



**EQUALITY
& DIVERSITY**
- UNIVERSITY OF FERRARA -

LAVORARE SENZA CONFLITTI

Dietro un grande
GOAL c'è sempre un
ottimo passaggio:

PROVE TECNICHE
di
LAVORO CONDIVISO





SEDE ORARI

5 INTERVENTI FORMATIVI

2 CORSI PRESSO L'AUDITORIUM PER IL PTA

2 CORSO PRESSO IL MAMMUTH

1 CORSO PER PERSONALE CONVENZIONATO
SOCIO SANITARIO (ACCREDITAMENTO ECM)

DATE

7 OTTOBRE	9.00/13.00
14 OTTOBRE	9.00/13.00
21 OTTOBRE	9.00/13.00 E POMERIGGIO
CORSO ECM	14.30 ALLE 18.30
28 OTTOBRE	9.00/13.00



INDICE

1. I limiti naturali della persona, come nascono i preconcetti e i pregiudizi
2. La professionalità e i processi aziendali (comportamenti specifici, misurabili, accessibili, realistici, temporalizzabili)
3. ABC della comunicazione
4. La valorizzazione
5. Le competenze relazionali
6. Accenni di prevenzione al disagio in ambiente di lavoro: la consigliera di fiducia



I LIMITI & I PUNTI DI FORZA NATURALI DELLA PERSONA COME NASCONO I PRE-CONCETTI E I PRE-GIUDIZI



ESERCITAZIONE 1

“LA COSTRUZIONE DEL PENSIERO”



IL PRE-CONCETTO IL PRE-GIUDIZIO



COME FUNZIONA
LA NOSTRA
MENTE?

IL PENSIERO



Q u o t i d i a n a m e n t e
costruiamo il nostro
pensiero, attraverso le
esperienze pratiche, nozioni
acquisite, esperienze
sensoriali, faticando quando
si tratta di nuove
esperienze, per le quali non
abbiamo conoscenze o che
vanno a compromettere o a
modificare precedenti
acquisizioni.

ESERCITAZIONE 1.1

“LA CINTURA DI SICUREZZA”



APPRENDIMENTO

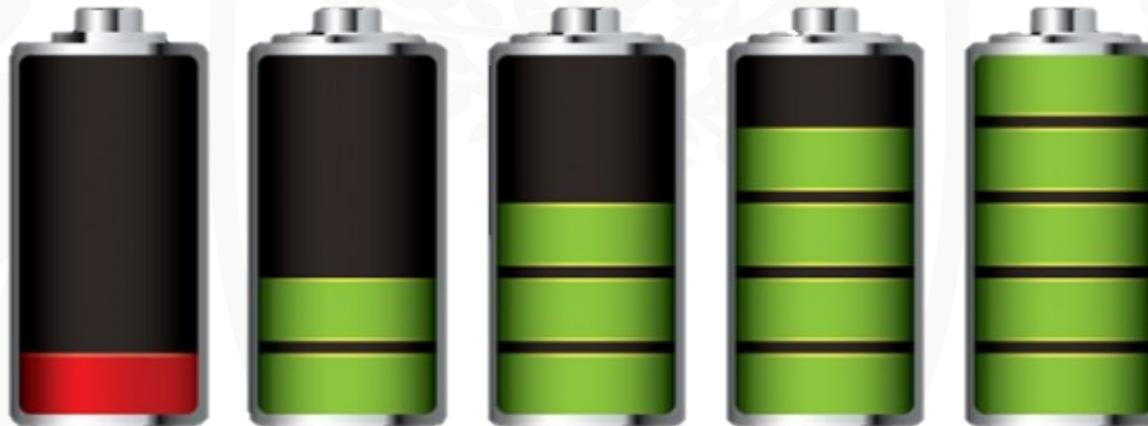


- ✓ un elevato livello di attenzione
- ✓ un notevole dispendio di energia
- ✓ un notevole sforzo
- ✓ un notevole investimento di tempo

QUANTO MI COSTA?

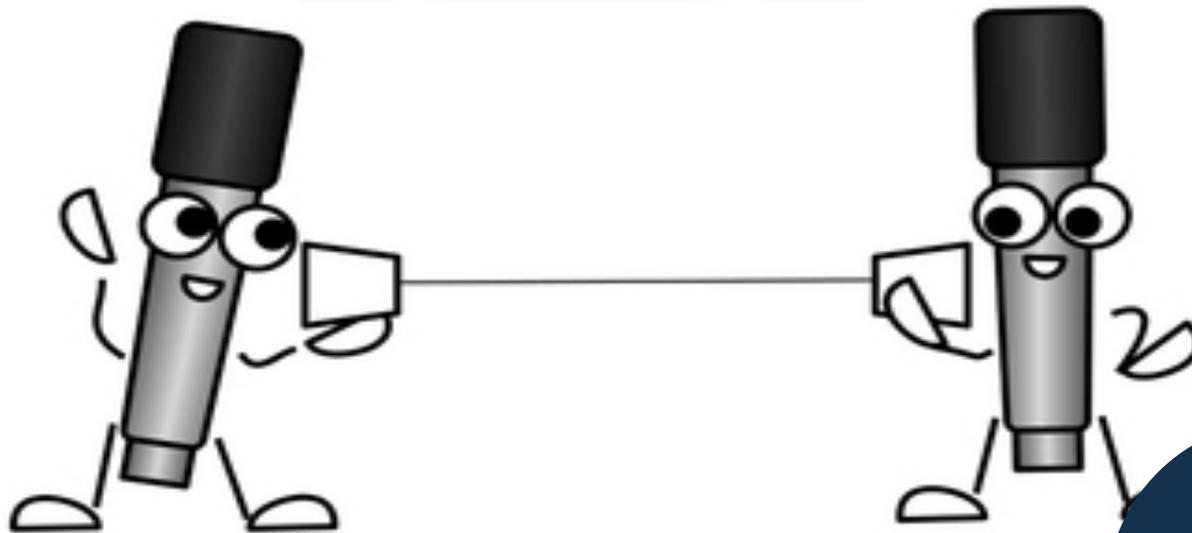
COSA MI DEVE GARANTIRE?

L'apprendimento come processo psichico che consente una modificazione relativamente durevole del comportamento per effetto dell'esperienza nel senso più ampio del termine.



ESERCITAZIONE 2

“LA CATENA”



ESERCITAZIONE 3

“AL DI LA’ DELLE PAROLE VINCE IL SIGNIFICATO”

Sneocdo uno sdtiuo dlel'Untisveria di Cadmbrige, non irmptoa cmoe snoo scrite le plaroe, tutte le letetre posnsoo esesre al pstoo sbgalaito, è ipmtortane sloo che la prmia e l'umltia letrtea saino al ptoso gtsiuo, il rteso non ctona. Il cerlvelo è comquune semrpe in gdrao di decraifre ttuo qtueso coas, pcheré non lgege ongi silngoa ltetrea, ma lgege la palroa nel suo insmiee... vstio?



SIGNIFICATI E MODIFICA DEL COMPORAMENTO

Elena entra in ufficio e vuole chiedere 2 ore di permesso, per poter anticipare la partenza delle vacanze estive.

... Sente Maria, la sua collega, che pianifica le ferie, sbattere la porta.

Elena modifica la sua intenzione, sapendo che è fine mese e che Maria potrebbe aver sbattuto la porta perché oberata di lavoro.

Elena invita Maria a prendere un caffè.

... ELENA NON SA CHE A MARIA È
SCIVOLATA LA PORTA



ESERCITAZIONE 4

“9 PUNTI”

Senza mai staccare la punta della matita dalla pagina o ripassare una linea già tracciata (potete solo intersecarle), disegnate 4 linee (non una di più ne' una di meno) che uniscano tutti e nove i punti.



IL CAMBIAMENTO DEL COMPORTAMENTO LAVORATIVO

USCIRE DAL SOLITO MODO DI
PENSARE

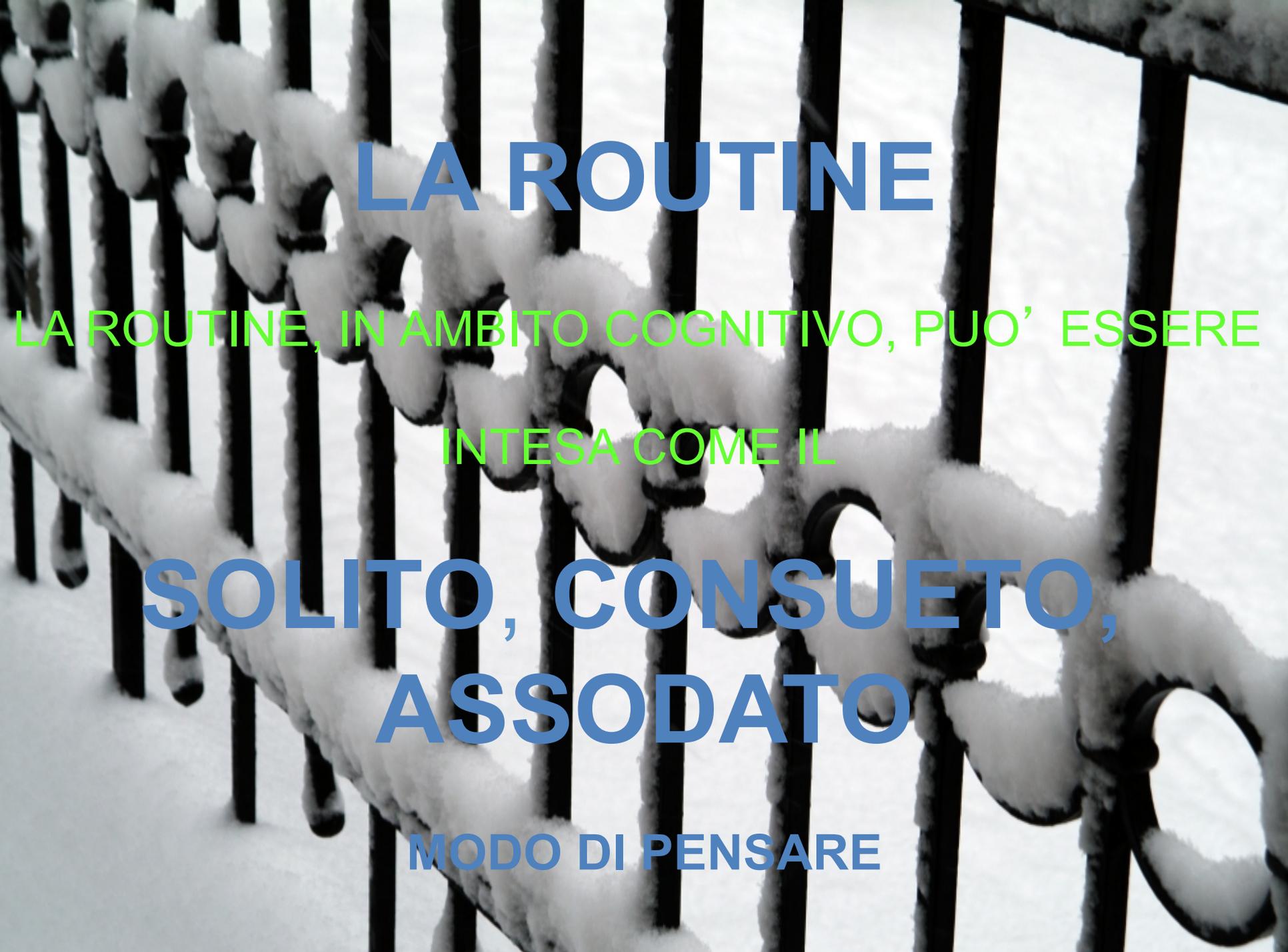


USCIRE DAL SOLITO MODO DI
AGIRE

ci sono vari tipi di compiti e vari tipi di lavoro, tutti richiedono, per poter essere svolti in salute e sicurezza, capacità di adattamento, adeguamento e cambiamento

PENSIERO CREATIVO E I SUOI OSTACOLI





LA ROUTINE

LA ROUTINE, IN AMBITO COGNITIVO, PUO' ESSERE
INTESA COME IL

**SOLITO, CONSUETO,
ASSODATO**

MODO DI PENSARE



LA ROUTINE

PRO

CONTRO

**SOLUZIONI VELOCI A SITUAZIONI
PROBLEMATICHE RICORRENTI
ACCELERA E AGEVOLA I PROCESSI DI
DECISIONE E SOLUZIONE,
RENDENDOLI AUTOMATICI**

**LA FAMILIARITA' CON CUI VIVIAMO IL
NOSTRO QUOTIDIANO RICHIEDE UN
BASSO LIVELLO D'ATTENZIONE
LASCIANDO SPAZIO ALLA NOIA, ALLA
DISTRAZIONE E AD UNA
FORTE RIGIDITA' DI FRONTE A
POSSIBILI CAMBIAMENTI**

PROCEDERE IN MODO SEQUENZIALE

UN MODO ECONOMICO DI PROCEDERE

A, B, C, **D**, ... O

M, **N**, ... O

FOCALIZZAZIONE

“MANTENERE L’ ATTENZIONE SUL FUOCO DI UN PROBLEMA, SENZA SPOSTARSI” .
SI MANTIENE INVARIATO UN MODO DI RAGIONARE CHE APPARE RIGIDO E SEQUENZIALE





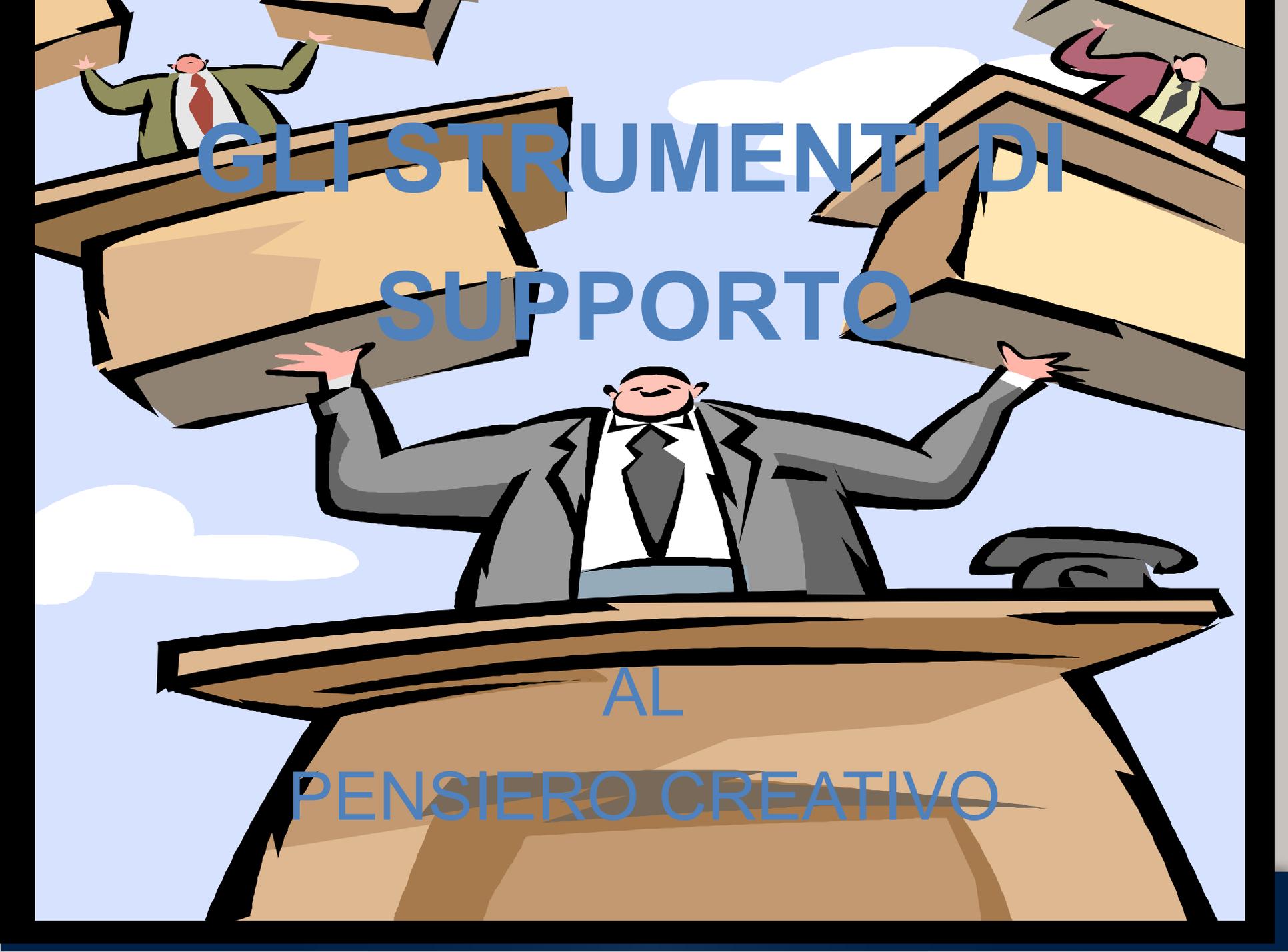
FOCALIZZAZIONE / FISSAZIONE

FOCALIZZAZIONE

CI OSTACOLA NEL
CERCARE LE
INFORMAZIONI
UTILI POICHE' CI
INDUCE A
MANTENERE IL
MODO DI
RAGIONARE
INVARIATO E
SEQUENZIALE

FISSAZIONE

CI BLOCCA SULLE
NOSTRE IDEE



GLI STRUMENTI DI SUPPORTO

AL
PENSIERO CREATIVO

LA DEFOCALIZZAZIONE

PERMETTE

DI LASCIARSI LIBERI NEL

RAGIONAMENTO, CHE NON SEGUE

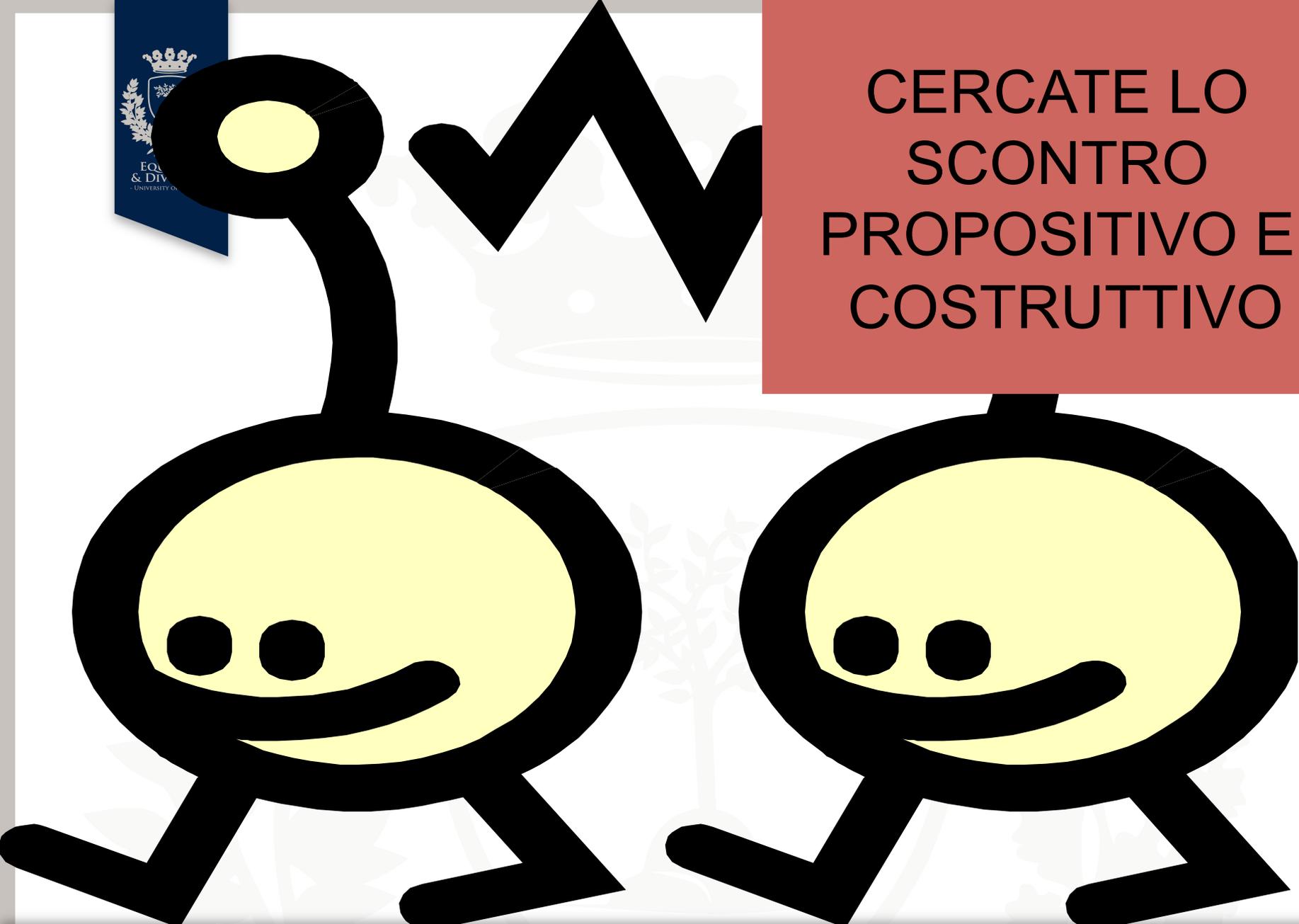
PERCORSI PRESTABILITI, ALLA RICERCA DI

SOLUZIONI ALTERNATIVE

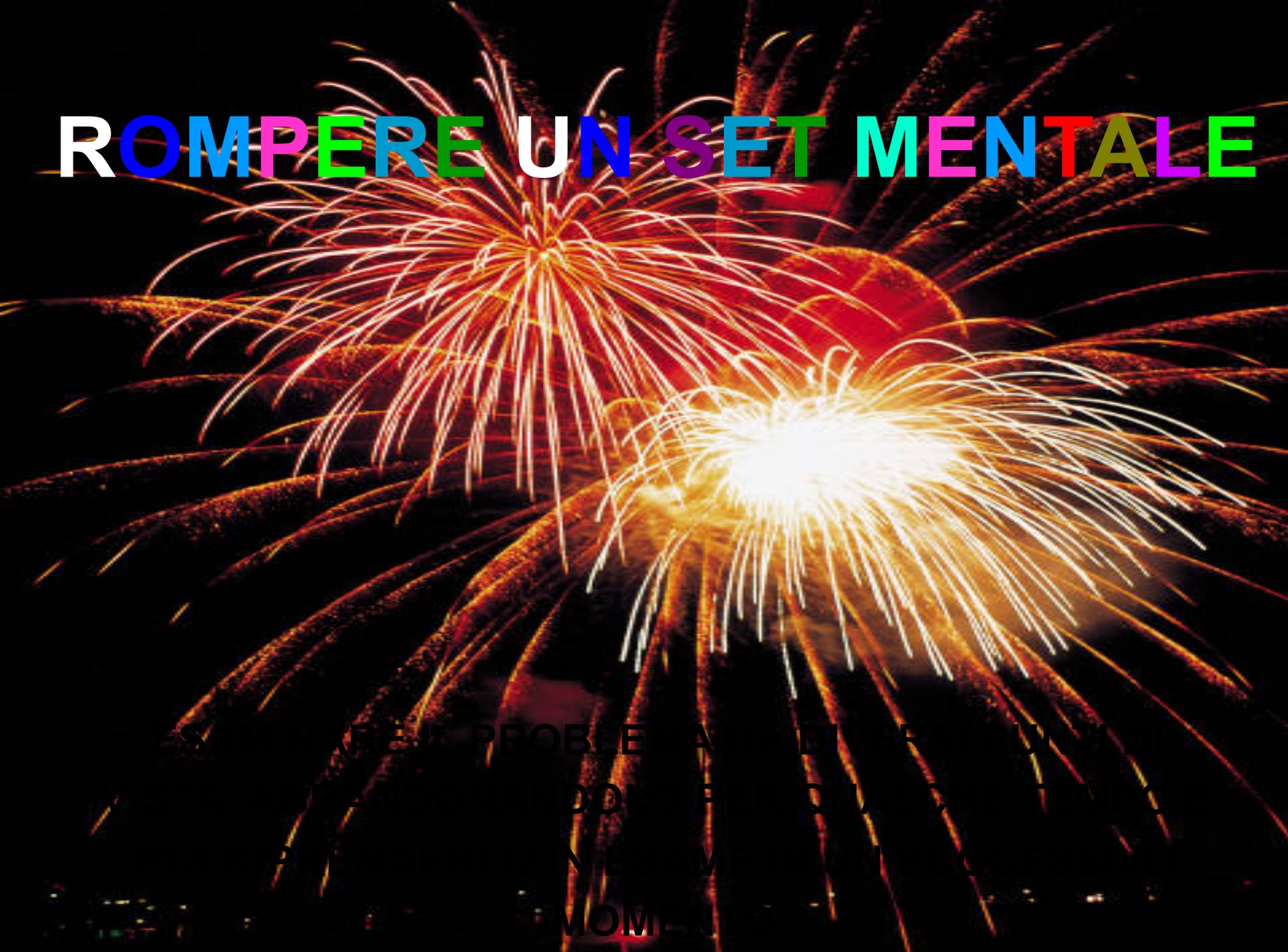




CERCATE LO
SCONTRO
PROPOSITIVO E
COSTRUTTIVO



ROMPERE UN SET MENTALE



SEI HA UN PROBLEMA CHE TI FRENCA
E CHE TUO DOPO DI VOI CHE
PUNTA A UNO DEI
MOMENTI



**DUE TECNICHE DI
SUPPORTO ALLA
CREATIVITA'**

**LE
ASSOCIAZIONI
LIBERE**

**IL
BRAINSTORMIN
G**

LA TECNICA DELLE ASSOCIAZIONI LIBERE

.....ASSOCIO LIBERAMENTE
UN' IDEA ALL' ALTRA....

PARTI DA *VADO AL CINEMA*, E STUPISCITI DI DOVE LA TUA
MENTE ARRIVERA' RISPETTO AL PUNTO DI PARTENZA...

LASCIARE VAGARE I PROPRI
PENSIERI SENZA ALCUNA
COSTRIZIONE DI TIPO LOGICO

IL BRAINSTORMING O TEMPESTA DI IDEE

SI DIMENTICA IL PROBLEMA, COME E' STATO
PRESENTATO

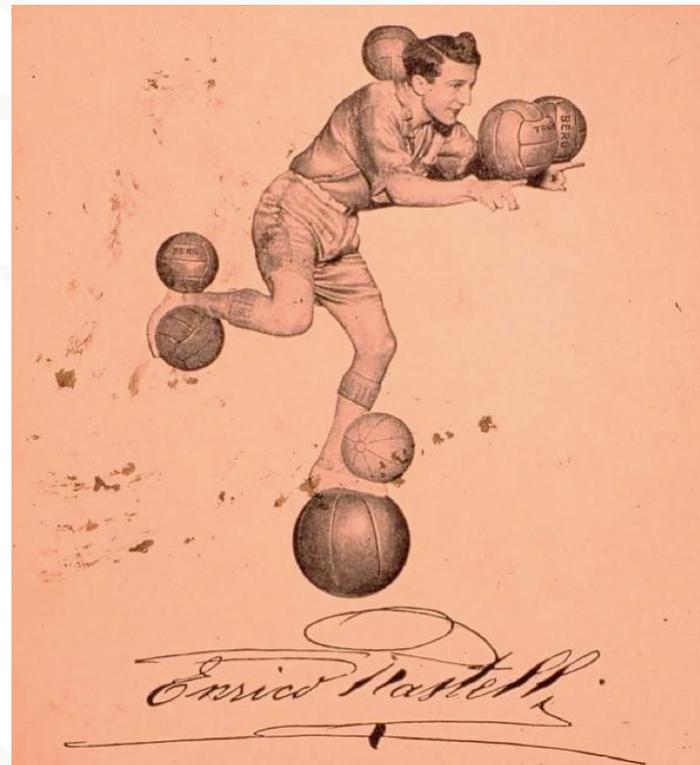
SI SCAMBIANO LE PRIME IDEE CHE VENGONO IN MENTE,

ANCHE QUELLE APPARENTEMENTE PIU' STRAMPALATE
E ASSURDE

*Nelle realtà aziendali il Brainstorming trova facile inserimento: è un metodo
divertente, liberatorio e costruttivo di spaziare nella creatività*

LA PROFESSIONALITA' E I PROCESSI AZIENDALI

(COMPORTAMENTI SPECIFICI, MISURABILI, ACCESSIBILI,
REALISTICI, TEMPORALIZZABILI)



IL PROCESSO

- ✓ Un processo è un insieme di attività che trasformano input in output che hanno valore per i clienti (esterni/interni)
- ✓ Un processo è una sequenza di attività correlate e finalizzate a uno specifico risultato finale; le attività sono ripetitive, con valore aggiuntivo, con apporto di risorse umane ed eventualmente anche informatiche

Prof. Antonio Pignatto, Docente di Management Università Statale di Milano, Consulente Partner Antiforma s.r.l. Milano

CARATTERISTICHE SALIENTI

- ✓ Orientamento ai risultati
- ✓ Spirito d'iniziativa
- ✓ Stesura di rapporti e relazioni
- ✓ Controllo verifiche dell'operatività
- ✓ Flessibilità operativa

AMBIENTE DI LAVORO

L'ORGANIZZAZIONE

- Ruoli
- Mansioni
- Compiti
- Responsabilità
- Suddivisioni/partizioni
- Modelli di gestione
- Conoscenze
- Capacità
- Etc.

AMBIENTE DI LAVORO

LA PROCEDURA

- Presenza procedura
- Diffusione procedura
- Conoscenza procedura
- Attività di informazione, formazione e addestramento
- Etc.

AMBIENTE DI LAVORO

LA FORMAZIONE



- Analisi delle necessità formative
- Piano formativo
- Informazione costante
- Formazione costante
- Addestramento costante
- Etc.

AMBIENTE DI LAVORO



LA COMUNICAZIONE

- Comunicazione scritta
- Comunicazione verbale
- Bacheche, avvisi, comunicati
- Responsabili addetti alle comunicazioni
- Etc.

PROFESSIONALITA'

MESTIERE

attività lavorativa acquisita attraverso lunga esperienza pratica

PROFESSIONE

attività lavorativa altamente qualificata, acquisita attraverso lunghi studi, il cui esercizio è regolato da norme

PROFESSIONALITA'

attività lavorativa acquisita attraverso esperienza pratica e relativa formazione

PROFESSIONALITA'



IL COMPORTAMENTO LAVORATIVO
SI PUO' DIRE PROFESSIONALE SOLO
QUANDO C'E'
CORRISPONDENZA TRA:

PRESCRIZIONI DI QUELLA
PROFESSIONE E I COMPORTAMENTI
EFFETTIVAMENTE MESSI IN ATTO
DALLA PERSONA

POSIZIONE - RUOLO



POSIZIONE:

Insieme dei compiti, delle attività e delle specifiche responsabilità di ogni persona all'interno di una data organizzazione.

RUOLO:

L'insieme dei comportamenti tipici che caratterizzano la posizione di una persona nei contesti di lavoro.

SITUAZIONI CONFLITTUALI



Le diverse SITUAZIONI CONFLITTUALI possono derivare dalla DIVERSA POSIZIONE occupata all'interno della scala gerarchica e dal ruolo svolto dal lavoratore

Così come i conflitti possono derivare da uno scorretto utilizzo "DEL POTERE"

SITUAZIONI CONFLITTUALI



A SECONDA DELLA POSIZIONE OCCUPATA ALL'INTERNO DEL CONTESTO LAVORATIVO, VENGONO DATI DIVERSI SIGNIFICATI ALL'AMBITO LAVORATIVO E ALLA PROPRIA MANSIONE.

Diversi sono per esempio:

- ✓ ideali e norme di condotta
- ✓ fedeltà aziendale

SITUAZIONI CONFLITTUALI



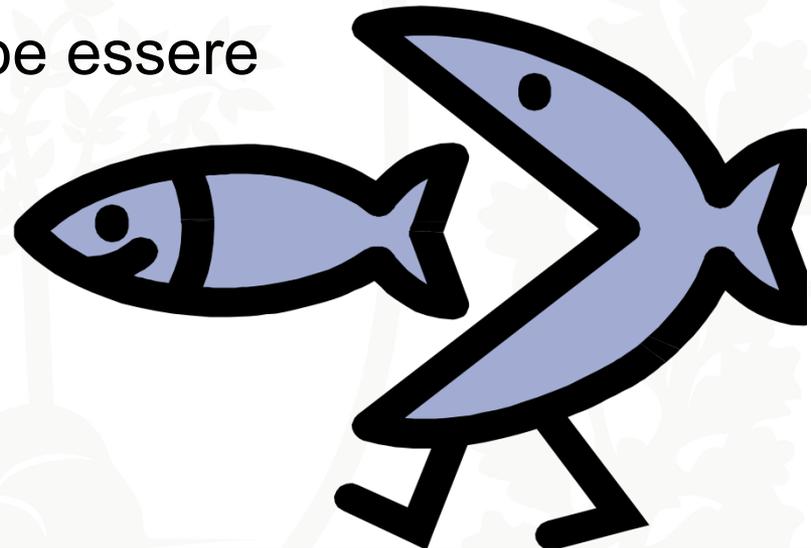
LA SCALA GERARCHICA SI COMPONE DI INDIVIDUI CHE LAVORANO A CONTATTO PER IL RAGGIUNGIMENTO DI OBIETTIVI COMUNI E CONDIVISI, MA CHE SONO MOTIVATI IN MODO DIVERSO: DA QUI' POSSIBILI DISAGI, CONFLITTI, STRESS OCCUPAZIONALE.

IL POTERE

DEFINIZIONE DI POTERE:

Può essere definito come l'abilità ad influenzare la condotta degli altri e a resistere alle influenze indesiderate messe in atto nei propri confronti.

Ma in un'azienda non dovrebbe essere esercitato potere, bensì competenza, controllo, responsabilità, Professionalità.



LA RESPONSABILITA' E IL CONTROLLO



Le persone tendono a sottovalutare, o a mal interpretare, la responsabilità e il controllo nel suo significato più profondo.

Spesso all'interno delle aziende nei responsabili prevalgono atteggiamenti amicali tralasciando i dovuto controlli.

**MA IN ASSENZA DEI GATTI
I TOPI BALLANO?**

LA RESPONSABILITA' E IL CONTROLLO



IN ASSENZA DI CONTROLLO
LE PERSONE POSSONO
SENTIRSI:

- ✓ non guidate
- ✓ smarrite
- ✓ improvvisamente investite
d'autorita'
- ✓ prendere iniziative non
corrette

IL CASO...



QUALE/I SOLUZIONE/I (INDIVIDUALI-ORGANIZZATIVE)
A QUESTA SITUAZIONE DI DISAGIO IN AMBIENTE DI
LAVORO

Annabella lavora in Università.

Da pochi mesi ha vinto un concorso e condivide con una collega Luisa lo spazio in ufficio.

Luisa non accetta che Annabella, “ultima arrivata” le possa modificare o variare la modalità di lavorare assodata da molti anni, così inizia a dequalificarla.

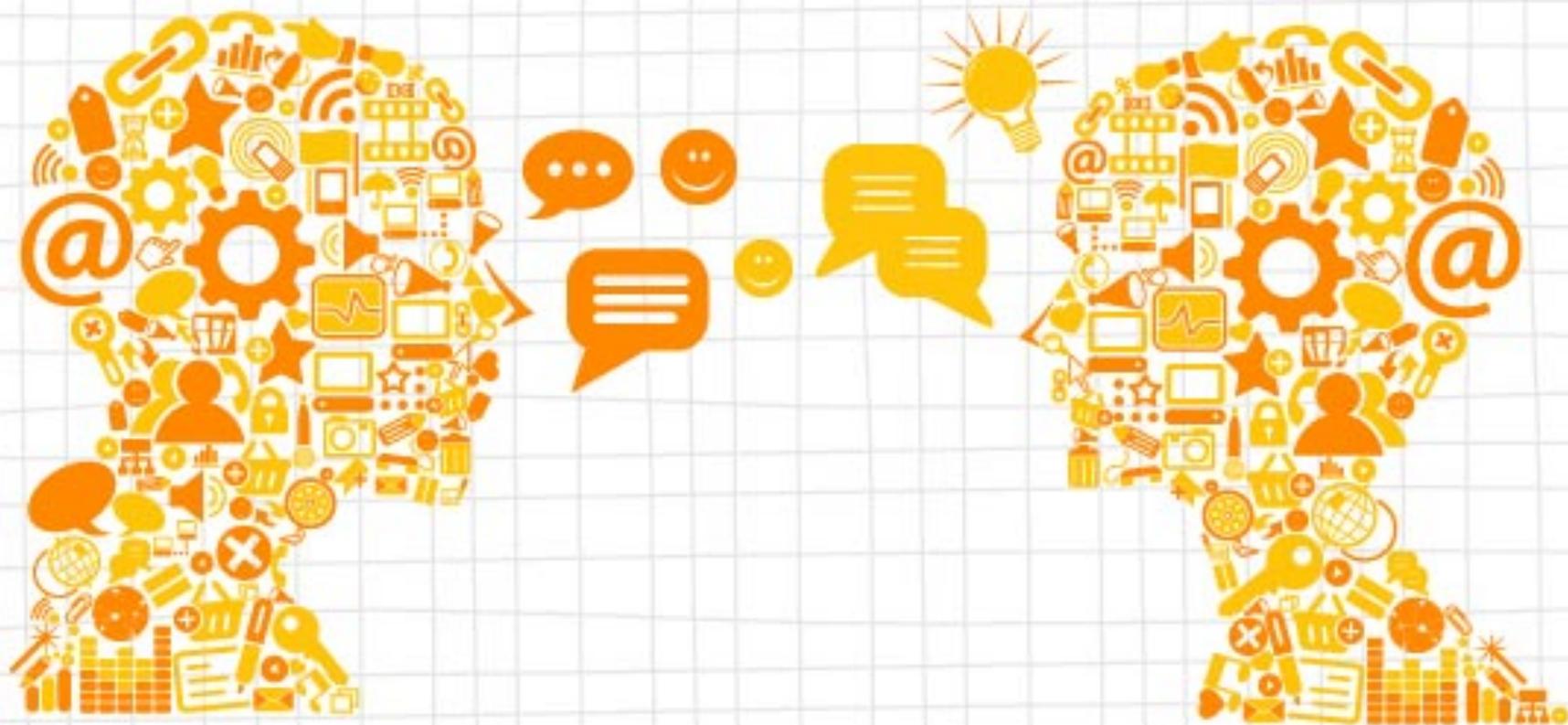
IL CASO...



INDIVIDUA SOLUZIONI ORGANIZZATIVE ED ERGONOMICHE

Matteo deve spesso alzarsi per rispondere al telefono. L'Università, per cui lavora, ha richiesto di implementare la sua mansione anche con questo compito.

A B C DELLA COMUNICAZIONE



LA COMUNICAZIONE



COMUNICARE: far partecipe, rendere comune ad altri, dividere insieme, rendere noto, palesare, conversare, manifestare, far comune i propri sentimenti e pensieri, aver contatto, relazionare.

LA COMUNICAZIONE

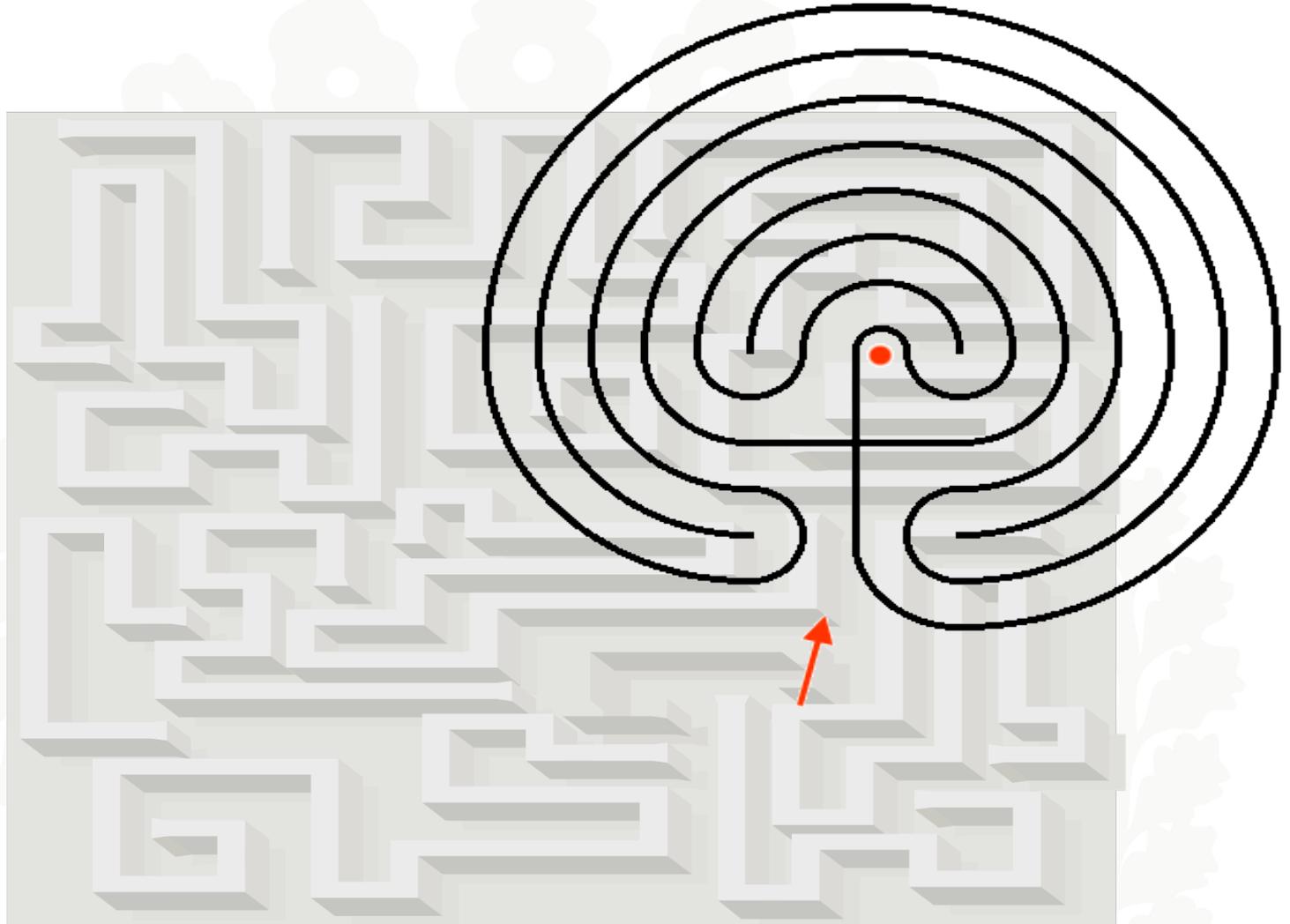


LINGUAGGIO VERBALE

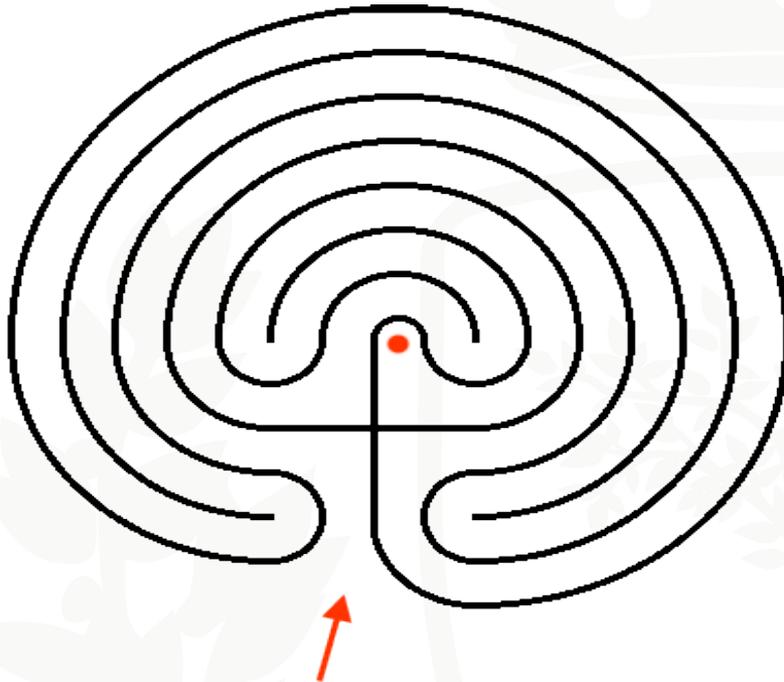
LINGUAGGIO NON
VERBALE

LINGUAGGIO PARA
VERBALE

LINGUAGGIO
SIMBOLICO



LA COMUNICAZIONE



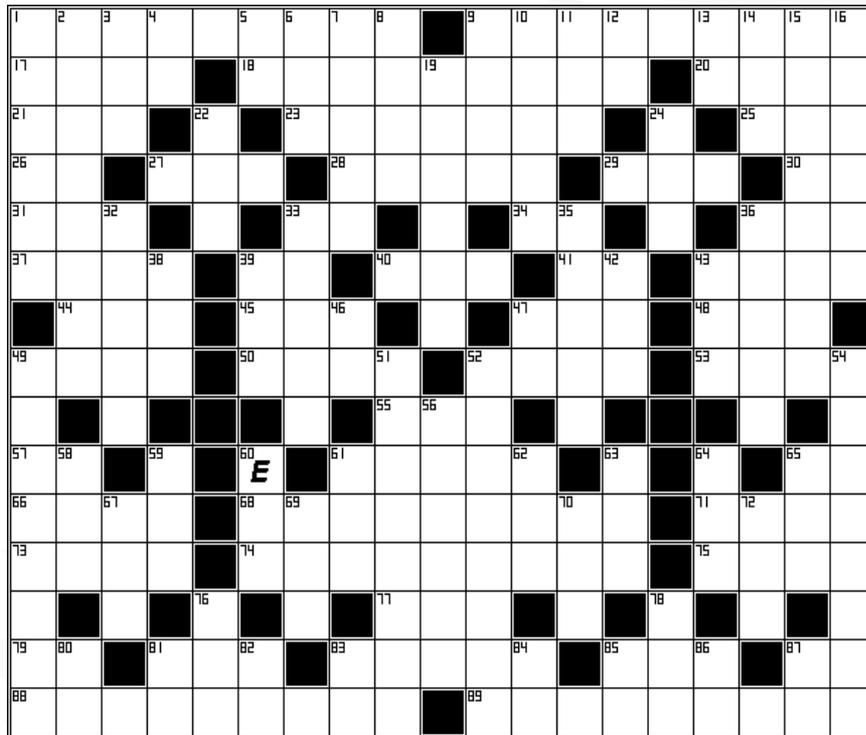
IL PENSIERO INTENDE DIRE
100 COSE

MA RIESCO A DIRENE
SOLO **70**

IL MIO INTERLOCUTORE
NE **SENTE 50**

E NE **COMPRENDE**
SOLO **30**

LA COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE E'
EFFICACE SOLO
QUANDO IL
TRASMETTITORE E IL
RICEVENTE
ATTRIBUISCONO LO
STESSO SIGNIFICATO
AL MESSAGGIO
TRASMESSO

LA COMUNICAZIONE

4 ELEMENTI CHIAVE DELL'ASCOLTO EFFICACE

- ✓ SENTIRE IL MESSAGGIO
- ✓ INTERPRETARE IL MESSAGGIO
- ✓ VALUTARE IL MESSAGGIO
- ✓ RISPONDERE AL MESSAGGIO



LA COMUNICAZIONE



**ASCOLTARE
NON E' SINONIMO DI
UDIRE
MA DI VEDERE IL
MONDO
DAL PUNTO DI VISTA
DI UN'ALTRO**

LA COMUNICAZIONE



**SE GLI ALTRI
NON HANNO CAPITO, DI
CHI E' COLPA?**

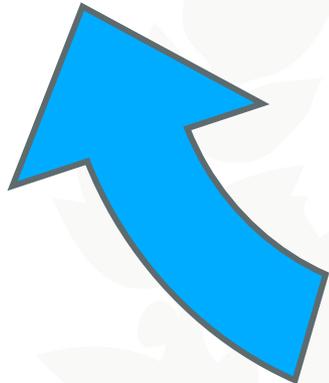
E' SEMPRE COLPA MIA

QUASI ALMENO CHE
L'INTERLOCUTORE NON
STIA PER ESEMPIO
PENSANDO AD ALTRO

LA COMUNICAZIONE

**NON CONTA CIO'
CHE DICO**

**CONTA CIO'
CHE ARRIVA**



**SE L'ALTRO
NON HA CAPITO,
IO NON HO COMUNICATO BENE**



**NON CONTA CIO' CHE
DICO**

**CONTA CIO' CHE
ARRIVA**

**SE L'ALTRO NON
HANNO CAPITO, IO
NON HO
COMUNICATO BENE**

LA COMUNICAZIONE



EMITTENTE

LA COMUNICAZIONE



RICEVENTE

VIDEO

PALMIRO CANGINI

ASSESSORE ALLE VARIE ED EVENTUALI DI RONCOFRITTO



ALEX & FRANZ
LA PANCHINA





LA VALORIZZAZIONE RECIPROCA



PUNTI DI FORZA PUNTI DI DEBOLEZZA

L'ORGANIZZAZIONE È SOPRATTUTTO
UNA STRUTTURA SOCIALE

È L'INSIEME DEGLI INDIVIDUI CHE NE FANNO PARTE

Il suo scopo deve perciò essere quello di valorizzare i punti di forza degli individui e rendere irrilevanti le loro debolezze.

Peter Drucker

“Se vuoi trasformare un uomo
in una nullità
non devi far altro
che ritenere inutile il suo lavoro”



Dostoevskij

ESERCIZIO 5

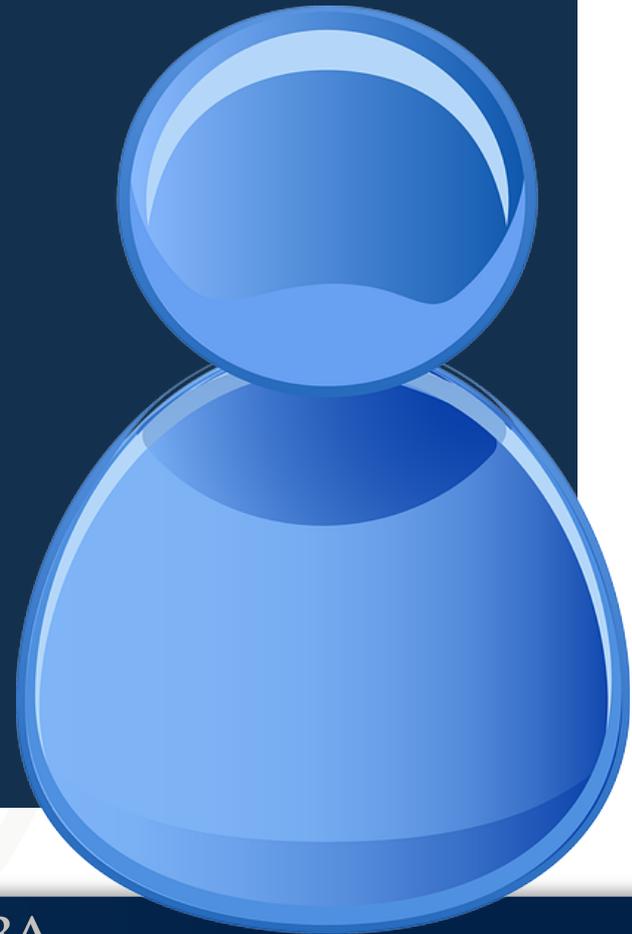
ELENCA SOLO I PUNTI DI FORZA
DI UN COLLEGA
DI CUI NON HAI MOLTA STIMA



LE COMPETENZE RELAZIONALI

- ✓ DISPONIBILITA' AI RAPPORTI INTERPERSONALI
- ✓ COMUNICAZIONE VERBALE
- ✓ LAVORARE IN GRUPPO
- ✓ AUTOCONTROLLO
- ✓ FIDUCIA IN SE
- ✓ FLESSIBILITA'
- ✓ IMPEGNO VERSO L'ORGANIZZAZIONE

PREVENZIONE AL BENESSERE: LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA





SPORTELLO CONSIGLIERA DI FIDUCIA
Rivolto ai lavoratori e alle lavoratrici UNIFE

Dr.ssa Stella Lazzarini
consigliera.fiducia@unife.it

Sede: I.U.S.S. , via Scienze 41/bc/o Studio Z44
Tel. 0532.293383

*“Ci sono cose che non sai come andranno a finire,
ma ricorderai sempre come le abbiamo percorse insieme”*

INSIEME PER IL BENESSERE DELLA PERSONA E DELL'ORGANIZZAZIONE



GRAZIE BUON LAVORO!





EQUALITY
& DIVERSITY
- UNIVERSITY OF FERRARA -

www.unife.it/progetto/equality-and-diversity

UNIVERSITY OF FERRARA
- EX LABORE FRUCTUS -
1391