



Progetto Valore PA – 2021

Gestire i conflitti con i cittadini e con i gruppi sociali

Corso di 2° Livello, Tipo A – 40 ore

Area tematica:

Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti
- Psicologia dei gruppi - Gestione delle relazioni - Scienza del comportamento

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

A chi lavora nella Pubblica Amministrazione, soprattutto coloro che fanno attività di sportello, succede di interagire con cittadini e gruppi sociali arrabbiati, scontenti o addirittura aggressivi. I giornali riportano con enfasi episodi dove alla violenza verbale si associano comportamenti minacciosi che (talvolta) sfociano in violenza fisica. Viviamo infatti in contesti sociali dove una rabbia pervasiva e latente può emergere improvvisamente a partire da episodi banali. La pandemia, poi, ha reso i luoghi istituzionali particolarmente esposti a tali “esplosioni di collera” data la loro funzione centrale sia nel fronteggiare il contagio e la malattia che nel rispondere ad un'emergenza che si prolunga nel tempo e che ha modificato profondamente l'insieme di “attese - pretese” del campo di relazioni istituzionali.

Il corso ha come oggetto **la gestione dei conflitti con i cittadini e con i gruppi sociali nelle istituzioni e nei servizi pubblici**. L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti strumenti teorico-metodologici per comprendere cosa accade nel campo relazionale individuo-gruppo-istituzione, sviluppando le competenze professionali e l'autoconsapevolezza emozionale per affrontare questo tipo di situazioni.

I temi che verranno affrontati sono: la comunicazione ostile e la violenza verbale, l'aggressività relazionale, “la giusta distanza” nelle manifestazioni di conflitto, lo stress come fattore scatenante del conflitto, la negoziazione per evitare l'escalation del conflitto.

Il corso si svolgerà in 6 incontri, 5 da 7 ore e 1 da 5 ore per un totale complessivo di 40 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.

Primo incontro (7 ore) **La parola violenta**

Nelle società democratiche la violenza fisica è spesso sostituita dalla violenza comunicativa. In questo modulo si analizzeranno varie situazioni sociali in cui la violenza, utilizzata come modo di agire, passa esclusivamente attraverso il ricorso alla parola (costrizione, manipolazione, molestie, ecc.).

Secondo incontro (7 ore) **Conflitto comunicativo e aggressività relazionale**

Sulla base del modulo incentrato sulla parola violenta, questo secondo modulo analizzerà il conflitto comunicativo come violazione delle regole di conversazione e di interazione. L'accento cadrà sull'insicurezza verso l'altro riconducibile alla paura e/o preoccupazione di un'aggressività relazionale.

Terzo incontro (7 ore) **La giusta distanza**

Nell'esperienza personale e relazionale attuale il concetto di vicinanza e distanza emotiva è stato stravolto dall'impatto del COVID. Spesso ci troviamo a dover far fronte, nel rapporto con l'utente, a tensioni ed attacchi verbali che esprimono una tensione che non riguarda il qui ed ora dell'interazione, ma sono sfogo di frustrazioni accumulate. Sviluppare consapevolezza della giusta distanza da mantenere.

Quarto incontro (7 ore) **Stress e aggressività**

Stress e aggressività: basi neuroendocrinologiche e funzioni nel singolo individuo e nei gruppi. analisi delle manifestazioni somatiche, psichiche e comportamentali, loro gestione e prevenzione degli eccessi.

Quinto incontro (7 ore) **Fermare l'escalation del conflitto e negoziare**

Il rischio di *escalation* del conflitto: azioni, reazioni e atteggiamenti individuali/di gruppo nelle organizzazioni. I passi per la negoziazione.

Sesto incontro (5 ore) **Ri-conoscere i conflitti per trasformare le relazioni organizzative**

Validazione consensuale e valutazione degli apprendimenti e dell'applicabilità dei contenuti proposti nei diversi contesti lavorativi. Conflitti in arte: sviluppare consapevolezza e stili personali di gestione del conflitto.

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, 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 outcome

Valutare l'impatto dei comportamenti sul clima di lavoro e sulla soddisfazione di operatori e utenti dei servizi.

Durata del corso

Il corso durerà 40 ore 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 Psicosociali per la Pace (SISPa - 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).

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.

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

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.

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 | Studio: 049-8274344 | Cellulare: 340-0062864