



CORSO VALORE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 2021-2022

“GESTIRE LE DIVERGENZE, MEDIARE E RAGGIUNGERE L’ACCORDO”

Università Europea di Roma in partnership con Elidea psicologi associati

INFORMAZIONI GENERALI

Tipologia di corso Alta Formazione in Presenza, come da Bando Inps Valore PA 2021, Livello II A

Area di interesse Area tematica di riferimento (come da Bando Inps) Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti

Durata 60 ore, articolate in 8 giornate in modalità da remoto tramite piattaforma Zoom

Sede del corso DA REMOTO SU PIATTAFORMA ZOOM. In coerenza con quanto previsto dall’art.9 del bando, il corso verrà erogato in modalità da remoto, utilizzando la piattaforma Zoom (di semplice e intuitivo utilizzo e, se preferito, senza la necessità di scaricare l’applicazione sul proprio PC) che consente l’insegnamento *live* in forma sincrona e favorisce l’interlocuzione e il confronto tra discenti e docenti, riproducendo quanto avviene in modalità frontale.

UER Academy

Università Europea di Roma

Prof.ssa Matilde Bini: matilde.bini@unier.it

Contatti

Elidea psicologi associati

Segreteria organizzativa: segreteria.valorepa@elidea.org

Dott.ssa Enrica Piermattei: enrica.piermattei@elidea.org

Tel. 06 45477657 oppure 06 45479309

CF 7

SCHEDA CORSO

PREMESSA

L'obiettivo dell'iniziativa welfare INPS Valore P.A., anno 2021, è l'erogazione di corsi di formazione rivolti a dipendenti della pubblica amministrazione, così che possano trarre per sé e per l'amministrazione stessa maggiori benefici, generando quindi "valore" per il sistema, da cui il nome del presente progetto Valore Pubblica Amministrazione.

I temi dei corsi sono il risultato della selezione e scelta delle tematiche previamente individuate da INPS tramite l'analisi dei bisogni formativi espressi da ciascuna Amministrazione aderente al progetto.

Per l'annualità 2021/2022 Università Europea di Roma, in partnership con Elidea psicologi associati (su tutto il territorio nazionale), promuove, all'interno dell'Area Tematica "Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti", il corso "GESTIRE LE DIVERGENZE, MEDIARE E RAGGIUNGERE L'ACCORDO".

DESCRIZIONE

Nelle organizzazioni può accadere che il personale si trovi ad affrontare situazioni di conflitto, di diversa natura e tipologia. Per garantire l'armonia tra le parti e la massima professionalità in termini di efficacia ed efficienza, è necessario agire tempestivamente e con consapevolezza per evitare che le ripercussioni di un conflitto mal gestito possano ricadere su di sé, sulla controparte o sulla struttura, con effetti negativi anche duraturi nel tempo.

Una delle competenze professionali chiave, inoltre, di professionisti della Pubblica Amministrazione che prevedano nelle loro mansioni attività di mediazione (con qualsiasi forma giuridica) con interlocutori, sia interni che esterni, è risolvere produttivamente le controversie, evitando di avviare un processo civile che comporterebbe per i singoli e per la Società un dispendio di energie, tempo, denaro.

In molti casi, il personale possiede competenze giuridiche per risolvere il conflitto in modo collaborativo senza ricorrere al giudice, attraverso l'attivazione della procedura di mediazione - detta anche tentativo di mediazione - che da un lato, consente di velocizzare le tempistiche del processo civile, dall'altro, assicura alle parti la risoluzione di una controversia in modo relazionalmente "sano".

Il focus di questo corso sarà, quindi, quello di condividere un processo di mediazione consapevole e sviluppare parallelamente le competenze trasversali chiave dei pubblici ufficiali in tutte le fasi di processo, sia dal punto di vista tecnico che psicologico, per portare a termine la mediazione con soddisfazione di tutte le parti in causa. Ogni situazione richiede, infatti, un'analisi dei suoi attori, del contesto e dei vari fattori in gioco.

Il corso fornisce, dunque, le chiavi per decodificare le situazioni conflittuali tipiche e adattare le risposte e gli atteggiamenti agli interlocutori coinvolti e al tipo di contesto, definendo (e agendo coerentemente con) l'obiettivo reale della mediazione.

In particolare, il percorso formativo è pensato per potenziare le competenze interpersonali e trasversali dei singoli pubblici ufficiali, così da rinforzare il loro produttivo utilizzo di tecniche e procedure previste per legge in caso di mediazione, con particolare riferimento a:

- Imparzialità
- Riservatezza
- Ascolto
- Gestione produttiva delle emozioni
- Abilità comunicative

A CHI SI RIVOLGE

I **destinatari** del percorso sono professionisti della Pubblica Amministrazione con responsabilità di mediazione rispetto a utenti e interlocutori interni e/o esterni alla propria organizzazione.

OBIETTIVI

- Sviluppare competenze di attenta analisi di scenario, contesto e fattori in gioco per facilitare processi di mediazione
- Conoscere gli strumenti di approccio per prevenire, anticipare e risolvere conflitti
- Aumentare la propria qualità comunicativa e relazionale nella gestione di una mediazione, per ampliare la gamma di reazioni con i singoli e con i gruppi
- Capitalizzare le buone pratiche nella gestione dei diversi tipi di mediazione
- Sviluppare le competenze di base della negoziazione ed apprendere le tecniche per raggiungere un accordo produttivo orientato al medio/lungo periodo
- Fornire le chiavi per decodificare le situazioni conflittuali tipiche e adattare le risposte e gli atteggiamenti alle persone coinvolte e al tipo di contesto, in un'ottica di qualità del servizio versatile e a tutela della salute
- Potenziare la self efficacy professionale per facilitare processi di miglioramento del benessere personale in ambito organizzativo

PROGRAMMA

GIORNO 1 – 8 ore

- Apertura dei lavori e presentazione di docenti e metodologia
- Il concetto di conflitto e di mediazione
- La consapevolezza di ruolo nella mediazione.
- I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto
- Tecniche per la gestione delle “abitudini” comunicative improduttive
- Le competenze chiave per mediare e gestire le divergenze
- I bias cognitivi nell'approccio al conflitto

GIORNO 2 - 7 ore

- Un modello di analisi dei conflitti nelle relazioni interpersonali
- Le convinzioni personali e le loro conseguenze
- Prepararsi a gestire produttivamente la mediazione: obiettivo e costruzione del processo
- La consapevolezza di sé e gli strumenti per affrontare la mediazione in modo produttivo
- L'approccio al processo negoziale e l'orientamento al problema: negoziazione e trattativa
- Assertività, ascolto e comunicazione efficace

GIORNO 3 - 8 ore

- Gli schemi di relazione interpersonale
- Le azioni necessarie per promuovere l'integrazione: la gestione produttiva della relazione con le controparti
- L'analisi dello stile comunicativo personale
- Tecniche comunicative efficaci e inefficaci
- Gli stili relazionali nella gestione del conflitto

GIORNO 4 - 7 ore

- Il processo di mediazione: impostare le regole di contenuto e di relazione

- L'analisi degli interessi delle controparti
- Saper fare le domande giuste
- Le tecniche di gestione e controllo emotivo
- La comunicazione di influenza e il linguaggio dei benefici
- Tecniche comunicative per la gestione della tensione relazionale

GIORNO 5 – 8 ore

- Le strategie di coping
- Affrontare situazioni di stress emotivo
- Superare lo stress personale e delle controparti
- Il processo di Escalation comunicativo
- Le tecniche di De-escalation
- Gestire comportamenti aggressivi
- Prevenire azioni violente

GIORNO 6 – 7 ore

- La tecnica del brainstorming in negoziazione
- La produzione delle alternative negoziali
- 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 logica WIN-WIN
- L'individuazione e la gestione dei "giochi sporchi"

GIORNO 7 – 8 ore

- Raggiungere l'accordo e costruire il piano di azione per la risoluzione definitiva del conflitto
- Analisi dei casi di successo
- Orientarsi all'obiettivo
- Evitare le trappole di comunicazione
- L'accordo di chiusura

GIORNO 8 – 7 ore

- Pianificare le azioni in funzione dell'accordo
- Metodi e tecniche per mantenere relazioni costruttive con la controparte a medio e lungo termine
- Approcci e strategie di risoluzione.
- Il Feedback come strumento di gestione del conflitto
- Lavorare con i casi di studio: la propria esperienza di conflitto
- Test e consolidamento dell'apprendimento
- Rilascio degli attestati

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:

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

A causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria nazionale COVID-19, il percorso formativo verrà erogato in modalità da remoto attraverso piattaforma ZOOM, che consentirà l'insegnamento live in forma sincrona, favorendo l'interlocuzione e il confronto tra discenti e docente, così come avviene in modalità frontale e di tradurre la nostra metodologia partecipativa in presenza in una forma digitale coinvolgente dal punto di vista emotivo ed efficace dal punto di vista dell'apprendimento dei contenuti.

DOCENTI

Il corso prevede la presenza di docenti appartenenti all'Ateneo e, al fine di realizzare percorsi formativi ben bilanciati tra l'insegnamento di tipo accademico e quello di tipo pratico/applicativo/professionale, docenti e professionisti di Elidea Psicologi Associati, società con esperienza ultradecennale nel settore attinente alla tematica e con popolazioni P.A..