



Best

## La gestione dei conflitti in azienda

Riconoscere, prevenire e gestire situazioni conflittuali per risparmiare tempo ed energie

 Presenziale

 Efficacia

Durata : 2 giorni (16 Ore)

WebCode : 1.3.27

A catalogo in azienda : Su richiesta

**best** Relazioni complesse, tensione verso i risultati e cambiamento sono alcuni elementi che possono portare alla nascita di situazioni conflittuali. Il corso fornisce gli elementi per riconoscere le reali situazioni di conflitto, saperle prevenire, essere in grado di assumere un atteggiamento positivo e proattivo, per lavorare con soddisfazione personale e professionale.

### Obiettivi del corso

- Comprendere il contesto per poter riconoscere e analizzare situazioni potenzialmente conflittuali
- Operare con una logica di prevenzione dei conflitti sviluppando relazioni interpersonali basate su fiducia e cooperazione
- Essere consapevoli delle fonti di conflitto, saperle riconoscere e governare
- Riconoscere il conflitto come "opportunità"

### A chi è rivolto

- Manager e responsabili di funzione
- Professional, project manager
- Team leader che desiderano gestire le situazioni conflittuali mantenendo relazioni efficaci e di valore

### Programma

#### Cos'è il conflitto

- Differenziare un contrasto da un conflitto
- Cosa c'è di positivo e cosa di negativo nei conflitti
- Il conflitto in azienda

#### Riconoscere e affrontare situazioni conflittuali

- Identificare un conflitto e le sue cause
- Riconoscere le diverse tipologie di conflitto
- Conflitto di relazione, di contenuto e di valori
- Prevenire e gestire situazioni conflittuali

#### Strategie di gestione del conflitto

- Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi
- L'importanza di un approccio win-win
- Comprendere gli interessi in gioco

## Abilità personali per affrontare situazioni conflittuali

- Analisi del comportamento personale all'interno dei conflitti
- Riconoscere e gestire le proprie emozioni
- Emozioni-Pensieri-Comportamenti un rapporto circolare

## Metodi e strumenti per la risoluzione dei conflitti

- Come reagire costruttivamente agli attacchi personali, all'arroganza e alle esagerazioni
- Le tecniche di ascolto a supporto di una comunicazione non conflittuale
- La ricerca delle alternative e proposta di una soluzione: Il modello S.P.RA

## Gestione del dopo conflitto

- Fare un bilancio della situazione in corso
- Identificare le nuove opportunità
- Fare delle situazioni conflittuali un motivo di crescita personale e professionale

## Piano d'azione personale

- Identificare una situazione conflittuale su cui impegnarsi per il futuro
- Costruire un piano d'azione per affrontare realisticamente la situazione conflittuale
- Individuare le azioni per evitare il riproporsi del conflitto

## Esercitazioni

- Autodiagnosi sugli orientamenti personali nella gestione del conflitto
- Role play sulle dinamiche conflittuali
- Simulazione: casi di conflitto