

ANES DIGITAL Tecniche per costruire relazioni di fiducia e di collaborazione e per saper gestire il conflitto.

Le persone e i team nell'organizzazione sono sempre più sotto pressione per raggiungere risultati ambiziosi e innovativi. Nella soluzione dei problemi e nelle decisioni spesso prese rapidamente, sono frequenti momenti di confronto e di discussione che portano talora a conversazioni difficili. Questo non solo disturba la nostra agenda, ma anche il nostro umore e la nostra concentrazione. Il programma formativo è mirato a sviluppare capacità per mantenere le relazioni di fiducia e gestire produttivamente i conflitti.

Relatore



GUIDO PRATO PREVIDE

Presidente di Decathlon Consulting Human Qualities sviluppa interventi di formazione e coaching per supportare i leader nella gestione dei cambiamenti, rinforzare la motivazione, il gioco di squadra e lo sviluppo di nuovi comportamenti organizzativi. Collabora con aziende con business diversi e dimensioni diverse, nazionali e internazionale, private e pubbliche.

PROGRAMMA

1° PARTE. Il Conflitto: buoni conflitti e cattivi conflitti.

- **Alcuni esempi di situazioni difficili:**

I costi del conflitto per l'individuo il team e l'organizzazione. Il conflitto come investimento. Costruire una cultura del confronto e della gestione del conflitto in azienda. Combattere, fuggire o mediare? Definizione del conflitto e delle sue componenti

- **Gli stili per affrontare il conflitto:**

I 5 stili classici nella gestione del conflitto. Vantaggi e svantaggi a seconda delle situazioni dei 5 stili. Esercizio applicativo e discussione d'aula. Lezioni apprese e contestualizzazione nel proprio ruolo.

2° PARTE. Comprendere la dinamica del conflitto per rendere positive le situazioni difficili.

- **Comportamenti costruttivi:**

Quali sono e in che modo influenzano la dinamica del conflitto e l'esito finale del conflitto.

- **Comportamenti distruttivi e escalation nel conflitto:**

Perché producono esiti negativi e provocano l'escalation. Perché le relazioni di fiducia si costruiscono e si rompono.

- **I "Nervi scoperti".** Le situazioni che scatenano le nostre reazioni negative. Loro descrizione. Conoscersi meglio per comprendere i propri "nervi scoperti" e leggere in modo più consapevole le situazioni difficili.

3° PARTE. Costruire la fiducia e gestire il conflitto.

- **Come gestire le proprie reazioni negative e analizzare il conflitto e le sue componenti:**

La centralità dell'autocontrollo e della ricerca interna dell'equilibrio. Riflettere per inquadrare bene la situazione nelle sue componenti: i fatti, le percezioni, le emozioni, i desideri, le azioni.

- **La centralità dell'ascolto attivo:**

Comprendere il punto di vista dell'interlocutore è la cosa più importante nella gestione delle relazioni difficili e conflittuali. Strumenti per l'ascolto attivo.

- **Saper affermare il proprio punto di vista:**

L'importanza dell'esprimere idee e punti di vista in modo fermo e nel rispetto di quello altrui. Cenni a tecniche assertive: disco rotto, le espressioni da utilizzare e quelle da evitare per essere efficaci nella comunicazione affermativa.

- **Tecniche per gestire la persona ansiosa, la persona aggressiva e quella poco comunicativa:**

Piccoli accorgimenti e tecniche per sopravvivere e farsi rispettare anche dalle persone più difficili.

- **Come costruire e mantenere la fiducia anche parlando di questioni difficili:**

I tre livelli della conversazione; come gestire il confronto, la lamentela, il disaccordo. Regole d'oro per la gestione del conflitto.

Destinatari

L'iniziativa è indirizzata a professionisti che nell'ambito del proprio ruolo vogliono utilizzare la gestione del conflitto come strumento per migliorare le relazioni di fiducia e di collaborazione.

Durata

intera giornata

Il servizio "ANES Formazione in-house" consente di personalizzare contenuti, modalità, tempi e obiettivi dell'intervento formativo che, con il supporto della competenza e dell'esperienza dei nostri formatori, viene progettato e condiviso insieme alle imprese stesse in funzione delle specifiche esigenze.