



## SCHEDA CORSO

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

How to manage conflicts in organizations for living better together

I semestre 2023-24

### 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 partecipanti (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.

Le lezioni sincrone non verranno registrate. Nella pagina Moodle verranno pubblicate e messe a disposizione solamente le slides.

Si prevede un massimo di 90 partecipanti.

## DATE E ORARI

**Data inizio corso:** 17 novembre 2023      **Data fine corso:** 5 dicembre 2023

### **Calendario lezioni:**

#### *Sincrone:*

17 - 24 novembre e 1 dicembre 2023 | 17.00 - 19.00 (Callegaro)

5 - 12 dicembre 2023 | 17.00 - 20.00 (Sprea)

#### *Asincrone:*

6 - 13 - 20 - 27 ottobre e 3 - 10 novembre 2023 (Sartori)



### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE**

Alla fine di ogni singolo modulo (Sartori, Callegaro, Sprea) lo studente dovrà rispondere a 10 domande, prova superata con 7 risposte giuste

### **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)