

## **LA GESTIONE DEI CONFLITTI NEL LAVORO SOCIALE**

**con prof.ssa Simonetta Filippini di**

### **"Bi.Fi. - Studio associato di servizio sociale e sociologia"**

Il conflitto è fondativo della vita delle persone. Si presenta come esperienza trasversale che ciascuno vive nella vita privata, in famiglia, nelle relazioni sociali e professionali. Diverso è il modo in cui si vive ed affronta. Nella specificità del lavoro sociale esso si manifesta a livelli diversi, con le persone utenti, tra colleghi, con i responsabili ed altri servizi. Nel disordine causato dall'incertezza del presente, pare utile e necessario approfondire la conoscenza dei meccanismi e delle dinamiche che generano conflittualità e delle diverse strategie elaborate per gestirla.

I corsisti apprenderanno a saper riconoscere e gestire il conflitto, adottando strategie che ne valorizzino la dimensione costruttiva.

#### **OBIETTIVI**

1. Fornire ai partecipanti un supporto per conoscere e riflettere sugli elementi che sottendono alle situazioni in cui il conflitto si manifesta.
2. Sostenere gli operatori nell'individuazione di strategie per la gestione alternativa dei conflitti nel lavoro sociale.

#### **TEMI E ARGOMENTI TRATTATI**

- Il conflitto: caratteristiche ed implicazioni. Definizioni di conflitto. Elementi che lo caratterizzano. Stili di gestione del conflitto. Implicazione razionali ed emotive nella gestione del conflitto.
- Dinamiche che generano conflitto e strategie alternative di gestione. Situazioni che generano conflitto tra colleghi, nell'organizzazione, tra servizi e con le persone utenti. Identificare i problemi con le persone. Non distinguere tra posizioni ed interessi. Non coincidenza tra ruoli ed aspettative. Strategie alternative di gestione del conflitto: ascolto attivo, assumersi la responsabilità del problema, sistemi mediatori promozionali e riparativi.
- Le responsabilità deontologiche verso persone utenti, colleghi, organizzazione e comunità.

**DATE: 11 e 12 Febbraio 2017** dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00  
**10 e 11 Marzo 2017** dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00  
**26 e 27 maggio 2017** dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00,  
**per complessive 42 ore di formazione**

**SEDE AIASF:** Via Giacomo Puccini, 9 Roma

**FORMATRICE:** **prof.ssa Simonetta Filippini**, assistente sociale specialista e sociologa, esperta in Servizio Sociale, docente di Principi, etica e deontologia del servizio sociale presso l'Università degli Studi di Trento, corso di laurea in Servizio sociale, dipartimento di sociologia e ricerca sociale.

**METODOLOGIA:**

Si prevedono lezioni di approfondimento teorico ed esercitazioni su situazioni esperite nella pratica professionale. I partecipanti saranno invitati a presentare una situazione complessa e con il supporto del formatore e del gruppo saranno analizzate le dinamiche del conflitto in atto e individuate possibili strategie mirate di fronteggiamento.

Oggetto di analisi potranno essere: conflitti tra operatore ed utente (singolo, coppia e famiglia), tra operatori, con i responsabili e con professionisti di altri servizi.

Sarà fornita una bibliografia essenziale di riferimento.

**DESTINATARI:** Assistenti sociali, assistenti sociali specialisti, educatori professionali, coordinatori/responsabili di servizi.

**COSTO: € 520,00** (€ 500,00 costo corso e € 20.00 tessera associativa 2017 AIASF)

da effettuare tramite bonifico a:

*Conto Banco Posta In Proprio*

*Codice Iban IT77D0760103200001019241288*

*Intestato a Associazione Italiana Assistenti Sociali Formatori*

**TETTO MINIMO:** 10 partecipanti

**CHIUSURA DELLE ISCRIZIONI: 27 Gennaio 2017**

**INFORMAZIONI E ADESIONI:** [segreteria@aiasf.it](mailto:segreteria@aiasf.it) **Sito Web:** [www.aiasf.it](http://www.aiasf.it)

### **Programma del corso**

Prima giornata

Sabato 11 febbraio 2017

Nel corso della **prima** giornata si porrà attenzione a condividere una definizione di conflitto e le sue rappresentazioni.

<b>ORE</b>	<b>CONTENUTI E MODALITA'</b>
<b>9.00 – 9.30</b>	Presentazione del corso e definizione contratto d'aula
<b>9.30 -11.00</b>	Lezione frontale. Il conflitto: definizioni, caratteristiche ed implicazioni
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Lavori di gruppo: rappresentazioni individuali e di gruppo sul conflitto
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Lezione integrata: confronto in plenaria sui lavori di gruppo
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Quesiti dei partecipanti e Valutazione della giornata

Seconda giornata

Domenica 12 febbraio 2017

Nel corso della **seconda** giornata saranno analizzati gli stili relazionali adottati nella gestione del conflitto e le implicazioni emotive e razionali.

<b>ORE</b>	<b>CONTENUTI E MODALITA'</b>
<b>9.00 -11.00</b>	Lezione frontale. Gli stili relazionali con i quali si fronteggia il conflitto
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Lavori di gruppo: costruzione di una mappa dei conflitti vissuti più frequentemente dagli operatori
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Lezione frontale: Implicazione razionali ed emotive nella gestione del conflitto
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Lezione integrata: confronto in plenaria sui contenuti teorici analizzati. Valutazione della giornata

### Terza giornata

Venerdì 10 marzo 2017

Nel corso della **terza** giornata si porrà attenzione alle dinamiche che più frequentemente generano conflitti. Sarà presentata una griglia per lo studio di casi e successivamente avviata una analisi su situazioni presentate dai partecipanti.

ORE	CONTENUTI E MODALITA'
<b>9.00 – 9.30</b>	Presentazione del corso e definizione contratto d'aula
<b>9.30 -11.00</b>	Lezione frontale. Le dinamiche che più frequentemente generano conflitti
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Lavori di gruppo: Elementi che caratterizzano la conflittualità tra gli operatori e gli utenti
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Lezione frontale: Analisi griglia per studio di caso
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Lezione integrata: Confronto in plenaria sui contenuti teorici analizzati. Valutazione della giornata

### Quarta giornata

Sabato 11 marzo 2017

Nel corso della **quarta** giornata saranno analizzate alcune strategie di gestione alternativa dei conflitti ed applicate nello studio di casi presentati dai partecipanti.

ORE	CONTENUTI E MODALITA'
<b>9.00 -11.00</b>	Lezione frontale. Strategie di gestione alternativa di un conflitto
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Discussione di casi: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Lezione integrata: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Lezione integrata: confronto in plenaria sui contenuti teorici analizzati. Valutazione della giornata

### Quinta giornata

Venerdì 26 maggio 2017

Nel corso della **quinta** giornata saranno analizzate alcune strategie di gestione alternativa dei conflitti ed applicate nello studio di casi presentati dai partecipanti.

ORE	CONTENUTI E MODALITA'
<b>9.00 – 9.30</b>	Presentazione del corso e definizione contratto d'aula
<b>9.30 -11.00</b>	Lezione frontale. Strategie di gestione alternativa di un conflitto
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Discussione di casi: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Discussione di casi: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Lezione integrata: Confronto in plenaria sui contenuti teorici analizzati. Valutazione della giornata

### Sesta giornata

Sabato 27 maggio 2017

Nel corso della **sesta** giornata saranno analizzate alcune strategie di gestione alternativa dei conflitti ed applicate nello studio di casi presentati dai partecipanti.

ORE	CONTENUTI E MODALITA'
<b>9.00 -11.00</b>	Lezione frontale. Strategie di gestione alternativa di un conflitto
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>11.15 – 13.00</b>	Discussione di casi: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>13.00 -14.00</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.00 -15.30</b>	Lezione integrata: Presentazione e analisi di un caso di studio
<b>15.30 – 15.45</b>	<b>Pausa caffè</b>
<b>15.45 -17.00</b>	Valutazione risultati ottenuti.