

CORSO DI:

Relazioni interpersonali e gestione dei conflitti

COD. HRST-ECUD512

TITOLO CORSO IN INGLESE:

Interpersonal Relations and Conflict Management

INSEGNAMENTO DEL CORSO DI:

Laurea Magistrale in Teologia (2 anni), Indirizzo Pastorale della famiglia; Pace, religione e multiculturalità; Religione, diritti e società

DOCENTE:

Massimo PIOVANO

SSD:

M-STO/07 – Storia del Cristianesimo e delle Chiese

AMBITO:

Discipline storico-religiose

TIPOLOGIA INSEGNAMENTO:

Lezioni frontali in classe con possibilità di essere a distanza

LINGUA DI INSEGNAMENTO:

Italiano

SEDE DIDATTICA:

Firenze

ANNO ACCADEMICO:

2025/20246

NUMERO CFU-ECTS:

6

PREREQUISITI

Non sono necessari prerequisiti alla frequenza del corso

FREQUENZA:

Obbligatoria (sono ammesse assenze giustificate in misura inferiore al 20% delle ore del corso).

ORE DI INSEGNAMENTO FRONTALE:

36 ore

ORE DI STUDIO INDIVIDUALE:

100 ore

ANNO DI CORSO 1° (primo)

SEMESTRE: II Semestre

DESCRIZIONE DEL CORSO (COURSE DESCRIPTION):

Prima parte – Relazioni interpersonali

Il corso si apre con l'analisi delle dinamiche di interazione umana, concentrandosi sulla comunicazione faccia a faccia e sul concetto di “faccia” come spazio simbolico nelle relazioni. Seguendo l'approccio di *Erving Goffman* e il suo modello dell'interazione simbolica, vengono esaminati i concetti di “salvare la faccia”, “perdere la faccia” e “metterci la faccia”, il ruolo dei rituali interattivi e la gestione dello stigma sociale.

A questo quadro teorico si affiancano modelli fondamentali della comunicazione interpersonale:

- **La Pragmatica della comunicazione umana** di *Paul Watzlawick*, con particolare attenzione agli assiomi della comunicazione.
- **La Finestra di Johari**, strumento per aumentare la consapevolezza reciproca e sviluppare fiducia.
- **La Pentacomunicazione®** (*Piovano, 2006*), che individua cinque dimensioni comunicative – Comprensione, Chiarezza, Cortesia, Coraggio e Coscienza – come strumenti concreti per migliorare le relazioni e prevenire i conflitti.
- **FACET®** (*Piovano, 2025*), modello che interpreta il volto umano come bussola relazionale: cinque aree simboliche del volto vengono associate ad altrettante dimensioni comunicative chiave – Fiducia (occhi), Autenticità (naso), Controllo (fronte), Esposizione (bocca) e Tolleranza (orecchie). FACET® integra osservazione non verbale e riflessione consapevole, fornendo un approccio innovativo per comprendere e gestire le dinamiche relazionali.

Il lavoro in aula prevede esercitazioni, simulazioni e casi studio, per sviluppare capacità di lettura della comunicazione non verbale e di analisi delle dinamiche relazionali.

Seconda parte – Gestione dei conflitti

Questa sezione affronta il conflitto come competenza chiave nella vita personale e professionale, partendo dalla sua definizione e dalle diverse tipologie per comprenderne natura, cause e potenzialità trasformative.

Saranno presentati modelli di riferimento internazionale:

- **La Comunicazione Nonviolenta** di *Marshall Rosenberg*, incentrata su empatia, ascolto profondo e trasformazione dei giudizi in bisogni espressi.

- **Il modello trascendente** di *Johan Galtung*, che invita a superare i compromessi per trasformare le radici del conflitto e generare soluzioni sostenibili e creative.
- **La Terza Alternativa** di *Stephen Covey*, che applica il pensiero sinergico per creare soluzioni innovative, superando la logica vincita/perdita.

Completa la sezione il **pensiero laterale** di *Edward De Bono*, utile per sviluppare prospettive non convenzionali e opzioni nuove nella gestione delle tensioni.

Le lezioni si integrano con simulazioni di negoziazione, lavori di gruppo e analisi di casi reali, con l'obiettivo di tradurre la comprensione teorica in capacità operative per affrontare i conflitti in modo consapevole, costruttivo e trasformativo.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI (LEARNINGOUTCOMES)

Al termine del corso, lo studente sarà in grado di:

- Comprendere e descrivere i principali modelli della comunicazione interpersonale e della gestione dei conflitti (Goffman, Watzlawick, Johari, Rosenberg, Galtung, Covey, Piovano).
- Applicare i modelli Pentacomunicazione® (2006) e FACET® (2025) per analizzare e migliorare le relazioni interpersonali e prevenire l'escalation dei conflitti.
- Riconoscere e gestire in modo consapevole le dinamiche di fiducia, autenticità, controllo, esposizione e tolleranza nelle interazioni.
- Analizzare le cause e le tipologie di conflitto, distinguendo tra approcci reattivi, trasformativi e trascendenti.
- Utilizzare tecniche di comunicazione empatica, ascolto attivo, pensiero laterale e negoziazione sinergica per trasformare i conflitti in opportunità di crescita.
- Valutare criticamente le proprie modalità relazionali e sviluppare strategie comunicative.

PROGRAMMA DEL CORSO (COURSE CONTENT)

Parte I – Relazioni interpersonali

1. L'interazione umana: una classificazione
2. L'interazione faccia a faccia
3. Il concetto di "faccia" nella comunicazione
 - Salvare, perdere e metterci la faccia
 - Il rituale dell'interazione

- Lo stigma sociale
- 4. Modelli di riferimento
 - L'interazione simbolica (E. Goffman)
 - La pragmatica della comunicazione umana (P. Watzlawick)
 - La Finestra di Johari (Luft & Ingham)
- 5. Modelli originali sviluppati dal docente
 - Pentacomunicazione® (Piovano, 2006) – Le cinque C: Comprensione, Chiarezza, Cortesia, Coraggio, Coscienza
 - FACET® (Piovano, 2025) – Il volto come bussola relazionale: Fiducia, Autenticità, Controllo, Esposizione, Tolleranza
- 6. Attività pratiche
 - Esercizi di osservazione e analisi della comunicazione non verbale
 - Simulazioni e role-play per il riconoscimento delle dinamiche relazionali

Parte II – Gestione dei conflitti

1. Definizione e natura del conflitto
2. Tipologie di conflitto
3. Modelli di gestione e trasformazione del conflitto
 - Comunicazione Nonviolenta (M. Rosenberg)
 - Modello trascendente (J. Galtung)
 - La Terza Alternativa – pensiero sinergico (S. Covey)
 - Pensiero laterale (E. De Bono)
4. Strumenti operativi per la gestione del conflitto
 - Ascolto attivo ed empatico
 - Negoziazione collaborativa
 - Ricerca di soluzioni creative e win-win
5. Attività pratiche
 - Analisi di casi studio
 - Simulazioni di mediazione e negoziazione
 - Esercitazioni di trasformazione dei conflitti

METODOLOGIA DIDATTICA (TEACHING METHODS)

Il corso prevede **lezioni frontali** supportate da presentazioni in PowerPoint e altri strumenti multimediali, volte a introdurre concetti teorici e modelli di riferimento. Durante le lezioni saranno proiettati **video tematici** per stimolare la riflessione e approfondire le tematiche trattate.

Sono previste **attività pratiche** per migliorare la propria comunicazione interpersonale, tra cui **esercitazioni individuali e di gruppo, role-playing e simulazioni** di interazioni e situazioni di conflitto. Verranno inoltre svolti **test di autovalutazione** per aumentare la consapevolezza di sé e delle proprie modalità relazionali.

L'approccio didattico integra momenti di **analisi di casi studio e discussioni guidate**, finalizzati a collegare la teoria alla pratica e a favorire il confronto costruttivo tra studenti.

METODI DI VALUTAZIONE (ASSESSMENT METHODS)

La valutazione finale si baserà su una prova scritta e su un elaborato individuale facoltativo.

Prova scritta (max 30 punti, durata: 90 minuti, senza l'ausilio di materiali o strumenti):

- **10 domande a risposta chiusa** (1 punto ciascuna) per verificare la comprensione e la memorizzazione dei concetti fondamentali trattati.
- **5 esercizi di trasformazione del linguaggio** (2 punti ciascuno) volti a valutare la capacità di riformulare contenuti comunicativi in modo efficace e coerente con i principi esposti a lezione.
- **5 domande a risposta aperta** (2 punti ciascuna) per accertare la capacità di analisi critica, applicazione pratica dei modelli e riflessione personale sulle tematiche affrontate.

Elaborato individuale facoltativo (max +2 punti sul punteggio d'esame):

Titolo: *La mia «faccia» online*

Il compito consiste nella redazione di un testo (max 4.000 caratteri, spazi inclusi) che analizzi la propria identità digitale alla luce delle dimensioni del modello FACET® e degli altri modelli presentati. Il lavoro dovrà essere inviato via e-mail o consegnato in formato cartaceo entro la data dell'esame.

Il punteggio massimo conseguibile è **30 e lode**.

BIBLIOGRAFIA (BIBLIOGRAPHY)

Testi generali sulla comunicazione e le relazioni

- Goffman, E. (2019). *Rituali dell'interazione*. Bologna: Il Mulino.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma: Astrolabio.
- Luft, J., & Ingham, H. (1955). *La finestra di Johari* (slide del corso).

Modelli e approcci specifici

- Rosenberg, M. (2017). *Le parole sono finestre (oppure muri)*. Milano: Esserci Edizioni.
- Galtung, J. (2008). *Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare*. Pisa: Pisa University Press.
- Covey, S. R. (2012). *La terza alternativa*. Milano: Franklin Covey.
- De Bono, E. (1990). *Il pensiero laterale*. Milano: BUR.

Testi dell'autore

- Piovano, M. (2010). *Basta rodarsi il fegato*. Torino: Anteprima.
- Piovano, M. (2015.). *Sviluppa il tuo carisma*. Firenze: Demetra.
- Piovano, M., & Granchi, G. (s.d.). *Problem solving creativo*. Firenze: Demetra.
- Piovano, M. (2008). *La Pentacomunicazione*. Milano: De Vecchi.
- Piovano, M. (2021). *Parole positive*. Firenze: Demetra.
- Piovano, M. (2006). *Pentacomunicazione: le Cinque C della relazione efficace*. [Slide del corso].
- Piovano, M. (2025). *FACET: il volto come bussola relazionale*. [Slide del corso].
- Piovano, M. (2025). *Faccia a faccia: Il modello FACET® per comunicare, relazionarsi e gestire i conflitti*. Independently published. – PUBBLICAZIONE IN CORSO

Articoli

- Articoli di M. Piovano pubblicati sulla rivista *Vita e Salute*.

SOMMARIO DEL CORSO (COURSE OUTLINE)

Parte I – Relazioni interpersonali

1. L'interazione umana: classificazioni e tipologie
2. L'interazione faccia a faccia
3. Il concetto di “faccia” nella comunicazione (Goffman)
4. Salvare, perdere e “metterci la faccia”
5. I rituali dell'interazione
6. Lo stigma sociale
7. Il modello dell'interazione simbolica (Goffman)
8. La pragmatica della comunicazione umana (Watzlawick)
9. La finestra di Johari
10. La Pentacomunicazione® (Piovano, 2006)
11. Il modello FACET® (Piovano, 2025)

Parte II – Gestione dei conflitti

12. Che cos'è un conflitto
13. Tipologie di conflitti
14. La comunicazione nonviolenta (Rosenberg)
15. Il modello trascendente di Galtung
16. Pensiero laterale e creatività nella gestione del conflitto (De Bono)
17. La Terza Alternativa (Covey)
18. Casi studio e simulazioni di negoziazione
19. Esercitazioni pratiche e applicazioni operative