

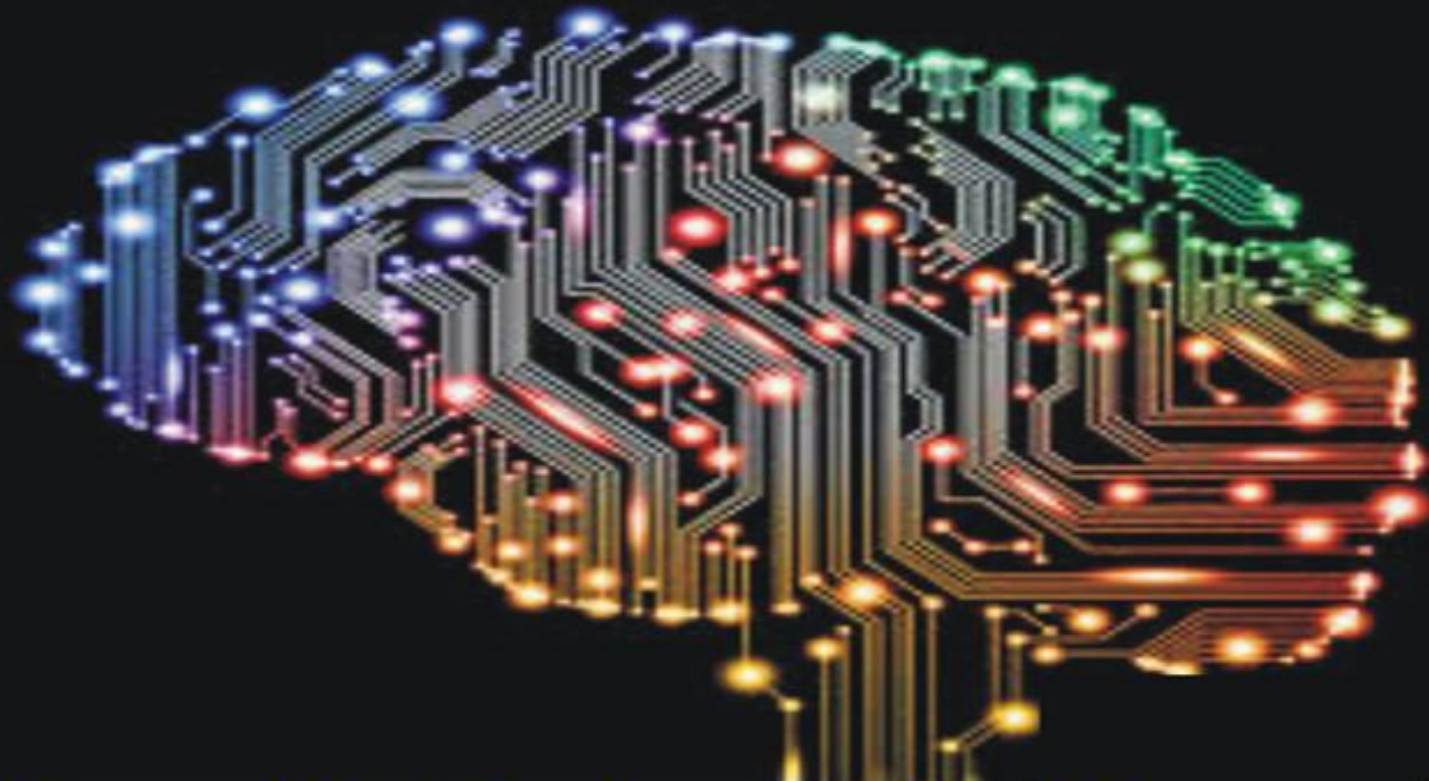
STRATEGII SI TEHNICI DE COMUNICARE IN CONSILIEREA PSIHOLOGICA

CONF.UNIV.DR.TAMARA BIRSANU



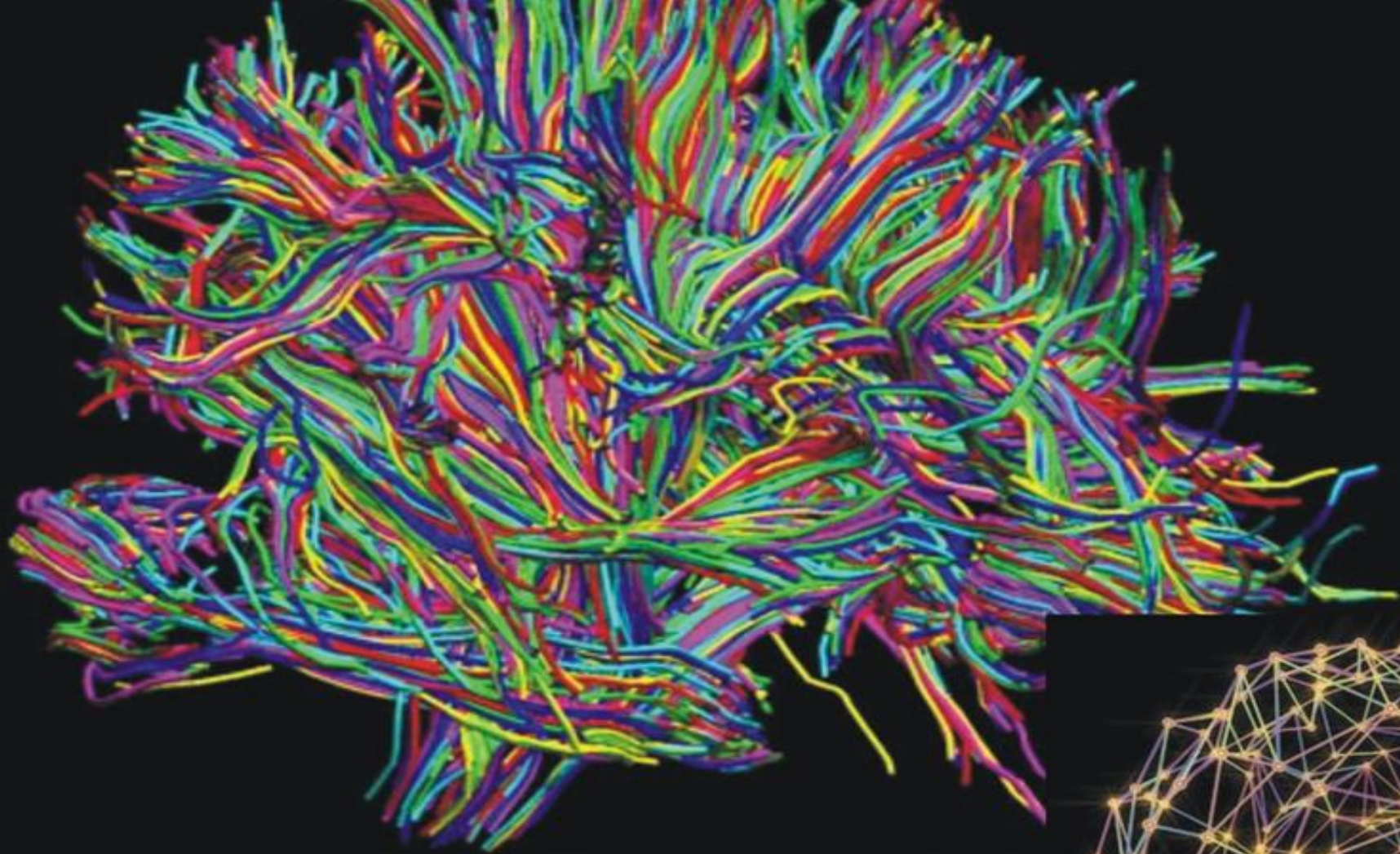
CHEILE COMUNICĂRII ȘI ALIANȚA TERAPEUTICĂ





Creierul Bărbatului!



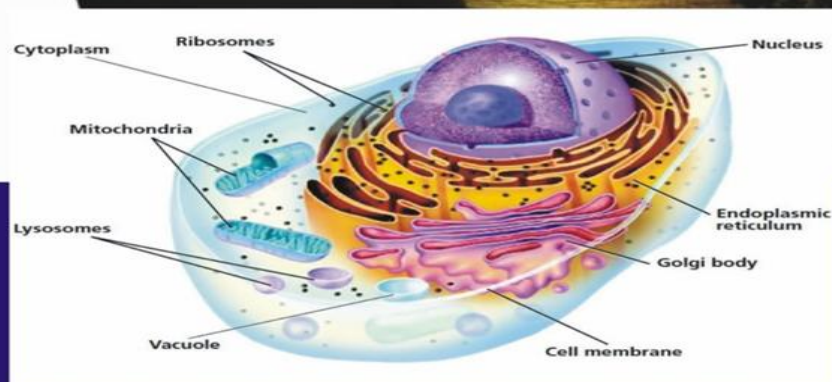


LA BAZA ORICAREI RELATII ESTE LEGEA
REZONANTEI.





Nu esti o picătură într-un ocean.
Ești un întreg ocean într-o picătură.



70-80 de Trilioane de celule
compun un organism uman...





Comunicarea este un proces complex de transmitere a mesajelor, prin intermediul căruia emițătorul codifică informația transmisă printr-un canal specific unui receptor care o va decodifica. Eficiența transmierii se evaluează prin intermediul reacției inverse.

Începând din a doua jumătate a secolului trecut, s-au conturat mai multe definiții ale comunicării, semnificative fiind următoarele:



a) "transmiterea informațiilor, ideilor, atitudinilor sau emoțiilor de la o persoană la alta sau de la un grup la altul, în mod esențial prin intermediul simbolurilor";

b) "interacțiune socială prin intermediul mesajelor".

**CODAREA
INFORMATIEI**

INFORMATIE

**DECODAREA
INFORMATIEI**

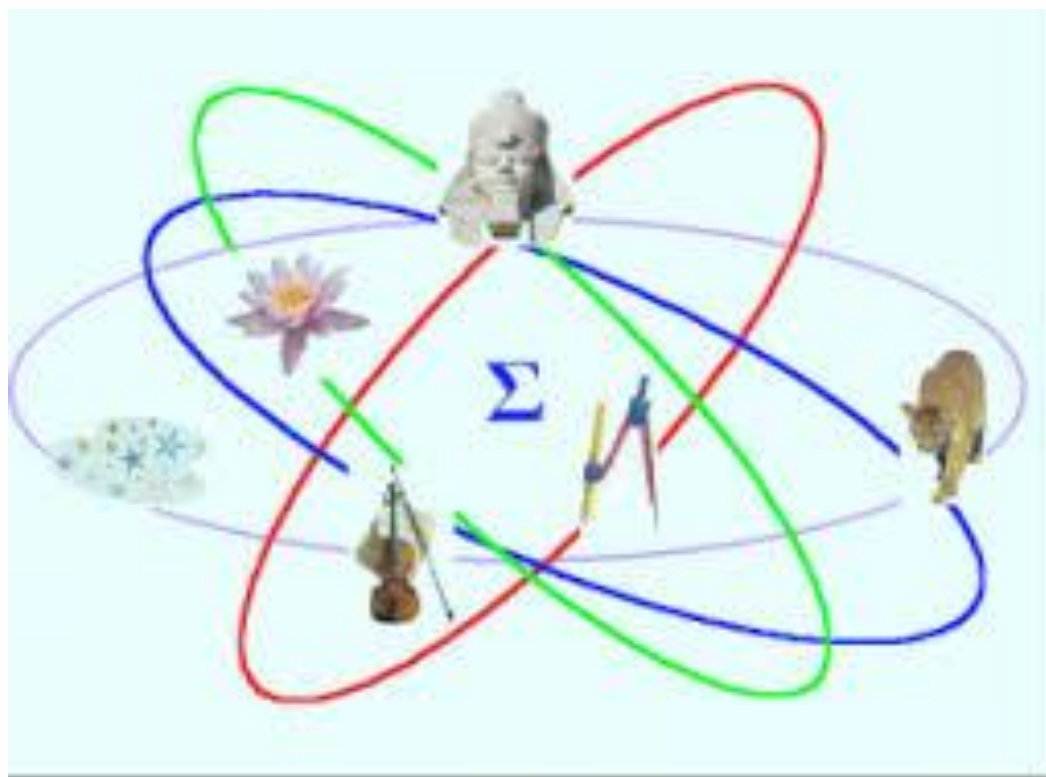
RECEPTOR

**DECODAREA
INFORMATIEI**

INFORMATIE

**CODAREA
INFORMATIEI**

EMITATOR





Momentul posturii psihoterapeutului este semnul sinceritatii si prima impresie, care dureaza decat 4 sec, fiind **primul moment** - cheie in arta comunicarii terapeutice, generata prin intermediul conectarii cu vibratia vazului, urmat de **al doilea** moment cheie- **credibilizarea**, momentul in care tu emitator te credibilizez si dureaza 25 sec.



AL TREILEA moment într-o comunicare terapeutică eficientă este ghidarea, unde psihologul vine cu întrebarea-ce părere ai despre....?. Al patrulea moment – recadrarea, unde generezi o situație în care transformi convingerile clientului în „măști” recadrării și ultimul moment – închiderea persuasivă cu referințele spontane despre subiect.



Al patrulea moment –
recadrarea, unde
generez o situatie in
care transformi
convingerile clientului
in „morisca” recadrarii.



UITIMUL MOMENT-
INCHIDEREA
PERSUASIVA CU
REFERINTELE
SPONTANE DESPRE
SUBIECT

In mod convențional, diferitele
tipuri de căi de comunicare sunt
denumite CANALE.





Comunicarea interumană
se realizează pe mai multe
niveluri ,dar vom sublinia
cateva și anume:

1. Logic (verbal): direct sau
oral; indirect sau scris.



2. Paraverbal;

3. Nonverbal;

4. Energetic.

**5. Vibrational, de la nivelul
inteligentei inimii.**

**6. Comunicare la nivelul
culorilor.**

7. Comunicare temporală.



De ce comunicăm?

Omul trăiește în societate ... este înconjurat de **OAMENI** CU CARE VINE ÎN CONTACT în familie, la școală, la locul de muncă, pe stradă, oriunde

Medicii și psihologii ne sfătuiesc să avem relații bune cu alții în primul rând pentru propria noastră bunăstare, pentru **sănătatea noastră...** O persoană pașnică, altruistă, care se gândește și la binele altora și este preocupată de binele altora este o persoană mai veselă și sănătoasă. Egoismul, dimpotrivă conduce la probleme ale inimii, la stres și neliniște.

Ce presupune comunicarea?

- A comunica presupune cunoaștere de sine și stimă de sine*
- A comunica presupune conștientizarea nevoilor celuilalt*
- A comunica presupune a ști să ascuți*
- A comunica presupune a înțelege mesajele*
- A comunica presupune a ști să îți exprimi sentimente*
- A comunica presupune a accepta conflictele*



Comunicarea include:

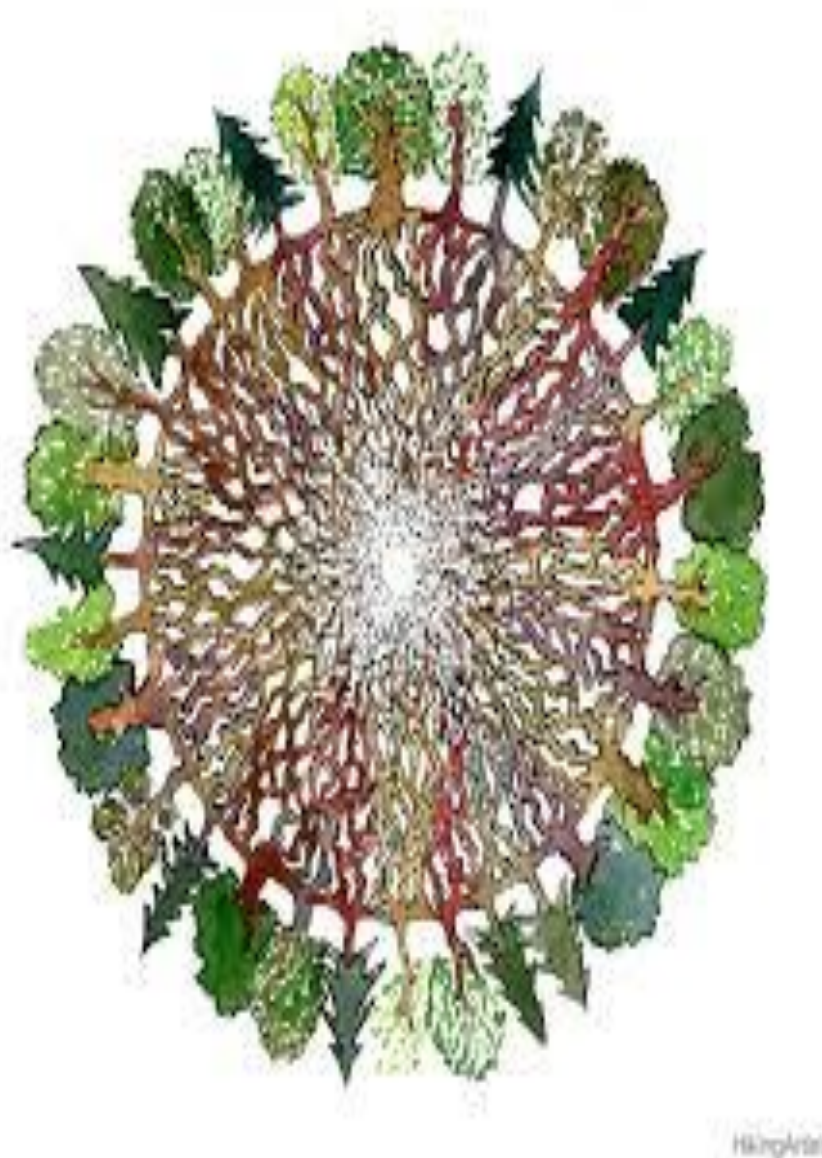
- ❑ Arta de a vorbi;
- ❑ Arta de a scrie;
- ❑ Arta de a tăcea;
- ❑ Arta de a asculta;
- ❑ Arta de a acționa.





O BUNA COMUNICARE

COMUNICARE ARE 2 SENSURI “DE LA MINE CATRE TINE” SI “DE LA TINE CATRE MINE”. ACEASTA INSEAMNA SA FIM DISPUSI SA II ASCULTAM SI PE ALTII, CAND AU SA NE SPUNA CEVA SI LA RANDUL NOSTRU CAND AVEM CEVA DE COMUNICAT, SA FACEM ASA INCAT CELUILALT SA II FIE USOR SA RECEPTEZE MESAJUL NOSTRU.



COMUNICARE PRETINDE
CONVERSATIE, DIALOG-A
VORBI UNUL CU ALTUL SI NU
DOAR A TE ADRESA UNUL
ALTUIA FARA A ACORDA VRE-
O CONSIDERATIE REACTIEI
CELUILALT.

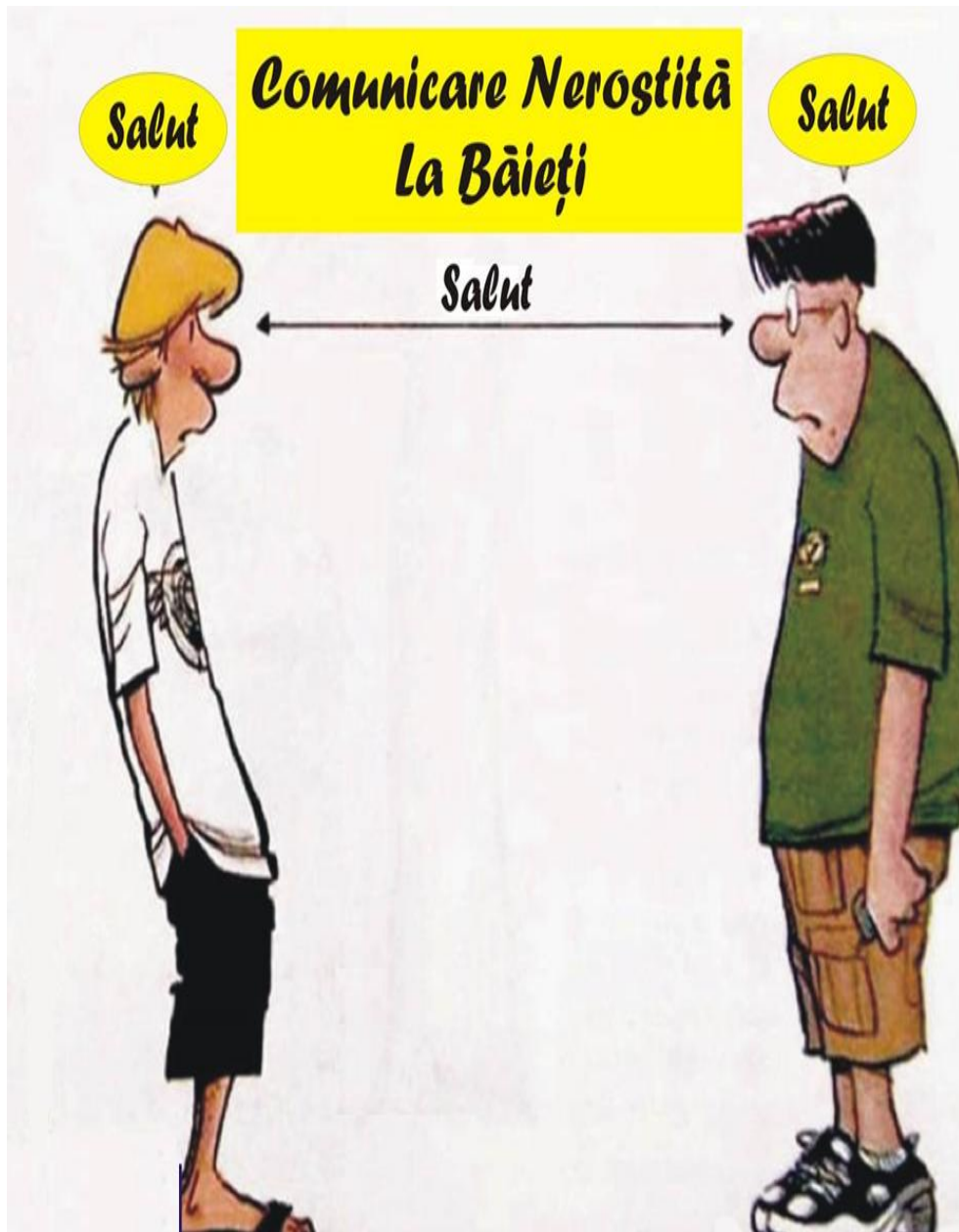


La nivelul simțului comun, comunicarea - ca schimb de mesaje între indivizi - este înțeleasă ca fiind transmiterea, scrisă sau orală, de informații; în mod cu totul convențional, în vorbirea curentă, cotidiană, nu se spune "*am comunicat cu X*" ci "*am vorbit cu X*".

Prin intermediul comunicării, semnalizează clienților că sunt în măsură să le satisfacă o necesitate, să le rezolve o problemă sau să le ofere un profit.

Elementele sistemului funcțional al comunicării depline

1. Emițătorul *(sursa)*
2. Mesajul *(codarea)*
3. Canalele de transmitere/comunicare
4. Receptorul *(destinatarul)*
5. Decodarea/discifrarea
(interpretarea/contextul)
6. Feedback-ul/conexiunea inversă



Procesul de comunicare presupune următoarele elemente cheie:

- **Emițătorul** - sursa mesajului; el selectează și transformă/codifică în semnal informația ce va fi transmisă către receptor;
- **Canalul** - mijlocul prin care se transmite mesajul;
- **Codul** - un sistem comun de reguli, semne și simboluri, specific membrilor unei anumite comunități culturale;



- **Zgomotul** -factori care intervin asupra semnalului pe parcursul transiterii lui (de la codificare până la decodificare). Zgomotul limitează cantitatea de informație ce poate fi transmisă într-o situație dată, poate modifica sensul inițial al mesajului pentru ca, în final, să determine erori de percepție și decodificare la nivelul receptorului;
- **Receptorul**- destinatarul mesajului;





- *Răspunsul* sau *reacția inversă* - reacția receptorului după decodificarea mesajului;
- *Feedback-ul* – *partea din răspunsul receptorului transmisă pe cale inversă emitorului*.



Comunicarea verbală se realizează cu ajutorul cuvintelor spuse (verbalizate) sau scrise (scriptic).

Se disting 3 stiluri de comunicare la nivel verbal:

1.Asertiv-ne ajuta la exprimarea autentica a sentimentelor, intreselor fiind intr-o armonie cu vibratiile interlocutorului.

2.Pasiv (submistiv)-temerea de a fi judecat si de obicei se intilneste la persoanele pline de frici, frustrari, traume emotionale din copilarie, increderea in sine scazuta, etc.

3.Agresiv-determina o reactie reticenta, punind la inaintare mecanismele de aparare. Ne punem intrebarea- cu care

In consiliere deseori se adreseaza clienti cu o doza de scepticism. As vrea sa creionez importantul aspect, ca scepticul nu inseamna un personaj cinic si insasi etimologia cuvintului „scepticos” din greaca inseamna „cautator” si astfel de personaje au deseori multiple scuturi de protectie, iar scepticismul apare din motivul intentiei de a cauta informatii pentru ca sa-si valideze propria decizie si sa-si construiasca propria atitudine fata de situatia respectiva.





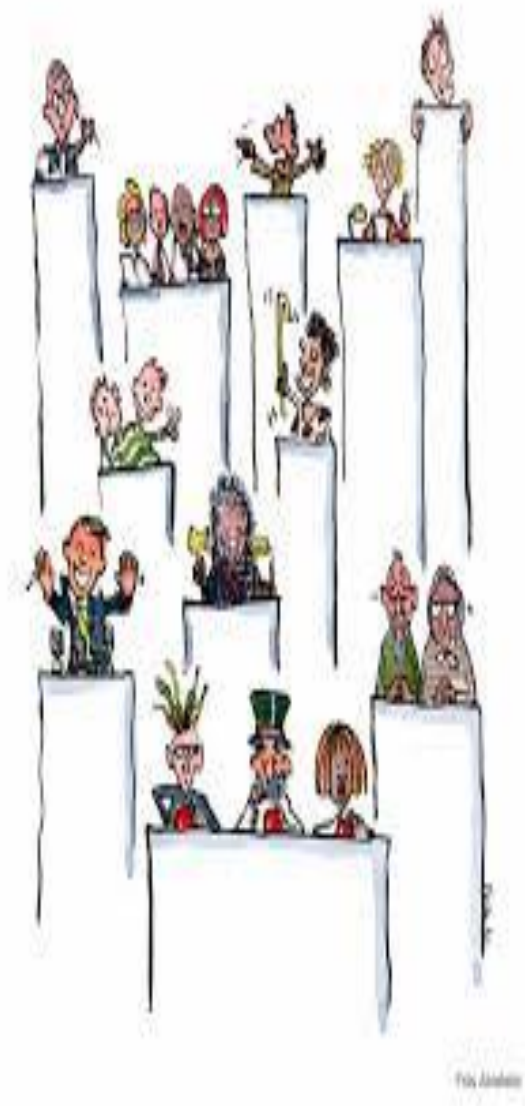
Deseori dialogul interior al clientului sceptic este intrebarea catre propria persoana - oare unde nu functioneaza? In aceste cazuri psihologul este bine sa intre in dialogul intern, care este deja in capul clientului si sa intre in conversatie cu el, iar la informatia transmisa de catre psiholog clientului, sa fie adaugata si urmatoarea afirmatie.



Ceea ce va spun eu, tind sa subliniez ca nu functioneaza in toate cazurile, dar ma bucur sa mentionez ca este valabila in majoritatea situatiilor intilnite pina acum.



Aceasta tehnica de influenta pozitiva asupra convingerii schimbarii atitudinii fata de sine si de ceilalti a clientului in diverse situatii dificile il ajuta sa se indrepte spre transformari benefice propriiei existente.



Alta tehnica de influenta pozitiva a cosilierului asupra schibarii atitudinii clientului in diverse situatii daunatoare lui si celor din jur este informatia si directia propusa de catre psiholog ambalata si „impachetata” in asa fel ca psihologul sa-l aduca pe client prin prezenta sa, respectand igiena relationala spre deschiderea clientului si a dorintei de schimbare, **indicandu-i sursa informatiei**, dar venind iarasi cu afirmatia, ca este posibil sa nu functioneze 100 la 100, dar mesajul este **“mie imi pasa de tine”** si s-a demonstrat ca functioneaza in majoritatea cazurilor.



Si ultima tehnica mentionata actualmente in influintarea pozitiva asupra clientului este **necesitatea de a ambala informatia expusa de catre psiholog si completata cu cifre, cand demonstreaza veridicitatea informatiei.** Exemplu: la 178 000 oameni pasta de dinti Colgate li saua insanatosit gingiile.



In procesul comunicarii cel care nu crede si nu simte, nu este credibil, deoarece doar experienta, simtirea, devenirea sunt autentice. Sa transmitem clientului calitate, concizie si precizie, iar inainte de a deveni un bun comunicator sa fiu un bun ascultator.



ASCULTAREA.

Cele 4 trepte ale ascultarii
sunt:

ASCULTAREA

ACTIVA, ASCULTAREA

SELECTIVA,

ASCULTAREA NORMALA

SI AUZIREA, iar

psihoterapeutul respecta
regulele de concentrare care
sunt urmatoarele:



Toleranță - Relaționare - Comunicare

· Psihoterapeutul sa evite sa intrerupa interlocutorul.

· Psihoterapeutul sa inteleaga ceea ce spune clientul.

3. Psihoteapeutul sa faca asocieri cu ceea ce spune clientul

Adevărat
nu este ceea ce se
spune, ci ceea ce aude
celalalt.



Consideram oportun sa
mentionam ca oamenii comunica
in diverse registre:

1.Imaginativ.

2.Real.

3.Simbolic.





Se disting 3 stiluri de comunicare la nivel verbal: 1. Asertiv - ne ajuta la exprimarea autentica a sentimentelor, intereselor fiind intr-o armonie cu vibratiile interlocutorului.

2. Pasiv (submistiv) - temerea de a fi judecat si de obicei se intilneste la persoanele pline de frici, frustrari, traume emotionale din copilarie, increderea in sine scazuta, etc.

3. Agresiv - determina o reactie reticenta, punind la inaintare mecanismele de aparare. Ne punem intrebarea - cu care stil ma asociez?

COMUNICAREA ASERTIVĂ

Managementul relațiilor acasă, la serviciu sau în cuplu



Ce înseamnă comunicare eficientă?



Comunicare asertiva 360°



Colegi - sefi - clienti - familie - prieteni

Sa comunici asertiv inseamna sa iti exprimi deschis, direct, clar si cu incredere punctul de vedere, fara sa joci meciuri "win-lose", ci cautand solutii reciproc avantajoase, pe principiul Live and Let Live.

ACEST CURS ESTE PENTRU TINE DACA:

Esti manager, antreprenor, lucrezi in vanzari sau relatii directe cu clientii sau pur si simplu

1. nu poti sa refuzi chiar daca esti suprasolicitat
2. te simti intimidat de persoanele care para fi sigure pe ele (clienti, colegi, sefi)
3. nu poti sa convingi decat daca te impui prin dominarea celorlalti
4. nu iti poti controla tensiunea sau frustrarea si ai reactii nepotrivite
5. esti nemulțumit pentru ca simti ca iti irosesti energia cu tot felul de situatii stresante
6. nu stii cum sa comunici cu persoane cu un comportament dificil
7. iti este dificil sa transmitsi vesti proaste de teama sa nu ii demotivezi pe ceilalti

Esti responsabil
DOAR pentru propriul
comportament, nu si
pentru al celorlalti!

Da-ti voie sa fii tu insuti,
decide in cunostinta de
cauza cand sa fii asertiv si
cand nu!

Nu astepta de la
ceilalti sa ghideasca ce
iti doresti, s-ar putea sa
astepti o vesnicie!

CE REZULTATE CASTIGI?

Pentru tine personal:

- ☒ refuzi fara sa atragi urmari negative
- ☒ iti spui punctul de vedere cand cineva te deranjeaza, fara sa strici relatia
- ☒ faci fata persoanelor care isi descarca furia pe tine, te ignora sau te contrazic
- ☒ devii persuasiv in mod respectuos
- ☒ rezolvi eficient cereri nerealiste
- ☒ te raportezi pozitiv la comportamentele dificile din partea celorlalti

Pentru echipa si companie:

- ☒ focusarea pe solutii si eficienta
- ☒ acceptarea responsabilitatilor
- ☒ rezolvarea rapida a neintelegerilor
- ☒ renuntarea la "a da vina"
- ☒ atingerea targetelor prin cooperare
- ☒ timp salvat
- ☒ leadership si adeziune



Stilurile de comunicare



- Stilul cooperant (stilul prin care dezvoltăm relații,
- Stilul rezolutiv (stilul prin care se încearcă rezolvarea unor probleme)
- Stilul bazat pe negociere (folosit în afaceri, în tranzacții)
- Stilul directiv
- Stilul agresiv (folosit atunci când dorim să atacăm verbal, să intimidăm)
- Stilul asertiv- abilitatea de a ne exprima emoțiile și convingerile fără a afecta și ataca drepturile celorlalți, fără a fi agresiv sau pasiv.

O IMAGINE
COMPLETĂ NU
POATE SĂ FIE
FĂRĂ 30% DIN
ELEMENTE.



EXISTA 2 LEGI FUNDAMENTALE IN UNIVERS:

1. OGILINDIREA

2. PROIECTIA

