

GESTIONE DEI CONFLITTI

Modulo Leadership con Certificato

SCHEDA

Le candidate riflettono sulla capacità strategica di gestione dei conflitti e sulla loro natura. Conoscono le risorse mentali a cui far appello e sviluppano la propria capacità negoziale anche in situazioni sotto stress.

Contenuti

- Comportamento personale in caso di conflitto / approccio alla critica
- Segnali precursori di un conflitto (posizioni e interessi)
- Riconoscimento e analisi delle cause e delle tipologie di un conflitto
- Modalità di confronto (livelli di escalation)
- Fasi della gestione di un conflitto
- Gestione delle tensioni durante le situazioni di conflitto
- Potenziale positivo e negativo dei conflitti
- Superamento dei limiti (applicare contromisure in caso di mobbing, molestie o abusi sessuali, discriminazione di genere)
- Negoziazione durante i conflitti / conduzione di trattative in situazioni conflittuali
- Trasferimento di conoscenze nella propria attività di direzione

Obiettivi d'apprendimento

Le candidate

- sono capaci di riconoscere ed analizzare le cause dei conflitti
- sanno percepire i segnali precursori di un conflitto (p. es. superamento dei limiti) in seno al loro e sanno applicare le giuste contromisure
- sono in grado di analizzare in modo critico il proprio comportamento conflittuale e lo adattano in modo adeguato alla situazione
- sono in grado di applicare gli strumenti di gestione dei conflitti in maniera adeguata alle situazioni sia nelle trattative che nelle situazioni di arbitrato
- sono consapevoli dell'effetto di un'azione manipolatoria
- trasferiscono importanti conoscenze sulla gestione dei conflitti nella propria attività di dirigente

Il seguente modulo, frequentabile anche singolarmente, fa parte del percorso formativo Leadership con certificato SVF-ASFC. Il modulo ha una durata di 32 ore lezione. La validità è di 8 anni.