Progetto "Valore PA"

GESTIRE RELAZIONI E CONFLITTI NEGLI AMBIENTI LAVORATIVI: DAI PRINCIPI ALLA PRATICA

Direttore/Coordinatore didattico: Prof. Parisio Di Giovanni

Programma e obiettivi del corso

Dagli studi emerge che il rendimento nelle organizzazioni lavorative dipende significativamente dalle relazioni interpersonali e dalla gestione dei conflitti. Il corso mira a sensibilizzare all'importanza del fenomeno e delle sue ricadute economiche e a fornire conoscenze e abilità necessarie a migliorare clima organizzativo e produttività. Comprende lezioni teoriche sui vari meccanismi in gioco, suggerimenti pratici, apprendimento di tecniche comunicative e analisi di casi.

Il corso si articola in 8 moduli di 5 ore ciascuno.

I. *Conflitti nella comunicazione e relazione interpersonale*. 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.
II. *Conflittualità nella vita organizzativa.* 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.
III. *Effetti della conflittualità.* Come la conflittualità compromette la produttività. Effetti sulle prestazioni mentali, sulla circolazione dell'informazione, sulle decisione 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.
IV. *Come si gestiscono i conflitti insanabili nella comunicazione interpersonale*. 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. Perchè ricorrere alle tre A è vantaggioso e più etico. Due importanti ricadute positive: empowerment di utenti e colleghi e costruzione della fiducia. Perchè è difficile applicare le tre A. Come superare le difficoltà.
V. *Training sulla tecnica delle tre A*. 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.
VI. *Gestire la comunicazione per gestire i conflitti*. 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.

VII. *Come si costruisce la cooperazione*. 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. Perchè decisiva è la fiducia. Perchè questa va costruita prima. Uno sguardo ad altri contesti: rapporti internazionali, rapporti interculturali, età evolutiva, vita affettiva. Specificità dell'ambito lavorativo.

VIII. *Interventi organizzativi*. Sviluppare consapevolezza organizzativa. Il FAE e la complessità attribuzionale. Una regola chiave: preferire gli interventi di contesto. Strutture normative e comportamentali: perchè 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.

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ALL. 1

” Valore P.A. - Corsi di formazione 2017”

Spett.le INPS

Direzione Regionale Abruzzo	
Indirizzo	Via A. Volta, 1 67100 L’AQUILA

Proposta di selezione e ricerca di corsi di formazione Valore P.A. per l’anno 2017.

In riscontro all’avviso di selezione pubblicato da codesto Istituto trasmettiamo la presente candidatura:

Soggetto proponente	Università degli Studi di Teramo
Codice fiscale	92012890676
Indirizzo	Via Renato Balzarini 1 – 64100 Teramo
Area Tematica oggetto dell’iniziativa formativa o macro area di servizi	Gestione dei conflitti – Psicologia dei gruppi – Gestione delle relazioni – Gestione delle risorse umane – Lavoro di Gruppo
Tipologia del livello del corso (selezionare con una X)	X Corso di I livello □ Corso di II livello di tipo A (alta formazione) □ Corso di II livello di tipo B (alta formazione)
Titolo del percorso formativo proposto (nel caso di corso di I livello o II livello tipo A)	Gestire relazioni e conflitti negli ambienti lavorativi: dai principi alla pratica
Titolo del progetto da realizzare (nel caso di corso di II livello tipo B)	
Sito internet di riferimento	www.unite.it
Contatti	Telefono: 0861/2661
	e-mail: protocollo@pec.unite.it

Alleghiamo la Scheda Tecnica, debitamente compilata, al fine di comprovare e descrivere il possesso dei requisiti minimi previsti dall’Avviso.

Data,

Firma e timbro del Legale Rappresentante

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

La presente scheda, che illustra il progetto formativo presentato, è compilata avendo a riferimento i requisiti minimi per la selezione dei corsi di formazione di I e di II livello, così come previsti dall'Avviso pubblicato sul sito istituzionale

1) Soggetto proponente (specificare l'appartenenza alle categorie di cui all'art. 2 dell'Avviso)	Università degli Studi di Teramo – Università Statale – Regione Abruzzo
2) Eventuali soggetti privati in collaborazione col soggetto proponente	Non ci sono soggetti privati in collaborazione
3) Contenuti formativi (specificare l'area tematica di pertinenza del corso di cui all'art. 1 dell'Avviso)	Gestione dei conflitti – Psicologia dei gruppi – Gestione delle relazioni – Gestione delle risorse umane – Lavoro di Gruppo
4) Titolo dell'iniziativa formativa (I livello e II livello tipo A)	Gestire relazioni e conflitti negli ambienti lavorativi: dai principi alla pratica
5) Sintesi del Programma del corso (I livello e II livello tipo A)	Dagli studi emerge che il rendimento nelle organizzazioni lavorative dipende significativamente dalle relazioni interpersonali e dalla gestione dei conflitti. Il corso mira a sensibilizzare all'importanza del fenomeno e delle sue ricadute economiche e a fornire conoscenze e abilità necessarie a migliorare clima organizzativo e produttività. Comprende lezioni teoriche sui vari meccanismi in gioco, suggerimenti pratici, apprendimento di tecniche comunicative e analisi di casi.
6) Macro area di attività (corsi di II livello tipo B)	
7) Titolo del progetto da realizzare (corsi di II livello tipo B)	
8) Descrizione del modello proposto per **a) Gestione di servizi pubblici in rete** oppure **b) Interventi organizzativi per implementare gli indirizzi governativi nel settore** (Corsi di II livello tipo B)	*Max 10 righe Verdana 9*
9) Programma, fasi di lavoro e metodologia di lavoro	

per l'elaborazione del progetto (Corsi di II livello tipo B)	
10) Link in cui, dal <u>20 Settembre 2017</u>, il soggetto proponente si impegna a pubblicare la presente scheda ed ad illustrare per esteso i punti 5) e 8) al fine di consentire ai partecipanti al progetto Valore PA di assumere le necessarie informazioni per l'espressione delle preferenze	www.unite.it
11) Sede didattica del corso (indicare il capoluogo di provincia)	TERAMO
12) Durata (indicare il numero delle giornate previste per lo svolgimento del corso, specificando le date presunte di inizio e termine)	8 giornate presumibilmente da marzo 2018 a settembre 2018
13) Ore di formazione erogate e eventuali crediti formativi (indicare il n. ore complessivo di attività didattica e il n. di corrispondenti crediti formativi rilasciati)	40 ore
14) Direttore/Coordinatore Didattico (nominativo, dichiarazione di esperienza almeno triennale nel settore della formazione – art. 12, comma 1 - e incarico attualmente rivestito)	Parisio Di Giovanni, professore di Psicologia Generale (MPSI/01), con esperienza di circa 30 anni nella formazione (vedi CV allegato)
15) Corpo docente (indicare, per ciascun docente, i requisiti previsti all'art. 12 dell'Avviso: nominativi, esperienza maturata, incarico attualmente rivestito, rapporto con il soggetto proponente)	*<u>Parisio Di Giovanni</u>* (direttore/coordinatore, componente Faculty), professore di psicologia generale (MPSI 01) dell'Università di Teramo, con esperienza di formazione di circa 30 anni. Curriculum allegato. *<u>Marcello Pedaci</u>* (componente della Faculty), professore di Sociologia delle Organizzazioni dell'Università di Teramo, in possesso dei requisiti previsti all'art.12, con esperienza di ricerca e formazione. *<u>Luca Tallini</u>* (componente della Faculty), professore di Informatica e ICT for Organizations dell'Università di Teramo, in possesso dei requisiti previsti all'art.12, con esperienza di ricerca e formazione.

	Marco Galdenzi, docente di Comunicazione e marketing presso l'Università degli Studi di Teramo, in possesso dei requisiti previsti all'art.12, con esperienza di ricerca e formazione. *Giovanni Di Bartolomeo*, professore di Politica economica presso l'Università degli Studi La Sapienza di Roma, in possesso dei requisiti previsti all'art.12, con esperienza di ricerca e formazione.
16) Esperto in gestione dei gruppi (Corsi di II livello tipo B)	
17) Logistica e dotazioni strumentali di cui all'art. 9, comma 3 dell'avviso	Il corso si terrà in sede di chiara e autonoma collocazione e facilmente individuabile e in aule dotate delle attrezzature adeguate, sufficientemente capienti e in regola con la normativa vigente in materia di sicurezza, come previsto dall'art. 9, comma 5 dell'avviso.
18) Modalità di selezione dei partecipanti (strumenti e metodologia di cui all'art. 10 dell'Avviso)	Qualora il numero di richieste di partecipazione dovesse essere superiore al massimo consentito e l'Istituto dovesse richiedere una selezione, verrà predisposto un apposito test, teso a valutare competenze di base in materia e prerequisiti.
19) Registro presenze (*indicare modalità di rilevazione delle presenze)*	I presenti in aula firmeranno su apposito registro in entrata e in uscita, con indicazione dell'orario se diverso da quello programmato.
20) Descrizione modelli Customer Satisfaction (art. 14 dell'avviso)	La soddisfazione dei partecipanti verrà rilevata periodicamente attraverso questionari metrici, costruiti in modo da fornire, oltre a un giudizio complessivo, la valutazione di più parametri (docenza, contenuti, metodologia didattica, organizzazione).
21) Metodologie innovative dell'attività didattica (elencare, dandone adeguata definizione e descrizione, le azioni di didattica innovativa impiegate nel percorso formativo)	Accanto a lezioni frontali e discussioni, ci si avvarrà di focus group tesi a ricostruire esperienze meritevoli di riflessione e lettura in chiave tecnica. Ci saranno anche laboratori di analisi di casi e di addestramento all'esercizio di abilità e competenze, condotti secondo il procedimento consigliato per lo sviluppo di skills (prendere coscienza del problema- imparare in teoria- osservare esperti all'opera-esercitarsi- aggiustare il tiro- tornare alla teoria per valutare le proprie prestazioni). È previsto poi l'impiego di una piattaforma per interazioni integrative a distanza, gestita da docente esperto nel settore.

Quanto sopra esposto rappresenta una dichiarazione e corrisponde a quanto presente agli atti del Soggetto Proponente e a manifestazioni di volontà per attività poste in essere e propedeutiche all'attivazione del percorso formativo proposto.

Data,

Firma e timbro del Legale Rappresentante