



## CORSO VALORE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 2023-2024

### “Gestire produttivamente i conflitti e le relazioni complesse nella PA”

Università Europea di Roma in partnership con Elidea psicologi associati

## INFORMAZIONI GENERALI

**Tipologia di corso** Formazione in Presenza, come da Bando Inps Valore PA 2023, Primo Livello

**Area di interesse** Area tematica di riferimento (come da Bando Inps) 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 (primo livello)

**Durata** 60 ore, articolate in 8 giornate in presenza

**Sede del corso** La sede di svolgimento del corso può essere individuata tra quelle a disposizione del soggetto proponente, ed avrà una chiara ed autonoma collocazione e precisa visibilità. L'aula dove si svolgerà l'attività didattica sarà adeguata per superficie, qualità strutturali e dotazioni di attrezzature didattiche rispetto al numero degli allievi e alle caratteristiche del corso. In tutti i locali sarà garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.lgs 81/2008 ed eventuali successive modifiche). La città presso cui verrà svolto il corso è **ROMA**.

#### UER Academy

Università Europea di Roma

Prof.ssa Matilde Bini: [matilde.bini@unier.it](mailto:matilde.bini@unier.it)

#### Contatti Elidea psicologi associati

Segreteria organizzativa: [segreteria.valorepa@elidea.org](mailto:segreteria.valorepa@elidea.org)

Dott.ssa Enrica Piermattei: [enrica.piermattei@elidea.org](mailto:enrica.piermattei@elidea.org)

Tel. 06 45477657 oppure 06 45479309

CF 7

## SCHEDA CORSO

### PREMESSA

L'obiettivo dell'iniziativa welfare INPS Valore P.A., anno 2023, è l'erogazione di corsi di formazione rivolti a dipendenti della pubblica amministrazione, così che possano trarre per sé e per l'amministrazione stessa maggiori benefici, generando quindi "valore" per il sistema, da cui il nome del presente progetto Valore Pubblica Amministrazione.

I temi dei corsi sono il risultato della selezione e scelta delle tematiche previamente individuate da INPS tramite l'analisi dei bisogni formativi espressi da ciascuna Amministrazione aderente al progetto.

Per l'annualità 2023/2024 Università Europea di Roma, in partnership con Elidea psicologi associati (su tutto il territorio nazionale), promuove, all'interno dell'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", il corso "Gestire produttivamente i conflitti e le relazioni complesse nella PA"

### DESCRIZIONE

Le organizzazioni sono composte di persone e, inevitabilmente, accanto agli aspetti tecnici e normativi del proprio ruolo ognuno si trova a dover gestire nel modo migliore possibile una rete di relazioni con colleghi, collaboratori e superiori. La corretta gestione di queste relazioni è fondamentale per il perseguimento degli obiettivi sia individuali che di gruppo e richiede un buon livello di consapevolezza personale e competenze comunicative specifiche. Questo è vero in particolar modo quando le interazioni diventano conflittuali e vanno a coinvolgere aspetti emotivi che possono portare verso l'escalation o verso una chiusura e un irrigidimento che compromettono il lavoro del team.

Per garantire l'armonia tra le parti e la massima professionalità in termini di efficacia ed efficienza, è necessario agire tempestivamente e con consapevolezza per evitare che le ripercussioni di un conflitto mal gestito possano ricadere su di sé, sulla controparte o sulla struttura, con effetti negativi anche duraturi nel tempo.

Il focus di questo corso sarà pertanto quello di fornire ai partecipanti gli strumenti per decodificare in modo corretto le situazioni conflittuali, sviluppare le competenze necessarie per trovare le risposte migliori e portare la relazione verso dinamiche collaborative piuttosto che competitive. Per raggiungere questo obiettivo l'intervento formativo accompagnerà i partecipanti in un percorso che si concentrerà da un lato sul **livello personale** per migliorare la consapevolezza di sé, la gestione dello stress e delle emozioni negative e dall'altro sul **livello interpersonale** acquisendo le tecniche di comunicazione più efficaci nella gestione del conflitto e sviluppando le capacità di ascolto, mediazione e comunicazione assertiva.

Il percorso formativo è quindi pensato per potenziare alcune competenze trasversali chiave come:

- Capacità di ascolto attivo
- Gestione delle emozioni e dello stress
- Comunicazione assertiva
- Capacità di mediazione e di negoziazione
- Gestione delle critiche

## A CHI SI RIVOLGE

I **destinatari** del percorso sono tutti i professionisti della Pubblica Amministrazione e in particolare le persone che per ruolo si trovano più di frequente all'interno di relazioni complesse sia interne che esterne o che lavorano in team.

## OBIETTIVI

- Migliorare la consapevolezza personale e la capacità di riconoscere e gestire le proprie emozioni
- Sviluppare le conoscenze necessarie a decodificare le principali dinamiche conflittuali, la loro genesi e i loro svolgimenti più tipici.
- Migliorare la propria capacità di ascolto attivo e di porre domande significative
- Sviluppare le capacità comunicative e relazionali per esprimere in modo costruttivo la propria prospettiva nel rispetto delle posizioni dell'altro
- Apprendere ed allenare le modalità più efficaci per dare e ricevere feedback
- Sviluppare le capacità di mediazione e negoziazione in vista dell'obiettivo comune
- Imparare a riconoscere i principali stili relazionali ed allenare la versatilità per adeguare la propria comunicazione alle caratteristiche dell'altro
- Diventare consapevoli del proprio stile relazionale e dell'impressione che si suscita nell'interlocutore
- Allenare la comunicazione assertiva e le tecniche di gestione dei conflitti interpersonali.
- Potenziare la self efficacy professionale per facilitare processi di miglioramento del benessere personale in ambito organizzativo

## PROGRAMMA

### GIORNO 1 – 8 ore

- Apertura dei lavori e presentazione di docenti e metodologia
- Il concetto di conflitto e le sue tipologie
- I bias cognitivi nell'approccio al conflitto
- I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto
- Livello personale e livello interpersonale nella gestione del conflitto
- Consapevolezza di sé, convinzioni limitanti e convinzioni potenzianti.

### GIORNO 2 - 7 ore

- Un modello di analisi dei conflitti nelle relazioni interpersonali
- I 3 canali e i 10 indicatori della comunicazione
- Come ci formiamo un'impressione dell'altro, le rappresentazioni mentali
- Importanza del canale non-verbale nella gestione del giudizio.
- Il modello degli stili relazionali nella gestione del conflitto
- Riconoscere il proprio stile e quello dell'interlocutore

### GIORNO 3 - 8 ore

- La versatilità: adeguare il proprio registro comunicativo allo stile relazionale dell'altro
- Ascolto attivo: riformulare, sintetizzare, dare feedback.
- La tecnica delle domande: domande aperte, chiuse e motivate
- Riconoscere la legittimità del punto di vista dell'altro
- Ruolo dell'ascolto nella gestione del conflitto
- Livelli dell'ascolto: ascoltare se stessi, ascoltare l'altro e ascoltare il contesto

#### **GIORNO 4 - 7 ore**

- Gestione dello stress e delle emozioni negative
- Equilibrio personale come presupposto per una buona gestione delle dinamiche conflittuali
- Il ruolo delle emozioni e come utilizzarle per una corretta gestione del conflitto
- Intelligenza emotiva: saper riconoscere, gestire e esprimere le emozioni
- Il modello dell'analisi transazionale
- Stati dell'io e gestione delle relazioni

#### **GIORNO 5 – 8 ore**

- La comunicazione assertiva: concetti generali
- Gestione del conflitto: trovare l'equilibrio tra passività e aggressività
- Tecniche di comunicazione assertiva: i messaggi in prima persona
- Imparare a separare la persona dai suoi comportamenti
- Messaggio e meta-messaggio nella comunicazione. Gli aspetti relazionali.
- Rispondere alle critiche: il modello ARCEA

#### **GIORNO 6 – 7 ore**

- Gli errori più comuni nella gestione dei conflitti
- Case study e lavoro su esempi reali
- Presidiare il compito e presidiare la relazione.
- Collaborazione e competizione: il "dilemma del prigioniero"
- Approccio collaborativo e logica WIN-WIN
- Dinamiche conflittuali nella pubblica amministrazione

#### **GIORNO 7 – 8 ore**

- Conflitto e lavoro in team, specificità e caratteristiche.
- Differenza fra gruppo e team, importanza degli obiettivi
- Le fasi evolutive del team
- Indicatori di un team efficace
- Simulazioni ed esercitazioni di gestione del conflitto all'interno del team
- Le riunioni di lavoro come strumento di gestione.

#### **GIORNO 8 – 7 ore**

- Dinamiche di escalation nella gestione del conflitto
- Tecniche di de-escalation e meccanismi che disinnescano la dinamica aggressiva
- Consolidamento: tecniche per mantenere relazioni costruttive a medio e lungo termine
- Sintesi generale e mappa mentale del percorso svolto
- Test e consolidamento dell'apprendimento
- Rilascio degli attestati

## **APPROCCIO METODOLOGICO**

La formazione è uno degli strumenti più efficaci per favorire il cambiamento organizzativo e sviluppare competenze e comportamenti organizzativi.

Attraverso di essa le persone sviluppano capacità per implementare azioni più produttive e soddisfacenti nei rapporti con gli altri, con l'organizzazione e con il lavoro stesso.

La situazione di formazione diviene dunque un'occasione per stimolare l'autonomia, per ricercare il senso dello sviluppo personale e professionale e per sperimentare, in sede di "laboratorio", alternative comportamentali e cognitive che mirano allo sviluppo della coerenza tra persona e ruolo organizzativo.

In funzione di quanto detto finora, l'attività d'aula viene impostata alternando diverse tipologie di metodi didattici, che per comodità vengono rispettivamente denominate:

- "PENSIERO – PENSIERO": questo tipo di metodologia didattica si utilizza nel momento in cui occorre stimolare la riflessione, la memoria, gli aspetti cognitivi in genere
- "PENSIERO-AZIONE": questo metodo comporta la sperimentazione attiva dei concetti attraverso la traduzione della cognizione in comportamenti, atteggiamenti e modalità relazionali. In questa fase si sviluppa una forte centratura sulla modificazione delle mappe mentali attraverso l'azione
- "AZIONE-PENSIERO": la metodologia didattica di questo tipo è caratterizzata dal fatto che il partecipante sperimenta direttamente i suoi comportamenti abituali e sulla base della lettura critica delle proprie modalità si analizzano le strategie abitudinarie, le modalità spontanee, gli atteggiamenti ricorrenti al fine di individuare le aree da migliorare e costruire un piano di sviluppo personalizzato.

## **DOCENTI**

Il corso prevede la presenza di docenti appartenenti all'Ateneo e, al fine di realizzare percorsi formativi ben bilanciati tra l'insegnamento di tipo accademico e quello di tipo pratico/applicativo/professionale, docenti e professionisti di Elidea Psicologi Associati, società con esperienza ultradecennale nel settore attinente alla tematica e con popolazioni P.A..