



**Progetto Valore PA – 2020**

# **Gestire i conflitti per trasformare la qualità dell'organizzazione**

**Corso di 2° Livello, Tipo A – 50 ore**

**Area tematica:** Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti

**Soggetto proponente:**

Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata (FISPPA)

**Partner:**

Format.bo – Consulenza, Formazione, Editoria

**Sede del corso:**

Padova

## **Descrizione del corso e obiettivi**

Il corso ha come oggetto il coordinamento e il clima dei gruppi di lavoro osservabili in dinamiche personali, relazionali e istituzionali che possono favorire la produttività e la generatività del singolo e del collettivo o, al contrario, ostacolarla e/o bloccarla. Chi ha responsabilità di guida o coordinamento conosce l'importanza del fitto intreccio di elementi umani come catalizzatore delle risorse che portano a migliorare la qualità dei processi organizzativi e la *performance* di settori e/o servizi. D'altro canto, quelle stesse dinamiche possono diventare il teatro di rivalse e ostilità che deteriorano le persone e le relazioni nel gruppo di lavoro.

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti strumenti teorico-metodologici per migliorare la gestione del triangolo individuo-gruppo-organizzazione, sviluppando le competenze professionali e relazionali necessarie ad affrontare i conflitti e migliorare la qualità della vita organizzativa e del clima di lavoro.

I temi che verranno affrontati sono: le dinamiche relazionali dei gruppi di lavoro, la leadership e il management, la gestione delle relazioni intra-organizzative; il dissenso e la comunicazione assertiva, la gestione dei conflitti.

Il corso si svilupperà in 10 incontri da 5 ore ciascuno per un totale complessivo di 50 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.

## **Primo incontro (5 ore) – I confini del gruppo e nel gruppo di lavoro**

Essere in un gruppo implica entrare e superare una soglia fisica, temporale, psicologica. I temi che verranno trattati nell'incontro di apertura del corso hanno a che fare con le dinamiche di ingresso nel gruppo e della costruzione dei confini del gruppo. Verranno anche discussi i punti di contatto e le differenze tra gruppo e gruppo di lavoro.

## **Secondo incontro (5 ore) – Psicologia dei gruppi e delle istituzioni**

Le caratteristiche dei gruppi di lavoro, le dinamiche di funzionamento interno e con l'esterno nelle istituzioni. Le attività puntano a far riconoscere il campo del gruppo e a comprendere come si manifestano nel gruppo le relazioni di appartenenza, coesione, interdipendenza.

## **Terzo incontro (5 ore) – Individui, gruppi, organizzazione**

Ruolo, soggettività e cambiamenti nel tempo del contratto psicologico tra individui, gruppi e organizzazioni. Gestire le differenze e le competenze nei gruppi di lavoro, con particolare attenzione al manifestarsi di tensioni legate alla simultaneità di lavoro in presenza (in ufficio) e lavoro a distanza (*smart working* a casa).

## **Quarto incontro (5 ore) – Leader e manager di gruppi di lavoro**

Le funzioni di management e leadership sono fondamentali per garantire la continuità e le capacità produttive dei gruppi di lavoro. Ciascun responsabile e coordinatore di gruppi si differenzia per stile e modalità di leadership. Dal riconoscimento soggettivo di tali capacità è possibile lo sviluppo di azioni cooperative che alimentano la motivazione.

### **Quinto incontro (5 ore) – Gruppi, individui e leader**

L'esercizio della leadership è situazionale ed è caratterizzato dalle dinamiche di gruppo, dalla cultura organizzativa, dagli obiettivi e dai vincoli del contesto. Chi ha ruoli di responsabilità e di coordinamento dipende dai colleghi e dai superiori in una fitta trama di interdipendenze e di aspettative reciproche.

### **Sesto incontro (5 ore) – L'emersione del conflitto**

Ri-conoscere i diversi tipi di conflitto, le fonti del conflitto e le dinamiche emergenti osservabili nelle relazioni e nella comunicazione. Quali sono le reazioni abituali di individui e gruppi di fronte al conflitto?

### **Settimo incontro (5 ore) – Gestire i conflitti**

Ricostruire la storia del conflitto, i fattori antecedenti (fattori individuali, organizzativi, del gruppo di lavoro) e i fattori scatenanti. Il rischio di escalation del conflitto: azioni, reazioni e atteggiamenti individuali/di gruppo nelle organizzazioni.

### **Ottavo incontro (5 ore) – Comunicare confliggendo**

La comunicazione nel conflitto: relazioni, distorsioni e pragmatica della relazione umana. La molteplicità dei livelli di comunicazione nel conflitto. La comunicazione assertiva e il «no positivo». I frequenti malintesi e conflitti che nascono nella comunicazione a distanza nelle situazioni di *smart working*.

### **Nono incontro (5 ore) – Leader in ascolto e influenti**

Prima di litigare: dissentire, discutere, replicare. Dal «botta e risposta» alla «disputa felice». L'ascolto attivo e la pratica della comunicazione non ostile. Il leader come negoziatore influente.

### **Decimo incontro (5 ore) – Gestire i conflitti per trasformare l'organizzazione**

Validazione consensuale e valutazione degli apprendimenti e dell'applicabilità dei contenuti proposti nei diversi contesti lavorativi. Autovalutazione dello sviluppo del ruolo

### **Metodologia di tutti gli incontri**

Oltre all'ampliamento e approfondimento delle conoscenze con contenuti trasmessi attraverso lezioni frontali, il corso permetterà di affinare l'utilizzo di strumenti e comportamenti professionali con la proposta di attività laboratoriali. Attraverso studio di casi, scrittura e analisi di auto-casi, test di autovalutazione delle competenze, esercitazioni sul tema trattato, prove pratiche, pillole video, simulazioni e *role playing* su situazioni reali verranno promosse modalità formative di *learning by doing*.

### **Indicatori di output**

Sviluppo di comportamenti per migliorare il clima relazionale e motivare i gruppi di lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione. Da questo punto di vista il corso può risultare particolarmente utile per sviluppare le competenze di ruolo di coloro che hanno responsabilità istituzionali, di gruppi di lavoro e di progetto.

### **Indicatori di outcome**

Valutare l'impatto dei comportamenti su efficacia ed efficienza nel raggiungimento degli obiettivi, semplificazione e qualità delle procedure adottate e snellimento dei processi di lavoro.

### **Durata del corso**

Il corso inizierà tra Febbraio e Marzo 2021 e si chiuderà entro 6 mesi dalla data del primo incontro.

### **Attestato e certificazioni**

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione a fronte della frequenza di almeno il 75% delle lezioni in aula.

### **Direttore didattico**

**LUCA TRAPPOLIN** – (Ricercatore DPR 232/11 art.2 – Tempo pieno; Sociologo – SSD SPS/07). Ricercatore confermato a tempo indeterminato presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova dal 31/03/2011. Professore Aggregato di Sociologia delle differenze (ai sensi dell'art. 1 comma 11 della legge 4/11/2005, n. 230); docente di Sociologia della famiglia. Da anni attivo nella progettazione e nel coordinamento di ricerche e ricerche-azione nazionali e internazionali su temi legati alle trasformazioni e ai conflitti delle società contemporanee.

## **Gruppo docenti (Faculty)**

**CRISTINA MAROGNA** – Psicoanalista SPI-IPA. Professore Associato in Psicologia dinamica (M-PSI/07) presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova. Responsabile Clinico nell'equipe del Servizio APAD (Servizio di Assistenza Psicologica rivolto ai Dipendenti Universitari); esperta di psicodinamica dei gruppi e delle istituzioni.

**ADRIANO ZAMPERINI** – Professore Associato (settore scientifico disciplinare M-PSI/05 – Psicologia sociale) presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova. Iscritto all'Albo degli Psicologi della Regione Lombardia e abilitato all'esercizio della Psicoterapia. Cofondatore e Presidente della Società Italiana di Scienze Psicologiche per la Pace (SISPA - [www.sispa.it](http://www.sispa.it)). Membro ordinario dell'Associazione Italiana di Psicologia (AIP) – sezione di Psicologia sociale; membro ordinario della Società Italiana di Psicologia della Salute; □ membro ordinario della Società Italiana di Psicologia di Comunità; membro del Nonkilling Psychology Research Committee (US); membro della International Society for Research on Aggression (ISRA).

**SIMONETTA SIMONI** – Format.bo srl. Psicosociologa delle organizzazioni, docente a contratto per vent'anni tra l'Università di Urbino (Corso di Laurea in Psicologia del Lavoro) e di Venezia (Corso di Laurea in Politiche sociali e organizzazione dei servizi). Formatrice e consulente per servizi sociosanitari (Comuni e AUSL), imprese sociali e aziende del settore bancario e assicurativo.

**SABRINA COMPAGNO** – Psichiatra, Dirigente Medico di Primo Livello del DSM ULSS 6 Euganea (Camposampiero, Padova).

**DANIELA CEVENINI** – Wingwave® Coach (metodo certificato DIN EN ISO 9001, riconosciuto ECA e accreditato CCE dalla International Coaching Federation), Trainer presso Otto Deit Akademie, Istituto Coaching Neurolinguistico.

**PIERPAOLO VALLERIANI** – Formatore certificato approccio rogersiano, Coach certificato SCOA con specializzazione manageriale in comunicazione, problem solving e coaching strategico.

**GIULIO MAZZOCCO** – Psicologo Psicoterapeuta, Membro del consiglio dell'Ordine degli Psicologi del Veneto.

## **Informazioni**

Per qualsiasi informazione, scrivere al Direttore didattico del corso:

### **Luca Trappolin**

Sede FISPPA di Via Cesarotti 10/12

35123 Padova

Email: [luca.trappolin@unipd.it](mailto:luca.trappolin@unipd.it)

Studio: 049-8274344

Cellulare: 340-0062864