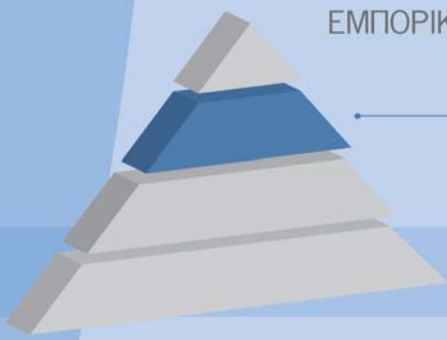




ΕΠΙΠΕΔΟ III - Διοίκηση εμπορικών τραπεζών

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (CONFLICT MANAGEMENT):**από την αδιέξοδη διαφωνία στην παραγωγική διευθέτηση & συνεργασία**

Σεμινάριο εξειδικευμένων γνώσεων

28 Ιανουαρίου – 2 Φεβρουαρίου 2016

Η σύγκρουση στο επιχειρησιακό περιβάλλον αποτελεί συχνότατο φαινόμενο, του οποίου οι επιπτώσεις υπονομεύουν τόσο τα παραγωγικά αποτελέσματα όσο και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η μη αποτελεσματική αντιμετώπιση είναι δυνατόν να δημιουργήσει “τοξικό” περιβάλλον, με επιπτώσεις που μπορεί να είναι μακροχρόνιες και επιζήμιες, τόσο σε ατομικό όσο και σε εταιρικό επίπεδο.

Σκοπός:

Το σεμινάριο έχει σκοπό να επιβοηθήσει τους συμμετέχοντες στον πρακτικό και αποτελεσματικό χειρισμό διαφωνιών που κλιμακώνονται σε σύγκρουση (conflict), φαινόμενο που αποτελεί μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις τόσο της σύγχρονης διοίκησης επιχειρήσεων όσο και ευρύτερων δραστηριοτήτων της καθημερινότητας.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

- Διαχείριση διαπροσωπικών συγκρούσεων
- Έγκαιρος εντοπισμός “υποβόσκουσας” κρίσης
- Διαχείριση ομαδικών συγκρούσεων
- Αποτελεσματική διαπραγμάτευση από μειονεκτική θέση
- Αποτελεσματική επικοινωνία «ελαχιστοποιημένης τριβής» με ειδικές κατηγορίες πελατών
- Κατανόηση & διαχείριση της θέσης της απέναντι πλευράς
- Διαχείριση εν εξελίξει κρίσης – Κατευνασμός και «αποσυμπίεση»

Συμμετέχοντες:

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη με διοικητική ευθύνη και θέσεις υψηλής υπευθυνότητας που επιθυμούν να συστηματοποιήσουν και να βελτιώσουν τον τρόπο κατανόησης και αντιμετώπισης συγκρούσεων, τόσο προληπτικά όσο και κατασταλτικά, ώστε να μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της παραγωγικότητας.

Προαπαιτούμενα:

Εργασιακή εμπειρία τουλάχιστον 2 ετών σε θέσεις διοικητικής ευθύνης και υψηλής υπευθυνότητας.

Εισηγητής:

Στέλιος Βογιατζής: σπουδές στη Στατιστική και Πληροφορική στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Είναι Associate Member του Βρετανικού Chartered Management Institute (ACMI) και πιστοποιημένος σύμβουλος (Certified Practitioner) της μεθοδολογίας διοίκησης έργων PRINCE2®. Έχει εργαστεί ως διευθυντικό στέλεχος σε διεθνείς συμβουλευτικές εταιρείες όπως η PricewaterhouseCoopers και η Arthur Andersen με ειδικότητα τη διαχείριση της αλλαγής (Change Management). Έχει διατελέσει επισκέπτης ομιλητής στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα της Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, και εισηγητής σε πλήθος επαγγελματικών σεμιναρίων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Είναι συγγραφέας του βιβλίου «Η Τέχνη του Πολέμου για Project Managers».

Διάρκεια: 16 ώρες.

Χρόνος διεξαγωγής:

28 Ιανουαρίου και 2 Φεβρουαρίου 2016 (ώρες 16:30 – 20:30)

Σάββατο 30 Ιανουαρίου (ώρες 8:30 – 16:30)

Δίδακτρα: 440 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κα Σπηλιοπούλου).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 5

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (CONFLICT MANAGEMENT): Από την αδιέξοδη διαφωνία στην παραγωγική διευθέτηση & συνεργασία

Θεματολογία

- Η φύση, οι αιτίες και οι επιπτώσεις της σύγκρουσης: Πώς η σύγκρουση επηρεάζει την απόδοσή μας, ποιες είναι οι ευρύτερες ψυχολογικές προεκτάσεις που συχνά δημιουργούν ισχυρά συναισθήματα αποστροφής για την εργασία εν γένει
- Βασικές διαγνωστικές τεχνικές αξιολόγησης της οξύτητας της σύγκρουσης υπό καθεστώς ελλιπούς πληροφόρησης
- Οι κύριες στρατηγικές χειρισμού της κατάστασης και η κατάλληλη επιλογή τους
- Τα αναγκαία προσόντα χειρισμού της κατάστασης
- Διαβάθμιση χειρισμού της σύγκρουσης: Με ανώτερους στην ιεραρχία, με ισόβαθμα στελέχη της ίδιας ομάδας/τμήματος, με στελέχη άλλων τμημάτων – Ειδική αναφορά σε συγκρούσεις με το ευρύτερο εξω-επιχειρησιακό περιβάλλον: Πελάτες/Προμηθευτές
- Η διευθέτηση ιδιαίτερα δυσμενών καταστάσεων με τη μορφή μακροχρόνιας ανοικτής ρήξης
- Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αποτελεσματική διευθέτηση της σύγκρουσης

Το σεμινάριο περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό ατομικών και συμμετοχικών workshops ώστε να διασφαλίζεται κατανόηση της ανάλυσης στην πράξη

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (CONFLICT MANAGEMENT): **Από την αδιέξοδη διαφωνία στην παραγωγική διευθέτηση & συνεργασία**

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ETI. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Ονοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 21/1/2016
στο e-mail: nspyliopoulou@hba.gr ή στο fax: 210-3646122**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ETI