

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# MENTALITA' E VALORI





# Comunicazione inclusiva e risoluzione dei conflitti come manifestazione della leadership moderna





# Descrizione degli obiettivi del modulo

Dopo aver completato la formazione, il partecipante:

- saprà cos'è la comunicazione inclusiva,
- saprà supportare la comunicazione inclusiva,
- comprenderà la natura e le cause più comuni dei conflitti
- capirà come utilizzare un approccio inclusivo alla risoluzione dei conflitti.





**La comunicazione inclusiva** è un approccio che cerca di creare un ambiente di comunicazione di supporto ed efficace, utilizzando tutti i mezzi di comunicazione disponibili per comprendere ed essere compresi

<http://www.rcslt.org/>

Si tratta di essere consapevoli e valutare tutti i diversi modi in cui una persona può utilizzare per comunicare per consentirle di fare e comprendere scelte, esprimere sentimenti e bisogni e coinvolgersi nel mondo che li circonda.

<http://www.rcslt.org/>





Comunicazione inclusiva significa condividere le informazioni in un modo che tutti possano capire.

<https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>



La comunicazione inclusiva si riferisce a tutte le modalità di comunicazione:

- informazioni scritte
- informazioni online
- telefono
- faccia a faccia





Questo approccio supporta l'uso di:

**Discorso** - semplice, chiaro e al livello giusto per la comprensione della persona,

**Linguaggio del corpo** - che supporta e corrisponde alla parola parlata,

**Gesti** - che supportano e corrispondono alla parola parlata,

**Sguardo** - che viene eseguito contemporaneamente al linguaggio, contemporaneamente alle parole





**Immagini, foto, grafici e simboli**  
che supportano sia la parola parlata che quella  
scritta,



**Oggetti**  
che possono essere utilizzati per rappresentare  
persone, luoghi o attività,

**Approcci interattivi**  
per persone con profonde difficoltà di  
apprendimento e bisogni di comunicazione.

(<https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>)



Quale pensi sia il vantaggio di utilizzare la comunicazione inclusiva?

.....  
.....  
.....

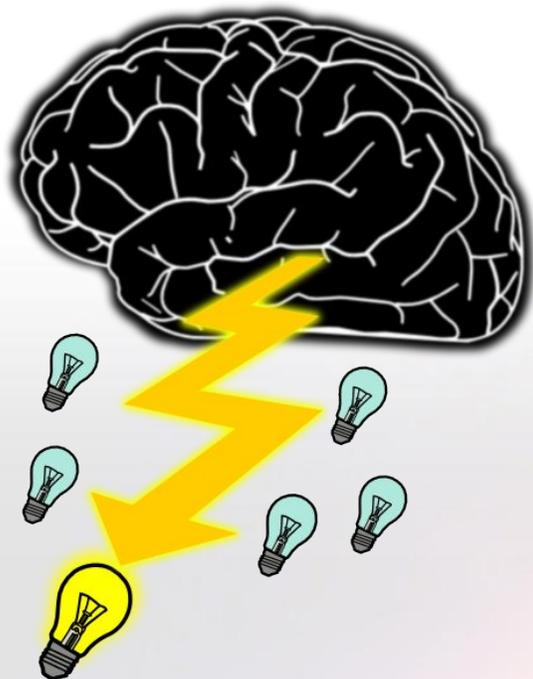
..... .. Quali ostacoli può incontrare l'uso della comunicazione inclusiva?

.....  
.....

Come affrontare questi ostacoli dal punto di vista del leader?

.....  
.....

*(brainstorming session)*





## Comunicazione inclusiva:

- aiuta le persone ad essere indipendenti e rispettate,
- aiuta i leader a evitare la discriminazione





## Cos'è il conflitto?

.....  
.....

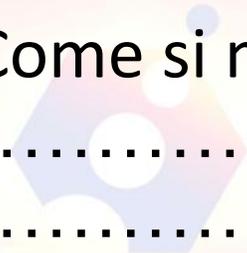
## Quali sono le cause più comuni di conflitti sul lavoro?

.....  
.....  
.....  
.....

## Come si manifestano questi conflitti?

.....  
.....

## Come gestisci i conflitti come leader?





## Risoluzione dei conflitti

Sappiamo che una maggiore diversità sul posto di lavoro aumenta il rischio di incomprensioni e conflitti.

Anche senza intenti dannosi, il conflitto può sorgere in situazioni in cui un'azione ha significati diversi se interpretata attraverso esperienze diverse





## Risoluzione dei conflitti

La leadership nel processo di cambiamento riconosce l'importanza fondamentale di promuovere la cultura del posto di lavoro con aspettative condivise sulla risoluzione collaborativa dei conflitti.

Processo partecipativo che coinvolge chi è in conflitto





## Utili capacità di leadership nella risoluzione dei conflitti

Concentrarsi sull'apprendimento

- Praticare il dialogo
- Sospendere il giudizio durante l'ascolto Sii autentico
- Usare le affermazioni "Io" invece di "Tu";
- Usare Costruzioni oggettive come <Quando / Allora.  
<Quando [questo accade], allora [ho esperienza ...]

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson  
Woods, LLC



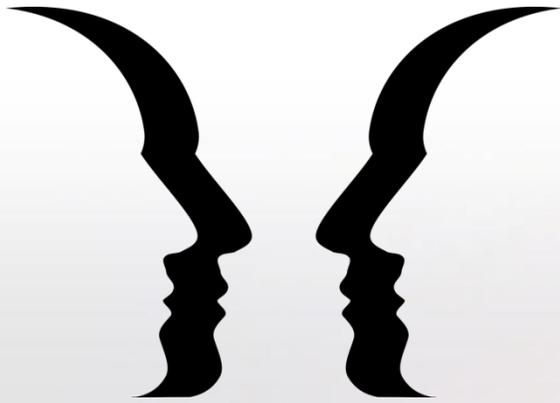


## Utili capacità di leadership nella risoluzione dei conflitti

Coinvolgi l'altra parte

- Parla con loro, non a te stesso.
- Usa Sì e domanda per la risoluzione dei problemi Sì, (parafrasare le loro preoccupazioni per verificare la comprensione e riconoscere di aver ascoltato la loro storia) e (aggiungere le tue preoccupazioni) e terminare con una domanda per la risoluzione dei problemi (Allora, come possiamo ...).
- Impara ad avvertire, non minacciare [Mi chiedo cosa succederebbe se ...]

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC





## Utili capacità di leadership nella risoluzione dei conflitti



Costruisci relazioni

- Cogli ogni opportunità per creare connessioni
- Ammetti gli errori
- Consenti il salvataggio della faccia del tuo interlocutore

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC





# Prevenzione del conflitto



“Prevenire è meglio  
che curare.”  
Desiderius Erasmus

Le sfide di oggi		Un nuovo paradigma	
<p><b>Breve termine</b> Aspira a essere a lungo termine, ma domina il breve termine</p>	<b>Sostenuto</b>	<p><b>A breve e lungo termine</b> I risultati a breve termine aumentano l'attrattiva di approcci sostenuti e strategici alla prevenzione</p>	
<p><b>Lento e inflessibile</b> Manca di flessibilità e agilità per agire o creare finestre di opportunità</p>		<p><b>Adattivo</b> Approcci più agili si adattano di fronte al cambiamento dei rischi e delle opportunità</p>	
<p><b>Dall'alto al basso</b> Rischi identificati dalle élite e direzione assegnata ad un piccolo gruppo di specialisti</p>	<b>Inclusivo</b>	<p><b>Centrato sulle persone</b> Le partnership a tutti i livelli identificano i rischi e sviluppano soluzioni</p>	
<p><b>Frammentato</b> Altamente tecnico, isolato</p>		<p><b>Integrato</b> Le soluzioni aumentano la resilienza a molteplici forme di rischio, con strumenti di prevenzione efficaci spesso nelle mani di attori per i quali il conflitto non è un obiettivo primario</p>	
<p><b>Ritardato</b> Dominato dalla risposta alle crisi, con la prevenzione focalizzata solo sui rischi più immediati</p>	<b>Mirato</b>	<p><b>Proattivi</b> Viene intrapresa un'azione tempestiva e urgente per affrontare e gestire direttamente l'intera gamma di rischi che potrebbero portare a conflitti violenti</p>	
<p><b>Indebolisce la leadership</b> Prevenzione vista come un indebolimento della sovranità nazionale</p>		<p><b>Rafforza la leadership</b> La prevenzione rafforza la sovranità nazionale e amplia il campo di azione dei governi</p>	



## Sessione di domande e risposte

Riepilogo della formazione

- quiz conoscitivo Post
- test Distribuzione di certificati





## Bibliografia:

1. Collective study of International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018, Pathways for Peace Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict
2. Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC
3. <https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>
4. <https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>
5. <http://www.rcslt.org>



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

