

SOFT SKILLS

ABILITA' COMUNICATIVE NELLE DINAMICHE RELAZIONALI

Obiettivi, programma, bibliografia, modalità di svolgimento dell'esame

Anno 2023-24

Prof. Valerio Chiovaro

Obiettivi del corso

Introduzione

La multiculturalità, la complessità, la velocità del cambiamento, propri a questo momento storico, offrono un panorama esistenziale e lavorativo piuttosto complesso. In tale contesto è necessario lo sviluppo di competenze trasversali (soft skills): un insieme di abilità che permettano a ciascuno di confrontarsi positivamente, di comunicare efficacemente, di gestire fruttuosamente le relazioni, di saper vivere in situazione, di far maturare armonicamente le dimensioni costitutive del proprio essere per orientarle allo sviluppo globale della persona. Tutto ciò è indispensabile per persone che opereranno in ambito educativo, infatti l'arte dell'educare passa attraverso le relazioni efficaci e le abilità di comunicazione. Ma è importante anche per tutte le figure professionali apicali. A tal fine, diverse Istituzioni Universitarie inseriscono nel manifesto degli studi discipline di carattere umanistico, manageriale, psicosociale. Si tratta di corsi di studi articolati in uno o più moduli spendibili dagli studenti per l'acquisto di crediti formativi che diano i contenuti opportuni per una formazione ed un'integrazione più attenta al contesto contemporaneo. Ciò è maggiormente necessario per Facoltà di carattere scientifico e giuridico che vogliano favorire la formazione di professionisti capaci di relazionarsi, di operare in team, di sviluppare una leadership operativa.

Anche in ambito economico aziendale le competenze trasversali sono di grande importanza, non solo per la necessità di formare persone che sappiano lavorare in team, ma per tutte le figure imprenditoriali e manageriali per le quali le abilità di comunicazione e le dinamiche relazionali sono di fondamentale importanza.

Le macroabilità

Lo sviluppo delle competenze trasversali riguarda le tre macroabilità del *diagnosticare*, *relazionarsi*, *fronteggiare*.

Tali macroabilità possono essere sviluppate secondo due linee:

- 1) La linea personale
- 2) La linea organizzativa, lavorativa, contestuale

Obiettivo di questo corso è quello di fornire gli elementi utili per sviluppare alcune soft skill utili per: diagnosticare, relazionarsi, fronteggiare le situazioni sia a livello personale che a livello organizzativo, lavorativo, contestuale.

a) *Diagnosticare*

1. A livello personale l'obiettivo è quello di riconoscere le proprie risorse personali (conoscenze, competenze, attitudini); la qualità dei propri stili comportamentali e dei propri processi cognitivi

2. A livello contestuale l'obiettivo è quello di riconoscere le caratteristiche del contesto esperienziale secondo un approccio sistemico (ambiente famiglia/ classe/ gruppo in ambito educativo; ambiente organizzativo nel caso di aziende, imprese, ecc.); riconoscere e valutare situazioni di conflitto

nell'ambito lavorativo secondo la loro diversa natura (tecnico-operativa, relazionale, organizzativa).

b) *Relazionarsi*

1. Obiettivo personale è quello di apprendere i lineamenti per una strategia relazionale e

comunicativa efficace da spendere in interazioni dirette o mediate da strumenti di diversa natura.

c) Obiettivo contestuale è apprendere i lineamenti essenziali per il group thinking, il group learning, il team working. Oltre che per operare attivamente all'interno del gruppo al fine di produrre risultaticollettivi.

d) *Fronteggiare*

1. A livello personale l'obiettivo è quello di offrire gli elementi per pianificare strategie di azione al fine di migliorare il proprio stato di apprendimento e le proprie prestazioni e per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura (personali, tecnico-operativi, relazionali, organizzativi, ...).

2. Obiettivo contestuale è quello di offrire le linee guida per fronteggiare i cambiamenti, per progettare e negoziare soluzioni, per impostare e decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie.

Lo sviluppo delle tre macrocompetenze è, peraltro, di fondamentale importanza per l'inserimento nel quadro lavorativo preparando, ad esempio, ad un corretto sostenimento dei colloqui di selezione, ed essendo, la capacità di relazioni efficaci e finalizzate, utile e richiesta specialmente per funzioni direttive.

I contenuti

I contenuti del corso, articolati secondo le tre macro aree presentate negli obiettivi formativi, sono:

A) DIAGNOSTICARE

- Il concetto di sé e la teoria del tempo
- Pensare le relazioni, La Teoria della Mente
- Le emozioni: riconoscerle
- Comportamento e motivazioni
- Meccanismi di difesa e di disimpegno (Bandura)
- Modelli e stili relazionali, il gioco dei ruoli
- Comportamento e relazione
- Comportamento relazionale positivo
- Lo stimolo, la percezione, la conoscenza
- Il processo di socializzazione
- Ruolo e responsabilità
- Interpretare: modelli di ermeneutica relazionale
- Le competenze
- Autovalutazione e verifica
- Linee di maturazione
- l'identikit dell'educatore
- l'identikit del maestro
- l'identikit del manager
- l'identikit dell'imprenditore

B) RELAZIONARSI

B1) Comunicare

- Ascolto attivo
- Empatia
- Processo della comunicazione
- Codici e linguaggi
- Comunicazione per obiettivi

- Mappa e territorio
- I segnali di accesso
- Sincronizzazione
- Metaprogrammi
- Il metamodello linguistico di Bandler e Grinder
- Comunicazione suggestiva
- Selezione e comunicazione
- l'arte della comunicazione educativa

B2) Lavorare in gruppo

- Il bisogno di relazioni: ascolto; riscontro (feedback); partecipazione
- Relazioni positive
- Il modello di Harris
- Caratteristiche del gruppo
- I gruppi (primari, secondari ecc.)
- La struttura del gruppo
- Il gruppo come risorsa di risorse
- La dinamica di gruppo
- Gruppo direttivo e non direttivo
- Alternanza "direttività" e "non direttività" di un gruppo
- Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo
- Le decisioni di gruppo
- Il pensiero di gruppo (groupthink): troppa coesione può essere negativa
- Aumentare l'efficacia delle decisioni di gruppo: alcune tecniche
- Il gruppo nell'organizzazione

B3) le relazioni in ambito educativo

La teoria dell'attaccamento

Asimmetrie e Simmetria nelle relazioni

Educare in gruppo, educare al gruppo

La relazione educativa: tra satellizzazione e desatellizzazione (V. E. Frankl)

C) AFFRONTARE

- Il cambiamento
- Le emozioni: ascoltarle e usarle
- Gestione del cambiamento
- Potenziare l'apprendimento
- Negoziazione
- Problem solving and decision making
- Pianificazione efficace del tempo e delle risorse
- Cercare lavoro: come riconoscere un'azienda, il curriculum; il colloquio di selezione

Programma del corso

I contenuti utili per gli obiettivi formativi saranno affrontati trasversalmente in diversi blocchi tematici:

- il fondamento
- la mente
- il cuore
- le braccia
- il volto

Il primo -il fondamento- raccoglie la parte teorica sulla relazione, come statuto fondamentale della persona, e i riferimenti teorici sulle soft skills, come competenze da acquisire per una vita piena. I successivi quattro blocchi raccolgono i contenuti secondo la partizione delle funzioni di conoscere (mente); scegliere (cuore); fare (braccia); diventare (volto).

Fondamento/l'ambiente

La persona come multidimensionalità in dinamiche relazionali.

La filosofia della relazione (metafisica, gnoseologia, logica; filosofie relazioniste, M. Buber); linguistica e relazioni; ermeneutica e relazioni (Chiovaro, l'ermeneutica relazionale-comunicativa).

Cosa sono le soft skills.

Quali sono le competenze: Le competenze secondo la classificazione di Spencer

Come diventare competenti: divenire facendo, fare divenendo.

Mente e Cervello/capacità cognitive e non cognitive

Il cervello, struttura e funzioni; la psiche e la mente relazionale (Siegler);

Gli stati d'animo e la dimensione emotiva (teorie e pratiche sullo sviluppo e sulla gestione delle emozioni); le emozioni cosa sono (teoria differenziale; funzionalista; le emozioni fondamentali, Plutchik e la catena di eventi), come ascoltarle, come si sviluppano e come svilupparle.

La comunicazione efficace (domande, parole, linguaggio, codici...). L'educazione all'ascolto attivo; la Programmazione Neuro Linguistica.

Domande e programmazione in funzione dei risultati.

Cuore/scegliere

Lo sviluppo della dimensione sociale, dipendenza, libertà, responsabilità;

La scelta come esercizio della libertà; del potere; della creatività.

Cambiamento e processo decisionale; Schemi decisionali. La Teoria della Mente.

La linfa della relazione: lo sviluppo della dimensione affettiva; educarsi ad amare. L'attaccamento (Bowlby) e le implicazioni in età adulta.

Il modello relazionale di Harris.

Lo sviluppo decisionale e il disimpegno morale (Bandura)

Il conflitto e la negoziazione

Braccia/ fare

Le relazioni in contesto lavorativo (Berne)

La definizione di gruppo e l'educazione alla relazione e alla gestione di gruppo

La gestione del tempo e le dinamiche relazionali

La relazione educativa: tra satellizzazione e desatellizzazione (V. E. Frankl)

La relazione e la narrazione

La relazione e l'apprendimento

La relazione nella comunicazione educativa

Volto/diventare

l'identikit del maestro
l'identikit dell'educatore
l'identikit di una azienda (componenti oggettive e soggettive)
l'identikit del manager
l'identikit dell'imprenditore

Bibliografia di riferimento

Testo del docente

CHIOVARO V.; Apprendere lungo la via; Ed. Attendiamoci; 2012.

Testi di riferimento

CARLOTTO G.; Soft Skills, Franco Angeli; ebook.

MOÈ A.; La motivazione, Teoria e processi; Il Mulino, n. ed. 2020.

MATARAZZO O. ZAMMUNER V. L. (ed.); La regolazione delle emozioni; Il Mulino; 2015.

Un testo a scelta dello studente tra i seguenti*:

Per gli iscritti in scienze della formazione primaria

IMMORDINO-YANG M. H.; Neuroscienze affettive ed educazione; Raffaello Cortina Editore; 2017.

AA. VV.; Viaggio nelle Character Skills. Persone, relazioni, valori; Il Mulino; 2021.

Per gli iscritti in Ingegneria ed economia in particolare

KREITNER R. KINICKI A.; Comportamento Organizzativo; Maggioli; 2015.

Modalità di svolgimento dell'esame

per coloro che hanno frequentato almeno il 70% delle lezioni:

scienze della formazione primaria (4 CFU): esame orale

tutti gli altri (6 CFU): esame orale ed elaborato sull'identikit di un'azienda

Per coloro che hanno frequentato meno del 70% delle lezioni*:

scienze della formazione primaria (4 CFU): esame orale sugli argomenti del programma e su un testo tra quelli a scelta

tutti gli altri (6 CFU): esame orale sugli argomenti del programma + elaborato sull'identikit di una azienda + da KREITNER R. KINICKI A.; Comportamento Organizzativo: capitoli 5 e dal 10 al 17

Modalità di svolgimento del corso

Dati gli obiettivi e la tipologia del corso la frequenza **è ritenuta indispensabile**

Lezioni frontali

Laboratorio di simulazioni in aula

Giochi di ruolo

Prof. Valerio Chiovaro