



onTrain

Formarea online, comoara din ea

**C. Formarea online**  
**5. Predarea abilităților tehnice  
(hard skills) și abilităților sociale  
(soft skills)**

[www.ontrain.eu](http://www.ontrain.eu)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Sprijinul Comisiei Europene pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar părerile autorilor, iar Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio utilizare care poate fi făcută din informațiile conținute de aceasta. Referință proiect: 2018-1-ES01-KA204-050702

# Cuprins

Să începem	3
<b>Ce învăț aici și de ce?</b>	<b>3</b>
<b>Ce conținut voi găsi aici?</b>	<b>3</b>
Aptitudini sociale și aptitudini dobândite	3
Comunicare. Tipuri și bariere	6
Exemplu	9
Exerciții	10
<b>Exercițiul 1: Comunicarea formală și informală</b>	<b>10</b>
<b>Exercițiul 2: Confirmarea ședinței</b>	<b>11</b>
<b>Exercițiul 3: Puteți justifica greșelile gramaticale?</b>	<b>11</b>
<b>Exercițiul 4: Treceți la online</b>	<b>11</b>
Rezumat	11
Bibliografie	12

## Să începem



În timp ce în trecut, învățarea se baza pe dobândirea, stocare și recuperarea individuală a cunoștințelor, în zilele noastre, în societatea digitală, aceasta implică „învățarea conectată, care are loc prin interacțiunea cu diverse surse de cunoștințe (inclusiv internetul și sistemele de management al învățării) și participarea în comunități cu interes comun, rețelele sociale și sarcini de grup”<sup>1</sup>.

Multe programe de formare se concentrează numai pe dezvoltarea abilităților tehnice. Este esențial un echilibru între abilitățile tehnice și sociale. Aptitudinile sociale sunt percepute fiind mai puțin importante decât cunoștințele și sunt ignorate, deoarece se presupune că sunt lucruri care nu pot fi învățate.

### Ce învăț aici și de ce?

În acest capitol, veți afla despre importanța abilităților sociale și cum le puteți îmbunătăți, în special abilitățile dumneavoastră de comunicare.

### Ce conținut voi găsi aici?

După finalizarea acestui capitol, veți putea defini abilitățile sociale și abilitățile dobândite și veți ști care este diferența dintre ele. Fiecare relație interpersonală este bazată pe abilitățile noastre de comunicare. O bună comunicare este o abilitate care poate fi studiată și exersată. La sfârșitul acestei unități veți putea identifica diferite tipuri de comunicare, veți putea recunoaște barierele în comunicare și cum să le faceți față.

## Abilități sociale și abilități tehnice



Potrivit lui Loureiro, Messias și Barbas „abilitățile sociale sunt atribute personale care îmbunătățesc interacțiunile individuale, performanța la locul de muncă și perspectivele de carieră”<sup>2</sup>.

Schultz restrânge abilitățile în „trăsături personale și abilități interpersonale:

- *abilitățile de comunicare (pentru majoritatea oamenilor este cea mai importantă abilitate socială – să aibă competențe în limba vorbită și scrisă, dar, totodată, să știe ce să spună și cum să o spună în diferite ocazii);*
- *gândirea critică și structurată, împreună cu abilitățile analitice (atât de necesare pentru capacitatea de soluționare a problemelor);*

<sup>1</sup>Siemens, G. (2005): Conectivism: o teorie a învățării pentru era digitală. În: International Journal of Instructional Technology & Distance Education, 2 (1). Disponibil [https://jotamac.typepad.com/jotamacs\\_weblog/files/Connectivism.pdf](https://jotamac.typepad.com/jotamacs_weblog/files/Connectivism.pdf)

<sup>2</sup>Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Îmbrățișarea instrumentelor Web 2.0 și 3.0 pentru a sprijini învățarea pe tot parcursul vieții - permiteți-le conectanților. În: [Procedia - Stiinte sociale si comportamentale](#) 46: 532-537 (2012)

- și creativitatea (atunci când împreună cu brainstorming-ul și reprezentarea grafică a ideilor oferă capacitatea de a „gândi în afara cutiei”, care este adesea necesară pentru a găsi abordări inovatoare pentru rezolvarea problemelor.<sup>3</sup>

Toate aceste aspecte fac abilitățile soft să fie atât de important de avut și de dezvoltat, deoarece, de fapt, „abilitățile soft sunt ceea ce ne modelează personalitatea, permit dezvoltarea competențelor sociale, pentru că ele completează abilitățile tehnice necesare pentru a face o muncă și sunt la fel de importante precum cunoștințele tehnice și științifice”<sup>4</sup>.

Abilitățile sociale sunt calitățile care formează caracterul distinctiv al individului, iar abilitățile tehnice se referă la cunoștințele pe care individul le are. „Abilitățile tehnice contribuie doar cu 15% la succesul cuiva, în timp ce 85% din succes se datorează abilităților sociale”<sup>5</sup>.

O abilitate tehnică este o abilitate ce poate fi predată și poate fi măsurată, cuantificată, de exemplu cu o diplomă. Prin urmare, abilitățile tehnice conțin acele abilități care pot fi învățate și dobândite prin programe formale de educație și formare. Acestea sunt în mare parte neschimbate și transferabile.

Abilitățile soft sunt de obicei formate cu personalitatea noastră, dar pot fi, de asemenea, învățate și dezvoltate. Abilitățile sociale sunt dificil de predat, dar pot fi îmbunătățite cu experiență și practică.

De exemplu, o abilitate soft cum este ascultarea activă poate fi îmbunătățită prin:

- luare de notițe atunci când ceilalți vorbesc în timpul întâlnirilor;
- prin repetarea cuvintelor unei persoane mental în timp ce le spune;
- prin încheierea cu un enunț sumar la sfârșitul unei conversații.

Diferențele dintre abilitățile tehnice și sociale:

	ABILITĂȚI TEHNICE	ABILITĂȚI SOCIALE
Definiție	abilități dobândite prin educație și formare autorizată	abilități învățate prin experiență, trăsături de personalitate
Exemple	• programare	• luarea deciziilor
	• contabilitate	• rezolvarea problemelor
	• abilități științifice	• conducere
	• tehnici de dactilografiere	• comunicare

<sup>3</sup>Schultz, B., (2008): Importanța abilităților soft: educație dincolo de cunoștințele academice. În: NAWA Journal of Language and Communication, iunie (2008)

<sup>4</sup>Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Îmbrățișarea instrumentelor Web 2.0 și 3.0 pentru a sprijini învățarea pe tot parcursul vieții - permiteți-le conectanților. În: [Procedia - Științe sociale și comportamentale](#) 46: 532-537 (2012)

<sup>5</sup>Watts & Watts (2008), citat în John, J. (2009): Studiu asupra naturii impactului programului de formare a competențelor soft asupra dezvoltării abilităților soft ale studenților de management. Pacific Business Review, octombrie / decembrie, pp. 19-27

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● analiza datelor</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● aptitudini lingvistice</li> </ul>	

### Abilitățile soft dezvoltate de cursanți în cadrul cursurilor online sunt:

- organizarea. Cursanții trebuie să-și organizeze eficient timpul între muncă, viața personală și studii.
- comunicarea. Cursurile online sunt concepute pentru a fi interactive și încurajează cursanții să participe la discuțiile de grup.
- adaptabilitatea. În timpul învățării online care durează o perioadă îndelungată, în viața profesională și personală a cursanților pot apărea multe schimbări. Modul în care le gestionează le va testa adaptabilitatea.
- rezolvarea problemelor. Această abilitate este dezvoltată prin utilizarea jocului în învățarea online.
- luarea deciziilor.

Trebuie să deținem un set specific de abilități și competențe care să ne permită să beneficiem în mod eficient de serviciile de guvernare electronică, și servicii de sănătate electronică, învățarea online, și să participăm activ în societate, în calitate de co-creatori și nu doar consumatori, după cum este evidențiat în strategia europeană de dobândire a competențelor electronice<sup>6</sup>.

Competențele electronice pot fi împărțite în 3 niveluri:

- Aptitudinile practicantului TIC sunt definite drept cele care ne vor permite să cercetăm, să proiectăm, să dezvoltăm, să gestionăm și să menținem sisteme TIC
- Abilitățile utilizatorilor TIC sunt considerate abilități electronice de bază, deoarece includ competențele digitale care vor permite unei persoane să folosească sisteme și dispozitive TIC, alfabetizare digitală, utilizarea critică a TIC pentru muncă, timp liber, învățare și comunicare la distanță, care acoperă utilizarea instrumentelor software uzuale.
- Aptitudinile de afaceri TIC includ cunoștințele de a exploata TIC prin oportunitățile oferite pentru a spori eficiența la nivel organizațional, îmbunătățirea domeniilor cheie de afaceri și crearea de noi modalități de a începe afaceri.

Necesitatea dezvoltării acestor abilități este stabilită de societate, economie, companii și evoluție.

<sup>6</sup>Mccormack, A. (2010): Manifestarea e-Skills, p. 27. Disponibil [http://files.eun.org/eskillswk/manifesto/e-skills\\_manifesto.pdf](http://files.eun.org/eskillswk/manifesto/e-skills_manifesto.pdf) [Aprilie 2011]

## Comunicare. Tipuri și bariere

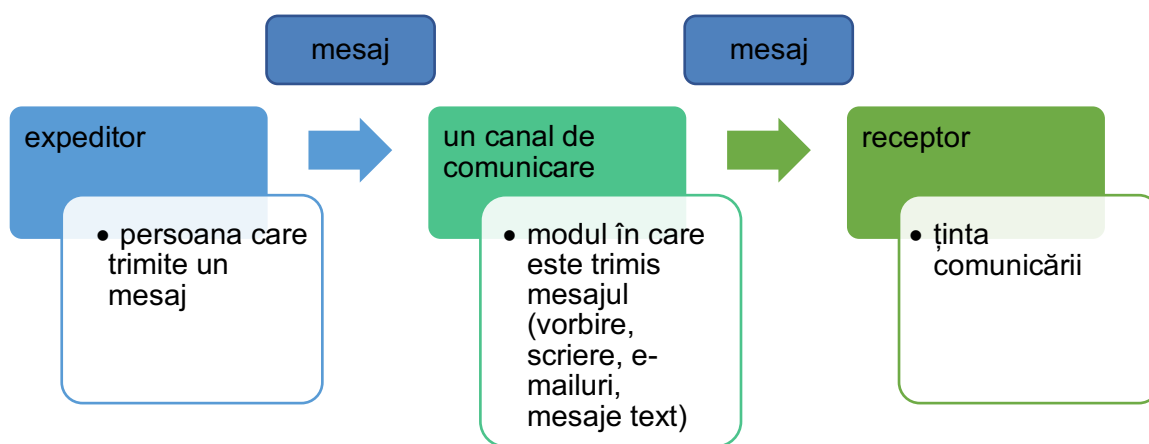


Comunicarea este procesul de trimitere și primire a informațiilor, un expeditor care transmite un mesaj printr-un canal către un receptor. Ultimul pas al comunicării este feedback-ul, răspunsul receptorului la mesajul expeditorului.

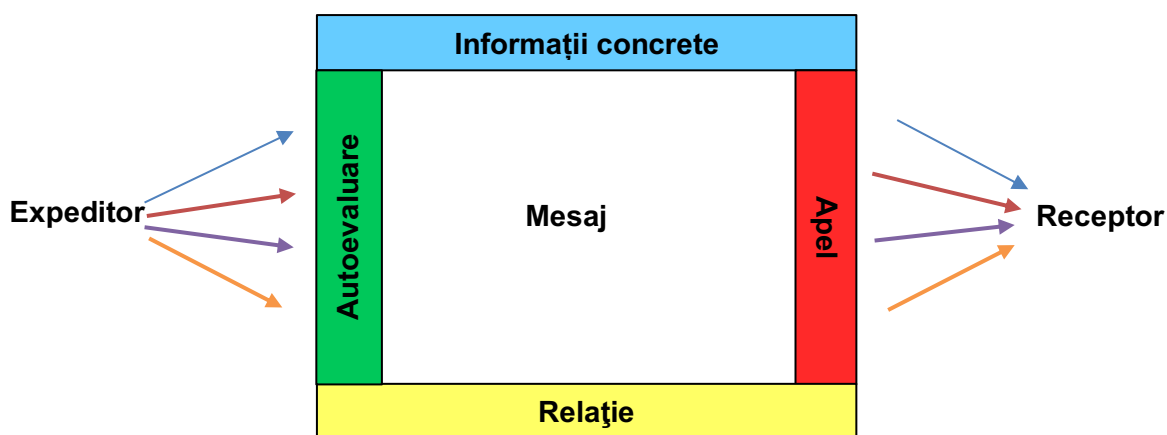
Expeditor - persoana care trimite un mesaj

Un canal de comunicare - modul în care este trimis mesajul (vorbire, scriere, e-mailuri, mesaje text)

Receptor - ținta comunicării



În 1981, savantul și psihologul german Friedemann Schulz von Thun a dezvoltat modelul de comunicare cunoscut sub numele de „modelul celor 4 laturi ale comunicării”.



Schulz von Thun pornește de la premisa că orice declarație are un efect cvadruplu asupra receptorului și are patru tipuri de mesaje:

1. Informații concrete - albastru - situație concretă, fapte și date. La acest nivel există trei criterii: adevărat / fals; relevant / irelevant; suficient / insuficient
2. Autevaluare - verde - poziția expeditorului față de informațiile concrete. Fiecare declarație conține informații despre expeditor: emoțiile, comportamentele sale.
3. Relația - galben - i se dezvăluie opinia expeditorului despre receptor și despre relația sa cu expeditorul prin expresii, tonul vocii, gest, accentuare, felul în care spune ceva, cuvintele alese.
4. Calea de apel - roșu - cererea pentru receptor ca să facă ceva. Mesajul este transmis pentru a exprima dorințe, sfaturi, instrucțiuni.

#### Forme de comunicare:

1. **Comunicare verbală** sau comunicarea orală este utilizarea limbajului pentru a transfera informații prin vorbire și poate avea loc personal, la telefon, în conferințe video.
2. **Comunicare scrisă** include scrisori, e-mailuri, social media.
3. **Comunicare nonverbală** - folosirea limbajului corporal, expresiile faciale, tonul vocii.

#### Există două stiluri de comunicare:

1. **Formal** - comunicarea se face prin canalele predefinite, urmează un set de standarde sau instrucțiuni stabilite. Exemple: comunicare planificată: cerere, rapoarte, prezentări.
2. **Informal** - comunicarea se face în toate direcțiile, nu are proceduri sau standarde predefinite și poate fi mai personală. Există mai puține bariere în calea comunicării. Exemple: mesaje instantane, apeluri telefonice, conversații față în față.

#### Diferența dintre comunicarea formală și cea informală:

Comunicarea formală	Comunicarea informală
<ul style="list-style-type: none"> <li>• are un format specific (de exemplu: o scrisoare de afaceri include felicitări formale, încheiere formală).</li> <li>• are un ton formal.</li> <li>• are un vocabular în stil academic.</li> <li>• necesită mai multă atenție pentru corectarea gramaticii și ortografiei.</li> <li>• este utilizată în principal cu oameni pe care nu îi cunoașteți foarte bine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• are o structură mai puțin rigidă (de exemplu: o scrisoare personală include un salut și o încheiere mai familială).</li> <li>• are un ton relaxat.</li> <li>• permite utilizarea unui limbaj dezinvolt, cu argouri, pronume personale.</li> <li>• acordă o importanță mai mică gramaticii și ortografiei corecte (ar fi nepotrivit să scrieți un e-mail unui instructor în care să spuneți „hei, răspunsul la test este @930, așa-i?”).</li> <li>• este folosită mai ales cu colegii (atunci când salutați un prieten, veți spune: "Bună! Ce este nou?". Dacă ați spune: "Bună ziua, Ana. Cum ești azi?",</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• este necesară într-o situație educațională (redactarea referatelor, lucrul la un proiect de grup), în afaceri, în situații legate de carieră (scrierea unei cereri de muncă, o agendă de întâlniri).</li> </ul>	<p>prietenul dumneavoastră va crede că vă purtați distant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• este necesară într-o situație personală (petrecerea timpului cu familia).</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Principiile unei comunicări eficiente sunt cunoscute sub denumirea de 7C: complet (mesajul trebuie să conțină toate informațiile necesare), corect (verificarea scrierii cuvintelor, punctuația, datele), clar (cuvintele sunt familiare), concis (propoziții scurte, o singură idee într-o propoziție), concret (utilizarea unor fapte, cu detalii puține), coerent (ideile trebuie să aibă un curs logic), curtenitor (politicoase).

O comunicare eficientă se stabilește atunci când un mesaj înseamnă același lucru cu mesajul intenționat de expeditor. Este posibil ca un mesaj să nu aibă aceeași semnificație pentru receptor ca și pentru expeditor, cu excepția cazului în care expeditorul prevede posibilele bariere și încearcă să le depășească. Unele dintre barierele de comunicare care pot exista între formator și cursant sunt:

- bariere lingvistice: utilizarea unor termeni sau abrevieri prea tehnice nu poate fi înțeleasă de cineva care nu este familiarizat cu terminologia utilizată; folosirea jargonurilor
- bariere social-psihologice: diferențele de percepție, diferențele de opinie, atitudine și comportament, diferențele socio-culturale, emoțiile (de exemplu: un expeditor furios nu poate comunica corect, iar receptorul nu poate înțelege mesajul în sensul său inițial)
- bariere fizice: timpul necorespunzător, defecte ale mediului de comunicare, facilitățile de rețea
- bariere emoționale.

Ca formator, trebuie să știi să depășești aceste bariere:

- Evitați jargonul, limbajul abstract, excesiv de formal.
- Încurajați toate discuțiile.
- Convingeți cursanții de utilitatea comunicării în învățare.
- Selectați canalul adecvat pentru mesaj și încurajați utilizarea mai multor canale, inclusiv comunicări formale și informale.
- Înțelegeți perspectiva fiecărui cursant.
- Folosiți feedback constructiv.

Fiecare relație interpersonală este bazată pe abilitățile noastre de comunicare. O bună comunicare este o abilitate de studiat și exersat. Realizarea unui sistem de comunicare eficient între formator și cursanți și printre cursanții înșiși, este unul dintre pașii importanți în predarea online.

Comunicarea online constituie un avantaj pentru cursanți, deoarece își pot adresa întrebări la orice oră, dar poate fi un dezavantaj pentru formator, deoarece îi poate crește volumul de



muncă. Pentru a controla acest lucru, formatorul trebuie să stabilească reguli de la începutul cursului: stabiliți-vă programul de lucru în cadrul biroului virtual; specificați că nu răspundeți la o întrebare de pe un forum dacă a fost postată în mod repetat.

Pentru unii cursanți, comunicarea online este mai ușoară decât comunicarea față în față, pentru că, atunci când comunică prin e-mail, mesaje private, într-un forum, sunt anonimi, iar mediul online le oferă încredere. În comunicarea online (un e-mail sau un mesaj), receptorul nu poate vedea sau auzi expeditorul. Astfel, cursanții nu pot vedea limbajul corpului, gesturile de comunicare non-verbală. Au tendința de a interpreta greșit, considerând că formatorul este sever, chiar dacă intenția formatorului nu este aceasta. Un mod în care ar putea fi combătută interpretarea greșită este să se folosească emoticoane, mici zâmbete, pentru a-i informa pe cursanți că formatorul încearcă să-i ajute.

În comunicare, este posibil ca mesajul să nu fie primit exact așa cum și-a propus formatorul, de aceea este bine să solicitați feedback de la cursanți. În formarea online feedback-ul este esențial. Cursanții au nevoie de feedback pentru a fi siguri că sunt văzuți, deoarece feedback-ul oportun poate reduce sentimentul de izolare pe care îl pot avea cursanții online. Feedbackul poate fi oferit pe parcursul cursului în diferite formate: scris (folosind Google Drive), verbal sau video (folosind programe ca: Vocaroo, Jing, Zoom).

## Exemplu



Un bun exemplu pentru înțelegerea diferenței dintre abilitățile tehnice și abilitățile sociale este bine-cunoscuta pildă a mecanicului navei:

„Odată, o navă comercială uriașă a ancorat într-un port pentru comerț. La finalul tranzacțiilor, când nava trebuia să plece, pur și simplu nu a mai pornit. Mulți ingineri experți și tehnicieni au încercat să o facă să se miște, dar nava a stat acolo în tăcere, fără să scoată nici un sunet. Nici măcar tehnicienii cei mai buni trimiși în port pentru a ajuta la întreținerea navei nu au reușit să găsească motivul pentru care motorul navei nu pornea.

Localnicii angajați pentru încărcarea și descărcarea navelor i-au sugerat căpitanului să apeleze la serviciile unuia dintre localnici, Petre, un pescar bătrân care repară bărcile de pescuit ale oamenilor din oraș. Disperat să pornească nava, căpitanul a ordonat ca Petre să fie adus pe vas cât mai curând posibil.

Petre a venit cu câteva unelte, s-a dus în camera motoarelor și a început să inspecteze motorul cu atenție. În timp ce căpitanul începea să-și piardă speranța de a părăsi orașul prea curând, Petre a scos un ciocănel și lovit de trei ori motorul. Iată, motorul a pornit, lăsând căpitanul mut de uimire. El a strâns mâinile aspre ale lui Petre spunând: „Nu aș putea să vă mulțumesc suficient pentru ceea ce ați făcut”. Petre a conștientizat aprecierea. A scos o bucată de hârtie pe care i-a înmănat-o căpitanului, cu nota de plată scrisă neglijent: 6000 de dolari.

Acum, când nava era funcțională, căpitanului i-a dispărut deznădejdea. A ezitat să plătească o sumă atât de mare pentru o simplă atingere a motorului cu un ciocan mic. Întrucât Petre era cunoscut în oraș, nici nu l-a putut jigni refuzând să plătească factura.

A venit cu o idee strălucită și i-a cerut lui Petre politicos să îi ofere o factură detaliată.

Fără să stea pe gânduri, Petre a luat înapoi bucata de hârtie și a adăugat deasupra celor 6000 de dolari,

Bătaia cu ciocanul = 2,00 USD

Priceperea unde să bat cu ciocanul = 5998 USD

Total = 6000 \$ ”

Abilitatea tehnică a lui Petre a fost cunoașterea modului de a repara motorul navei, iar abilitatea socială a fost creativitatea lui pentru a detalia nota de plată.



În continuare puteți vedea un exemplu despre cum poate un mesaj să aibă un efect cvadruplu asupra receptorului și cele patru tipuri de mesaje.

Doi oameni mănâncă împreună o masă gătită acasă. Cel care nu a gătit spune: „Există ceva verde în ciorbă”.

### Expeditor

1. Informația concretă: Există ceva verde.
2. Autoevaluarea: Nu știu ce este.
3. Relația: Ar trebui să știi despre ce este vorba.
4. Apelul: Spune-mi ce este!

### Receptor

1. Informația concretă: Există ceva verde.
2. Autoevaluarea: Nu știi ce este verde și asta te face să te simți inconfortabil.
3. Relația: Crezi că gătitul meu este îndoielnic.
4. Apelul: Ar trebui să gătesc doar ceea ce știu în viitor!

Un alt răspuns: „Dacă nu îți place gustul, îți poți găti singur”.

(Sursă: [https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model))

Un alt exemplu îl puteți găsi accesând <https://www.youtube.com/watch?v=e8YwM6qMDq8>

## Exerciții



### Exercițiul 1: Comunicarea formală și informală



Dați exemple de o situație adecvată pentru fiecare formă de comunicare în stilurile formale și informale.

	Comunicarea informală	Comunicarea formală
Comunicarea scrisă		
Comunicarea orală		
Comunicarea nonverbală		

## Exercițiul 2: Confirmarea ședinței

Vrei să confirmi că ai o programare cu directorul tău. Dați un exemplu de mesaj în comunicarea scrisă informală și formală.

## Exercițiul 3: Puteți justifica greșelile gramaticale?

Când vedeți un e-mail cu greșeli gramaticale sau propoziții incomplete, cum reacționați? Vă afectează percepția despre expeditor? De ce?

## Exercițiul 4: Treceți la online



Folosind Google Docs, trimiteți un subiect din cursul dvs. și cereți-le cursanților să comenteze ceea ce a fost cel mai surprinzător lucru pe care l-au învățat.

## Rezumat



Există două tipuri de abilități: abilități sociale (soft) și abilități tehnice (hard). Abilitățile tehnice sunt abilitățile care pot fi învățate și cuantificate, abilitățile sociale sunt trăsăturile personale.

Procesul de comunicare se referă la trimiterea și primirea unui mesaj. Comunicarea este un proces ciclic, deoarece începe cu mesajul expeditorului și se încheie cu feedback-ul de la receptor pentru expeditor.

Există trei tipuri de comunicare: verbală, scrisă și nonverbală și două stiluri de comunicare: formală și informală.

## Bibliografie

### Cărți

Owen Hargie, David Dickson și Dennis Tourish (2004): Abilități de comunicare pentru un management eficient

Susan Ko, Steve Rossen (2017): Teaching Online, un ghid practic

### Articole

Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Folosirea instrumentelor Web 2.0 și 3.0 pentru a sprijini învățarea pe tot parcursul vieții - permiteți-le cursanților să se conecteze. În: [Procedia - Științe sociale și comportamentale](#) 46: 532-537 (2012)

McCormack, A. (2010): Manifestarea e-Skills, p. 27. Disponibil [http://files.eun.org/esskillsweek/manifesto/e-skills\\_manifesto.pdf](http://files.eun.org/esskillsweek/manifesto/e-skills_manifesto.pdf) [Aprilie 2011]

Schultz, B., (2008): Importanța abilităților sociale: educație dincolo de cunoștințele academice. În: NAWA Journal of Language and Communication, iunie (2008)

Siemens, G. (2005): Conectivism: o teorie a învățării pentru era digitală. În: International Journal of Instructional Technology & Distance Education, 2 (1). Disponibil [https://jotamac.typepad.com/jotamacs\\_weblog/files/Connectivism.pdf](https://jotamac.typepad.com/jotamacs_weblog/files/Connectivism.pdf)

Watts & Watts (2008), citat în John, J. (2009): Studiu asupra naturii impactului programului de formare a competențelor soft asupra dezvoltării abilităților soft ale studenților de management. Pacific Business Review, octombrie / decembrie, pp. 19-27

### Surse de internet

<https://www.ionos.com/startupguide/productivity/hard-skills/>

<https://elearningindustry.com/essential-soft-skills-online-learners-need-2017>

<https://apps.3cm mediasolutions.org/oei/modules/communication/story/#transcript>

<https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/hard-skills-vs-soft-skills>

<https://distancelearning.ubc.ca/learner-support/communicating-online-netiquette/>

<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

[https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model)