

# WEBINAR

## Comunicazione e conflitto. Gestire la comunicazione nella vita associativa costruendo cooperazione

*Formazione per volontari che operano in contesti con persone con disabilità*

**APRILE 2024: LUNEDÌ 15, GIOVEDÌ 18 E LUNEDÌ 22 ORE 17.00 – 19.00**

Il percorso formativo vuole fornire gli elementi di base per identificare e leggere le situazioni di conflitto, prevenire, ed essere in grado di mettere in atto alcune semplici strategie di comportamento e comunicazione e quindi optare per l'assunzione di atteggiamenti costruttivi e proattivi, al fine di lavorare con soddisfazione personale e professionale e rigenerare cooperazione.

In particolare, la proposta mira a fornire alle equipe di associazioni a sostegno di persone con disabilità gli strumenti necessari per migliorare la comunicazione e gestire efficacemente i conflitti, tenendo conto del contesto unico delle associazioni fondate sul volontariato e con la partecipazione attiva dei familiari stessi.

L'iniziativa rientra nel percorso formativo pensato e costruito dalla Rete Tematica Disabilità del Celivo, successivo ai primi tre moduli – la declinazione del linguaggio, il comunicarsi all'esterno, comunicare efficacemente in presenza di disabilità – proposti a settembre/ottobre 2022 e maggio 2023, le cui registrazioni sono reperibili in Area Riservata Celivo. Il corso è aperto anche a chi non ha seguito i precedenti moduli.

### Docente

#### Michele Stasi

Mediatore sistemico esperto nell'accompagnamento della gestione dei conflitti in ambito familiare, sociale, scolastico e delle organizzazioni. Antropologo del conflitto e dell'educazione. Docente presso l'Università degli studi di Milano Bicocca.

Servizio di interpretariato LIS a cura di **Serena Longo** - Interprete e docente lingua dei segni italiana

### Destinatari

Volontari delle ODV, delle APS, degli ETS impegnati nell'ambito di servizi rivolti a persone con disabilità. Il corso è inoltre aperto a coloro che sono interessati a interfacciarsi con il mondo del volontariato.

### Iscrizione

Tramite l'area riservata del Celivo gli *enti liguri* potranno iscrivere i volontari ad esso collegati, previa loro personale registrazione. I volontari appartenenti ad *enti con sede al di fuori della regione Liguria*, e i cittadini interessati, potranno iscriversi direttamente.

Il webinar è gratuito.

### Programma

*In tutti gli incontri sarà disponibile il servizio di interpretariato e traduzione in lingua dei segni italiana (LIS)*

- **Lunedì 15 aprile 2024 ore 17-19** **Comunicazione e conflitto** – Il conflitto come esperienza di comunicazione. Come leggere i conflitti, i contesti, i bisogni e i significati in gioco.
- **Giovedì 18 aprile 2024 ore 17-19** **Comunicare chiaramente per cooperare** - I ruoli, le funzioni, i confini, le cornici: concetti fondamentali per muoversi in relazioni rispettose e generative. Strategie di posizionamento e gestione nei passaggi critici del conflitto.
- **Lunedì 22 aprile 2024 ore 17-19** **Gestire il conflitto e valorizzare processi e persone** - Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi. Riconoscere e gestire le proprie emozioni e capire la circolarità di Emozioni-Pensieri-Comportamenti. Riconoscere le risorse e le nuove opportunità.

## **Approfondimento per il corso Comunicazione e conflitto. Gestire la comunicazione nella vita associativa costruendo cooperazione**

Il corso nasce da una riflessione delle associazioni della Rete Disabilità del Celivo in sinergia con la Consulta Comunale e Metropolitana per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità.

Gli enti partecipanti hanno riscontrato alcune problematiche ricorrenti in termini di comunicazione interna, nei propri contesti di lavoro di equipe: ruoli che si sovrappongono, relazioni che oscillano tra simmetrie e asimmetrie, bisogno di confronto frenato dal timore di degenerare nel conflitto.

Il conflitto è un momento “fisiologico” che coinvolge, direttamente o indirettamente, tutti i contesti e le esperienze di vita sociale. Anche nelle esperienze delle organizzazioni di volontariato, si generano conflitti di diverso genere e a diversi livelli della vita associativa, delle relazioni con l'esterno, con gli apparati formali e informali delle reti con le quali si interagisce quotidianamente. Questi conflitti generano scontri che a volte causano strappi traumatici e significativi alle relazioni e compromettono la funzionalità delle modalità cooperative nella gestione del lavoro e delle attività.

Per affrontare e gestire il conflitto è necessario lavorare e impegnarsi nella direzione di un apprendimento di competenze adeguate, riflettere e rielaborare gli aspetti emotivi, relazionali ed organizzativi. Il corso in oggetto si configura come occasione per le equipe associative di agire in tale direzione, insieme, nell'ottica di una successiva riflessione interna rivolta al proprio contesto.

### **Contenuti di dettaglio degli incontri**

#### **Lunedì 15 aprile 2024 ore 17-19 >> Comunicazione e conflitto**

- Definizione di comunicazione efficace e il suo ruolo nelle associazioni di familiari di persone con disabilità.
- Importanza della chiarezza, coerenza e rispetto reciproco nella comunicazione.
- Costruire una comunicazione assertiva per esprimere opinioni, sentimenti e bisogni in modo rispettoso ma chiaro.
- Riflessioni sull'ascolto attivo e l'empatia come fondamenti della comunicazione efficace.

#### **Giovedì 18 aprile 2024 ore 17-19 >> Comunicare chiaramente per cooperare**

- Analisi delle situazioni comuni che possono generare conflitti all'interno delle associazioni di familiari di persone con disabilità.
- Comprensione delle differenze di opinioni, valori e obiettivi come potenziali fonti di conflitto.
- Presentazione di approcci e strategie per gestire il conflitto in modo costruttivo (la negoziazione, la mediazione e la risoluzione collaborativa dei problemi)
- Importanza della trasparenza, dell'apertura al dialogo e del rispetto reciproco durante la gestione dei conflitti.
- Simulazioni di scenari di conflitto per applicare approcci e strategie
- Discussione dei risultati

#### **Lunedì 22 aprile 2024 ore 17-19 >> Gestire il conflitto e valorizzare processi e persone**

- Riconoscimento del ruolo fondamentale dei familiari nell'attività associativa e nella promozione del benessere dei propri cari.
- Esplorazione delle sfide comuni nell'organizzazione e nel coinvolgimento dei volontari e dei familiari.
- Discussione sulle strategie per superare le sfide e massimizzare le opportunità offerte dalla partecipazione attiva dei volontari e dei familiari.
- Presentazione di pratiche efficaci per promuovere un coinvolgimento attivo e una partecipazione significativa dei volontari e dei familiari.
- Ideazione di azioni concrete per coinvolgere e valorizzare i volontari e i familiari nell'attività dell'associazione.

*Ogni modulo prevede un mix di presentazioni teoriche, esercitazioni pratiche e discussioni interattive per poter fornire suggestioni ed elementi concreti da poter utilizzare nella costruzione di una comunicazione efficace.*