

## Scheda del modulo “Gestione dei conflitti”

### Programma di riferimento

#### Specialista nella direzione di un team con APF

##### Testo introduttivo

Affinché i team possano lavorare in modo proficuo è essenziale che al suo interno possibili screzi e malintesi vengano gestiti, controllati e risolti per tempo. È compito dei singoli individui ma ancor più di colui che è alla direzione del team di vegliare perché le differenti sensibilità possano dar vita a soluzioni innovative e condivise anziché sfociare in contrasti e conflitti distruttivi.

##### Competenze richieste

Gli/Le specialisti/e nella direzione di un team

sono capaci di:

- riconoscere e analizzare le cause dei conflitti
- percepire i segnali precursori di un conflitto quali per esempio il superamento dei limiti, applicando le giuste contromisure
- adattare il proprio comportamento in modo adeguato alla situazione

possiedono:

- capacità di analisi critica del proprio comportamento in caso di conflitto

sono in grado di:

- applicare gli strumenti di gestione dei conflitti in maniera adeguata alla situazione sia nelle trattative che nelle situazioni in cui si chiede loro di fare da mediatore
- capire gli effetti di un'azione manipolatoria

##### Contenuti

- **Analisi dei conflitti**
  - Comportamento personale in caso di conflitti, reazioni alla critica
  - Segnali precursori di un conflitto (posizioni e interessi)
  - Riconoscimento e analisi delle cause e delle tipologie di conflitto
  - Modalità di confronto
- **Fasi del conflitto**
  - Dalla situazione win-win alla situazione lose-lose: l'escalation del conflitto
  - Fasi diverse del conflitto e diverse modalità d'azione
  - Gestione delle tensioni durante le situazioni conflittuali
  - Potenziale positivo e negativo dei conflitti
- **Superamento dei limiti**
  - Mobbing: definizione, prevenzione e contromisure
  - Bossing
  - Molestie sessuali

- Discriminazioni
- **Mediazione**
  - Negoziazione
  - Conduzione di trattative in situazioni conflittuali

**Durata della formazione**

Il modulo ha una durata di 32 ore / lezione

**Verifica delle competenze acquisite**

È previsto un esame orale individuale sul comportamento in base ad un rapporto scritto in precedenza. I contenuti dei moduli “Gestione del tempo”, “Dirigere un team” e “Gestione dei conflitti” sono collegati. Le competenze operative dei tre moduli possono quindi essere dimostrate tramite un esame combinato.

**Validità del modulo**

La validità è di 8 anni