

COMUNICARE ȘI DICȚIE

PROGRAM DE INSTRUIRE

Obiectiv-cheie: formarea și dezvoltarea competențelor de comunicare orală și nonverbală în procesul de furnizare a unui discurs, precum și de comunicare verbală și scrisă în interacțiunea online/offline.

AUTOR CURS: MANCAȘ MARIA, DR., CONF.UNIV.

Unități de conținut	Nr. ore	Strategii de instruire
<p>Modul I. COMUNICAREA ÎNTRE CONCEPT ȘI PRACTICĂ</p> <p>Obiectiv: Cunoașterea semnificației conceptelor-cheie privind <i>comunicarea, ascultarea, feedbackul, reacțiile, emoțiile</i>, precum și dezvoltarea abilităților de comunicare, ascultare, gestionare a patternurilor pentru a facilita o interacțiune/ colaborare eficientă și un climat de încredere între interlocutori/ părți.</p> <p>A. Icebreaking: (auto)prezentarea, crearea unei atmosfere relaxate și conectarea participanților. Finalități și așteptări.</p> <p>1.1. Comunicarea: definire, principii, modele, tipuri, canale, forme, niveluri și contexte.</p> <p>1.2. Cum influențează complexitatea, terminologia tehnică și implicațiile sociale ale sectorului energetic comunicarea? Comunicare internă versus externă. Fereastra JOHARI - indicator al brandingului personal și profesional.</p> <p>1.3. Factorii care influențează comunicarea. „Sindroamele” comunicării interpersonale întâlnite frecvent în interacțiunile profesionale și identificarea impactului lor negativ. Remediile lor.</p> <p>1.4. Feedbackul constructiv. Tehnici esențiale pentru feedback: ascultarea activă; mesajele „Eu”, parafrizarea.</p> <p>1.5. Limbajul nonverbal: codificare și decodificare; reguli și interpretare; gesturile, mimica; paralimbajul, metacomunicarea. Limbajul vizual. Harta „Căile de acces ale ochilor”.</p> <p>1.6. Proxemica (distanțele de interacțiune și plasamentele la o masă de negocieri, discuții).</p> <p>1.7. Mecanisme de modelare comunicațională și de influențare:</p> <p>1.7.1. <i>Analiza Tranzacțională (AT):</i> înțelegerea stărilor Eului (Părinte, Adult, Copil) și a stărilor Eului interlocutorilor; sistemele „Racket”, „Colecția de timbre”, scenariile „Ok+/Ok-”.</p> <p>1.7.2. <i>Programarea neuro-lingvistică (NLP)</i> – aplicații NLP (rapport, calibrare etc.).</p> <p>1.8. Comunicarea scrisă - claritate și impact prin modelele DAGMAR, AIDA.</p> <p>1.9. Comunicarea online eficientă și responsabilă. Instrumente de comunicare online (e-mail, platforme interne, website, rețele sociale, etc.). Elemente de etichetă online (netiquette) și comportament profesional. Gestionarea feedbackului online (pozitiv și negativ). Imagine și reputație online. Conținut vizual online. Corectitudine.</p> <p>B. Întrebări. Reflecții. Concluzii. Recomandări.</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> • PPT/ Secvențe video • Dialog interactiv • Situații de caz/ joc de rol • Brainstorming • Fișe cu exerciții • Flipchart • Teste de autoevaluare • Check-list • Resurse didactice

<p>Modul II. Dicția impecabilă: fundamentul comunicării clare</p> <p><i>Obiectiv:</i> Cunoașterea conceptelor-cheie și a principiilor de bază privind știința și arta discursului public, precum și dezvoltarea abilităților de comunicare orală și dicție în vederea creșterii semnificative a încrederii în exprimare, dar și a impactului mesajelor, claritatea exprimării și profesionalismului în diverse contexte de comunicare.</p> <p>A. Tranziția de la icebreaking: recapitulare/reconectare.</p> <p>2.1. Dicție și voce. Aparatul fonator. Articularea (exerciții). Pronunția: greșeli și remedii. Importanța respirației corecte pentru o voce puternică și controlată.</p> <p>2.2. Depășirea fricii de a vorbi în public: Glossophobia. Ce este? Simptome. Remedii de depășire. Gestionarea anxietății și a emoțiilor negative înainte și în timpul prezentărilor, audierilor publice și interviurilor cu presa.</p> <p>2.3. Adaptarea discursului la audiență și la obiective: Factorii care determină compoziția discursului. Tipurile de asistență.</p> <p>2.4. Planificarea strategică a discursului: Pregătirea și exersarea unui discurs. Harta Empatiei, Modelul DAGMAR (definirea obiectivelor clare de comunicare și de măsurare a succesului discursului), Metoda PIES (Problema, Implicații, Soluția, Acțiunea și/sau PQ, IQ, EQ, SQ).</p> <p>2.5. Structura unui discurs eficient și tehnici de argumentare.</p> <p>2.6. Prezentarea discursului. Ethos-Logos-Pathos. „Regula celor 3”. Prezentarea vizuală: instrumente.</p> <p>2.7. Etică și etichetă: Cum să menții o atitudine profesională și respectuoasă în orice situație în comunicarea publică.</p> <p>2.8. Gestionarea întrebărilor, obiecțiilor și a situațiilor dificile. Soluții constructive și respectuoase.</p> <p>B. Exercițiu de finalizare a instruirii. Concluzii. Recomandări.</p> <p>C. Feedback 360 grade.</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> • PPT/ Secvențe video • Dialog interactiv • Joc de rol • Brainstorming • Flipchart • Teste de autoevaluare • Check-list • Resurse didactice
Total ore academice	24	