

## Gestione dei conflitti

### Management

#### Obiettivo

Acquisire gli strumenti e l'approccio corretto per migliorare il rapporto interpersonale in situazioni conflittuali. Comprendere i meccanismi e le cause alla base dei conflitti per poter scegliere la strategia opportuna. Diventare consapevoli delle fonti di conflitto, saperle identificare e gestire. Riconoscere il conflitto come "opportunità".

#### Partecipanti

Rivolto a tutti coloro che gestiscono un team o che vivono situazioni conflittuali.  
Minimo 4, massimo 10 partecipanti.

#### Contenuti e obiettivi d'apprendimento

- Saper osservare e capire le dinamiche conflittuali nel gruppo
- Migliorare la comunicazione per capire e farsi capire
- Strumenti e atteggiamenti per migliorare il rapporto interpersonale con responsabili, colleghi, collaboratori
- Valorizzare il conflitto come opportunità di crescita
- La negoziazione
- Modalità e tecniche per gestire e risolvere i conflitti

#### Durata e modalità

1 giornata - dalle ore 9:00 alle 17:00, con pausa pranzo. Modalità in presenza.  
Nozioni teoriche abbinate a esposizioni pratiche ed esercitazioni individuali o lavori di gruppo.

#### Luogo

Definito di volta in volta.

#### Investimento

CHF 550.- inclusa la documentazione e le pause caffè.

#### Attestato o diploma

Attestato di frequenza della SMSchool.

#### Informazioni

Per ulteriori informazioni vi preghiamo di utilizzare il formulario di contatto sul sito [www.sms-edu.ch](http://www.sms-edu.ch) o i contatti telefonici sottostanti. Le date dei prossimi corsi si trovano su [www.sms-edu.ch](http://www.sms-edu.ch) > Corsi e date.