



LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Corso n. 2019.113

I conflitti tra le persone costituiscono probabilmente la fonte di perdita di efficienza più importante, per quanto spesso invisibile, di un'organizzazione. Spesso, inoltre, i conflitti si manifestano in forme molto gravi, perché nelle fasi iniziali non sono stati riconosciuti e affrontati adeguatamente. Sapere cosa è un conflitto, quali ne sono le ragioni, e come affrontarlo, permette spesso di evitare che questo accada. E la competenza nella gestione dei conflitti può rivelarsi fondamentale nell'incrementare l'efficienza di tutti i processi aziendali.

Obiettivi	I partecipanti comprendono il conflitto quale elemento necessario nella relazione umana. I partecipanti sono in grado di definire un conflitto e di analizzarne le cause; sono inoltre in grado di collocarlo a un livello di escalation secondo un modello psicologico e di intraprendere le misure adeguate per gestirlo a seconda della situazione.	
Contenuti	La definizione di conflitto. Le cause dei conflitti. Le tipologie di conflitto. Le modalità di comportamento in caso di conflitto. I livelli di escalation del conflitto secondo Glasl. Approccio per una gestione dei conflitti.	
Pubblico di riferimento	Collaboratori con incarichi che prevedono interazione intensa in termini di relazioni interpersonali. Il corso consente di inquadrare per linee generali il conflitto, interpretandolo come una risorsa anziché un inconveniente, e fornisce utili suggerimenti per analizzarlo e risolverlo situativamente, favorendo un efficace svolgimento della comunicazione in azienda.	
Metodologia	Compiti di preparazione tramite supporto a distanza. Attività in aula con brevi input teorici somministrati frontalmente e applicazione alla pratica quotidiana degli elementi teorici acquisiti.	
Certificazione rilasciata	Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza se il corsista avrà seguito almeno l'80% delle lezioni.	
Partecipanti	Minimo 6 persone - massimo 12 persone	
Durata	1/2 giornata (4 UD)	
Periodo	Da definire	
Luogo	AITI Associazione Industrie Ticinesi, Corso Elvezia 16, 6900 Lugano	
Costi	Soci AITI, AMETI, Swissmem	CHF 190.00
	Altri	CHF 240.00