Speak to Be Heard and Understood: The Art of Effective Communication

Target Group:

- Ukrainians looking for a job in Romania;
- those who want to improve their professional path or communication at their current workplace;
- those who already have a job but feel that communication is not their strong side;
- those who strive to learn how to speak persuasively, not be afraid of public speaking, and be heard and properly understood.

Number of sessions: 10
Duration of each session: 120–180 minutes
Format: theoretical lectures, interactive methods — practical exercises, role plays, discussions.
Course goal: to develop skills for effective, confident, and interculturally competent communication in a professional environment.

Course Structure: 10 Training Sessions

Day 1 – Introduction. What is Effective Communication?

09:00 – 09:15 | Welcome and introduction
Icebreaker game ("Who am I in communication?"), creating a safe atmosphere.
Goal: to establish contact, relieve tension, and define expectations.

09:15 – 10:00 | Session 1 – Basics of Effective Communication
Mini-lecture: components of communication, typical barriers, the role of context.
Interactive: group discussion "When I'm not understood — why?"

10:00 – 10:15 | Coffee break

10:15 – 11:30 | Practice – Personal Communication Style
Exercise "My communication profile" + barrier diagnosis.
Breathing exercises for clear articulation.

11:30 – 12:00 | Summary and reflection
Participants share one insight and one personal challenge.

□ Day 2 – Communication Styles and Personality Types

09:00 – 09:15 | Warm-up: "What kind of communicator am I?"
Game identifying communication styles (passive, assertive, aggressive).

09:15 – 10:00 | Mini-lecture – Communication Styles and Psychotypes
Types of styles, audience psychotypes, how to adapt a message.
Examples of successful communicators of different types.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Adapting Your Style
Exercise "Explain it to another": how the style changes depending on the interlocutor's type.

11:30 – 12:00 | Summary and self-reflection
What helps me be understood? What does my natural style sound like?

□ Day 3 – Active Listening

09:00 – 09:15 | Warm-up: "Pass the Message"
Short task on accurate information transfer.

09:15 – 10:00 | Mini-lecture – What is Active Listening
Basics, techniques, obstacles.
Discussion on why listening = respect.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – "Mirror Listening"
Work in triads: speaker, listener, observer.
Feedback and analysis of nonverbal cues.

11:30 – 12:00 | Reflection: What changed my attitude toward listening?

□ Day 4 – How to Express Your Opinion

09:00 – 09:15 | Warm-up: "Say It Differently"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – The "I-message" Formula
How to express yourself without accusations, clearly and logically.
Articulation exercises.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – "I-messages" and Diction
Role situations: how to convey your position while staying calm.

11:30 – 12:00 | Reflection – How My Communication Has Changed

---

□ Day 5 – Intercultural Communication

09:00 – 09:15 | Game "Cultural Differences"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – Ukraine vs. Romania
Differences in business etiquette, body language, and personal distance.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Real-life Simulations
How to react when your style is not understood.
Role cases "In the HR Office", "At the Job Interview".

11:30 – 12:00 | Reflection: Which cultural aspects surprised me?

□ Day 6 – Public Speaking

09:00 – 09:15 | Energizer: "I Am a Speaker"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – Speech Structure, Voice, Body Language
How to structure a speech and manage audience attention.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Participants' Mini-presentations
Each prepares a short (1-minute) speech.
Feedback from the trainer and the group.

11:30 – 12:00 | Reflection – My Fear and My Progress

□ Day 7 – Business Communication

09:00 – 09:15 | Exercise "First Impression"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – Business Etiquette and Email Communication
How to write, call, introduce yourself, and maintain a professional tone.

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Online Presence and Social Media
How to create a professional image on social networks.
Role play "Video Meeting."

11:30 – 12:00 | Summary – My 3 Steps Toward a Professional Image

---

□ Day 8 – Conflicts Caused by Ineffective Communication

09:00 – 09:15 | Warm-up "Conflict or Misunderstanding?"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – Causes, Stages, and De-escalation of Conflict

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Role Cases "How to Respond to Provocation"
Working on phrases, pauses, and reframing.

11:30 – 12:00 | Reflection – My Strategy for Peaceful Resolution

---

□ Day 9 – Feedback

09:00 – 09:15 | Energizer "Compliment Chain"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – "Sandwich" Model, Empathy in Feedback

10:00 – 10:15 | Coffee break ☕

10:15 – 11:30 | Practice – Giving and Receiving Feedback Respectfully
Exercise "Feedback Circle." Analysis of facial expressions, tone, gestures.

11:30 – 12:00 | Reflection – How Feedback Can Inspire, Not Hurt

---

Day 10 – Integration and Self-Presentation

09:00 – 09:15 | Warm-up – "My Future Interview"
09:15 – 10:00 | Mini-lecture – How to Prepare for an Interview (STAR Technique)

10:00 – 10:15 | Coffee break

10:15 – 11:30 | Practice – Interview Simulation and Storytelling
Work in pairs, individual presentations, analysis.

11:30 – 12:00 | Closing Circle – Summary, Certificates, Motivational Exercise "One Step Forward"

Course Objectives / Expected Learning Outcomes

Understand what effective communication is and how to avoid main barriers
Identify and adapt your communication style in different contexts
Listen actively and with empathy
Express thoughts clearly, logically, confidently, and without aggression
Behave professionally in business communication
Recognize intercultural differences between Ukrainian and Romanian communication styles
Speak confidently in public
Resolve conflicts peacefully and constructively
Give and receive feedback respectfully
Apply communication skills in real life

Learning Methods / Approaches and Activities

Method / Approach	Example / Application

Interactive learning	Discussions, micro-groups, “think–share” exercises
Role plays	Presentations, conflict situations, dialogues with supervisors
Practical exercises	Writing emails, building “I-messages”
Simulations	Job interviews, public speaking
Case analysis	Discussion of real or simulated conflicts
Video/audio analysis	Analysis of nonverbal language, tone
Reflection and self-assessment	Keeping a personal journal of insights
Language support	Key phrases, templates, structure of public speech considering audience type

---

Resources:
Research from the University of London, the University of Sydney, IESE Business School, University of Colorado Boulder, IBM.

- Phrase and structure cards
- Presentations
- Handouts
- Video examples of real-life situations and powerful public speeches

- Flipchart / whiteboard
- Online platforms (Mentimeter, Padlet, Kahoot)
- Research from European and American academic and civil institutions specializing in communication

---

□ Why Is It Important?

The ability to communicate effectively is one of the most essential skills in any sphere of life — at work, at home, in a new environment, or while adapting to a new country.
If you cannot express your thoughts clearly, confidently, and respectfully in your native language, it will be even harder to do so in Romanian or English.
Communication is not only words. It's logic, structure, emotional intelligence, contextual understanding, and respect for another culture.

In today's world, where communication determines almost everything, even the most skilled professional can lose to someone who knows how to convey their idea, build dialogue, avoid conflict, or inspire others.
Those who master the principles of effective communication will always be several steps ahead — in their career, team, and integration into a new environment.

Ukrainian version

🗣️ Говорити, щоб тебе почули і зрозуміли: мистецтво ефективної комунікації

Цільова група:

- українці, які шукають роботу в Румунії;

- хочуть покращити свій професійний шлях або комунікацію на теперішньому місці роботи;

- вже мають роботу, але відчувають, що спілкування — не їхня сильна сторона;

- прагнуть навчитися говорити переконливо, не боятися виступати публічно, так, щоб їх чули і правильно розуміли сенс повідомлень.

Кількість сесій: 10

Тривалість кожної сесії: 120-180 хвилин.

Формат: теоретичні лекції, інтерактивний метод — практичні вправи, рольові ігри, дискусії.

Мета курсу: сформувати навички ефективного, впевненого та міжкультурно грамотного спілкування в професійному середовищі

🗓 Структура курсу: 10 навчальних сесій

· День 1 – Вступ. Що таке ефективна комунікація?

09:00 – 09:15 | Вітання та знайомство
Ігрове знайомство («Хто я в комунікації?»), створення безпечної атмосфери.
· *Мета:* налагодити контакт, зняти напругу, окреслити очікування.

09:15 – 10:00 | Сесія 1 – Основи ефективної комунікації
Міні-лекція: компоненти комунікації, типові бар'єри, роль контексту.
Інтерактив: групове обговорення «Коли мене не розуміють — чому?»

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Власний стиль спілкування
Вправа "Мій комунікаційний профіль" + діагностика бар'єрів.
Дихальні вправи для чіткої артикуляції.

11:30 – 12:00 | Підсумок та рефлексія
Учасники діляться одним інсайтом і одним викликом для себе.

· День 2 – Комунікаційні стилі та типи особистостей

09:00 – 09:15 | Розігрів: «Який я комунікатор?»
Гра на виявлення стилів спілкування (пасивний, асертивний, агресивний).

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Комунікаційні стилі та психотипи
Види стилів, психотипи аудиторії, як адаптувати повідомлення.
Приклади успішних комунікаторів різних типів.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Адаптація стилю
Вправа «Поясни це іншому»: як змінюється стиль залежно від типу співрозмовника.

11:30 – 12:00 | Підсумок і саморефлексія
Що мені допомагає бути зрозумілим? Як звучить мій природний стиль?

· День 3 – Активне слухання

09:00 – 09:15 | Розігрів: вправа “Передай повідомлення”
Коротке завдання на точність передавання інформації.

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Що таке активне слухання
Основи, техніки, перешкоди.
Обговорення, чому слухання = повага.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – “Дзеркальне слухання”
Робота в трійках: спікер, слухач, спостерігач.
Зворотний зв’язок, аналіз невербальних сигналів.

11:30 – 12:00 | Рефлексія: Що змінило моє ставлення до слухання

· День 4 – Як висловлювати думку

09:00 – 09:15 | Розігрів: вправа “Скажи це по-іншому”

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Формула “Я”-повідомлень
Як висловлюватися без звинувачень, чітко та логічно.
Артикуляційна гімнастика.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – “Я-повідомлення” і дикція
Рольові ситуації: як донести свою позицію, залишаючись спокійним.

11:30 – 12:00 | Рефлексія – Як змінилося моє спілкування

· День 5 – Міжкультурна комунікація

09:00 – 09:15 | Ігрова вправа “Культурні відмінності”

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Україна vs. Румунія
Відмінності у діловому етикеті, невербальній мові, дистанції.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Симуляції реальних ситуацій
Як реагувати, коли не розуміють твій стиль.
Рольові кейси “У кабінеті HR”, “На співбесіді”.

11:30 – 12:00 | Рефлексія: Які культурні особливості мене здивували?

· День 6 – Публічний виступ

09:00 – 09:15 | Енергайзер: «Я — спікер»

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Структура виступу, голос, мова тіла
Як побудувати промову та керувати увагою аудиторії.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Міні-виступи учасників
Кожен готує короткий виступ (1 хв).
Зворотний зв'язок від тренера й групи.

11:30 – 12:00 | Рефлексія – Мій страх і мій прогрес

· День 7 – Ділове спілкування

09:00 – 09:15 | Вправа "Перше враження"

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Ділова етика та email-комунікація
Як писати, дзвонити, представлятись, тримати професійний тон.

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Онлайн-присутність і соціальні мережі
Як створити професійне враження в соцмережах.
Рольова вправа "Відеозустріч".

11:30 – 12:00 | Підсумок – 3 мої кроки для професійного іміджу

· День 8 – Конфлікти через неефективну комунікацію

09:00 – 09:15 | Розігрів "Конфлікт чи непорозуміння?"

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Причини, етапи, деескалація конфлікту

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Рольові кейси "Як відповісти на провокацію"
Відпрацювання фраз, паузи, переформулювання.

11:30 – 12:00 | Рефлексія – Моя стратегія мирного вирішення

· День 9 – Зворотний зв’язок

09:00 – 09:15 | Енергайзер “Комплімент-ланцюжок”

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Модель “сандвіча”, емпатія у фідбеці

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Дати й отримати фідбек із повагою
Вправа «Фідбек по колу». Аналіз міміки, тону, жестів.

11:30 – 12:00 | Рефлексія – Як фідбек може надихати, а не ранити

· День 10 – Інтеграція та самопрезентація

09:00 – 09:15 | Розігрів – “Моє майбутнє інтерв’ю”

09:15 – 10:00 | Міні-лекція – Як підготуватись до співбесіди (техніка STAR)

10:00 – 10:15 | Кава-пауза ☕

10:15 – 11:30 | Практика – Симуляція співбесіди та сторітелінг
Робота в парах, індивідуальний виступ, аналіз.

11:30 – 12:00 | Заключне коло – Підсумки, сертифікати, мотиваційна вправа “Один крок уперед”

🎯 Цілі курсу / Очікувані результати навчання

- 🧠 Розуміти, що таке ефективна комунікація та як уникати основних бар’єрів
- 🔄 Виявляти та адаптувати свій комунікаційний стиль у різних контекстах
- 👂 Слухати активно та з емпатією
- 🗣️ Висловлювати думки чітко, логічно, впевнено й без агресії
- 🤝 Професійно поводитись у діловому спілкуванні
- 🌍 Розпізнавати міжкультурні відмінності між українським і румунським стилем спілкування
- 🎤 Впевнено виступати публічно

- □ Вирішувати конфлікти мирно та конструктивно
- □ Давати та приймати зворотний зв’язок
- □ Використовувати комунікаційні навички у реальному житті

□ Методи навчання / Підходи та види діяльності

Метод / Підхід	Приклад / Застосування
Інтерактивне навчання	Дискусії, мікрогрупи, вправи “думай-поділись”
Рольові ігри (role play)	Виступи, конфліктні ситуації, діалоги з керівником
Практичні вправи	Написання email, побудова “Я”-повідомлень
Симуляції	Інтерв’ю, публічний виступ
Аналіз кейсів	Розбір реальних або змодельованих конфліктів
Відео/аудіоаналіз	Аналіз невербальної мови, інтонацій
Рефлексія та самооцінка	Ведення щоденника вражень
Мовна підтримка	Ключові фрази, шаблони, структура побудови публічного виступу із урахуванням типу аудиторії

***Ресурси:** дослідження Univercity of London, The Univercity of Sidney, IESE Business School, University of Colorado Boulder, IBM.

- Картки з фразами та структурами
- Презентації
- Роздаткові матеріали
- Відео приклади ситуацій та потужних публічних виступів
- Flipchart / дошка
- Онлайн-платформи (Mentimeter, Padlet, Kahoot)

- Дослідження європеських та американських наукових та громадських спеціалізованих інституцій щодо комунікації

⍰ Чому це важливо?

Уміння ефективно комунікувати — це одна з найважливіших навичок у будь-якій сфері життя: на роботі, вдома, у новому середовищі чи при адаптації до нової країни. Якщо ви не вмієте чітко, впевнено та з повагою до співрозмовника висловлювати свої думки рідною мовою, вам буде ще складніше це зробити румунською чи англійською. Бо комунікація — це не лише слова. Це логіка, структура, емоційний інтелект, розуміння контексту і повага до культури іншого.

У світі, де комунікація вирішує майже все, навіть найкращий спеціаліст може програти тому, хто вміє донести свою ідею, побудувати діалог, уникнути конфлікту або надихнути інших. Той, хто володіє законами ефективної комунікації, завжди буде на кілька кроків попереду — у кар’єрі, команді, інтеграції в нове середовище.