

La gestione del conflitto come strumento per migliorare la performance organizzativa

29 settembre 2015

PROGRAMMA

09:00 – 09:30: Registrazione partecipanti

09:30 – 10:30: I conflitti in ambito lavorativo: tipologie e cause scatenanti

- ✓ Che cos'è un conflitto?
- ✓ Tipologie di conflitti: distruttivi vs. costruttivi
- ✓ Tipiche cause di conflitto in ambito lavorativo
- ✓ Discussione sull'importanza per il proprio lavoro di individuare le cause dei conflitti e di risolverli in modo costruttivo

10:30 – 11:30: Il modello di Thomas-Kilmann: strategie di gestione dei conflitti

- ✓ Compilazione di un questionario di auto-valutazione relativo al proprio stile naturale di gestione dei conflitti al fine di sviluppare auto-consapevolezza dei propri comportamenti in tali situazioni
- ✓ Il modello di Thomas-Kilmann
- ✓ Vantaggi e svantaggi di ciascuna delle strategie di gestione dei conflitti

11:30 – 13:00: Applicare strategie di gestione dei conflitti

- ✓ Esercitazione: sulla base del modello illustrato, i partecipanti dovranno scegliere la strategia più appropriata di gestione dei conflitti in diversi scenari lavorativi
- ✓ Role-play: i partecipanti avranno la possibilità di simulare un tipico conflitto lavorativo e riceveranno feedback da parte del formatore e dei colleghi

13:00 -13:45: Colazione di Lavoro

13:45 – 15:30: Assertività ed ascolto attivo

- ✓ L'importanza dell'assertività e dell'ascolto attivo per gestire situazioni conflittuali
- ✓ Compilazione di questionari di auto-valutazione relativi al proprio livello attuale di assertività ed ascolto attivo
- ✓ Tecniche per migliorare la propria assertività
- ✓ Tecniche per migliorare l'ascolto attivo
- ✓ Role-play: i partecipanti avranno la possibilità di applicare le tecniche di assertività ed ascolto attivo e riceveranno feedback da parte del formatore e dei colleghi

15:30 – 17:00: I comportamenti "difficili"

- ✓ Caratteristiche dei tipici comportamenti "difficili" in ambito lavorativo
- ✓ Strategie di gestione per ciascuna delle tipologie individuate
- ✓ Role-play: i partecipanti avranno la possibilità di applicare le tecniche di gestione dei comportamenti "difficili" e riceveranno feedback da parte del formatore e dei colleghi