

Gestire Conflitti e Critiche

02 GIORNI

OBIETTIVI

Identificare i meccanismi psicologici (consci e inconsci) connessi alle critiche e i nodi da cui s'innescano circoli viziosi sterili e spesso inarrestabili. Proporre linee guida operative, chiare e semplici, che, partendo da tali meccanismi psichici, consentano di attuare reali cambiamenti nella propria capacità di gestione costruttiva delle critiche.



“Una persona arrabbiata difficilmente è ragionevole, una persona ragionevole difficilmente è arrabbiata”

ANONIMO

PROGRAMMA

Le direzioni della critica

- > Le 3 direzioni della critica:
 - autocritica
 - rivolgere critiche
 - ricevere critiche
- > Relazioni fra le 3 direzioni della critica
- > Gli errori più frequenti e i circoli viziosi instaurati dalle critiche
- > Relazioni fra autostima e capacità di gestire la critica: ricerche e parametri statistici di riferimento
- > Differenze in relazione al sesso e all'età

Il conflitto

- > Il conflitto come risorsa
- > Potere a somma costante e potere a somma variabile
- > Divergenza e cambiamento

Meccanismi psicologici coinvolti nella critica

- > Meccanismi psicologici e istinto
- > I meccanismi psicologici alla base degli errori: dove siamo tutti uguali e dove ognuno è diverso
- > Il momento e il modo della critica: perché si rimanda, perché si generalizza, perché si fa finta di niente
- > Relazione fra tempi e probabilità di raggiungere l'obiettivo
- > Messaggi paradossali e assunzione di responsabilità
- > Spunti di riflessione dal mercato: insoddisfazione del cliente e reclamo. Parametri statistici per valutare le conseguenze dei diversi modi in cui è gestita l'insoddisfazione

- > Due vagoni viaggiano su binari paralleli ma a velocità diverse: come trattare i due diversi aspetti della critica
- > Elementi base di comunicazione

Le tipologie di pensiero che favoriscono l'evoluzione

- > Pensare per blocchi e pensare per cappelli
- > Valori e organizzazione gerarchica dei valori
- > Valori e nodi concettuali
- > Identificazione dei valori guida in gioco
- > Ogni conflitto è uno scontro fra animali e uno scontro fra valori: come individuare e gestire gli elementi cruciali del conflitto
- > Test: attribuzione di responsabilità e cambiamento. La nostra condotta istintiva in presenza di errore

Linee guida operative

- > Gli obiettivi:
 - espliciti
 - impliciti
 - latenti
- > Ristrutturazioni e ampliamenti di campo
- > Priorità individuali, priorità condivise
- > Formulazione di critiche costruttive:
 - la scelta dei tempi
 - il canale dell'emotività
 - “messaggio tu”, “messaggio io”
 - chiarificazione dell'obiettivo
 - esplicitazione delle conseguenze
 - le 5 fasi

- > Gestione assertiva della critica ricevuta:
 - il meccanismo naturale
 - limiti e pericoli del circuito naturale
 - modifiche necessarie (e possibili) del circuito naturale
 - le 4 fasi

Esercitazioni videoregistrate e commentate



PARTECIPANTI



Tutti coloro che operano in ogni area funzionale e che vogliono sviluppare la loro capacità di gestire situazioni conflittuali o momenti di tensione trasformandoli in punti di forza.

EDIZIONI

2019

Milano, 14-15 Gennaio

Milano, 11-12 Aprile


Milano, 13-14 Giugno

Milano, 3-4 Ottobre

Milano, 2-3 Dicembre


ISCRIZIONI


 SINGOLA € 1.315 (+IVA) per l'iscrizione di un partecipante

 MULTIPLA -15% a persona per:

- 2 o più iscritti alla stessa edizione del corso
- 9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi a diversi corsi a catalogo

COME ISCRIVERSI

 +39 02 38010666

 +39 02 38010871

 www.scuoladipaloalto.it

 informazioni@paloaltoscuola.it