



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

**ABILITATE - COMUNICARE  
LACONSEIL**





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **ABILITATE - COMUNICARE**

**1.Scopul-** Scopul acestei teme este de a sprijini persoanele din domeniul resurselor umane, dar și din diverse companii și instituții, să conștientizeze importanța majoră pe care o are comunicarea atât în plan personal, cât și profesional.

### **2.Obiective**

- a) Să înțeleagă importanța abilităților de comunicare
- b) Pentru a vă îmbunătăți abilitățile de comunicare
- c) Să comparăm bunele abilități de comunicare cu cele slabe.

### **3. Conținut** - cele mai importante puncte/capitole ale acestei teme

- Ce sunt abilitățile de comunicare?
- Importanța abilităților de comunicare
- Cum să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare
- Abilități bune de comunicare pentru o carieră excelentă
- Comunicarea deficitară la locul de muncă

## Ce sunt abilitățile de comunicare?

Competențele de comunicare sunt abilitățile pe care le folosiți atunci când oferiți și primiți diferite tipuri de informații. Printre exemple se numără comunicarea de idei noi, de sentimente sau chiar de o actualizare a proiectului dumneavoastră.

Competențele de comunicare implică ascultarea, vorbirea, observarea și empatia.

De asemenea, este util să înțelegeți diferențele dintre modul de comunicare prin interacțiuni față în față, conversații telefonice și comunicări digitale, cum ar fi e-mailul și social media.





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **Importanța abilităților de comunicare**

A avea abilități puternice de comunicare ajută în toate aspectele vieții - de la viața profesională la cea personală și la tot ceea ce se află între acestea.

Din punct de vedere comercial, toate tranzacțiile sunt rezultatul comunicării.

Bunele abilități de comunicare sunt esențiale pentru a permite celorlalți și dumneavoastră să înțelegeți mai bine și mai rapid informațiile.

În schimb, abilitățile de comunicare deficitare duc la neînțelegeri frecvente și frustrări. Într-un sondaj LinkedIn realizat în 2016 în Statele Unite, comunicarea a ajuns în fruntea listei celor mai căutate competențe transversale în rândul angajatorilor.



**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

1	Communication	57.9%
2	Organization	56.5%
3	Teamwork	56.4%
4	Always Punctual	55.9%
5	Critical Thinking	55.8%
6	Social Skills	55.8%
7	Creativity	55.0%
8	Interpersonal Communication	55.0%
9	Adaptability	54.9%
10	Friendly Personality	54.6%



**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

**CFI**

Technical Skills

IQ (Intelligence Quotient)

Following Rules

Learned in School

Easily Testable

Can be Learned

Heavy Focus in

Interpersonal

EQ (Emotional

Changing Rules

Learned in Life

**Interpersonal  
Skills**





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

**Cum să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare**  
Iată câteva indicii la care trebuie să fiți atenți atunci când doriți să vă îmbunătățiți capacitatea de a comunica eficient cu ceilalți

## IMPROVE YOUR COMMUNICATION SKILLS





## Cum să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare

### 1. Ascultare

Pentru a deveni un bun comunicator, este important să fii un bun ascultător. Este important să exersați ascultarea activă - să acordați o atenție deosebită la ceea ce spun ceilalți și să clarificați ambiguitățile reformulând întrebările lor pentru o mai bună înțelegere.

### 2. Concizie

Transmiteți-vă mesajul în cât mai puține cuvinte. Nu folosiți cuvinte de umplură și treceți direct la subiect. Dacă divagați, ascultătorul nu va înțelege sau nu va fi sigur de ceea ce vorbiți. Evitați să vorbiți în mod excesiv și nu folosiți cuvinte care pot deruta audiența.

### 3. Limbajul trupului

Este important să exersați un limbaj corporal bun, să folosiți contactul vizual, să faceți gesturi cu mâinile și să urmăriți tonul vocii atunci când comunicați cu ceilalți. O poziție relaxată a corpului, cu un ton prietenos, vă va ajuta să păreți abordabil pentru ceilalți.

Contactul vizual este important în comunicare - priviți persoana în ochi pentru a arăta că sunteți concentrat asupra conversației. Dar asigurați-vă că nu vă holbați la persoană, deoarece aceasta se poate simți inconfortabil.



## Cum să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare

### 4. Încredere

Fiți încrezători în ceea ce spuneți și în interacțiunile de comunicare cu ceilalți. A fi încrezător poate fi la fel de simplu ca și menținerea contactului vizual, menținerea unei poziții relaxate a corpului și vorbirea cu concisitate. Încercați să nu faceți ca afirmațiile să sune ca niște întrebări și evitați să încercați să păreți agresiv sau înjositor.

### 5. Deschidere de spirit

În situațiile în care nu sunteți de acord cu ceea ce are de spus altcineva, fie că este vorba de un angajator, de un coleg de serviciu sau de un prieten, este important să simpatizați cu punctul de vedere al acestuia, mai degrabă decât să încercați pur și simplu să vă transmiteți mesajul. Respectați opinia celorlalți și nu recurgeți niciodată la înjosirea celor care nu sunt de acord cu dumneavoastră.



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## Cum să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare

### 6. Respectați

Respectarea a ceea ce au de spus ceilalți și recunoașterea lor este un aspect important al comunicării. Respectul poate fi la fel de simplu ca și faptul de a fi atent la ceea ce au de spus, de a folosi numele persoanei respective și de a nu fi distras. Respectându-i pe ceilalți, cealaltă persoană se va simți apreciată, ceea ce va duce la o conversație mai sinceră și mai productivă.

### 7. Utilizarea mediului corect

Există mai multe forme diferite de comunicare care pot fi utilizate - este important să o alegeți pe cea potrivită. De exemplu, comunicarea în persoană despre chestiuni serioase (concedieri, modificări salariale etc.) este mai potrivită decât trimiterea unui e-mail cu privire la acest subiect.



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **Bune abilități de comunicare pentru o carieră excelentă**

Pentru a avea succes în carieră este nevoie de bune abilități de comunicare. Trebuie să știi ce vă doriți și cum aveți de gând să obțineți acest lucru. Faptul de a fi un comunicator excelent vă poate ajuta să vă propulsați cariera.

Bunele abilități de comunicare vă pot ajuta să obțineți un interviu și să treceți de procesul de selecție. Capacitatea de a articula bine oferă un avantaj semnificativ. Pentru a vă face treaba în mod eficient, trebuie să discutați probleme, să solicitați informații, să interacționați cu ceilalți și să aveți bune abilități de relații umane - toate acestea fac parte din abilitățile de comunicare. Acestea ajută la a fi bine înțeles și la a ajuta la înțelegerea nevoilor celor din jur.





## Comunicarea deficitară la locul de muncă

Comunicarea este motorul succesului la locul de muncă. Cu toate că dezavantajele unei comunicări deficitare cu ceilalți pot să nu fie evidente pe termen scurt, pe termen lung, aceasta are un efect paralizant asupra locului de muncă. Iată câteva semne ale unei comunicări proaste:

- Lipsa de comunicare specifică
- Utilizarea mediilor incorecte pentru a transmite mesaje importante
- Comunicarea pasiv-agresivă
- Lipsa de urmărire și de considerație
- Învinovățirea și intimidarea celorlalți
- Nu reușesc să asculte

Un exemplu de comunicare deficitară ar fi anunțurile de concediere de la RadioShack din 2006. Lanțul de electronice a concediat 400 de angajați, notificându-i pe angajați prin e-mail. Compania s-a confruntat cu reacții negative semnificative în urma acestei mișcări, mulți fiind surprinși de faptul că a folosit e-mailul în loc de întâlniri față în față. Comunicarea proastă a Radioshack a rezultat din utilizarea unui mediu incorect de comunicare cu angajații săi. Angajații companiei s-au simțit dezumanizați și, ulterior, au avut resentimente față de companie.



Funded by  
the European Union

Srijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi dată informațiilor conținute în ea.

