



Learning by doing

MODULE QUALITY CONSULTING

FURNIZOR DE FORMARE PROFESIONALA INSCRIS IN REGISTRUL NATIONAL AL FURNIZORILOR AUTORIZATI, ACREDITAT DE A.N.C.

Cod program: MQC 017

COMPETENTE SOCIALE SI CIVICE PREVENIREA SI GESTIONAREA CONFLICTELOR

Program acreditat de: MMFPSPV, MEN, ANC

CONDITII DE INSCRIERE:

- Completarea si transmiterea pe fax sau e-mail a formularului de inscriere sau incheierea unui contract specific.

Pentru obtinerea **Certificatului de absolvire** se vor transmite urmatoarele documente:

- copie CI,
- copie diploma se studii,
- adeverinta medicala.

- Locatiile de desfasurare a cursurilor se vor stabili functie de optiunile cursantilor si de locurile disponibile oferite de unitatile hoteliere.

- Module Quality Consulting, organizator al programelor de perfectionare, isi rezerva dreptul pentru schimbari in ceea ce priveste formatorii, intervalele de timp de desfasurare, locatia sau anulara programului daca situatia creata impune acest lucru.

- Formularul de inscriere impreuna cu tematica cursului si oferta programelor tin loc de contract intre parti.

Lector:

Doru CURTEANU, Doctor in Management, Professional Business Counselor, Certificat de Washington State University, Tehnici de training pentru manageri la IESE Barcelona

DESCRIERE

Conflictul este o manifestare firesti si deseori ele sunt binevenite ne ajuta la constientizarea problemelor existente, concentreaza efortul celor implicati asupra chestiunilor esentiale, ii determina pe oameni sa fie realisti, ii motiveaza sa participe si ii ajuta sa inteleaga beneficiile care rezulta din diferentele dintre ei. Conflictul nu este egal cu problema care l-a generat. Managementul deficitar al conflictelor poate crea efecte nedorite pe termen lung, cum ar fi: scaderea productivitatii, scaderea moralului si a motivarii, generarea de conflicte in cascada si comportamente nedorite. De aceea deprinderea unor modalitati de prevenire si gestiune a conflictelor este un atu esential pentru managerii si membrii echipelor din organizatia dumneavoastra.

CONȚINUT

Introducere: Prezentarea programului obiective, metoda de lucru și așteptările participanților

Conflictul in organizatii: Tipuri, functii si cauze ale conflictelor, Structurarea conflictelor constructive avocatul diavolului, metoda dialectica, Gestionarea conflictelor distructive stiluri de reactie la conflict, cum sa interactionam cu diferite tipologii de parteneri, sedinta de mediere, negocierea

Dezacordul constructiv: Stabilirea cadrului discutiei, Nivelul de implicare al participantilor, Competente, Planuri diferite pe care are loc comunicarea, Strategii de ascultare, Evaluarea creativa a ideilor, Brainstorming, Dorinta de a ajunge la un acord, Valorile personale si cum influenteaza ele dialogul, Analiza finala si concluzionarea

Strategii de abordare constructiva a conflictelor: Comunicarea deciziilor managementului, Clarificarea asteptarilor reciproce, Anticiparea disfunctionalitatilor posibile, Motivarea deciziilor, Increderea, Alinierea obiectivelor, Structuri diferite de personalitate, Clarificarea rolurilor, Construirea relatiilor, Comunicarea interpersonală, Cunoasterea procedurilor interne

FOARTE IMPORTANT !

Participantii la program vor primi **Diplome de Participare** eliberate de MQC. **Certificatul de absolvire** cu recunoastere nationala, obtinut in urma evaluarii finale va avea titlatura: "**COMPETENTE SOCIALE SI CIVICE**".

MODULE QUALITY CONSULTING S.R.L.

C.I.F. RO 18687323; J29/1109/19.05.06; Str. Petrolistilor nr. 25, cod postal: 105300 Boldesti-Scaeni
Tel./fax: 0244 / 212 020; 0244 / 210 518; mobil: + 40 729 089 974; +40 0730 083 989; + 40 0730 084 989;
e-mail: office@mqconsulting.ro, www.mqconsulting.ro