



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ТАКТИКИТЕ ЗА ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ СА НЕОБХОДИМ ИНСТРУМЕНТ В ОБСЛУЖВАНЕТО НА ГРАЖДАНИ

Проект **"Общинска администрация Стражица - екип от високо квалифицирани и ефективни експерти"**, който Община Стражица изпълнява и е финансиран от ОПАК с договор за безвъзмездна финансова помощ №13-22-71/13.12.2013г., съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, е изцяло насочен към придобиването на познания и умения от служителите за работа с гражданите и бизнеса, основни потребители на публичните и административните услуги.

Знанията за същността на комуникацията, елементите в процеса на обмен на информация, факторите, влияещи върху общуването, както и тактики за постигане на максимална ефективност в процеса на комуникация, бяха предмет на обучението на тема **„Тактики за ефективна комуникация“**, в което взеха участие **25 служители** на Община Стражица, а продължителността му беше 12 учебни часа за 2 дни, **18 и 19 юли 2014 г.**

Темите от учебната програма бяха академично формулирани – 1. Същност, аспекти и функции на общуването. 2. Комуникативни умения и комуникационни модели. 3. Тактики за ефективна комуникация. Самото обучение обаче беше провеждано с интерактивни методи за придобиване на теоретични познания, за наблюдение и критично осмисляне, за концептуализация и експериментиране на новия опит, които отговарят на образователните стандарти за възрастни, но в същото време са лесно усвоими и предпочитани от обучаемите.

Обучаемите са служители в административна структура и при реализиране на служебните си задължения им се налага да влизат в различни комуникативни ситуации – както с колеги, така и с потребители на административни услуги. Умението да анализират конкретна комуникативна ситуация им дава възможност да преценят най-подходящия поведенчески стил, който да приложат. Познаването и прилагането на адекватни комуникативни техники в динамиката на ежедневните служебни отношения би повишило компетентността им на работното място.

Структурирането на учебното съдържание в модули, съдържащи основните необходими теоретични познания, индивидуални и групови задачи за трениране на придобитото знание и споделяне на преживяванията, стимулираха участниците и те показаха активност и заинтересованост по време на учебния процес.

След приключване на обучението бяха връчени 25 сертификата за успешно преминато обучение.

Изпълнител на Дейност 4: **Обучение „Тактики за ефективна комуникация“**. беше фирма **„СТИК“** ЕООД, гр. Варна, която спечели обществената поръчка за провеждане на обученията по този Проект в надпревара с девет други фирми.