



MINISTERUL MUNCII,  
FAMILIEI, PROTECȚIEI SOCIALE  
ȘI PERSOANELOR VÂRSTNICE



COMISIA DE AUTORIZARE A FURNIZORILOR DE  
FORMARE PROFESIONALĂ A ADULTILOR

## A.N.C.I.A. training

Va invita sa participati la programul de pregatire profesionala:

# ARTA COMUNICARII CHEIA GESTIONARII SI REZOLVARII CONFLICTELOR IN INSTITUTII



**Locatie: Bucuresti Str. Negustori nr. 23 – 25 varianta fizica;  
Varianta online – prin intermediul platformei ZOOM**

**Organizat in perioada  
05 - 07 iulie 2023**

**Program sustinut de un formator autorizat in:  
Comunicare si comportament organizational**

**Va propunem urmatoarea agenda:**

### Comunicare

- Definiție
- Elemente de bază ale procesului de comunicare
- Tipuri de comunicare
- Scopul comunicării
- Bariere în comunicarea eficientă
- Metode și tehnici de rezolvare a conflictelor

Ce este comunicarea asertivă

- Diferența între stilul agresiv, pasiv și cel asertiv

Convingerile limitative

- Recunoașterea convingerilor limitative în blocarea comunicării asertive
- Depășirea barierelor sociale

Emoții și sentimente

- Importanța recunoașterii emoțiilor în comunicarea asertivă
- Legătura între gânduri și emoții

Cunoașterea stilului de comunicare personal - test

Exprimarea asertivă a cerințelor

- Formularea cerințelor fără a domina sau controla

NU asertiv

- Formularea asertivă a refuzului
- Strategii de a spune NU asertiv

### Gestionarea conflictelor

- Definiție
- Tipologii
- Funcțiile conflictului
- Problemele implicate în conflict și cauzele lor
- Metode și tehnici de rezolvare a conflictelor
- Modalități de ameliorare a conflictelor
- Avantajele comunicării mesajelor la persoana I
- Prevenirea reacțiilor defensive în comunicare
- Exploatarea alternativelor
- Modalități de rezolvare a conflictelor.

### Gestionare Mobbing

- Terminologie si definitii
- Mobbing vertical
- Mobbing orizontal
- Mobbing colectiv
- Bossing/ mobbing strategic
- Legislatie si remedii.
- Discutii pe teme propuse de participanti.



Înscrierea la acest curs se efectuează în baza completării formularului de înscriere de la finalul ofertei și transmiterea acestuia pe fax 031 4053971 sau pe e-mail la [office@ancia.ro](mailto:office@ancia.ro) sau [office.ancia@gmail.com](mailto:office.ancia@gmail.com)  
informatii suplimentare: [www.ancia.ro](http://www.ancia.ro) Ne gasiti in catalogul SICAP – cod CPV 80530000-8 – Servicii de formare profesionala **Coordonator Ionut Gagiu – 0723 242062**



**Tarif servicii instruire CURS FIZIC  
850 lei / participant**

Important! La 4 persoane participante din cadrul aceleiasi institutii a 5 a persoana beneficiaza de gratuitate la serviciile de instruire



**Tarif servicii instruire CURS ONLINE  
750 lei / participant**



**Certificare A.N.C.I.A. training**

Acest program de pregatire certifica 16 de ore de pregatire profesionala conform articolului 479 lit.b din Codul Administrativ aprobat prin OUG nr. 57 / 2019



La solicitarea companiei / institutiei organizam acest program de pregatire profesionala la sediul beneficiarului, pentru un numar de minim 15 persoane participante  
Examenul pentru aceasta ocupatie se desfasoara conform agendei organizatorului

**Agenda programului de pregatire:**

- **Miercuri 05.07.2023 interval orar – 17.00 – 20.30**
- **Joi 06.07.2023 interval orar – 17.00 – 20.30**
- **Vineri 07.07.2023 – interval orar 15.00 – 19.30**



**Certificat de absolvire pentru ocupatia  
Asistent Relatii Publice si Comunicare Cod  
cor 333906 conform OG 129 /2000  
republicata.**

SC A.N.C.I.A. TRAINING S.R.L.

Tel/Fax: 031-4053971, [office@ancia.ro](mailto:office@ancia.ro); [office.ancia@gmail.com](mailto:office.ancia@gmail.com)

J40/8803/2018; CUI 39516903, BUCURESTI, STR. TOPRAISAR NR.10, SECTOR 1

[www.ancia.ro](http://www.ancia.ro)



## A.N.C.I.A. training

### FORMULAR DE ÎNSCRIERE Bucuresti

05 - 07 iulie 2023 **Comunicare**

#### DATE ORGANIZATIE PLATITOARE

Institutia/ Compania \_\_\_\_\_

Str. \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_ Loc \_\_\_\_\_

Jud/ sect \_\_\_\_\_ Banca \_\_\_\_\_

Cont \_\_\_\_\_

Cui/ CNP \_\_\_\_\_

Reg. Com \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Nr Pers Inscrise \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Pers de Contact \_\_\_\_\_

Aprobat \_\_\_\_\_

\* Datele de identificare sunt obligatorii în vederea întocmirii și eliberării facturii. Prin semnătură și ștampila autorizată se confirmă înregistrarea la program a delegatului/ delegaților de mai sus și se accepta TERMENII ȘI CONDIȚIILE DE PARTICIPARE la propriu.

#### Termeni si conditii:

- Valoarea totală a comenzii este de.....lei si include serviciile de instruire si serviciile suport pentru curs.
- Beneficiarul va achita această sumă reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizor la semnarea contractului cu minim 5 (cinci) zile înainte de data anuntata de incepere a cursului, aceasta atragand dupa sine validarea contractului.
- Înlocuirea participantului înscris este permisă în orice moment cu notificare prealabilă.
- Copia ordinului de plată se va transmite înainte de data începerii cursului.
- Anularea unei înscrieri efectuate cu rambursarea sumelor virate, se poate face cel mai târziu cu 3 zile lucrătoare înainte de începerea programului. Se iau în considerare numai anulările transmise sub formă scrisă (scrisoare, fax sau e-mail).
- Prezentul formular de participare reprezintă comanda ferma din partea participantului/ participanților pentru asigurarea serviciilor de instruire (respectiv cazare) conform O.M.F.P. nr. 29/14.01.2003
- Organizatorul isi rezerva dreptul ca in cazul neintrunirii numarului minim de persoane participante la programul de instruire, acesta sa fie decalat intr-o perioada stabilita de comun acord cu beneficiarul.
- Prezentul formular are valoare de contract.

#### TARIFE

**CURS FIZIC**

**850 lei**

**CURS ONLINE**

**750 lei**

Documente necesare in vederea sustinerii examenului:

- Copie CI
- Copie Certificat de nastere
- Copie Certificat de Casatorie
- Copie diploma licenta

**Miercuri 05.07.2023**

interval orar – 17.00 – 20.30

**Joi 06.07.2023**

interval orar – 17.00 – 20.30

**Vineri 07.07.2023**

interval orar 15.00 – 19.30

#### CONTACT

Înscrierea la curs se efectuează în baza completării acestui formular de participare și transmiterea acestuia pe fax 031 4053971 sau pe e-mail la **office@ancia.ro** sau **office.ancia@gmail.com**

Ne gasiti in catalogul SICAP – cod CPV 80530000-8 – Servicii de formare profesionala

**Coordonator curs**  
**Ionut Gagiu**  
**0723 242062**

#### MODALITATE DE PLATA

**A.N.C.I.A. training – J 40/ 8803/ 2018; CUI 39516903, avand sediul social in, Bucuresti sect.1 str. Topraisar nr.10**

**Ordin de plata**

**Numerar**

**Pentru institutii publice: RO71TREZ7015069XXX019680 - TREZORERIA SECTOR 1**

**Pentru agenti economici: RO62INGB0000999908034014 - BANCA ING BANK**

Prelucrarea datelor cu caracter personal GDPR Conform regulamentului UE 679/ 2016 si a legislatiei in vigoare, legea 677/2001 cu referire la protectia persoanelor in raport cu prelucrarea datelor personale, **A.N.C.I.A. training**, se obliga sa respecte si sa asigure in conditii de siguranta datele personale furnizate de participantii la programele de formare profesionala. Detalii puteti afla accesand [www.ancia.ro](http://www.ancia.ro)

Nr.	Nume prenume	Studii	Nr. tel	Email
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				