



---

## AREA TEMATICA

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: SVILUPPO DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA E GESTIONE DEI CONFLITTI

## TITOLO CORSO

RISORSE UMANE E CONFLITTI: LA GESTIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

## PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO

---

### SINTESI

Il Corso è rivolto al personale della Pubblica Amministrazione e mira all'accrescimento delle competenze relative all'organizzazione, allo sviluppo e alle strategie nell'ambito della gestione delle Risorse Umane. Implementare processi che si indirizzino alla crescita delle capacità di analisi, di orientamento al risultato, di risoluzione dei conflitti, di ascolto, di team work e di comunicazione, si rendono particolarmente rilevanti per quanti vogliono inserirsi con soddisfazione nel mondo dello Human Resource Management. Per tali motivi, lo scopo del Corso è quello di fornire conoscenze, metodologie e strumenti volti alla valorizzazione e alla gestione del Capitale Umano, alla mediazione dei conflitti, nonché al tracciare strutture organizzative innovative in grado di supportare efficacemente i piani di sviluppo delle organizzazioni.

---

### DURATA

Il Corso ha una durata di n. 60 ore suddivise in n. 10 incontri con cadenza settimanale

---

### SEDE DIDATTICA

Le attività didattiche si svolgeranno presso la sede di Pform sita in Salerno, Via San Leonardo 52 – Galleria Mediterraneo, Scala B III Piano accreditata alla regione Campania ai sensi della normativa vigente e in materia di prevenzione incendi e antinfortunistica.

La struttura è collocata in una posizione strategica in quanto è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici, vista la prossimità di fermate metro/autobus, sia con mezzi propri data la vicinanza degli sbocchi della tangenziale.

É altresì dotata di un ampio parcheggio gratuito.

Le aule didattiche sono adeguate per superficie, qualità strutturali e dotazione di attrezzature didattiche rispetto al numero degli allievi e alle caratteristiche del corso.

---

### ARTICOLAZIONE MODULI DIDATTICI

MODULO 1 (N. 18 ORE) – INTRODUZIONE ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: LE DINAMICHE PSICOLOGICHE IN AMBITO ORGANIZZATIVO

Contenuti

- Psicologia dell'individuo
-

- 
- Organizzazione aziendale e la Funzione Risorse Umane
  - La selezione delle Risorse Umane
  - La valutazione e lo sviluppo delle prestazioni e del potenziale
  - Dinamiche psicologiche nelle interazioni di gruppo: ruoli, aspettative, rappresentazioni, atteggiamenti, percezioni e giudizi
  - Gruppi di lavoro e lavoro di gruppo
  - La relazione sociale: definizione e dinamiche
  - Valutazione dell'efficienza e dell'adeguatezza dei collaboratori e del lavoro di gruppo
  - Potenziamento dei processi di decision-making e problem-solving
  - Il nuovo Welfare: da opportunità legislativa a leva di gestione
  - Analisi di case studies
- 

## MODULO 2 (N. 12 ORE) - LE DINAMICHE DEL CONFLITTO: SIGNIFICATO, VARIABILI E CAUSE

### Contenuti

- Che cosa è un conflitto: le cinque fasi
- Riconoscere i primi segnali del conflitto
- Tipologie e luoghi di conflitto: conflitti di relazione, conflitti di compito e conflitti di metodo
- La prevenzione del conflitto
- La barriera della comunicazione e la nascita dei conflitti
- Emozione, comportamento e conflitto
- La valenza del conflitto all'interno dei gruppi e delle organizzazioni
- Gli esiti del processo di conflitto: il conflitto funzionale ed il conflitto disfunzionale
- Tecniche di gestione del conflitto: tecniche di risoluzione e tecniche di stimolazione
- La negoziazione: la contrattazione distributiva e la contrattazione integrativa
- Le cinque fasi della negoziazione

## MODULO 3 (N. 12 ORE) - VALORIZZARE LE RISORSE PERSONALI E MIGLIORARE LE PRESTAZIONI

### Contenuti

- La motivazione: le fonti, i fattori e le leve
- La delega come fattore di successo
- Leadership e team work
- Il ruolo del team leader
- Dalla self-leadership alla comunicazione carismatica
- Il comportamento sociale
- Comunicare con i collaboratori
- Stimolare i collaboratori nell'assunzione di responsabilità
- Come creare un ambiente favorevole alle innovazioni ed ai miglioramenti

## MODULO 4 (N. 12 ORE) - CENNI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

### Contenuti

- Gli aspetti contrattuali nella gestione del rapporto di lavoro
-



- 
- Politiche retributive e sistemi di incentivazione
  - La gestione dei rapporti sindacali in azienda
  - Esercitazioni

#### MODULO 5 (N. 6 ORE) - STRESS DA LAVORO CORRELATO

##### Contenuti

- Individuazione e gestione dei segnali di disagio psichico: ansia, depressione, stress
  - Conflittualità e stress in ambito lavorativo
  - Sindrome da burn out
  - Tecniche di gestione dello stress
  - Esercitazioni
-