



UNIUNEA EUROPEANĂ



# ROLUL **COMUNICĂRII** ÎN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

dr.ing.Cornel FLOREA-GABRAIN,  
expert elaborare politici publice



# ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

Ce este **comunicarea** (definiție)?

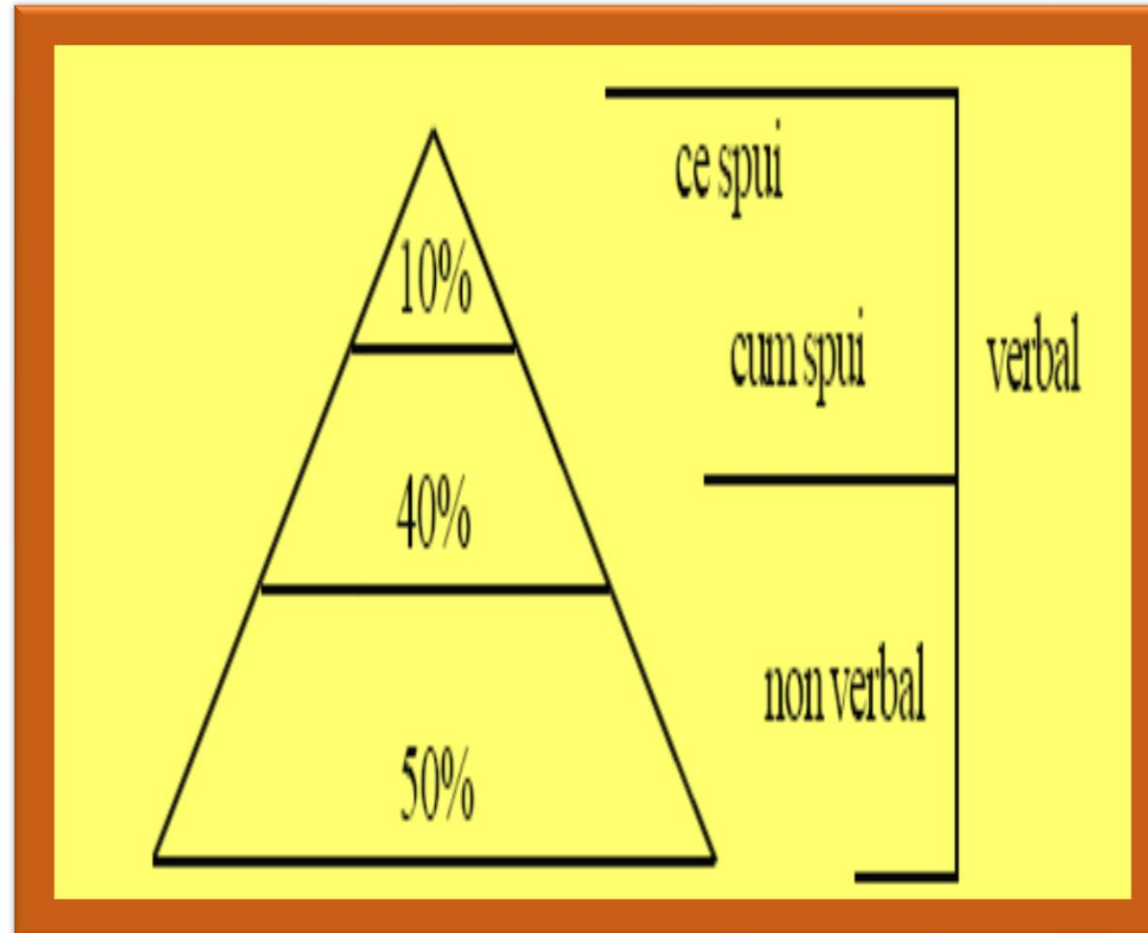
- Din punct de vedere cronologic, comunicarea este primul instrument spiritual al omului în procesul socializării sale.
- Comunicarea umană se ocupă de sensul informației verbale, prezentată în formă orală sau scrisă și de cel al informației non verbale, reprezentată de paralimbaj, mișcările corpului și folosirea spațiului.
- Tipuri de comunicare
- Comunicarea poate fi verbală și non verbală.
- La rândul său comunicarea verbală poate fi orală și scrisă.



UNIUNEA EUROPEANĂ







# ROLUL COMUNICĂRII IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE





## ROLUL **COMUNICARII** IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

### COMUNICAREA VERBALA

-  Cuvântul de origine latina “comunicare” înseamna “ face comun”.
-  Dictionarul explicativ al limbii române ofera urmatoarea definitie: a comunica=a face cunoscut; a da de stire; a informa; a infiinta, a spune .
-  Comunicam pentru a ne transmite ideile, sentimentele , emotiile, parerile, pentru a influenta, pentru a ne corela între noi rezultatele muncii, pentru a ne socializa.
-  Elementele de baza ale procesului de comunicare sunt transmitatorul sau sursa (persoana care initiaza comunicarea, transmite mesajul) si receptorul sau destinatia (persoana care primeste mesajul). Intrecele doua puncte ale comunicarii se afla mesajul (informatia) care se codifica într-un semnal.



## **ROLUL COMUNICĂRII IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE**

Canalul reprezintă mijlocul fizic de transmitere a mesajului, numit și “drumul” ipotetic sau “calea” urmată de mesaj.

Clasificare:

Canale tehnologice: telefoane, casetofoane, computere, video, pagere, radio

Canale scrise: scrisori, rapoarte, afisiere, memo-uri, formulare, carti, reviste, ziare;

Canale fata-n fata: conversatii, interviuri, întâlniri, prezentari, cursuri, lecturi.



# ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

Comunicarea **interpersonală** - este cea mai importantă formă de comunicare și cel mai des folosită.

Oamenii nu pot evita acest tip de comunicare; existența lor socială depinde de abilitatea cu care pot angaja discuții cu alții.

Viata de familie, relațiile cu prietenii, activitatea profesională, toate depind de această calitate.

Comunicarea interpersonală se referă la comunicarea față în față. Acest tip de comunicare este important pentru a te înțelege pe tine și pentru a construi relațiile tale cu ceilalți. Pentru a realiza acest lucru trebuie dezvoltată capacitatea de autoanaliză, autocunoaștere, autoexpunere cât și cunoașterea barierelor și factorilor perturbatori care îngreunează procesul comunicării.

Freud consideră că a te autocunoaște, a fi complet onest cu tine însuși constituie un efort uman deosebit deoarece această onestitate cu sine reclamă cautare, descoperirea și acceptarea de informație despre sine și o dorință de autoperfecționare.



# ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- Bariere în comunicare
- Comunicarea interpersonală este îngreunată de bariere umane
- Barierele sunt:
  - Fizice: deficiente verbale, acustice, amplasament, lumina, temperatura, ora din zi, durata întâlnirii, etc.
  - Semantice: vocabular, gramatică, sintaxă, conotații emotionale ale unor cuvinte.
  - Determinate de factori interni:
    - Implicare pozitivă: Îmi place Ion, deci ascult ceea ce are de spus.
    - Implicare negativă: Mirela m-a bârfit acum 10 ani, deci interpretez tot ceea ce spune ca fiind împotriva mea.
    - Frica: sunt atât de preocupat de ceea ce voi spune după aceea încât nici nu pot să aud ceea ce spune Mihai.
    - Presupuneri subiective: Arăți exact ca unchiul meu pe care nu pot să-l sufar, așa că ori de câte ori vorbești îl aud pe el.
    - Agenda ascunsă: Îndata ce termin ședința mă voi putea duce să joc baschet. "Hai să discutăm acest subiect în ședința următoare"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

Ecologizarea sectorului deșeurilor solide ar putea contribui la următoarele obiective durabile de dezvoltare:

1. fără sărăcie (obiectivul 1): prin realizarea de locuri de muncă și prestarea unei munci decente pentru toți lucrătorii din sectorul MDS, inclusiv pentru femei și tineri.
2. stare bună de sănătate și bunăstare (Obiectivul 3) și muncă decentă și creștere economică (obiectivul 8): prin îmbunătățirea condițiilor de muncă și a mediului de lucru pentru lucrătorii din sectorul DMS. În plus, gestionarea corespunzătoare a deșeurilor duce la protejarea surselor de apă și a lanțului alimentar, care, la rândul lor, contribuie la îmbunătățirea sănătății populației.
3. energie accesibilă și curată (obiectivul 7) și orașe și comunități durabile (obiectivul 11): prin integrarea principiilor dezvoltării durabile în politicile și programele țării. Ecologizarea sectorului DMS duce la evitarea pierderii de resurse, urmând ierarhia deșeurilor solide și încurajând implementarea conceptului 3 R: re folosire, reciclare, și recuperare.
4. consumul responsabil și modele de producție (obiectivul 12): prin reducerea substanțială a generării de deșeurii prin prevenire, reducere, reciclare și reutilizare
5. acțiunea climatică (obiectivul 13): prin luarea de măsuri pentru a reduce GES în sectorul deșeurilor solide și impactul acesteia.





# ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- **Diferențele de percepție:** Modul în care privim noi lumea este influențat de experiențele noastre anterioare, astfel ca persoane de diferite vârste, naționalități, culturi, educație, ocupație, sex, temperamente, etc. vom avea alte percepții și vor recepta situațiile în mod diferit.
- **Concluzii grabite:** Adeseori vedem ceea ce dorim să vedem și auzim ceea ce dorim să auzim, evitând să recunoaștem realitatea în sine. Aceasta ne poate duce la ceea ce se spune "face doi plus doi să dea cinci".
- **Stereotipii:** Învățând permanent din experiențele proprii vom întâmpina riscul de-a trata diferitele persoane ca și cum ar fi una singură: "daca am cunoscut un inginer (sau student, maistru, vânzător, etc) i-am cunoscut pe toți".
- **Lipsa de cunoaștere:** Este dificil să comunicăm cu cineva care are o educație diferită de a noastră, ale cărui cunoștințe asupra unui subiect de discuție sunt mult mai reduse.
- **Lipsa de interes:** Una din cele mai mari bariere ce trebuie depășite este lipsa de interes a interlocutorului față de mesajul dumneavoastră. Trebuie să vă așteptați și la această posibilitate: oricum sunteți mai interesați de problemele noastre decât de ale altora. Acolo unde lipsa de interes este evidentă și de înțeles, trebuie să acționați cu abilitate pentru a direcționa mesajul dumneavoastră astfel încât să corespundă intereselor și nevoilor celui ce primește mesajul.
- **Emotii:** Emotivitatea emițătorilor și receptorilor de mesaje poate fi de asemenea o barieră. Emoția puternică este răspunzătoare de blocarea aproape completă a comunicării.



# ROLUL **COMUNICĂRII** ÎN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- Comunicarea joacă un rol fundamental în procesul social al educației ecologice. Fără acest instrument indispensabil, cetățenii nu au acces la informații care pot stimula schimbările de atitudine și exercitarea deplină a participării cetățenilor. Strategia de comunicare pentru gestionarea deșeurilor solide municipale trebuie înțeleasă și primită în temeiul premisei de bază, precum și a tuturor inițiativelor legate de document.
- Comunicarea este un proces continuu; definirea obiectivelor a fi realizate și căutarea de strategii pentru a face comunicarea eficientă permite o recepție și interpretare mai bună a mesajelor.
- Potrivit Organizației pentru cooperare și dezvoltare economică (OCDE), planificarea proceselor de comunicare implică o percepție că cetățenii nu fac legături directe între comportamentul personal și îmbunătățirea mediului.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- Comunicarea este un proces continuu; definirea obiectivelor pentru realizarea și căutarea strategiilor de comunicare 3R: problemele responsabile, raționale și relevante de raportare cu privire la mediul înconjurător se referă la comunitatea globală, astfel încât responsabilitatea și credibilitatea celor care raportează influențează modul în care mesajul va fi primit de la difuzare.
- Acesta este motivul pentru asocierea în comunicare a conceptului 3R: responsabilă, rațională și relevantă.
- Planificarea unei campanii de comunicare care încurajează oamenii să-și separe deșeurile nu va fi conformă cu oricare dintre aceste concepte, dacă campania nu coordonează resursele tehnice ale beneficiarului să acționeze și să motiveze locuitorii să adopte bune practici de mediu. Stabilirea unui exemplu de bune practici de mediu sporește credibilitatea celor care comunică.
- Planifica înainte de a acționa Care este scopul acestei comunicari? Această definiție are o importanță deosebită. Ce vrem? Pentru a informa, pentru a discuta sau de a implica? Pentru fiecare dintre aceste întrebări, există mai multe răspunsuri alternative, și toate încep cu planificarea. Pentru definirea obiectivelor, este posibilă utilizarea metodologiei inteligente: specifice, măsurabile, realizabile, realiste și legate de timp (SMART).







# ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- Un alt factor de mare importanță este definirea grupurilor țintă-comunicarea este orientată în termeni de limbaj adecvat, timp, resurse și investiții pe baza caracteristicilor audienței.
- Pentru o comunicare mai direcționată pe tema deșeurilor solide municipale, ar trebui să se facă trimitere la o ierarhie consolidată a priorităților: prevenirea și reutilizarea deșeurilor; reciclare recuperarea energiei; o eliminare adecvată. Această ierarhie a priorităților de conținut în gestionarea deșeurilor solide poate fi tradusă în bune practici de comunicare internă.
- Conținutul mesajului
- Conținutul mesajului trebuie definit în funcție de obiectivele campaniei. Este întotdeauna important să se țină cont de faptul că transmiterea de mai multe ori a mesajului asigură succesul inițiativei. În cazul în care scopul este de a oferi informații despre prevenirea deșeurilor și refolosire, mesajele ar trebui să se concentreze pe fiecare în parte și fiecare material și bunele practici necesare a fi adoptate



## ROLUL COMUNICĂRII IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

Actiunile sunt:

-  Crearea de platforme în care diferite părți interesate se pot întâlni și să învețe să colaboreze. Astfel de platforme sunt necesare atât în interiorul cât și în afara sistemului educațional formal. Sporirea participării și consultărilor publice ar fi eficiente în promovarea practicilor SWM.
-  Stabilirea unor planuri cuprinzătoare, integrate, armonioase la nivel sectorial și geografic, în conformitate cu 3R (reducerea, reUtilizarea și reciclarea).
-  Crearea unor pachete de instrumente de juridice, economice și de comunicare
-  Mecanisme de conduită și programe pentru finanțare, sprijin financiar și suport tehnic. Acest sprijin ar trebui să îmbunătățească, de asemenea, gestionarea, actualizarea și difuzarea datelor de bază, cu condiția ca acesta să joace un rol important în îmbunătățirea planificării de către autoritățile locale și în monitorizarea progresului implementării.



# ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

## Informații fiabile pentru o planificare mai bună

Orice proces de planificare începe cu colectarea de date și diagnostic, pentru a crea un scenariu de referință. Acest pas este important pentru a se asigura că soluțiile care urmează să fie adoptate sunt potrivite și posibile.

Sursele de informații sunt esențiale pentru colectarea datelor.

- Comunicarea ar trebui să vizeze creșterea gradului de conștientizare pentru a-i face pe cetățeni să coopereze, să mențină orașul curat și să evite eliminarea improprie și eliminarea deșeurilor în locuri necorespunzătoare.
- Recunoașterea problemelor raportate de populație permite acțiuni preventive care ghidează acțiunile strategice de comunicare. Abordarea acestor aspecte care cauzează nemulțumirea poate apărea fie prin furnizarea de informații detaliate și specifice prin intermediul canalelor care ajung efectiv la cetățean, sau prin ghidarea comportamentului viitor, în scopul de a reduce abaterile.
- Pentru dialogul cu cetățeanul care se plânge este o modalitate de a demonstra că orașul este atent la nevoile populației, dar este necesar să se ofere răspunsuri realiste și bine fundamentate, astfel încât să se garanteze că credibilitatea instituției este întărită.





# ROLUL COMUNICĂRII ÎN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- 🌿 Grupurile tinta
- 🌿 Când vine vorba de provocările de comunicare, prima întrebare ar trebui să solicite este cu cine să comunice, ceea ce este grupul? Care este ținta? Și ce poziție ar trebui să fie adoptată? Definirea grupurilor țintă este esențială pentru a elabora strategii adecvate și mijloace adecvate și investiții. Cu cât mesajul este mai orientat, cu atât este mai mare șansa succesului.
- 🌿 Comportamentul consumatorului
- 🌿 Atunci când comunicarea are ca scop schimbarea comportamentului, este necesar să se ia în considerare mesajele care conduc la acțiune. Recunoscând cine și cât de multe sunt grupurile țintă este un prim pas.
- 🌿 În cazul în care o organizație dorește să promoveze reciclarea într-un anumit loc, fie la o etapă timpurie, fie într-un stadiu avansat de acțiune, se cercetează obiceiurile consumatorului, ar fi care sunt condițiile de viață și de colectare a sistemului instalat la site-ul, printre alte lucruri. Deseori, cel mai ciudat detaliu despre modul de viață al publicului da indicii dreptul de a dacă acțiunea va face o diferență și să conducă la un membru voluntar și informat.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DESEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

Informatii	Exemple
Profilul grupurilor tinta	Varsta ( copii, tineri ,pensionary, etc.), stilul de viata (angajati,caracteristici demografice), nivel cultural ( intelectuali, religie, etc.)
Numarul de case si tipul	Blocuri cu apartamente, case individuale, concentrari demografice
Sisteme de management a deseurilor municipal disponibile	Tipul de colectare deseuri – usa la usa,plata pe cat generezi, colectare in timpul zilei/noptii
Nivelul de colectare separate a deseurilor municipale	Capacitatea de separare a deseurilor
Provocari pentru reciclare	Lipsa de contanere, management defectuos, lipsa de spatii acasa, rezistenta la schimbare, etc.
Conformare	Exista un sistem de analiza a conformarii, exista un sistem de analiza a feedback-lui de la populatie
Caracterizarea deseurilor solide municipale	Informatii din campaniile anterioare, real feedback rprind cantitatile si tipurile de deseuri.Pe baza acestor informatii, este posibil sa fie descoperite si rezolvate probleme comportamentul consumatorilor





## ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- ♻️ Strategiile de comunicare aplicate scopurilor gestionării deșeurilor solide se referă la conceptul educației și trebuie înțelese mai degrabă ca o investiție continuă și persistentă decât una conjunkturală. Ca toate domeniile educaționale de studiu, educația de mediu este adesea percepută ca un maraton, o vocație sau chiar o misiune.
- ♻️ Este un proces care trece prin generații, și, deși poate avea momente memorabile de acțiuni specifice în timp sau spațiu și ar trebui să se dezvolte mai degrabă ca parte a culturii unei societăți. Pentru ca această misiune să fie atinsă ea cere investiții strategice și planificate de timp și alte resurse, pentru a profita de investițiile umane și economice.
- ♻️ Strategia de comunicare, prin conținut așa a fost menționat mai înainte, intenționează să transmită mai multe mesaje cu privire la managementul deșeurilor solide. Aceste teme se supun unei ierarhii de priorități: prevenire, re folosire, reciclare, recuperare și eliminare finală.



## ROLUL **COMUNICĂRII** IN MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SOLIDE MUNICIPALE

- **reutilizarea** deșeurilor:
  - promovează reutilizarea materialelor către familii și organizații, subliniind că această practică poate crește ciclului de viață a materialelor și economisește resurse naturale și economice.
- **reciclarea** deșeurilor și transformarea acestuia în obiecte noi:
  - promovează reciclarea materialelor, subliniind faptul că această practică reduce utilizarea materiilor prime originale, economisește spațiu în depozitele de deșeurii dincolo de a fi o practică care stimulează economia și creează locuri de muncă. Exemple: organizarea de vizite la instalațiile de reciclare, ECO-EVENTS la nivel UAT



**Thank You!**