

# Mediare la conflittualita': da problema a opportunità

**INIZIO CORSO: mercoledì 20 novembre 2024**

**DURATA: 12 ore**

**ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00**



## Panoramica corso:

Riconoscere le reali situazioni di conflitto, saperle prevenire, o attuare delle strategie di mediazione, si rivela di basilare importanza anche nel contesto lavorativo, perché consente di migliorare la qualità della propria vita professionale e in generale di operare in ambienti positivi, che facilitano il raggiungimento degli obiettivi.

E indubbio, infatti, che un buon contesto lavorativo, dove il personale ha un atteggiamento proattivo, dipende anche dalla capacità di gestire gli inevitabili conflitti, che nascono soprattutto quando vengono introdotti cambiamenti nel modo di operare, si creano situazioni di competitività o si devono gestire scadenze ed emergenze. Il corso intende illustrare come gestire i conflitti per trasformarli in confronto costruttivo.

# Obiettivi del corso:

Il corso ha l'obiettivo di aiutare imprenditori e collaboratori a riconoscere le situazioni che potenzialmente possono condurre al conflitto e fornisce gli strumenti essenziali per gestire le situazioni di contrasto attraverso le tecniche di negoziazione. Con il coinvolgimento attivo dei partecipanti, si analizzeranno alcuni metodi per prevenire o gestire i conflitti; saranno inoltre forniti gli strumenti per analizzare le relazioni interpersonali all'interno del contesto lavorativo e per gestire i problemi relazionali con l'uso di una comunicazione efficace.

# Argomenti trattati:

- Cos'è il contrasto e perché nasce
- Cos'è il conflitto e perché nasce
- Cos'è la negoziazione e perché nasce
- La comunicazione efficace (contenuto-relazione-contesto-tempo-luogo)
- Divergenze di contenuti
- Atteggiamenti relazionali
- L'influenza del contesto in fase di negoziazione
- Le variabili da governare nella gestione di contrasti e conflitti
- Cosa è utile, chi ha ragione, cosa è giusto
- Atteggiamenti esclusivi, atteggiamenti inclusivi
- Le basi della negoziazione
- Siamo tutti negoziatori
- Obiettivi e tecniche della negoziazione

---

Il costo del corso, del valore di € 244,00 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

# Destinatari:

Manager, responsabili risorse umane, responsabili di funzione e tutti coloro che devono coordinare risorse umane in contesti aziendali e professionali di piccole e medie dimensioni.