



LA GESTIONE DEI CONFLITTI

FINALITÀ

I conflitti nel contesto lavorativo sono un fenomeno quasi inevitabile.

Si pone il problema di come gestirli: evitandoli, sfuggendoli, subendoli o dominandoli.

Il gruppo sano si confronta e naturalmente conosce delle divergenze tra i suoi membri.

Quando la relazione è sana, costruttiva, orientata al compito e i membri del gruppo hanno un concetto positivo dell'altro e di se stessi, tutto procede senza intoppi. Più frequentemente e realisticamente in molti gruppi di lavoro non sembra che esistano solo divergenze di idee. Si percepisce piuttosto uno scontro tra diverse personalità, prima ancora su un punto problematico. Il contenuto passa in secondo piano: ciò che è sul tavolo è la relazione tra i membri. In un articolato percorso i partecipanti saranno in grado di distinguere una sana conflittualità da una distruttiva e competitiva.

Riceveranno strumenti operativi per il riconoscimento e la gestione di situazioni conflittuali tra i colleghi. Saranno in grado di negoziare i loro punti di vista, nel pieno rispetto di sé e dell'interlocutore.

DATI ORGANIZZATIVI

- *Durata indicativa:* da definire in base a obiettivi e fabbisogni del cliente
- *Destinatari:* per aula max 10/12
- *Modalità di erogazione:* alternanza teoria ed esercitazioni

CONTENUTI

- La conflittualità. Se la conosci la eviti? Analisi dei processi conflittuali e loro utilità
- Aspetti comunicativi/relazionali utili per il superamento della conflittualità
- L'assertività come processo facilitatore del superamento del conflitto
- Cause delle situazioni conflittuali in azienda
- Le reazioni individuali ai conflitti – i 5 stili personali nel conflitto
- Modalità corretta di procedere nel conflitto
- Tecniche di superamento delle situazioni conflittuali
- La gestione delle proprie emozioni nel conflitto: fare i conti con la rabbia
- La critica: i passi per essere costruttivi nel criticare
- Costruire abilità negoziali
- Le trappole che boicottano la negoziazione
- Attività di role playing: simulazione di una situazione negoziale
- 6 fondamenti per la negoziazione efficace
- Le fasi della negoziazione
- Castoro, volpe, orsacchiotto, squalo: qual è il mio stile negoziale?