

## «ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ»

07/ 12/ 2023 – Μέγαρο «ΚΕΒΕ», Λευκωσία

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις συγκρούσεων ή προβλημάτων είναι πολύ μεγάλη. 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.



### ΣΤΟΧΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Σκοπός 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

## Πληροφορίες και κόστος

**Ημερομηνία Διεξαγωγής:** Πέμπτη **07/12/2023**

**Χώρος Διεξαγωγής:** Μέγαρο «**ΚΕΒΕ**», Λευκωσία

**Διάρκεια Προγράμματος:** 7 ώρες (08:45-17:00)

**Γλώσσα Διδασκαλίας:** Αγγλική γλώσσα

Συζητήσεις και παρεμβάσεις μπορούν να γίνουν και στην Ελληνική γλώσσα.

**Τελικό Κόστος Συμμετοχής μετά την επιχορήγηση: €101**

(Αρχικό Κόστος προγράμματος: €220 - Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €119)

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



## Περιγραφή Υποψηφίων:

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

## Εκπαιδευτρια



Το Επιμορφωτικό πρόγραμμα θα διδάξει η εμπειρογνώμονας κα. **Amandina Vernescu**. Η Amani είναι πολυβραβευμένη σύμβουλος επιχειρήσεων, εκπαιδευτρια σε θέματα προσωπικής ανάπτυξης και διεθνής ομιλήτρια. Η Amani έχει 32 χρόνια εμπειρία στον κλάδο της φιλοξενίας και στην εκπαίδευση επιχειρήσεων. Ο πρωταρχικός της στόχος είναι να παρακινεί και να ενεργοποιεί την απόδοση των εργαζομένων μιας επιχείρησης, χτίζοντας ευέλικτες κουλτούρες συνεργασίας μεταξύ τους με στόχο τη διαχείριση και τον εμπλουτισμό της εμπειρίας των πελατών τους. Η Amani παρέχει υποστήριξη σε επιχειρήσεις με στόχο την επίτευξη αριστείας, μέσω μιας ολοκληρωμένης σειράς εξατομικευμένων λύσεων ανθρώπινου δυναμικού, χρησιμοποιώντας τις πιο δημιουργικές μεθόδους δημιουργίας ομάδων και δεσμών, με ιδιαίτερη έμφαση στη Συναισθηματική Νοημοσύνη.

## Δηλώσεις Συμμετοχής

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **[ΕΔΩ](#) το αργότερο μέχρι την Τετάρτη 29 Νοεμβρίου 2023.**

## SUBSIDIZED TRAINING PROGRAM

[FOR REGISTRATION CLICK HERE](#)

**Σημαντικό:** Πέραν της ηλεκτρονικής δήλωσης συμμετοχής που θα συμπληρώσετε για το ΚΕΒΕ, για να θεωρείται έγκυρη η εγγραφή σας αλλά και για να μπορείτε να παρακολουθήσετε το σεμινάριο, **περίπου μια εβδομάδα πριν** την ημερομηνία διεξαγωγής του σεμιναρίου, θα αποσταλούν στις συμμετέχουσες εταιρείες περισσότερες πληροφορίες καθώς και **ο αριθμός εφαρμογής** του προγράμματος τον οποίο θα χρησιμοποιείτε για να κάνετε την εγγραφή σας στο σεμινάριο και μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας «ΕΡΜΗΣ».

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/ 22889715, email: [z.pieridou@ccci.org.cy](mailto:z.pieridou@ccci.org.cy).

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελής  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

**ΓΕΝΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι επιχειρήσεις /οργανισμοί που επιθυμούν να συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα επιχορηγημένα από την ΑνΑΔ, εάν δεν το έχουν ήδη κάνει, θα πρέπει **απαραιτήτως** να προχωρήσουν **άμεσα** με την **εγγραφή τους στη ψηφιακή πλατφόρμα «ΕΡΜΗΣ»** (<https://ermis.anad.org.cy/>):

1. Εγγραφή υποψηφίων για συμμετοχή στο μητρώο της ΑνΑΔ ως φυσικά πρόσωπα.
2. Εγγραφή εταιρείας στο μητρώο της ΑνΑΔ ως νομικό πρόσωπο.
3. Υποβολή αιτήματος εταιρείας για την απόκτηση του ρόλου «Εργοδότης».
4. Σύνδεση υποψηφίων για συμμετοχή με τον εργοδότη τους, με κωδικό εξουσιοδότησης που τους παρέχει ο εργοδότης.

Η πιο πάνω διαδικασία εγγραφής της επιχείρησης/οργανισμού ως Νομικό πρόσωπο, καθώς και των Φυσικών προσώπων στον «ΕΡΜΗΣ» γίνεται μόνο μια φορά.

**Για περισσότερες πληροφορίες / διευκρινίσεις μπορείτε απευθυνθείτε στο αρμόδιο τμήμα της ΑνΑΔ, τηλ. 22390300 (ext.2).**

## Τρόποι Πληρωμής

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ

2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

### ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡ. 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 κανονισμούς της ΑνΑΔ.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ				
ΠΕΜΠΤΗ 07/12/2023				
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτρια
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	<b>Διάλειμμα</b>	
10.45	12.45	2,00	Types of conflict & conflict behaviour styles 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	13.30	0,75	<b>Γεύμα</b>	
13.30	15.15	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
15.15	15.30	0,25	<b>Διάλειμμα</b>	
15.30	16.30	1,00	Impulse & Gratification Dealing with barriers to creativity & conflict management - Difficult character types and handling solutions - (Mental hijack) Problem solving - The <b>SCAMPER</b> Method: <b>S</b> ubstitute – <b>C</b> ombine – <b>A</b> dapt – <b>M</b> odify - <b>P</b> ut to another use – <b>E</b> liminate - <b>R</b> everse A well-managed conflict = Learning & leadership growth opportunities D.I.M (Diamond In the Mud) Case study – Exercise	Amandina Vernescu
16.30	17.00	0,50	Closing /Q&A Training Evaluation	Amandina Vernescu

Διάρκεια Κατάρτισης

7,00

## «PROBLEM SOLVING AND CONFLICT MANAGEMENT THROUGH EMOTIONAL INTELLIGENCE»

07/ 12/ 2023 – «CCCI» Building, Nicosia

Emotional intelligence, particularly in conflicts or problems, is of great importance. 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.



### OBJECTIVE OF THE TRAINING PROGRAMME

**The objective of the 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 programme, the participants will be able 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.



## Information and Participation Cost

**Seminar Delivery Date:** Thursday **07/12/2023**

**City and Venue:** «CCCI» Building, Nicosia

**Duration:** 7 hours (08:45 - 17:00)

**Language:** English

Discussions and interventions can also be done in the Greek language.

**Participation Final Cost (after the subsidy): €101**

(Programme Cost: €220 - HRDA Subsidy: €119)

The programme has been approved by the HRDA. Enterprises/ organisations participating with their employees who satisfy HRDA's criteria, are entitled to subsidy.



## Participants' Description

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

## Trainer



The training programme will be delivered by the expert Ms. **Amandina Vernescu**. Amani is a multi-global award-winning corporate consultant, trainer, motivational architect, and international speaker. Her 32 years of expertise in the hospitality industry and corporate training accelerates the strategic formulation and implementation of clients' key initiatives. Her primary goal is to motivate and drive employee performance to go 'beyond customer engagement', by sharing accountability for results and building agile collaborative cultures for the management and enrichment of their customer experience. Ultimately, supporting organizations in achieving excellence in new measures of ROI, through a comprehensive range of customized HR solutions, using the most creative team building and bonding methods, with strong emphasis on Emotional Intelligence at the core of training programmes and workshops.

## Participation

Interested parties are kindly requested to fill in the relevant **online participation form** by clicking **[HERE](#)** **no later than Wednesday 29 November 2023.**



## SUBSIDIZED TRAINING PROGRAM

[FOR REGISTRATION CLICK HERE](#)

**Important:** In addition to the electronic participation that you will fill in for KEBE, in order for your registration to be considered valid and for you to be able to attend the seminar, more information as well as the programme number, that you will use to register for the seminar through the "ERMIS" digital platform, will be sent to all the participating companies, about a week before the date of the seminar.

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: 22889746/15, email: [z.pieridou@ccci.org.cy](mailto:z.pieridou@ccci.org.cy).

**GENERAL NOTE:** Companies/organizations that would like to participate in training programs sponsored by HRDA should proceed **immediately by registering on the "ERMIS" digital platform** (<https://ermis.anad.org.cy/#/front>):

1. Registration of participants as natural persons.
  2. Registration of a company as a legal entity.
  3. Submit a company's request to obtain the "Employer" role.
  4. Connecting participants with their company, with an authorization code provided by the company as "Employer".
- The above procedure is done only once.

For more information/clarifications, contact the HRDA, tel. 22390300 (ext. 2).

## Payment Methods

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

### **BANK OF CYPRUS**

ACCOUNT 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 HRDA regulations.**

**TRAINING PROGRAM**

«PROBLEM SOLVING AND CONFLICT MANAGEMENT THROUGH EMOTIONAL INTELLIGENCE»				
THURSDAY 07/12/2023				
Hours		Duration	Seminar Content	Trainer
From	Until	(hour)		
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	<b>Break</b>	
10.45	12.45	2,00	Types of conflict & conflict behaviour styles 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	13.30	0,75	<b>Lunch</b>	
13.30	15.15	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
15.15	15.30	0,25	<b>Break</b>	
15.30	16.30	1,00	Impulse & Gratification Dealing with barriers to creativity & conflict management - Difficult character types and handling solutions - (Mental hijack) Problem solving - The <b>SCAMPER</b> Method: <b>S</b> ubstitute – <b>C</b> ombine – <b>A</b> dapt – <b>M</b> odify - <b>P</b> ut to another use – <b>E</b> liminate - <b>R</b> everse A well-managed conflict = Learning & leadership growth opportunities D.I.M (Diamond In the Mud) Case study – Exercise	Amandina Vernescu
16.30	17.00	0,50	Closing /Q&A Training Evaluation	Amandina Vernescu

**Duration** **7,00**