

Curs practic

Medierea ca factor de soluționare alternativă a conflictelor prin prisma activității desfășurate de SFS

în format fizic

NUMĂR ORE: 80

Obiectivul cursului: să le ofere participanților cunoștințele și abilitățile necesare pentru a aplica tehnicile de mediere în rezolvarea conflictelor care pot apărea în activitatea fiscală, atât în relația cu contribuabilii, cât și în cadrul echipelor interne ale instituției.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Ce este medierea 1. Definirea medierii - Ce este medierea și cum se diferențiază de alte metode de soluționare a conflictelor (litigii, negociere directă, arbitraj) - Beneficiile medierii (rapiditate, costuri reduse, menținerea relațiilor) 2. Rolul mediatorului - Caracteristicile și abilitățile unui mediator eficient - Cum ajută mediatorul părțile implicate să ajungă la o soluție comună, fără a impune decizii 3. Tipuri de conflicte care pot fi soluționate prin mediere: - Conflictele interne (între angajați sau între angajat și superiori) - Conflictele externe (între autoritatea fiscală și contribuabili) Exercițiu interactiv: <i>Participanții discută în grupuri mici exemple de conflicte care pot apărea în activitatea fiscală și cum ar putea fi acestea soluționate prin mediere.</i>	15
2.	MODULUL II. Principii și etape ale medierii 1. Principiile fundamentale ale medierii - Confidențialitatea. - Voluntariatul. - Neutralitatea. - Imparțialitatea 2. Etapele procesului de mediere - Deschiderea sesiunii de mediere: Stabilirea regulamentului, înțelegerea intenției părților	20

	• Ascultarea activă și clarificarea conflictului: Cum să identifici și să înțelegi nevoile și interesele părților. • Generarea opțiunilor: Cum să identifici soluții comune acceptabile. • Negocierea și ajungerea la un acord: Cum să ajungi la un compromis echilibrat. • Încheierea medierii și formalizarea acordului: Crearea unui acord scris și stabilirea pașilor de urmat. Exercițiu practic: <i>Simularea unui caz de mediere între un contribuabil nemulțumit și un funcționar fiscal, unde participanții aplică etapele medierii pentru a ajunge la un acord.</i>	
3.	MODULUL III. Medierea în relațiile cu contribuabilii 1. Aplicarea medierii în cadrul relației fiscale • Cum pot funcționarii fiscali să aplice tehnicile de mediere pentru a rezolva conflictele cu contribuabilii • De ce este importantă medierea în gestionarea disputelor legate de taxe, penalități, termene și interpretarea legislației fiscale 2. Beneficiile medierii pentru SFS • Menținerea relațiilor de colaborare și încredere cu contribuabilii • Reducerea încărcării instanțelor și a resurselor administrative • Îmbunătățirea imaginii instituției fiscale printr-o abordare pozitivă a soluționării conflictelor 3. Cum să abordăm un contribuabil nemulțumit: • Cum să rămâi calm și imparțial atunci când mediatori între autoritatea fiscală și contribuabil. • Tehnici de ascultare activă și de comunicare eficientă pentru a înțelege poziția contribuabilului. • Cum să găsești soluții amiabile care să fie în conformitate cu legea fiscală. Exercițiu practic: <i>Role-playing: simularea unei sesiuni de mediere între un funcționar fiscal și un contribuabil, folosind tehnicile și etapele medierii.</i>	20
4.	MODULUL IV. Medierea în cadrul echipelor interne ale SFS 1. Conflictele interne în cadrul instituției fiscale • Tipuri de conflicte care pot apărea între angajați, între echipe sau între angajați și superiori	20

	- Impactul conflictelor interne asupra performanței instituției și a atmosferei de lucru 2. Tehnici de mediere în conflictele interne - Cum să aplici principiile medierii pentru a soluționa conflictele între colegi - Importanța ascultării active și a unei comunicări clare pentru prevenirea escaladării conflictelor - Rolul mediatorului intern: cum să fii un facilitator în găsirea soluțiilor Exercițiu practic: <i>Simularea unui conflict intern (ex. neînțelegeri între echipele de lucru sau între angajați și manageri) și aplicarea procesului de mediere pentru a găsi o soluție.</i>	
5.	Concluzii și plan de acțiune personalizat 1. Sumarizarea celor învățate: - Recapitulare a principiilor și tehnicilor de mediere și aplicarea lor în activitatea fiscală 2. Crearea unui plan personalizat de mediere: - Participanții își stabilesc pași concreți pentru a aplica medierea în soluționarea conflictelor în activitatea lor zilnică Întrebări și răspunsuri: - Oferirea unui spațiu pentru discuții suplimentare, întrebări și clarificări.	5
	Total ore	80

P.S. Acesta este un program de de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Semnat: __25.03.2025__ Numele, Prenumele: Secinschii Daniela

În calitate de: Director

Ofertantul: Proactive Consulting SRL, Adresa: MD-2012, mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu 74, of. 105