



Codul Cursului : 2938
Activități de instruire:
2 zile training

IBA® Endorsed Education
Provider™

PM Project
Registered Management
Education Institute
Provider

ABILITĂȚI DE BUSINESS

Abordarea constructiva a conflictelor distructive

Curs prezentat in colaborare cu Global Knowledge Ltd.

Descriere curs

Conflictul este un cerc vicios, un vartej care atrage mici cauze pentru a umple un pocal mare cu resentimente, ambitii si frustrari.

Cercul virtuos al conflictului este ca un vartej care goleste chiuveta de mizeria adunata dupa ce ne-am spalat vasele.

Conflictul consuma resurse si produce pagube. Este o RISIPA! Ea trebuie prevenita sau redusa.

Oriunde există posibilitatea de a alege, există și posibilitatea apariției unui conflict.

Deopotrivă în familie sau la locul de muncă, mai devreme sau mai târziu, vor apărea conflicte și provocări și, după cum deja probabil știți, fiecare dintre noi are propria modalitate de a reacționa. În acest scurt curs veți învăța diferite modalități de evaluare a temperamentelor și a ceea ce vă motivează membri echipei ca elemente fundamentale în managementul conflictului. De asemenea, veți descoperi cele mai bune practici în comunicarea eficientă și rezolvarea conflictelor cu succes.

Ce veți învăța

- Aspectele pozitive și negative ale conflictului și cum pot fi depășite;
- Modalități diferite de tratare a conflictului;
- Tehnici de a răspunde unui conflict și aspectele pro și contra ale acestora.

Recomandări de participare

Cursul se adresează persoanelor interesate de aprofundarea conceptului de managementul conflictelor precum și însușirea de aptitudini și tehnici necesare rezolvării.

Potențiali participanți: Manageri, Manageri de proiect , Coordinatori de proiect, Analiști de proiect, Lideri de proiect, Manageri de proiect seniori, Lideri de echipă, Manageri de produs, Manageri de program, Sponsori de proiect și membrii echipei care doresc să-și dezvolte abilitățile și să-și reînnoiască certificarea PMP.

B-dul Șincai nr.9A, bl.A3, ap.5,
Sector 4, București
T/F: 021.330.1873
M: 0756.600.400
E: contact@exelo.ro
www.exelo.ro

MAKING
KNOWLEDGE HAPPEN

Conținut curs

1. Definiție și concept – Înțelegerea unei probleme este jumătate din soluția problemei.
 - a. Ce este conflictul?
 - b. Tipuri de conflicte
 - c. Sursa, contextul și factorii de influență în conflict
 - d. Atitudine în conflict: constructiv vs distructiv
2. Participanții la conflict – cine, de ce și când intră în conflict? Suntem predispuși, predestinați sau determinați să participăm/initiem un conflict? Ne certăm pentru că vrem nu pentru că trebuie. Vrem să credem și refuzăm să știm. “Noi simțim, nu gândim!”
 - a. Temperamente
 - b. Atitudini
 - c. Motivație
 - d. Obiective
3. Prevenirea conflictelor – Conflictul consumă resurse și produce pagube. Este o risipă care trebuie prevenită sau redusă.
 - a. Comunicarea
 - b. Leadership
 - c. Cultura – organizațională și de grup
 - d. Adoptarea și integrarea
4. Tratarea conflictelor – metode și bune practici. Shit happens! Ce facem?
 - a. My-way
 - b. Your-way
 - c. Half-way
 - d. Our-way
 - e. No-way
 - f. Confrontation
5. Managementul emoțiilor și sentimentelor – Un joc de-a Nu te supăra frate! “Ascultă, privește și taci”(Minulescu)
 - a. Ante conflict
 - b. În conflict
 - c. Post conflict