

## VALORE P.A. 2018

### **PROGRAMMA DEL CORSO DI FORMAZIONE IN "Gestire relazioni e conflitti negli ambienti lavorativi: dai principi alla pratica"**

#### **Corso di I livello (tema 3)**

##### **Organizzazione e programma di dettaglio del corso**

##### **1 – Contenuti e finalità**

Il corso di formazione si articola in 10 lezioni organizzate in tre moduli ed è pensato in modo da rendere fruibili i contenuti di ogni lezione in un arco di mezza giornata.

I contenuti del corso sono volti alla presentazione degli strumenti di gestione delle risorse umane nei contesti organizzativi; scienza del comportamento, gestione dei conflitti; psicologia dei gruppi; gestione delle relazioni; lavoro di gruppo; leadership e management. Il corso mira a fornire le conoscenze tecnico-scientifiche utili a inquadrare e decifrare efficacemente il problema dei conflitti nell'attività lavorativa e a operare scelte strategiche adeguate. Mira poi a sviluppare specifiche abilità comunicativo-relazionali e a far apprendere l'uso di tecniche di particolare rilievo nella gestione dei conflitti.

Il corso si articola in 10 moduli di 5 ore ciascuno, per un totale di 50 ore dedicati all'acquisizione delle conoscenze di base in tema della gestione dei conflitti. Nei singoli moduli sono possibili codocenze, al fine di integrare le competenze disciplinari.

##### **2 – Requisiti di ammissione**

Il corso di formazione si svolgerà nell'arco di 10 settimane, una sola lezione a settimana indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

Il corso si terrà presso il Dipartimento di Economia e Diritto, Sapienza Università di Roma in via del Castro Laurenziano 9, Roma (fermata metro Policlinico – linea B).

##### **3 – Programma del corso**

L'attività formativa è di 50 ore dedicate all'attività di didattica frontale. **Non è previsto il rilascio di crediti formativi universitari (CFU).**

ATTIVITA' FORMATIVE	Ore di
---------------------	--------

	forma zione
<b>Attività Didattica Frontale</b>	
<b>Modulo 1 – Conflitti nella comunicazione</b> <i>Conflitti nella comunicazione e relazione interpersonale.</i> L'ABC della comunicazione interpersonale (complessità, regole di conversazione e cortesia, script, negoziazioni, gestione del “tu per tu”, lettura della mente, ecc.). Le relazioni interpersonali. Le relazioni profonde nella vita privata e nel lavoro. Conflitti strutturali. Competizione. Incidenti di percorso. Problemi legati al fraintendimento delle emozioni e a comuni strategie di controllo e conforto. Il ruolo dei bias. Vicoli ciechi dell'interdipendenza cognitiva.	15
<i>Conflittualità nella vita organizzativa.</i> L'individuo nell'organizzazione: l'ambivalenza di March e Simon e le strategie di mediazione. Il coinvolgimento del personale nell'organizzazione: come misurarlo e valutarlo. Tipi di coinvolgimento. Che cosa possono dirci le emozioni organizzative. Effetti dei bias e delle rappresentazioni sociali. Polarizzazione e groupthink. Il problema della distanza base-vertice. Approcci gestionali e alla qualità che riducono le conflittualità e approcci che la favoriscono. Clima, cultura organizzativa e manageriale. Contesti storico-sociali.	
<i>Effetti della conflittualità.</i> Come la conflittualità compromette la produttività. Effetti sulle prestazioni mentali, sulla circolazione dell'informazione, sulle decisioni e le scelte strategiche. Valutazioni economiche dell'impatto della conflittualità. Come la conflittualità compromette il benessere del personale. Valutazione dell'impatto sul benessere del personale. Come la conflittualità distorce la percezione dell'organizzazione dei partecipanti. Come compromette l'immagine dell'organizzazione, la comunicazione esterna e il rapporto col contesto. Risvolti positivi della conflittualità. Insoddisfazione, dinamicità dell'organizzazione, valorizzazione delle persone. Tensione risolta e fiducia. Gestire per trovare l'equilibrio ottimale.	
<b>Modulo 2 – Gestione dei conflitti</b> <i>Come si gestiscono i conflitti insanabili nella comunicazione interpersonale.</i> Strategie controproducenti: collusione e competizione. Errate strategie nel rapporto con gli utenti: comportamento di trincea e alleanza contro l'azienda. Ricadute negative delle strategie errate nel rapporto con i colleghi e la dirigenza. La tecnica delle tre A. Perché ricorrere alle tre A è vantaggioso e più etico. Due importanti ricadute positive: empowerment di utenti e colleghi e costruzione della fiducia. Perché è difficile applicare le tre A. Come superare le difficoltà.	20
<i>Training sulla tecnica delle tre A.</i> Sotto la guida di un esperto, i partecipanti si esercitano in situazioni simulate che ricalcano esperienze di reale vita lavorativa. La revisione dei filmati e la discussione consentono di sfruttare a fini di addestramento l'effetto sè-altro e il confronto. La ripresa teorica finale serve a consolidare l'apprendimento.	
<i>Gestire la comunicazione per gestire i conflitti.</i> Comprendere il ruolo della cortesia. Cortesia autentica e inautentica. Cortesia difensiva e costruttiva. L'intelligenza sociale. Quando non intendersi è meglio: la miscommunication riconsiderata. Gestire l'equilibrio tra buon funzionamento e malfunzionamento della comunicazione. Persuasione manipolatoria e funzionale. Leve utilizzabili. L'importanza della prepersuasione. Leggere le vicende comunicative, controllarle, negoziare i frame. Sapere quando ricorrere alle tre A. Gestione della comunicazione e gestione del tempo: un problema di	

aggiramento.	
<i>Dilemmi morali.</i> Conflitti tra valori e scelta morale. I dilemmi morali classici e le indicazioni di risoluzione tratte dalle principali teorie etiche. I partecipanti potranno confrontarsi con alcuni dei dilemmi morali, mettendo alla prova le modalità di ragionamento morale proprie di ciascuno. Discussione critica dei processi di giudizio morale, con il contributo esplicativo dei dati delle ricerche sperimentali sul tema dei dilemmi. Riflessione sulla rilevanza delle emozioni nel ragionamento morale, anche ricorrendo agli strumenti resi disponibili dalle neuroscienze e dalla biologia evolutivistica. I concetti di simpatia e di empatia. Il ruolo morale dell'empatia nelle dinamiche sociali.	
<b>Modulo 7 – La pratica della gestione del conflitto</b> <i>Come si costruisce la cooperazione.</i> Il dilemma dei prigionieri: come mai nella vita reale riusciamo a cooperare. Il vantaggio di comunicare. Come mai gli accordi non bastano. Il “pugno guantato”. Il tit for tat. Il ruolo della miscommunication. Perché decisiva è la fiducia. Perché questa va costruita prima. Uno sguardo ad altri contesti: rapporti internazionali, rapporti interculturali, età evolutiva, vita affettiva. Specificità dell'ambito lavorativo.	<b>15</b>
<i>Interventi organizzativi.</i> Sviluppare consapevolezza organizzativa. Il FAE e la complessità attribuzionale. Una regola chiave: preferire gli interventi di contesto. Strutture normative e comportamentali: perché è importante il coinvolgimento della base. Reingegnerizzazioni di processi che avvicinano base e vertici. Come agire sul clima organizzativo, dal gruppo di lavoro all'organizzazione più ampia. Come agire sulla cultura organizzativa. Come dotarsi di strumenti di conoscenza distribuita. Come sfruttare le riunioni. I classici strumenti di comunicazione organizzativa. Internet e le nuove tecnologie. Che fare con i social media. Lavoro di gruppo per ideare applicazioni sul campo di quanto appreso nel corso.	
<i>Laboratori di scienza comportamentale.</i> Attraverso diversi esperimenti nei laboratori di economia sperimentali presso il Dipartimento di Economia e Diritto, si svolgeranno degli esperimenti per sperimentare la risoluzione del conflitto o raggiungere risultati cooperativi in giochi ripetuti.	
<b>Totale ore di formazione</b>	<b>50</b>

## 5 – Corpo docenti

### Direttore del Corso

**Prof. Felice Roberto Pizzuti**, Professore Ordinario di Politica Economica presso “Sapienza” Università di Roma.

**Coordinatore didattico, Giovanni Di Bartolomeo**, Professore Ordinario di Politica Economica presso “Sapienza” Università di Roma.

### Docenti

1. **Prof. PARISIO DI GIOVANNI**, Professore Associato di Psicologia della Comunicazione presso Università degli Studi di Teramo.
2. **Prof. GIOVANNI DI BARTOLOMEO**, Professore Ordinario di Politica Economica presso “Sapienza” Università di Roma.

3. **Prof. VINCENZA PALMIERI**, Presidente Istituto Nazionale di Pedagogia Familiare. Psicologo Clinico e Forense
4. **Dott.ssa STEFANIA PETRERA**, Pedagogista, Docente Istituto Nazionale di Pedagogia Familiare e Giudice Onorario c/o la Corte d'Appello di Roma – sezione per i minorenni.
5. **Prof. STEFANO PAPA**, Docente di Politiche economiche europee e assegnista di Economia comportamentale presso “Sapienza” Università di Roma e ricercatore presso il laboratorio di economia comportamentale CIMEO.



**Per Informazioni**

**Sapienza - Università di Roma**  
**Dipartimento di Economia e Diritto**  
Via del Castro Laurenziano, 9 - 00161 Roma  
T. 06 49 76 63 29  
e-mail: [annalisa.sarrecchia@uniroma1.it](mailto:annalisa.sarrecchia@uniroma1.it)  
web site: [master.dipecodir.it](http://master.dipecodir.it)