



CABIT (Formarea inițială a bicicliștilor e-Cargo Bike)

Modul de proiect

Denumirea și numărul modulului:

Modul 5	Competențe comunicare
---------	-----------------------

Elaborat și dezvoltat de:

Centrul de resurse și consultanță în educație

Tracking Development

Versiune	Data	Comentariu
08	21.01.2022	<i>Versiunea finală pentru consultările AP</i>

Introducere în modul

Acest modul își propune să definească unele dintre aspectele care sunt importante pentru "comunicare" în activitatea zilnică a unui biciclist de marfă.

Principalele puncte sunt:

- ce rol au bicicliștii de marfă în procesul de comunicare;
- cum să comunice non-verbal;
- reguli de bază pentru comunicarea verbală;
- când să se implice într-un conflict și cum să îl evite (gestioneze).

Obiectivele de învățare acoperite de acest modul

După ce veți finaliza acest modul, veți fi capabil să:

- recunoașteți că suntem cu toții parte din fiecare etapă a procesului de comunicare în activitatea dumneavoastră zilnică;
- să vă dezvoltați propriile abilități de comunicare non-verbală, devenind conștienți de semnificația fiecărui gest, sunet, privire, miros etc.
- să dezvoltati abilitățile de comunicare verbală prin conștientizarea semnificației fiecărui cuvânt folosit.
- să dezvoltati abilități practice de gestionare a conflictelor prin intermediul competențelor de comunicare.

Unități din cadrul modulului:

Unitatea 5.1 Comunicarea - o introducere

Unitatea 5.2 Comunicarea non-verbală

Unitatea 5.3 Comunicarea verbală (lingvistică)

Unitatea 5.4 Gestionarea conflictelor prin dezvoltarea abilităților de comunicare

Unitatea 5.1: Comunicarea - o introducere

Rezumatul unității și obiectivele de învățare acoperite	<p>Cicliștii vor cunoaște cuvintele cheie de bază ale comunicării și elementele de bază pentru un proces de comunicare bun și eficient în cadrul unui proces de lucru. Ce este "comunicarea" și de ce este comunicarea un proces foarte important în activitatea zilnică a bicicliștilor?</p> <p>Concepte abordate în acest capitol:</p> <ul style="list-style-type: none">- EMIȚĂTOR; RECEPTOR; MESAJ; FEEDBACK.- Importanța comunicării în activitatea zilnică a bicicliștilor.
--	--

Activitatea de învățare	<p>Ce înseamnă "comunicare"?</p> <p>În fiecare minut din viața noastră de zi cu zi comunicăm ceva, fie că vorbim, ascultăm, scriem sau privim.</p>
--------------------------------	---

Exemple de comunicare verbală și non-verbală:

- un manager trimite un mesaj către șoferi
- o persoană din serviciul de livrare vorbește la telefon cu un membru al echipei
- o persoană care lucrează în cadrul serviciului de livrare aduce o livrare la adresa solicitată
- o persoană din conducere vorbește cu un client
- Călătorii vorbesc cu un manager

Comunicarea este descrisă ca fiind procesul de transmitere a informațiilor, a unui mesaj și de creare a unei înțelegeri comune de la o persoană la alta (în cadrul unei echipe de lucru sau în comunicarea cu persoane interesate de cumpărare).

Călătorii se implică în mod activ în fiecare parte a acestui proces în 4 etape Exemple de comunicare verbală și non-verbală:

1. Cele patru etape ale procesului de comunicare sunt "EMITENTUL", "RECEPTORUL", "MESAJUL" și "REAȚIA".
2. "Expeditorul" inițiază comunicarea. Expeditorul este persoana care are nevoie să trimită un mesaj către alte persoane. Expeditorul folosește anumite cuvinte, melodii, simboluri sau gesturi care sunt folosite în mesajul compus. Un expeditor este o persoană care lucrează în serviciul de livrare și care vorbește cu clientela, iar un emițător este o persoană care lucrează în management și care trimite un mesaj angajaților sau clientelei.
3. Receptorul decodifică mesajul prin recepționarea cuvintelor, melodiilor, simbolurilor sau gesturilor utilizate în mesajul primit.
4. Atunci când răspundeți la un apel de la managerul dumneavoastră sau de la membrii echipei, sunteți un receptor.
5. "Mesajul" este rezultatul procesului verbal, non-verbal sau scris care are loc între emițător și receptor. Mesajul este transmis printr-un mediu sau canal care este considerat purtător al comunicării. Mesajul poate fi trimis și primit față în față, prin conversații telefonice, e-mailuri, mesaje, scrisori, notificări și așa mai departe.
Exemple de mesaje pe care le puteți primi:
 - o Când managerul dvs. vă scrie un mesaj
 - o Când un membru al echipei vă spune ceva
 - o Când un client vă întreabă ceva

	<p>5. "Feedback-ul" este ultimul aspect al procesului de comunicare. Are loc atunci când receptorul răspunde la mesajul transmis de către expeditor și trimite un mesaj înapoi la expeditor. Feedback-ul permite expeditorului să determine dacă mesajul a fost primit și înțeles.</p> <p>ATENȚIE: Este extrem de important pentru o atmosferă bună în cadrul unei companii să trimiteți feedback pentru fiecare mesaj primit. Dacă livrați bunuri și primiți un mesaj de la managerul dvs. sau de la o persoană care face comanda, chiar și un singur cuvânt de feedback este foarte important. Un simplu "OK", un emoticon cu "degetul mare în sus" - înseamnă că ați primit mesajul, că sunteți de acord și că veți avea grijă de el. Acest simplu cuvânt sau simbol emoticon pentru feedback oferă multă siguranță managerului sau persoanei care oferă feedback.</p> <p>Aceste elemente ale procesului de comunicare sunt considerate eficiente în determinarea calității muncii. Orice fel de problemă în cadrul procesului de comunicare va duce la o scădere a eficienței acestuia.</p> <p>Calitatea comunicării se deteriorează atunci când emițătorul și receptorul nu folosesc același limbaj tehnic, când nu vorbesc aceeași limbă, când zgomotul intră în canalul de comunicare și mesajul nu poate fi înțeles clar... etc.</p> <p>În general, orice problemă la locul de muncă, orice conflict se datorează unei deficiențe în procesul de comunicare.</p>
--	---

<p>Evaluare</p>	<p>Acum hai să aflăm ce ați învățat în această unitate!</p> <p>Vă rugăm să urmați link-ul către videoclipul menționat și să îl vizionați:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=q6u0AVn-NUM</p> <p>Tema:</p> <p>Marcați propoziția corectă (se pot marca și mai multe propoziții).</p> <p>Un ciclist:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. poate prelua rolul de "expeditor". 2. poate prelua rolul de "receptor". 3. nu poate trimite un "mesaj" 4. are posibilitatea de a trimite "feedback"
------------------------	---

Unitatea 5.2: Comunicarea non-verbală

Rezumatul unității și obiectivele de învățare acoperite	<p>Ciclistii află detalii despre importanța comunicării nonverbale în activitatea de zi cu zi și își dezvoltă abilitățile de comunicare nonverbală prin exersarea acestora.</p> <p>Comunicarea non-verbală</p> <p>Concepte pe care le vor învăța în această unitate</p> <ul style="list-style-type: none">- Comunicarea non-verbală (limbajul corpului; expresii faciale, tonul vocii, distanțarea socială/personală).- "Șapte zile" de exerciții pentru a vă consolida propriile abilități de comunicare non-verbală.
Activitatea de învățare	<p>Importanța comunicării non-verbale</p> <p>Comunicarea non-verbală se referă la gesturi, expresii faciale, tonul vocii, contactul vizual (sau lipsa acestuia), limbajul corpului, postura și alte modalități prin care oamenii pot comunica fără a vorbi (cuvinte). Comunicarea non-verbală este aproape la fel de importantă ca și răspunsurile verbale (în cadrul echipei de lucru, dar și în contactul cu cei care comandă).</p> <p>De ce este atât de importantă "comunicarea non-verbală"? Abilitățile dumneavoastră de comunicare non-verbală pot lăsa o impresie pozitivă (sau negativă). Brațele încrucișate pot părea defensive. O postură proastă poate părea neprofesională. Evitarea contactului vizual vă poate afecta impresia de încredere. Un ton foarte ridicat al vocii poate fi interpretat ca fiind agresiv.</p> <p>Managerii, membrii echipei și persoanele interesate să vă cumpere evaluează nu numai ceea ce spuneți, ci și ceea ce faceți. Vă puteți folosi abilitățile de comunicare non-verbală pentru a face cea mai bună impresie. Dacă abilitățile dvs. nu sunt de top, le puteți antrena pentru a face o impresie pozitivă asupra tuturor celor pe care îi întâlniți la locul de muncă.</p> <p>Cei mai mulți lucrători pregătesc cu atenție ceea ce vor spune la contactele de angajare și la întâlnirile de networking. Dar chiar și după ce îți găsești un loc de muncă, îți poți îmbunătăți abilitățile de comunicare non-verbală în fiecare zi. Cu toate acestea, a ști ce veți spune este doar o parte din imagine. La fel de important este să știți cum să transmiteți mesajul prin limbajul corpului. Succesul tău în afaceri și în networking, compania din care faci parte, este determinat în mare măsură de impresia pe care oamenii o au despre tine și de modul în care aceștia reacționează la ceea ce spui fără cuvinte.</p> <p>Exerciții de șapte zile pentru a vă îmbunătăți abilitățile de comunicare non-verbală (provocare pentru dezvoltarea abilităților de comunicare non-verbală).</p>

Dumnezeu a creat lumea în 7 zile - se spune în Biblie; musulmanii au 7 ceruri, candelabru evreiesc are 7 brațe, hindușii fac 7 ocolișuri în jurul focului când se căsătoresc, curcubeul are 7 culori, săptămâna are 7 zile, există 7 minuni ale lumii antice; există 7 continente pe planeta Pământ.

Doriți să vă perfecționați abilitățile? Încercați acest "exercițiu de șapte zile" pentru a vă îmbunătăți abilitățile non-verbale și lucrați zilnic la domeniile pe care credeți că le puteți îmbunătăți. Dezvoltarea abilităților de comunicare non-verbală va aduce rezultate neașteptate și magice în munca ta de zi cu zi.

Ziua 1: Expresia generală a feței

- Prezentați-vă cu un zâmbet;

- Zâmbiți atunci când vorbiți cu managerul dumneavoastră, cu membrii echipei sau cu clientela (nu râdeți :) / un mic zâmbet schimbă lumea (abțineți-vă de la râsul forțat ca răspuns la umor);

- Evitați să zâmbiți sau să râdeți atunci când sunt implicate mesaje serioase;

-Arătați că sunteți interesat de ceea ce vă spune interlocutorul dumneavoastră (clientul/membrul echipei);

Ziua 2: Ochii tăi

-Asigurați un contact vizual frecvent, dar nu constant sau pătrunzător, cu clientela dumneavoastră; Evitați să vă uitați la ceas sau la telefon sau să arătați alte semne de dezinteres (desigur, puteți folosi telefonul pentru a cere clarificări cu privire la livrări);

Ziua 3: Vocea ta

- Modulați-vă vocea pentru a vă exprima entuziasmul și pentru a sublinia punctele importante;

- Nu țipați niciodată (nici măcar în trafic) - acesta este un semn de agresivitate;

Ziua 4: Poziția mâinilor tale

- Prezentați-vă cu o strângere de mână fermă - dacă contextul vă permite (a se vedea Corona Time). Asigurați-vă că palmele sunt uscate;

- Scuturați-vă mâinile ferm, DAR fără forță excesivă;

- Țineți-vă mâinile departe de față și de păr;

- Țineți brațele deschise atunci când vă întâlniți cu liderul, cu membrii echipei sau în timpul unei sarcini (brațele încrucișate pot transmite defensivitate);
- Mișcați-vă mâinile pentru a arăta un comportament dinamic (evitați să vorbiți excesiv cu mâinile, ceea ce poate părea neprofesional și nepolitic);
- Evitați agitația și tremuraturul membrelor;

Ziua 5: Calea ascultării

- Ascultați cu atenție și nu întrerupeți (așteptați până când cealaltă persoană a terminat de vorbit pentru a răspunde);
- Observați reacția celorlalți la ceea ce spuneți;
- "Citiți" (observați) semnalele non-verbale ale celorlalți (clarificați dacă par confuzi și încheiați conversația dacă au auzit suficient);
- Rămâneți calm chiar dacă sunteți nervos;

Ziua 6: Limbajul trupului

- Poți trimite un mesaj cu orice parte a corpului tău - capul, nasul, degetele, piciorul etc.;
- Dă din cap pentru a arăta înțelegere;
- Evitați să vă încrucișați mâinile sau picioarele;
- Privește-ți omologul în față;

Ziua 7: Distanțarea socială (personală)

- Respectați distanța personală pe care o preferă interlocutorul dumneavoastră;
- Și nu uitați: concentrați-vă pe conversație!!!

<p>Evaluare</p>	<p>Acum hai să aflăm ce ați învățat în această unitate!</p> <p>Vă rugăm să urmăriți următoarele două videoclipuri:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Nmp_-JByPaY</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=NRp1ePrFkng</p> <p>Imaginați-vă că tocmai ați livrat un transport.</p> <p>Vă rugăm să răspundeți cu da sau nu la următoarele întrebări:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ați ajuns la timp? 2. purtați haine curate și ordonate? 3. Ați zâmbit persoanei care a făcut livrarea? 4. Vocea ta a fost în acord cu spațiul care se afla între tine și clientela ta și, de asemenea, cu mediul în care te aflai? 5. ați acordat atenție atât propriei "distanțe sociale", cât și celei a omologului dumneavoastră? 6. Ați ascultat în mod activ clienții dumneavoastră? 7. Ați încercat, de asemenea, să stabiliți un contact vizual? 8. Ați dat uneori din cap atunci când v-a vorbit omologul dumneavoastră (ca semn că ați înțeles ceea ce spunea omologul dumneavoastră)? <p>Dacă ați răspuns cu un singur NU, ar trebui să vă gândiți la modul în care vă puteți îmbunătăți comunicarea non-verbală, deoarece comunicarea non-verbală reprezintă mai mult de 90% din întregul proces de comunicare cu directorii și cu echipa de lucru.</p>
------------------------	--

Unitatea 5.3: Comunicarea verbal

<p>Rezumatul unității și obiectivele de învățare acoperite</p>	<p>Ciclistii își vor îmbunătăți abilitățile de comunicare verbală prin autocunoaștere (exercițiu individual "making sure")</p> <p>Abilități de comunicare verbală</p>
---	--

	<p>Competențe care pot fi dezvoltate în acest capitol: cum să transmiți un mesaj verbal și cum să-l primești.</p>
<p>Activitatea de învățare</p>	<p>Activitatea zilnică a unei persoane care lucrează în serviciile de livrare necesită abilități de comunicare verbală</p> <p>Ce sunt abilitățile de comunicare verbală?</p> <p>Abilitățile de comunicare eficientă nu se rezumă doar la a vorbi. Comunicarea verbală implică atât modul de transmitere a mesajelor, cât și modul de receptare a acestora. Comunicarea este importantă pentru toată lumea, fie că este vorba de persoane din serviciile de curierat, de manageri sau de agenți de comisionare. Ciclistii care pot comunica informații în mod clar și eficient sunt foarte apreciați de angajatori. Ciclistii care pot interpreta mesajele și pot răspunde în mod corespunzător la informațiile pe care le primesc au mai multe șanse să aibă o zi de lucru eficientă și ușoară.</p> <p>Discuții cu și pentru angajatori, manageri și membri ai echipei</p> <p>Dacă o mare parte din munca dumneavoastră implică conversații față în față cu clienții, managerii sau membrii echipei, este util să aveți o bună fluentă - mai ales dacă lucrați în vânzări sau distribuție. Cu toate acestea, nu uitați că conversațiile/comunicarea dvs. trebuie să fie orientate spre identificarea și satisfacerea nevoilor clienților; dacă vă folosiți talentul verbal pentru a facilita dialogurile consultative, vă veți asigura relații pozitive.</p> <p>Conversație telefonică (e-gadget-uri).</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Asigurați-vă" (recenzie individuală) că telefonul este încărcat atunci când începeți o livrare (nu se știe niciodată ce se poate întâmpla pe drum); • să aveți toate datele de contact salvate cu numele, adresele și persoanele de contact corecte; • să zâmbiți în timp ce vorbiți (dacă situația vă permite, bineînțeles) - pare o prostie, dar conferă vocii dumneavoastră un ton mai prietenos; • să vă luați notițe înainte de conversație (dacă puteți) și să le folosiți pentru a vă asigura că ați acoperit toate punctele; • să vorbiți clar și încet, astfel încât să vă fie înțelese cuvintele; • că ești politicos; • să aveți o formulă de întâmpinare și una de rămas bun pentru membrii echipei sau pentru persoanele care vă repartizează;

Comunicare scrisă

"Asigurați-vă" (verificare individuală):

- Să folosiți acest tip de comunicare numai în cazul în care comunicarea verbală (prin adresă directă sau prin intermediul e-gadget-urilor) nu a funcționat (timpul de livrare se scurge);
- fiți politicoși și clar atunci când trimiteți mesaje (fie că le trimiteți managerului dumneavoastră, membrilor echipei sau comisarilor);
- și încercați să evitați abrevierile, deoarece nu toată lumea înțelege limbajul tehnic al abrevierilor;

Sfaturi și trucuri pentru a-ți îmbunătăți comunicarea

- (întotdeauna) acordați credit celorlalți;
- Anticipați preocupările celor care dau sarcina;
- Acceptați criticile fără a se apăra (dificil, dar nu imposibil);
- să calmați clienții agitați, recunoscând și răspunzând la plângerile acestora;
- să percepeți semnalele non-verbale și să răspundeți verbal pentru a verifica confuzia, a dezamorsa furia etc;
- să vă interesați de ceilalți, să întrebați și să le recunoașteți sentimentele, fie că vorbiți cu membrii echipei, cu managerii sau cu comisarii;
- cereți clarificări atunci când este necesar (adrese, intrare, etaj, parcare, locul/persoana potrivită pentru a preda);
- puneți întrebări deschise pentru a stimula dialogul;
- să vă abțineți de la a vorbi prea des sau de la a-i întrerupe pe ceilalți;
- Cereți feedback (pentru a vă măsura succesul și pentru a vă dezvolta și îmbunătăți serviciile);
- Oferiți feedback într-un mod constructiv (un comportament constructiv este cheia succesului);
- Vorbiți cu calm chiar și atunci când sunteți stresat (de trafic, de clienți, de momentul livrării);
- să explicați o situație dificilă fără să se enerveze (blocaj în trafic/întârziere a livrării, absența persoanei care a dat comanda etc.);
- explicați că aveți nevoie de ajutor și de ce (clar, calm, cereți clarificări pentru a rezolva problema);
- sunete și cuvinte afirmative, cum ar fi "aha", "înțeleg", "sigur" și "da";

Evaluare**Acum hai să aflăm ce ați învățat în această unitate!**

Alegeți răspunsul corect pentru fiecare dintre situațiile de lucru descrise mai jos:

Situația de lucru 1:

Ajungeți cu 15 minute întârziere la persoana care a dat ordinul de a livra marfa (catering comandat). Clientul este foarte emoționat pentru că are o sală plină de participanți care așteaptă mâncarea. Se țipă la tine, clientela îți notează numele și anunță că se va plânge la compania ta.

Cum procedați?

1. strigi supărat; nu dai detalii, doar că nu e vina ta că ai întârziat, traficul a fost așa.
2. dați toate detaliile cerute, vă cereți scuze în numele companiei și, când plecați, îl sunați pe managerul dvs. și îi explicați cum a fost traficul, de ce ați întârziat și cum a reacționat persoana care a dat comanda.

Situația de muncă 2:

Este o întâlnire cu întreaga echipă. Există o mulțime de discuții între membrii echipei. Aceștia spun că numărul de misiuni și distanțele parcurse nu sunt distribuite în mod egal între toți membrii echipei.

Cum procedați?

1. îi lași pe ceilalți să vorbească, tu doar ascuți și îi lași pe ceilalți să discute problema (pentru tine nu este o problemă și nu consideri această discuție ca fiind reală).
2. participați dumneavoastră la discuție, comunicați pe un ton calm, încercați să expuneți clar problema și să găsiți soluții posibile.

Situația de lucru 3

Ați ajuns cu livrarea la persoana care a făcut comanda, dar livrarea este respinsă pe motiv că nu corespunde cu ceea ce a fost comandat.

Ce faci?

1. continuați să lăsați livrarea la client, acesta trebuie să sune la firmă și să clarifice situația, nu este problema dumneavoastră, nu trebuia să faceți decât o singură livrare și ați făcut-o.

	2. sunați la conducere, explicați situația pe un ton calm, cereți clarificări și urmați întocmai instrucțiunile primite de la conducere.
--	--

Unitatea 5.4: Gestionarea conflictelor prin dezvoltarea abilităților de comunicare

Rezumatul unității și obiectivele de învățare acoperite	Ciclistii de e-load dezvoltă abilități practice de gestionare a conflictelor prin intermediul abilităților de comunicare.
	<p>Ce este managementul conflictelor?</p> <p>Oamenii din serviciile de curierat petrec mai mult de 3 ore pe săptămână ocupându-se de conflicte (pe drum, cu echipa de management, neînțelegeri, cu clienții).</p> <p>Gestionarea conflictelor este o practică proactivă de rezolvare a conflictelor, astfel încât un conflict să nu se transforme într-un dezacord. Scopul este de a lucra împreună și de a gestiona provocarea într-un mod în care toată lumea să se simtă ascultată și înțeleasă.</p> <p>Cum să gestionezi conflictul la locul de muncă</p> <p>Iată câteva sfaturi pentru a vă ajuta să gestionați conflictele:</p> <p>Aționați imediat: Dacă rezolvați conflictele cât mai repede posibil, reduceți la minimum tensiunile și vă asigurați că toți cei implicați nu se ceartă. Multe neînțelegeri pot fi rezolvate printr-o discuție simplă și transparentă.</p> <p>Încadrați discuția într-un mod pozitiv: Încadrați întâlnirea în cadrul căreia doriți să gestionați un conflict ca fiind o discuție de "brainstorming" sau o sesiune de "discuții" sau spuneți pur și simplu că doriți să obțineți opinii cu privire la această problemă.</p> <p>Concentrează-te pe problemă, nu pe persoană: Încurajează-ți partenerul să evite atacurile personale și să se concentreze pe rezolvarea problemei.</p> <p>Practicați ascultarea activă: Ascultarea activă înseamnă să ascuți fiecare persoană și să încerci să înțelegi mesajul fără a o întrerupe. Cel mai bun mod de a face acest lucru este de a pune întrebări deschise care să încurajeze părțile să vorbească, mai degrabă decât de a pune întrebări la care se poate răspunde cu "da" sau "nu". Dacă discuția devine aprinsă, cereți fiecărei părți să clarifice modul în care situația a afectat procesele lor de lucru sau ce au nevoie</p>

pentru a-și face treaba. Reluați ceea ce ați auzit în propriile cuvinte. Apoi, cereți opinii și încurajați consensul pentru o soluție.

Cinci exemple de gestionare eficientă a conflictelor în munca de zi cu zi Ciclistii de E-load:

Conflicte legate de sarcini: Acest tip de situație apare în cadrul echipelor atunci când cineva întârzie cu informația corectă și un alt membru al echipei trebuie să facă partea sa - o livrare. Dacă acest lucru se întâmplă frecvent, membrul echipei care întârzie se poate simți dezavantajat și poate apărea o situație conflictuală.

O modalitate de a rezolva această problemă este de a vă asigura că ambele părți sunt clare în ceea ce privește modul în care răspund pentru rolurile și sarcinile lor. Clarificați procesele pe care le folosesc pentru a-și îndeplini sarcinile pentru a înțelege mai bine cum pot fi sincronizate în mod optim fluxurile de lucru.

Fiecare persoană are o sarcină foarte importantă atunci când vorbim despre livrare, iar o bună sincronizare înseamnă o companie care funcționează bine.

Conflict cu stilul de conducere al managerului

Uneori, în ciuda celor mai bune intenții, apar conflicte între manager și șofer. De exemplu, conducerea stabilește obiective ambițioase pentru o persoană care lucrează în serviciul de curierat și o suprasolicită. Sau un manager are un stil de management destul de reținut, iar angajații doresc mai multă îndrumare.

Stabiliți orientări clare și asigurați-vă că părțile înțeleg că scopul discuției este de a lucra împreună la soluții concrete.

De exemplu, dacă angajații sunt copleșiți de sarcinile lor (trasee lungi și dificile), pot crea un tabel cu sarcini și termene estimate. Managerii se pot întâlni cu șoferii în cadrul unor întâlniri săptămânale 1:1. În acest fel, atât personalul, cât și conducerea pot discuta împreună despre volumul de muncă și pot găsi soluții pentru a raționaliza anumite sarcini sau pentru a le repartiza altor membri ai echipei. Este important ca discuțiile să fie continue și deschise, astfel încât curierul și conducerea să învețe mai bine cum să lucreze împreună.

Conflict cu clientul

Relațiile cu clienții sunt cruciale. Așadar, primul pas este să oferiți clientului posibilitatea de a-și exprima sentimentele și să arătați că vă pasă prin explicații empatiche. Asumați-vă întotdeauna responsabilitatea pentru greșelile făcute de companie și întrebați cum se poate rezolva problema. Șoferii trebuie să le comunice managerilor nemulțumirea persoanei care a plasat comanda, iar managerul trebuie să ofere rambursări, reduceri sau alte gesturi care să atenueze frustrarea. Cu toate acestea, cel mai bine este să știți în prealabil cât de mult este

dispusă să plătească o companie pentru a satisface persoana care face comanda. Fiecare companie trebuie să aibă un plan de gestionare a reclamațiilor.

Conflict între personalitati

Fiecare persoană este diferită și există momente în care este deosebit de dificil să lucrezi cu persoane care au personalități dificile sau neplăcute. În cele mai multe situații, un incident nepotrivit sau dificil nu este suma unei singure persoane și necesită empatie și simpatie. Atunci când la locul de muncă apar conflicte de personalitate, una dintre cele mai bune măsuri de soluționare a conflictelor este clarificarea și gestionarea rapidă și informală a situației înainte ca aceasta să se agraveze. Ciclistii sunt adesea stresați pentru că sunt blocați în trafic. Persoana care dă comanda este stresată pentru că așteaptă livrarea. Teoria "renunțării" înainte de orice conflict, o atitudine politicoasă, un zâmbet și o voce corect reglată pot dezamorsa orice conflict.

Discriminare sau lipsă de respect

Discriminarea și lipsa de respect sunt cele mai grave exemple de conflicte de muncă. În aproape toate cazurile, departamentul de resurse umane trebuie să fie implicat. În cazul unei plângeri, unul dintre primii pași pe care managerii și compania în ansamblu trebuie să îi facă este să sublinieze în mod explicit valoarea diversității și a toleranței. În continuare, liderii trebuie să asculte cu atenție toate părțile implicate (șoferi, comisari, observatori de pe stradă), să deschidă o discuție despre problemă și să stabilească obiective măsurabile pentru a eradică acest comportament.

Evaluare	<p>Acum haideți să aflăm ce ați învățat în această unitate!</p> <p>Citiți situația de zi cu zi de mai jos, care poate apărea în orice moment în traficul rutier, și alegeți dintre opțiunile oferite cum ați putea acționa în această situație (pe baza conținutului acestui modul).</p> <p>Situația de zi cu zi în traficul rutier:</p> <p>Accident de circulație - escaladarea conflictului și lipsa de comunicare</p> <p>În timp ce încercați să evitați un șofer neatent, ați trecut cu bicicleta peste o bordură înaltă și bicicleta s-a răsturnat. Întreaga încărcătură (un tort mare și brioșe foarte delicate) s-a blocat</p>
-----------------	--

într-o singură secundă cu ambalajul de hârtie și carton. Încărcătura este afectată, persoana din mașină vine la tine crezând că ești rănit (dar nu ești), comanda nu poate fi livrată la timp.

Ce ai de gând să faci acum?

1. îți suni managerul, îi explici întreaga situație și îi ceri sfaturi despre cum să te porți în această situație.
2. scoateți bicicleta din trafic pentru a nu-i încurca pe ceilalți participanți la trafic.
3. încercați să recuperați cât mai mult posibil din bunurile avariate pentru a reduce pagubele aduse companiei.
4. îi cereți persoanei care conducea mașina datele de asigurare, pentru că trebuie să vă reparați bicicleta și să vă recuperați bunurile.
5. sunați la poliție și interogați persoanele care au asistat la accident, precum și pe șoferul mașinii.

Concluzii

La finalizarea acestui modul, vă veți îmbunătăți abilitățile de comunicare prin explorarea următorilor factori cheie:

- cunoștințe de bază în domeniul comunicării;
- cum să comunicați în mod non-verbal și ce părți ale corpului puteți folosi pentru a vorbi în mod eficient;
- cum și unde să vă folosiți cuvintele mai eficient și;
- cum să evitați sau să gestionați conflictele în activitatea de zi cu zi.

Primirea certificatului de participare

Indicați aici modul în care cursantul solicită legitimația/certificatul de absolvire a modulului.

Surse

<http://bconsi.blogspot.com/2013/03/essential-elements-factors-of-communication-process.html>
<https://www.conovercompany.com/the-6-key-factors-to-successful-communication/>
<https://www.toppr.com/guides/business-studies/directing/communication/>
<https://www.youtube.com/watch?v=Nmp-JByPaY>
<https://www.youtube.com/watch?v=NRp1ePrFkng>