



**Codul Cursului :2733**  
Activități de instruire:  
1 zi training

**IIBA**® Endorsed Education  
Provider™

**PM** Project  
Registered Management  
Education Institute  
Provider

# ABILITĂȚI DE BUSINESS

## Managementul conversațiilor dificile

Curs prezentat în colaborare cu Global Knowledge Ltd.

### Descriere curs

**Învățați cum să tratați subiectele dificile ce intervin în diverse situații de afaceri.**

Pe parcursul acestui curs scurt, veți „câștiga” o serie de instrumente privind modalități eficiente de abordare ale conflictului și conversațiilor dificile pe care adesea dorim să le evităm. În acest sens, este necesar să vă pregătiți conștientizând rolul jucat de către sentimente și personalitate. Învățați cum să nu mai amânați, cum să țineți cont de cadrul general al problemei și cum să ascultați cu adevărat.

### Ce veți învăța?

- Cum să evitați „amânarea” conversațiilor sau situațiilor neplăcute;
- Cum să gestionați oameni și contexte dificile;
- Cum influențează sentimentele și personalitățile diversele situații de afaceri
- Pașii de decelerare a tensiunii și a situațiilor emoționale;
- Cum să deveniți un mai bun observator al oamenilor și al personalităților acestora;
- Cum să vă pregătiți pentru următoarea conversație provocatoare înarmându-vă cu un plan!

### Recomandări de participare

Manageri, Manageri de proiect, Manageri de proiect IT, Coordonatori de proiect, Manageri de produs, Sponsorii ai proiectului și toți membrii echipelor de proiect.



### 1. Toată lumea se confruntă cu discuții provocatoare

- Competențe cheie;
- De ce avem tendința să le evităm?;
- De ce amânăm momentul confruntării cu aceste probleme?

### 2. Înțelegerea mecanismului de transformare a unei dezbateri într-o discuție provocatoare

- Motive cheie ce stau la baza provocărilor;
- Cum conștientizăm aceste provocări?

### 3. Tratarea emoțiilor puternice – ale dumneavoastră și ale altora

- Sentimentele deviază gândirea rațională;
- Nu permiteți emoțiilor să vă întunece judecata.

### 4. Costurile ascunse ale evitării acestor confruntări

- Impactul generat asupra productivității și mediului.

### 5. Dezvăluirea lucrurilor care dau o percepție neclară asupra situațiilor provocatoare

- Cum poate fi deschisă o breșă de comunicare.

### 6. Când nu se va asculta mesajul pe care doriți să-l transmiteți?

- Când nivelul emoțional este prea ridicat, comportamentul irațional își face apariția;

### 7. Demararea unei conversații dificile

- Este necesară pregătirea premergătoare a acesteia;

### 8. Conștientizarea aspectelor de profunzime

- Înțelegerea diferitelor nuanțe pe care oamenii le transmit;
- Cunoașterea tipurilor de personalitate și a diferențelor dintre ele.

### 9. Conducerea conversațiilor reale survenite pe parcursul fiecărei interacțiuni

- Cele 3 conversații ce au loc în mod obișnuit;
- Conștientizarea propriului patern de gândire pe parcursul dialogului.

### 10. Dirijați conversația astfel încât să maximizați rezultatele!

- Învățați din fiecare discuție purtată;
- Focusați-vă pe obiective.