

## SUPSI

# Il Project Manager e la gestione del conflitto: skills e tecniche per la prevenzione e la trasformazione delle conflittualità nei progetti

### Modulo breve

#### Presentazione

Disaccordi e conflittualità sono pressoché inevitabili nel corso dello sviluppo di un progetto. Frequentemente si creano situazioni di scontro e incomprensioni, emergono contrasti sulle modalità con le quali si affrontano problemi e decisioni e si confrontano palesi differenze di esperienze, comportamento e obiettivi personali. Potremmo dire che vi è un aspetto quasi fisiologico nel riproporsi di questi aspetti. È pur vero che, quando ci si attiva per raggiungere obiettivi di entità diverse, come nel caso del project management, una sola cosa è possibile prevedere con certezza: quanto più ambiziosi sono gli obiettivi, tanto più elevata è la probabilità di incappare in contrasti e conflittualità.

Tuttavia, come sostiene Thomas Gordon, uno degli psicologi che più attivamente si è occupato del fenomeno del conflitto, non è tanto l'esistenza dei conflitti in sé quanto il numero dei conflitti non risolti e il modo in cui si affrontano che costituisce il vero problema. E tale problema si manifesta quando ad esempio un project manager non ha strumenti adeguati a far fronte a situazioni conflittuali. Il successo di un progetto non dipende quindi dall'assenza di conflitti, ma dalle capacità messe in campo per risolverli e soprattutto trasformarli. La gestione dei conflitti in un progetto è quindi un'attività decisiva per ogni project manager, il quale deve saper combinare bisogni, interessi e aspettative, gestire impatti emotivi, promuovere dinamiche collaborative e focalizzare l'attenzione sulla performance. Imparare a gestire costruttivamente e trasformare i conflitti significa aumentare capacità ed efficacia proprio nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

#### Obiettivi

- Individuare le principali situazioni di conflitto nello sviluppo dei progetti
- Esplorare modalità di prevenzione e di gestione del conflitto
- Trasformare le situazioni di conflitto in opportunità di sviluppo
- Potenziare l'efficacia dei rapporti e dei processi decisionali
- Agevolare il raggiungimento degli obiettivi
- Apprendere modalità di gestione delle emozioni coinvolte nel conflitto

#### Requisiti

Non sono richiesti requisiti particolari.

#### Certificato

Attestato di frequenza.

1 credito di studio ECTS, subordinato al superamento dell'esame finale.

#### Crediti di studio ECTS

1 ECTS

## Programma

IL CONFLITTO NELLO SVILUPPO DEI PROGETTI: CONTESTI, CAUSE, EFFETTI, MODALITÀ DI GESTIONE TRADIZIONALI

- Distinguere tra disaccordo, contrasto e conflitto
- Cause di conflittualità nella gestione dei progetti
- Effetti dei conflitti e loro impatto sullo sviluppo dei progetti
- Le cattive abitudini che alimentano la formazione e il permanere delle conflittualità nella gestione dei progetti
- Il conflitto non gestito o mal gestito e le sue conseguenze
- Il conflitto come risorsa e i suoi effetti
- Le tradizionali modalità di gestione del conflitto: benefici e svantaggi

SKILLS E COMPETENZE NECESSARIE A GESTIRE COSTRUTTIVAMENTE UN CONFLITTO

- Un cruscotto di competenze per trasformare e non solo gestire i conflitti
- Rispettare il “peso specifico” del conflitto: il conflitto come opportunità di consolidamento degli obiettivi di progetto e crescita delle relazioni
- Le competenze comunicative a sostegno della prevenzione e disattivazione del conflitto
- Il primato della comunicazione “empatica”: quattro strumenti e loro benefici
- Dalle tradizionali tecniche di gestione alla trasformazione del conflitto: la gestione costruttiva o “collaborativa”

TECNICHE DI TRASFORMAZIONE DEL CONFLITTO

- I bisogni nella gestione dei progetti e loro ruolo nelle conflittualità: distinguere tra posizioni dichiarate e bisogni
- Gli interessi nella gestione dei progetti e loro ruolo nelle conflittualità: distinguere tra posizioni dichiarate e interessi
- La competenza negoziale come strumento della trasformazione di un conflitto: modalità e obiettivi
- Come interpretare il contesto negoziale: creare valore all'interno del progetto
- Conflittualità e emozioni: un rapporto primigenio
- Sviluppare una competenza emotiva
  - o riconoscere e comprendere le ragioni e gli effetti delle emozioni scatenanti o scatenate da un conflitto
  - o gestire il “sequestro emotivo” nel conflitto
  - o orientare le emozioni a sostegno del progetto

## Durata

12 ore-lezione

## Responsabile/i

Antonio Bassi, docente di Project Management, SUPSI

## Relatore/i

Fulvia Vimercati, consulente e formatrice nell'ambito delle soft skills e della comunicazione, progetta e gestisce percorsi di business coaching, executive coaching e business training orientati allo sviluppo di competenze manageriali, relazionali, cognitive e interculturali e strategie e tecniche della comunicazione. Ha fondato e dirige ILC International Language Consulting ed è membro del Comitato Direttivo di ASIO, Associazione della Svizzera Italiana di Organizzazione e Management. In qualità di docente collabora con diverse associazioni ticinesi.

## Date

25 novembre, 4, 11 dicembre 2019

## Orari

17.30-21.00

## Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

## Costo

CHF 600.--

## Contatti

antonio.bassi@supsi.ch

## Informazioni

Informazioni amministrative

SUPSI, DTI, Formazione continua, Galleria 2, CH-6928 Manno  
tel. +41 (0)58 666 65 11, fax +41 (0)58 666 65 71  
dti.fc@supsi.ch

## Termine d'iscrizione

Entro l'8 novembre 2019

## Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/26237>