



INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI  
NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE

“A P R O B”  
Director interimar  
Ecaterina POPA

## SEMINAR

### Comunicarea și managementul conflictelor cu justițiabilii

13 martie 2024, ora 09:00  
mun. Chișinău, str. S. Lazo 1

- DURATA:** 8 ore academice
- BENEFICIARI:** consultanți ai procurorului
- ORGANIZATOR:** Institutul Național al Justiției
- FORMATOR:**
- Maria VÎRLAN, conferențiar universitar, doctor în psihologie, decan Facultatea de Psihologie Specială, UPS Creangă
- OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:**
- ✓ Conștientizarea importanței și utilității unei comunicări eficiente cu echipa și justițiabilii;
  - ✓ Aplicarea tehnicilor de comunicare și gestionare a conflictelor;
  - ✓ Cunoașterea și aplicarea metodelor de prevedere și aplanare a conflictelor;
  - ✓ Aplicarea tehnicilor de gestionare a conflictelor.

AGENDA	
<b>08:45 – 09:00</b>	<b>Înregistrarea participanților</b>
<b>09:00 - 10:30</b>	Comunicarea în cadrul procuraturii și în afara acesteia. Provocări și soluții Maria VÎRLAN
<b>10:30 - 10:45</b>	<b>Pauză</b>
<b>10:45 - 12:15</b>	Metodici și tehnici de comunicare eficientă cu personalul și justițiabilii Maria VÎRLAN
<b>12:15 – 13:15</b>	<b>Prînz</b>
<b>13:15 - 14.45</b>	Prevedere și depășirea crizelor în comunicarea cu justițiabilii Maria VÎRLAN
<b>14:45 – 15:00</b>	<b>Pauză</b>
<b>15:00 – 16:30</b>	Gestionarea conflictelor cu justițiabilii. Tehnici eficiente de interacțiune Maria VÎRLAN
<b>16:30 – 16:45</b>	<b>Concluzii</b>