

## Titolo corso: “Gestione responsabile e produttiva del conflitto in ambito ispettivo”

Regione: Veneto

Area tematica: Gestione dei conflitti

Durata: 60 ore

Sede di svolgimento del corso: Venezia- Via Campo San Polo, 2171

Durata e periodo di svolgimento del corso: 7 giornate intere in presenza nel periodo 11.04.2017 - 19.05.2017

Metodologia: giornate di formazione in presenza + formazione a distanza tramite piattaforma e-learning dedicata che costituiscono parte integrante del percorso formativo

### Destinatari

Personale della Pubblica Amministrazione.

Gli obiettivi e i contenuti del corso sono rivolti a professionisti direttamente coinvolti nella gestione di processi ispettivi con potenziale rischio di conflitto con il/gli interlocutore/i, con particolare riferimento a quelli esterni alla propria sede di lavoro.

### Informazioni generali

Nelle organizzazioni, dove è previsto un processo ispettivo sul campo, può succedere che gli ispettori debbano affrontare, da soli o in coppia, situazioni di conflitto verbale e in alcuni casi addirittura fisico. Per garantire l'armonia tra le parti e la massima professionalità in termini di efficacia ed efficienza del processo ispettivo, è necessario agire tempestivamente per evitare che le ripercussioni di un conflitto mal gestito possano ricadere sull'ispettore, sulla controparte o sulla struttura, con effetti negativi, duraturi nel tempo.

Il focus di questo corso sarà quello di rileggere le situazioni conflittuali non più come eventi soltanto negativi, ma come indicatori di disagio nella relazione che è necessario riconoscere, far emergere e gestire per favorire l'evoluzione e lo sviluppo delle competenze necessarie alla gestione responsabile del conflitto. Ogni situazione richiede un'analisi dei suoi attori, del contesto e dei vari fattori in gioco. Il corso fornisce le chiavi per decodificare le situazioni conflittuali tipiche e adattare le risposte e gli atteggiamenti alle persone coinvolte e al tipo di contesto.

### Obiettivi e risultati attesi

- Conoscere gli strumenti di approccio migliore per prevenire, anticipare e risolvere conflitti.
- Aumentare la propria qualità relazionale nella gestione dei conflitti, per ampliare la gamma di reazioni con i singoli e con i gruppi.
- Capitalizzare le buone pratiche nella gestione del conflitto e la de-esacelation
- Sviluppare le competenze di base della negoziazione ed apprendere le tecniche per raggiungere un accordo
- Apprendere le basi dell'analisi transazionale applicata ai conflitti

### Contenuti principali

- I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto
- La gestione dei conflitti come valore organizzativo e gestionale
- Analisi dei modelli di prevenzione dei conflitti
- Prepararsi a negoziare: lo scopo e la costruzione del processo
- L'approccio al processo negoziale e l'orientamento al problema.
- Gli schemi di relazione interpersonale
- L'analisi delle posizioni e la scoperta degli interessi
- Le tipologie di motivazione che spingono gli interessi
- La comunicazione di influenza e il linguaggio dei benefici
- Giocare le alternative in funzione degli interessi della controparte in ottica cooperativa
- Superare le aspettative della controparte
- L'individuazione e la gestione dei "giochi sporchi"
- Negoziare sotto pressione
- L'accordo di chiusura
- La dimensione emotiva e quella di contenuto nella gestione del conflitto.
- Lavorare con i casi di studio: la propria esperienza di conflitto.

### Metodologia didattica

L'apprendimento negli adulti, è un percorso complesso e segue regole precise, dove le nuove mappe mentali vanno confrontate con l'esperienza individuale, dove alcune certezze raggiunte nel tempo vanno messe in discussione, dove alcune abitudini cognitive vanno rielaborate e ricontestualizzate a fronte delle mutate richieste del ruolo e della società. Per avviare questo processo in modo efficace e motivante per il partecipante, utilizzeremo un ventaglio di canali di stimolazione cognitiva ed emotiva che favoriscono il coinvolgimento e la memorizzazione a lungo termine: la sperimentazione attiva, la stimolazione per associazione, il sistema induttivo di costruzione dei concetti, la sperimentazione di alternative di comportamento rispetto a quelle già note, l'integrazione delle strategie di problem solving, il supporto continuo e la stimolazione dell'apprendimento cooperativo.

Di seguito riportiamo la descrizione generale degli strumenti utilizzati e, successivamente, una tabella riassuntiva delle “miscele” adottate per la sessione formativa.

Strumenti didattici	Descrizione
Questionari di autovalutazione	Questionari su competenze specifiche su cui i partecipanti sono chiamati ad autovalutarsi sulla base delle proprie esperienze e percezioni. Vengono utilizzati come stimolo per riflettere su punti di forza, aree di miglioramento personali o per evidenziare le peculiarità individuali.
Attivazioni individuali	Ad ogni partecipante viene richiesto di rispondere individualmente (per iscritto, verbalmente o a livello comportamentale) ad uno stimolo finalizzato a far esprimere comportamenti, capacità, esperienze o riflessioni personali. Al termine viene generalmente prevista una sessione di analisi e discussione degli elementi emersi.
Attivazioni in sottogruppi	Prevedono la suddivisione del gruppo aula in due o più sottogruppi. Ad ogni sottogruppo viene richiesto di rispondere ad uno stimolo finalizzato a far esprimere comportamenti, capacità, esperienze o riflessioni personali. In tali occasioni il partecipante ha la possibilità di misurarsi con le altre individualità e di sperimentare vantaggi e difficoltà del lavoro di gruppo. Consentono inoltre di facilitare l'integrazione e la conoscenza reciproca. Al termine viene generalmente prevista una sessione di analisi e discussione degli elementi emersi.
Role Play	La metodologia utilizzata è quella della rappresentazione: si fa riferimento a copioni semistrutturati caratterizzati da dinamiche verosimili a quelle lavorative. I partecipanti assumono i ruoli dei personaggi descritti e diventano protagonisti assoluti della scena, dietro la regia del trainer. Il contesto di appartenenza dei partecipanti entra in campo solo in sessioni dedicate, durante le quali lo staff facilita la traslazione di quanto appreso negli ambiti di provenienza.
Riprese video	Registrazioni video dei partecipanti mentre affrontano attivazioni individuali o di gruppo. Consentono di aumentare l'efficacia dei contenuti trasmessi e la presa di consapevolezza dei processi attivati attraverso la rivisitazione guidata delle strategie comportamentali adottate.
Case study	Ai partecipanti, suddivisi in sottogruppi, viene proposto un caso di studio (reale o fittizio) da risolvere dopo aver fornito loro delle coordinate guida per la comprensione e l'analisi delle variabili rilevanti.
Filmografia	Filmati didattici o finalizzati ad esemplificare e rinforzare le tematiche affrontate attraverso concretezza ed impatto emotivo.

### Attestato di Partecipazione e Crediti formativi

Al termine del corso, a fronte di una frequenza di almeno l'80% del monte ore in aula e lo svolgimento delle sessioni di FAD previste, verrà rilasciato un attestato di partecipazione. Il numero dei crediti formativi riconosciuti è pari a 8.



### Coordinamento didattico

Dott.ssa Antonella Salvatore – John Cabot University

Studi di marketing presso la Leeds Metropolitan University nel 1994, laurea magistrale in Economia e Commercio presso l'Università G. D'Annunzio di Pescara nel 1995. Professional Diploma in Management nel 2002 e Master of Business Administration nel 2006. Ha lavorato per aziende multinazionali dal 1995 al 2009, occupandosi di sviluppo di mercati esteri, formazione a dirigenti e quadri. Dal 2010 insegna marketing, retailing e advertising in John Cabot University e dal 2011 dirige il Centro di Alta Formazione e Avviamento alla Carriera dell'ateneo.

Mail: [asalvatore@johncabot.edu](mailto:asalvatore@johncabot.edu)

Dott.ssa Enrica Piermattei

Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni, Iscritta all'ordine dal 1998, Amministratrice e partner di Elidea Psicologi Associati che nel 2016 ha partecipato al convegno internazionale “EXTERNAL VIOLENCE IN CENTRAL GOVERNMENT ADMINISTRATIONS” organizzata da Tuned e Eupae, a Madrid, la relazione dal titolo “Avoid external violence: a training Course for labour inspectors” ha riportato l'esperienza e i risultati dell'edizione scorsa del presente corso di formazione.

Esperienza ventennale su Human resources management e development, Progetti di Formazione Manageriale, E-learning, Assessment Center, Analisi organizzativa, Outdoor Management Training, Life ed Executive Coach sia individuale che di gruppo.

Mail: [enrica.piermattei@elidea.org](mailto:enrica.piermattei@elidea.org)

### Segreteria Organizzativa

Dott.ssa Maria Vittoria Biseo

Psicologa clinica, esperta di psicologia sociale ha approfondito i temi legati alla salute e alla psicosomatica. Da 3 anni consulente di Elidea Psicologi Associati. Si occupa di coordinamento di progetti di formazione, orientamento, recruiting. Formatrice sulle soft skills, esperta di reattivi psicologici, assessment center e profiling per la valutazione del potenziale.

Tel: 06-45477657

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