



## C4 - LA GESTIONE DEI CONFLITTI E DELLE CRITICHE

*Sviluppare abilità professionali e personali per gestirli al meglio*

### 1 GIORNO - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: PRESENZIALE A MILANO E/O VIRTUAL CLASSROOM

*date*

*quote di partecipazione IVA esclusa*

25 marzo 2026 | 23 settembre 2026

Singola: 525 € - Multipla: 475 €

I ritmi e le problematiche lavorative creano pressioni sulle persone che non sono sempre facilmente gestibili. Obiettivi di reparti diversi della stessa azienda che a volte paiono in conflitto, rischiano di deteriorare il clima lavorativo allontanandosi dalla produttività e dalla proattività tra colleghi.

E' necessario dotare le persone di competenze sulla gestione dei conflitti per identificare processi consci e inconsci connessi alle critiche e ai personalismi dannosi che allontanano dagli obiettivi aziendali.

### A CHI È RIVOLTO

- A tutte le funzioni aziendali (produzione, reparto tecnico, logistica, qualità, commerciale e marketing, amministrazione, etc) e ai loro dipendenti per sviluppare la capacità di gestire situazioni conflittuali e abbassare le tensioni, accettando e sapendo fare critiche nel modo corretto e costruttivo

### APPRENDERETE A...

- Distinguere tra un contrasto e un conflitto
- Scoprire le cause e le azioni conseguenti
- Prevenire il sorgere di conflitti
- Migliorare le relazioni con colleghi e clienti
- Considerare che esistono altri punti di vista rispetto al nostro
- Utilizzare diverse strategie di fronte al conflitto
- Fare e ricevere critiche

### ESERCITAZIONI, PROGETTI E CASE STUDIES

- Scoprire le varie cause dei nostri conflitti
- Prepararsi al confronto con il modello dei 7 punti
- Esercitazione: i punti di vista
- Project work: situazione reale di conflitto

### I PLUS:

Sviluppare la capacità di gestire situazioni conflittuali e abbassare le tensioni, accettando e sapendo fare critiche nel modo corretto e costruttivo

Allargare la propria visione lavorativa al punto di vista degli altri

Approccio team building e non di opposizione tra colleghi



## C4 - LA GESTIONE DEI CONFLITTI E DELLE CRITICHE

### PROGRAMMA

#### **Cos'è il conflitto**

- Differenziare un contrasto da un conflitto
- Cosa c'è di positivo e cosa di negativo nei conflitti
- Il conflitto in trattativa

#### **Riconoscere e affrontare situazioni conflittuali**

- Identificare un conflitto e le sue cause
- Riconoscere le diverse tipologie di conflitto
- Conflitto di relazione, di contenuto e di valori
- Prevenire e gestire situazioni conflittuali

#### **Strategie di gestione del conflitto**

- Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi
- L'importanza di un approccio win-win
- Comprendere gli interessi in gioco

#### **Abilità personali per affrontare situazioni conflittuali**

- Analisi del comportamento personale all'interno dei conflitti
- Riconoscere e gestire le proprie emozioni
- Emozioni-Pensieri-Comportamenti un rapporto circolare
- Saper fare e accettare critiche

#### **Metodi e strumenti per la risoluzione dei conflitti**

- Come reagire costruttivamente agli attacchi personali, all'arroganza e alle esagerazioni
- Soluzioni apparenti e reali
- La ricerca delle alternative e proposta di una soluzione

#### **Piano d'azione personale/project work**

- Identificare una situazione conflittuale su cui impegnarsi per il futuro
- Costruire un piano d'azione per affrontare realisticamente la situazione