

Gestire i conflitti nel mio gruppo / team

Descrizione del modulo

Competenze	Le candidate e i candidati sono in grado di gestire i conflitti in seno al proprio gruppo in modo adeguato alla situazione.
Certificazione delle competenze	<p>Esame orale individuale sulla base di un rapporto scritto consegnato in precedenza al Segretariato degli esami. Essenziale è la dimostrazione delle competenze pratiche nella conduzione; non vengono poste domande rivolte unicamente all'accertamento delle conoscenze.</p> <p>I moduli «Condurre un gruppo / team», «Comunicazione» come pure «Negoziazione e gestione di conflitti» sono strettamente collegati. Le relative competenze pratiche possono quindi essere esaminate sia tramite un esame individuale sia tramite un esame combinato.</p>
Obiettivi di apprendimento	<p>Le candidate e i candidati</p> <ul style="list-style-type: none">– sono in grado di analizzare in modo critico il proprio comportamento conflittuale e di migliorarlo– sanno discernere i segnali precursori di un conflitto in seno al team– sono capaci di riconoscere ed analizzare le cause dei conflitti nel proprio team– sono in grado di applicare con successo nel loro gruppo tecniche di gestione di conflitti in base alla situazione– possono trasferire importanti conoscenze proprie ed altrui nella gestione di conflitti presenti nei gruppi, nella propria attività di conduzione
Riconoscimento	Certificati SVF-ASFC, rilasciati dall'Associazione svizzera per la formazione alla conduzione. Parte dei certificati modulari necessari per l'Attestato professionale federale di Specialista della conduzione di un gruppo
Modalità di offerta	libera
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">– Comportamento (personale) in caso di conflitto (in qualità di quadro)– Gestione (personale) dello stress in caso di situazioni conflittuali– Segnali precursori di un conflitto e la loro percezione– Riconoscimento e analisi delle cause di un conflitto– Modalità di confronto

- Fasi della gestione di un conflitto
- Tattiche della gestione di un conflitto (evitare, cedere, cooperare, imporsi)
- Tecniche della gestione di un conflitto
- Tipi di conflitti (conflitti in affari, conflitti relazionali, conflitti di apprezzamento / di giudizio, conflitti di distribuzione, conflitti di percezione, conflitti di ruoli);
- Potenziale negativo e positivo dei conflitti
- Conflitti e fasi di processo di gruppo: Forming, Storming, Norming, Performing
- Molestie e mobbing, prevenzione degli stessi e misure da prendere
- Elaborazione di un conflitto
- Trasferimento di conoscenze importanti proprie ed altrui sulla negoziazione dei conflitti presenti in gruppi / team nella propria attività direttiva. Piano d'azione di trasferimento

Durata dell'apprendimento

50 ore di apprendimento di cui 25 di corso

Validità

per l'ammissione all'esame professionale federale

5 anni dal conseguimento della certificazione del modulo

Osservazioni

Le ore di apprendimento indicate rappresentano dei suggerimenti per gli istituti / enti che offrono la formazione.

Per l'analisi della personalità / conoscenza di sé si raccomanda di far uso di un modello o di un metodo riconosciuto (es.: Leonardo I-II-III).

Si consiglia di tenere un diario dei progressi d'apprendimento.

Per la certificazione delle competenze si fa riferimento alle „Disposizioni concernenti gli esami e il rilascio delle certificazioni dei moduli nell'ambito della formazione alla conduzione SVF-ASFC” e in particolar modo alle “Linee guida per la valutazione delle competenze dei moduli Conduzione / Leadership 1 nell'ambito della formazione alla conduzione SVF-ASFC”.