

Gestione dei conflitti

Descrizione del modulo

(Appendice 1 alla direttiva per l'esame professionale per specialisti della conduzione di un gruppo)

Competenze	Le candidate e i candidati sono in grado di gestire i conflitti presenti in seno al proprio gruppo.
Certificazione delle competenze	<ul style="list-style-type: none"> – Forma Esame orale individuale (interrogazione sul comportamento) sulla base di un rapporto scritto consegnato in precedenza. I contenuti dei moduli Gestione dei conflitti, Gestione del mio tempo e Dirigere un gruppo sono collegati. Le competenze operative dei tre moduli possono quindi essere dimostrate tramite un esame combinato (durata ca. 50 minuti). – Contenuto È essenziale dimostrare le proprie competenze personali; le domande non sono unicamente pensate per accertare le conoscenze, ma la valutazione avviene sulla base del comportamento illustrato nelle situazioni concrete vissute in passato.
Obiettivi di apprendimento	<p>Le candidate e i candidati</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 gruppo 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.
Riconoscimento	dall'Associazione Svizzera per la Formazione nella Conduzione ASFC nel quadro del processo di qualificazione per l'Attestato professionale federale di Specialista della conduzione di un gruppo.

Contenuti	<ul style="list-style-type: none">– 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 (mobbing, di prevenzione del mobbing, dirigere il gruppo e applicare contromisure in caso di mobbing, bossing, molestie o abusi sessuali, discriminazione)– Negoziazione durante i conflitti / conduzione di trattative in situazioni conflittuali– Trasferimento di conoscenze nella propria attività di direzione
Durata dell'apprendimento consigliata	50 ore di apprendimento
Validità per l'ammissione all'esame professionale federale	8 anni dal conseguimento della certificazione delle competenze
Osservazioni	<p>Si consiglia di tenere un diario dei progressi d'apprendimento.</p> <p>Per la certificazione delle competenze si fa riferimento</p> <ul style="list-style-type: none">– alle «Linee guida per la valutazione delle competenze dei moduli Leadership del livello di certificato» (1° livello della formazione nella conduzione ASFC).= alla «Direttiva per la conclusione dei moduli e il rilascio dei certificati modulari nel quadro della formazione nella conduzione ASFC».