

SYLLABUS

ANNO ACCADEMICO 2025-2026

Denominazione	Relazioni interpersonali e gestione dei conflitti
Denominazione in inglese	Interpersonal Relations and Conflict Management
Codice	FAST-FRIN616 – [SSD: PSIC-04/B]
Docente	Massimo Piovano
Corso	Laurea Magistrale
Anno	Primo
Semestre	Secondo
CFU	6
Descrizione del corso	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.
Prerequisiti	Non sono necessari prerequisiti alla frequenza del corso.
Risultati di apprendimento attesi	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.
Argomenti	<u>Parte I – Relazioni interpersonali</u> 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

SOMMARIO DEL CORSO

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

Modalità di svolgimento

Lezioni frontali in classe con possibilità di essere a distanza. Frequenza obbligatoria (sono ammesse assenze giustificate in misura inferiore al 20% delle ore del corso).

	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.
Modalità e criteri di verifica	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): L'esame è suddiviso in 3 sezioni. 12 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	Testi generali sulla comunicazione e le relazioni • Goffman, E. (2019). <i>Rituali dell'interazione</i>. Bologna: Il Mulino. • Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1971). <i>Pragmatica della comunicazione umana</i>. Roma: Astrolabio. • Luft, J., & Ingham, H. (1955). <i>La finestra di Johari</i> (slide del corso). Modelli e approcci specifici • Rosenberg, M. (2017). <i>Le parole sono finestre (oppure muri)</i>. Milano: Esserci Edizioni. • Galtung, J. (2008). <i>Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare</i>. Pisa: Pisa University Press. • Covey, S. R. (2012). <i>La terza alternativa</i>. Milano: Franklin Covey. • De Bono, E. (1990). <i>Il pensiero laterale</i>. Milano: BUR. Testi dell'autore

-
- Piovano, M. (2025). *Faccia a faccia: Il modello FACET® per comunicare, relazionarsi e gestire i conflitti*, Amazon
 - 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.
-