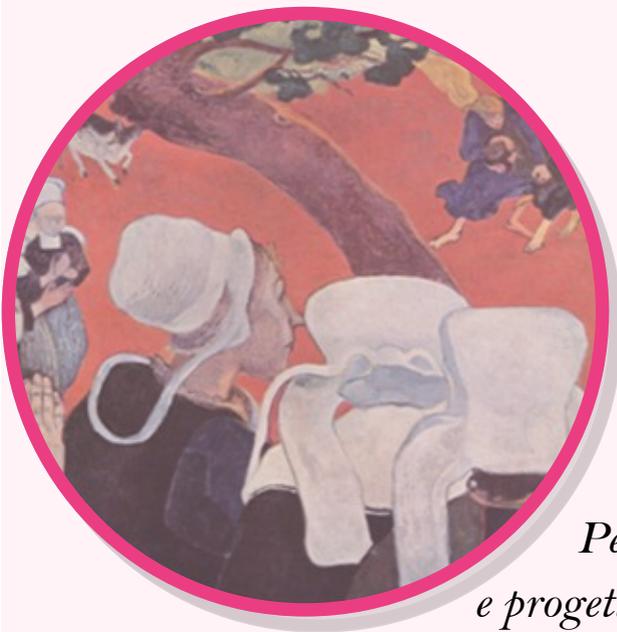

ORGANIZATIONAL AND INTERPERSONAL CONFLICTS MANAGEMENT



*Percorso formativo
e progettuale in tre tappe*

QUANTO COSTA IL CONFLITTO?

Le organizzazioni di lavoro sono sistemi di incontro, conversazione e di cooperazione ad “alta densità relazionale”. Il conflitto, potenzialmente presente ovunque esista una relazione vera, ne è una manifestazione ineliminabile. Segnala una crisi e, quindi, una possibilità di evoluzione. Oppure può generare malessere soggettivo, produrre disordine, far crescere l'inefficienza, provocare ingenti perdite di valore economico. Imboccare la strada evolutiva piuttosto che quella distruttiva dipende, per larga parte, dalla possibilità di gestire il conflitto creando luoghi e competenze per riconoscerlo, accoglierlo, ascoltarlo, affrontarlo, attraversarlo e trasformarlo.



CHI SI OCCUPA DEL CONFLITTO NELLE ORGANIZZAZIONI?

Molti vi si trovano coinvolti, direttamente o indirettamente, anche con qualche responsabilità rispetto alla sua gestione, spesso senza avere “l'attrezzatura” personale, il ruolo, la motivazione, il sostegno istituzionale, le risorse organizzative utili e necessarie per farvi fronte efficacemente.

Progettare il management del conflitto significa preparare persone capaci di:

- *essere testimoni credibili di una modalità alternativa e costruttiva di stare nelle relazioni conflittuali*
- *muoversi come agenti di diffusione di una cultura del conflitto matura e responsabile*
- *generare iniziative positive per affrontare il **conflitto all'interno delle organizzazioni di lavoro** secondo un approccio sistematico, progettato, non clandestino o improvvisato, capace di conciliare il benessere della persona con le esigenze di produttività, efficacia ed efficienza dell'organizzazione.*

Ciò è possibile acquisendo l'approccio ispirato alla **mediazione trasformativa**, ormai consolidato in diversi ambiti e adatto a lavorare costruttivamente sul conflitto insieme con i soggetti che ne sono coinvolti.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il percorso si rivolge a:

- **persone che nelle organizzazioni** di lavoro pubbliche e private **gestiscono un sistema di relazioni complesse e critiche** e sono interessate ad apprendere modalità efficaci e costruttive per affrontare i conflitti organizzativi ed interpersonali (es. imprenditori, top manager, responsabili sicurezza, relazioni industriali e benessere organizzativo, responsabili di front end, responsabili U.R.P, professional...)
- **manager** che vogliono apprendere a gestire in modo efficace e professionalmente corretto anche le situazioni conflittuali che possono emergere nel loro team
- **professionisti della funzione HR** che vogliono aggiungere alle proprie competenze la capacità di gestire le criticità relazionali e dotare l'azienda istituzionalmente delle risorse utili a prevenire, contenere, ridurre le sofferenze e i disagi scaturiti dai conflitti
- **professionisti che operano in situazioni ad elevato tasso di relazioni conflittuali** (Avvocati, Commercialisti, Assistenti Sociali, Amministratori di condomini, Educatori, Psicologi, Infermieri ...) che vogliono aggiungere alle loro competenze quelle relative alla gestione dei conflitti .

In generale coloro che sono interessati ad acquisire conoscenze, capacità, metodi e tecniche ispirate alla Mediazione Trasformativa per potere operare all'interno del proprio contesto organizzativo/professionale come **gestore dei conflitti**:



- *intervenendo direttamente nelle situazioni difficili*
- *diffondendo cultura della mediazione*
- *attivando iniziative istituzionali.*

OBIETTIVI

Far acquisire le conoscenze teoriche e pratiche proprie di un approccio alla Mediazione - uno sviluppo del modello Trasformativo - così da saper intervenire con efficacia in vicende relazionali conflittuali, non solo costose ma anche complesse e “rischiose” (la mediazione come capacità di prevenire l'escalation dei disaccordi in conflitti apparentemente irriducibili e come competenza utile per rapportarsi efficacemente con tutte le parti coinvolte in un conflitto, sia pure esacerbato).



- *Sensibilizzare i partecipanti rispetto alle dinamiche del conflitto ineliminabili nelle organizzazioni complesse.*
- *Far acquisire mappe cognitive utili per esplorare il conflitto nelle sue diverse forme, origini, caratteristiche, dinamiche, funzioni, componenti, conseguenze.*
- *Sperimentare ed allenare l'adozione di atteggiamenti e modalità di relazione che valgano a de-tendere i rapporti nelle situazioni relazionali anche critiche (la mediazione come atteggiamento nelle relazioni: sapere affrontare i conflitti nelle relazioni professionali in modo costruttivo).*
- *Sviluppare capacità di leadership personale che favoriscono e preservano il riconoscimento reciproco sul piano professionale e personale all'interno dei rapporti gerarchici (la mediazione come parte di uno stile di leadership: saper gestire le persone affrontando anche situazioni conflittuali in modo efficace).*
- *Individuare e progettare possibili azioni di sistema per migliorare la capacità di far evolvere i conflitti in una direzione positiva (la mediazione come ispirazione di azioni istituzionali).*

APPROCCIO E METODO L'Approccio di Mediazione proposto è ispirato alla Mediazione Trasformativa, ne costituisce uno sviluppo che permette di impiegarlo nei diversi contesti organizzativi, sociali e relazionali. In particolare è concepito proprio per essere applicato alla gestione delle complessità che si incontrano nelle organizzazioni. Questo paradigma è stato già introdotto con successo, ad esempio, dal 2005 nelle Aziende Sanitarie Pubbliche delle Regioni Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna.

Il Percorso lavora su più piani integrati:

- ✦ *culturale per fornire mappe e linguaggi utili per la prevenzione, individuazione, comprensione dei fenomeni conflittuali nei contesti lavorativi*
- ✦ *sviluppo personale per sviluppare la conoscenza di sé e delle proprie disposizioni rispetto al conflitto e per affinare le proprie sensibilità e capacità personali di gestione*
- ✦ *metodologico per acquisire le modalità proprie della mediazione trasformativa applicabili ai contesti lavorativi.*

Il metodo è prevalentemente pratico, centrato su di un ampio ricorso allo strumento della simulazione e dell'esercitazione. Infatti, i partecipanti con la guida e l'esempio dei formatori, verranno addestrati all'impiego delle diverse modalità di gestione dei conflitti sperimentandosi ripetutamente sia come mediatori che come parti.

Ciascuna tappa si conclude con una giornata di orientamento/coaching in modo da:

- *accompagnare ciascun partecipante ad individuare le modalità e le iniziative utili per applicare l'apprendimento organizzativo;*
- *verificare ed approfondire l'apprendimento;*
- *valutare l'eventuale motivazione ad accedere ad altre iniziative.*



ARTICOLAZIONE Il percorso si sviluppa in **tre tappe, ciascuna auto-consistente e propedeutica rispetto alla successiva.** Ciò consente a ognuno di verificare in itinere le proprie motivazioni ed interessi, graduare il proprio impegno (anche economico), decidere il livello di competenza ritenuto utile per sé e

per il proprio contesto professionale. E' possibile, pertanto, iscriversi all'intero percorso o anche solo ad una tappa.

START

Prima tappa: sperimentare (4 giorni d'aula + 1 di orientamento; € 700 + iva)

La prima tappa contiene gli elementi di base necessari e sufficienti per comprendere, sperimentandolo direttamente, l'approccio della mediazione applicato ai conflitti sul lavoro. A conclusione di questa tappa ciascuno avrà potuto:

- *identificare i possibili conflitti lavorativi, riconoscerne le fonti e le cause, analizzarne le dinamiche, mapparne le caratteristiche;*
- *diagnosticare le caratteristiche culturali prevalenti nella propria organizzazione rispetto al conflitto;*
- *identificare le proprie soggettive modalità di stare nel conflitto;*
- *sperimentare l'approccio della mediazione trasformativa come modalità per intervenire positivamente nella prevenzione e gestione dei conflitti;*
- *sviluppare sensibilità, capacità, virtù personali implicite nell'approccio mediativo;*
- *valutare come l'approccio della mediazione può essere applicato al proprio specifico contesto professionale/organizzativo.*

1° TAPPA SPERIMENTARE

2° TAPPA APPROFONDIRE

Seconda tappa: approfondire (5 giorni d'aula + 1 di orientamento; € 880 + iva)

La seconda tappa consente un approfondimento metodologico e tecnico oltre che un allenamento pratico delle sensibilità e capacità personali necessari per creare ambienti favorevoli alla elaborazione del conflitto. A conclusione di questa tappa ciascuno è in grado di:

- *mettere in campo le capacità relazionali essenziali per la gestione del conflitto: es. ascolto empatico, gestione delle emozioni, comunicazione rispettosa ed etica ...; sviluppare modalità di leadership riconoscente e riflessiva;*
- *intervenire nella gestione a caldo delle situazioni conflittuali attraverso gli strumenti della mediazione trasformativa;*
- *diffondere la cultura della mediazione nei propri contesti organizzativi attraverso la propria testimonianza.*

3° TAPPA ACQUISIRE AUTONOMIA

Terza tappa: acquisire autonomia (6 giorni d'aula + 1 di orientamento; € 990

+ iva) La terza tappa consente di acquisire autonomia nell'utilizzo dell'approccio mediativo nel ruolo di mediatore. A conclusione di questa tappa ciascuno è in grado di:

- *stare tra confliggenti in posizione di mediatore attraverso la costruzione del giusto "setting";*
- *assumere il ruolo del mediatore, mantenendo neutralità e terzialità;*
- *gestire il processo mediativo dal primo contatto al colloquio di post mediazione;*
- *gestire le fasi della mediazione: dall'accoglienza alla conclusione;*
- *acquisire dimestichezza nell'uso degli strumenti del mediatore: sentiti, specchi, silenzio, riassunti, domande;*
- *intraprendere direttamente iniziative per l'istituzionalizzazione della mediazione nei contesti professionali.*

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Oltre al percorso introduttivo i partecipanti potranno integrare il proprio apprendimento attraverso:

- un insieme di iniziative monografiche dedicate ad approfondire alcuni aspetti specifici e/o ad allenare alcune competenze personali fondamentali per la mediazione
- **un'azione di sostegno all'applicazione pratica dell'apprendimento acquisito** che potrà essere sviluppata secondo diverse formule: coaching personale, consulenza alla progettazione di interventi nella propria struttura, supervisione all'attività di mediazione realizzata nella propria organizzazione.



Sede: ISMO Spazio Idea, Via Lanzone 36, Milano.

Costi: Prima tappa € 700 + iva – Seconda tappa € 880 + iva; Terza tappa € 990 + iva *possibilità di pagamenti rateali*

Per info e iscrizioni consultare le pagine: www.ismo.org e www.me-dia-re.it
oppure rivolgersi alla Segreteria Organizzativa allo 02.72.000.497—info@ismo.org



Piazza Sant'Ambrogio 16

20123 Milano

Tel.: 02.72.000.497

Fax: 02.890.10.721

www.ismo.org

info@ismo.org

Via Guidobono1

10137 Torino

Tel 011.83.90.942

Fax 011.076.80.63

www.me-dia-re.it

info@me-dia-re-it

