

FORMAZIONE,
C
COMUNICAZIONE, C
CONFLITTO
E C
COLLABORAZIONE
CONFLITTO
LABORAZIONE

Laboratorio di Ricerca Azione Partecipata

Formazione/Intervento

PREMESSA

Accade di frequente che gruppi che dovrebbero collaborare (servizi, unità operative, equipe, ecc) si trovino coinvolti nel conflitto, con conseguente detrimento della collaborazione e, perché no?, della qualità del lavoro. La presenza di conflitti, ovviamente non sorprende nessuno. Anche nelle migliori famiglie ce ne sono! Il fatto è che, se non "governati" opportunamente o trasformati, i conflitti possono degenerare, consumare energie altrimenti spendibili, deteriorare il clima organizzativo e la qualità della vita di lavoro e innescare spirali distruttive. Se c'è un momento nella vita delle organizzazioni in cui la comunicazione e il coinvolgimento delle persone sono di vitale importanza è proprio quando c'è da affrontare situazioni conflittuali.

Troppo spesso si pensa che la questione del conflitto possa essere affrontata con un'accurata diffusione di informazioni da un centro ad una periferia o da un vertice verso la base o, in altri casi, facendo ricorso a sofisticate tecnologie informative. Si trascura cioè il fatto che il conflitto è un fenomeno complesso, immerso nelle relazioni e nei processi organizzativi, che richiama responsabilità diffuse e condivise e che non può prescindere dal fattore umano.

Senza il coinvolgimento diretto dei soggetti coinvolti e, soprattutto, senza la condivisione estesa degli obiettivi aziendali, è difficile che i conflitti fra gruppi possano essere mediati. Addirittura può verificarsi una scollatura fra il piano della strategia aziendale e le azioni dei gruppi in conflitto. La strategia aziendale stessa, non conosciuta o mal compresa, può divenire causa di malumore e anche di conflitti.

Per migliorare la comunicazione, trasformare i conflitti, sostenere la collaborazione non è sufficiente definire e prescrivere comportamenti o sviluppare tecniche. Occorre accrescere la consapevolezza dei processi sociali e organizzativi ed imparare ad esercitare la propria influenza intenzionale sugli stessi.

Occorre comprendere le dinamiche organizzative, in modo particolare, quelle intergruppo, ma soprattutto occorre sostenere la motivazione, il desiderio, il senso di responsabilità rispetto agli esiti di tali relazioni. A questo serve il laboratorio di formazione: attivare energie e sperimentare in una "situazione protetta" i processi relazionali aziendali in cui è immerso il conflitto.

COSA È UN LABORATORIO DI FORMAZIONE

Il laboratorio è un'esperienza di ricerca-formazione sul conflitto e sulla mediazione, che integra contenuti e processi, sperimenta e osserva la comunicazione, la collaborazione e il conflitto nell'intreccio delle relazioni organizzative.

Condotto con una modalità coinvolgente, propria della ricerca azione partecipata, il laboratorio mette le persone, appartenenti a gruppi in conflitto, in condizione di farsi carico della loro relazione, dando vita a fenomeni organizzativi e analizzandoli attraverso una comunicazione collaborativa.

OBIETTIVI

Il laboratorio, che ha come obiettivo prioritario la mediazione del conflitto fra gruppi, può dare anche un valido contributo a:

- migliorare la collaborazione e l'integrazione interprofessionale e interfunzionale a livello orizzontale;
- sviluppare, diffondere e sostenere il senso di appartenenza all'azienda;
- favorire la condivisione degli obiettivi aziendali;
- ottimizzare l'impiego delle risorse e ridurre gli sprechi;
- migliorare le competenze di comunicazione e di gestione dei conflitti nelle situazioni complesse.

DESTINATARI

Il laboratorio può coinvolgere da 20 a 30 persone provenienti dai gruppi in conflitto.

I partecipanti sono divisi in due gruppi e ogni gruppo è affidato ad un docente animatore, esperto della metodologia.

Momenti di lavoro in plenaria sono alternati a momenti di lavoro nei due gruppi, secondo una sequenza opportunamente studiata.

DURATA

Il laboratorio può svolgersi nella forma full immersion (4 giorni consecutivi per un totale di 28, meglio ancora se residenziale) oppure diluendo gli incontri nell'arco di qualche settimana.

Il progetto può essere personalizzato in funzione delle esigenze aziendali e della tipologia dei partecipanti.