

IAL LOMBARDIA

CONFLICT MANAGEMENT: L'OPPORTUNITA DEL CONFLITTO	
Area tematica	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
Durata in ore	16
Livello	EQF 3 - BASE
Data inizio	
Data fine	
Numero partecipanti	Min. 7 Max. 20
Quota iscrizione	Voucher di euro 800,00
Obiettivi	<p>Il corso ha l'obiettivo di affrontare le tecniche di analisi idonee a riconoscere, prevenire o gestire le situazioni conflittuali e costruire relazioni proficue a livello interpersonale e interprofessionale. Inoltre, si prefigge di fornire gli strumenti per identificare i diversi ruoli delle persone coinvolte, per rispettarne il valore, mantenere nel tempo un elevato grado di consenso tra le parti, distinguere consapevolmente il proprio atteggiamento, percepire il proprio bisogno e interpretare quello degli altri interlocutori, parlare in modo comprensibile e realizzare un processo di scambio tra le parti per trasformare positivamente la criticità, attraverso un processo costruttivo e fattivo.</p>
Contenuti e unità formative	<p>Unità Formativa 1 : "Il conflitto" della durata di 4 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - elementi di organizzazione aziendale: cenni di analisi organizzativa; - definizione di management inteso come insieme delle azioni da porre in essere per perseguire gli obiettivi aziendali; - definizione del "sistema cliente"; - definizione di conflitto e soggetti coinvolti internamente ed esternamente all'azienda; - le diverse tipologie di conflitto; - le cause e le conseguenze di una situazione conflittuale <p>Unità Formativa 2 : "I comportamenti da attuare nei confronti del conflitto" della durata di 12 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza: analisi del contesto; - acquisire consapevolezza dei propri bisogni; - interpretare i bisogni del nostro interlocutore (analisi della piramide di Maslow) - tecniche di comunicazione efficace e di relazione: come comportarsi in un conflitto: selfawareness, self-management e self-direction; - gestire il linguaggio verbale e non verbale; - riconoscere e gestire le emozioni (Freedman); - risolvere il conflitto attraverso l'intelligenza emotiva (Goleman); - come esercitare l'ascolto attivo; - vademecum per l'utilizzo di parole efficaci; - le diverse modalità di comunicazione; - la negoziazione e il dialogo costruttivo (il metodo DESC);

	- il problem solving attraverso la teoria di Ruble e Thomas.
Metodologie e strumenti	FAD Sincrona o Presenza in aula
Certificazione in uscita	Attestazione degli elementi di competenza
Destinatari	Sono destinatari di questo percorso risorse umane appartenenti sia ad organici piccoli e semplici sia ad organici più grandi e articolati, in cui la resistenza al dialogo e alla collaborazione da parte di alcuni individui può impattare sul lavoro quotidiano.
Requisiti in ingresso	Nessuno
Docente/i	
Persona di contatto	BARBARA GUARDAMAGNA
Altre informazioni	