

ARTE DI GESTIRE I CONFLITTI SALVANDO LA RELAZIONE

*“Accettate i compromessi: ma non tutti e non sempre.
Talvolta sono l’unica alternativa al conflitto. Ma devono essere decorosi.”*

Beppe Severgnini



I conflitti sono episodi quotidiani nella vita: sul posto di lavoro, in famiglia, con amici e sconosciuti. Tipicamente quando una risorsa o un’esigenza è contesa fra due o più persone si genera un conflitto dove i vari attori “tirano” dalla loro parte, chiudendosi in posizioni rigide cercando di contendere il più possibile, magari compromettendo la relazione.

In questo corso apprenderete strumenti evoluti per gestire i conflitti in modo che la relazione si rinforzi e che tutti gli attori riescano a uscirne soddisfatti... qualche pillola teorica e tanti esercizi insieme; non servono competenze particolari, solo la voglia di mettersi in gioco per sperimentare strumenti efficaci che resteranno tutta la vita.

- **Una nuova definizione di conflitto: né vinti né vincitori**
- **Tipi di conflitti e atteggiamenti caratteristici di fronte ad essi**
- **Basi di comunicazione assertiva**
Linguaggio verbale, para-verbale, non verbale
La comunicazione persuasiva (percettiva, attentiva, emozionale, cognitiva)
Responsabilità della comunicazione
- **L’arte di fare domande e indagare le intenzioni dietro le posizioni**
La struttura profonda della comunicazione
I processi di cancellazione, distorsione e generalizzazione
Le convinzioni
- **Le emozioni nel conflitto**
Riconoscere e considerare le emozioni come parte del conflitto
L’interpretazione alla base delle emozioni
Pensieri utili e meno utili in un conflitto
- **Strategie di negoziazione generativa**
Identificazione del problema
Pensare soluzioni creative
Spostare focus da identità/comportamenti a opzioni
- **Esercizi pratici, role play**



Docente	UMBERTO MAGGESI			
Programma delle lezioni	Quindicinale (8 incontri)			
Giorno e orario	Mercoledì - 15,00/16,30			
Date mensili				
Ottobre 30	Novembre 13 - 27	Dicembre 11	Gennaio 15 - 29	Febbraio 12 - 26