

La gestione del conflitto come strumento per migliorare la performance organizzativa

29 settembre 2015

Le dinamiche organizzative, l'aumento delle interazioni funzionali, l'aumento della competitività aziendale verso l'esterno, i cambiamenti interni generano inevitabilmente, se non governati e canalizzati, situazioni di conflitto sempre più marcate e significative.

Saper analizzare e comprendere le cause e le caratteristiche del conflitto può aiutare a gestire in modo migliore le aree critiche consentendo all'intera organizzazione di aumentare la performance organizzativa e di riflesso la propria posizione nei confronti di stakeholder e competitors esterni.

Anie promuove per il prossimo 29 settembre una giornata dedicata a queste tematiche in cui i partecipanti avranno l'opportunità di acquisire consapevolezza dei propri comportamenti in situazioni conflittuali, attraverso una serie di strumenti validati a livello internazionale.

L'obiettivo sarà quello di scoprire i vantaggi e gli svantaggi dell'uso delle diverse strategie di gestione dei conflitti acquisendo quelle capacità fondamentali per la gestione delle situazioni conflittuali e delle loro realtà contingenti.

Le strategie saranno immediatamente applicabili attraverso esercitazioni su casi concreti di situazioni conflittuali in ambito lavorativo.

Obiettivi:

- Riconoscere le cause dei conflitti interpersonali in ambito lavorativo
- Acquisire consapevolezza dei propri ed altrui comportamenti durante situazioni conflittuali
- Riconoscere ed applicare diverse strategie di risoluzione dei conflitti
- Migliorare la propria assertività ed ascolto durante situazioni conflittuali
- Adottare soluzioni vincenti per tutti gli attori coinvolti nel conflitto

Destinatari:

Manager, Functional Manager, HR, Project manager, Responsabili di divisione e più in generale tutti coloro che per caratteristiche aziendali e/o lavorative hanno a che fare con aree critiche dell'organizzazione e per i quali il conflitto è elemento quotidiano.

SEDE:

[ANIE Federazione](#)

Viale Lancetti, 43 – Milano
Sala Consiglio – Area Meeting
Piano Terra

DOCENTE:

Diane Fryman, formatore, consulente e speaker internazionale da oltre 25 anni, è stata Senior Consultant per Accenture in diversi paesi e dal 2002 è A.D. di Performance Technology Solutions, società di consulenza organizzativa e formazione manageriale. È laureata in psicologia ed ha conseguito un master negli Stati Uniti in Instructional Systems Design, un approccio sistematico alla progettazione della formazione. È inoltre docente presso la European School of Economics (ESE) di Milano.

ISCRIZIONI:

Iscrizioni on line:

www.elettronet.it

- 1- via mail: formazione@anie.it
- 2- online mediante l'[e-commerce](#) del sito www.elettronet.it

Contenuti principali

- Che cos'è un conflitto?
- Tipologie di conflitti: distruttivi vs. costruttivi
- Tipiche cause di conflitto in ambito lavorativo
- Il modello di Thomas-Kilmann: strategie di gestione dei conflitti
- Assertività ed ascolto attivo
- I comportamenti "difficili": quali sono e come gestirli

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

Cinzia Cazzaniga
formazione@anie.it
Tel.: 02-3264237
Fax.: 02-3264395

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

La gestione del conflitto come strumento per migliorare la performance organizzativa – 29 settembre 2015

SCHEDA ISCRIZIONE

Nome	Cognome
Società	Ruolo
email	Telefono
Indirizzo	Città
Prov./CAP	P.IVA/C.F.

Quota iscrizione: barrare la casella

ASSOCIATI ANIE	NON ASSOCIATI
<input type="checkbox"/> € 400,00 + IVA	<input type="checkbox"/> € 600,00 + IVA

PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato al momento dell'iscrizione con le seguenti modalità:

- Carta di Credito: sezione [e-commerce](#)
NOTA: il pagamento con carta di credito per più partecipanti, richiede l'inserimento dei singoli nominativi nel box "Comunicazione ai servizi" presente nel form di pagamento on line.
- Bonifico Bancario intestato ad ANIE SERVIZI INTEGRATI SRL - CARIPARMA CREDIT AGRICOLE SEDE MILANO - IBAN: IT64J0623001627000006782136

Nel caso di impossibilità a partecipare dovrà essere comunicata disdetta almeno 5 giorni prima l'erogazione del corso. Nel caso la disdetta pervenga nei tempi stabiliti la quota del corso sarà rimborsata per intero, salvo che non si scelga di convertirla in altro seminario in calendario. Nel caso di disdetta oltre i tempi, nessun rimborso sarà dovuto. Il costo sarà sempre rimborsato per intero nel caso in cui nei 5 giorni prima il corso venisse annullato dall'ente erogatore.

Ai sensi del D.Lgs 196/03 - Codice Unico per la Privacy, La informiamo che i suoi dati potranno essere utilizzati esclusivamente all'interno di ANIE Servizi Integrati Srl e Federazione ANIE per inviarle informazioni sui ns. seminari e convegni e potranno essere utilizzati in futuro per la promozione degli altri servizi erogati a supporto delle imprese del settore confindustriale. Se non desidera più ricevere comunicazioni da parte nostra e vuole essere cancellato dal nostro database o per qualsiasi informazione, come ottenere la modifica o la cancellazione dei dati o per opporsi, in tutto o in parte al loro trattamento - anche a norma dell'art. 7 del D.Lgs 196/03, potrà rivolgersi ad ANIE Servizi Integrati srl, in qualità di titolare del trattamento, Viale Lancetti 43 - 20158 Milano, tel. 02.3264237, fax 02.3264395, e-mail anieservizi@anie.it

Data

Firma

Timbro dell'Azienda