

Lavorare in modo efficace nel team: saper gestire la dinamica relazionale e i conflitti

Programma

I fattori di efficacia in un gruppo di lavoro

- L'orientamento al risultato
- La cooperazione in un gruppo di lavoro in un'ottica di *problem solving*
- La positività nella relazione

Sviluppo delle competenze relazionali, fondamentali per lavorare in gruppo

- La dinamica relazionale e i comportamenti nel gruppo di lavoro
- Analisi del processo comunicativo
- L'importanza del "come"
- L'effetto distorsione secondo il principio della comunicazione di W.G. Bennis

L'importanza del feedback

- La relazione tra atteggiamento interno ed atteggiamento esterno

L'interpretazione del messaggio

- La mappa non è il territorio
- Il sistema di pregiudizi
- La diversità come valore

La capacità di ascoltare come elemento fondamentale per lavorare in gruppo

- La difficoltà all'ascolto
- Sentire vs ascoltare
- Il concetto di empatia
- La necessità di "sospendere" il proprio giudizio
- Tener conto dei rumori esterni e dei rumori interni
- La riformulazione per una maggior chiarezza
- Il linguaggio dell'accettazione

Saper prevenire e gestire i conflitti

- Come funziona il nostro cervello - elementi di neuroscienza
- Le reazioni difensive: lotta e fuga
- Conoscere le conseguenze di un conflitto
- Saper gestire le persone "difficili"
- I sequestri emozionali e l'impatto sui collaboratori
- Pensieri, emozioni azioni verso il conflitto
- Il ciclo della scelta e la gestione del conflitto potenziale