



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 (II 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 (II 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 10 sessioni pari a 40 ore complessive di corso. Le sessioni si svolgeranno: - il giovedì dalle 14:00 alle 18:00 - il venerdì 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 antincendi 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. 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 processi di lavoro, e allo sviluppo di capacità di negoziazione e</p>

	<p>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.</p> <p>Le lezioni saranno 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 studi di caso, autocasi, in-basket, role playing 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 favoriranno l'apprendimento a partire da situazioni problematiche reali che verranno analizzate al fine di individuare specifiche azioni migliorative e/o risolutive.</p> <p>La metodologia utilizzata è orientata al coinvolgimento attivo dei partecipanti e a favorire lo sviluppo di momenti di confronto e di discussione. A tal fine saranno utilizzati di strumenti innovativi di supporto alla discussione. 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 quindi a costituire 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"> <li>▪ accesso a una cartella virtuale contenente: il materiale didattico, indicazioni bibliografiche, link a siti internet attinenti il corso, dispense di approfondimento;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ accesso alla cartella di lavoro, contenente: programma, esercitazioni;</li> <li>▪ accesso alla <i>Community</i>;</li> <li>▪ accesso alla rete wireless dell'Ateneo di Cagliari per tutta la durata del corso.</li> </ul>
<p>Programma</p>	<p><b>Presentazione del corso</b></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.</p> <p>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 style="text-align: center;"><b>Programma del corso</b></p> <p><b><u>MODULO 1 - Apertura del corso</u></b></p> <p><i>Tematica:</i> avvio del corso.</p> <p><i>Descrizione:</i> il primo modulo inaugura l'avvio del corso e si sofferma sull'analisi delle esigenze dei partecipanti e sulla conoscenza incrociata tra docenti e discenti.</p> <p><b>1° Sessione (4 ore):</b></p> <p>La prima sessione aprirà il corso, esponendo obiettivi e finalità, fornirà un (eventuale) riallineamento sull'utilizzo della piattaforma e avvierà un'analisi delle esigenze e delle aspettative da parte dei partecipanti e la successiva definizione del patto formativo.</p> <p><b><u>MODULO 2 - La Pubblica Amministrazione e le persone</u></b></p> <p><i>Tematica:</i> le persone e la Pubblica Amministrazione: quale relazione?</p> <p><i>Descrizione:</i> il secondo modulo è stato progettato in modo da analizzare il peculiare contesto organizzativo all'interno del quale i partecipanti operano e per contestualizzare i contenuti formativi che saranno oggetto dell'intero corso.</p> <p><b>2° Sessione (4 ore)</b></p> <p>La sessione prevedrà una fase in plenaria, con un'introduzione sui temi in oggetto, e lavori individuali e in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente. La lezione sarà incentrata sugli aspetti culturali del contesto lavorativo e sui processi e le procedure che vi sono al suo interno.</p>

### **3° Sessione (4 ore)**

La sessione sarà costituita da un'introduzione in plenaria sui temi in oggetto, e da successivi lavori individuali e in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente. La sessione sarà incentrata sui punti di forza e i punti di debolezza presenti nei sistemi di gestione delle persone nella P.A.

### **MODULO 3 - Il gruppo di lavoro dentro la P.A.**

*Tematica:* il gruppo di lavoro e il conflitto.

*Descrizione:* in questo modulo sarà affrontato il tema del gruppo di lavoro inteso come strumento per la gestione delle persone e verranno definite le principali variabili che incidono sull'efficacia ed efficienza delle performance lavorative dei singoli.

### **4° Sessione (4 ore)**

La sessione prevedrà un'introduzione in plenaria sui temi in oggetto, e lavori individuali e in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente. La lezione sarà focalizzata sull'inquadramento teorico dei gruppi di lavoro secondo la letteratura. Saranno, inoltre, analizzate le dimensioni di funzionamento di un gruppo di lavoro attraverso l'analisi delle variabili strutturali e processuali.

### **5° Sessione (4 ore)**

La sessione si aprirà con una breve sintesi dei temi affrontati ed emersi nel precedente modulo per poi proseguire con un approfondimento teorico sul conflitto organizzativo. La lezione si incentrerà sulla presentazione di casi reali messi a disposizione dai partecipanti a cui seguirà un lavoro in gruppi sul conflitto organizzativo e una successiva fase di analisi guidata e partecipata.

### **MODULO 4 - Gestione del conflitto e salute organizzativa**

*Tematica:* analisi e gestione del conflitto organizzativo e variabili di salute organizzativa.

*Descrizione:* nel quarto modulo sarà affrontato il tema della salute organizzativa nella P.A. e del conflitto anche in termini di costi organizzativi, di implicazioni e ricadute sulla qualità dei servizi e della programmazione e valutazione delle performance.

### **6° Sessione (4 ore)**

La sessione si aprirà con una breve presentazione del modulo, delle sue finalità e del metodo di lavoro che verrà utilizzato durante la lezione che alternerà sessioni in plenaria a momenti di lavoro in gruppo. In particolare, si farà un approfondimento teorico sul rapporto tra culture organizzative e conflitto e verranno descritti alcuni casi di approccio al conflitto connessi alle diverse tipologie di culture organizzative presenti in letteratura.

**7° Sessione (4 ore)**

La sessione si aprirà con una breve sintesi dei temi affrontati ed emersi nel precedente modulo e prevedrà un approfondimento teorico su salute organizzativa e conflitto. La lezione presenterà una sessione in plenaria, con un'introduzione sui temi in oggetto, e lavori individuali e in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente. In particolare, si analizzeranno i temi legati alla diagnosi del conflitto a più livelli, ai principali fattori di benessere e malessere organizzativo e alla griglia di diagnosi del conflitto.

**8° Sessione (4 ore)**

La sessione prevedrà lavori in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente e un momento di restituzione in aula. La lezione sarà incentrata sul conflitto intergruppo, interpersonale e intrapsichico e sulle indicazioni per gestire il conflitto da un punto di vista personale e interpersonale/comunicativo.

**9° Sessione (4 ore)**

La sessione prevedrà una fase in plenaria e successivi lavori individuali e in piccoli gruppi con riflessioni e analisi supportate dal docente. La lezione sarà incentrata sulla tematica dei costi organizzativi del conflitto e sui sistemi di programmazione e valutazione delle performance.

**MODULO 5 - Chiusura del corso**

*Tematica:* chiusura del corso.

*Descrizione:* l'ultimo modulo decreterà la chiusura del corso ripercorrendone le tappe principali e proporrà un questionario di valutazione quanti-qualitativa finale del corso.

**10° Sessione (4 ore)**

La sessione si aprirà con una breve sintesi contenuti e degli elementi emersi durante il corso e proseguirà con una valutazione quanti-qualitativa finale del modulo.