

Rolul comunicării eficiente în performanța organizațională

Acest workshop este organizat în cadrul Pilonului strategic 2 CFP ARA – cursuri, workshop-uri etc soft skills, utile în interiorul companiilor și în gestionarea ecosistemului extins din care face parte pentru a putea performa la cel mai înalt nivel

Descriere

În companiile de apă, colaborarea eficientă între departamente – de la operare tehnică la suport administrativ și management – este esențială pentru continuitatea serviciilor, gestionarea eficientă a resurselor și menținerea unui climat organizațional stabil. Comunicarea joacă un rol critic în prevenirea erorilor, în gestionarea conflictelor și în alinierea echipelor la obiectivele operaționale.

Workshopul „Rolul comunicării eficiente în performanța organizațională” este conceput pentru a sprijini echipele din companiile de apă în dezvoltarea unor abilități cheie de comunicare interpersonală, esențiale pentru funcționarea eficientă a organizației.

Workshopul este structurat în jurul unor exerciții practice, scenarii inspirate din situații reale din domeniul serviciilor publice și instrumente de comunicare aplicabile imediat în activitatea curentă. Accentul se pune pe performanță relațională, care susține eficiența operațională și crește coeziunea echipelor.

Obiective:

- Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă
- Antrenarea unui stil de comunicare asertiv
- Recunoașterea și gestionarea conflictelor cu impact pozitiv asupra relațiilor de muncă
- Îmbunătățirea colaborării și a relațiilor în echipe
- Creșterea conștientizării personale și interpersonale (self & social awareness)

Certificate oferite:

La final, participanții vor primi un certificat de participare CFP ARA.

Participanți țintă

Workshop-ul se adresează managementului din companiile de apă – directorilor economici, directorilor tehnici, directorilor / șefilor de servicii/ birouri Resurse Umane, responsabililor de comunicare și relații publice, directorilor departamentelor TESA, coordonatorilor zonali, oricărei persoane care are în subordine sau coordonează echipe etc.

Beneficii pentru participanți & companie

Beneficii pentru participant:

- *Creșterea clarității în comunicare: se antrenează să formuleze mesaje clare, adaptate interlocutorului, reducând neînțelegerile și tensiunile.*
- *Antrenarea abilităților de comunicare asertivă: exprimarea fermă, dar respectuoasă a punctului de vedere, inclusiv în situații dificile sau tensionate.*
- *Instrumente practice de gestionare a conflictelor: modele concrete de intervenție în situații conflictuale, fără escaladare și cu menținerea relațiilor profesionale sănătoase.*
- *Îmbunătățirea colaborării: capacitate crescută de a lucra eficient în echipe diverse și de a susține un climat de cooperare și respect reciproc.*
- *Dezvoltare personală: creșterea conștientizării de sine, a empatiei și a inteligenței emoționale, beneficii transferabile și în relațiile personale.*

Beneficii pentru companie:

- *Eficientizarea comunicării interne.*
- *Reducerea conflictelor disfuncționale: angajații dobândesc abilități pentru a preveni, gestiona și dezamorsa conflictele într-un mod constructiv.*
- *Creșterea performanței echipelor: o comunicare clară și sănătoasă susține o colaborare mai bună, o mai bună aliniere la obiective și un climat de muncă productiv.*
- *Îmbunătățirea relațiilor interdepartamentale: scade riscul de „blocaje” între operațional, administrativ și tehnic, prin creșterea înțelegerii și cooperării între roluri diferite.*

- *Susținerea unui leadership eficient și echilibrat: liderii devin mai capabili să ghideze echipele cu claritate, echilibru emoțional și responsabilitate relațională.*

Temele abordate

Comunicare sănătoasă pentru performanță

- Cum funcționează comunicarea?
- Modele mentale, filtre cognitive și capcane de comunicare
- Cum sabotăm mesajele? Erori de comunicare și interpretare
- Cum reformulăm pentru claritate, responsabilitate și impact

Dezvoltarea asertivității

- Axa submisivitate – asertivitate – agresivitate: unde mă aflu?
- Cum formulez cereri, pun limite, este în regulă să spun NU uneori?
- Modele de mesaj asertiv (DESC, JEEPP)
- Exercițiu: exprimarea unui feedback pozitiv și constructiv în scenarii dificile

Gestionarea conflictelor prin comunicare asertivă

- Ce este conflictul și când escaladează?
- De ce evităm sau amplificăm conflictele?
- Modelul Thomas-Kilmann – cele 5 stiluri de răspuns în conflict
- Cum transformăm conflictul într-o oportunitate relațională?
- Exercițiu aplicativ: analiza unui conflict din viața profesională și repoziționare în stil asertiv