Conflict management e A.D.R.

Il corso di “Conflict management: metodi e tecniche per la gestione e la risoluzione dei conflitti” è un percorso formativo di 80 ore, suddiviso in 13 lezioni di 6 ore e dieci minuti. Fornisce le competenze di base professionali, manageriali e gestionali per affrontare la gestione e risoluzione dei conflitti sia negli ambiti regolamentati da prassi, leggi e procedure sia nei contesti in cui approcci, metodi e tecniche tipici della mediazione civile e commerciale e dell’arbitrato possono risultare utili a risolvere i conflitti in logica win win. Il discente apprenderà le tecniche di Alternative Dispute Resolution correntemente utilizzate negli Organismi di Mediazione Pubblici e Privati, Camere di Commercio, Camere Arbitrali, Associazioni di Consumatori, etc.), in determinati settori aziendali (esperto nella gestione della conflittualità e della conflittualità d’impresa, Conflict Manager,), nonché nell’emergency management, ossia esperto nella gestione di situazioni di crisi esterne all’azienda (tra azienda e fornitori e/o clienti) e nelle tecniche di negoziazione, conciliazione e nell’Arbitrato. Alla fine del corso si ottengono le competenze fondamentali per ricoprire ruoli professionali, manageriali, e gestionali in tutti i settori sopraelencati, avendo la possibilità di accedere ai corsi di formazione previsti dal Ministero di Giustizia che rilasciano il diploma di Mediatore Civile con un back ground di competenze sufficiente ad affrontare il corso in totale tranquillità.

Prima giornata

Presentazione del programma del corso.

L'approccio teorico e metodologico alla gestione e facilitazione della risoluzione dei conflitti.

Il pensiero sistemico.

Conoscere il tutto e la parte, vedere gli alberi e la foresta.

Guardare ciò che è costante e ciò che cambia.

Identificare e comprendere le catene di relazioni.

Identificare e comprendere le catene delle cause e degli effetti

Definire il contesto e i confini del sistema

Esercitazione.

Debriefing .

Seconda giornata

L'approccio teorico e metodologico alla gestione e facilitazione della risoluzione dei conflitti.

Io vinco, tu vinci.

La teoria dei giochi di John Nash: è possibile ottenere contemporaneamente il massimo vantaggio individuale e collettivo ?

I giochi cooperativi e la logica win win : io vinco, tu vinci.

La logica win win nell'ambito della gestione e della facilitazione della risoluzione dei conflitti: soddisfare il più alto numero possibile di bisogni reciproci.

Esercitazione

Debriefing .

Terza giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

I metodi ADR.

I principali metodi ADR: conciliazione, mediazione, arbitrato

Gestione dei conflitti e metodi ADR, i limiti del diritto.

Cenni storici sui metodi ADR

Esercitazione

Debriefing .

Quarta giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

Le migliori prassi.

Le esperienze A.D.R. nel mondo anglosassone

L' arbitrato nel mondo del commercio internazionale.

L'arbitrato in Italia

Esercitazione

Debriefing .

Quinta giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

La mediazione civile in Italia

Principi, natura, funzioni

La mediazione civile: quadro generale della normativa di riferimento

Panoramica sulla mediazione familiare, penale, e sulla risoluzione delle controversie nel rito del lavoro.

Esercitazione

Debriefing e riepilogo

Sesta giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

La figura del mediatore

Compiti, responsabilità e caratteristiche del mediatore

Il mediatore e la sua etica

Il mediatore come facilitatore nella risoluzione dei conflitti

Le capacità fondamentali del mediatore

Esercitazione

Debriefing

Settima giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

La conciliazione paritetica.

Cenni alla disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti

Le associazioni dei consumatori, struttura e competenze

Conciliazione paritetica ed associazioni dei consumatori: i più rilevanti protocolli di intesa nazionali

Esercitazione

Debriefing

Ottava giornata

I metodi di Alternative Dispute Resolution (ADR).

Tecniche di gestione del conflitto

I sette elementi dell'Harvard Negotiation Project

Comunicazione e ascolto

La negoziazione

Tecniche facilitative e aggiudicative

Panoramica sulla procedura di mediazione civile

Esercitazione

Debriefing

Nona giornata

La gestione del conflitto nelle aziende e nelle organizzazioni

Il conflitto : i costi per le aziende.

Tipologie di conflitto in azienda.

Il conflitto nei gruppi di lavoro e nei team di progetto.

Il conflitto tra gruppi di lavoro.

Il conflitto tra funzioni aziendali nelle organizzazioni di tipo divisionale.

Il conflitto tra funzioni aziendali nelle organizzazioni a matrice.

Esercitazione: imparare a riconoscere il conflitto e le sue motivazioni .
Gli effetti collaterali delle politiche premianti.

Debriefing.

Il conflitto di lavoro.

Il conflitto con le culture extracomunitarie .

Le linee guida INAIL e gli accordi sindacali per la gestione
non conflittuale del Ramadan

Esercitazione: imparare a riconoscere il conflitto e le sue motivazioni.
La richiesta di poter rispettare il Ramadan nei posti di lavoro.

.

Decima giornata

La gestione del conflitto nelle aziende e nelle organizzazioni

Tipologie di conflitto tra aziende.

Il conflitto Cliente / Fornitore.

Gli interessi comuni e gli interessi contrapposti.

Il conflitto all'interno delle Associazioni Temporanee di Impresa (ATI).

Cenni alla disciplina delle ATI.

Motivazioni aziendali per la partecipazione alle ATI.

Il conflitto nella fase di costituzione delle ATI.

Il conflitto all'interno delle ATI nella fase di governance dei progetti.

I metodi A.D.R. statunitensi per la risoluzione dei conflitti nella governance dei progetti

Esercitazione: una gara per l'aggiudicazione dei servizi sociali costringe tre aziende a raggrupparsi in ATI. Le tre aziende ricorrono alla consulenza di un Conflict Manager.

Debriefing

Undicesima giornata

La gestione del conflitto nelle aziende e nelle organizzazioni

L'approccio alla individuazione delle cause del conflitto in azienda

Il problem setting.

Le tecniche più diffuse per l'individuazione dei problemi.

La matrice SWOT

Il brainstorming

Il diagramma di Ishikawa

Esercitazione: le funzioni acquisti e manutenzione sono in conflitto per i continui guasti ai macchinari. Ricorrono alla consulenza di un Conflict Manager.

Debriefing

Dodicesima giornata

La gestione del conflitto nelle aziende e nelle organizzazioni

Imparare a gestire i conflitti.

Lo schema del conflitto.

I giochi a somma diversa da zero e la logica win win: breve riepilogo.

La gestione della conflittualità

Tecniche di conciliazione degli interessi.

Esercitazione: l'incontro di partenariato per l'avvio del progetto condiviso e per la definizione dello schema del contratto.
Le aziende ricorrono alla consulenza di un Mediatore per la definizione delle clausole compromissorie di Mediazione e Arbitrato.

Debriefing

Tredicesima giornata

La gestione del conflitto nelle aziende e nelle organizzazioni

Imparare a gestire i conflitti.

Saper leggere e valorizzare il conflitto.

Il conflitto come opportunità per il cambiamento.

Il conflitto come opportunità per l'innovazione.

Esercitazione: la Direzione Marketing e la Direzione Produzione ai ferri corti per il cattivo andamento delle vendite. L'Amministratore Delegato vuole "vederci chiaro". E ricorre alla consulenza di un Conflict Manager.

Debriefing