



Le Palestre

Allenamento sul campo per competenze fondamentali

NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI



È POCO CONSIGLIABILE AFFRONTARE PREGIUDIZI E
PASSIONI IN MODO TROPPO DIRETTO. AL CONTRARIO, È
MEGLIO DARE L'IMPRESSIONE DI CONFRONTARVISI PER
GUADAGNARE TEMPO E COMBATTERLI.
BISOGNA SAPER NAVIGARE COL VENTO CONTRARIO E
MODIFICARE LA ROTTA FINO A QUANDO NON SI
INCONTRA QUELLO FAVOREVOLE

Fortuné-Barthélemy de Félice, 1778

Perché una Palestra sulla Negoziazione e la Gestione dei Conflitti

Spesso aziende, comunità, gruppi di lavoro, singoli individui si trovano ad affrontare, nella relazione reciproca, «momenti difficili» e spesso senza strumenti utili ad una gestione efficace del rapporto. Si tratta di situazioni in cui le persone coinvolte sono chiamate a risolvere divergenze e conflitti di natura relazionale, organizzativa o economica e a cercare di pervenire ad un accordo.

Questa Palestra esperienziale nasce da una domanda: come passare dal conflitto alla cooperazione? Ovvero, come trasformare uno scontro in un incontro, o meglio, in un problema da risolvere insieme?

L'imperativo della cooperazione è presente ovunque e anche nell'ambito del management è ormai indispensabile.

Cooperare non significa escludere la competizione, né

eliminare le diversità, ma trattarle in modo costruttivo. La via che dal potenziale conflitto porta alla cooperazione è quella della negoziazione, strumento efficace per risolvere contrasti, stringere accordi, stipulare contratti.

I partecipanti, attraverso questa Palestra, potranno comprendere come arrivare alla cooperazione al tavolo negoziale e come sostenerla di fronte agli ostacoli apparentemente insormontabili che quotidianamente si incontrano: attacchi, rabbia, sfiducia, abitudine, interessi che sembrano opposti e tentativi di affermazione.

Obiettivi e metodologia della Palestra

La Palestra si pone l'obiettivo di sviluppare la competenza negoziale, oggi imprescindibile, per realizzare i propri obiettivi di business, esercitando il meno possibile «l'autorità formale» e facendo leva sulla capacità di convincere i capi, collaboratori, clienti delle proprie ragioni.

I partecipanti apprenderanno **Strategie, Metodologie e Tecniche** che gli permetteranno di non essere sopraffatti dalle difficoltà, dagli errori, dalle emozioni e dai problemi che incontreranno durante la trattativa. Consolideranno e metteranno alla prova le loro capacità di influenzare e convincere, componenti decisive della negoziazione. Conosceranno il valore dell'Etica e della Reputazione, quali leve indispensabili per riuscire a esercitare l'influenza e affermare la propria «forza» nel guidare la controparte al tavolo negoziale.

I **Modelli** a cui la Palestra si ispira sono molteplici e integrati. Si tiene conto delle scuole della trazione diplomatica avviata dai francesi, ma altresì degli insegnamenti di Harvard, fondati sulla negoziazione integrativa e WIN-WIN, senza tralasciare le tendenze più attuali che ripercorrono l'analisi delle situazioni limite (liberazione di ostaggi).

Il metodo della Palestra, nell'ambito della quale si possono sviluppare modalità decisionali, relazionali, riflessive in un contesto sperimentale, consente di raggiungere gli obiettivi formativi aiutando i partecipanti a confrontarsi con i propri punti di forza e aree di miglioramento. Il tutto attraverso modalità di conduzione fortemente pratiche ed esperienziali, centrate sulla massima interazione tra partecipanti, speaker, consulenti.

Obiettivi e metodologia della Palestra

Con l'obiettivo di ottimizzare l'efficacia della Palestra, The European House - Ambrosetti propone un'architettura composta da 3 momenti:

PRE-WORK: prima dell'inizio dell'iniziativa i consulenti forniranno documenti e letture sui temi relativi alla negoziazione per dare a tutti i partecipanti conoscenze essenziali

WORK: le giornate formative prevedono due approcci all'apprendimento: una «logica frontale» per condividere contenuti e modelli ed una logica della Palestra di sperimentazione, in gruppi ristretti, per allenare le conoscenze apprese e fissarle nell'esperienza



Gruppo unico (circa il 30% del tempo complessivo): condividere informazioni, diffondere modelli e riferimenti teorici



Attività in gruppi distinti (circa il 70% del tempo complessivo): sperimentare tecniche e soluzioni attraverso simulazioni costruite ad hoc

HOMEWORK: le giornate della Palestra si concluderanno con l'assegnazione di attività individuali da svolgere a casa o durante l'attività professionale quotidiana

I temi chiave della Palestra

Il negoziatore eccellente è colui che mira non solo ad ottenere il «miglior accordo», ma soprattutto a generare valore per sé e per gli altri, siano questi gli interlocutori esterni o interni all'organizzazione, la propria squadra o ovviamente, l'azienda.

- ✓ Negoziare e «guidare» la controparte: tecniche per la creazione e condivisione di valore
- ✓ Le trattative complesse: *Conflict Resolution*
- ✓ Metodo e Strumenti per governare efficacemente il conflitto
- ✓ La gestione dei momenti difficili al tavolo delle trattative
- ✓ I terreni di gioco della negoziazione: il tavolo e la preparazione della trattativa
- ✓ Metodologia per la preparazione di negoziazioni complesse
- ✓ Le 7 aree fondamentali su cui esercitare le proprie abilità negoziali (Harvard Negotiation Project)
- ✓ Costruzione del quadro di riferimento e il modello BATNA
- ✓ Comportamenti propri e altrui da tenere sotto controllo

I temi chiave della Palestra

La negoziazione è un processo in cui le parti risolvono controversie, individuano soluzioni, concordano linee di azione e cercano di costruire alternative che soddisfino gli interessi di entrambe. Negoziare significa dialogare per la risoluzione del conflitto, mantenendo sempre integro il legame finché non si raggiunge un accordo.

- ✓ La negoziazione strategica all'interno e esterno dell'organizzazione
- ✓ Le emozioni nei contesti negoziali complessi
- ✓ Rapporto tra emozioni, cognizione e comportamento al tavolo negoziale
- ✓ Costruire alternative e gestire la BATNA
- ✓ Creatività nella costruzione di possibili accordi
- ✓ Tecniche per creare e costruire relazioni efficaci
- ✓ 4 errori da non commettere al tavolo negoziale
- ✓ Strumenti per non diventare «ostaggi» della controparte, nonché per influenzare e convincere la controparte a prendere decisioni costruttive anche sotto pressione
- ✓ Il gioco reputazionale nelle negoziazioni ripetitive

Prima di iniziare > Questionario di Pre Corso (facoltativo)

L'inizio del percorso è preceduto in via facoltativa dal un questionario di Assessment.

L'attività ha i seguenti obiettivi:

- **Misurare le competenze** per avere una diagnosi del livello di prontezza rispetto alle sfide presenti e future
- **Allenare a misurarsi** in termini di competenze e risultati
- **Accompagnare** a individuare le aree prioritarie di sviluppo personale per sé e per l'organizzazione di riferimento

È uno strumento che valuta specifici aspetti della personalità e che può essere di aiuto alla persona e all'organizzazione di riferimento per riflettere su aspetti che possono essere predittivi di una performance professionale di successo.



Il questionario **SKILL VIEW** ®

Skill View ® è uno strumento di *Self-Assessment* che valuta specifici **aspetti della personalità** e che può essere di aiuto al singolo partecipante e all'organizzazione di riferimento per riflettere su aspetti che possono essere **predittivi di una performance professionale di successo**.

Il questionario Skill View® misura le soft skills e, sulla base dei risultati ottenuti, restituisce un report sulla personalità e sulle caratteristiche del candidato.

Le **35 competenze** – suddivise in **5 aree** (Competenze personali, realizzative, sociali, influenza e leadership, manageriali) – permettono di avere un quadro complessivo delle competenze deboli e forti di ogni candidato e vengono raccolte in un unico report.

Per la compilazione, ciascun partecipante riceve direttamente una email con istruzioni, user ID e password per collegarsi al sito e compilare il questionario **online**.

Ciascun partecipante riceverà un report personale di sintesi di dettaglio.

Nella slide successiva viene dettagliato il questionario Skill View®



Il questionario SKILL VIEW®

Skill View® ha come riferimento il Modello FFM (Big Five) e prevede la compilazione di un **questionario con 120 item**.

Skill View® rileva **5 fattori**:

- ↳ Estroversione
- ↳ Amicalità
- ↳ Coscienziosità
- ↳ Equilibrio emotivo
- ↳ Apertura mentale

Ciascun fattore è articolato in 6 sottofattori, per un totale di 30 sottofattori di personalità.

Profilo di personalità: indaga tratti della personalità e valuta il loro impatto nel supportare od ostacolare percorsi di sviluppo professionale.

Il report individuale consente inoltre di utilizzare i risultati ottenuti per individuare le successive azioni di sviluppo e modalità con l'obiettivo di avviare un processo efficace di sviluppo.



Architettura del percorso

