

«ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ»

Ημερομηνία Διεξαγωγής: ΔΕΥΤΕΡΑ 12 / 12 / 2022

Πόλη και Χώρος Διεξαγωγής: ΛΕΜΕΣΟΣ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΡΕΦΚΟΣ CITY»

**ΔΗΛΩΣΗ
ΣΜΜΕΤΟΧΗΣ
ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ**

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις συγκρούσεων ή προβλημάτων είναι πολύ μεγάλη. Σύμφωνα με τον Δρ. Reuven BarOn, συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως «μια σειρά μη γνωστικών ικανοτήτων, δυνατοτήτων και δεξιοτήτων που επηρεάζουν την ικανότητα επιτυχίας του ατόμου στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων και πιέσεων».

Οι συγκρούσεις και οι διαφωνίες αποτελούν φυσικό μέρος της καθημερινής ζωής. Όταν γίνεται καλή διαχείρισή τους, ο σωστός «ηγέτης» μπορεί να τις μετατρέψει σε αποτελεσματικά μαθήματα δημιουργικότητας και ευκαιρίες ηγεσίας. Ανεξαρτήτως το είδος εργασίας, ερχόμαστε όλοι συχνά αντιμέτωποι με προβλήματα που απαιτούν μια λογική, στοχαστική λύση που προσφέρεται καλύτερα μέσω της επαρκούς συναισθηματικής συνείδησης. Για να συμβεί αυτό, θα πρέπει να είμαστε σε θέση να διαχειριστούμε τα συναισθήματα και τις παρορμήσεις που μπορεί να διαταράξουν την ικανότητα να αντιληφθούμε το πρόβλημα πριν βρούμε ή δημιουργήσουμε με προσοχή μια αποτελεσματική λύση. Η ικανότητα εξισορρόπησης των συναισθηματικών αναγκών με τον τρόπο σκέψης επιφέρει ευελιξία και προσαρμοστικότητα στην αναπόφευκτη αλλαγή.

Η διαπραγμάτευση, η επίλυση συγκρούσεων, ο προσδιορισμός των τρόπων σύγκρουσης, η επανεξέταση της ισχύος και των ευθυνών κάθε κατάστασης και/ή των ατόμων που εμπλέκονται, απαιτούν καλή χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των δεξιοτήτων, όπως η συμπάθεια, η ενσυναίσθηση και η κατανόηση που έχουν ως στόχο τα άτομα να ξεπεράσουν τα αρνητικά συναισθήματά τους. Όλα τα πιο πάνω επιτρέπουν τον εντοπισμό τρόπων επαναπροσδιορισμού και εκτόνωσης των συγκρούσεων, δημιουργώντας πιο παραγωγικά αποτελέσματα.

Η διαπραγμάτευση, η επίλυση συγκρούσεων, ο προσδιορισμός των τρόπων σύγκρουσης, η επανεξέταση της ισχύος και των ευθυνών κάθε κατάστασης και/ή των ατόμων που εμπλέκονται, απαιτούν καλή χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των δεξιοτήτων, όπως η συμπάθεια, η ενσυναίσθηση και η κατανόηση που έχουν ως στόχο τα άτομα να ξεπεράσουν τα αρνητικά συναισθήματά τους. Όλα τα πιο πάνω επιτρέπουν τον εντοπισμό τρόπων επαναπροσδιορισμού και εκτόνωσης των συγκρούσεων, δημιουργώντας πιο παραγωγικά αποτελέσματα.

Σκοπός αυτού του προγράμματος είναι η προληπτική συνεργασία για τη δημιουργία λύσεων, με βελτιωμένες δεξιότητες, διαδικασίες και εργαλεία που συμβάλλουν στη λήψη έγκαιρων αποφάσεων για την επίλυση προβλημάτων ή/και συγκρούσεων στους χώρους εργασίας, προσθέτοντας αξία στην ομάδα, τον οργανισμό και στην εμπειρία των πελατών. Χρησιμοποιώντας ολοκληρωμένη αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλύπτει μεθόδους για την τόνωση της δημιουργικότητας χρησιμοποιώντας επίσης την τεχνική SCAMPER του brain storming που εφαρμόζεται στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων.



Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν την σύγκρουση και τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αντιδρούν στις συγκρούσεις
- αξιολογούν τον δικό τους τρόπο σύγκρουσης και πως αυτό τους βοηθά ή εμποδίζει στην εργασία τους
- αναγνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους και να διαχειρίζονται παρορμήσεις για να επιλύουν αποτελεσματικά προβλήματα και να κάνουν τις βέλτιστες επιλογές
- ανακαλύπτουν τρόπους για να προχωρούν πέρα από γνωστούς τρόπους σκέψης ανοίγοντας ένα αυθεντικό κανάλι επικοινωνίας
- διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ συναισθηματικών και ορθολογικών αντιδράσεων σε μια σύγκρουση
- αιτιολογούν πώς χρησιμοποιείται η συναισθηματική νοημοσύνη για την επίλυση συγκρούσεων και την οικοδόμηση συναισθηματικών δεσμών
- χρησιμοποιούν τη συναισθηματική νοημοσύνη για να οδηγούνται στη λήψη αποφάσεων
- αναπτύσσουν στρατηγικές για την αντιμετώπιση συγκρούσεων και τον τρόπο επίλυσης δυσκολιών
- επιλέγουν νέους τρόπους ακρόασης, καθοδήγησης, ανταπόκρισης και καινοτομίας ως τεχνικές επίλυσης προβλημάτων. Θα είναι σε θέση να επιλέγουν, να αξιολογούν και να εφαρμόζουν μια κατάλληλη και αποτελεσματική λύση (Τεχνική L.A.S.T)
- δικαιολογούν και να υπερασπίζονται τον τρόπο λήψης καλύτερων αποφάσεων μέσω κριτικής σκέψης και δημιουργικής επίλυσης προβλημάτων

Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **Διευθυντές, υπεύθυνους τμημάτων στις επιχειρήσεις, διοικητικούς λειτουργούς, επιστημονικό προσωπικό και υπεύθυνους γραφείου που εποπτεύουν προσωπικό.**

Εκπαιδευτρια: Το εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει η εμπειρογνώμονας **κα. Amandina Vernescu.**

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική γλώσσα, όμως συζητήσεις και παρεμβάσεις μπορούν να γίνουν και στην Ελληνική γλώσσα.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €220 + €41.80 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Επιχορήγηση από ΑνΑΔ → €119

Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → **€142.80** (€101 + €41.80 Φ.Π.Α)

Δηλώσεις Συμμετοχής: Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **ΕΛΩ**, το αργότερο **μέχρι τη Δευτέρα 05 Δεκεμβρίου 2022.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών, γι' αυτό οι αιτήσεις θα γίνονται δεκτές με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα. Ζωή Πιερίδου, Λειτουργό ΚΕΒΕ, στα τηλ. 22889746/15, email: z.pieridou@ccci.org.cy.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελής
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ
2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**BIC: **BCYRCY2N****ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**BIC: **HEBACY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

***Η πληρωμή με μετρητά δεν γίνεται αποδεκτή, σύμφωνα με τους νέους κανονισμούς της ΑνΑΔ.**

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ				
ΔΕΥΤΕΡΑ 12/12/2022				
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδύτρια
Από	Μέχρι	(ώρες)		
08.45	09.00	0,25	Overview / Introduction / Icebreaker / Objectives	Amandina Vernescu
09.00	10.30	1,50	What is conflict? What are the sources of conflict? Asking the right questions Difference between Emotional VS Rational responses to conflict Examples and tendencies of manifestation of Emotional & Rational responses at different times Consequences of each response and effect on team dynamics Thought process & behaviour process analysis Co-existence of contradictory characteristics in the same individual/Manifestation times and situations Embracing conflict as a source of transformation & growth	Amandina Vernescu
10.30	10.45	0,25	Διάλειμμα	
10.45	12.45	2,00	Categorization of types of conflict & conflict behaviour styles Distinction between different the 3 types of conflict: 1. Cognitive - 2. Affective - 3. Process Conflict Consequences of each type of Conflict? Conflict behaviour style influence on innovativeness in a team Thomas Kilmann Conflict mode instrument The 5 conflict management styles based on two dimensions: (A. Assertiveness – B. Cooperativeness) 1. Accommodating - 2. Avoiding - 3. Collaborating - 4. Competing – 5. Compromising	Amandina Vernescu
12.45	13.45	1,00	Γεύμα	
13.45	15.30	1,75	Understand your reality – Decision making assessment Using EQ in resolving conflict & building emotional bonds How does Cognitive Conflict in Design Teams support the development of creative ideas? Cognitive conflict = 'positive' conflict effect on team performance & creativity Idea generation and idea Contribution - Critical thinking Work in small groups / Demonstration / Discussion / Exercise	Amandina Vernescu
15.30	15.45	0,25	Διάλειμμα	
15.45	16.45	1,00	Impulse & Gratification Dealing with barriers to creativity & conflict management - Difficult character types and handling solutions - (Mental hijack) Problem solving - The SCAMPER Method: S ubstitute – C ombine – A dapt – M odify - P ut to another use – E liminate - R everse A well-managed conflict = Learning & leadership growth opportunities D.I.M (Diamond In the Mud) Case study – Exercise	Amandina Vernescu
16.45	17.15	0,50	Closing Q&A Training Evaluation	Amandina Vernescu

Διάρκεια Κατάρτισης

7,00

«PROBLEM SOLVING AND CONFLICT MANAGEMENT THROUGH EMOTIONAL INTELLIGENCE»

SEMINAR DELIVERY DATE: MONDAY 12 / 12 / 2022

CITY AND VENUE: LIMASSOL, «PEFKOS CITY» HOTEL

[CLICK HERE FOR REGISTRATION](#)

Emotional intelligence, particularly in conflicts or problems, is of great importance. According to Dr. Reuven BarOn, emotional intelligence is an «array of noncognitive capabilities, competencies, and skills that influence one's ability to succeed in coping with environmental demands and pressures.»

Conflicts and disagreements constitute a natural part of everyday life. When they are well-managed, the right “leader” can turn them into effective lessons of creativity and leadership opportunities. Regardless of the type of work, we all often face problems that require a rational, thoughtful solution that is best offered through sufficient emotional awareness. For this to happen, we need to be able to handle our emotions and impulses that might disrupt the ability to understand the problem, before we find or carefully create an effective solution. The ability to balance emotional needs with the way of thinking brings flexibility and adaptability to inevitable change.



Negotiating, resolving conflicts, identifying ways of conflict, and reviewing the strength and responsibilities of each situation and/or of the individuals involved, require good use of emotional intelligence and skills, such as sympathy, empathy, and understanding that aim so that people will overcome their negative emotions. All the above allow the identification of ways to redefine and defuse conflicts, creating more productive results.

The purpose of this training programme is to proactively work together to create solutions, with improved skills, processes, and tools that help make timely decisions to solve problems and or conflicts at workplaces, adding value to the team, the organization, and the customer experience. By using a comprehensive assessment of emotional intelligence, this training program covers methods to stimulate creativity also using the brainstorming SCAMPER technique applied in decision-making and problem-solving.

Upon completion of the program, the trainees will be in a position to:

- identify conflict and the way people react to conflicts
- assess their own way of conflict and how this helps or prevents them in their work
- recognize how to use their emotions and how to manage impulses to effectively solve problems and make the best choices
- discover ways to go beyond known ways of thinking by opening an authentic channel of communication
- distinguish the differences between emotional and rational responses to a conflict
- justify how emotional intelligence is used to resolve conflicts and build emotional bonds
- use emotional intelligence to drive decision-making
- develop strategies to face conflicts and find the way to resolve difficulties
- choose new ways of listening, coaching, responding, and innovating as problem-solving techniques. Trainees will be able to select, evaluate, and implement an appropriate and effective solution (L.A.S.T technique)
- justify and defend how better decisions are made through critical thinking and creative problem-solving

Participants' Description:

This program is addressed to **Directors, department heads in companies, administrative officers, scientific staff, and office managers who supervise staff.**

Trainer:

The program will be delivered by the expert Ms. Amandina Vernescu.

The program will be conducted in English, but discussions and interventions can also take place in Greek.

Participation Fee: €220 + €41.80 VAT.

The programme specification has been approved by the HRDA. HRDA subsidy → €119

Amount to be paid to the CCCI → **€142.80** (€101 + €41.80 VAT)

Participation:

Interested parties are kindly requested to fill in the relevant online participation form by clicking [HERE](#) **no later than Monday, 5 December 2022.**

The practical nature and type of the program place restrictions on the number of participants, so applications will be accepted in order of priority.

For further information or clarifications, please contact Ms. Zoe Pieridou, CCCI Officer, tel: 22889746, email: z.pieridou@ccci.org.cy.

PAYMENT METHODS

1. By cheque in the name of the CCCI
2. Deposit to the following accounts:

BANK OF CYPRUSACCOUNT NO: **0194-12-006537**IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**BIC: **BCYPCY2N****HELLENIC BANK**ACCOUNT NO: **121-01-013924-01**IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**BIC: **HEBACY2N**

3. Through the **JCC SMART** Service by clicking on the link: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

***Cash payments are not accepted, in accordance with the new regulations of HRDA.**

The programme specification has been approved
by the HRDA.



Human Resource
Development
Authority of
Cyprus

SEMINAR PROGRAMME

«PROBLEM SOLVING AND CONFLICT MANAGEMENT THROUGH EMOTIONAL INTELLIGENCE»				
MONDAY 12/12/2022				
Hours		Duration	Seminar Content	Trainer
From	Until			
08.45	09.00	0,25	Overview / Introduction / Icebreaker / Objectives	Amandina Vernescu
09.00	10.30	1,50	What is conflict? What are the sources of conflict? Asking the right questions Difference between Emotional VS Rational responses to conflict Examples and tendencies of manifestation of Emotional & Rational responses at different times Consequences of each response and effect on team dynamics Thought process & behaviour process analysis Co-existence of contradictory characteristics in the same individual/Manifestation times and situations Embracing conflict as a source of transformation & growth	Amandina Vernescu
10.30	10.45	0,25	Coffee Break	
10.45	12.45	2,00	Categorization of types of conflict & conflict behaviour styles Distinction between different the 3 types of conflict: 1. Cognitive - 2. Affective - 3. Process Conflict Consequences of each type of Conflict? Conflict behaviour style influence on innovativeness in a team Thomas Kilmann Conflict mode instrument The 5 conflict management styles based on two dimensions: (A. Assertiveness – B. Cooperativeness) 1. Accommodating - 2. Avoiding - 3. Collaborating - 4. Competing – 5. Compromising	Amandina Vernescu
12.45	13.45	1,00	Lunch	
13.45	15.30	1,75	Understand your reality – Decision making assessment Using EQ in resolving conflict & building emotional bonds How does Cognitive Conflict in Design Teams support the development of creative ideas? Cognitive conflict = 'positive' conflict effect on team performance & creativity Idea generation and idea Contribution - Critical thinking Work in small groups / Demonstration / Discussion / Exercise	Amandina Vernescu
15.30	15.45	0,25	Coffee Break	
15.45	16.45	1,00	Impulse & Gratification Dealing with barriers to creativity & conflict management - Difficult character types and handling solutions - (Mental hijack) Problem solving - The SCAMPER Method: S ubstitute – C ombine – A dapt – M odify - P ut to another use – E liminate - R everse A well-managed conflict = Learning & leadership growth opportunities D.I.M (Diamond In the Mud) Case study – Exercise	Amandina Vernescu
16.45	17.15	0,50	Closing Q&A Training Evaluation	Amandina Vernescu
TOTAL HOURS		7,00		