

## **“ Valore P.A. - Corsi di formazione 2024”**

### **Progetto formativo corso di I Livello**

### **Il gruppo di lavoro come risorsa per le organizzazioni:**

### **la gestione delle relazioni e dei conflitti**

#### **Programma dettagliato**

Il presente corso si inserisce all'interno delle seguenti aree indicate dall'Avviso INPS:

- Direttrice di sviluppo della PA: semplificazione
- Obiettivi strategici: Coordinare le attività svolte anche tra più PP.AA.
- Indicatori di outcome: Migliore utilizzazione dei dati in possesso della PA - Miglioramento del contributo personale alle prestazioni del gruppo in sinergia con gli altri componenti

Esso intende fornire competenze di primo livello relative alla gestione dei gruppi di lavoro all'interno dei contesti organizzativi della pubblica amministrazione, dove la dimensione grupppale spesso comporta una complessità di gestione e uno sviluppo di condizioni di malessere diffuse e spesso celate. La gestione delle relazioni e delle dinamiche di gruppo verrà, pertanto, affrontata per far emergere le criticità e le possibili potenzialità, al fine di promuovere capacità di analisi dei fenomeni gruppalì e strategie di fronteggiamento che consentano di ricondurre la dimensione grupppale ad una risorsa per l'organizzazione. Sarà dedicato un eventuale spazio all'organizzazione del lavoro in modalità ibrida (presenza e remoto), attraverso il confronto con le esperienze dei partecipanti.

Il corso approfondirà la funzione di coordinamento dei gruppi di lavoro, attraverso le sue diverse sottodimensioni (orientamento al compito, cura delle relazioni, presidio del senso dell'azione professionale). Verranno analizzate differenti approcci in termini di strategie gestionali, relazionali, comunicative e decisionali e il loro diverso impatto sulla qualità di vita lavorativa e sulla qualità del servizio erogato

In particolare, il percorso formativo intende sviluppare competenze di gestione dei conflitti nel gruppo di lavoro, secondo modalità costruttive e non distruttive. In questa direzione, il focus non sarà rivolto alla dimensione tecnica e delle competenze, ma anche alla dimensione affettiva nelle sue diverse declinazioni. Spesso, infatti le persone nei gruppi di lavoro e nelle organizzazioni sperimentano divergenze e conflitti che possono essere negati, elusi, repressi, enfatizzati, anche perché la dimensione relazionale chiama in causa non solo i ruoli, ma anche le persone nella loro interezza. Diverse modalità di gestione dei conflitti, così come il mancato riconoscimento degli stessi e l'assenza di competenze gestionali a riguardo, incidono fortemente sui processi produttivi e sulla qualità dei servizi erogati, oltre che sul benessere delle persone nelle organizzazioni. Si approfondirà, pertanto, il tema della gestione di situazioni conflittuali a livello individuale, di gruppo e organizzativo.

Gli obiettivi specifici del presente percorso formativo di primo livello sono:

- promuovere capacità di analisi dei diversi modelli di gruppo di lavoro;
- promuovere capacità di analisi della dimensione affettiva e relazionale del gruppo di lavoro;
- promuovere competenze d'uso del gruppo come strumento di lavoro;
- promuovere competenze di coordinamento del gruppo di lavoro;
- promuovere competenze di lettura dei conflitti in relazione ai processi di funzionamento grupppale ed organizzativo, a diversi livelli (clienti/utenti, collaboratori, responsabili);
- promuovere competenze di gestione costruttiva dei conflitti.

<b>Programma</b>	
Modulo 1 – Le diverse rappresentazioni del gruppo di lavoro nelle Pubbliche Amministrazioni	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione partecipanti</li> <li>• Esplorazione sulle metafore gruppali</li> </ul>	
Modulo 2 –Strumenti di lettura delle organizzazioni per l’uso del gruppo come strumento di lavoro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• diverse concezioni di organizzazione</li> <li>• differenti concezioni di gruppo di lavoro</li> </ul>	
Modulo 3 - Strumenti di lettura e strategie di gestione delle relazioni	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dal gruppo al gruppo di lavoro (obiettivi, competenze, ruoli, comunicazione, metodi di lavoro)</li> <li>• La costruzione di un gruppo di lavoro: confini e forze</li> </ul>	
Modulo 4: Strumenti di lettura e strategie di gestione del gruppo di lavoro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la funzione di coordinamento</li> <li>• la leadership di servizio</li> </ul>	
Modulo 5 - Strumenti di lettura del conflitto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rappresentazioni e vissuti sul conflitto</li> <li>• tipologie di conflitto</li> <li>• modelli di gestione del conflitto</li> </ul>	
Modulo 6 - Strumenti di lettura e strategie di gestione del conflitto a livello duale:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• il conflitto duale</li> <li>• la gestione della comunicazione</li> </ul>	
Modulo 7 - Strumenti di lettura e strategie di gestione del conflitto a livello di gruppo:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• modelli di leadership per la gestione del conflitto</li> <li>• la negoziazione nel gruppo di lavoro</li> </ul>	
Modulo 8 - Strumenti di lettura e strategie di gestione del conflitto a livello organizzativo:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• modelli di gestione del conflitto nelle differenti concezioni organizzative</li> <li>• il conflitto e la gestione dei cambiamenti organizzativi</li> </ul>	
<b>1) Contenuti formativi: Area tematica</b>	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 (I livello)
<b>2) Titolo dell’iniziativa formativa</b>	Il gruppo di lavoro come risorsa per le organizzazioni: la gestione delle relazioni e dei conflitti

<p><b>3) Descrizione corso</b></p>	<p>Il presente corso intende fornire competenze di primo livello relative alla gestione dei gruppi di lavoro all'interno dei contesti organizzativi della pubblica amministrazione, dove la dimensione grupppale spesso comporta una complessità di gestione e uno sviluppo di condizioni di malessere diffuse e spesso celate.</p>
<p><b>4) Obiettivi formativi</b></p>	<p>Gli obiettivi del presente percorso formativo di primo livello sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promuovere capacità di analisi dei diversi modelli di gruppo di lavoro;</li> <li>• promuovere capacità di analisi della dimensione affettiva e relazionale del gruppo di lavoro;</li> <li>• promuovere competenze d'uso del gruppo come strumento di lavoro;</li> <li>• promuovere competenze di coordinamento del gruppo di lavoro;</li> <li>• promuovere competenze di lettura dei conflitti in relazione ai processi di funzionamento grupppale ed organizzativo, a diversi livelli (clienti/utenti, collaboratori, responsabili);</li> <li>• promuovere competenze di gestione costruttiva dei conflitti</li> </ul>
<p><b>5) Sintesi del Programma del corso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedi sopra</li> </ul>
<p><b>6) Indicatori di output</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avere incrementato capacità di analisi dei diversi modelli di gruppo di lavoro;</li> <li>• Avere incrementato capacità di analisi della dimensione affettiva e relazionale del gruppo di lavoro;</li> <li>• Avere incrementato competenze d'uso del gruppo come strumento di lavoro;</li> <li>• Avere incrementato competenze di coordinamento del gruppo di lavoro;</li> <li>• Avere incrementato competenze di lettura dei conflitti in relazione ai processi di funzionamento grupppale ed organizzativo, a diversi livelli (clienti/utenti, collaboratori, responsabili);</li> <li>• Avere incrementato competenze di gestione costruttiva dei conflitti</li> </ul>
<p><b>7) Sede didattica del corso</b></p>	<p>Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR) Corso Andrea Podestà 2, 16128, Genova (GE)</p>
<p><b>8) Durata</b></p>	<p>8 giornate di 5 ore ciascuna presumibilmente il giovedì o il venerdì dalle 9 alle 14. data inizio: entro 120 giorni dalla data di sottoscrizione della Convenzione data di fine: entro 180 gg. dalla data di attivazione del corso date indicative: aprile-giugno 2025</p>
<p><b>9) Ore di formazione erogate e eventuali crediti)</b></p>	<p>40 ore di lezioni in presenza</p> <p>Il corso rilascia n.2 crediti formativi universitari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 CFU in M/PSI-05 Psicologia Sociale</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 CFU in M/PSI-06 Psicologia del lavoro e dell'organizzazione</li> </ul>
<b>10) Direttore/Coordinatore Didattico</b>	<p>La Direttrice del corso è la Prof.ssa Nadia Rania, professore associato in Psicologia sociale c/o l'Università degli Studi di Genova, con esperienza nella didattica oggetto del percorso formativo a partire dal 2001.</p> <p>La Prof.ssa Rania è docente di Psicologia sociale, psicologia dei gruppi e di Comunità, Metodi e tecniche di intervento di gruppo e possiede comprovata esperienza nel settore della formazione come evidenziato nel curriculum vitae allegato</p>
<b>11) Corpo docente</b>	<p>La <i>Faculty</i> interna è così composta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fabrizio Bracco, professore associato in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni c/o l'Università degli Studi di Genova, con comprovata esperienza nella didattica oggetto del percorso formativo;</li> <li>- Andreina Bruno, professoressa associata in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni c/o l'Università degli Studi di Genova, con comprovata esperienza nella didattica oggetto del percorso formativo</li> <li>- Nadia Rania, professore associato in Psicologia sociale c/o l'Università degli Studi di Genova, con comprovata esperienza nella didattica oggetto del percorso formativo.</li> </ul> <p>Per i curricula dettagliati si veda allegati</p> <p>E' prevista la presenza di tutor didattici per garantire assistenza e sostegno al processo di apprendimento dei partecipanti all'attività formativa.</p>
<b>12) Logistica e dotazioni strumentali</b>	<p>La sede di Corso Podestà è attivata dall'Anno Accademico 2004/05. La nuova sede dispone di spazi adeguati alla didattica e alla ricerca. Tutti gli spazi dedicati alla didattica sono progettati nel rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche).</p> <p>In particolare, dispone di 4 aule da 150 posti e di un congruo numero di aule da 40 a 90 posti, oltre ad aule seminari e spazi per la formazione in piccolo gruppo.</p> <p>Le aule sono dotate di computer, videoproiettore, sistema audio. Due aule dispongono di lavagne didattiche interattive. La biblioteca - dotata di un catalogo integrato con quelli degli altri Dipartimenti afferenti - comprende ampi spazi per il deposito e un'ampia sala consultazione.</p> <p>Inoltre, in tutti i locali è garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica, nonché l'adeguato distanziamento degli allievi (ed ogni altra misura di contenimento della diffusione del virus Covid - 19 disposte dalla normativa vigente al momento dell'erogazione dei corsi, qualora prevista)</p>



**13) Modalità di selezione  
dei partecipanti**

In caso di superamento del numero massimo di richieste, sarà richiesto ai candidati l'invio del proprio curriculum in formato europeo sulla cui base un'apposita commissione stilerà una graduatoria di merito.

<p><b>14) Registro presenze</b></p>	<p>Le presenze saranno rilevate mediante raccolta firme all’inizio e alla fine di ciascun incontro formativo.</p> <p>Nel registro è annotata la firma del docente di ciascuna lezione.</p> <p>Nel caso si dovesse utilizzare la modalità di didattica a distanza, a causa di grave emergenza sanitaria, lo strumento informatico utilizzato piattaforma Teams garantirà la tracciatura dei collegamenti dei partecipanti e consentirà di monitorare le ore di accesso. I dati relativi agli accessi verranno resi disponibili alle Direzioni Regionali/Coordinamento metropolitano per le opportune verifiche.</p>
<p><b>15) Descrizione modelli Customer Satisfaction</b></p>	<p>La soddisfazione dei partecipanti sarà rilevata in itinere e a fine corso mediante questionari strutturati.</p> <p>Inoltre, sarà cura della <i>Faculty</i> interna predisporre momenti di valutazione in itinere dell’efficacia del percorso formativo, tramite spazi di riflessione condivisa con i partecipanti</p>
<p><b>16) Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi formativi e degli obiettivi strategici</b></p>	<p>Il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi sarà valutato a fine percorso attraverso gli indicatori di output, tramite somministrazione di un questionario ai partecipanti e valutazione partecipata del processo di apprendimento.</p> <p>Inoltre, in relazione agli obiettivi strategici, gli indicatori di outcome saranno rilevati tramite somministrazione di uno strumento ad hoc ai partecipanti.</p> <p>Entro il 31 dicembre 2025 i risultati della rilevazione relativa agli obiettivi strategici saranno inviati alla Direzione.</p>
<p><b>17) Metodologie innovative dell’attività didattica</b></p>	<p>Si adatterà la prospettiva della <i>practice-based learning</i>, che configura l’approccio della formazione professionale come basato prevalentemente sulla riflessione sulla pratica (Rue et al., 2013).</p> <p>Durante il corso saranno utilizzate, oltre a lezioni frontali finalizzate all’inquadramento teorico della tematica affrontata, metodologie attive, volte a favorire lo sviluppo di competenze professionali. In particolare, potranno essere adottate le seguenti metodologie e tecniche formative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Team based learning</i>: modalità di formazione basate sul lavoro di gruppo, sulla discussione strutturata e sulla costruzione di significati a partire dalle conoscenze pregresse;</li> <li>• <i>Role-playing</i>: tecnica di messa in scena attraverso la drammatizzazione, in cui i partecipanti recitano ruoli organizzativi o sociali prossimi alla realtà. Le dinamiche relazionali emerse sono in seguito analizzate con i partecipanti e gli osservatori al fine di elicitarne una comprensione dei fenomeni indagati;</li> </ul>



- Discussione di casi: presentazione di casi significativi proposti dai docenti o dai partecipanti, discussi e analizzati criticamente in piccolo gruppo;
- *Art-based methods*: visione di video, costruzione di artefatti, creazione di forme espressive utili alla riflessione dei partecipanti sui temi oggetto del Corso;
- *Self-report*: auto-monitoraggio delle proprie competenze;
- *E-learning*: i materiali didattici saranno resi disponibili sulla piattaforma *Moodle* dell'Università di Genova, in modo che i partecipanti possano accedere ai documenti, interagire in un forum dedicato, contattare i docenti, condividere i materiali.

Nel caso si dovesse utilizzare la modalità di didattica a distanza, a causa di grave emergenza sanitaria, si utilizzeranno piattaforme che consentano l'insegnamento live in forma sincrona per favorire il confronto tra discenti e docenti e attività in piccoli gruppi garantendo la partecipazione attività dei discenti e mantenendo per quanto più possibile le metodologie sopra descritte.