

Nr. progressivo: **0054**
 Titolo della formazione: **LA GESTIONE DEL CONFLITTO**
 Riferimento P.A.F.: **F09.10**
 Riferimento DVP: **ORC3**
 Responsabile Scientifico: **Cambula Claudia**
 Docente/Formatore: **Cambula Claudia**
 Tutor (obbligatorio in FAD o Blended):
 Tipologia di corso: ☒ Formazione residenziale (RES)

 Nr. ore totali: **8**
 Nr. di incontri: **1** Eventuale suddivisione oraria: -
 Calendario incontri: **08/10/2026**
 Destinatari: ☒ Operatori

Obiettivi generali del corso:

Implementare la capacità degli operatori di riconoscere, comprendere e gestire le dinamiche conflittuali che possono emergere sia nel gruppo degli utenti sia nel gruppo di lavoro. Il percorso intende favorire una maggiore consapevolezza del proprio modo di stare nel conflitto, delle risorse e delle fragilità personali, promuovendo la capacità di leggere precocemente le situazioni conflittuali, individuare le priorità di intervento e scegliere modalità di intervento coerenti con gli obiettivi e con la funzione che il conflitto assume nella specifica situazione relazionale.

Risultati di apprendimento attesi:

A fine percorso gli operatori saranno in grado di:

- Riconoscere le caratteristiche e le principali dinamiche del conflitto;
- Descrivere le diverse funzioni che il conflitto può assumere nella relazione e nel contesto di servizio;
- Analizzare una situazione conflittuale identificandone segnali, attori, dinamiche e priorità;
- Riconoscere e analizzare la propria postura personale di fronte al conflitto, individuando risorse e fragilità;
- Valutare differenti possibilità di intervento in relazione alla situazione e agli obiettivi;
- Applicare modalità di gestione del conflitto attraverso l'esercitazione e il role playing;
- Elaborare una modalità di intervento intenzionale utilizzando consapevolmente le proprie risorse professionali.

Suddivisione moduli, attività, risultati attesi e strategia didattica

Modulo	Risultato/i atteso	Attività per raggiungere il risultato	Strategia didattica
--------	--------------------	---------------------------------------	---------------------

1. Comprendere e rappresentare il conflitto	Definire il concetto di conflitto e riconoscerne le principali caratteristiche nelle relazioni interpersonali e nei contesti professionali. Analizzare la propria rappresentazione del conflitto e confrontarla con quella degli altri.	Presentazione delle principali caratteristiche del conflitto. Confronto sulle diverse rappresentazioni del conflitto "io vs altro / X vs Y". Attività analogica di consapevolezza "Cosa è il conflitto per me?", con condivisione dei propri metamodelli. Costruzione di un modello di conflitto comune al gruppo.	Erogativa/interattiva – lezione frontale partecipata, attività analogica, discussione guidata e confronto tra pari.
2. Stare nel conflitto e comprenderne la funzione	Riconoscere la propria modalità di stare nel conflitto. Individuare gli obiettivi possibili di fronte a una situazione conflittuale. Descrivere le principali funzioni del conflitto nella relazione umana e nel contesto professionale.	Dialogo e confronto sugli obiettivi che ci si pone davanti a un conflitto. Attività analogica di consapevolezza "Come sto dentro un conflitto?". Presentazione delle principali funzioni del conflitto nella relazione umana. Confronto sulla funzione del conflitto nei servizi.	Interattiva/esperienziale – discussione guidata, attività analogica, lezione frontale partecipata e confronto tra pari.
3. Gestire il conflitto: intenzionalità e risorse personali	Analizzare differenti situazioni conflittuali e valutare possibili modalità di intervento in relazione agli obiettivi. Applicare modalità di intervento attraverso la simulazione. Riconoscere le proprie risorse e fragilità nella gestione del conflitto e utilizzarle in modo intenzionale nell'agire professionale.	Condivisione delle attività precedenti. Costruzione di diversi modelli di intervento a partire da casi proposti dai partecipanti attraverso il role playing. Approfondimento sul rapporto tra consapevolezza di sé e intenzionalità dell'agire educativo. Confronto su come utilizzare sé stessi nella gestione di un conflitto. Attività analogica di consapevolezza ed espressione delle proprie risorse individuali. Questionario di autovalutazione.	Interattiva/esperienziale – lavoro in sottogruppi, role playing, lezione frontale partecipata, discussione guidata, attività analogica e autovalutazione.

Competenze Europee Sviluppate (scegliere quelle coerenti)

LifeComp

- ☒ Autoregolazione
 ☒ Flessibilità e adattabilità
☒ Comunicazione
 ☒ Collaborazione
 ☒ Empatia
 ☒ Pensiero critico
☒ Gestione dell'apprendimento

EntreComp

- ☒ Lavorare con gli altri
 ☒ Apprendimento dall'esperienza

Le competenze europee selezionate sono sviluppate attraverso i contenuti, le attività formative e le metodologie didattiche adottate nel corso e sono coerenti con gli obiettivi del Piano Aziendale della Formazione e con i risultati di apprendimento attesi.

Il loro sviluppo è oggetto di valutazione diretta o indiretta nell'ambito delle attività previste dal percorso formativo.

Valutazione finale obbligatoria

- 10 Domande a risposta multipla con 4 opzioni di risposta (una sola corretta)
- Superamento con almeno l'80% di risposte corrette (8/10)
- Massimo 5 tentativi
- Compilazione obbligatoria del questionario di gradimento evento
- Compilazione obbligatoria del questionario di efficacia a 3 mesi dalla conclusione dell'evento formativo

Il test finale è finalizzato a verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi ECM e dei risultati di apprendimento previsti dal corso. Il superamento della valutazione finale costituisce condizione necessaria per il riconoscimento dei crediti ECM, ove previsti.

Materiale didattico che verrà prodotto e condiviso con gli studenti

Programma orario della/e giornata/e di formazione con eventuali pause

Giorno 1	08/10/2026	dalle 09:00 alle 18:00		
Orario	Modulo	Attività	Docente	Metodologia
09:00 – 09:15	Modulo 1 – Comprendere e rappresentare il conflitto	Presentazione dell'attività e condivisione del patto formativo con l'aula.	Cambula Claudia	Presentazione e confronto con il gruppo
09:15 – 09:30	Modulo 1 – Comprendere e rappresentare il conflitto	Lezione frontale "Che cosa è il conflitto?"	Cambula Claudia	Lezione frontale partecipata
09:30 – 09:45	Modulo 1 – Comprendere e rappresentare il conflitto	Dialogo e confronto "Quali conflitti?" – io vs altro / X vs Y.	Cambula Claudia	Discussione guidata e confronto tra pari

09:45 – 10:45	Modulo 1 – Comprendere e rappresentare il conflitto	Attività analogica di consapevolizzazione “Cosa è il conflitto per me?”, con condivisione dei propri metamodelli.	Cambula Claudia	Attività analogica/esperien- ziale e condivisione
10:45 – 11:15	Modulo 1 – Comprendere e rappresentare il conflitto	Costruzione di un modello di conflitto comune al gruppo.	Cambula Claudia	Discussione guidata e costruzione collaborativa
11:15 – 11:30	Pausa	Pausa caffè	—	—
11:30 – 12:00	Modulo 2 – Stare nel conflitto e comprenderne la funzione	Dialogo e confronto “Quali obiettivi ci poniamo davanti a un conflitto?”.	Cambula Claudia	Discussione guidata
12:00 – 12:45	Modulo 2 – Stare nel conflitto e comprenderne la funzione	Attività analogica di consapevolizzazione “Come sto dentro un conflitto?”.	Cambula Claudia	Attività analogica/esperien- ziale
12:45 – 13:00	Modulo 2 – Stare nel conflitto e comprenderne la funzione	Lezione frontale “Quali sono le funzioni del conflitto nella relazione umana?”.	Cambula Claudia	Lezione frontale partecipata
13:00 – 13:15	Modulo 2 – Stare nel conflitto e comprenderne la funzione	Dialogo e confronto “A cosa serve il conflitto nei nostri servizi?”.	Cambula Claudia	Discussione guidata e confronto tra pari
13:15 – 14:15	Pausa	Pausa pranzo	—	—
14:15 – 14:30	Modulo 3 – Gestire il conflitto: intenzionalità e risorse personali	Dialogo e condivisione sulle attività precedenti.	Cambula Claudia	Discussione guidata e debriefing
14:30 – 15:30	Modulo 3 – Gestire il conflitto: intenzionalità e risorse personali	Costruzione di diversi modelli di intervento a partire dai casi proposti dai partecipanti: role playing.	Cambula Claudia	Lavoro in sottogruppi e role playing
15:30 – 16:00	Modulo 3 – Gestire il conflitto:	Lezione frontale “Come la consapevolezza di sé produce	Cambula Claudia	Lezione frontale partecipata

	<i>Documento di Registrazione</i> Programma evento formativo Formazione aziendale	DR07 P11
		Pagina 5 di 6
		Rev. 01 del 14/01/2026

	intenzionalità e risorse personali	intenzionalità nell'agire educativo?".		
16:00 – 16:30	Modulo 3 – Gestire il conflitto: intenzionalità e risorse personali	Dialogo e confronto “Come MI posso usare nella gestione di un conflitto?”.	Cambula Claudia	Discussione guidata e confronto
16:30 – 17:00	Modulo 3 – Gestire il conflitto: intenzionalità e risorse personali	Attività analogica di consapevolezza e condivisione: espressione delle proprie risorse individuali al netto dei contenuti della formazione.	Cambula Claudia	Attività analogica/esperienziale e condivisione
17:00 – 17:15	Modulo 3 – Valutazione	Questionario di autovalutazione e rielaborazione conclusiva dell'esperienza formativa.	Cambula Claudia	Autovalutazione e debriefing
17:15 – 17:30	Valutazione finale ECM	Somministrazione del test finale ECM: 10 domande a risposta multipla, 4 opzioni, una sola risposta corretta.	—	Test individuale
17:30 – 18:00	Valutazione finale ECM	Valutazione finale ECM	Valutazione finale ECM	Valutazione finale ECM

Informazioni aggiuntive (ove previsto, scegliere l'opzione)

- Modalità di iscrizione:
 - ☒ A scelta tramite piattaforma intranet
- Corso gratuito per dipendenti
- Il corso verrà erogato al raggiungimento del numero minimo di n partecipanti entro il 14/09/2026
- La partecipazione al corso è su base volontaria, concordata con il diretto Responsabile
- I Materiali della formazione verranno resi disponibili sulla piattaforma del corso.
- ☒ Il corso riconosce ECM
- ☒ Il corso è finanziato da Foncoop

Eventuali annotazioni o modifiche da segnalare dopo la formazione

--

Firma del docente _____

Luogo e data _____