

## Negoziazione e gestione dei conflitti

Le situazioni organizzative sono condizioni relazionali complesse ed in quanto tali, non immuni all'insorgere di conflitti. Quella che fino a ieri era una realtà esistente, ma nascosta, diviene oggi sempre più oggetto di interesse: riconoscere l'esistenza dei conflitti come fenomeno fisiologico dell'organizzazione costituisce un passo essenziale per affrontarlo in forma costruttiva e potenziante per le persone e l'organizzazione. Affinché ciò avvenga, occorre che il management acquisisca la capacità di non temere questo affiorare di microconflittualità, ma lo gestisca utilizzando, per la soddisfazione delle parti in campo, non solo le tecniche e le "arti" della negoziazione, ma anche una buona capacità di gestire i conflitti. Il corso analizza gli elementi chiave della negoziazione, sia interna all'organizzazione che con interlocutori esterni; quindi sviluppa tali tematiche con particolare riferimento al negoziato collaborativo. Sono presentate alcune tecniche che facilitano la gestione ed il controllo delle diverse fasi del processo negoziale. La metodologia adottata è di tipo partecipativo ed esperienziale e comprende lavori individuali e di gruppo, visione di video clip seguita da analisi e discussioni, analisi di casi ed autocasi con simulazioni e role-playing. L'utilizzo di strumenti di autoanalisi e di feedback permetterà, inoltre, ai partecipanti di acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie aree di forza e di miglioramento in relazione alle competenze trattate. Per consolidare i risultati di apprendimento ottenuti è prevista, inoltre, 1 giornata di Follow-up.

### Agenda (5 giorni)

#### I parte (2 giorni)

##### Il conflitto come dimensione fisiologica nelle relazioni e nell'organizzazione:

- caratteristiche generali del conflitto
- i diversi tipi di conflitto organizzativo
- le cause dei conflitti nelle organizzazioni
- conflitti palesi e conflitti latenti.

##### Affrontare il conflitto: le strategie possibili per fronteggiarlo:

- autoanalisi dello stile gestione del conflitto
- le possibili reazioni di fronte al conflitto
- la gestione delle emozioni.

##### La strategia dialettica per la gestione del conflitto:

##### La negoziazione: cos'è e perché:

- definire gli elementi caratteristici del processo negoziale
- le condizioni essenziali ed i confini.

##### Le competenze della negoziazione:

- autoanalisi dello stile negoziale
- capacità negoziali di base e capacità tecniche.

##### Trasferimento alla realtà operativa: piano di azione per lo sviluppo individuale.

#### II Parte (2 giorni)

##### Negoziare nell'organizzazione: la mappa delle occasioni negoziali, identificare le principali situazioni di negoziazione verticale e orizzontale (capi, collaboratori, colleghi, clienti, fornitori):

- ricerca d'aula con metaplan
- descrizione di autocasi organizzativi di negoziazione.

##### Il dilemma del negoziatore: scegliere l'approccio:

- gli approcci strategici fondamentali alla gestione delle situazioni di conflittuali
- l'approccio distributivo (win-lose)
- l'approccio integrativo (win-win)
- Il potere nella negoziazione
- le tattiche nei due approcci
- identificare i comportamenti efficaci per costruire una cultura della collaborazione.

##### Analizzare le caratteristiche della negoziazione efficace:

- le fasi del processo negoziale
- le competenze relazionali nella negoziazione win-win
- benefici e costi della negoziazione integrativa

i ruoli di negoziazione.

### **Il processo di problem solving creativo.**

### **La negoziazione in pratica: prepararsi a gestire una negoziazione nella realtà:**

esercitazioni su casi ed autocasi di negoziazione orizzontale individuale e di gruppo.

### **La negoziazione multi controparte.**

### **Costruire la fiducia: consigli operativi.**

### **La negoziazione verticale: da controparte a partner:**

esercitazioni su casi ed autocasi di negoziazione verticale

la relazione capo-collaboratore

difese e interdipendenza positiva.

### **Follow-up (1 giorno)**

## **Obiettivi**

**Al termine del corso i partecipanti potranno predisporre un piano di azione per lo sviluppo personale e per trasferire alla realtà operativa quanto appreso.**

## **Destinatari e Prerequisiti**

### **A chi è rivolto**

Manager, specialisti e professional che hanno rapporti con persone, interne ed esterne all'azienda e con l'esigenza di sviluppare e mantenere relazioni efficaci.

### **Prerequisiti**

Conoscenza delle dinamiche della comunicazione interpersonale.

## **Iscrizione**

### **Quota di Iscrizione: 2.240,00 € (+ IVA)**

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

### **Partecipazioni Multiple**

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

### **Informazioni**

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308

corsi@ssgr.com

## **Date e Sedi**

Date da Definire

### **Formazione in House**

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgr.com

## Team building e teamwork

La capacità di far squadra, di lavorare in team e di gestire gruppi di lavoro è il requisito fondamentale per costruire il senso di appartenenza, condividere gli obiettivi, valorizzare le differenze individuali e, così, raggiungere l'eccellenza dei risultati organizzativi. In un team di successo c'è consapevolezza e attenzione alle condizioni che rendono produttiva e soddisfacente la vita nel gruppo e c'è collaborazione diffusa tra i membri, questo permette di lavorare in un clima stimolante dove ognuno fornisce la sua migliore prestazione per il raggiungimento di elevate performance collettive. Il corso propone un itinerario articolato per sviluppare una visione positiva della collaborazione reciproca, della comunicazione efficace basata sull'ascolto e sul feedback, rafforzando lo spirito di squadra e fornendo al contempo strumenti e metodi efficaci di lavoro in team. Il corso inoltre permette di comprendere le potenzialità del gruppo di cui si è alla guida, attrezzando i partecipanti con strumenti utili alla valorizzazione del lavoro dei singoli. La metodologia adottata è di tipo interattivo e prevede esercitazioni individuali e di gruppo, visione di video clip seguite da analisi e discussioni, role-play di gruppo, analisi di casi e simulazioni, utilizzo di strumenti di autovalutazione del livello di possesso delle capacità oggetto del corso.

### Agenda (3 giorni)

#### Il team nell'organizzazione:

- i differenti tipi di team
- i vantaggi del team per l'organizzazione e per i singoli individui
- i rischi del team
- le caratteristiche strutturali e di performance
- le dimensioni razionali ed emotive del team.

#### Le competenze importanti per lavorare in team:

- check list di autovalutazione delle capacità e dei comportamenti di team work.

#### Le fasi di vita di un team:

- le caratteristiche delle fasi: forming, storming, norming, performing, changing
- le criticità delle diverse fasi di sviluppo: come affrontarle.

#### Cosa rende un team efficace - le principali dimensioni:

- gli obiettivi: le caratteristiche di un obiettivo valido
- i ruoli: la valorizzazione delle diversità
- il metodo di lavoro: come affrontare e risolvere i problemi, come decidere
- le norme e la cultura: cosa regola la vita del team
- la comunicazione: confronto e scambio, ascolto, chiarezza, feedback
- la leadership: la soddisfazione delle funzioni primarie del gruppo la leadership diffusa, le caratteristiche della leadership efficace
- il clima: come mantenere la temperatura emotiva e la soddisfazione di appartenere al team
- lo sviluppo delle competenze individuali e di team.

#### La cooperazione e lo spirito di gruppo: esperienze di comportamento cooperativo.

#### La Gestione delle diversità e dei conflitti:

- i diversi tipi di conflitto
- la negoziazione integrativa
- il vantaggio della collaborazione.

#### Trasferimento alla realtà operativa: piano di azione per lo sviluppo individuale.

### Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti potranno predisporre un piano di azione individuale per il trasferimento alla realtà operativa degli apprendimenti realizzati e per lo sviluppo personale.

### Destinatari e Prerequisiti

#### A chi è rivolto

Responsabili di area, di funzione o di progetto, che abbiano la necessità di sviluppare le abilità del team.

#### Prerequisiti

Conoscenza delle dinamiche della comunicazione interpersonale.

## Iscrizione

### Quota di Iscrizione: 1.640,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@ssgr.com

## Date e Sedi

Date da Definire

### Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgr.com

Reiss Romoli 2021

## Consulting Skill for IT Professionals

Far valere le competenze attraverso la relazione professionale, proprio in quelle situazioni e con le persone dove di solito è difficile.

### Agenda (2 giorni)

**Modello di Eccellenza Professionale (Professional Leadership Model) e lavoro individuale di allineamento tra identità professionale e contesto.**

**Relazioni Professionali.**

**Modello per la Consulenza Interna (Internal Consulting Framework contestualizzato sulle tipiche situazioni IT).**

**Un "catalogo" di situazioni tipiche (e critiche) della gestione dei servizi ICT e dello sviluppo di nuovi servizi-prodotti.**

**Role-Playing su situazioni tipiche nell'ambito del ruolo dei partecipanti (momenti della verità).**

### Obiettivi

**Al termine di questo corso i partecipanti saranno in grado di:**

descrivere e applicare il modello di Eccellenza Professionale (Professional Leadership Model)

comunicare la propria "missione professionale" (allineata con i propri valori)

distinguere cosa rende una relazione "professionale"

applicare il Modello per la Consulenza Interna (Internal Consulting Framework). Cosa fare e quando per avere relazioni professionali che producano valore per l'organizzazione, le parti coinvolte e tutti gli stakeholder

riconoscere e gestire le situazioni tipiche della relazione consulenziale tra diversi ruoli IT e verso il resto dell'azienda e i clienti

riconoscere, costruire, comunicare il valore aggiunto della funzione IT e del proprio ruolo o unità organizzativa.

### Destinatari e Prerequisiti

#### A chi è rivolto

Tutti i ruoli professionali IT e in particolare: Business Analyst, Project Leader/Manager, Service Manager, Service Specialist, Help Desk Supervisor, IT, DB, TLC™ specialist (tutti gli specialisti possono beneficiare di un approccio consulenziale per rendere efficace la propria competenza).

#### Prerequisiti

Nessuno.

### Iscrizione

#### Quota di Iscrizione: 1.190,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

#### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

#### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@ssgrr.com

### Date e Sedi

Date da Definire

## **Formazione in House**

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgr.com

**Reiss Romoli 2021**

## La costruzione della squadra

Cosa fa la differenza tra un gruppo e una squadra vincente? Sappiamo cogliere e valorizzare appieno il potenziale del nostro team? Il corso fornisce i supporti cognitivi e metodologici necessari per migliorare il lavoro di squadra nei team aziendali e le relazioni all'interno dei gruppi. La gestione dei conflitti, la definizione di obiettivi, regole e traguardi devono essere presidiati per fare del lavoro di squadra un valore per l'organizzazione.

### Agenda (3 giorni)

#### I team nelle organizzazioni:

evoluzione del concetto e dei processi organizzativi  
fasi di evoluzione dei team nell'organizzazione  
gruppo e gruppo di lavoro.

#### Creare un team di successo:

le 7 leve del team  
il ruolo del leader.

#### Accompagnare l'evoluzione del team:

la coesione del team  
dalla dipendenza all'interdipendenza  
reti di comunicazione.

#### Prendere decisioni nel team:

### Obiettivi

#### Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

accrescere la propria consapevolezza delle dinamiche del team  
motivare le persone per orientarle verso un obiettivo di gruppo  
trasformare un gruppo di collaboratori in un team ad alte prestazioni  
comprendere le potenzialità di ogni collaboratore  
sviluppare relazioni positive e di supporto

contribuire alla creazione di uno spirito di squadra e all'instaurarsi di un clima positivo.

### Destinatari e Prerequisiti

#### A chi è rivolto

Responsabili di area, di funzione o di progetto, che abbiano la necessità di promuovere un'identità di squadra.

#### Prerequisiti

Nessuno.

### Iscrizione

#### Quota di Iscrizione: 1.640,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

#### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:  
10% sulla seconda  
40% sulla terza  
80% dalla quarta in poi.

#### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@ssgr.com

### Date e Sedi

Date da Definire

## **Formazione in House**

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgrr.com

Reiss Romoli 2021



## **La comunicazione efficace con il modello del process communication®**

Il modello del Process Communication®, metodologia di diagnosi e sviluppo delle capacità di gestire relazioni e comunicazioni efficaci, si è dimostrata un approccio utile che mette a disposizione strumenti concreti e rafforza la capacità di motivare gestendo relazioni positive e comunicazioni efficaci. Il Process Communication® è un metodo affidabile e validato. Dopo circa 30 anni di studi, analisi e sperimentazioni sul campo, può oggi contare sui risultati ottenuti dalla sua applicazione di successo su circa 650.000 persone operanti in tutto il mondo all'interno di aziende ed organizzazioni di settori e realtà più diverse. Dopo il corso i docenti garantiranno supporto a distanza ai partecipanti nella fase di avvio dell'utilizzo del modello.

### **Agenda (2 giorni)**

- Esempi di comunicazione in azienda.**
- Stili e codici di comunicazione.**
- Il ruolo della percezione e degli stereotipi.**
- L'Ascolto.**
- Comunicazione: contenuto e modalità.**
- La Relazione come fondamento per la comunicazione efficace.**
- Il Process Communication®.**
- Il posizionamento relazionale.**
- Zone di percezione.**
- Le 6 tipologie relazionali.**
- Caratteristiche delle tipologie.**
- Il mio profilo relazionale.**
- Consegna del profilo relazionale ad ogni partecipante.**
- Bisogni psicologici.**
- Lo stress cause e comportamenti inefficaci.**
- Canali di comunicazione.**
- Lo stile gestionale.**
- Strategie di interazione per una comunicazione efficace.**
- Casi e modalità di applicazione del modello.**
- il mio piano di miglioramento individuale.**

### **Obiettivi**

- Stimolare una riflessione strutturata sulla gestione delle relazioni e della comunicazione.**
- Sviluppare la consapevolezza dei propri comportamenti in relazione al proprio ruolo professionale e personale.**
- Migliorare la capacità di gestire gli stimoli potenzialmente stressanti evitando comportamenti disfunzionali che possano alterare la relazione e rendere inefficace la comunicazione.**
- Supportare la capacità di gestire relazioni positive e comunicazioni efficaci con ogni interlocutore ed in tutte le situazioni professionali e personali.**

### **Destinatari e Prerequisiti**

#### **A chi è rivolto**

Manager e professional che vogliono, attraverso uno strumento tarato e standardizzato, conoscere il proprio stile comunicativo e i suoi impatti sulle relazioni.

## Prerequisiti

La frequenza al corso prevede per ogni partecipante la somministrazione del questionario diagnostico del profilo relazionale e l'elaborazione del risultato.

## Iscrizione

### Quota di Iscrizione: 1.190,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@ssgr.com

## Date e Sedi

Date da Definire

### Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308  
email: corsi@ssgr.com

Reiss Romoli 2021

## La gestione delle riunioni

"Meglio una riunione non fatta che una riunione fatta male™". È opinione diffusa che molte riunioni siano una perdita di tempo, perché lente, inefficienti e utili più a rimandare i problemi che a risolverli. Ma, se opportunamente preparate e gestite, le riunioni permettono di raggiungere decisioni migliori, più adatte alla situazione ed anche più creative, grazie all'interazione reciproca, all'interscambio di informazioni e alla discussione critica. Il corso mira a fornire strumenti e tecniche indispensabili per trasformare le riunioni in una vera risorsa di successo.

### Agenda (2 giorni)

#### La progettazione:

- perché e quando fare una riunione
- stabilire l'ordine del giorno e le priorità da affrontare
- il materiale utile durante la riunione
- la pianificazione: dalla convocazione al congedo.

#### La realizzazione:

- l'importanza di presidiare gli obiettivi
- saper stimolare l'attenzione dei partecipanti
- la gestione del tempo.

#### Laboratorio:

- imparare a leggere i segnali deboli
- quali decisioni.

#### Verifica:

- verificare la comprensione e il consenso
- l'importanza di chiedere un feedback
- valutare le riunioni per assicurarne la produttività.
- piano d'Azione Individuale: la mia prossima riunione.

### Obiettivi

**Saper organizzare e gestire riunioni aziendali efficaci.**

**Ottimizzare l'investimento di tempo in riunioni per renderle realmente produttive.**

**Creare un clima costruttivo e partecipativo tra i diversi partecipanti.**

**Agire su un modello concettuale e comportamentale per gestire le riunioni.**

**Monitorare l'effetto ottenuto.**

### Destinatari e Prerequisiti

#### A chi è rivolto

Manager e professional che vogliono acquisire maggiore competenza nell'organizzare, gestire e condurre efficacemente le riunioni.

#### Prerequisiti

Nessuno.

### Iscrizione

#### Quota di Iscrizione: 1.190,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

#### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

- 10% sulla seconda
- 40% sulla terza
- 80% dalla quarta in poi.

#### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308

## **Date e Sedi**

Date da Definire

## **Formazione in House**

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgrr.com

## Gestire il proprio ruolo nell'interfunzionalità

In sistemi organizzativi complessi governati dal time to market e da una cultura customer centric, appare sempre più importante sviluppare una competenza che consenta di percepire il proprio ruolo professionale in una prospettiva di interdipendenza con le altre funzioni organizzative. Il corso fornisce elementi teorici e di scenario per ragionare sulla prospettiva interfunzionale e rendere più efficace il presidio dei processi gestiti.

### Agenda (3 giorni)

#### Obiettivi

**Comprendere i vantaggi del modello organizzativo per processi.**

**Favorire una maggiore integrazione tra diverse funzioni.**

**Pensare e operare in una logica interfunzionale.**

#### Destinatari e Prerequisiti

##### A chi è rivolto

Manager e professional che operano in collaborazione con altre funzioni in una logica di processo E2E.

##### Prerequisiti

Nessuno.

#### Iscrizione

##### Quota di Iscrizione: 1.640,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

##### Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

##### Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@ssgrr.com

#### Date e Sedi

Date da Definire

#### È un corso GOLD

con due partecipazioni potrai concordare con noi la data. Guarda i vantaggi della formula GOLD.

#### Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308  
email: corsi@ssgrr.com

# Reiss Romoli 2021