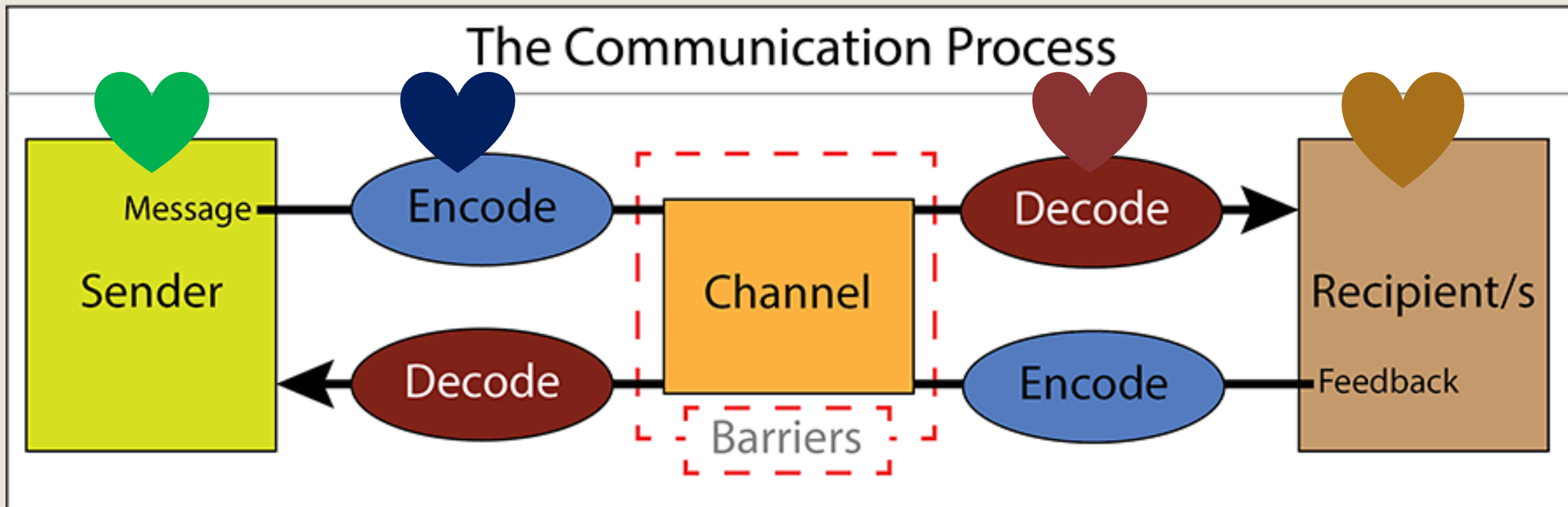


COMMUNICATION PRINCIPLES



Lesson summary

- **Communication:** Process, categories, channels, barriers, tips on presentations
- Transaction analysis **technique**
- Interactive communication **model**,
- Increase the effectiveness of your communication
- Discussion on **specific examples** learners have experienced

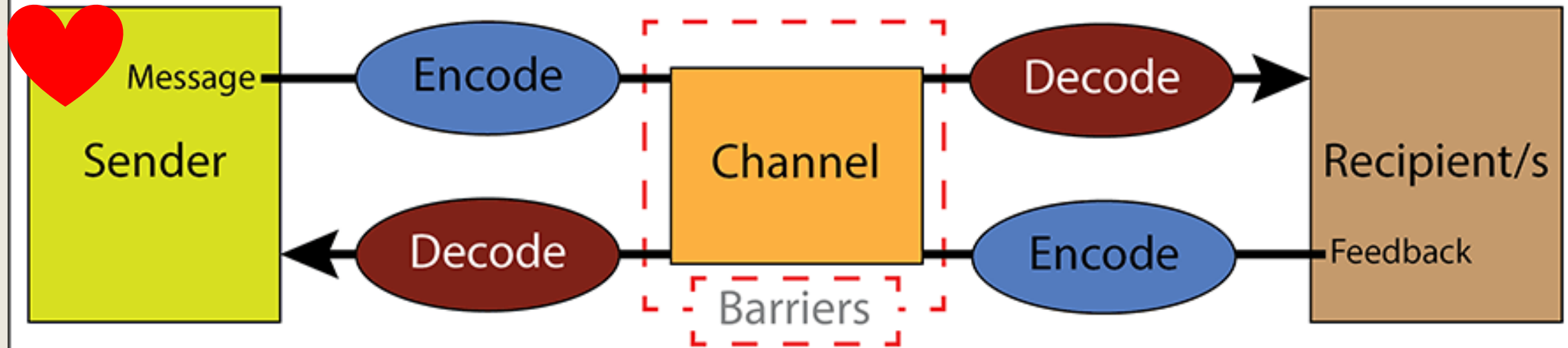


Comunicarea este pur și simplu actul de a transfera informații dintr-un loc, persoană sau grup în altul.

Fiecare comunicare implică (cel puțin) un expeditor, un mesaj și un destinatar.

Expeditorul „codifică” mesajul, de obicei într-un amestec de cuvinte și comunicare non-verbală. Se transmite într-un fel (de exemplu, în vorbire sau scriere), iar destinatarul o „decodifică”.

The Communication Process



- Acest lucru poate suna simplu, dar comunicarea este de fapt un subiect foarte complex.
- Transmiterea mesajului de la expeditor la destinatar poate fi afectată de o gamă largă de lucruri.
- Acestea includ **emoțiile noastre, situația culturală, mediul** folosit pentru a comunica și chiar **locația** noastră.

INTERACTION model of Communication

- Video : <https://www.youtube.com/watch?v=MI5tielioLc>

Care este primul lucru care îți vine în minte
când citești aceste patru cuvinte?

Write down the first word that comes in your mind when hearing the word:

corona

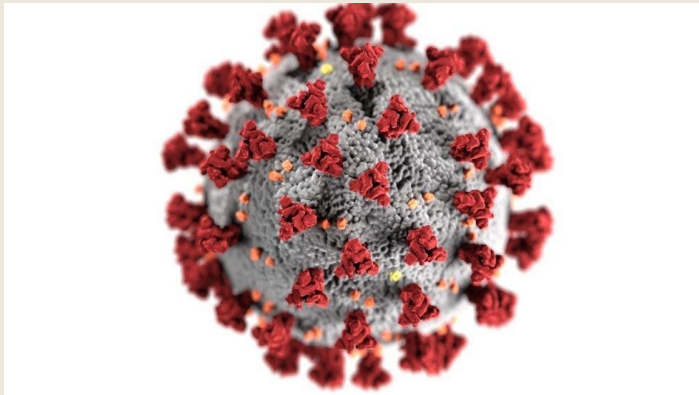
Care este primul lucru care îți vine în minte
când citești aceste patru cuvinte?

mască

Care este primul lucru care îți vine în minte
când citești aceste patru cuvinte?

mănuși

Corona



maskă



mănuși



mănuși motocicletă



twinkl.com

Categories of Communication

■ Spoken or Verbal Communication

- *face-to-face, telephone, radio or television and other media.*

■ Non-Verbal Communication

- *body language, gestures, how we dress or act, where we stand, and even our scent.*

■ Written Communication

- *letters, e-mails, social media, books, magazines, the Internet and other media*

■ Visualizations:

- *graphs and charts, maps, logos...*

■ Comunicare vorbită sau verbală

- *față în față, telefon, radio sau televiziune și alte mijloace media.*

■ Comunicare nonverbală

- *limbajul corpului, gesturile, modul în care ne îmbrăcăm sau acționăm, unde stăm și chiar mirosul nostru.*

■ Comunicare scrisă

- *scrisori, e-mail-uri, rețele sociale, cărți, reviste, internet și alte mijloace media*

■ Vizualizări

- *grafice și diagrame, hărți, sigle ...*

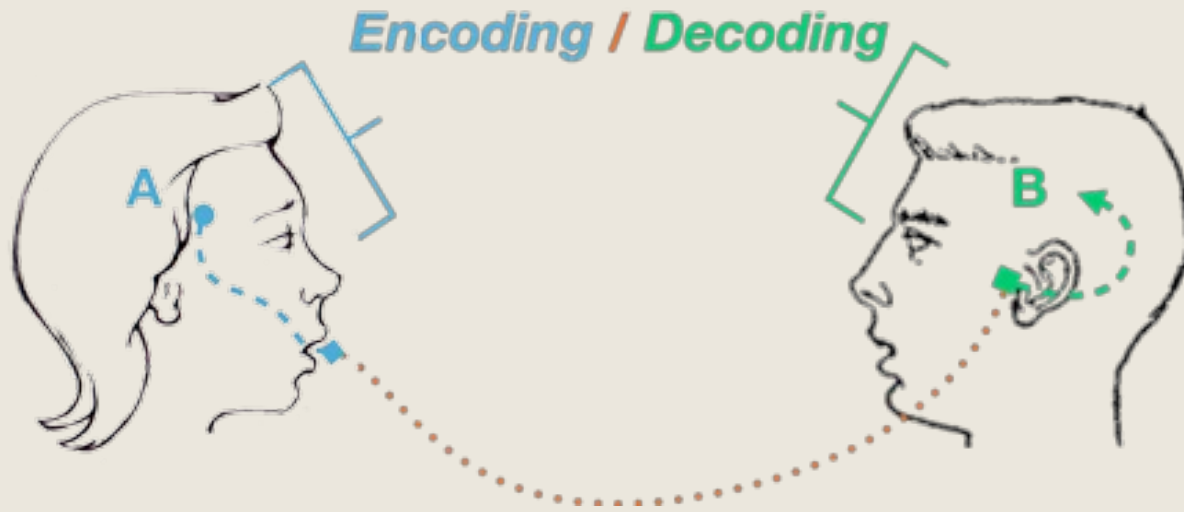
Communication channels

- Channel = the **method** used to transmit our message to a recipient, or to receive a message from someone else.

- *Face-to-face conversations*
- *Telephone calls*
- *Text messages*
- *Email*
- *the Internet (including social media such as Facebook and Twitter)*
- *Radio and TV*
- *Written letters*
- *Presentations*
- *Brochures, infographics*
- *Reports*
- *...*

- Canal = **metoda** utilizată pentru a transmite mesajul nostru către un destinatar sau pentru a primi un mesaj de la altcineva.

- *Conversații față în față*
- *Apeluri telefonice*
- *Mesaje text*
- *E-mail*
- *Internetul (inclusiv rețelele sociale precum Facebook și Twitter)*
- *Radio și TV*
- *Scrisori scrise*
- *Prezentări*
- *Broșuri, infografii*
- *Rapoarte*
- *...*



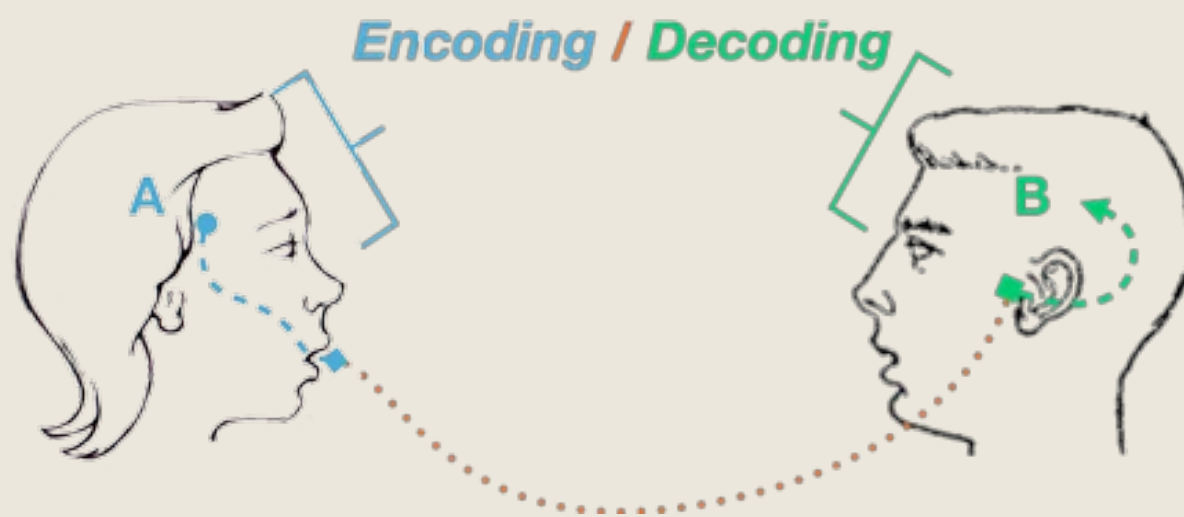
ENCODING messages

- channel and the intended audience
- Language
- Information simply and clearly
- causes of confusion
- misunderstanding
- recipients' experience in decoding similar communications.

Successful encoding of messages for the audience and channel is a vital skill in effective communication.

Codificarea mesajelor

- Comunicatorii eficienți își codifică mesajele astfel încât să se potrivească atât canalului, cât și publicului vizat.
- Folosesc un limbaj adecvat, transmitând informațiile simplu și clar.
- De asemenea, anticipează și elimină cauzele probabile de confuzie și neînțelegere.
- În general, sunt conștienți de experiența destinatarilor în decodarea unor comunicări similare.
- Codificarea cu succes a mesajelor pentru public și canal este o abilitate vitală pentru o comunicare eficientă.



Decoding Messages

- Successful decoding is also a vital communication skill.
- People will decode and understand messages in different ways.
 - experience
 - understanding
 - how well they know the sender
 - psychological state
 - feeling
 - time and place of receipt.
 - **Barriers to Communication**

Decodarea mesajelor

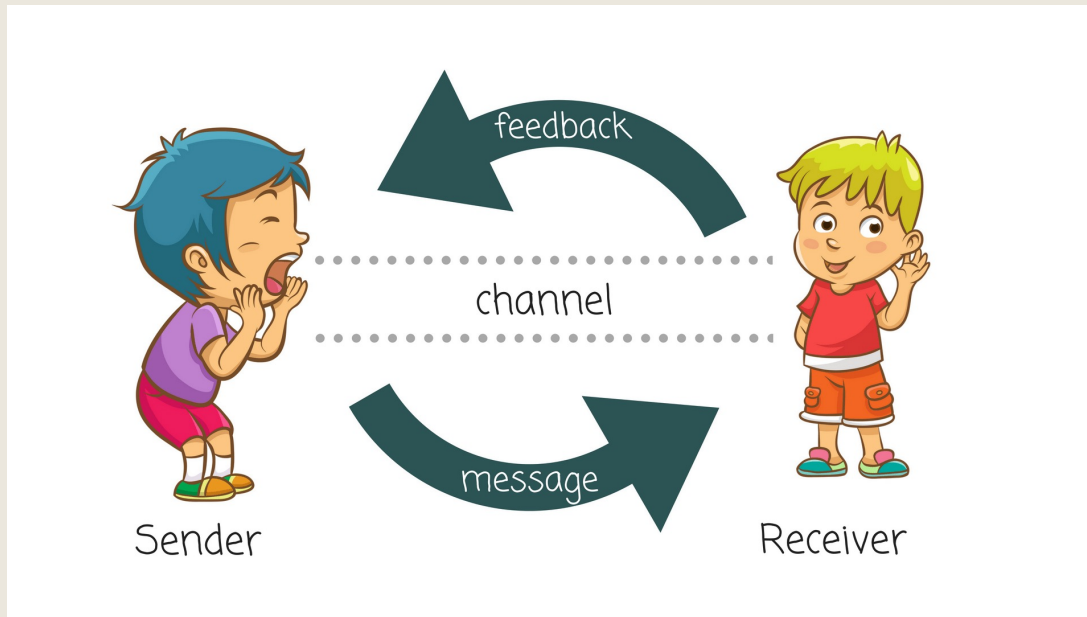
Odată primit, destinatarul trebuie să decodeze mesajul.

- **Decodarea cu succes este, de asemenea, o abilitate vitală de comunicare.**
- Oamenii vor decoda și vor înțelege mesajele în moduri diferite.

Acest lucru va depinde de experiența lor și de înțelegerea contextului mesajului, de cât de bine îl cunosc pe expeditor, de starea lor psihologică și de cum se simt și de momentul și locul primirii.

Ele pot fi, de asemenea, afectate de orice **bariere în comunicare** care ar putea fi prezente.

Comunicatorii de succes înțeleg modul în care mesajul va fi decodat și anticipează și elimină cât mai multe dintre posibilele surse de neînțelegere.



Feedback

The recipient lets the sender know that they **have received and understood** the message.

- through both verbal and non-verbal reactions.
- pay close attention to this feedback
 - message understood as intended
 - confusion to be corrected.

Feedback communication channel

- face-to-face or telephone conversation = immediate and direct
- via TV or radio = indirect/delayed/other media

Feedback-ul

Ultima parte a unei comunicări este feedback-ul: destinatarul îi anunță expeditorului că a primit și a înțeles mesajul.

Destinatarii de mesaje sunt susceptibile de a oferi feedback cu privire la modul în care au înțeles mesajele atât prin reacții verbale, cât și non-verbale.

Comunicatorii eficienți acordă o atenție deosebită acestui feedback, deoarece este singura modalitate de a evalua dacă mesajul a fost înțeles ca fiind intenționat și permite corectarea oricărei confuzii. Rețineți că amploarea și forma feedback-ului vor varia în funcție de canalul de comunicare.

Feedback-ul în timpul unei conversații față în față sau telefonic va fi imediat și direct, în timp ce feedback-ul la mesajele transmise prin TV sau radio va fi indirect și poate fi întârziat sau chiar transmis prin alte mijloace media, cum ar fi Internetul.

Barriers to communication

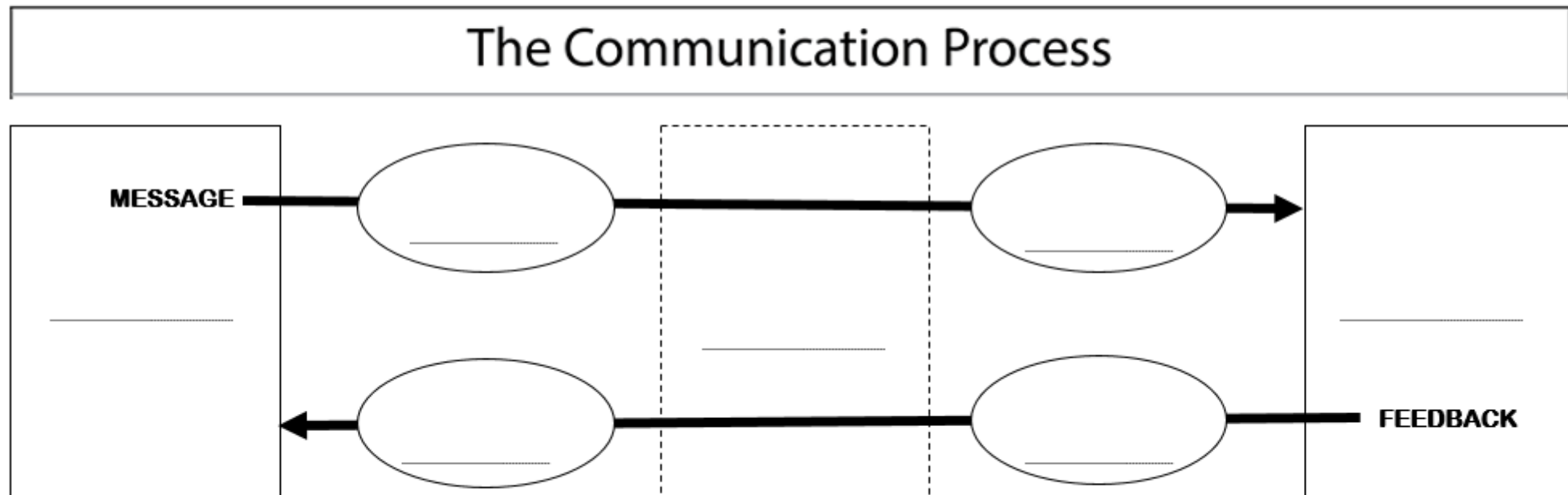
- Video: <https://www.youtube.com/watch?v=slq1nAhZuqE>

(You will receive extra notes in .pdf file)

Lets see OUR communication!

WORKSHEET 2.1

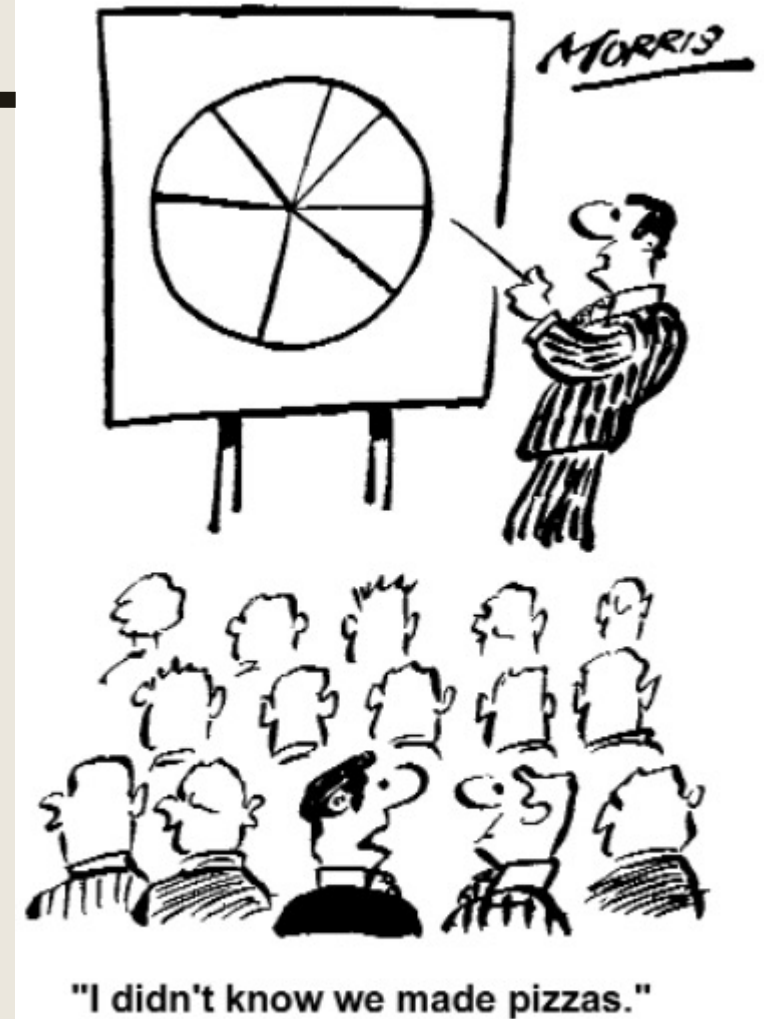
Can you fill the blank shapes?



Presentations

Speaker's credibility

- 7% presentation itself
- 93% speaker's visual characteristics and voice.
 - *Body language*
 - Posture
 - Gestures
 - Facial expressions
 - Eye contact



source: www.businesscartoons.co.uk/shop

Preparing for a presentation

- Select a topic of interest
- Divide into subtopics
- Structure the presentation
- Prepare an outline

Presenting your home town

- Listing

Listing: In listing, you brainstorm and list ideas you might want to use. For example:

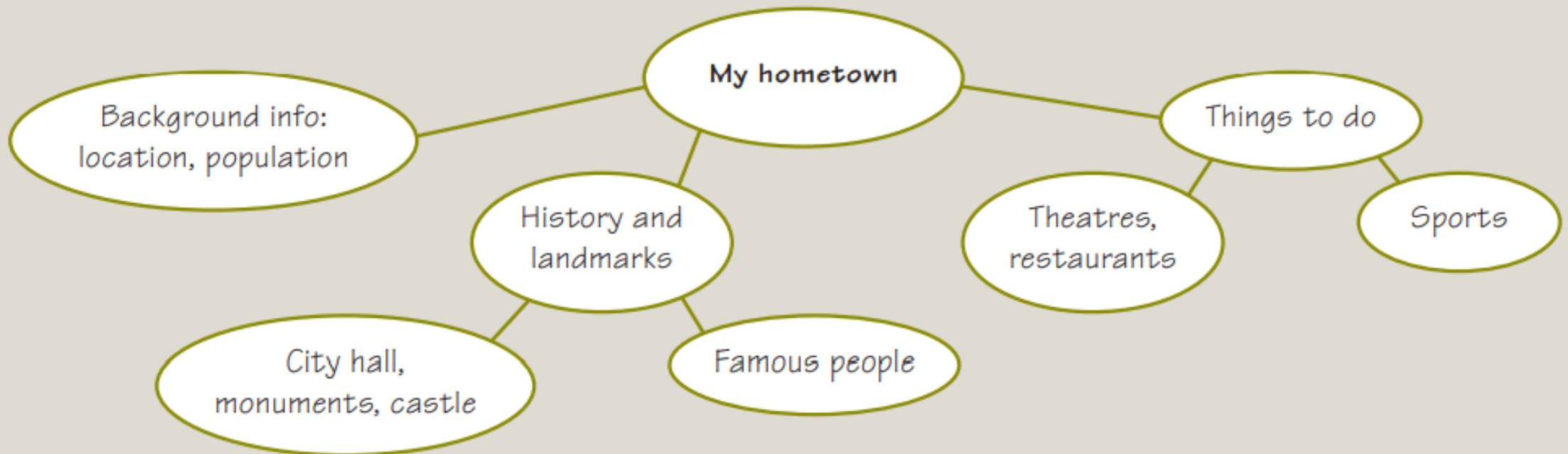
My hometown

- first; next; then
- location
- population
- castle
- finally; eventually
- trivia
- things to do
- famous residents
- during; while
- history
- why it's attractive
- entertainment: theatre, restaurants, sports

Presenting your home town

- Clustering

Clustering: In clustering, you write ideas and provide supporting information. This helps you see the relationships between ideas. For example:



Presenting your home town

- Structuring

1. Introduction
2. Body:
 - a. Background information
 - b. History and landmarks
 - c. Things to do
3. Conclusion

Delivering a presentation

- Greet the audience
- Explain the structure
- Use signposts (signals for new information)
- Use transition words effectively
- Speak clearly
- Look confident
- Ask for audience's questions/comments

Introduction

Greeting the audience

- Good morning/afternoon ... everyone.
- Hello; Welcome everybody; My name is ...; I am ...

Introducing the subject

- Today I am going to talk about ...
- My presentation is going to be about ...
- The purpose of my presentation is to ...
- The subject of my talk is ...

Introduction

Outlining the structure of the presentation

- My presentation has (three) parts: ...
- First, I will ...; In the first part, ...
- Then; Secondly; After that, I will ...
- Thirdly, ...; Finally, I will ...

Giving instructions on questions

- Please feel free to ask questions during my presentation.
- Please interrupt if you have a question.
- After my talk, we will have some time for your questions /discussion.
- I will try to answer all your questions after the presentation.

Signposting/signaling

- alert the audience to the structure of a presentation.
- words or expressions (signposts) to indicate to the audience

WHERE WE ARE  WHERE WE GO NEXT

Signposts

- **Introducing the subject:**
 - *I'd like to begin with ...*
 - *First, I will ...*
 - *I'll start by ...*
- **Finishing one subject:**
 - *That's all I have on ...*
 - *I've told you about ...*
 - *This concludes this part of the presentation ...*
- **Starting another subject:**
 - *Now I'd like to discuss ...*
 - *Let's look at ... now.*
 - *Next ... Now I am going to move on to ...*

Signposts

■ Giving examples:

- *For example/instance ...*
- *To illustrate this ...*
- *A good example of this is ...*

■ Ordering:

- *Firstly ..., secondly ..., thirdly ..., lastly ...*
- *First ..., next ..., then ..., after that ..., finally ...*

■ Comparing and contrasting:

- *Let's compare*

■ Moving from one part to another:

- *Now that I have explained ... - I will move on to ...*
- *That's the first example/point ...*
- *Let me give you another ...*

Ending a presentation

To sum up the discussion of the subject:

- That's all I have to say for now on ...
- Okay, that ends my presentation ...
- I'd like to end this presentation by reviewing the main points ...
- I'd like to end with some conclusions ...
- Let me wrap up my talk by going over the main points ...
- Let me recap what I have just said ...

Ending a presentation

To invite questions/discussion:

- Do you have any questions or comments?
- Can I answer any of your questions?
- That concludes my talk. Now I'd like to invite your comments on ...
- Now, I'd be interested to hear your comments.
- Now we have (15 minutes) for questions and discussion.

To thank the audience:

- Thank you for your attention.
- Thank you being such an attentive audience

Body language

- Use of intonation and pausing
- helps the listener separate ideas and process the meaning easily.
- For example, signposting words (e.g., I'd like to begin with..., now I'd like to discuss..., for example...) require a pause after them.
- Using incorrect intonation or pausing can **confuse** the listener.

- În timpul unei prezentări, utilizarea adecvată a intonației și a pauzelor poate ajuta ascultătorii să înțeleagă și să urmeze ce se spune.
- În general, folosim întreruperea și prelungirea unei silabe (sau accent) la sfârșitul fiecărei grup de gândire (un grup de cuvinte despre o idee).
- Acest lucru îl ajută pe ascultător să separe ideile și să proceseze sensul ușor.
- De exemplu, semnarea cuvintelor (de exemplu, aș dori să încep cu ..., acum aș dori să discut ..., de exemplu ...) necesită o pauză după ele. Pauza îl ajută pe ascultător să observe noua idee.
- Utilizarea unei intonații incorecte sau a unei pauze poate **confunda** ascultătorul.

Body language

Use of emphasis:

- This system used to work **very well**.
(better than anything else)
- This system **used to work** very well.
(but doesn't any more)

Use of pausing:

- When the wheel stops, // quickly turn it in the opposite direction.
- When the wheel stops quickly, //turn it in the opposite direction.

Utilizarea accentului:

- Acest sistem a funcționat **foarte bine**.
(mai bine decât orice altceva)
- Acest sistem **a funcționat** foarte bine.
(dar nu mai există)

Utilizarea pauzei:

- Când roata se oprește, // o rotiți rapid în direcția opusă.
- Când roata se oprește repede, // rotiți-o în direcția opusă.

Worksheet 2.2

- <https://www.youtube.com/watch?v=Q5WT2vweFRY>

- Watch the video : <https://www.youtube.com/watch?v=Q5WT2vweFRY>
- Then try to evaluate the presentation you have just seen:

Criteria

	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Holistic: Listeners can follow the presentation		

Analytic:

The presentation is up to 10 minutes long with visuals		
Uses an introduction, development and conclusion		
Uses explicit discourse markers and logical connectors for chronological order/sequence comparison, cause and effect		
Provides detailed descriptions		
Uses adequate vocabulary for the topic		
Speaks with appropriate eye contact, body language, voice volume and rate		

Criterii

	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Holistic: Ascultătorii pot urmări prezentarea		

Analitic:

Prezentarea durează până la 10 minute cu imagini vizuale		
Folosește o introducere, dezvoltare și concluzie		
Folosește markeri de discurs Folosește markeri de discurs explicit și conectori logici pentru compararea ordinii / secvenței cronologice, cauză și efect		
Oferă descrieri detaliate		
Folosește vocabular adecvat pentru subiect		
Vorbește cu un contact vizual adecvat, limbajul corpului, volumul și rata vocii		

MEETING

(parents/colleagues/administration)



Meeting

Exchange information

- presenting ideas and supporting them with facts, examples and reasons
- asking for input and opinions from others
- responding to another person's point of view

Schimbul de informații și opinii este o parte integrantă a întâlnirilor.

A da opinii într-o întâlnire poate implica:

- prezentarea ideilor și susținerea acestora cu fapte, exemple și motive
- cererea de opinii și opinii de la alții
- răspunsul la punctul de vedere al altei persoane

Meeting

Opening a discussion

- I would like to discuss/determine/find out ...
- The problem/issue here is ...
- Let's talk about ...
- Let's look at ... and discuss/decide ...
- The main thing we need to discuss is ...
- We will start by ... (verb + ing)

Meeting

Giving your opinion

- I think that ...;
- I feel that ...;
- I believe that ...
- It seems to me ...
- In my opinion ...
- As far as I'm concerned ...
- I don't think that ...;
- I don't believe ...
- As I see it ...

Meeting

Supporting your opinion

- For example ...;
- For instance ...
- To give you an example ...
- Let me give you an example ...
- To elaborate ...
- Let me illustrate ...
- First, ... (second, etc., followed by details)

Meeting

Asking for opinions

- What do you think?
- What are your ideas?
- What's your opinion?
- Do you have any thoughts on that?
- How do you feel about ...?
- How about you, (name of person)?

Meeting

Asking for support or details

- Why do you think that?
- Could you elaborate?
- Could you give me/us an example?
- Could you explain it in more detail?
- What do you mean by that?
- What makes you think/say that?

Meeting

Agree - Disagree

■ Agreeing:

- That's right.
- I agree (with you).
- I think so, too.
- I definitely agree.
- I completely agree with you.
- I think we are on the same page about this.
- That's exactly what I wanted to say/I've been saying.
- That's my point, too.

■ Expressing reservations and disagreeing:

- Well, but ...
- Yes, that may be true, but ...
- Possibly/That's possible, but ...
- I see what you mean, but ...
- I am not sure I agree here because ...
- Yes, but the problem/issue here is ...
- I don't think it is going to work because ...
- I see your point. However ...

Worksheet 2.3

- Read the situations below.
In pairs or small groups, have a discussion. Use appropriate expressions to:
- present your opinion
- support it with reasons, details, facts, examples
- ask your colleagues about his/her ideas
- ask your colleagues to support his/her view

WORKSHEET 2.3 – Support my opinion

Read the situations below. In pairs or small groups, have a discussion. Use appropriate expressions to:

- present your opinion
- support it with reasons, details, facts, examples
- ask your partner about his/her ideas
- ask your partner to support his/her view

Situation - Roles

TEACHER 1 - You are a teacher and one of your students has a very bad attitude against you and other kids in class. You propose this student to be expelled for one day. This student has too many family problems.

TEACHER 2 – You have no problem with this student. You teach Art and not only the student is very gifted but also he is very cooperative in your class. You disagree to TEACHER 1.

TEACHER 3 – You are the Head of the school and you have to decide what is best for your personnel and for the student.

TEACHER 4 – You have don't teach this student but you have witnessed the bad behavior of this student and you agree to TEACHER 1.

Transaction analysis technique

Tehnica analizei tranzacțiilor

- behavior in terms of *behavior development*
 - understand **how we interact with students**
 - the basis for such behavioral development.
- Ne gândim la comportament în termeni de dezvoltare a comportamentului prin utilizarea unui sistem de comunicații numit Analiza tranzacțională.
 - Acesta este un cadru de bază util care ne poate ajuta să înțelegem mai bine modul în care **interacționăm cu elevii** și care poate acționa ca bază pentru o astfel de dezvoltare comportamentală.

<https://www.youtube.com/watch?v=NfluXG8AN9Y> (from start to 7:30'')

**Parent
(introject)**



thoughts
feelings
behaviours

**Adult
(here & now)**



thoughts
feelings
behaviours

**Child
(archaic)**



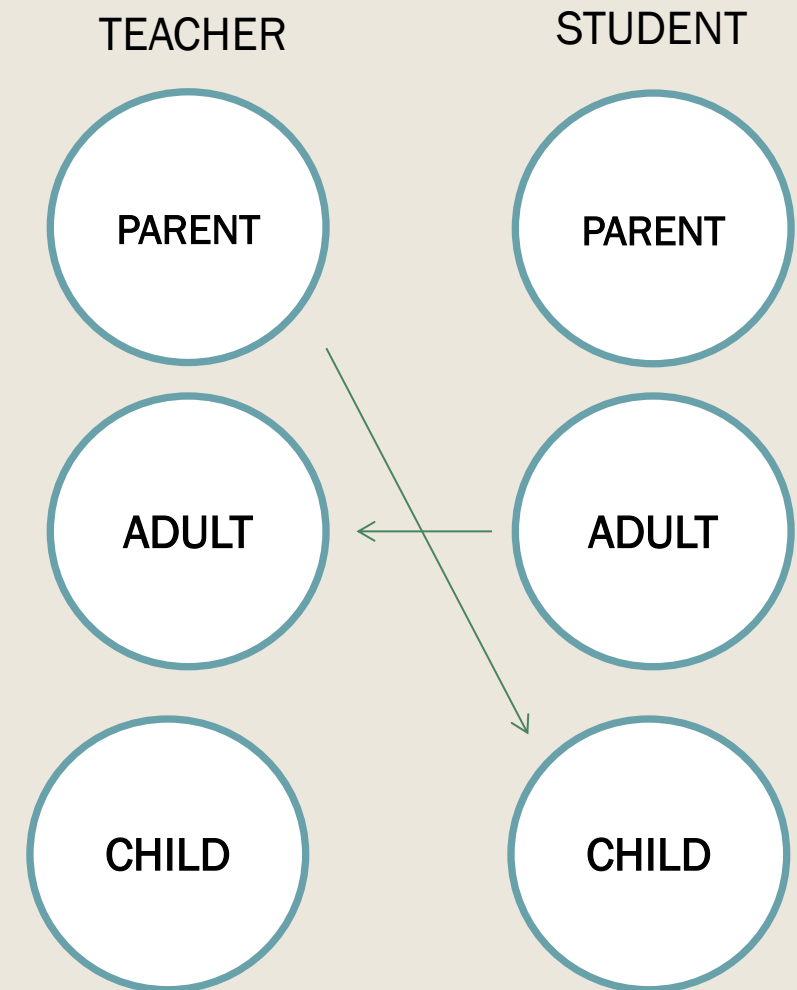
thoughts
feelings
behaviours

Classroom example

- TEACHER: “Put your gum away if you want to speak”
- STUDENT: “I am just finishing my sentence”

Profesorul a „ordonat” elevului să îndeplinească o sarcină și se așteaptă la o conformare instantanee „asemănătoare unui copil”.

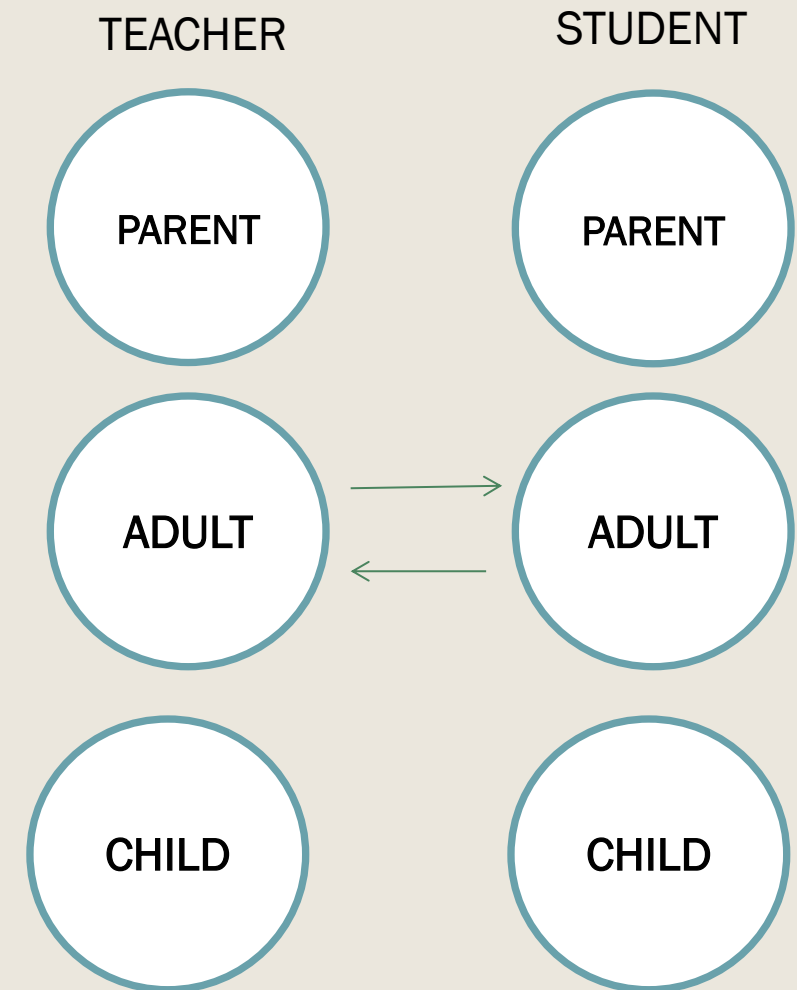
Cu toate acestea, elevul face un comentariu rezonabil, explicând logic că o activitate concentrată este finalizată rapid; dacă acest răspuns pentru adulți a fost oferit de un coleg în camera de personal, acesta ar fi acceptat fără să se gândească, dar pentru că profesorul a instigat o interacțiune părinte-copil, răspunsul adulților se simte deplasat și poate duce la escaladarea unei **conversații negative**.



Classroom example

- TEACHER: “Doesn’t the gum you are chewing bothering you to from speaking?”
- STUDENT: “I am just finishing my sentence”

Prin realinierea conștientă a tranzacției prin concentrarea asupra stimulului de la adult la adult, există o șansă mai mare de a dezvolta un **răspuns pozitiv** cu elevul implicat.



Effective communication skills

- Become a good listener
- Learn articulation – be brief but specific
- Tailor your message to your audience
- Improve your body language
- Assert yourself
- Ask questions
- Learn new skills
- Do not be afraid

Abilități de comunicare eficiente

- Deveniți un bun ascultător
- Învăța articulația - fii scurt, dar specific
- Adaptați-vă mesajul la public
- Îmbunătățiți limbajul corpului
- Afirmați-vă
- Întreabă întrebări
- Învățați noi abilități
- Nu-ți fie frică

Become a good listener

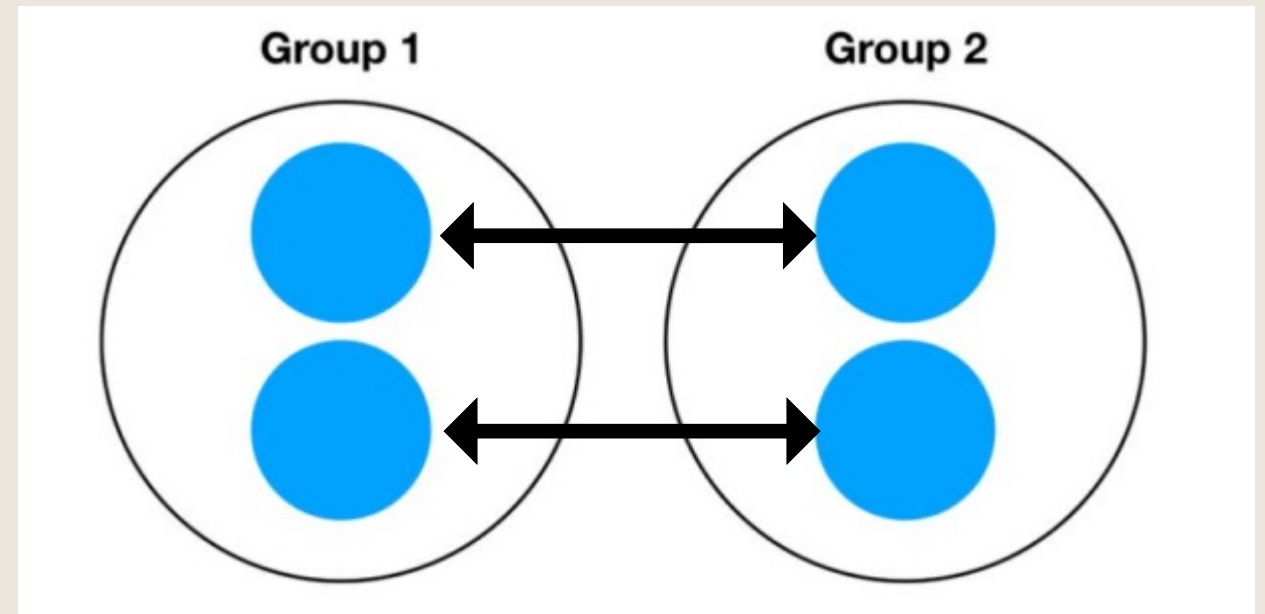
- Listen
- Pay attention
- Without interrupting
- Show interest
- Set aside your judgments.
- ➔ Engaged listener
- ➔ Recipients will be willing to listen to your ideas in turn.

Deveniți un bun ascultător

- Cel mai bun lucru pe care îl puteți face pentru a vă îmbunătăți abilitățile de comunicare este să învățați să ascultați.
- Fiți atenți la ceea ce spun ceilalți, lăsați-i să își exprime ideea fără a-i întrerupe, arătați interes pentru ceea ce se spune și lăsați deoparte judecățile voastre.
- Acest lucru vă va ajuta să deveniți un ascultător angajat, care este o calitate cheie a unui bun comunicator.
- Dacă oamenii cred că sunteți interesat de gândurile și opiniile lor, vor fi dispuși să vă asculte ideile pe rând.

WORKSHEET 2.4.

- You will be divided in 2 groups of 2 persons
- We will give instructions to GROUP 1
- We will give instructions to GROUP 2



Learn articulation – be brief but specific

- Not long speeches
 - Not long mails
 - communications short and crisp
 - be clear
 - avoid beating around the bush.
- lose interest easily

Învăță articulația - fii scurt, dar specific

- Nimănui nu îi place să asculte discursuri lungi sau să citească e-mailuri lungi atunci când același mesaj ar fi putut fi implicat prin câteva cuvinte.
- Încercați să vă mențineți comunicările scurte și clare, fiți clar cu privire la punctul pe care încercați să îl faceți și evitați să bateți în jurul tufișului.

→ Oamenii își pierd cu ușurință interesul atunci când orice formă de comunicare verbală sau scrisă nu are claritate și concizie.

Tailor your message to your audience

- Students =include stories/anecdotes
 - short stories about some famous person from their generation or add references to the latest movies or TV shows.
- get recipients interested in your speech
- much better impact.

Adaptați-vă mesajul la public

- Dacă vă adresați unei camere pline de studenți, includeți **povești / anecdote** care vor fi relevante pentru ei.
 - De exemplu, dacă vorbiți cu studenții despre importanța serviciului comunitar, vă recomandăm să aruncați povestiri despre unele persoane celebre din generația lor sau să adăugați referințe la ultimele filme sau emisiuni TV.
- Acest lucru îi va interesa să vorbească și mesajul dvs. va fi transmis publicului cu un impact mult mai bun.

Improve your body language

- watch your non-verbal signs
- bring attention to your words.
 - *pounding your fists to emphasize your point*
 - *air quotes to highlight something.*
- steady stance as you communicate
- moving too much = anxiety and under-confidence.
- Make eye contact with your audience = confidence

Îmbunătățiți limbajul corpului

În timp ce comunicați față în față cu oamenii, este important să vă urmăriți semnele non-verbale împreună cu cuvintele pe care le spuneți.

Folosește-ți limbajul corpului pentru a atrage atenția asupra cuvintelor tale. De exemplu, batându-ți pumnii pentru a-ți sublinia punctul sau folosind ghilimele pentru a evidenția ceva.

De asemenea, încercați să mențineți o poziție constantă pe măsură ce comunicați, deoarece mișcarea prea mare este un semn de anxietate și lipsă de încredere.

Faceți din când în când contact vizual cu publicul dvs., ceea ce reflectă, de asemenea, încrederea dvs. și îi menține implicați în conversație.

Body language

- Video : <https://www.youtube.com/watch?v=cFLjudWTuGQ>

Body language exercise (Worksheet 2.5)

■ Sentence:

- “We all need to gather our possessions and move to another building as soon as possible.”
- „Cu toții trebuie să ne adunăm bunurile și să ne mutăm într-o altă clădire cât mai curând posibil.”

Worksheet 2.5. analysis

- Which emotions were the easiest to portray and guess?
 - Why might this be?
 - In what situations facial expressions become particularly important at work.
 - How it becomes more difficult to know how someone is feeling when you're unable to see the person's face or body language.
 - Brainstorm ideas for overcoming this challenge.
- Ce emoții au fost cele mai ușor de reprezentat și de ghicit?
 - De ce ar putea fi asta?
 - În ce situații expresiile faciale devin deosebit de importante la locul de muncă.
 - Cum devine mai dificil să știi cum se simte cineva atunci când nu poți vedea limbajul feței sau al corpului.
 - Idei de brainstorming pentru depășirea acestei provocări.

Assert yourself

Ask questions

■ Assert yourself

- *believe in whatever you are saying*
- *know your needs and wants,*
- *offer constructive criticism*
- *receive feedback positively.*

■ Ask questions

- *Communication is a two-way street.*
- *prompt them to express their thoughts and opinions too.*

■ Afirmați-vă

- *Poți comunica cel mai bine numai atunci când crezi în orice spui.*
- *Apreciază-ți opiniile, cunoaște-ți nevoile și dorințele, oferă critici constructive și primește întotdeauna feedback pozitiv.*

■ Întreabă întrebări

- *Comunicarea este o stradă cu două sensuri.*
- *Dacă doriți ca ceilalți să fie interesați de orice scrieți sau spuneți, trebuie să îi determinați să-și exprime și gândurile și opiniile.*
- *Acest lucru va asigura o comunicare captivantă și fructuoasă.*

Learn new skills

Do not be afraid

- Learn new skills
 - *Join a club*
 - *volunteer*
 - *explore new opportunities*
 - *Step out of your comfort zone*
- Do not be afraid
 - *confidence and assertiveness*
 - *Express yourself*

■ Învățați noi abilități

- Alăturați-vă unui club la alegere la facultate, faceți voluntar pentru prezentări și explorați noi oportunități în jurul vostru și dezvoltați-le.
- Ieșirea din zona dvs. de confort și implicarea cu oameni noi vă vor ajuta să vă îmbunătățiți competența.

■ Nu-ți fie frică

- Pentru a fi un bun comunicator, trebuie să vă transmiteți gândurile cu încredere și asertivitate.
- Deci, nu vă fie frică să vă exprimați; te vei îmbunătăți doar cu fiecare greșeală.

COMMUNICATION PRINCIPLES

