

CORSI VALORE Pubblica Amministrazione – Anno 2018

[John Cabot University, Roma](#) in partnership con [Elidea Psicologi Associati](#)



GESTIONE RESPONSABILE E PRODUTTIVA DEL CONFLITTO IN AMBITO ISPETTIVO

Sedi: Abruzzo; Calabria; Coordinamento metropolitano Napoli; Emilia Romagna; Lazio; Liguria; Lombardia; Piemonte; Puglia; Toscana; Trentino; Veneto.

Durata: 60 ore.

Premessa

In ogni organizzazione, le persone devono prima o poi confrontarsi con situazioni di tensione interpersonale, di conflitto e di disaccordo tra singoli o tra gruppi. Per garantire l'armonia tra le persone e la massima efficacia ed efficienza, è necessario agire tempestivamente per evitare che le ripercussioni di un conflitto mal gestito possano ricadere nella struttura con effetti duraturi nel tempo.

Il focus di questo corso sarà quello di rileggere le situazioni conflittuali non più come eventi soltanto negativi ma come indicatori di disagi nella relazione che è necessario riconoscere, far emergere e gestire per favorire l'evoluzione e il progresso di un gruppo di lavoro.

Ogni situazione richiede un'analisi dei suoi attori, del contesto e dei vari fattori in gioco. Il corso fornisce le chiavi per imparare a decodificare le situazioni conflittuali tipiche e ad adattare le risposte e gli atteggiamenti alle persone coinvolte e al tipo di contesto.

Obiettivi e risultati attesi

In particolare, l'esperienza formativa sarà l'occasione per:

- Conoscere gli strumenti di approccio migliore per prevenire, anticipare e risolvere conflitti. Aumentare la propria qualità relazionale nella gestione dei conflitti, per ampliare la gamma di reazioni con i singoli e con i gruppi.
- Capitalizzare le buone pratiche nella gestione del conflitto.
- Sviluppare le competenze di base della negoziazione ed apprendere le tecniche per raggiungere un accordo.
- Apprendere le basi dell'analisi transazionale applicata ai conflitti.

Contenuti principali

- Il concetto di conflitto

I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto

La gestione dei conflitti come valore organizzativo e gestionale

Analisi dei modelli di prevenzione dei conflitti

Un modello di analisi dei conflitti nelle organizzazioni

Le convinzioni personali e le loro conseguenze

- Prepararsi a negoziare: lo scopo e la costruzione del processo

L'approccio al processo negoziale e l'orientamento al problema

Negoziare e trattativa

- Gli schemi di relazione interpersonale

Le azioni necessarie per promuovere l'integrazione: la gestione produttiva della relazione con la controparte

L'analisi delle posizioni e la scoperta degli interessi

Posizioni e interessi: i cosa e i perché

L'individuazione della posizione della controparte

Le tipologie di motivazione che spingono gli interessi

La scoperta degli interessi sotto la posizione

- La tecnica delle domande

Le aree di indagine

La comunicazione di influenza e il linguaggio dei benefici

La produzione delle alternative e la ricerca dei parametri.

Il ruolo della creatività: uscire dai propri schemi mentali

La tecnica del brainstorming in negoziazione

Giocare le alternative in funzione degli interessi della controparte in ottica cooperativa

La ricerca dei parametri oggettivi

Il confronto tra alternative e parametri e l'integrazione delle proposte

- La gestione dell'accordo

La logica WIN WIN

Superare le aspettative della controparte

La gestione dei giochi sporchi

L'individuazione e la gestione dei "giochi sporchi"

Negoziare sotto pressione

Superare lo stress

Abbassare la tensione relazionale

Orientarsi all'obiettivo

Evitare le trappole di comunicazione

L'accordo di chiusura

Pianificare le azioni in funzione dell'accordo

- Diagnosticare e prevenire i conflitti: definizione, cause e tipologie di conflitto

La dimensione emotiva e quella di contenuto nella gestione del conflitto

Fasi di gestione del conflitto

Approcci al conflitto e strategie di risoluzione

Il Feedback come strumento di gestione del conflitto

Lavorare con i casi di studio: la propria esperienza di conflitto

Per maggiori informazioni, contattare:

Elidea

Dott.ssa Piermattei: enrica.piermattei@elidea.org

Dott.ssa Biseo: mariavittoria.biseo@elidea.org

Tel. 06 45477657 oppure 06 45479309

Centro di Alta Formazione

John Cabot University

Dott.ssa Salvatore: professionaledu@johncabot.edu

Tel. 06 68191219/262/267