlocutor să-mi povestească mai multe. Evit întrebările închise, care nu au drept răspuns decât un <i>da</i> sau un <i>nu</i> și întrebările direcționate, care nu oferă opțiuni pentru răspunsuri (În loc să întrebi <i>Cum te-ai simțit?</i>, întrebi <i>Te-ai simțit rău?</i> Sau <i>Te-ai simțit rău atunci când el ți-a spus asta, nu-i așa?</i>).</li> <li>- Ajut interlocutorul să identifice emoțiile ascunse, pentru a le putea exprima (<i>Oare în spatele acestei tristeți se ascunde furia?</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Întrerup interlocutorul, manifest nerăbdare, sunt concentrat numai asupra mea.</li> <li>- Îl liniștesc pe interlocutor, minimalizez situația pe care a trăit-o, îl contrazic (<i>Nu este atât de grav. Vei vedea că trece. Știi doar că sunt atâtea persoane care o duc mai rău. Nu poate fi adevărat ceea ce îmi spui. Nu pot să cred.</i>).</li> <li>- Analizez, interpretez, compar (<i>Știi că mi s-a întâmplat și mie același lucru. Știu ce vrei să-mi spui. Am simțit același lucru când...</i>).</li> <li>- Fac explicații, dau sfaturi sau soluții, fără ca celălalt să mi le ceară (<i>Dacă eram în locul tău, făceam mai degrabă așa.</i>).</li> <li>- Mă implic emoțional și sufăr alături de celălalt (<i>Este cu adevărat josnic ceea ce ți-a făcut. Săraca de tine. Ce bine te înțeleg.</i>).</li> <li>- Pun întrebări indiscrete sau indecente.</li> <li>- Critic, judec (<i>Cred că tu n-ar fi trebuit să reacționezi astfel. Nu pare prea demn pentru X.</i>).</li> </ul>

---

## Fișa resursă C

### Comunicarea cu copiii

Pentru a facilita comunicarea cu un copil, este foarte important să ne așezăm la același nivel cu dânsul, să încercăm să pătrundem în universul său. Aceasta o vom face fie prin intonația și cuvintele folosite, fie prin poziția corpului sau metodele alese. Jocul constituie modalitatea cea mai potrivită, care sporește încrederea copilului față de adult. Sunt mijloace diverse pentru aceasta: desene, păpuși, jocul cu mingea, povești sau cântece pentru copii. Toate acestea pot ajuta copilul să se exprime altfel decât verbal și să retrăiască momentele dificile sau reprimite.

Pe lângă tehnicile de receptare activă, propunem și câteva sfaturi utile. Ele vă vor fi de folos, mai cu seamă, în situații când comunicați cu copilul pentru a obține anumite informații.

- Căutați un loc liniștit, unde nu veți fi deranjați. Așezați-vă la aceeași înălțime cu copilul: pe podea, lângă el, fără mese sau scaune, care creează senzația de distanță.
- Un adult de încredere ar putea să participe la discuție, dacă copilul dorește acest lucru. Este important să vă asigurați că adultul respectiv nu va vorbi în numele copilului și nu-l va influența să *vorbească cum trebuie*.
- Prezentați-vă, dacă copilul nu vă cunoaște, explicați-i de ce sunteți cu el și ceea ce urmează să faceți împreună. Explicați-i că discuția este confidențială. Dar în cazul în care considerați că există o amenințare fizică sau psihică pentru copil sau pentru o altă persoană, informațiile vor fi transmise și altor persoane, dacă considerați că ar exista un pericol care ar necesita implicarea acestora la soluționarea problemei.
- Folosiți un limbaj simplu și nu dați dovadă de atitudine formală. Jucați-vă cu copilul, pentru a destinde atmosfera.
- Explicați-i permanent copilului ceea ce faceți și de ce. Faceți notițe numai dacă este strict necesar și explicați-i la ce servesc ele.
- Puneți întrebări deschise, pentru a încuraja copilul să vorbească cum dorește (*Povestește-mi cum te simți în satul tău*. În loc de: *Unde trăiești?*). Evitați întrebările închise sau direcționate, cele care sugerează răspunsul (*Îți place școala, nu-i așa?*).
- Fiți binevoitor și nu judecați, indiferent de ceea ce a făcut copilul. Evitați să întrerupeți copilul care vorbește. Respectați-i sentimentele, fără a-l împiedica să plângă, atunci când simte nevoia. Acceptați-i emoțiile (*Îmi imaginez, că asta te-a întristat*).
- Acordați suficient timp copilului, dar nu uitați că și propriul timp de concentrare este limitat. Oferiți-i timp pentru întrebări.
- În finalul discuției, evidențiați elementele pozitive și spuneți-i copilului cu ce puteți să-l ajutați, fără a face promisiuni false.