



SCHOOL OF BUSINESS COMMUNICATIONS

# MANAGEMENTUL CONFLICTELOR

PROGRAM DE INSTRUIRE PENTRU COLABORATORII SFS





## OBIECTIVUL GENERAL



Dezvoltarea abilităților de gestionare constructivă a situațiilor de conflict. Aplicarea metodelor și procedeeelor de prevenire și aplanare a conflictului.



## INSTRUIREA VA OFERI SPECIALIȘTI CARE

- 🔄 Cunosc cum să abordeze și să interacționeze eficient în situații conflictogene
- 🔄 Posedă procedee și tehnici de gestionare a conflictelor
- 🔄 Cunosc metode de autoreglare emoțională

## MODULUL 1

## MODULUL 2

## MODULUL 3

## MODULUL 4

# CONFLICTUL CA ȘI FENOMEN SOCIAL



Catalizatorii unui conflict interpersonal: motivația, intenția, comportament



Semnele eventualului conflict și cum poate fi prevenit



Cum de evitat provocările care pot duce la conflict



Stiluri de comportament în conflict



Abilitățile necesare pentru gestionarea unui conflict

MODULUL 1

MODULUL 2

MODULUL 3

MODULUL 4

## FACTORII INTRAPERSONALI CARE POT DECLANȘA CONFLICTE

- ✓ Distorsiunea cognitivă în comunicare – consecințele negative și metode de a le evita
- ✓ Capcanele mintale: Fapte versus impresii și interpretări
- ✓ 4 niveluri ale comunicării (autor Schulz von Thun)
- ✓ Influența emoțiilor asupra comportamentului

MODULUL 1

MODULUL 2

**MODULUL 3**

MODULUL 4

## METODE DE APLANARE A CONFLICTELOR



Reacționarea constructivă la manifestările ostile. Reguli și tactici.



Modelul eficient de abordare a interlocutorului ostil



Procedee pentru diminuarea agresivității interlocutorului



Module verbale predefinite ca și răspuns la afirmațiile ostile

MODULUL 1

MODULUL 2

MODULUL 3

**MODULUL 4**

## **GESTIONAREA STĂRII EMOȚIONALE ȘI A STRESULUI**



Cunoașterea mecanismului de generare a stresului și gestionarea acestuia



Fenomene psiho-lingvistice în situații emoțional încărcate și metode de a le diminua



Procedee simple și eficiente de autoajutorare pentru restabilirea echilibrului emoțional în timp scurt



Comportamentul reactiv vizavi comportamentul proactiv



## FORMATUL INSTRUIRII



### OFFLINE

Sediul SFS  
Str. Teilor 7/2



### LIMBA

RO



### TRAINING

60% din timp este practică



### DURATA

16 ore



### GRUP

Până 25 per



# FORME DE LUCRU

Demonstrații de aplicare  
practică a tehnicilor și  
procedeeelor

Case study

Sarcini de grup și  
individuale

Role play pentru  
formarea abilităților





Modelarea situațiilor de conflict



# INVESTIȚII

## PROGRAM DE INSTRUIRE

 **16 ORE**

-  Instruirea în format corporativ a programului cu durata de 16 ore pentru 25 persoane
-  Adaptarea programei de instruire după cerințele Beneficiarului în domeniul managementului conflictelor
-  Analiza cazurilor reale din practica de zi cu zi
-  Modelarea situațiilor de conflict

**23 000 MDL** /grup

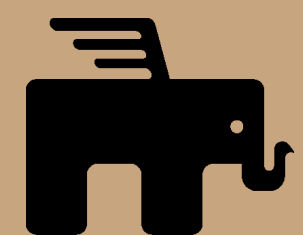
## FORMATORUL PROGRAMULUI DE INSTRUIRE

### VALENTINA ILI

Experiență de formator și consultant cca 12 ani.  
Responsabilă în cadrul companiei SBC de direcția de instruire în comunicare



- 🏆 Formator certificat în conformitate cu standardul european (Certificat seria J nr 00021851 vizat de Autoritatea Națională pentru calificări și Ministerul Educației Naționale din România; calificarea: Formator, cod: COR2 42401)
- 🏆 Certified International Facilitator (PinPoint™ Facilitation). Levels 1-3. United Kingdom
- 🏆 Formator licențiat în sistemul internațional SDI® (Certificat eliberat de Personal Strengths Romania & Moldova License number: MD 100001)
- 🏆 Mediator (Legitimație eliberată de: Consiliul de Mediere, Legitimație seria CM nr: 232)
- 🏆 Certified International Facilitator (PinPoint™ Facilitation). Levels 1-3. United Kingdom



# SBC ÎN CIFRE

SBC.MD



**19 ANI PE PIAȚA MOLDOVEI**

Cu statut de lider în domeniu



**170 000 PARTICIPANȚI INSTRUIȚI**

Mai mult de 9 500 companii instruesc angajații la noi



**440 TRAININGURI PE AN**

70% din ele în format corporativ



**650+ FORMATORI DE TOP**

Formatori interni + formatori invitați de peste hotare



**2 CERTIFICĂRI INTERNAȚIONALE**

SDI® & PinPoint Facilitation™




**8 CURSURI LICENTIAȚE**

Programe complexe în format miniMBA



# MANAGEMENTUL CONFLICTELOR

Marina Tiron, managerul

 069 130 201 viber

 [marina.tiron@sbc.md](mailto:marina.tiron@sbc.md)