

## MANAGEMENTUL COMUNICĂRII relații publice, managementul conflictelor și gestionarea situațiilor de criză

07 Decembrie 2023, Centrul de conferințe Hotel Radisson Blu, București

**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.

### TRAINER:

**Conf. Univ. dr. Monica PĂDURARU** - 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.

**CERTIFICARE:** Se eliberează **Certificat de participare și competențe** emis în baza tematicii abordate și a legislației, de către furnizorul de formare profesională.

### TEMATICA ABORDATĂ:

**Dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală** și adaptarea stilului de comunicare în funcție de situații și de publicul vizat.

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

**Motivarea salariaților și dezvoltarea de noi proiecte :** resurse utile; punți de legătură între manager și salariați; stabilirea țintelor de atins;

#### 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.

#### 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.

**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 publice; 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.

#### Comunicarea de criză și rolul managerului în evoluția conflictelor:

formularea problemei; identificarea părților implicate; cunoașterea nevoilor reale/de bază/din spatele celor declarate, afișate; întocmirea "hărții conflictului"; găsirea punctelor de întâlnire a nevoilor, cooperarea, brainstorming-ul, analiza SWOT.

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

**Tipologii persoane dificile:** Agresivitatea acceptabilă vs. Agresivitatea inacceptabilă

**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 PARTICIPARE: 860 lei/participant (exclusiv TVA)

**Include:** mapă de lucru, materiale informative în format electronic, coffee break, brunch și consiliere pe toată perioada desfășurării evenimentului.

**Pachetul de servicii hoteliere poate fi asigurat de organizator ca urmare a solicitării dumneavoastră!**

**TERMEN DE ÎNSCRIERE: 29 Noiembrie 2023,** e-mail: office@expertaktiv.ro, expert\_audit\_group@hotmail.com, eag.bucuresti@gmail.com sau telefon/fax 021.311.71.01, 0234.313.320.

**Coordonator eveniment: Alina CRISTEA 0753 025 991**