



**Lavorare in gruppo:
strategie di comunicazione
e gestione delle dinamiche
relazionali in ambito
professionale**

5° incontro online

**PORTA FUTURO
LAZIO**

 /portafuturo lazio

 @pf_lazio

 pflazio

Obiettivi del percorso

sostenere la consapevolezza ma anche lo sviluppo delle abilità **personali**, **sociali** e **cognitive** utili per la gestione delle relazioni professionali e per il teamwork

Programma dei lavori



Modulo 1: Collaborazione e teamwork

Modulo 2: Abilità personali: Consapevolezza di sé e gestione delle emozioni

Modulo 3: Abilità personali: Autoregolazione e gestione del tempo

Modulo 4: Abilità relazionali: Comunicazione efficace ed empatia

Modulo 5: Abilità relazionali: Gestione dei conflitti

Modulo 5: Abilità relazionali: Gestione dei conflitti



- Conflitto: natura, cause ed emozioni prevalenti
- come leggere i comportamenti nostri ed altrui nella relazione
- quali stili di gestione sono possibili: caratteristiche e modalità di attivazione
- La negoziazione per la gestione costruttiva
- La mediazione come strategia per risolvere questioni altrui

Conflitto: natura, cause ed
emozioni prevalenti

DEFINIZIONE DI CONFLITTO

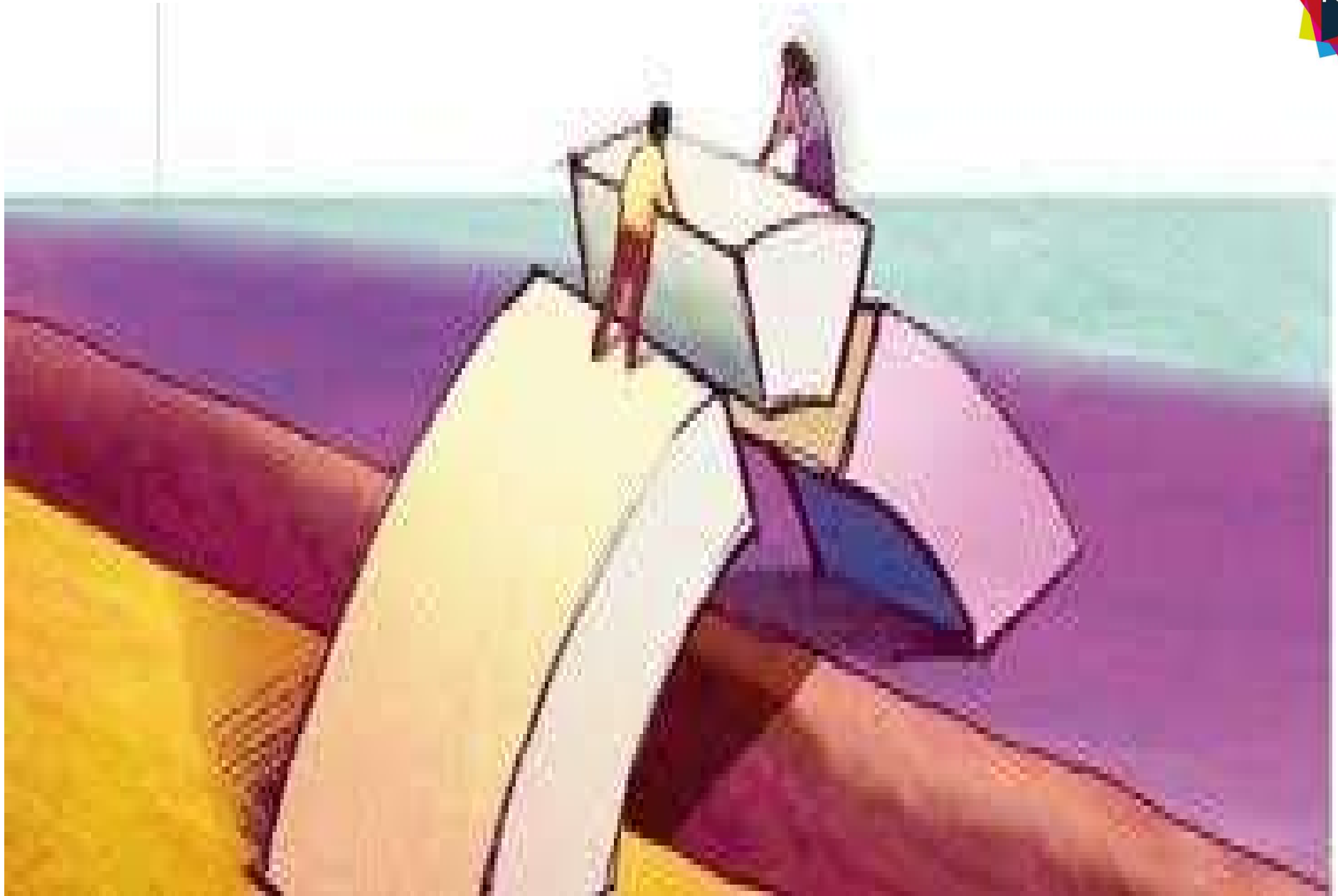


Un conflitto consiste nella discordanza più o meno intensa tra due o più parti e si manifesta con emozioni ed azioni specifiche riconoscibili.

Distinguiamo conflitti:

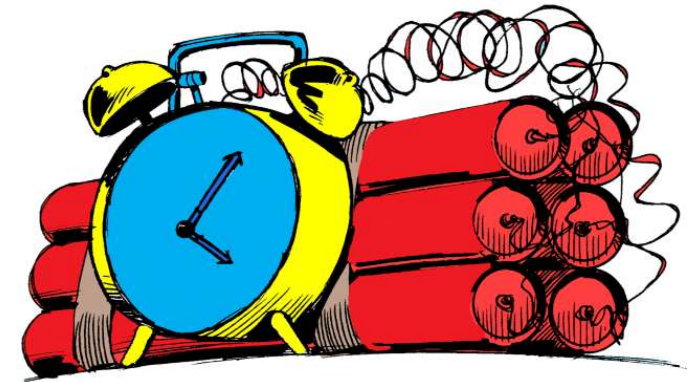
- Intrapersonali/di ruolo
- Interpersonale o intragruppo
- intergruppi

Come lo considero?



VISIONE NEGATIVA: il gruppo

- Vede il conflitto come unitario
- Vede il conflitto come problema
- Evita, sopprime e contiene i conflitti
- Crede nella sua distruttività
- I conflitti creano ansia e stare sulla difensiva.
- Gli individui cercano di vincere.



VISIONE POSITIVA: il gruppo

- Riconosce diversi tipi di conflitto
- Vede il conflitto come parte della soluzione
- Cerca ed incoraggia i conflitti
- Crede nella sua costruttività
- I conflitti creano emozione, interesse, focus.
- Gli individui cercano di risolvere il problema che ha generato il conflitto.





- **Il vero problema non è tanto l'esistenza dei conflitti in sé, quanto il numero di conflitti non risolti ed i metodi impiegati per risolverli.**
- I conflitti rappresentano infatti una componente del tutto normale o “fisiologica” di tutte le relazioni, anche delle migliori.
- I problemi sorgono solo quando le persone coinvolte nel conflitto non hanno gli strumenti adeguati per far fronte ad una situazione conflittuale.

Thomas Gordon



PRIMA DI APPROFONDIRE LA TEORIA DEDICA QUALCHE MINUTO A:

Scrivere una situazione relazionale problematica al lavoro.

- Descrivi brevemente il contesto in cui la situazione si realizza
- Scrivi **uno** scambio di frasi e descrivi gli atteggiamenti verbali e non verbali tuoi e dell'altra persona.
- Specifica un obiettivo di cambiamento che vorresti rispetto a quella situazione o a situazioni simili.



Cause contestuali del conflitto interpersonale

1. stile di leadership autoritario
2. struttura del compito complessa o preordinata;
3. ambiguità delle responsabilità;
4. grandi dimensioni dei gruppi di lavoro (creazione di sottogruppi con finalità contrastanti);
5. composizione eterogenea dei gruppi negli atteggiamenti, valori, interessi, stili interpersonali;
6. risultati negativi in ambienti ad elevata competitività interna;
7. comunicazioni disfunzionali;
8. lotte per il potere



STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

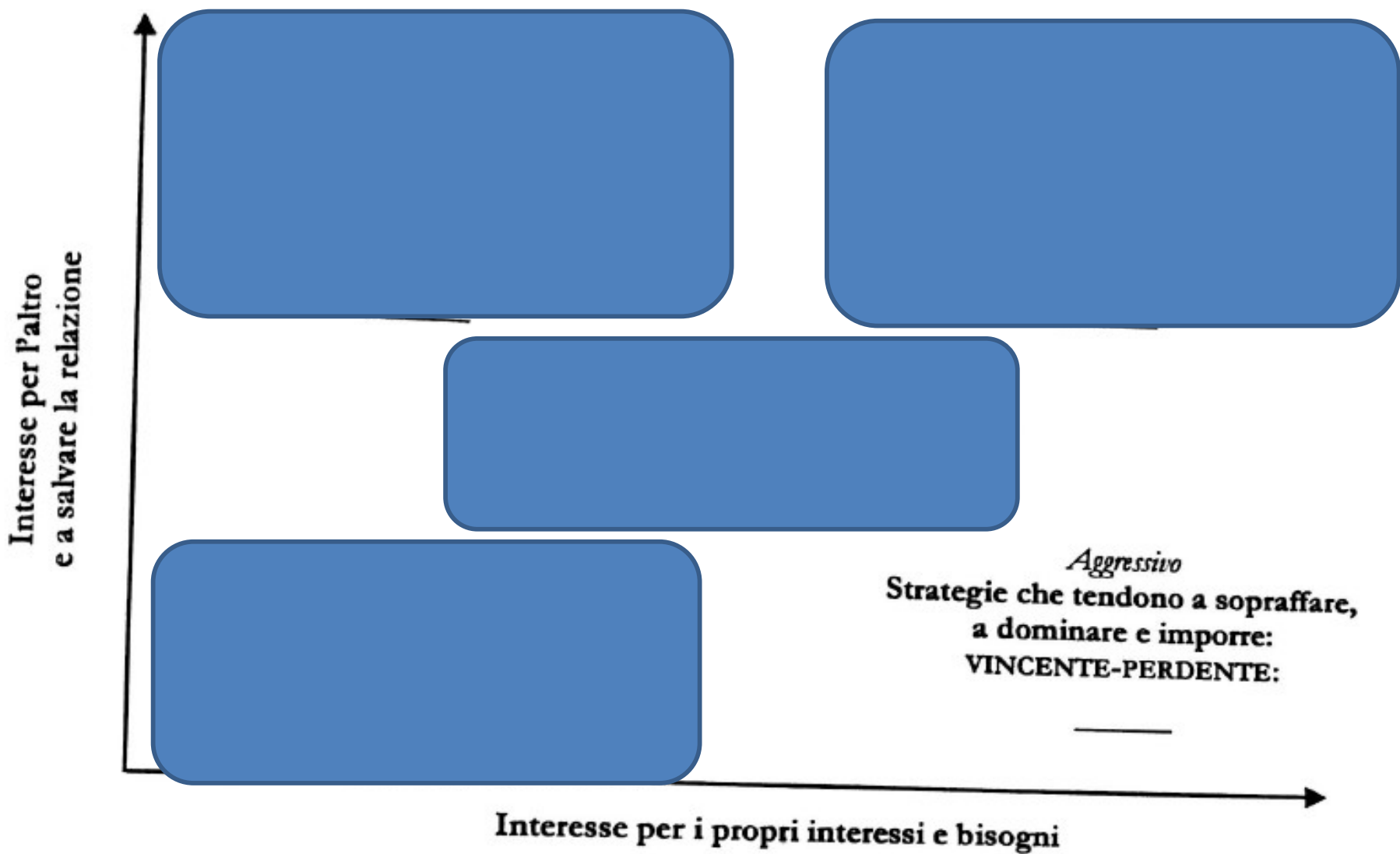
Stili secondo Johnson e Johnson (1991)





STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

Stili secondo Johnson e Johnson (1991)





AGGRESSIVO: OBIETTIVO AVERE RAGIONE

1. comportamenti tipici: aggressione aperta (maleducazione, voce alta...) o passiva (insinuazioni, pettegolezzo, pugnalare alle spalle)
2. emozioni tipiche: rabbia, disprezzo...
3. esito per la relazione con l'altro: negativo (è rovinata)
4. esito rispetto al proprio obiettivo: ottengo ciò che voglio (nel breve termine)
5. convinzioni collegate:
io sono ok, tu no
mors tua vita mea



E' appropriato:

- per decisioni rapide (casi di emergenza)
- su importanti problemi per i quali occorre prendere decisioni impopolari, ad esempio disciplina
- su problemi vitali quando sapete di avere ragione
- quando c'è maggiore competenza in merito a decisioni tecniche.

E' inappropriato:

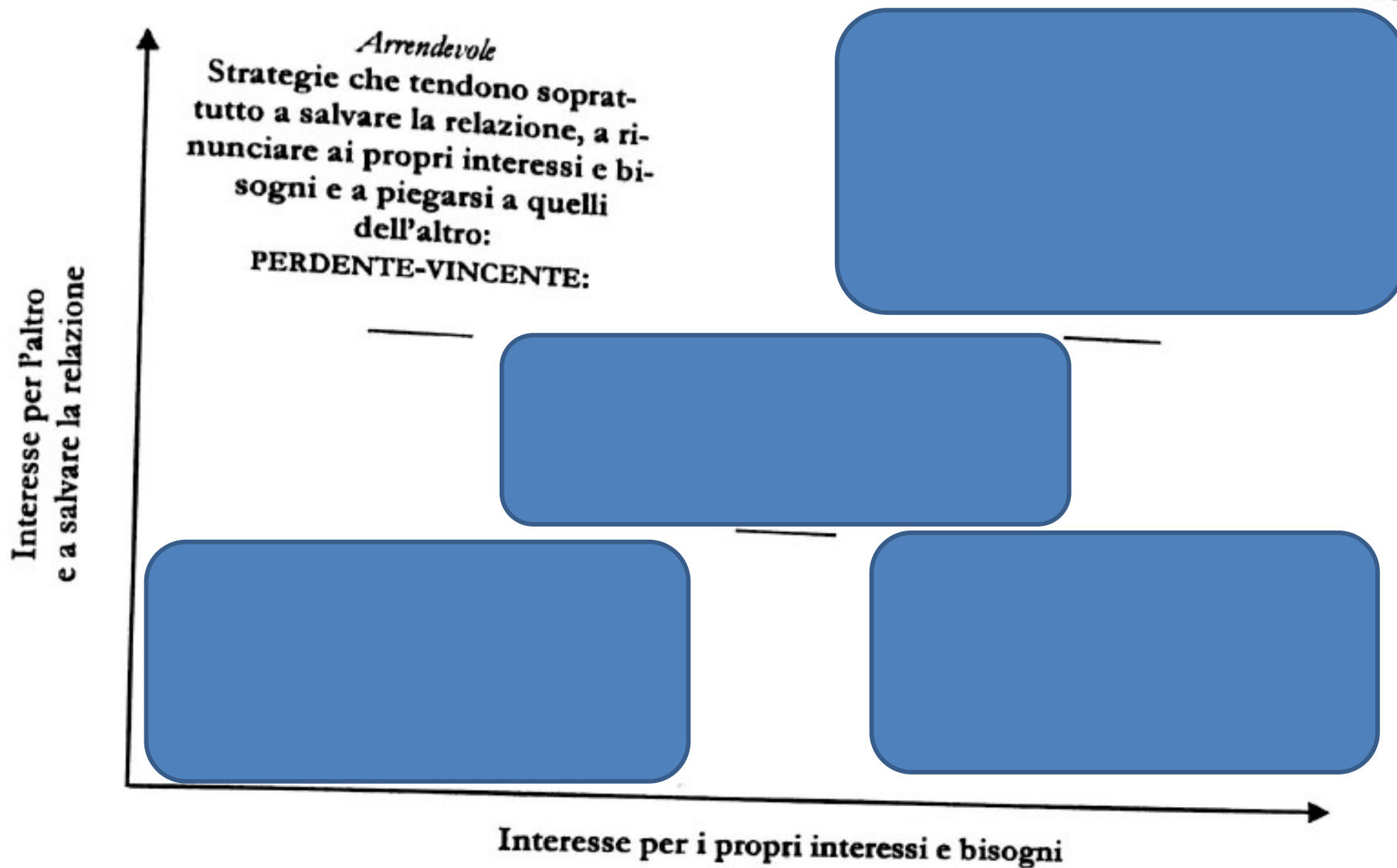
- il risultato è complesso
- per risultati di scarsa importanza
- in presenza di una controparte potente
- non c'è fretta
- quando i collaboratori hanno alto grado di competenza.





STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

Stili secondo Johnson e Johnson (1991)



ARRENDEVOLE: OBIETTIVO ACCONTENTARE L'ALTRO

1. comportamenti tipici: cedere subito o quasi, enfatizzare la comunanza di interessi
2. emozioni tipiche: timore, paura
3. esito per la relazione con l'altro: positivo (è salva...per quanto tempo?)
4. esito rispetto al proprio obiettivo: non ottengo ciò per cui si è creato il conflitto
5. convinzioni collegate:
io non sono ok, tu sì





ARRENDEVOLE

E' appropriato quando:

- si pensa di essere in torto o si tratta da una posizione di debolezza
- il risultato è più importante per la controparte
- per soddisfare gli altri e mantenere buoni rapporti
- per guadagnarsi quella riconoscenza che è utile per ottenere qualcosa in futuro
- Per minimizzare la perdita quando siete fuori gioco e perdente
- sono particolarmente importanti l'armonia e la stabilità
- per permettere ai collaboratori di progredire imparando dai propri errori

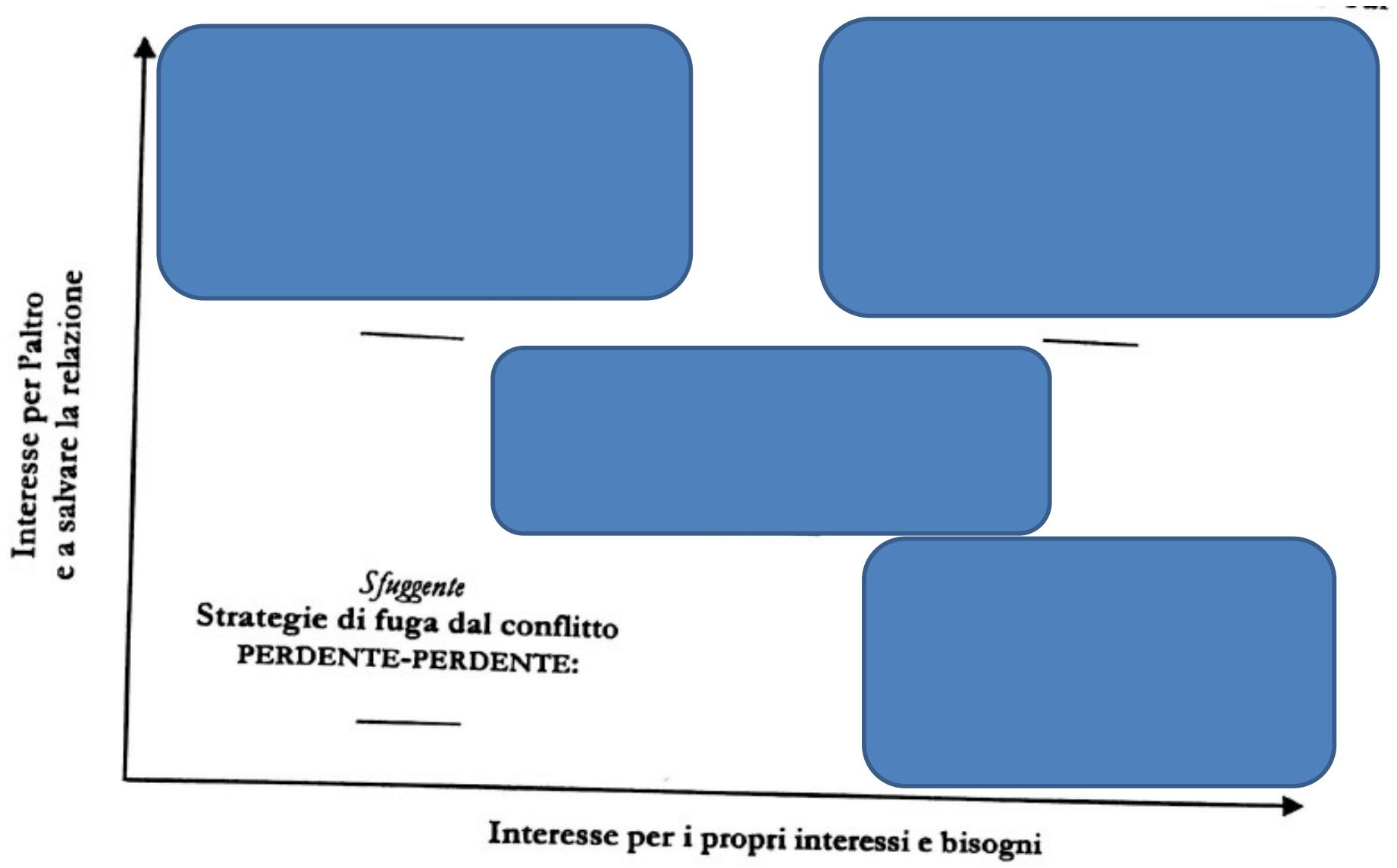
E' inappropriato nelle situazioni in cui il risultato è importante per noi, quando si pensa di essere nel giusto.





STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

Stili secondo Johnson e Johnson (1991)



SFUGGENTE: OBIETTIVO EVITARE IL CONFRONTO



1. comportamenti tipici: evitare il confronto, negare il problema
2. emozioni tipiche: timore, paura, risentimento (a lungo termine)
3. esito per la relazione con l'altro: negativo (fuggendo tolgo valore al rapporto)
4. esito rispetto al proprio obiettivo: non ottengo ciò per cui si è creato il conflitto
5. convinzioni collegate:
io non sono ok, tu non sei ok
“in amor vince chi fugge”



E' appropriato quando:

- un problema è irrilevante e altri più pressanti devono essere affrontati
- avvertite che non c'è nessuna possibilità di soddisfazione
- affrontare l'altro è più disfunzionale dell'utilità del risultato
- é utile prendere tempo (per raccogliere nuove informazioni, per calmarsi)
- il conflitto può essere risolto meglio da altri
- i problemi sfiorano o rivelano la presenza di altri problemi

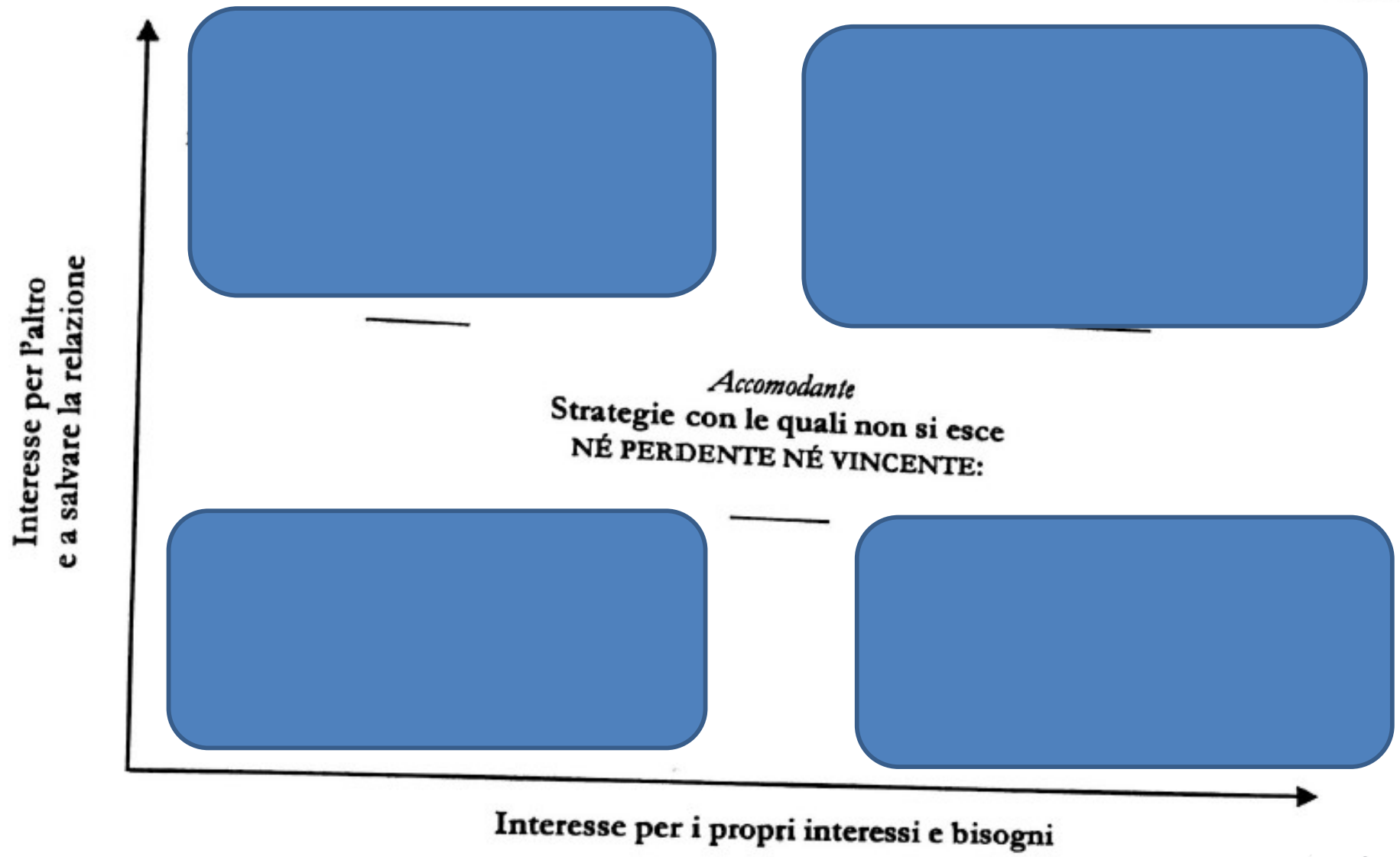


E' inappropriato quando:

- il risultato è importante per noi,
- è nostra responsabilità prendere una decisione,
- c'è riluttanza tra le parti nel rimandare la questione,
- il problema necessita di attenzione immediata.

STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

Stili secondo Johnson e Johnson (1991)





ACCOMODANTE: OBIETTIVO ACCONTENTIAMOCI

1. comportamenti tipici: ciascuna delle controparti rinuncia a qualcosa facendo al contempo i propri interessi
2. emozioni tipiche: preoccupazione...
3. esito per la relazione con l'altro: positivo a breve termine, negativo col tempo
4. esito rispetto al proprio obiettivo: ottengo solo in parte ciò per cui si è creato il conflitto
5. convinzioni collegate:
io non sono ok, tu non sei ok
“la verità sta nel mezzo”



ACCOMODANTE



E' appropriato quando:

- gli scopi delle controparti sono a somma zero (due scopi incompatibili l'uno con l'altro),
- le parti sono potenti alla stessa stregua,
- gli scopi sono importanti ma non valgono la sottomissione o la rinuncia di qualcos'altro
- è impossibile raggiungere unanime consenso
- occorre arrivare a soluzioni provvisorie di problemi importanti e complessi
- occorre arrivare a chiarificazioni di comodo sotto la pressione del tempo
- gli stili Dominio e Integrazione non hanno avuto successo
- in tutte le situazioni in cui gli obiettivi delle parti sono diversi ma non possono essere raggiunti singolarmente

E' inappropriato invece quando una parte è molto più potente.

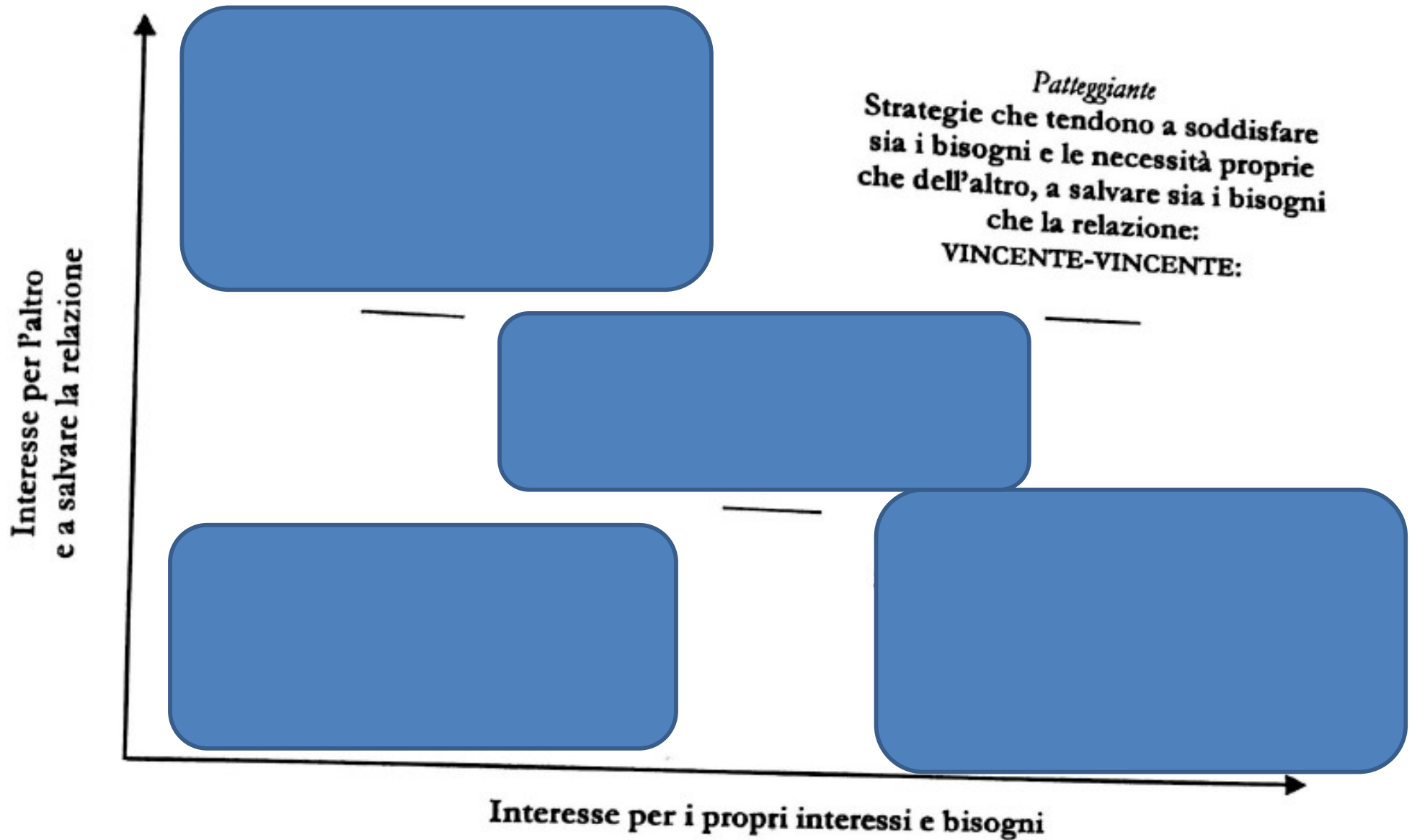


It is useless for the sheep to pass resolutions in favor of vegetarianism while the wolf remains of a different opinion."

**--William Ralph Inge,
British author, priest and educator**

STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI

Stili secondo Johnson e Johnson (1991)





PATTEGGIANTE: OBIETTIVO COLLABORAZIONE

1. comportamenti tipici: negoziare, essere disponibili, notevole scambio di informazioni, comune volontà di collaborazione
2. emozioni tipiche: tutte, gestite in modo costruttivo
3. esito per la relazione con l'altro: positivo a lungo termine
4. esito rispetto al proprio obiettivo: positivo a lungo termine
5. convinzioni collegate:
io sono ok, tu sei ok



E' appropriato quando:

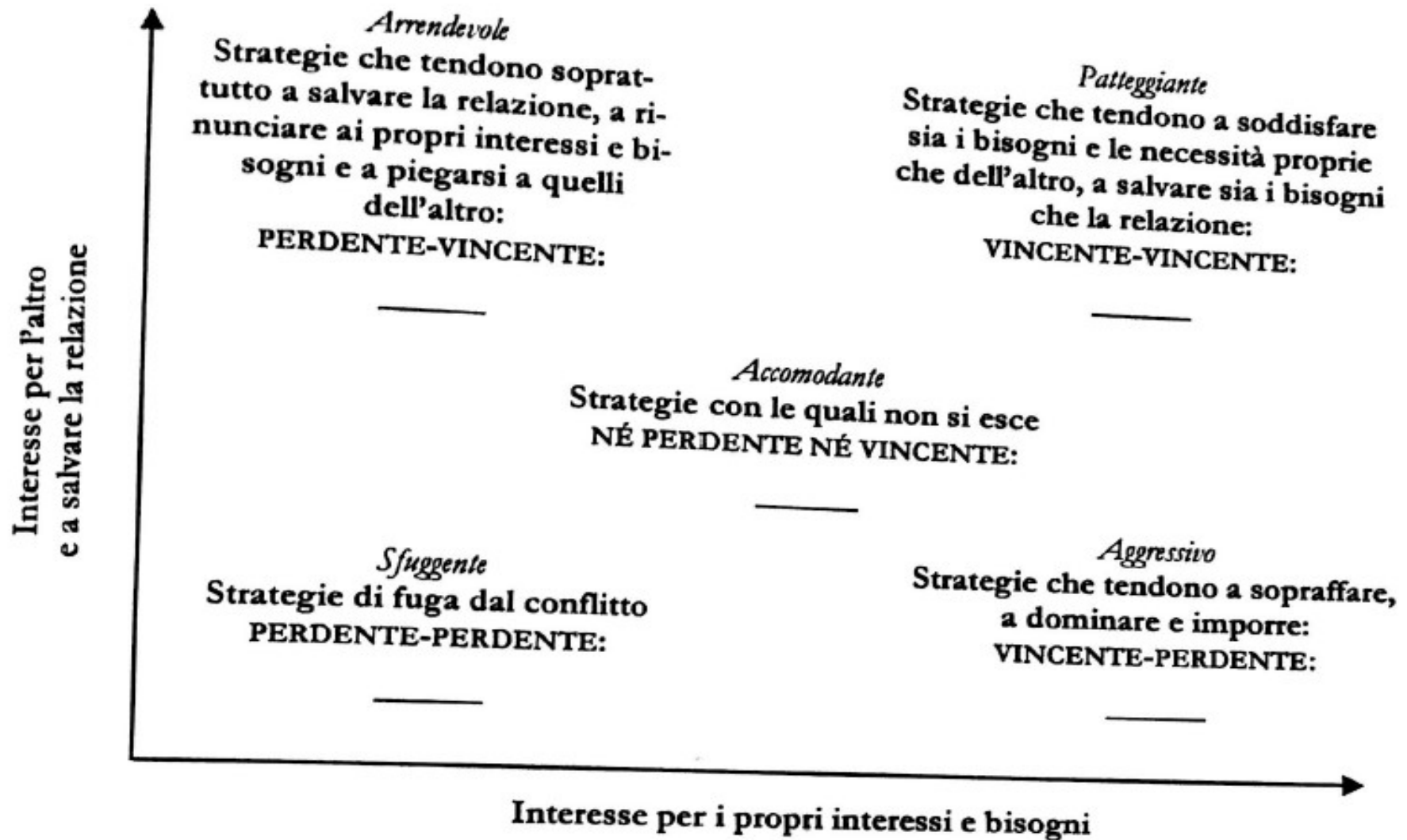
- bisogna trovare una soluzione appropriata e non possiamo compromettere alcuna delle relazioni in conflitto tra loro
- nelle situazioni in cui i risultati da raggiungere sono complessi,
- è necessaria una sintesi di idee per soluzioni migliori,
- quando è necessaria collaborazione per raggiungere risultati,
- quando c'è tempo a disposizione per risolvere il problema,
- quando il problema non si può risolvere da soli,
- quando sono necessarie le risorse delle parti.



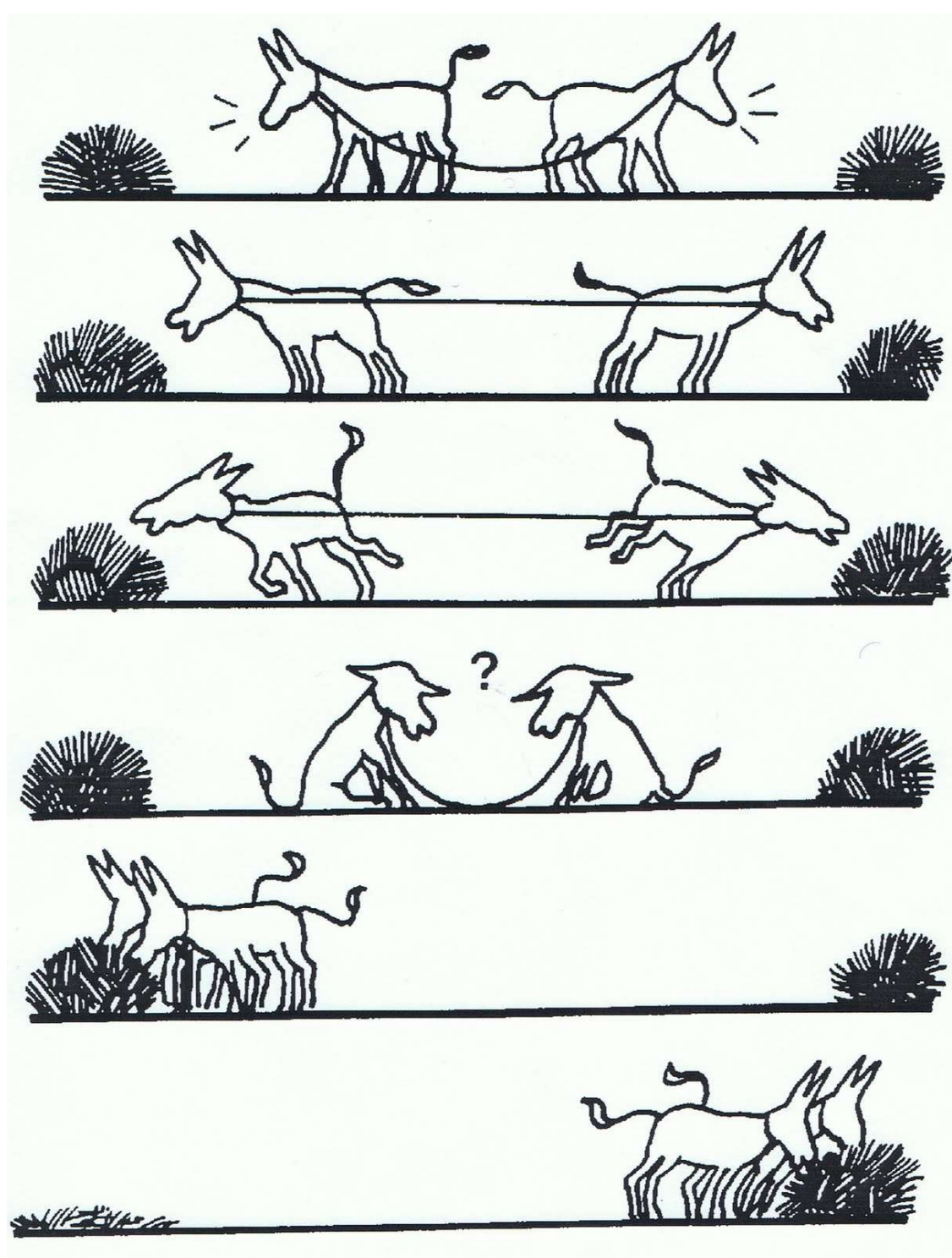
E' inappropriato nelle situazioni in cui il problema è semplice



RICAPITOLANDO LE STRATEGIE PER GESTIRE I CONFLITTI



I DUE ASINI





RUOLO DELLE ASPETTATIVE

- Il **successo** di una relazione non deriva dall'assenza di conflitti, ma dall'uso di **modalità efficaci per la loro composizione**.
- Tutto dipende dalle strategie usate per la loro gestione: se si usano strategie costruttive e si coopera per arrivare ad una soluzione condivisa da entrambi o per lo meno soddisfacente, allora il conflitto sarà stato positivo.



- Ogni volta che entriamo in disaccordo con gli altri **non chiediamoci: chi ha ragione?** **ma:** *come possiamo trovare una soluzione che possa soddisfare entrambi?*
- ***quale soluzione risulta vincente per entrambi?***



NEGOZIAZIONE

È un processo di interazione tra due o più parti in cui si cerca di stabilire cosa ognuna dovrebbe dare e ricevere in una transizione reciproca finalizzata al raggiungimento di un accordo mutuamente vantaggioso (Rubin, Brown, 1975)



DUE TIPI FONDAMENTALI DI NEGOZIAZIONE

Distributiva:

singolo argomento; torta fissa; win-lose.

Obiettivo: minor svantaggio

Integrativa:

più di un argomento; win-win.

Obiettivo: maggior vantaggio



PRESUPPOSTI

- Le parti devono credere di avere obiettivi e posizioni contrastanti
- La comunicazione tra le parti deve essere possibile
- Le parti devono possedere una anche minima prospettiva motivazionale orientata alla ricerca delle soluzioni
- Vi deve essere la possibilità di formulare offerte e controfferte provvisorie



Le fasi per la negoziazione integrativa

1. Cerca di capire le tue e le altrui motivazioni.
2. Definisci il tipo di conflitto (motivi e condizioni antecedenti)
3. Costruisci una visione comune del problema.
4. Stabilisci le tue aspettative (soluzione ideale e standard minimi)
5. Discuti ogni problema relativo al conflitto.
6. Fai offerte e rispondi alle offerte.
7. Inventi soluzioni di mutuo vantaggio
8. Controlla l'etica e l'onestà delle posizioni.



Suggerimenti per risolvere un conflitto interpersonale

- Concentrati sul problema, non sulla persona
- Mantieni il conflitto su problemi sui quali è possibile accordarsi
- Riduci la componente emotiva del conflitto
- Se il conflitto è molto serio, cerca un mediatore non coinvolto
- Se non c'è altra strada adattati o allontanati.



Meglio ancora.....

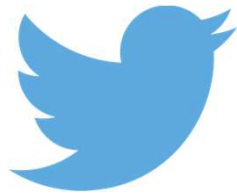
Anticipare le possibili ragioni di conflitto, promuovendo:

- lo sviluppo delle relazioni interpersonali positive;
- il coordinamento dei compiti assegnati;
- il consolidamento del compito di ogni operatore;
- la decisione nelle scelte dei comportamenti organizzativi e delle rispettive strategie;
- la predisposizione ad imparare ad imparare in contesti organizzativi complessi;
- la gestione delle unità operative nel rispetto dei compiti assegnati per il conseguimento degli obiettivi.

Seguici sui social



[/portafuturo lazio](https://www.facebook.com/portafuturo lazio)



[@pf_lazio](https://twitter.com/pf_lazio)



[pflazio](https://www.instagram.com/pflazio)



Le slide possono essere richieste inviando una email a info@portafuturo lazio.it

Grazie per l'attenzione
www.portafuturo lazio.it