



www.careergardeners.eu

INTRODUZIONE ALLA PACIFICAZIONE RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

RUMEN VALCHEV
FONDAZIONE DEL CENTRO DI EDUCAZIONE APERTA



Co-funded by
the European Union

COS'È IL CONFLITTO?

La parola conflitto deriva dal latino **conflictus** , che significa colpire insieme.

Il conflitto è un:

Uno stato di lotta aperta, spesso prolungata: battaglia o guerra

Uno stato di disarmonia, uno scontro tra personalità, idee e interessi incompatibili o opposti.

Un disaccordo o una disputa su qualcosa di importante

Interessi contrapposti

COS'È IL CONFLITTO?

Il conflitto si verifica quando due persone desiderano compiere azioni che si escludono a vicenda.

Lotta psicologica, spesso inconscia, risultato dell'opposizione o dell'azione simultanea di **impulsi, desideri o tendenze reciprocamente esclusivi.**

Opposizione di personaggi o forze in un dramma, che motiva i personaggi o modella l'azione o l'intrigo

L'opposizione di due sentimenti simultanei ma incompatibili

COS'È IL CONFLITTO?

I conflitti sorgono quando due parti percepiscono che esiste una minaccia a seguito di un disaccordo sui loro interessi, hanno bisogno

Il conflitto è il risultato di un disaccordo. È una situazione in cui le persone si sentono minacciate (fisicamente, emotivamente, in termini di potere, status, ricchezza) e il loro benessere viene messo in discussione.

COS'È IL CONFLITTO?

I partecipanti al conflitto rispondono sulla base delle loro percezioni della situazione: filtrano le percezioni attraverso i loro valori, la loro cultura, le loro informazioni, il loro genere.

Le azioni in conflitto sono piene di idee e piene di sentimenti – quindi forti che conducono a possibili soluzioni

Il conflitto presenta dimensioni significative, psicologiche e procedurali.

Le azioni in un contesto di conflitto sono cariche di idee e di sentimenti, così intensi da condurre a possibili soluzioni.

Il conflitto presenta dimensioni significative, psicologiche e procedurali.

COS'È IL CONFLITTO?

I conflitti fanno parte dell'ambiente: sono prevedibili e le situazioni previste che si presentano nella gestione di progetti complessi e stressanti, nei quali abbiamo investito notevoli energie, sforzi e aspettative.

Le strategie creative di risoluzione dei conflitti sono fondamentali per un approccio positivo alla risoluzione dei conflitti.

COS'È IL CONFLITTO?

ÿ **Percezioni**

ÿ **Sentimenti**

ÿ **Valori, bisogni**

ÿ **Minaccia percepita**

ÿ **Presupposti, valutazioni**

ÿ **Azioni**

Il ciclo dei conflitti

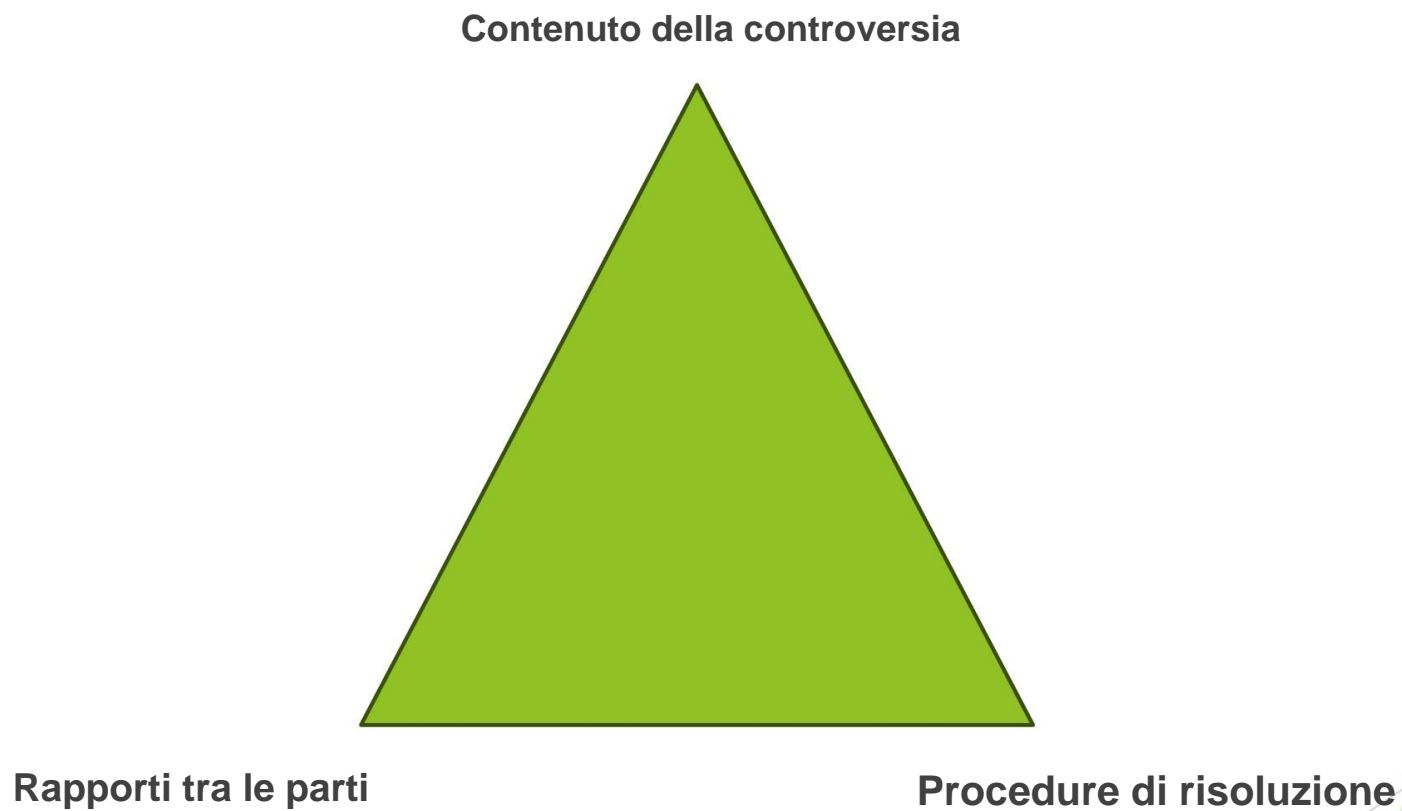
Credenze, atteggiamenti - informazioni sul conflitto, modelli di comportamento, convinzioni, esperienza personale.

Emergenza del conflitto

Reazioni : ritirata, silenzio, attacco, negoziazione, ricerca di aiuto.

Conseguenze : stress, sollievo, contatti, escalation, convinzioni e atteggiamenti.

Triangolo di conflitto



Reazioni al conflitto?

Le reazioni emotive sono spesso fraintese.

Le persone pensano che gli altri provino le stesse emozioni che provano loro. Chi reagisce in modo emotivo è invece chi ha una risposta emotiva diversa dalla nostra.

Risposte al conflitto sorto

Risposte cognitive: le nostre idee e i nostri pensieri sul conflitto.

Provocano risposte emotive e comportamentali.

Parlare con noi stessi ci fornisce un feedback positivo o negativo sulla situazione.

Risposte fisiche: tensione, stress, respirazione, battito cardiaco.

Possiamo gestirli con l'aiuto di tecniche di gestione dello stress.

Se il conflitto è un disaccordo

Ciò che io considero un problema potrebbe non esserlo più, se ne parlo.

Se si tratta di una minaccia, fermati, rifletti e assicurati di non essere tu il problema.

Rifletti sul perché ti comporti in quel modo.

Se qualcosa innesca una determinata azione, non lasciare che siano gli altri a farti fare qualcosa.

Se il conflitto è un disaccordo

Avere sempre la possibilità di fare le proprie scelte

Se vedi il conflitto come un'esperienza negativa in circostanze difficili, vedi opzioni e risorse limitate per la risoluzione, cerca una soluzione cambiando il quadro

Il conflitto si amplifica quando:

- ÿ **Mostriamo aperta ostilità**
- ÿ **Ci sentiamo minacciati dal suo sviluppo**
- ÿ **Non abbiamo informazioni sufficienti**
- ÿ **Valutiamo in modo impreciso le intenzioni altrui**
- ÿ **Imponiamo unilateralmente la nostra volontà e i nostri valori**
- ÿ **Non teniamo conto dei bisogni importanti degli altri**
festa
- ÿ **Coinvolgiamo altre persone nel conflitto**
- ÿ **Vogliamo ma non sappiamo come raggiungere una soluzione**

Il conflitto diminuisce quando:

- ÿ **Pensiamo di più a come risolvere il problema**
- ÿ **Non ci attacchiamo né ci insultiamo a vicenda**
- ÿ **Cerchiamo di comprendere i sentimenti, le motivazioni e i bisogni dell'altro**
- ÿ **Evitare le minacce, escludendo l'uso della forza**
- ÿ **Cerchiamo soluzioni da soli, senza aiuto**
- ÿ **Non imponiamo le nostre opinioni e i nostri valori a nessun costo**

L'aspetto positivo in una situazione di conflitto

- ÿ **Contiene informazioni sui bisogni, sui sentimenti delle parti coinvolte e sullo sviluppo della loro relazione.**
- ÿ **Rappresenta un tentativo di confronto costruttivo e interazione con l'altra parte.**
- ÿ **Rappresenta lo sviluppo del rapporto tra le parti in conflitto.**

L'aspetto positivo in una situazione di conflitto

- ÿ **Il conflitto rappresenta un processo personale e di gruppo arricchimento e sviluppo.**
- ÿ **È un'opportunità per cercare una soluzione pacifica.**
- ÿ **La soluzione concordata congiuntamente al conflitto è duratura e legame.**

Conflitti: problematiche emergenti

- ÿ Quali sono le principali fonti di conflitto?
- ÿ Quando sorgono i conflitti?
- ÿ Come reagiscono le persone ai conflitti quando si presentano?
- ÿ Quando risolviamo i conflitti, pensiamo solo al
Nell'immediato o a lungo termine?

Metodi pacifici per risolvere i conflitti

Negoziazione immediata

- ÿ Le due parti discutono direttamente dei loro problemi;
- ÿ Nessun coinvolgimento di terzi;
- ÿ Le parti giungono a una soluzione autonoma;
- ÿ La comunicazione diretta aumenta le probabilità di successo.

Metodi pacifici per risolvere i conflitti

Riconciliazione

- ÿ Una persona stimata o vicina aiuta a trovare una soluzione;
- ÿ Il conciliatore aiuta a normalizzare la comunicazione;
- ÿ Le parti prendono le proprie decisioni.

Metodi pacifici per risolvere i conflitti

Mediazione

- ÿ Le parti si rivolgono a una terza parte neutrale;
- ÿ Il mediatore aiuta le parti a trovare una soluzione;
- ÿ Le parti condividono informazioni personali con il mediatore.

Metodi pacifici per risolvere i conflitti

Arbitrato

- ÿ Le parti propongono all'arbitro le loro diverse soluzioni;
- ÿ L'arbitro decide quale soluzione debba essere accettata;
- ÿ La decisione dell'arbitro è vincolante o non vincolante per il **feste.**

Metodi pacifici per risolvere i conflitti

Contenzioso

- ÿ **Le parti presentano le proprie opinioni direttamente o tramite avvocati in tribunale;**
- ÿ **Un giudice emette una decisione vincolante per le parti.**

Cause del conflitto

Conflitti causati da mancanza di informazioni, disinformazione, opinioni diverse su quali informazioni siano importanti, interpretazioni diverse, procedure di valutazione.

Fare:

- ÿ Raggiungere un accordo su quali dati siano importanti, come raccoglierli e sui criteri per la loro valutazione;**
- ÿ Avvalersi di esperti esterni.**

Cause del conflitto

Conflitti relazionali

Emozioni intense, percezioni errate, stereotipi, scarsa comunicazione, comportamenti negativi.

Fare:

ÿ Controllare le emozioni espresse, chiarire le percezioni, condividere i sentimenti, evitare comportamenti negativi ripetitivi.

Cause del conflitto

Conflitti di valori

Diversi valori estremi, stili di vita, ideologie, religioni, criteri di valutazione.

Fare

ÿ Non definire il problema come uno di valori, cercando valori unificanti, valori comuni.

Cause del conflitto

conflitti strutturali

Controllo ineguale delle risorse, disparità di potere, vincoli di tempo, fattori geografici e di altro tipo, comportamenti distruttivi.

Fare:

- ÿ Stabilire un processo reciprocamente accettabile ed equo per
Il processo decisionale definisce chiaramente i ruoli, passando dalle
posizioni agli interessi.**
- ÿ Evitare l'uso della forza a causa della posizione nella gerarchia, delle
pressioni esterne variabili, dei parametri fisici/
della prossimità/della distanza.**

Cause del conflitto

Conflitto di interessi Interessi contrastanti, percepiti come procedurali, sostanziali, psicologici.

Fare:

ÿ Concentrarsi sugli interessi, non sulle posizioni, ricercare criteri oggettivi, impegnarsi per soluzioni complete che soddisfino gli interessi di tutti, cercare modi per aumentare le risorse o possibili soluzioni, ricercare uno scambio di soluzioni che soddisfino i diversi interessi delle parti.

Tipi di comportamento in una situazione di conflitto

- ÿ **Indipendente**
- ÿ **Passivo**
- ÿ **Ostile**
- ÿ **Introverso**
- ÿ **Coinvolto**
- ÿ **Sopravvissuto**
- ÿ **Ragionevole**
- ÿ **Impresa determinata**
- ÿ **Interesse personale**
- ÿ **Dimentica rapidamente**
- ÿ **Richiesta di aiuto**
- ÿ **Attivo**
- ÿ **Benevolo**
- ÿ **Estroverso**
- ÿ **Non coinvolto**
- ÿ **Impulsivo**
- ÿ **Esitante**
- ÿ **Compromesso**
- ÿ **Interessi comuni**
- ÿ **Portare a lungo un conflitto interiore**

Stili di risoluzione dei conflitti

ÿ Assertività

Il grado in cui un individuo cerca di soddisfare i propri interessi.

ÿ Cooperazione

Il grado in cui l'individuo cerca di soddisfare gli interessi dell'altra parte.

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile competitivo

- ÿ Assertivo, non cooperativo
- ÿ Perseguire i propri interessi a scapito degli altri
- ÿ Uso della forza
- ÿ Cercare di vincere incondizionatamente
- ÿ La mia decisione è quella giusta

Stili di risoluzione dei conflitti

Adattamento dello stile

- ÿ Non assertivo e cooperativo
- ÿ Ignoro i miei interessi per gli interessi dell'altra parte
- ÿ Mi sacrifico per l'altra parte
- ÿ Generosità disinteressata o sottomissione alle richieste dell'altra parte
- ÿ Accettare il punto di vista dell'altra parte

Stili di risoluzione dei conflitti

stile collaborativo

- ÿ **Assertivo e cooperativo**
- ÿ **Tentativo di risoluzione collaborativa dei problemi**
- ÿ **Considerazione degli interessi di entrambe le parti**
- ÿ **Esplorare il problema al fine di soddisfare gli interessi**
- ÿ **Esplorare i punti di disaccordo, studiare le opinioni dell'altro lato**

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile di compromesso

- ÿ A metà strada tra assertività e cooperazione.
- ÿ Alla ricerca di una soluzione temporanea e reciprocamente accettabile,
Parzialmente soddisfacente per entrambe le parti.
- ÿ Rinuncia a pretese e interessi.
- ÿ Senza entrare nel dettaglio del problema.
- ÿ Condividere le divergenze, scambiarsi concessioni.
- ÿ Alla ricerca di soluzioni rapide.

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile competitivo

Utilizzo:

- ÿ **Azione rapida, misure di emergenza.**
- ÿ **Quando si intraprendono azioni impopolari: provvedimenti disciplinari, licenziamento se si è convinti.**
- ÿ **Quando hai ragione su una questione cruciale.**
- ÿ **Per proteggerti da chi cerca rivalità e vuole approfittare del tuo stile.**
- ÿ

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile cooperativo

Utilizzo:

- ÿ **Trovare una soluzione unificante, che soddisfi gli interessi di **feste**.**
- ÿ **Quando è necessario conciliare i propri punti di vista e interessi con quelli dell'altra parte.**
- ÿ **Per raccogliere le opinioni delle persone da diversi punti di vista.**
- ÿ **Coinvolgere attivamente gli altri nella risoluzione del problema.**

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile di compromesso

Utilizzo:

- ÿ Quando gli obiettivi sono moderati e non valgono lo sforzo.
- ÿ Evitare scontri accesi.
- ÿ Quando entrambe le parti sono molto forti, i loro obiettivi sono reciprocamente esclusivo.
- ÿ Raggiungere un accordo temporaneo.
- ÿ Quando non c'è abbastanza tempo per raggiungere un accordo sostanziale.

Stili di risoluzione dei conflitti

Evitare lo stile

Utilizzo:

- ÿ Un problema semplice che non ti riguarda.
- ÿ Quando non c'è modo di soddisfare i tuoi interessi.
- ÿ Quando i pericoli superano i benefici della soluzione.
- ÿ Quando le persone hanno bisogno di tranquillità.
- Altri possono risolvere il conflitto in modo più efficace.
- ÿ Il problema può essere ricondotto a una questione più importante.

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile accomodante

Utilizzo:

- ÿ Quando ti rendi conto di aver sbagliato.
- ÿ Per dimostrare di essere benevoli e di agire in modo ragionevole.
- ÿ Il problema è più importante per l'altra persona.
- ÿ Continuare a discutere non farà altro che causare danni.
- ÿ Un disaccordo o una discussione su qualcosa di importante.
- ÿ Quando si desidera mantenere l'armonia nella relazione.

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile competitivo

Punteggi più alti:

ÿ Le persone non osano contraddirti.

Punteggi bassi:

ÿ Ti senti spesso impotente in situazioni di conflitto?

ÿ Assumi posizioni ferme?

Stile di risoluzione dei conflitti

Stato cooperativo

Punteggi più alti:

- ÿ **Dedichi più tempo a questioni di poca importanza?**
- ÿ **Gli altri collaborano davvero con te o ti usano piuttosto?**

Punteggi bassi:

- ÿ **Considerate le differenze come un vantaggio comune?**
- ÿ **Gli altri tengono conto delle tue opinioni e dei tuoi interessi?**

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile di compromesso

Punteggi più alti:

ÿ **Ti concentri solo sul raggiungimento dei risultati, compromettendo le prestazioni e perdendo di vista le questioni più importanti? Non negozia eccessivamente?**

Punteggi bassi:

ÿ **Hai difficoltà nelle situazioni di contrattazione?**

ÿ **Trovi difficile fare concessioni?**

Stili di risoluzione dei conflitti

Evitare lo stile

Punteggi più alti:

ÿ **Le persone hanno problemi con la tua cooperazione e il tuo contributo in risolvere il problema?**

ÿ **Prendi decisioni importanti solo quando è necessario?**

Punteggi bassi:

ÿ **Ti capita mai di ferire i sentimenti altrui, di causare ostilità, di sentirti bloccato in ogni sorta di problema irrisolto?**

Stili di risoluzione dei conflitti

Stile accomodante

Punteggi più alti:

ÿ Le tue idee e opinioni non ricevono il sostegno di cui hanno bisogno.

ÿ Presti troppa attenzione ai problemi, agli altri persone.

Punteggi bassi:

ÿ Hai difficoltà a instaurare rapporti di buona volontà, sembri irragionevole agli occhi degli altri: ammetti di aver commesso un errore?

ÿ Hai un problema? Sai quando è il momento di smettere di partecipare a una situazione?

analisi della situazione di conflitto

È necessario analizzare gli eventi principali che hanno portato al conflitto.

- ÿ **Partecipanti al conflitto**
- ÿ **Posizioni**
- ÿ **Interessi**
- ÿ **Relazioni tra le parti in conflitto**
- ÿ **Disponibilità a trovare una soluzione**
- ÿ **Circostanze esterne**
- ÿ **Risorse per risolvere il conflitto**
- ÿ **Opinione pubblica sul conflitto**
- ÿ **Capacità di imporre unilateralmente una soluzione**