

## *PROGETTO VALORE P.A.*

# **Potenziare le competenze emotive e sociali per una gestione efficace delle relazioni nel lavoro**

*Corso di 1° livello - 40 ore*

*Area tematica: Strumenti di gestione delle risorse umane nei contesti organizzativi; scienza del comportamento, Gestione dei conflitti; Psicologia dei gruppi; Gestione delle relazioni; Lavoro di gruppo. Leadership e management.*

## **Presentazione**

Le competenze emotive e sociali rappresentano un insieme di caratteristiche individuali necessarie per ottenere prestazioni lavorative efficaci. Vengono definite anche “trasversali” non essendo riferibili a job specifici, bensì attivabili in ogni posizione professionale che le richieda.

Il ruolo delle competenze emotive e sociali nell’ottenimento di una prestazione professionale superiore è stato ampiamente dimostrato a livello internazionale. Inoltre, esse rappresentano più delle conoscenze, dell’expertise tecnica e dell’intelligenza individuale, le fonti primarie dell’efficacia lavorativa.

Tutte le competenze trasversali possono essere sviluppate tramite differenti modalità, che variano in funzione del tipo di competenza e del livello di partenza dell’individuo.

## Soggetto proponente

Fondazione Università Ca' Foscari

## Programma del corso

### **Modulo 1: Competenze emotive e sociali per massimizzare la performance (6 ore).**

Il modulo è finalizzato a creare la consapevolezza del ruolo delle competenze trasversali (soft skills) per la propria performance lavorativa. I partecipanti verranno accompagnati nella comprensione del ruolo delle competenze emotive e sociali per l'ottenimento di una performance superiore. Inoltre, il modulo consentirà ai partecipanti di comprendere la metodologia sottostante al processo del cambiamento intenzionale con cui possono essere valutate e sviluppate le competenze emotive e sociali. Infine, verranno illustrate le modalità attraverso cui avviene il processo di sviluppo di una competenza e come queste possano essere messe in pratica da ogni partecipante.

#### Contenuti

- Il ruolo delle competenze emotive e sociali sulla performance individuale
- Il modello delle competenze emotive e sociali
- L'apprendimento delle competenze: il processo di cambiamento intenzionale
- Il processo di sviluppo delle competenze: fasi e attività

### **Modulo 2: Sviluppare le proprie competenze emotive e sociali: tra motivazione e forza di volontà (6 ore).**

Il modulo è finalizzato a sviluppare nei partecipanti la capacità di perseguire, con costanza e determinazione, obiettivi di crescita personale e professionale, anche riguardanti il cambiamento di atteggiamenti individuali. Consente anche di comprendere gli elementi alla base della motivazione personale e di evitare le trappole cognitive connesse al processo di cambiamento.

#### Contenuti:

- Cosa sono l'orientamento al risultato e la forza di volontà
- La dimensione neurologica della tenacia: resistere alle tentazioni
- Sviluppare il controllo delle proprie azioni verso un obiettivo di cambiamento individuale
- La dimensione sociale: la tenacia è contagiosa
- Cambiare sé stessi per raggiungere grandi obiettivi

### **Modulo 3: Empatia: la base della gestione delle relazioni (6 ore).**

Il modulo intende introdurre i partecipanti alla comprensione dell'empatia, competenza indispensabile nella gestione delle relazioni interpersonali. L'attività formativa consentirà ai partecipanti di valutare la propria capacità empatica e di apprendere i diversi comportamenti attraverso i quali l'empatia può essere manifestata, distinguendo tra empatia emotiva, cognitiva e preoccupazione empatica. I partecipanti avranno inoltre l'opportunità di apprendere e mettere in pratica tecniche finalizzate ad allenare la propria capacità di ascolto e di comprensione degli altri.

Contenuti:

- Empatia: competenza alla base della gestione delle relazioni sociali
- La triade dell'empatia: empatia emotiva, cognitiva e preoccupazione empatica
- La dimensione neurofisiologica dell'empatia: i neuroni specchio
- Sviluppare l'empatia emotiva attraverso l'ascolto consapevole
- Mettersi nei panni degli altri: come allenare l'empatia cognitiva
- Mettere in pratica la preoccupazione empatica

### **Modulo 4: La gestione del conflitto (6 ore).**

Il modulo intende offrire ai partecipanti le tecniche utili a gestire con efficacia i conflitti. In particolare, i partecipanti potranno acquisire gli strumenti per migliorare la propria capacità di argomentare con convinzione le proprie idee e di comunicarle mediante strategie in grado di ottenere l'attenzione e il supporto da parte degli interlocutori.

Contenuti:

- Conflitto: come definirlo
- Come prestare attenzione e riconoscere gli interessi della controparte
- Come favorire un atteggiamento positivo da parte dell'interlocutore attraverso una argomentazione convincente
- L'importanza della dimensione non verbale nella gestione del conflitto
- Applicazione di tattiche per convincere l'interlocutore e risolvere in modo efficace il conflitto

### **Modulo 5: comunicazione interpersonale e gestione delle relazioni (6 ore).**

Il saper parlare e presentarci è una delle competenze fondamentali nella vita personale e professionale. Avere una comunicazione fluida, insieme alla capacità di veicolare contenuti che riescano a convincere, richiede di mettere in campo una serie di competenze di tipo relazionale e cognitivo. Il modulo affronterà i temi principali della comunicazione e le tecniche fondamentali che possano essere usate in contesti differenti, come un colloquio di lavoro, una negoziazione, un evento pubblico, una presentazione di lavoro.

Contenuti:

- Presentazione degli elementi della comunicazione e del processo comunicativo
- Overview delle neuroscienze per la comunicazione
- Le tre tipologie di comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale
- La comunicazione verbale: come veicolare il contenuto in maniera efficace
- La comunicazione non verbale e paraverbale: come favorire la relazione
- La comunicazione efficace: presentazione di strumenti e tecniche per agevolare la collaborazione e l'ascolto attivo

### **Modulo 6: Teamworking (10 ore)**

Il modulo ha l'obiettivo di identificare i comportamenti che caratterizzano la capacità di lavorare in team in modo efficace e comprendere come questi possono essere sviluppati. Il primo incontro è dedicato alla definizione delle caratteristiche del lavoro in team e all'analisi dell'impatto di questa competenza sulla performance individuale e organizzativa. Verranno forniti inoltre gli strumenti per valutare gli stadi di evoluzione del team, le dinamiche di gruppo e i ruoli che possono essere ricoperti dall'individuo all'interno del gruppo. Il secondo incontro è volto alla comprensione e sperimentazione di alcune tecniche per risolvere i problemi più comuni del lavoro in team e a definire delle best practice da utilizzare all'interno del gruppo.

Contenuti:

- Definire cos'è un team e quali sono le caratteristiche di un team efficace
- Definire i comportamenti individuali relativi al lavoro in team
- Comprendere come il lavoro in team influisce sulla performance
- Identificare gli stadi di evoluzione di un team
- Approfondire i ruoli individuali all'interno del team
- Analizzare le dinamiche di gruppo e i tipici problemi all'interno di un team
- Definire e comunicare obiettivi condivisi, valori e regole
- Sperimentare tecniche di comunicazione efficace all'interno del team
- Prevenire conflitti e riparare relazioni all'interno del team
- Comprendere come rafforzare un team

## **Obiettivi e destinatari**

Questo percorso formativo si propone di accompagnare i partecipanti in un processo di sviluppo delle competenze emotive, sociali e cognitive necessarie per conseguire i propri obiettivi professionali e di relazionarsi efficacemente con gli altri. Esso consentirà ai partecipanti di:

- Comprendere la rilevanza delle competenze emotive e sociali per l'ottenimento di migliori prestazioni professionali

- Acquisire un metodo per lo sviluppo delle competenze emotive e sociali
- Superare gli ostacoli allo sviluppo delle competenze individuali e al cambiamento di sé
- Intervenire in profondità sulle competenze Empatia, Gestione del conflitto, Comunicazione e Lavoro di gruppo.

I destinatari del corso sono i Dipendenti della P.A. che desiderano sviluppare le competenze emotive e sociali al fine di migliorare la propria prestazione professionale e potenziare alcune specifiche competenze trasversali che rivestono un ruolo estremamente critico sia nei ruoli operativi che in quelli dotati di maggiore responsabilità.

## Sede didattica

- Venezia per la Regione Veneto (Parco Scientifico e Tecnologico VEGA - Marghera o presso altre sedi istituzionali dell'Università Ca' Foscari).
- Bologna per la Regione Emilia Romagna.

Maggiori informazioni sulle sedi verranno pubblicate appena possibile.

## Durata e periodo di svolgimento

La durata del corso è di **40 ore**.

Le lezioni saranno organizzate indicativamente con le seguenti modalità:

- 7 incontri: 6 incontri da 6 ore (dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00) più un incontro da 4 ore (dalle 9.30 alle 13.30);
- gli incontri si terranno tra febbraio e luglio 2019 in una giornata dal lunedì al venerdì, con cadenza quindicinale.

## Eventuali crediti formativi

Non è previsto il rilascio di crediti formativi universitari.

Il corso potrà essere accreditato presso gli Ordini professionali.

## Coordinatore Didattico

**Fabrizio Gerli**, Professore Associato di Gestione delle Risorse Umane e Organizzazione Aziendale all'Università Ca' Foscari Venezia, Direttore del Ca' Foscari Competency Centre, Coordinatore scientifico di percorsi formativi sulla gestione delle risorse umane, autore di saggi e pubblicazioni in riviste scientifiche internazionali sui temi della valutazione e dello sviluppo delle competenze trasversali.

## Corpo docente

**Fabrizio Gerli** (biografia vedi sopra)

**Elena Bruni**, specializzata con un master di secondo livello in Management dei Beni e delle Attività Culturali presso l'Università Ca' Foscari di Venezia e l'ESCP Business School di Parigi, ha conseguito il Dottorato di Ricerca in Management presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, sviluppando una tesi sui processi di innovazione attraverso studi di letteratura cognitiva. Attualmente svolge attività di ricerca a Ca' Foscari presso il Dipartimento di Management e il Ca' Foscari Competency Centre e si occupa di innovazione e comportamenti organizzativi. Ha svolto attività di studio e ricerca anche all'estero presso York University (Canada), Vassar College (Stati Uniti) e Cass Business School di Londra (Inghilterra).

**Laura Cortellazzo** sta svolgendo un doppio programma di dottorato in Management Sciences presso l'Università Ca' Foscari di Venezia e ESADE Business School di Barcellona. Lavora da anni all'interno del Ca' Foscari Competency Centre occupandosi di temi relativi all'intelligenza emotiva e alla valutazione e sviluppo delle competenze emotive e sociali, svolgendo sia attività didattiche che di ricerca.

## Logistica e dotazioni strumentali

Le aule sono adeguate per superficie e dotate della strumentazione didattica necessaria (proiettore, computer, lavagna, etc.)

## Modalità di selezione dei partecipanti

Nel caso in cui venga superato il numero massimo di 50 richieste di iscrizione, si prevede la somministrazione di un test con domande a risposta aperta o chiusa inerenti la professionalità e l'esperienza acquisite in relazione agli argomenti che verranno trattati.

## Modalità di rilevazione delle presenze

Registro presenze con firma in entrata e in uscita e controllo da parte del Tutor.

## Descrizione modelli Customer Satisfaction

Somministrazione ai corsisti di questionari di gradimento del corso al 50% e al 100% degli interventi. Il questionario è composto da una parte generale e da una parte specifica riguardante la valutazione dei docenti; il questionario finale comprende anche la valutazione dell'organizzazione del corso, del tutoraggio, delle aule etc.

## Metodologie innovative dell'attività didattica

Il percorso formativo è progettato e realizzato da docenti afferenti al Ca' Foscari Competency Centre. Il Ca' Foscari Competency Centre svolge attività di ricerca, formazione e consulenza nell'ambito dello sviluppo e della valutazione delle competenze trasversali (soft skills). L'obiettivo principale del Ca' Foscari Competency Centre è quello di incrementare la performance e l'attrattività sul mercato del lavoro delle persone, attraverso lo sviluppo del loro portafoglio di competenze trasversali.

## Attestato e certificazioni

Al termine del corso a fronte della frequenza di almeno il 70% del monte ore d'aula verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

## Quota di partecipazione

Il progetto Valore P.A. è finanziato dall'INPS, a diffusione nazionale. I corsi sono destinati ai dipendenti indicati dalle rispettive Amministrazioni che hanno dato precedente atto di adesione al Bando.

## Ca' Foscari Challenge School

**Ca' Foscari Challenge School** è la scuola per la **formazione continua** dell'Università Ca' Foscari Venezia. Un centro di competenze che incrocia ricerca ed esperienza, per dare vita ad un'ampia gamma di corsi in grado di interpretare le esigenze di aggiornamento di **organizzazioni** e **persone** nei diversi momenti della loro carriera.

Master universitari, programmi executive, workshops di approfondimento e progetti su misura, sviluppano temi innovativi garantendo il link tra **aziende, territorio e mondo accademico**.

Una solida programmazione che trova i suoi principali punti di forza in una **faculty caratterizzata da docenti e consulenti di profilo internazionale**; in un **network di partners** importanti; nella **multidisciplinarietà** dei percorsi che consentono di acquisire una preparazione completa; nell'utilizzo di **metodologie "attive"**.

## Informazioni

Per maggiori informazioni relative a questa iniziativa (contenuti, docenti, sede) è possibile contattare la Segreteria organizzativa di Ca' Foscari Challenge School.

## Ca' Foscari Challenge School

### Segreteria Organizzativa

tel. 041 234 68 35/6868/6817

[tutor.valorepa@unive.it](mailto:tutor.valorepa@unive.it)