



Progetto Valore PA – 2023

I duellanti. Come trasformare i conflitti al lavoro

Corso di 1° Livello, Tipo A – 50 ore

Area tematica:

Lavoro in gruppo e sviluppo delle capacità di comunicare e utilizzare gli strumenti digitali che favoriscano la condivisione del lavoro anche a distanza.
Gestione delle relazioni e 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:

Bologna

Descrizione del corso e obiettivi formativi

Il corso ha come oggetto **la gestione dei conflitti nei gruppi di lavoro e tra gruppi di lavoro di settori/servizi/unità organizzative**. Le dinamiche relazionali e istituzionali possono infatti favorire la produttività e la generatività del singolo e del collettivo o, al contrario, bloccare le persone in modalità disfunzionali che si ripetono nel tempo. Questo fitto intreccio di elementi umani da catalizzatore delle risorse per il miglioramento dei processi organizzativi può, talvolta, trasformarsi nel suo opposto, e divenire teatro di rivalse e ostilità che deteriorano i rapporti e il clima lavorativo, anche nella **comunicazione a distanza**.

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti **strumenti teorico-metodologici per comprendere cosa accade nel "triangolo" individuo-gruppo-organizzazione**, sviluppando le **competenze professionali e relazionali** nella **gestione dei conflitti** con attenzione alla qualità della vita organizzativa.

I temi che verranno affrontati sono: la psicologia dei gruppi, le dinamiche relazionali dei gruppi di lavoro, la comprensione e gestione delle diverse forme del conflitto e delle "patologie delle relazioni", il conflitto nelle comunicazioni a distanza, il processo di pacing ("cammino di fianco a te alla tua stessa velocità") e leading (influenzamento) per la trasformazione del conflitto, la comunicazione e la ricerca di una "verità dialogica" tra gli interlocutori, i segnali dell'escalation e i passi verso la negoziazione, la negoziazione e le composizione delle divergenze e dei conflitti. Riconoscere e alternare stili personali di gestione dei conflitti organizzativi e istituzionali.

Il corso si svolgerà in 7 incontri, 6 da 7 ore e 1 da 8 ore per un totale complessivo di 50 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.

Programma delle lezioni:

Primo incontro (7 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 (7 ore) – Psicologia dei gruppi di lavoro e comunicazioni a distanza

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 e come queste si evolvono e cambiano nelle comunicazioni digitali a distanza.

Terzo incontro (7 ore) Ostracismo, aggressività e indifferenza nelle relazioni organizzative

Quelle che possiamo considerare come “manifestazioni patologiche” delle relazioni organizzative e che conosciamo come “ostracismo, indifferenza e aggressività” sono in realtà caratteristiche delle relazioni umane. Queste possono essere gestite e superate, comprendendone l’origine e l’evoluzione, portando a dinamiche rispettose delle differenze individuali tenute insieme dalla comune cornice istituzionale e organizzativa.

Quarto incontro (7 ore) – Ascoltare, comprendere e influenzare

Il conflitto spesso nasce da “mappe” differenti che sono legate alle diverse rappresentazioni della situazione. Come le parole contemporaneamente diventano realtà e raccontano la realtà percepita. Osservare e comprendere le posizioni dell’altro per avviare il processo di *pacing* (“cammino di fianco a te alla tua stessa velocità”) and *leading* (influenzamento). Cercare e raggiungere una verità dialogica nel conflitto.

Quinto incontro (7 ore) – Comunicare confliggendo

La comunicazione nel conflitto: relazioni, distorsioni e pragmatica della relazione umana. La molteplicità dei livelli di comunicazione nel conflitto. Reincorniciare contesti e contenuti per scoprire nuovi significati e trovare punti di contatto con gli interlocutori.

Sesto incontro (7 ore) – Negoziare per fermare l’escalation del conflitto

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. I passi per la negoziazione

Settimo incontro (8 ore) – Ri-conoscere i conflitti per trasformare le relazioni organizzative

Sviluppare consapevolezza e stili personali di gestione del conflitto. Qual è il mio stile di gestione del conflitto? Come alternare gli stili a seconda della situazione, del contesto, delle relazioni organizzative?

Validazione consensuale e valutazione degli apprendimenti e dell’applicabilità dei contenuti proposti nei diversi contesti lavorativi.

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 sbloccare situazioni di impasse produttiva e relazionale che impediscono ai singoli o ai gruppi di lavorare in modo efficiente ed efficace.

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 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 Ordinario (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.

GIOVANNI REALE - Psicologo del lavoro e delle organizzazioni. Consulente per lo sviluppo organizzativo attraverso progetti di ricerca-intervento sia per aziende sia per le P.A. associate ad azioni di formazione. Svolge attività di consulenza di carriera, supportando le persone dentro o fuori le organizzazioni, nei differenti momenti critici e di svolta delle loro vite professionali. Co-fondatore del blog CambiarParadigma.net, incentrato sul cambiamento del mondo del lavoro e delle organizzazioni.

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