

Curs practic

Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice

în format fizic

NUMĂR ORE: 16

Obiectivul cursului: să le ofere participanților instrumentele și tehnicile necesare pentru a comunica eficient atât intern, cu colegii și superiorii, cât și extern, cu contribuabilii, îmbunătățind astfel relațiile publice și imaginea instituției.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Principiile fundamentale ale comunicării eficiente 1. Modele de comunicare: • Explicarea modelului de comunicare de bază (emitent, mesaj, canal, receptor, feedback). • Cum funcționează comunicarea și de ce se pot produce distorsiuni în transmiterea mesajelor. 2. Tipuri de comunicare • Comunicare verbală: importanța unui limbaj clar și concis. • Comunicare non-verbală: postura, expresia facială, contactul vizual. • Comunicare paraverbală: tonul vocii, ritmul și volumul vorbirii. 3. Barierele în comunicare • Identificarea barierelor comune (lingvistice, culturale, fizice, psihologice) și cum le putem depăși. • Importanța ascultării active pentru depășirea acestor bariere. Exercițiu interactiv: <i>Participanții discută în grupuri mici exemple de situații când comunicarea lor nu a fost clară sau eficientă, iar grupul oferă soluții pentru îmbunătățirea acestora.</i>	2
2.	MODULUL II. Abilități de comunicare internă 1. Comunicarea cu colegii și superiorii • Cum să formulăm mesaje clare și concise în cadrul echipelor de lucru. • Importanța feedback-ului constructiv în dezvoltarea profesională continuă. • Cum să gestionăm conflictele interne prin comunicare eficientă. 2. Comunicarea într-o echipă de lucru:	4

	- Cum să lucrăm într-o echipă eficientă (ex. roluri în echipă, împărțirea responsabilităților, respectarea termenelor). - Tehnici de facilitare a discuțiilor și luării deciziilor în echipă. Exercițiu practic: <i>Simulare de ședință internă: un participant joacă rolul unui lider de echipă, iar ceilalți participanți sunt membrii echipei care trebuie să își exprime opiniile despre un proiect fiscal.</i>	
3.	MODULUL III. Comunicarea cu publicul și contribuabilii 1. Relațiile publice în sectorul public - Rolul funcționarilor fiscali în crearea unei imagini pozitive pentru instituție. - Cum să îmbunătățim interacțiunea cu contribuabilii prin transparență și profesionalism. 2. Comunicarea eficientă cu contribuabilii - Cum să comunicăm în mod clar informațiile fiscale complexe. - Tehnici de ascultare activă în relația cu contribuabilii și rezolvarea cererilor acestora. - Cum să gestionăm situațiile de criză și nemulțumirile publicului (ex: întârzieri, greșeli administrative). 3. Comunicarea empatică și gestionarea conflictelor - Tehnici pentru a dezamorsa conflictele și a menține un ton profesional. - Cum să gestionăm un dialog dificil și să rămânem calmi și echilibrați. Exercițiu interactiv: <i>Role-playing: simularea unei întâlniri între un funcționar fiscal și un contribuabil nemulțumit, iar participanții aplică tehnicile de comunicare eficiente și empatică.</i>	4
4.	MODULUL IV. Tehnici de gestionare a imaginii publice și media 1. Importanța imaginii instituției fiscale - Cum influențează percepția publicului imaginea instituției - Construirea unei imagini de încredere și profesionalism 2. Comunicarea prin canale media și online - Cum să utilizăm corect canalele de comunicare (website, social media, comunicate de presă). - Abilități de a reda mesaje clare și coerente în fața presei. 3. Gestionarea crizelor de imagine - Cum să abordăm situațiile de criză (ex: greșeli administrative, scandaluri publice). - Tehnici de comunicare sub presiune. Exercițiu practic:	4

	<i>Participanții se împart în grupuri și trebuie să redacteze un comunicat de presă pentru o situație ipotetică (ex: o schimbare importantă în legislația fiscală).</i>	
5.	Concluzii și plan de acțiune personalizat Sumarizarea celor învățate: - Recapitulare a principiilor cheie ale comunicării eficiente și relațiilor publice în cadrul instituțiilor fiscale. Plan personalizat pentru dezvoltarea abilităților de comunicare - Participanții își stabilesc obiective clare pentru îmbunătățirea abilităților de comunicare, atât în cadrul echipelor interne, cât și în relația cu publicul. Întrebări și răspunsuri: - Oferirea unui spațiu pentru discuții suplimentare, întrebări și clarificări.	2
	Total ore	16

P.S. Acesta este un program de de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Semnat: 25.03.2025 Numele, Prenumele: Secinschii Daniela

În calitate de: Director

Ofertantul: Proactive Consulting SRL, Adresa: MD-2012, mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu 74, of. 105