



CORSO VALORE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 2024

“Gestire produttivamente i conflitti e le relazioni complesse nella PA”

Università Europea di Roma in partnership con Elidea psicologi associati

INFORMAZIONI GENERALI

Tipologia di corso	Formazione a distanza, come da Bando Inps Valore PA 2024, Primo Livello
Area di interesse	Area tematica di riferimento (come da Bando Inps) Lavoro in gruppo e sviluppo delle capacità di comunicare e utilizzare gli strumenti digitali che favoriscano la condivisione del lavoro anche a distanza - Gestione delle relazioni e dei conflitti (primo livello)
Obiettivo strategico	Coordinare le attività svolte anche tra più PP.AA.
Indicatore di outcome:	Migliore utilizzazione dei dati in possesso della PA - Miglioramento del contributo personale alle prestazioni del gruppo in sinergia con gli altri componenti.
Durata	60 ore, articolate in 8 giornate in modalità da remoto tramite piattaforma Zoom
Modalità di erogazione	<p>Il corso sarà svolto in modalità da remoto per le seguenti regioni: Calabria, Marche, Piemonte</p> <p>Il corso sarà svolto in modalità in presenza per le seguenti regioni: Coordinamento Metropolitano di Napoli, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Veneto</p>
Contatti	<p>UER Academy Università Europea di Roma Prof.ssa Matilde Bini: matilde.bini@unier.it</p> <p>Elidea psicologi associati Segreteria organizzativa: segreteria.valorepa@elidea.org Dott.ssa Enrica Piermattei: enrica.piermattei@elidea.org Tel. 06 45477657 oppure 06 45479309</p>
CF	7

SCHEDA CORSO

PREMESSA

L'obiettivo dell'iniziativa welfare INPS Valore P.A., anno 2024, 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 2024/2025 Università Europea di Roma, in partnership con Elidea psicologi associati (su tutto il territorio nazionale), promuove, all'interno dell'Area Tematica "Lavoro in gruppo e sviluppo delle capacità di comunicare e utilizzare gli strumenti digitali che favoriscano la condivisione del lavoro anche a distanza - Gestione delle relazioni e dei conflitti", il corso "Gestire produttivamente i conflitti e le relazioni complesse nella PA"

DESCRIZIONE

Le organizzazioni sono composte di persone e, inevitabilmente, accanto agli aspetti tecnici e normativi del proprio ruolo ognuno si trova a dover gestire nel modo migliore possibile una rete di relazioni con colleghi, collaboratori, superiori e con interlocutori esterni. La corretta gestione di queste relazioni è fondamentale per il perseguimento degli obiettivi sia individuali che di gruppo e richiede un buon livello di consapevolezza personale e competenze comunicative specifiche. Questo è vero in particolar modo quando le interazioni diventano conflittuali e vanno a coinvolgere aspetti emotivi che possono portare verso l'escalation o verso una chiusura e un irrigidimento che compromettono il lavoro del team.

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.

Il focus di questo corso sarà pertanto quello di fornire ai partecipanti gli strumenti per decodificare in modo corretto le situazioni conflittuali, sviluppare le competenze necessarie per trovare le risposte migliori e portare la relazione verso dinamiche collaborative piuttosto che competitive. Per raggiungere questo obiettivo l'intervento formativo accompagnerà i partecipanti in un percorso che si concentrerà da un lato sul **livello personale** per migliorare la consapevolezza di sé, la gestione dello stress e delle emozioni negative e dall'altro sul **livello interpersonale** acquisendo le tecniche di comunicazione più efficaci nella gestione del conflitto e sviluppando le capacità di ascolto, mediazione e comunicazione assertiva.

Il percorso formativo è quindi pensato per potenziare alcune competenze trasversali chiave come:

- Capacità di ascolto attivo
- Gestione delle emozioni e dello stress
- Comunicazione assertiva
- Capacità di mediazione e di negoziazione
- Gestione delle critiche

A CHI SI RIVOLGE

I **destinatari** del percorso sono tutti i professionisti della Pubblica Amministrazione e in particolare le persone che per ruolo si trovano più di frequente all'interno di relazioni complesse sia interne che esterne o che lavorano in team.

OBIETTIVI

- Migliorare la consapevolezza personale e la capacità di riconoscere e gestire le proprie emozioni
- Sviluppare le conoscenze necessarie a decodificare le principali dinamiche conflittuali, la loro genesi e i loro svolgimenti più tipici.
- Migliorare la propria capacità di ascolto attivo e di porre domande significative
- Sviluppare le capacità comunicative e relazionali per esprimere in modo costruttivo la propria prospettiva nel rispetto delle posizioni dell'altro
- Apprendere ed allenare le modalità più efficaci per dare e ricevere feedback
- Sviluppare le capacità di mediazione e negoziazione in vista dell'obiettivo comune
- Imparare a riconoscere i principali stili relazionali ed allenare la versatilità per adeguare la propria comunicazione alle caratteristiche dell'altro
- Diventare consapevoli del proprio stile relazionale e dell'impressione che si suscita nell'interlocutore
- Allenare la comunicazione assertiva e le tecniche di gestione dei conflitti interpersonali.
- Potenziare la self efficacy professionale per facilitare processi di miglioramento del benessere personale in ambito organizzativo

INDICATORI DI OUTPUT

- Riduzione del rischio di attivazione dinamiche conflittuali - e del conseguente costo in termini economici, temporali ed emotivi - relazioni interne od esterne mal gestite
- Acquisizione di strumenti, tecniche, procedure e prassi omogenee e condivise a livello intra e inter-organizzativo volte alla gestione produttiva del conflitto e delle relazioni anche complesse
- Promozione e rinforzo della cultura della mediazione e della negoziazione come processi strategici per la risoluzione costruttiva delle dinamiche di relazione interna ed esterna in ambito professionale
- Maggiore solidità del profilo di competenze trasversali di ruolo per professionisti PA che prevedono nelle loro mansioni attività di confronto e scambio diretto e continuativo con interlocutori interni e/o esterni con particolare riferimento a: capacità di ascolto, gestione delle emozioni e dello stress, comunicazione assertiva, capacità di mediazione e di negoziazione, flessibilità relazionale, gestione delle critiche

SELEZIONE DEI PARTECIPANTI (EVENTUALE)

Qualora il numero di potenziali partecipanti all'iniziativa formativa sia complessivamente superiore al numero massimo dei posti disponibili, il soggetto proponente avrà cura di stilare una graduatoria di merito dei candidati all'esito di una prova selettiva organizzata a sue spese e cura.

La prova selettiva sarà articolata sulla base di un indice di **coerenza** tra il **ruolo** ricoperto da ciascun candidato, gli **obiettivi** e **contenuti** del corso e la **motivazione** specifica attraverso la compilazione di un questionario on-line attraverso l' **Invio del questionario tramite posta certificata ai singoli candidati.** Il questionario è finalizzato ad assegnare ad ogni potenziale partecipante un punteggio numerico rispetto all'aderenza al corso. Il questionario sarà composto di diverse parti, relative alle attività svolte, alle conoscenze e alla motivazione. I risultati dei questionari consentiranno di:

- stilare graduatorie di coerenza
- tarare il percorso didattico ed esperienziale sulle specificità della popolazione coinvolta.

Gli operatori dell'Ateneo abilitati all'accesso alla procedura INPS provvederanno ad indicare a sistema all'interno delle liste degli assegnatari dei corsi i nominativi di coloro che hanno superato le prove selettive entro 10 giorni dal termine della procedura selettiva.

L'elenco dei candidati ammessi definitivamente a ciascun Corso di formazione, unitamente all'indicazione del punteggio individuale di ammissione, sarà trasmesso, entro il giorno precedente all'avvio del corso alla Direzione Regionale/Direzione Coordinamento Metropolitano Inps. Contestualmente l'Ateneo provvederà a comunicare l'esito delle selezioni ai partecipanti stessi.

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.

Si fa inoltre presente che i partecipanti al corso di formazione potranno formulare, prima dell'inizio del corso e con le modalità che saranno indicate dal soggetto proponente, quesiti riguardanti gli argomenti trattati. I quesiti saranno oggetto di approfondimento durante il percorso formativo.

I docenti assicureranno consulenza ai partecipanti al corso sino a tre mesi successivi alla conclusione del percorso formativo, fornendo riscontro ad eventuali quesiti relativi ai temi affrontati.

Il materiale didattico sarà reso disponibile all'INPS e a tutte le Amministrazioni aderenti a Valore PA, attraverso l'attivazione di una Community con la quale ciascuna Università fornirà ai propri discenti uno spazio di approfondimento, collaborazione e comunicazione con i docenti e gli altri partecipanti. Al termine del corso, il completamento del percorso formativo consentirà il rilascio dell'attestazione di partecipazione e il riconoscimento del numero di crediti formativi commisurato all'effettivo impegno richiesto.

SISTEMA DI VALUTAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

La **valutazione** di un percorso formativo, in quanto processo e non solo momento finale, richiede l'utilizzo di diversi strumenti, sia di tipo **quantitativo** che di tipo **qualitativo**, durante l'intero percorso. Per questo, gli strumenti di valutazione verranno somministrati sia *in fieri* che alla fine dell'intero percorso formativo.

L'**obiettivo** del sistema di valutazione creato ed adottato per tale progetto avrà una triplice finalità:

1. Rilevare attraverso gli indicatori di outcome l'**apprendimento** maturato dal singolo discente e il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi e strategici correlati alle competenze rispetto alle quali è finalizzato il corso
2. Valutare il **successo** dell'iniziativa in termini di partecipazione attiva dei destinatari

3. Valutare la **soddisfazione** dei discenti circa l'iniziativa di formazione (temi previsti, strumenti e materiali didattici, prestazione di docenti, tutor etc)

I risultati dei questionari di rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi formativi e strategici verranno comunicati alla Direzione Regionale/Coordinamento metropolitano entro il 31 Dicembre 2025. Allo stesso modo verranno periodicamente trasmessi alla Direzione Regionale/ Direzione di coordinamento metropolitano territorialmente competente i risultati dei questionari orientati alla valutazione del livello di soddisfazione dei partecipanti.

REGISTRO DELLE PRESENZE

Le presenze/assenze dei candidati per ciascun giorno di lezione verranno registrate nell'apposita procedura informatica dedicata al progetto.

Eventuali provvedimenti di esclusione adottati nei confronti degli ammessi al corso ovvero ritiri anticipati verranno comunicati alla Direzione Regionale/Direzione di Coordinamento metropolitano territorialmente competente, all'indirizzo PEC pubblicato sul sito Internet istituzionale.

FACULTY DEL CORSO

Il corso prevede la presenza di una **Faculty interna, ovvero di docenti appartenenti alla struttura del soggetto proponente da almeno un anno e che vantano un'esperienza nella didattica oggetto del percorso formativo di almeno 2/3 anni.**

Al fine di realizzare percorsi formativi ben bilanciati tra l'insegnamento di tipo accademico e quello di tipo pratico/applicativo/professionale, **il corso si avvale anche della docenza e del supporto dei professionisti di Elidea Psicologi Associati,,** società con esperienza ultradecennale nel settore attinente alla tematica e con popolazioni P.A..

Inoltre è garantita una continua assistenza e sostegno al processo di apprendimento mediante la **presenza di un tutor didattico** che seguirà l'intero percorso formativo.

I docenti assicureranno consulenza ai partecipanti sino a tre mesi successivi alla conclusione del percorso formativo, fornendo riscontro ad eventuali quesiti relativi ai temi affrontati.

PROGRAMMA

GIORNO 1 – 8 ore

- Apertura dei lavori e presentazione di docenti e metodologia
- Il concetto di conflitto e le sue tipologie
- I bias cognitivi nell'approccio al conflitto
- I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto
- Livello personale e livello interpersonale nella gestione del conflitto
- Consapevolezza di sé, convinzioni limitanti e convinzioni potenzianti.

GIORNO 2 - 7 ore

- Un modello di analisi dei conflitti nelle relazioni interpersonali
- I 3 canali e i 10 indicatori della comunicazione
- Come ci formiamo un'impressione dell'altro, le rappresentazioni mentali
- Importanza del canale non-verbale nella gestione del giudizio.
- Il modello degli stili relazionali nella gestione del conflitto
- Riconoscere il proprio stile e quello dell'interlocutore

GIORNO 3 - 8 ore

- La versatilità: adeguare il proprio registro comunicativo allo stile relazionale dell'altro
- Ascolto attivo: riformulare, sintetizzare, dare feedback.
- La tecnica delle domande: domande aperte, chiuse e motivate
- Riconoscere la legittimità del punto di vista dell'altro
- Ruolo dell'ascolto nella gestione del conflitto
- Livelli dell'ascolto: ascoltare se stessi, ascoltare l'altro e ascoltare il contesto

GIORNO 4 - 7 ore

- Gestione dello stress e delle emozioni negative
- Equilibrio personale come presupposto per una buona gestione delle dinamiche conflittuali
- Il ruolo delle emozioni e come utilizzarle per una corretta gestione del conflitto
- Intelligenza emotiva: saper riconoscere, gestire e esprimere le emozioni
- Il modello dell'analisi transazionale
- Stati dell'io e gestione delle relazioni

GIORNO 5 - 8 ore

- La comunicazione assertiva: concetti generali
- Gestione del conflitto: trovare l'equilibrio tra passività e aggressività
- Tecniche di comunicazione assertiva: i messaggi in prima persona
- Imparare a separare la persona dai suoi comportamenti
- Messaggio e meta-messaggio nella comunicazione. Gli aspetti relazionali.
- Rispondere alle critiche: il modello ARCEA

GIORNO 6 - 7 ore

- Gli errori più comuni nella gestione dei conflitti
- Case study e lavoro su esempi reali
- Presidiare il compito e presidiare la relazione.
- Collaborazione e competizione: il "dilemma del prigioniero"
- Approccio collaborativo e logica WIN-WIN
- Dinamiche conflittuali nella pubblica amministrazione

GIORNO 7 - 8 ore

- Conflitto e lavoro in team, specificità e caratteristiche.
- Differenza fra gruppo e team, importanza degli obiettivi
- Le fasi evolutive del team
- Indicatori di un team efficace
- Simulazioni ed esercitazioni di gestione del conflitto all'interno del team
- Le riunioni di lavoro come strumento di gestione.

GIORNO 8 - 7 ore

- Dinamiche di escalation nella gestione del conflitto
- Tecniche di de-escalation e meccanismi che disinnescano la dinamica aggressiva
- Consolidamento: tecniche per mantenere relazioni costruttive a medio e lungo termine
- Sintesi generale e mappa mentale del percorso svolto
- Test e consolidamento dell'apprendimento
- Rilascio degli attestati