



## SCHEDA CORSO

# COME GESTIRE I CONFLITTI PER UNA MIGLIORE CONVIVENZA NEI LUOGHI DI LAVORO

How to manage conflicts in organizations for living better together

Il semestre 2021-22

### PRESENTAZIONE

Il presente corso è rivolto agli studenti interessati ad acquisire competenze nella lettura e nella gestione dei conflitti interpersonali all'interno delle organizzazioni, siano esse aziende che enti no profit. Le competenze permetteranno di leggere il conflitto presente nell'organizzazione, individuarne le cause e intervenire efficacemente con tecniche di negoziato. Così da costruire una vera convivenza organizzativa che integri le diversità, sviluppi l'organizzazione e il benessere organizzativo.

### AREA

- Numeracy
- Literacy
- Problem solving
- Civic
- Digital
- Environmental
- Personal e interpersonal
- Health
- Financial

### DOCENTE

Docente proponente: prof. Riccardo Sartori (1 CFU)

Altri docenti

prof. Carlo Callegaro (1 CFU)

dr.ssa Greta Sprea (1 CFU)

### OGGETTO DI STUDIO

- Il conflitto nelle organizzazioni lavorative
- Quanto l'organizzazione del lavoro può produrre conflitti o risolverli
- La gestione delle risorse umane come primo strumento per la gestione dei conflitti
- La tecnica del negoziato sul merito sviluppata dall'Harvard University
- La convivenza organizzativa per l'integrazione delle diversità, lo sviluppo dell'organizzazione e il benessere organizzativo



## OBIETTIVO/I DI APPRENDIMENTO ATTESI

### Conoscenze

Conoscenze avanzate in ambito lavorativo, che presuppongano una comprensione critica di teorie e principi quali:

- le teorie psicologiche che rendono conto dei fondamentali processi di funzionamento e adattamento del singolo all'ambiente lavorativo e alle organizzazioni;
- le teorie sul funzionamento del singolo, dei gruppi e delle organizzazioni in considerazione dei loro fenomeni di apprendimento e cambiamento;
- le teorie che spiegano la nascita, l'evoluzione e gli esiti dei conflitti interpersonali all'interno dei contesti organizzativi.

### Competenze

Competenze atte a saper gestire attività o progetti tecnico/professionali complessi, assumendosi la responsabilità di decisioni in contesti di lavoro, quali:

- progettare e gestire modelli organizzativi del lavoro atti ad affrontare efficacemente i conflitti interpersonali nelle Risorse Umane;
- realizzare interventi di negoziato sul merito utilizzando il modello dell'Harvard University.

Competenze avanzate, che dimostrino padronanza e innovazione necessarie a risolvere problemi complessi quali i conflitti nelle organizzazioni, in particolare:

- leggere il livello di conflitto presente nell'organizzazione e le sue possibili cause (nell'organizzazione del lavoro, nella gestione delle risorse umane);
- distinguere tra conflitto strutturale e relazionale.

## MODALITÀ DIDATTICHE

Blended

### Descrizione

Si prevede una formula blended così organizzata: lezioni asincrone (didattica frontale) + 6 ore di laboratorio comune a tutti i partecipanti in modalità sincrona e asincrona. Successivamente si creeranno dei gruppi di massimo 30 partecipati (tre edizioni con calendari diversi) per le restanti 6 ore di laboratorio in modalità sincrona così da poter coinvolgere i partecipanti in role-playing ed esercitazioni.

Si prevede un massimo di 90 partecipanti.

## DATE E ORARI

16 – 23 – 30 marzo / 6 – 13 – 20 aprile (Sartori) [lezioni asincrone]

30 aprile | 9:00 – 11:00 / 4 – 11 maggio | 14:30 – 16:30 (Callegaro) [lezioni sincrone]

14 – 28 maggio | 9:00 – 12:00 (Sprea) [lezioni sincrone]



## **MODALITÀ DI VALUTAZIONE**

Si prevede una valutazione così organizzata:

- redazione di un saggio breve sul tema del conflitto nelle organizzazioni
- questionario scritto con tre domande a risposta aperta

## **CFU / ORE**

- 1 CFU / 6 ore
- 2 CFU / 12 ore
- 3 CFU / 18 ore (di cui 1 CFU 3 ore di didattica frontale (asincrono) + 2 CFU 12 ore di didattica laboratoriale)