



# “Il ritorno del pifferaio magico”

Illustrazione di Elisa Possenti  
[www.elisapossenti.it](http://www.elisapossenti.it)  
tratto da "Il pifferaio magico" Ed. S. Paolo

**Percorso di formazione esperienziale  
per assistenti sociali  
per un'efficace gestione dei conflitti tra e con gli utenti  
edizioni 2019/2020**

## Gestirsi nei conflitti e gestire i conflitti

---

**Il lavoro dell'assistente sociale, dello psicologo e di tutti i professionisti che operano nel contesto del servizio sociale** è basato fundamentalmente sulla relazione tra persone.

Il conflitto è momento naturale della relazione tra persone, quando bisogni contrastanti cercano un incontro.

Un professionista operatore nel servizio sociale può trovarsi a vivere conflitti in tre diversi modi:

- terza parte nei conflitti tra utenti;
- conflitti con uno o più utenti;
- conflitti con colleghi e nel contesto lavorativo;

Al di là del terzo punto, che accomuna tutte le esperienze lavorative, per la necessità di organizzare e impostare le azioni professionali, il mestiere del professionista che opera nel servizio sociale ha come nucleo essenziale la relazione di aiuto, che è sostanzialmente una ricerca di soluzione ad una richiesta più o meno esplicita di bisogno.

Spesso le vicende di vita incontrate contengono un elevato grado di conflittualità e prima di arrivare a svolgere il proprio compito istituzionale, può essere necessario attenuare la tensione e permettere alle persone di recuperare una parte di serenità relazionale per potersi attivare e per poter collaborare alla realizzazione del proprio benessere.

Può diventare significativo acquisire una base di competenze di mediazione dei conflitti per facilitare la comunicazione tra e con gli utenti e per rendere più agevole ed efficace la propria attività di supporto.

Su un altro versante, può essere utile lavorare sulla propria attitudine a "stare nel conflitto".

Cosa succede quando i bisogni degli utenti entrano in contrasto con i bisogni dell'assistente sociale? Quali sono i bisogni in gioco? Essere ascoltati, ricevere fiducia e stima, essere riconosciuti nella propria professionalità, sono solo alcuni esempi di un versante del servizio che vale la pena di considerare.

Infine, **il lavoro con l'utenza risente del clima di lavoro in équipe; permettere relazioni costruttive tra colleghi è punto fondamentale per una maggiore serenità di approccio con gli assistiti.**

**Il Codice deontologico** degli assistenti sociali, al Titolo V “Responsabilità dell’assistente sociale nei confronti di colleghi ed altri professionisti”, Capo I “*Rapporti con i colleghi ed altri professionisti*”, comma 41. Chiarisce che *“l’assistente sociale deve intrattenere con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, ...omissis... e che si deve adoperare per la soluzione di possibili contrasti nell’interesse dell’utente, del cliente e della comunità professionale”*.

In tal senso, saper stare nei conflitti e saperli gestire sono sfide che, più di altre, aiutano a consolidare relazioni costruttive e l’efficienza del gruppo di lavoro, per poter operare con professionalità ed etica in un contesto caratterizzato da:

- finalizzazione (le attività sono volte al conseguimento di un obiettivo ben definito)
- multidisciplinarietà (le attività richiedono l’intervento di diverse competenze e professionalità)
- corresponsabilità (l’unicità dell’obiettivo lavorativo richiede uno sforzo di collaborazione operativa e condivisione delle responsabilità tra i vari attori coinvolti a vari livelli nella co-progettazione)
- Temporaneità (spesso l’orizzonte temporale entro cui svolgere le attività è dettato dalla gestione dell’emergenza)
- Risorse limitate (l’operatività vive in un ambiente economico in cui spesso le risorse sono scarse e preziose)

Il percorso propone di acquisire sensibilità e competenze comunicative, di ascolto, di gestione delle emozioni e dei conflitti, di mediazione, moltiplicando le possibilità di incontro.

**Per imparare a gestire i conflitti è necessario:**

- Considerare il momento conflittuale come risorsa per la relazione
- Prendere consapevolezza del proprio vissuto interiore e dell’influenza che esso ha sullo svolgimento di mansioni e compiti, individuali e di team
- Saper identificare gli interessi e bisogni personali propri ed altrui
- Verificare le proprie modalità e strategie di comunicazione verbale e non verbale
- Migliorare la capacità di ascolto dell’altro

### Saper gestire i conflitti permette di:

- Avere una comunicazione più chiara e focalizzata
- Evitare situazioni di malessere protratte nel tempo
- Aumentare la sinergia tra persone con ruoli e mansioni diverse
- Migliorare le capacità di problem solving, nei compiti individuali e di team
- Promuovere la capacità di risolvere le situazioni problematiche in autonomia
- Rendere le persone più motivate ad affrontare insieme i problemi
- Migliorare la disponibilità alla collaborazione degli utenti
- Convogliare le energie verso le attività necessarie al superamento della situazione che ha richiesto la presa in carico
- lavorare e vivere più serenamente

### Obiettivi del percorso

---

Integrare, nel bagaglio formativo del professionista, la conoscenza delle questioni tecniche con competenze relazionali quali:

- Approfondire la visione del conflitto, inteso come momento naturale della relazione, occasione di sviluppo personale, sociale e come risorsa creativa.
- Perfezionare la lettura degli elementi costruttivi del conflitto imparando a mediare e a sostenere processi lavorativi di tipo collaborativo.
- Nello specifico acquisire conoscenze, abilità e competenze
  - per comprendere le dinamiche del conflitto
  - per sviluppare strategie per affrontarlo costruttivamente
  - per saper raccogliere le informazioni e comprendere i bisogni delle persone coinvolte
  - per fare emergere i veri interessi
  - di ascolto attivo, per saper fare domande esplorative, empatiche e negoziali tese a trovare soluzioni ai problemi attraverso strategie più efficaci
  - per utilizzare metodologie e tecniche di gestione dei conflitti nel ruolo di terzo



## Programma formativo

Sulla base dell'esperienza maturata, riteniamo di proporre i seguenti contenuti di macro-progettazione:

MODULO I <b>Io e l'Altro nel conflitto</b>	MODULO II <b>Io nel conflitto tra utenti</b>
<b>Conflitti con utenti, con colleghi, nell'organizzazione e con altri servizi</b>	<b>Conflitti tra utenti</b>
<p><b>Apertura, patto d'aula</b>, presentazione del percorso formativo e degli strumenti metodologici e concettuali proposti</p> <p><b>Chi ha paura del conflitto?</b> La percezione del conflitto. Il conflitto e le sue dinamiche Il conflitto come risorsa</p> <p><b>Emozioni, bisogni e stili conflittuali nella relazione conflittuale</b> Sapere riconoscere, nominare, incanalarle in modo costruttivo Gestione delle proprie emozioni, individuazione dei bisogni e stili conflittuali.</p> <p><b>La comunicazione efficace nei conflitti</b> La tecnica comunicativa del "messaggio io"</p> <p>Riflessioni conclusive e chiusura dei lavori</p>	<p>Ripresa temi giornata modulo precedente*</p> <p><b>La gestione del conflitto tra utenti</b> Analisi del conflitto</p> <p><b>Tecniche e strumenti operativi</b> <b>La comunicazione efficace nei conflitti</b> Le barriere alla comunicazione L'ascolto attivo</p> <p><b>Conflitto e responsabilità deontologiche</b> verso persone utenti, colleghi, organizzazione e comunità: riflessioni nel contesto del lavoro di équipe e di uffici di piano.</p> <p><b>La cultura della mediazione dei conflitti</b> Riflessioni conclusive e chiusura dei lavori</p>
breve teoria + esercitazioni esperienziali + role playing	eventuali "pillole" di rinforzo cognitivo + breve teoria + confronto su casi + role playing
<b>8 ore</b>	<b>8 ore</b>
9.00 – 18.00 (1 ora di pausa pranzo)	9.00 – 18.00 (1 ora di pausa pranzo)

### Follow up

E' prevista, per i partecipanti interessati, la possibilità di effettuare uno o più momenti di follow-up rispetto al percorso formativo proposto e di analisi di casi reali portati dai partecipanti stessi. Le date e i costi saranno concordati con i diretti interessati.

## Metodologia formativa

---

Edgar Dale, pedagogista americano, constatò che la nostra memoria è profondamente influenzata dalle **esperienze**: più queste sono *nuove, particolari e cariche di emozioni* e più le ricorderemo con facilità. Dalle sue analisi emerse il famoso “cono dell’apprendimento”: condividendo quanto Dale osserva (che l’apprendimento passivo - in termini di lettura, ascolto di registrazioni audio, lezioni in aula, visione di video, ecc., determina, in genere, le più basse percentuali di memorizzazione e che un **apprendimento attivo** - mettersi in azione, mettere in pratica, simulare un’esperienza, fare la cosa reale, coinvolgere tutti i nostri sensi nel processo di apprendimento - determina un’alta percentuale di memorizzazione), **il percorso formativo proposto, gestito in co-conduzione, prevede una forma di apprendimento attivo**, per coinvolgere i partecipanti nella diretta esperienza dei concetti e delle abilità apprese. Facilita la condivisione di esperienze e l'espressione di idee, dubbi e problemi, creando occasioni di **crescita e cambiamento**.

La metodologia utilizzata inverte l’ordine dei fattori di un processo “classico” di formazione: anziché parlare di teoria per poi applicare i concetti nella pratica, si parte dall’esperienza per costruire insieme la teoria. Si fa, in tale senso, ricorso all’attivazione di una serie di esperienze simulate e di attività interattive (giochi di ruolo, attivazioni attraverso le tecniche teatrali – in particolare quelle prese dal teatro dell’oppresso, su cui stiamo focalizzando il nostro interesse di ricerca e studio in questo momento, role playing, ecc.) destinate a rinforzare nelle persone coinvolte le loro potenzialità, capacità, competenze, in particolare, nei campi della comunicazione e della risoluzione dei conflitti.

Il metodo si sviluppa in quattro momenti essenziali:

- Strutturare le varie attività: introduzione dei contenuti e degli obiettivi
- Interessare i partecipanti: nella modalità del laboratorio esperienziale
- Discutere quanto appreso: condividendo nel gruppo le intuizioni e le nuove tecniche apprese e rimandando all’approfondimento della teoria di riferimento
- Applicare quanto appreso: nelle attività quotidiane, effettuando verifiche, esercitandosi nella vita personale e lavorativa, cominciando a pianificare l'uso costante delle modalità apprese nelle proprie dimensioni sociali.

La particolare metodologia dei percorsi proposti, che si basa su una collaudata forma di apprendimento esperienziale, richiede che il lavoro venga svolto in piccolo gruppo di partecipanti.

Al termine del percorso formativo sarà somministrato ai partecipanti un questionario di gradimento.

## Tempi, durata, costi

---

### Durata

Il percorso ha una durata complessiva di **16 ore**.

### Sede e calendario

Edizione I del 29 – 30 novembre 2019: Laveno (VA), via Gaggetto 9 c/o inCENTRO spazio multiprofessionale

Edizione II del 6 e 7 marzo 2020: Lecco, Corso promessi Sposi 44, c/o sede Associazione Epeira\_Incontrare il conflitto

### Accreditamenti

**L'Ordine degli Assistenti Sociali della regione Lombardia ha accreditato l'evento (ID 34387) con nr. 14 crediti formativi e nr. 2 crediti di natura deontologica o di ordinamento professionale.**

### Attestati

Viene rilasciato un attestato di partecipazione e riconosciuti i crediti formativi, con la partecipazione ad almeno l'80% del monte ore totale.

### Costo

Il costo del percorso è di € 160,00 (importo non soggetto a IVA) e comprende 16 ore di formazione, il materiale didattico, i riferimenti bibliografici relativi al percorso formativo.

### Modalità di iscrizione

**Il percorso è a numero chiuso.**

Le iscrizioni devono pervenire entro:

**il 20 novembre 2019** per l'Edizione II del 29 – 30 novembre 2019

**il 20 Febbraio 2020** per l'edizione del 6 e 7 marzo 2020

**Per perfezionare l'iscrizione scrivere a [info.paolamartinelli@gmail.com](mailto:info.paolamartinelli@gmail.com)**

## I formatori

---

### **Dott.ssa Paola Martinelli**

Formatore professionale AIF (Associazione Italiana Formatori) n. 149 operante nell'ambito delle prerogative di cui alla Legge 4/2013, Mediatore familiare supervisore (Professionista qualificato A.I.Me.F. n. 877 operante nell'ambito delle prerogative di cui alla Legge 4/2013), mediatore dei conflitti e scolastico, conduttore di gruppi di parola, professionista formato alla coordinazione genitoriale, Criminologa. Responsabile scientifico e docente del percorso di formazione professionale in mediazione familiare e dei conflitti A.I.Me.F. per Eos coop sociale Onlus. Socio fondatore e vicepresidente di Epeira\_Incontrare il conflitto APS.

### **Dott. Luigi Maniglia**

Laureato in giurisprudenza, attore, autore, formatore alla gestione dei conflitti interpersonali, esperto di Teatro dell'Oppresso propone percorsi teatrali interattivi/educativi e percorsi formativi basati sullo sviluppo della capacità di improvvisare e sull'immersione nelle storie. È mediatore familiare, mediatore scolastico e dei conflitti. È Socio fondatore e Presidente dell'associazione Epeira\_Incontrare il conflitto APS.

## Responsabili scientifici

---

### **Dott.ssa Paola Martinelli**

### **Dott.ssa Ilaria Giacomazzi**

Assistente sociale specialista iscritta alla sezione A dell'Ordine degli assistenti sociali della Regione Lombardia. Assistente sociale con esperienza in servizi sociali di base, tutela minori, centro adozioni e affido, esecuzione penale esterna, specializzata nelle tematiche adottive sia nazionali che internazionali. Assistente sociale del Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea a Ispra (VA) rivolto a dipendenti e pensionati. Conduttrice di gruppi per genitori adottivi. Docente ed esaminatrice in corsi per la formazione di operatori socio-sanitari. Mediatrice familiare sistemico-globale presso studio privato, cooperative sociali, istituti psicologici privati e l'organismo di conciliazione forense dell'ordine degli avvocati di Varese. Formata al metodo della coordinazione genitoriale. Formatrice, alla gestione dei conflitti interpersonali.

## Per informazioni

---

Dott.ssa Paola Martinelli

Cell.: 349 47 90 564 - email: [info.paolamartinelli@gmail.com](mailto:info.paolamartinelli@gmail.com)

[www.epeira.eu](http://www.epeira.eu)



## Ideazione e progettazione a cura di Epeira\_Incontrare il conflitto \_\_\_\_\_

Epeira\_Incontrare il conflitto è un'associazione di promozione sociale che ha come compito istituzionale la promozione della cultura della mediazione e risoluzione alternativa dei conflitti. Accanto ad una serie di attività di informazione e sensibilizzazione svolta dai soci volontari, sviluppa e promuove a livello professionale percorsi formativi a vari livelli.

I professionisti associati in Epeira sono laureati in giurisprudenza e psicologia che hanno approfondito le proprie competenze nell'ambito della mediazione e della gestione alternativa dei conflitti, della mediazione familiare, delle tecniche di formazione interattive e della dinamica teatrale applicata alla formazione.

Epeira\_Incontrare il conflitto svolge una costante attività di ricerca, progettazione e sperimentazione in collaborazione con una rete di realtà private e pubbliche (scuole, comuni, consultori, associazioni, carcere, aziende, ecc.), con l'obiettivo di realizzare attività concrete, in risposta ai bisogni di "benessere relazionale" nei vari ambiti della vita, in particolare propone:

- attività informative e di sensibilizzazione;
- attività formative e facilitazione/conduzione di gruppi (laboratori esperienziali di gruppo);
- attività di analisi dei fabbisogni e progettazione

## Per una nuova cultura del conflitto \_\_\_\_\_

Il *conflitto*, all'interno di ogni relazione umana è un **momento naturale**.

Spesso il termine evoca pensieri ed immagini associate alla violenza come guerre, contese, scontri, ostilità e lotte. Nelle relazioni quotidiane ci si trova a vivere e ad affrontare situazioni di conflitto che nascono dalla diversità di pensieri, valori, culture e dalla difficoltà a cogliere i bisogni, le esigenze e le ragioni dell'altro, ad accettare la divergenza e la compresenza di punti di vista differenti. Per molte persone il momento conflittuale è fonte di ansia e di paura e l'incapacità di accogliere e gestire le proprie reazioni può portare alla fuga o minare la relazione e renderla distruttiva.

Imparare a "**Stare nel conflitto**" può generare un cambiamento della visione e gestione del problema da cui il conflitto stesso trae origine, aprendo così una possibilità di crescita personale e di sviluppo costruttivo della relazione.

**Ecco la sfida: utilizzare il momento conflittuale come strumento di conoscenza, di crescita e di cambiamento, di se stessi e degli altri.**