

## CURS

### *“Comunicare și managementul conflictelor”*

#### **Despre noi:**

Focus Training este un partener de încredere în domeniul formării profesionale, capabil să asculte, să înțeleagă și să ofere cele mai rapide și bune soluții de training, adaptate nevoilor dumneavoastră de formare. Organizăm, la nivel național, cursuri, seminarii și conferințe dedicate dezvoltării personale și profesionale. Avem o bogată experiență în acest domeniu și punem accent, de fiecare dată, pe calitate și performanță. Traineri de top, tematici de actualitate, soluții practice, locații atent selectate, prețuri corecte, atmosferă profesionistă, prietenoasă și deschisă, acestea sunt doar câteva dintre avantajele participării la evenimentele noastre.

#### **Tematica propusă:**

1. Procesul de comunicare. Feedback-ul în comunicare.
2. Comunicarea verbală și nonverbală. Limbajul paraverbal.
3. Tehnici de comunicare eficientă.
4. Bariere în comunicare.
5. Ascultarea activă.
6. Asertivitatea - metoda optimă de comunicare eficientă.
7. Valoarea conflictului. Aspecte pozitive și negative în conflict.
8. Conflictul ca proces.
9. Conflictul. Apariție, cauze, caracteristici, manifestare, efecte.
10. Managementul conflictului. Abordări. Modele. Instrumente.
11. Prevenirea conflictelor. Tehnici.
12. Soluționarea conflictelor. Pași în rezolvarea conflictelor.
13. Metode și tehnici de tratare a conflictelor interpersonale.
14. Tratarea conflictului în echipă.
15. Înțelegerea și identificarea stilurilor personale în managementul conflictelor.
16. Tips & tricks pentru managementul conflictului la locul de muncă.

17. Stres și agenți stresori. Forme generale de stres.
18. Fazele stresului. Manifestări.
19. Efectele stresului.
20. Strategii de management al stresului.
21. Plan de dezvoltare personală.

*\*Notă 1: tematica se poate personaliza în funcție de nevoile de formare profesională.*

*\*\*Notă 2: achiziția se poate face și din catalogul electronic SEAP - SICAP.*

*\*\*\*Notă 3: cursul se poate organiza atât la sediul beneficiarului, cât și într-o altă locație.*

**Pentru detalii și oferta personalizată ne puteți contacta la numărul de telefon 0762.278.969 sau la adresa de e-mail [training@focus-training.ro](mailto:training@focus-training.ro).**

Vă stăm la dispoziție pentru a vă oferi tot suportul necesar organizării, în cele mai bune condiții, a sesiunilor de instruire.

**Cu stimă,**

**Cosmin Constantin**  
**Managing Partner**  
**0762.278.969**