

L'arte di gestire i conflitti negli ambienti lavorativi: dai principi alle tecniche.

PROGRAMMA

Tematica. GESTIONE DEI CONFLITTI.

Finalità. 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.

Moduli.

Il corso si articola in 8 moduli di 5 ore ciascuno. Nei singoli moduli sono possibili codocenze, al fine di integrare le competenze disciplinari.

- 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 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.
- 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. 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.
- 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. 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.

VIII. *Interventi organizzativi.* 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.

*Il Direttore/Coordinatore
prof Parisio Di Giovanni*

