



Studio Associato di Servizio Sociale e Sociologia  
Elisabetta Bianchi - Simonetta Filippini

## Percorso di formazione "La gestione dei conflitti nel lavoro sociale"

### Finalità

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, tra colleghi, operatori e responsabili, servizi e con gli utenti. Nel disordine causato dai recenti cambiamenti normativi ed organizzativi pare utile e necessario approfondire la conoscenza dei meccanismi e delle dinamiche che generano conflittualità e delle diverse strategie elaborate per gestirla.

### 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

### Contenuti

#### Il conflitto: caratteristiche ed implicazioni

Definizioni di conflitto.

Elementi che lo caratterizzano.

Implicazioni razionali ed emotive nella gestione del conflitto.

L'ascolto attivo come strategia base per sostare nel conflitto.

#### Dinamiche che generano conflitto e strategie alternative di gestione

Situazioni che generano conflitto tra colleghi, nell'organizzazione, tra servizi e con gli 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: assumersi la responsabilità del problema, approccio integrativo, sistemi mediatori promozionali e riparativi.

### Destinatari

L'attività si rivolge ad assistenti sociali.

### Metodologia

Si prevedono lezioni di approfondimento teorico, esercitazioni e simulate in piccolo gruppo, su materiale proposto dai relatori o fornito direttamente dai partecipanti.

Nel corso delle **esercitazioni** gli assistenti sociali saranno invitati a discutere e rappresentare cinque differenti situazioni di conflitto che saranno scelte in base ad interessi personali e professionali:

- tra operatore e utente
- tra operatore e familiari



- tra colleghi di pari professionalità
- nel gruppo di lavoro
- tra operatori e dirigenza

Nel piccolo gruppo tutti i partecipanti lavoreranno su una griglia di lettura del conflitto fornita dai formatori.

In plenaria, dopo una presentazione dei lavori secondo tecniche che ogni gruppo valuterà autonomamente, i partecipanti saranno invitati a condividere riflessioni, sollecitati a porre domande di chiarimento e saranno restituiti concetti fondamentali.

Sarà fornita una bibliografia essenziale di riferimento.

### **Formatori**

Gli incontri saranno condotti in compresenza da:

- d.ssa Elisabetta Bianchi, assistente sociale e sociologa, esperta in Servizio Sociale
- d.ssa Simonetta Filippini, assistente sociale e sociologa, esperta in Servizio Sociale, docente di Programmazione e organizzazione sanitaria, presso l'Università Statale di Brescia, mediatore penale presso l'ufficio di mediazione penale di Brescia.

### **Tempi**

Si prevedono sette incontri di sei ore ciascuno.