



## PREMESSA

Il modello sperimentale di Gestione delle Relazioni nell'ambiente lavoro, con particolare attenzione ai rapporti con il pubblico - realizzato da Inail, Inca e Anci dell'Umbria - prevede un intervento formativo declinato in modalità blended, in parte gestito in aula e in parte on line.

## CONTENUTI

L'intero progetto si basa sull'assunto che la qualità del servizio erogato al pubblico è direttamente collegata con quella delle relazioni interne al gruppo di lavoro.

Nelle relazioni si registra un buon livello qualitativo quando a ciascuno è consentito di essere se stesso pienamente, di esprimere le proprie opinioni e riflessioni, anche se in contrasto con quelle degli altri componenti del gruppo, in quanto ogni posizione viene riconosciuta come contributo utile alla crescita della relazione.

Secondo questa interpretazione, il conflitto deve essere considerato come un elemento vivificante del rapporto, soprattutto nel contesto lavorativo, dove i differenti i punti di vista apportano ricchezza e sono fonte di innovazione, sviluppo e crescita.

E' necessario sfatare il mito secondo cui l'armonia professionale deriva dalla capacità di stare insieme senza litigare, di sopportare le situazioni difficili senza esitazioni, di riuscire sempre a sviluppare una collaborazione proficua.

La collaborazione non è una modalità d'interazione antitetica al conflitto!

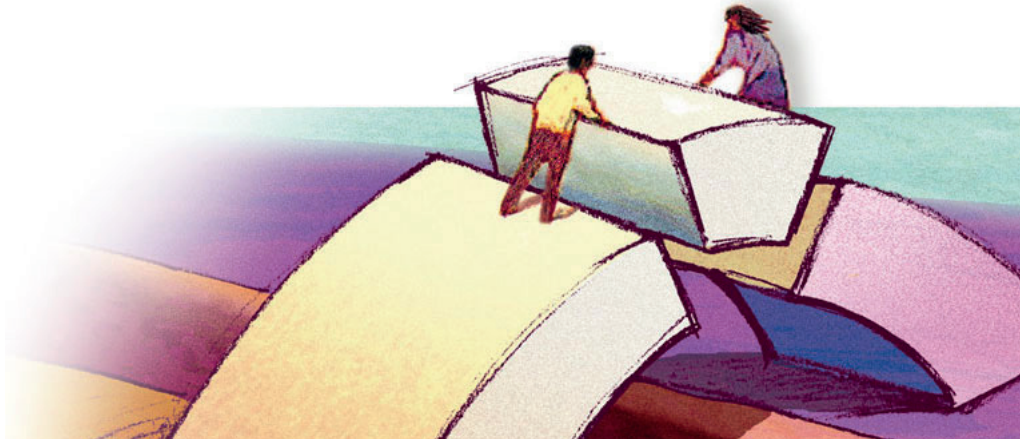
Si rende necessario rivisitare questa impostazione fino a interpretare la divergenza come motore necessario allo sviluppo del processo di cooperazione.

Qual è la prima immagine che comunemente si associa al termine conflitto?  
Di solito si pensa all'incidente di percorso come pericolo da evitare ad ogni costo.

Siamo stati educati ad evitare il litigio che, al verificarsi, determinava immediatamente la ricerca del "colpevole" per dar luogo alla giusta punizione. E' in tale contesto educativo che il conflitto viene considerato solo come fatto negativo, che annulla la relazione, e quindi da scongiurare per salvare il rapporto, nel nostro caso, di lavoro.

Contribuisce a dare un disvalore al concetto di conflitto anche una certa confusione linguistica che talvolta, poco attenta al significato delle parole, tende ad associare al conflitto situazioni ben diverse, come la guerra.

Queste ultime si generano laddove si vorrebbe risolvere il problema eliminando chi lo porta. Alla base risiede la volontà di distruzione dell'altro e della relazione.



Il conflitto, al contrario, indica quel processo di scontro, in cui l'altro partner diviene soggetto necessario e il cui punto di vista è legittimato ad essere manifestato. Il conflitto in sostanza non prevede la distruzione di alcuno, poiché si pone sul piano dello sviluppo della relazione.

Partendo da questa fondamentale considerazione appare del tutto infondata la "teoria dell'escalation", che intende il conflitto come elemento da evitare perché conduce progressivamente e inevitabilmente allo scontro violento.

La violenza emerge quando la competenza conflittuale, ovvero la capacità di stare nella tensione relazionale con la consapevolezza di essere in grado di gestirla, è assente.

Il conflitto allora può essere riscoperto come un'opportunità di approfondimento che permette di considerare contestualmente i propri bisogni e quelli dell'altro come ugualmente legittimi, e a partire da questi intraprendere una negoziazione.

Lo scopo ultimo del presente progetto è fornire ai lavoratori gli strumenti necessari per gestire i conflitti, che possono generarsi nell'attività lavorativa.

Un ambiente di lavoro dove le persone hanno sviluppato ed appreso la competenza conflittuale può avvalersi di un maggior benessere organizzativo in grado di offrire, quindi, un servizio al pubblico di elevata qualità.

Perché ciò si realizzi è necessario curare la relazione con i colleghi attraverso un'attenzione che deve costituire parte delle attività lavorative, innescando un positivo circolo di fiducia e collaborazione, considerando la qualità del legame come un valore.

Difatti, dare valore ai legami a ciò che facciamo quotidianamente, è il requisito fondamentale per il benessere individuale e collettivo.

*"L'inferno dei viventi non è qualcosa che sarà, se ce n'è uno, è quello che è già qui, l'inferno che abitiamo tutti i giorni, che formiamo stando insieme.*

*Due modi ci sono per non soffrirne. Il primo riesce facile a molti: accettare l'inferno e diventarne parte fino al punto di non vederlo più.*

*Il secondo è rischioso ed esige attenzione ed apprendimento continuo: cercare.. e riconoscere chi e che cosa, in mezzo all'inferno, non è inferno, e farlo durare, e dargli spazio."*

ITALO CALVINO



## **METODOLOGIA**

Per la realizzazione di questo progetto si è scelto di applicare una metodologia mista che comprende sia la formazione in aula che quella tramite il canale web.

In aula vengono formati i gruppi di lavoro. Ogni partecipante è invitato a contribuire attivamente alle esercitazioni pratiche proposte, generando così una riflessione comune e attiva, scambi di idee, stimoli positivi nel processo di acquisizione delle nuove competenze.

Tale scelta metodologica è stata individuata tenuto conto che i componenti dei gruppi di lavoro sono frequentemente anche colleghi che, quotidianamente, si misurano nelle ordinarie attività lavorative, esperienza questa, talvolta complessa se si è sprovvisti di un bagaglio di conoscenze e competenze circa le dinamiche del rapporto di lavoro.

Gli strumenti per lavorare al meglio in gruppo devono essere conosciuti e ben utilizzati, in modo che ciascuno possa esprimere le proprie risorse e porsi assertivamente in relazione con gli altri in vista dell'obiettivo comune.

Altro aspetto della metodologia prescelta è l'utilizzo del canale web come supporto all'apprendimento, attraverso cui le coordinate spazio-tempo vengono utilizzate in forme dinamiche e creative.

La dimensione allargata consente una più ampia esplorazione dei diversi punti di vista, attraverso la navigazione su contenuti inediti rispetto ai canali tradizionali.

La piattaforma web realizzata per interessare i destinatari dell'intervento formativo presenta anche spazi interattivi per restituire feedback e riflessioni personali. Consente inoltre di gestire il tempo in maniera personalizzata, in relazione alle esigenze di ciascuno.

I contributi forniti dai partecipanti costituiscono per il gruppo di progetto informazioni importanti per orientare il lavoro ed eventualmente adattare le attività in funzione dei bisogni specifici del singolo e dei gruppi di lavoro attivati.

Buon apprendimento.