

## Scheda del laboratorio sulla Gestione dei conflitti

Titolo del modulo/workshop	Gestione dei conflitti
<p><b>Risultati di apprendimento</b></p> <p>Indicare il livello di conoscenza (fatti, principi, teoria e pratica che caratterizzano l'attività didattica) e di competenze (capacità di applicare tale conoscenza) che lo studente deve possedere alla fine del corso.</p> <p>Specificare in che modo gli studenti saranno in grado di impiegare il materiale sia nel contesto della classe che, più in generale, al di fuori di esso.</p>	<p>Al termine del laboratorio i partecipanti dovrebbero riuscire a risolvere con successo situazioni di conflitto personale, interpersonale e di gruppo. Verranno acquisite conoscenze avanzate sulla natura dei conflitti, sulle loro dinamiche, nonché sulle principali teorie che li spiegano.</p> <p>Si svilupperà una maggiore consapevolezza sugli effetti dei conflitti su se stessi, sugli altri e sui sistemi e si alleneranno le capacità di prevenzione e gestione di essi. Dopo il laboratorio i partecipanti saranno maggiormente in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificare i diversi tipi di conflitto, le loro cause e le possibili conseguenze;</li> <li>2. utilizzare abilità comunicative empatiche e assertive per risolvere il conflitto;</li> <li>3. selezionare gli stili più appropriati nella risoluzione di un conflitto;</li> <li>4. applicare capacità di negoziazione,</li> <li>5. comprendere la dimensione interculturale dei conflitti e le modalità per mitigarli.</li> </ol>
<p><b>Contenuto e obiettivi del corso</b></p> <p>Descrivere brevemente il contenuto del corso, quali competenze saranno allenate e i principali temi trattati che permetteranno agli studenti di raggiungere i risultati di apprendimento attesi.</p>	<p><b>Obiettivi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornire basi teoriche e pratiche sulla prevenzione e la gestione dei conflitti</li> <li>2. Aumentare la consapevolezza sulla creazione di ambienti positivi e collaborativi</li> <li>3. Allenare e sviluppare le capacità di prevenzione e gestione dei conflitti</li> </ol> <p><b>Programma</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CONFLITTI E GESTIONE DEI CONFLITTI (10')             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Concetti e teorie</li> <li>1.2. Visione positiva del conflitto</li> </ol> </li> <li>2. DIVERSITÀ E GESTIONE DEI CONFLITTI (10')</li> </ol>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<p>2.1. Diversità individuale e culturale 2.2. Personalità, stili cognitivi, stili comunicativi</p> <p>3. STRATEGIE INDIVIDUALI NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI: EMPATIA E ASSERTIVITÀ (10')</p> <p>3.1. Il modello TKI (Thomas Kilmann Inventory) 3.2. Autovalutazione e applicazione del modello</p> <p>4. STRATEGIE DI SQUADRA NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI (10')</p> <p>4.1. Le cinque sfide di un team ad alte prestazioni 4.2. Positività e produttività: l'importanza del feedback e del feedforward</p> <p>5. STRATEGIE ORGANIZZATIVE NELLA PREVENZIONE/GESTIONE DEI CONFLITTI (10')</p> <p>5.1. Leadership Coach, GRH e cultura della sicurezza psicologica 5.2. Negoziazione e Mindfulness: flessibilità cognitiva come fonte di successo nella risoluzione dei conflitti</p>
<p><b>Metodologia</b> Specificare il metodo didattico (laboratorio con teoria e pratica: esercizi, questionari, giochi di ruolo ecc.) e in che modo le attività proposte rispondono agli obiettivi formativi. Indicare anche l'uso di specifici software.</p>	<p>Il metodo didattico è essenzialmente "Imparare facendo". Si partirà sempre dall'azione verso la riflessione personale e di gruppo. Partendo da situazioni, problemi e casi vissuti, attraverso la tecnica AAR (After Action Reflection) verranno discussi i pensieri, le emozioni e i comportamenti delle persone coinvolte. Al termine di ogni azione-riflessione verranno forniti la teoria di riferimento e i materiali di approfondimento. Ogni partecipante farà un viaggio individuale, interpersonale e di gruppo essendo attore/attrice e autore/autrice delle proprie capacità creative e non semplice spettatore. Ciascun partecipante farà un po' di autovalutazione, avrà ruoli da svolgere e problemi su cui fare brainstorming con un focus positivo. La metacomunicazione e il team coaching saranno presenti come tecniche pedagogiche e di sviluppo.</p>
<p><b>Bibliografia</b> Indicare una breve bibliografia che faccia riferimento a testi, video, strumenti ecc.</p>	<p>Cottrell, S. (2015). Skills for success: personal development and employability. Macmillan Education: New York. Goleman, D. (2013). Focus: The Hidden Driver of Excellence. New York: Harper Collins.</p>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<p>Ivey, A.E., &amp; Ivey, M.B. (2010). <i>Intentional interviewing and counseling: Facilitating client development in a multicultural society</i> (7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.</p> <p>Kay, A. A., &amp; Skarlicki, D. P. (2020). <i>Cultivating a conflict-positive workplace: How mindfulness facilitates constructive conflict management</i>. <i>Organisational Behavior &amp; Human Decision Processes</i>.</p> <p>Neves, J., Carvalho Ferreira, J. M. (2001). Poder, Conflito e Negociação. In J. M. Carvalho Ferreira, J. Neves, &amp; A. Caetano, <i>Manual de Psicossociologia das Organizações</i> (pp. 509 - 529).</p> <p>Seligman, M.E.P. (2002). <i>Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment</i>. New York: Free Press.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.