

# AIOP GIOVANI

## «COMUNICAZIONE, NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO»

Relais Il Canalicchio [www.relaisilcanalicchio.com/](http://www.relaisilcanalicchio.com/)  
Canalicchio di Collazzone (PG), 8-9 luglio 2010

### PROGRAMMA

#### 8 luglio mattina

##### 4 ore di riscaldamento

##### **NEGOZIAZIONE: NON PARLARE DI NEGOZIAZIONE, BENSÌ “AGIRE NEGOZIAZIONE”**

Allenamento per potenziamento di abilità negoziali attraverso **tecnicità di matrice di psicologia del lavoro**. L'ausilio di strumenti visivi aiuterà i partecipanti a visualizzare le **“muscolature attitudinali” portanti** dei processi negoziali, indipendentemente dall'interlocutore.

La metafora sportiva dipinge al meglio la dinamica di apprendimento e di potenziamento della formazione. In queste 4 ore ci saranno **brevi test esperienziali sulle singole tenute comunicative e sensoriali** che sono alla base dell'abilità finale completa che chiamiamo negoziazione.

L'**obiettivo** di questa prima fase conoscitiva è realizzare il “riscaldamento” con brevi esercitazioni esperienziali a cui si susseguiranno le restanti 12 ore.

*(E' previsto un coffee break)*

**Trainer: dott.ssa Cristina Cocchi**, direzione tecnica HR di *Profexa Consulting* srl, esperta di psicosociologia del lavoro, trainer in **tecniche di sviluppo di potenziali** in ambito HR, ha affiancato i maggiori direttori del personale ed imprenditori delle aziende italiane nei piani di sviluppo HR ed empowerment.

#### 8 luglio pomeriggio

##### 4 ore di allenamento

##### **ELEMENTI BASE DELLA COMUNICAZIONE; IL VALORE DEL CONTESTO; LA DISTORSIONE DELLE INFORMAZIONI**

**Elementi di base della comunicazione interpersonale:** il passaggio dalla comunicazione lineare a quella circolare con l'inserimento della retroazione.

**Aspetti di contenuto e di relazione del messaggio:** che cosa dico e come lo dico, il come lo dico è su un piano logico superiore a quello del che cosa dico quindi ha il potere di modificarne il significato, inoltre definisce il tipo di rapporto che abbiamo o pensiamo di avere con l'interlocutore.

**Il valore del contesto come indicatore di significato:** ad un livello logico ancora superiore troviamo il contesto che determina la gamma di aspettative di comportamento che possiamo avere. Un signore in calzoncini e sandali appare fuori luogo in un aula di formazione ma è perfettamente adeguato in una spiaggia estiva.

*(E' previsto un coffee break)*

**Trainer: Paolo Vergnani, presidente di Spell** srl società che progetta e realizza interventi di teatrodimpresa®. E' formatore e consulente da oltre venticinque anni su tematiche relazionali. Insegna sociologia delle comunicazioni di massa all'Università di Ferrara dove ha la responsabilità scientifica del perfezionamento sulla gestione delle crisi e dei conflitti.

#### 8 luglio sera *Intermezzo “il Caminetto”*: evento training a sorpresa

## 9 luglio mattina - pomeriggio

8 ore di potenziamento

**LE STRATEGIE DI GESTIONE DEL CONFLITTO: METACOMUNICAZIONE, MEDIAZIONE, DISARMO, RISTRUTTURAZIONE; LA CREATIVITÀ NELLA GESTIONE DELLE CRITICITÀ RELAZIONALI; LA DEFINIZIONE DEL POTERE NEGOZIALE; JUDO NEGOZIALE; LA DIFESA DALLE SCORRETTEZZE NEGOZIALI.**

**Tecniche di ascolto attivo:** distinzione tra ascolto passivo, ascolto interessato e ascolto attivo, l'unico nel quale è il soggetto che ascolta a decidere, ed applica tecniche di lettura su più piani.

**Differenza tra contrasto e conflitto:** nel linguaggio corrente vengono percepiti come fenomeni sullo stesso piano tutt'al più con differenze di intensità. In realtà la differenza è di ordine qualitativo: il contrasto riguarda il piano dei contenuti mentre il conflitto riguarda la relazione.

**Analisi delle cause di conflitto:** vengono proposti i risultati di una ricerca sulle più comuni cause di conflitto negli ambienti di lavoro, dalle lotte di potere alla contabilità relazionale fino all'attribuzione di intenzioni. Su questo i partecipanti saranno chiamati a portare le loro esperienze con un esercizio.

**Le strategie di gestione del conflitto:**

- metacomunicazione
- mediazione
- disarmo
- ristrutturazione

**La creatività nella gestione delle criticità relazionali:** ci sono casi in cui le strategie convenzionali si rivelano inefficaci, prima di abbandonare ogni tentativo e cedere al conflitto vale la pena di verificare se non è possibile utilizzare la creatività per ridisegnare la situazione ed intervenire in modo inconsueto ma efficace.

**La definizione del potere negoziale:** spesso confondiamo gli elementi di potere negoziale con il potere psicologico, vengono forniti strumenti per calcolare la *maan* propria ed altrui, in modo da evitare di cadere nelle pressioni psicologiche dell'interlocutore.

**Gli stili negoziali:** siamo abituati a pensare che esistano solo due possibilità, negoziare in modo duro oppure in modo morbido. In realtà esiste una terza strada ed è il negoziato di principi: duro verso il problema e morbido nei confronti delle persone.

**Judo negoziale:** spesso ci si lascia invischiare da meccanismi semplicemente reattivi, perdendo di vista i reali obiettivi del negoziato. il negoziatore abile sa quali sono i punti su cui può cedere tutelando i propri obiettivi.

**La difesa dalle scorrettezze negoziali:** a volte i negoziatori usano strategie al limite della scorrettezza, diventa essenziale riconoscerle e disporre di una strumentazione per superarle mantenendo l'integrità.

*(Oltre alla pausa pranzo, è previsto un coffee break al mattino e uno al pomeriggio)*

**Trainer: Paolo Vergnani.**