

La Gestione dei Conflitti

Serena Burrello, Psicologa del Lavoro, Formatrice, Consulente HR
Silvia Fagone Buscimese, Psicologa dell'Età Evolutiva, Formatrice

Reggio Emilia 27/11/2019

www.altrafase.it
info@altrafase.it

CONFLITTO: s.m dal lat. Conflictus- us “ urto, scontro ” Treccani

Il **conflitto** è un aspetto inevitabile della vita quotidiana e nasce e si sviluppa all'interno di una relazione.

Capire come inizia e come si intensifica significa fare un lungo cammino verso la conoscenza.



Le tipologie di conflitto



Le tipologie di conflitto

- **Diadico**
- **Intragruppo**
- **Intergruppi**



Il “conflitto” ha una componente **emotiva e relazionale**.



Durante le situazioni conflittuali, le persone vivono stati d'animo che le portano ad avere reazioni che spesso compromettono la qualità delle relazioni. I conflitti, quindi, vanno gestiti ed opportunamente risolti, senza lasciare strascichi.

Il conflitto causa e conseguenza

Le cause:

- Interessi divergenti
- Disaccordo su ruoli e assegnazioni
- Disaccordo interpersonale, malintesi, differenza del set di valori che ciascuna persona porta con sé
- Disaccordo sull'analisi di una situazione
- Disaccordo su obiettivi

Il conflitto causa e conseguenza

Le conseguenze umane di un conflitto protratto:

- Aumento dello stress
- Aumento della incomunicabilità
- Incapacità di reagire alle novità e al cambiamento

Il metodo CNV



Metodo T. Gordon

- Il dottor Gordon, tre volte premio nobel per la pace, ha messo a punto questo metodo negli anni '50 in USA.
- Ha ispirato la comunicazione non violenta CNV, secondo questo metodo bisogna affrontare tutti i conflitti dalla prospettiva vincitore-vincitore.



II metodo



Le parole creano realtà

Utilizzare parole positive



Non criticare



Non dare giudizi

Esercitiamoci!

“Vuoi sempre avere ragione tu!”

“Non hai capito niente!!!”

“Hai sbagliato”

“Lascia perdere non ce la puoi fare!”

La risoluzione del conflitto



È un metodo in 4 semplici tappe:

D Descrivere i fatti più precisamente possibile

E Esprimere il sentimento o le emozioni che ne conseguono

S Soluzioni: proporre una o diverse

C Conseguenze (positive per le parti) mostrarle e saperle comunicare

Conclusione

Comportamenti da evitare

- Interrompere
- Attaccare
- Colpevolizzare
- Parlare troppo
- Ironizzare
- Esercitare pressione
- Minacciare

Comportamenti da favorire

- Ascoltare attivamente
- Porre domande
- Effettuare brevi sintesi
- Fornire informazioni
- Rispondere senza aggressività

Il conflitto

**Mi sento così condannata dalle tue parole,
mi sento **giudicata** e **allontanata**,
prima ancora di aver capito bene.
Era questo che intendevi dire?
Prima che io mi alzi in mia difesa,
prima che parli con **dolore o paura**,
prima che costruisca un muro di parole,
dimmi, ho davvero compreso bene?**

Il conflitto

**Le parole sono finestre, oppure muri,
ci imprigionano o ci danno la libertà.
Quando parlo e quando ascolto,
possa la luce dell'amore splendere attraverso me.
Ci sono cose che ho bisogno di dire,
cose che per me significano tanto,
se le mie parole non servono a chiarirle,
mi aiuterai a liberarmi?**

**Se sembra che io ti abbia sminuito.
Se ti è parso che non mi importasse,
prova ad ascoltare **oltre le mie parole**
i sentimenti che condividiamo.**

Ruth Bebermeyer

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!



www.altrafase.it
info@altrafase.it



Serena Burrello Silvia Fagone Buscimese