



CORSI VALORE Pubblica Amministrazione – Anno 2019
John Cabot University, Roma in partnership con Elidea Psicologi Associati

“Gestione responsabile e produttiva del conflitto in ambito ispettivo”

REGIONI COINVOLTE NEL PROGETTO VALORE PA:

- CALABRIA (sede dell'attività didattica Reggio Calabria)
- COORDINAMENTO METROPOLITANO NAPOLI (sede dell'attività didattica Napoli)
- EMILIA ROMAGNA (sede dell'attività didattica Bologna)
- LAZIO (sede dell'attività didattica Roma)
- LOMBARDIA (sede dell'attività didattica Milano)
- MARCHE (sede dell'attività didattica Ancona)
- PIEMONTE (sede dell'attività didattica Torino)
- PUGLIA (sede dell'attività didattica Bari)
- SARDEGNA (sede dell'attività didattica Cagliari)
- TOSCANA (sede dell'attività didattica Firenze)
- UMBRIA (sede dell'attività didattica Perugia)
- VENETO (sede dell'attività didattica Veneto)

Durata corso: 60 ore

Premessa

In ogni organizzazione, le persone devono prima o poi confrontarsi con situazioni di tensione interpersonale, di conflitto e di disaccordo tra singoli o tra gruppi. Per garantire l'armonia tra le persone e la massima efficacia ed efficienza, è necessario agire tempestivamente per evitare che le ripercussioni di un conflitto mal gestito possano ricadere nella struttura con effetti 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 disagi nella relazione che è necessario riconoscere, far emergere e gestire per favorire l'evoluzione e il progresso di un gruppo di lavoro.

Ogni situazione richiede un'analisi dei suoi attori, del contesto e dei vari fattori in gioco. Il corso fornisce le chiavi per imparare a decodificare le situazioni conflittuali tipiche e ad adattare le risposte e gli atteggiamenti alle persone coinvolte e al tipo di contesto

Il corso è offerto in partnership con la John Cabot University

Obiettivi e risultati attesi

In particolare, l'esperienza formativa sarà l'occasione per:

- 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.
- 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

- Il concetto di conflitto
- 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
- Un modello di analisi dei conflitti nelle organizzazioni
- Le convinzioni personali e le loro conseguenze
- Prepararsi a negoziare: lo scopo e la costruzione del processo
- L'approccio al processo negoziale e l'orientamento al problema.
- Negoziazione e trattativa
- Gli schemi di relazione interpersonale
- Le azioni necessarie per promuovere l'integrazione: la gestione produttiva della relazione con la controparte
- L'analisi delle posizioni e la scoperta degli interessi
- Posizioni e interessi: i cosa e i perché
- L'individuazione della posizione della controparte
- Le tipologie di motivazione che spingono gli interessi
- La scoperta degli interessi sotto la posizione
- La tecnica delle domande
- Le aree di indagine
- La comunicazione di influenza e il linguaggio dei benefici
- La produzione delle alternative e la ricerca dei parametri.
- Il ruolo della creatività: uscire dai propri schemi mentali
- La tecnica del brainstorming in negoziazione
- Giocare le alternative in funzione degli interessi della controparte in ottica cooperativa
- La ricerca dei parametri oggettivi
- Il confronto tra alternative e parametri e l'integrazione delle proposte
- La gestione dell'accordo
- La logica WIN WIN
- Superare le aspettative della controparte



- La gestione dei giochi sporchi
- L'individuazione e la gestione dei "giochi sporchi"
- Negoziazione sotto pressione:
- Superare lo stress
- Abbassare la tensione relazionale
- Orientarsi all'obiettivo
- Evitare le trappole di comunicazione
- L'accordo di chiusura.
- Pianificare le azioni in funzione dell'accordo
- Diagnosticare e prevenire i conflitti: definizione, cause e tipologie di conflitto.
- La dimensione emotiva e quella di contenuto nella gestione del conflitto.
- Fasi di gestione del conflitto.
- Approcci al conflitto e strategie di risoluzione.
- Il Feedback come strumento di gestione del conflitto.
- Lavorare con i casi di studio: la propria esperienza di conflitto

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:

1. "PENSIERO – PENSIERO": questo tipo di metodologia didattica si utilizza nel momento in cui occorre stimolare la riflessione, la memoria, gli aspetti cognitivi in genere
2. "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
3. "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



LOGISTICA E CALENDARI: la sede di erogazione del corso e il calendario definitivo delle lezioni verranno comunicate a seguito della stipula delle Convenzioni con le Direzioni Regionali INPS e verranno conseguentemente rese pubbliche sul sito e inviate via mail ai singoli partecipanti entro Gennaio 2019.

Per maggiori informazioni, contattare:

Elidea

Dott. Andrea Mazzeo e Dott.ssa Federica Violante: segreteria.valorepa@elidea.org

Tel. 06.45477657 – 06.45479309

Centro di Alta Formazione John Cabot University

Dott.ssa Salvatore: professionaledu@johncabot.edu

Tel. 06 68191219/262/267