



Università degli Studi di Cagliari
DIPARTIMENTO DI SCIENZE
POLITICHE E SOCIALI



CORSO DI FORMAZIONE INPS “VALORE P.A.”

Titolo: Sviluppo delle Soft skills e incremento della qualità organizzativa: la gestione efficace dei conflitti (I livello)

Competenza strategica/area tematica: Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti

Titolo del corso	Sviluppo delle Soft skills e incremento della qualità organizzativa: la gestione efficace dei conflitti (I livello)
Competenza strategica/area tematica	Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti
Durata e tempi del corso	Il corso sarà articolato in 5 moduli formativi suddivisi in 8 sessioni pari a 40 ore complessive di corso. Le sessioni si svolgeranno: - il mercoledì dalle 14:00 alle 18:00 - il giovedì dalle 9:00 alle 13:00 Inizio previsto: marzo 2021; fine prevista: maggio 2021
Sede	La sede di svolgimento del corso è il Campus Aresu, Via San Giorgio, 12- 09124 Cagliari. L'aula dove si svolgerà l'attività didattica è dotata della strumentazione e delle attrezzature necessarie a garantire il rispetto della normativa antiincendi e antinfortunistica, nonché della normativa anti Covid-19, assicurando tutte le misure atte a contenere la diffusione dei contagi. Unicamente in caso di grave emergenza sanitaria e qualora la situazione lo rendessero necessario, nel rispetto delle disposizioni ministeriali in materia anti Covid, l'erogazione del corso avverrà in modalità remota, attraverso l'utilizzo della piattaforma di videoconferenza Zoom.us, piattaforma permettente la partecipazione attiva degli allievi e la piena interazione e il confronto tra gli stessi e i docenti.
Direttore/Coordinatore didattico	Prof.ssa Barbara Barbieri, Professoressa associata di Psicologia delle Risorse umane del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali della Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche, con esperienza decennale nel campo dell'alta formazione e della ricerca.

<p>Obiettivo del corso</p>	<p>Il corso ha l'obiettivo di far acquisire ai partecipanti conoscenze, strumenti ed elementi utili a gestire le situazioni di conflitto attivando una riflessione inerente il contesto organizzativo in cui il conflitto si è generato, le cause dello stesso e l'influenza che questo può avere sul clima organizzativo e sulla performance lavorativa.</p> <p>A questo scopo, il corso si propone di supportare i partecipanti nella capacità di riconoscere, prevenire e gestire positivamente le situazioni di conflitto, trasformandole in occasioni di confronto, di sviluppo personale e professionale e di ottimizzazione della capacità di esercitare l'ascolto attivo e la comunicazione efficace. Il partecipante avrà modo di interpretare i propri comportamenti all'interno del gruppo mettendoli in relazione con il proprio profilo professionale, con il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione di appartenenza e con la propria personalità, e di esercitarsi a garantire una comunicazione efficace al fine di raggiungere obiettivi condivisi e comuni.</p> <p>Al partecipante viene offerta, inoltre, l'occasione di effettuare un'analisi approfondita dei processi di gestione delle risorse umane nella P.A., ponendo particolare attenzione sul modo in cui l'ambiente organizzativo, le pratiche lavorative e le competenze manageriali producono e riproducono norme e valori culturali che orientano il comportamento dell'organizzazione nelle modalità di gestione dei conflitti interindividuali.</p> <p>Al termine del corso, il partecipante avrà incrementato la consapevolezza dell'importanza di sviluppare competenze trasversali - emotive e sociali, legate alla gestione delle relazioni e dei conflitti, ma anche alla gestione dei gruppi -, all'interno del contesto organizzativo della P.A., al fine di migliorare le performance professionali e favorire l'efficacia dei processi collaborativi all'interno dei gruppi di lavoro altamente formalizzati e normati come quelli delle organizzazioni pubbliche.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>La volontà di ristrutturare l'azione amministrativa secondo un approccio comportamentale e relazionale è un aspetto determinante per coloro i quali sono chiamati a gestire persone all'interno del contesto pubblico. A questo proposito, in un periodo di profondi cambiamenti culturali e sociali, diventa centrale per il dipendente pubblico sviluppare, oltre alle competenze tecnico-specialistiche afferenti alla propria attività lavorativa, le cosiddette <i>soft skills</i>, ovvero competenze trasversali, che gli permettano un agire orientato al miglioramento continuo delle capacità relazionali, all'incremento dell'efficacia dei gruppi di lavoro, all'accrescimento della motivazione per le persone coinvolte nei</p>

	<p>processi di lavoro, e allo sviluppo di capacità di negoziazione e risoluzione dei conflitti.</p> <p>In questa cornice e sulla base dell'<i>esperienza pregressa</i>, l'attività didattica poggia le sue basi su un approccio formativo interattivo che fa dell'attività laboratoriale e del lavoro in gruppo il suo elemento fondante. Il corso sarà caratterizzato dall'integrazione tra tecniche di formazione tradizionali e metodologie innovative di attivazione dell'aula. Le lezioni saranno quindi strutturate in momenti di input frontali sui temi oggetto del corso, alternati a momenti di coinvolgimento attivo dei partecipanti e sessioni dedicate a lavori individuali e di gruppo, con giochi di ruolo e simulazioni sulle dinamiche conflittuali all'interno del contesto organizzativo pubblico. In tutti i momenti i partecipanti avranno l'occasione di apprendere nuovi concetti e, soprattutto, di analizzare reali situazioni di conflitto, cogliendo i suggerimenti pratici utili a gestirle in modo efficace e sperimentando tecniche di gestione, prevenzione e risoluzione dei conflitti, all'interno di un ambiente "protetto". In ciascun modulo saranno quindi organizzate sessioni di esercitazione che, attraverso lo sviluppo di autocasi, favoriranno l'apprendimento a partire da situazioni problematiche reali che verranno analizzate al fine di individuare specifiche azioni migliorative e/o risolutive.</p> <p>Al fine di favorire l'interazione attiva tra discenti e docenti, verrà creata inoltre una <i>Community online</i> che permetta ai partecipanti di esporre quesiti, esprimere opinioni, condividere esperienze, elaborare feedback e contributi. L'Università si impegnerà a costituire quindi uno spazio virtuale, una <i>Community</i>, attraverso il consolidato strumento Microsoft Teams, l'hub per la collaborazione di Microsoft 365 utilizzato dall'Università di Cagliari.</p> <p>I partecipanti potranno infine presentare l'attestazione di frequenza al corso al fine di richiedere il riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.</p>
<p>Materiale didattico</p>	<p>Ai partecipanti sarà fornito idoneo materiale didattico utile allo studio degli argomenti trattati e dispense di approfondimento.</p> <p>Nello specifico, ogni partecipante avrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accesso a una cartella virtuale contenente: il materiale didattico, indicazioni bibliografiche, link a siti internet attinenti il corso, dispense di approfondimento; ▪ accesso alla cartella di lavoro, contenente: programma, esercitazioni; ▪ accesso alla <i>Community</i>;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ accesso alla rete wireless dell'Ateneo di Cagliari per tutta la durata del corso.
<p>Programma</p>	<p>Presentazione del corso</p> <p>Il corso si espletterà in due sessioni settimanali della durata di 4 ore ciascuna, o la mattina o il pomeriggio, per un totale di 40 ore. Qualora il corso si dovesse svolgere in modalità a distanza, nel rispetto delle disposizioni ministeriali in materia di Covid-19, prima della giornata di avvio si programmeranno con i partecipanti una o più sessioni di pre-test della durata di 1 ora ciascuna, necessarie ad avviare gli stessi all'utilizzo della piattaforma di videoconferenza e all'esplicazione delle sue regole di funzionamento.</p> <p><u>MODULO 1: Avvio del corso</u></p> <p>Sessione 1 (4 ore):</p> <p><i>Descrizione:</i> Presentazione del corso, dei suoi obiettivi e delle sue finalità, analisi delle esigenze e raccolta delle aspettative attraverso una serie di domande effettuate attraverso il software <i>Mentimeter</i>[®] che verranno commentate attraverso un software di visualizzazione; conoscenza incrociata tra formatore e partecipanti, definizione del contratto formativo.</p> <p><u>MODULO 2: La Pubblica Amministrazione e le persone</u></p> <p><i>Descrizione:</i> Il secondo modulo apre la fase di analisi del peculiare contesto organizzativo all'interno del quale i partecipanti al corso operano e contestualizza i contenuti formativi che saranno oggetto dell'intero corso.</p> <p>Sessione 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • (4 ore): Le culture organizzative: la peculiarità della P.A. • (4 ore): Cultura organizzativa della PA e strumenti di sviluppo professionale. <p>Sessione 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • (4 ore): La PA: solo complesso di norme o coesione di persone? <p><u>MODULO 3: Il gruppo di lavoro dentro la PA</u></p> <p><i>Descrizione:</i> Nel terzo modulo sarà affrontato il tema del gruppo, dell'interdisciplinarietà dei vari profili professionali presenti nella P.A. e della necessaria capacità degli stessi di lavorare in modo integrato. Funzionari e dirigenti, presenti negli ambiti delle P.A., possiedono competenze diverse ma anche complementari e sempre più spesso si ritrovano a lavorare in team, con colleghi interni, con profili affini</p>

per competenze ma operanti in amministrazioni diverse o con consulenti esterni. In tali circostanze risulta indispensabile, oltre alle personali competenze tecniche, possedere soft skills orientate alla relazione.

Sessione 4:

- (4 ore): Che cos'è il gruppo. Definizione, evoluzione del concetto, cosa vuol dire lavorare in gruppo, ruoli e leadership.
- (4 ore): Lavorare per obiettivi. Efficacia del lavoro per obiettivi, concetto di responsabilità, time management, assegnazione delle responsabilità e follow up.

Sessione 5:

- (4 ore): Project management. Il gruppo di lavoro nella realizzazione dei progetti; analisi degli obiettivi dei progetti e degli skills necessari per raggiungerli.

MODULO 4: La gestione del conflitto

Descrizione: Il quarto modulo riguarda il tema della conflittualità, aspetto fisiologico della dinamica delle relazioni dentro i luoghi di lavoro. Attraverso le testimonianze dei partecipanti saranno individuati i principali fattori che incidono sul clima organizzativo e come quest'ultimo possa incidere sulle performance dei singoli e dell'organizzazione nel suo complesso.

Sarà inoltre analizzata la fisiologia del conflitto interpersonale e di gruppo, e individuati gli strumenti che consentono di ripensare la dimensione conflittuale come un'opportunità di sviluppo all'interno dell'organizzazione.

Sessione 6:

- (4 ore): La gestione dei conflitti nei gruppi di lavoro. Cooperazione, negoziazione, ruoli, motivazione. Chiusura del corso.

Sessione 7:

- (4 ore): I costi organizzativi del conflitto. Implicazioni e ricadute nella programmazione e valutazione delle performance.

MODULO 5 - Chiusura del corso

Sessione 8 (4 ore):

Descrizione: l'ultimo modulo decreterà la chiusura del corso ripercorrendone le tappe principali, e proporrà un questionario di valutazione quanti-qualitativa finale del corso attraverso la piattaforma *Mentimeter*[®].