

## **De la intenție la impact: comunicare eficientă în serviciul public**

*Workshop de 2 zile care poate fi organizat, la cerere, la sediul oricărei companii, pentru echipa proprie*

### **Descriere**

*În companiile de apă, comunicarea eficientă este esențială pentru continuitatea serviciilor, gestionarea relației cu clienții 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 „De la intenție la impact: comunicare eficientă în serviciul public” 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
- Îmbunătățirea colaborării și a relațiilor în echipe
- Creșterea conștientizării personale și interpersonale (self & social awareness).

### **Participanți țintă**

- echipe din call center și compartimente comerciale care intra în contact cu clienții
- echipe din cadrul altor departamente care comunică cu stakeholderii interni și externi

### **Beneficii pentru participanți & companie**

#### **Beneficii pentru participant:**

*Participanții vor învăța să:*

- structureze mesaje clare, coerente și orientate spre rezultat
- practice ascultarea activă și să ofere feedback constructiv
- adapteze comunicarea în funcție de interlocutor (colegi, superiori, clienți)

- *gestioneze situații dificile și conflicte cu calm și profesionalism*
- *utilizeze tehnici de argumentare și persuasiune*
- *își exprime ideile clar, inclusiv în contexte de schimbare sau inovație*
- *conștientizeze rolul lor în organizație*
- *integreze feedback-ul pentru îmbunătățirea continuă a performanței.*

### **Beneficii pentru companie:**

- *Eficientizarea comunicării interne și externe*
- *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 abilităților de comunicare: scade riscul de „blocaje” în relația cu clienții sau colegii.*

## **Temele abordate**

### **Ziua 1 - Claritate, ascultare și asertivitate**

#### **1. Deschidere și setare context**

- Introducere, obiective, așteptări
- Rolul comunicării în performanța organizațională și în relația cu clienții

#### **2. Fundamentele comunicării**

- Cum funcționează comunicarea
- Modele mentale, filtre cognitive și capcane de comunicare
- Erori de comunicare și interpretare
- Impactul comunicării asupra relațiilor profesionale

#### **3. Claritate și structură în comunicarea verbală și scrisă**

- Diferența între mesaj transmis și mesaj recepționat
- Reformulare pentru claritate, responsabilitate și impact
- Principii de comunicare scrisă eficientă
- Capcane frecvente în comunicarea scrisă

- *Aplicații practice: reformularea mesajelor (verbal și scris)*

#### **4. Ascultare activă și feedback constructiv**

- Feedback – necesitate sau moft
- Cum funcționează feedback-ul
- Moduri de gândire (mindset în feedback)
- Caracteristicile feedback-ului eficace
- *Aplicații practice: oferirea și primirea feedback-ului în situații dificile*

#### **5. Dezvoltarea asertivității**

- Axa submisivitate – asertivitate – agresivitate
- Cum formulăm cereri și stabilim limite
- Cum spunem NU într-un mod profesionist
- Modele de comunicare asertivă (DESC, JEEPP)
- *Aplicații practice: formularea unui mesaj asertiv*

## **Ziua 2 - Adaptare, gestionare conflicte și argumentare**

### **1. Recapitulare și reflecție**

- Recap&concluzii ziua 1
- Integrarea în practică

### **2. Adaptarea stilului de comunicare**

- Tipuri de interlocutori și stiluri de comunicare
- Adaptarea mesajului în funcție de context
- Comunicarea cu interlocutori și clienți dificili
- *Aplicații practice: adaptarea aceluiași mesaj pentru stiluri diferite*

### **3. Gestionarea conflictelor prin comunicare asertivă**

- Ce este conflictul și când escaladează
- De ce evităm sau amplificăm conflictele
- Modelul Thomas-Kilmann – stiluri de gestionare a conflictelor
- Triunghiul Karpman – roluri disfuncționale în conflict
- Transformarea conflictului în oportunitate relațională
- *Aplicații practice: analiză și reformulare a unui conflict real*

#### 4. Argumentare și persuasiune eficientă

- Structurarea unui mesaj convingător
- Tehnici de influențare fără presiune
- Susținerea ideilor în discuții și prezentări
- *Aplicații practice: susținerea unei idei în grup*

#### 5. Concluzii și plan de acțiune

*Workshop-ul este oferit în parteneriat cu Hashera, fiind susținut de Camelia Tătărașu, consultant resurse umane și psiholog organizational.*