

## COMUNICARE

### comunicare pe timp de criză, relații publice, managementul conflictelor și gestionarea situațiilor de criză

23 – 26 FEBRUARIE 2023, SINAIA, HOTEL SINAIA

**OBIECTIVE:** Cursul se adresează managerilor, departamentelor/compartimentelor de comunicare din cadrul organizațiilor, firme private, companii, autorități publice/locale, departamentelor de resurse umane, managerilor de proiecte, celor care doresc să dezvolte o activitate în PR sau să se perfecționeze în domeniu, și abordează temele specifice ale domeniului relațiilor publice și comunicării, care definesc și conferă valoare modului în care organizația își definește identitatea. În cadrul cursului vor fi prezentate studii de caz, pentru a exemplifica concret activitățile de comunicare și relații publice. De asemenea, vor fi organizate exerciții individuale/ de grup, în vederea realizării unor strategii utile; curs deschis, cu caracter practic.

#### TRAINER:

Specialist practician în managementul comunicării și conflictelor, expert în tehnici și metode evoluate de evaluare profesională.

#### AVANTAJE !!!

- ✚ În atenția funcționarilor publici: cursurile corespund art. 479 din Codul Administrativ, care prevede acordarea de credite, pentru promovarea în grad profesional.
- ✚ Pentru participarea a 4 PERSOANE din cadrul aceleiași organizații, a 5-a taxă de instruire, **GRATUIT!**
- ✚ Cazarea și micul dejun pentru însoțitor.

**CERTIFICARE:** Se eliberează certificat de participare emis de furnizorul de formare profesională.

#### TEMATICA ABORDATĂ:

**Comunicarea de criză și rolul managerului:** gestionarea crizelor; evoluția procesului de comunicare pe timpul crizei.

**Motivatie și unitatea echipei în perioade de criză:**

- acceptarea noii realități; pregătirea pentru ce urmează;
- primii pași dintr-un plan de criză; echipa care lucrează de acasă;
- interesul propriu vs. implicarea oficială; gândirea în perspectivă.

**Motivarea salariaților și dezvoltarea de noi proiecte :**

- raportarea la oamenii cu care vei lucra; stabilirea țintelor de atins;
- resurse utile; punți de legătură între manager și salariați.

**Comunicare internă; armonie în echipă :**

- planul de comunicare internă; analiza problemelor organizației, în vederea definirii unui plan de comunicare;
- definirea audiențelor; definirea mesajelor din planul de comunicare; definirea mijloacelor de comunicare;
- monitorizarea planului și integrarea feedback-ului de la membrii organizației; instrumente utile pentru comunicare.

**Aspecte practice privind fluxurile de comunicare:** top management, angajați, public, colaboratori, parteneri, terți, organe de control.

**Analiza practică a principiului “de la comunicare la rezultat”.**

**Comunicare organizațională și campanii integrate:** social media & online strategy; conferințe de presă și speech; menținerea relațiilor; analiza concurenței; organizarea de evenimente; pregătirea întâlnirilor de lucru; tehnici de negociere ca formă de comunicare managerială.

**Construirea și motivarea echipei; comunicarea și identitatea organizației:** procesul de construire; managementul imaginii; comunicarea internă: forme ale comunicării și utilizarea lor eficientă.

**Construirea unei baze de date** cu jurnaliști; stabilirea unui media-plan; stabilirea unor parteneriate media și monitorizarea efectelor.

**Comunicarea interpersonală:** bariere, strategii; persuasiune și argumentare în comunicarea interpersonală.

**Tipuri de comunicare și analiza lor:** comunicarea scrisă/comunicarea verbală (ton, timbru, intonație); comunicarea nonverbală, comportament,

folosirea timpului, utilizarea artefactelor.

**Rolul specialistului în PR; profilul și reguli de bune practici.**

**Modalități practice de comunicare în instituții/organizații:**

- rețele de comunicare: feedback, comunicarea față în față, comunicarea prin ședințe; modele, rapoarte;
- documente manageriale: agenda (document de ședință), procesul-verbal (minută), scrisoarea (comunicare internă sau externă);
- memorandum; nota internă; raportul managerial;
- relația cu mass-media; monitorizarea presei.

**Practica campaniilor de imagine:** campanii de imagine pentru instituții publi-

ce; campanii de imagine pentru lideri de opinie; campanii de imagine pentru ONG; campanii de relații publice pentru evenimente.

**Tactici și tehnici care fac eficiente strategiile de relații publice;** tipuri de instrumente ale relațiilor publice; evaluarea eficienței tehnicilor.

**Managementul situațiilor de risc în sistemul comunicării și al relațiilor publice:** aplicații practice privind detensionarea unei situații de criză, consecințele comunicării deficitare sau ale absenței comunicării.

**Gestionarea situațiilor de criză și etape în evoluția conflictelor:** formularea problemei; identificarea părților implicate (direct sau indirect); cunoașterea nevoilor reale/de bază/din spatele celor declarate, afișate; întocmirea “hărții conflictului”; găsirea punctelor de întâlnire a nevoilor, cooperarea, brainstorming-ul, analiza SWOT.

**Efectele conflictelor în organizații asupra grupurilor competitive,** relațiilor dintre grupuri aflate în conflict.

**Locuri de muncă dificile și prezența conflictului:** surse de conflict, nivele de existență ale conflictului, tipuri de conflict.

**Managementul timpului și al stresului:** oameni diferiți, conflicte diferite: influența factorului nativ, influența educației, influența mediului, modalități diferite de a reacționa în stări conflictuale.

**Coaching-ul pentru dezvoltarea performanței:** Ce schimbări se pot obține prin coaching? Coaching individual și coaching de echipă; jocuri de rol.

#### TARIF DE INSTRUIRE – 850 LEI/PARTICIPANT (exclusiv TVA)

Include mapă de lucru, suport de curs în format electronic, consultanță și coffee break pe toată perioada de desfășurare a evenimentului.

Locurile sunt limitate!

#### TARIF SERVICIILOR HOTELIERE: 2.280 LEI/PARTICIPANT\* (TVA inclus)

Include cazarea în cameră dublă în regim single și pensiunea completă pe toată durata evenimentului; serviciile hoteliere sunt opționale )

\*Pentru flexibilizarea serviciilor hoteliere vă rugăm să contactați coordonatorul de curs.

#### ÎNSCRIERI:

Participarea are loc în baza fișei de înscriere solicitată la coordonatorul de curs: **Alina CRISTEA 0753 025 991;**  
021.311.71.01, 0234.313.320  
e-mail: office@expertaktiv.ro,  
eag.bucuresti@gmail.com,  
expert\_audit\_group@hotmail.com.

#### TERMEN DE ÎNSCRIERE: 16 FEBRUARIE 2023

în limita locurilor disponibile