



TOMIND

Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling



2 dicembre 2024

La Gestione dei Conflitti

Monica Ferri

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.

La gestione del Conflitto

La modalità di gestione presentata quest'anno si fonda su alcuni elementi fondamentali:

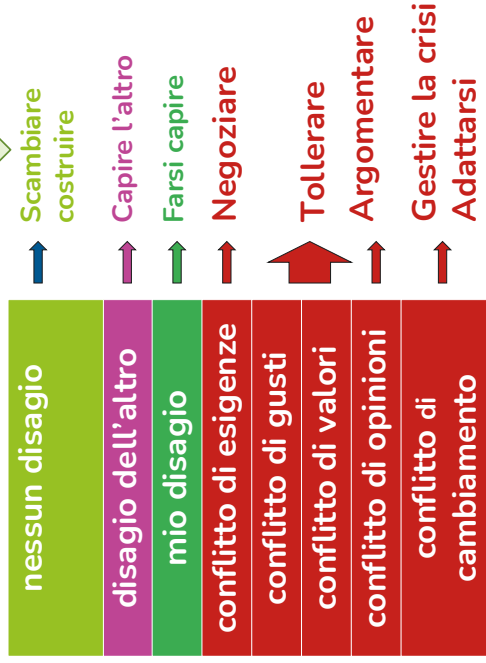
✓ L'identificazione della situazione relazionale specifica in cui ci troviamo ingaggiati con l'altro padroneggiando la mappa dell'Appartenenza del problema;

✓ le differenze tra Situazione conflittuale e Conflitto

Istituto Gestalt Pordenone

Appartenenza del Problema

strumenti



ESCALATION

Materiale a cura dell'Istituto Gestalt Pordenone

Istituto Gestalt Pordenone

Appartenenza del Problema

strumento

ESCALATION

riconciliare



Istituto Gestalt Pordenone

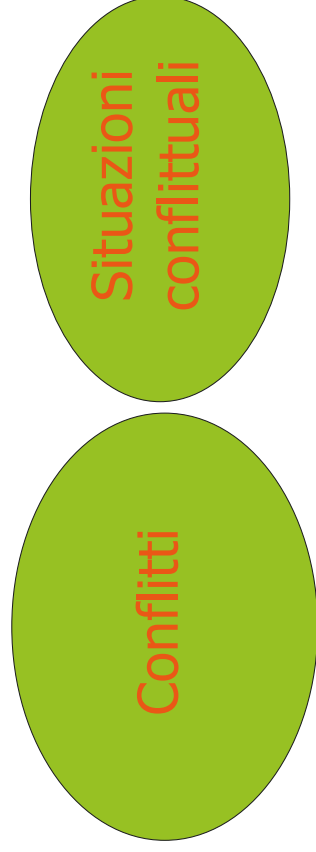
Una comunicazione funziona quando:

- È fondata su un **paradigma di riconoscimento**;
- Sta all'interno di rapporti impostati correttamente;
- Prevede una gestione oggettiva dei problemi (senza farne una questione personale);
- È costruttiva e orientata alle soluzioni.

Le Competenze Relazionali

- **Consistono nella capacità di gestire ciò che accade all'interno di un rapporto restando il più possibile all'interno di un paradigma di riconoscimento.**
- Necessitano di abilità di lettura.
- Necessitano di abilità di risposta.

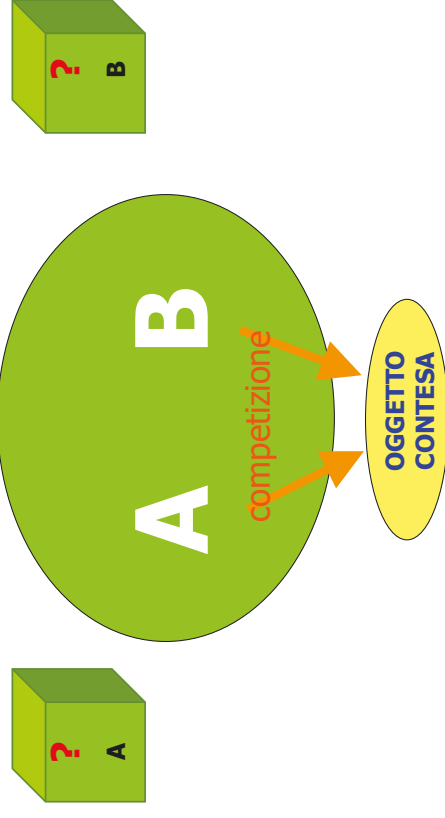
Gestione dei Conflitti e Situazioni Conflittuali



Sono due fenomeni diversi

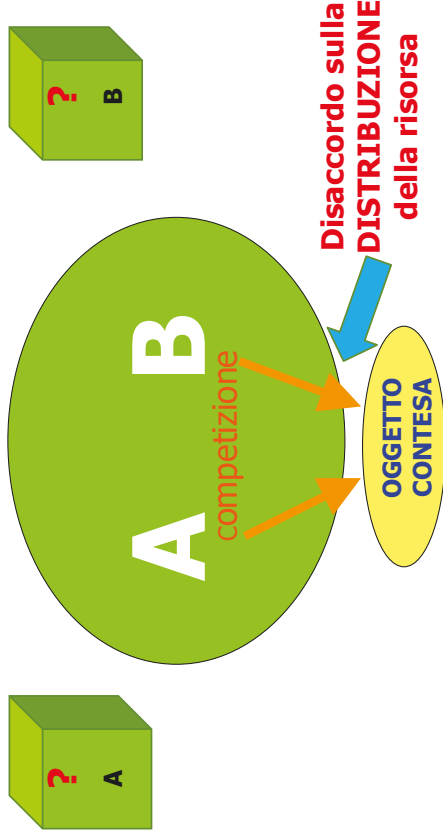
Situazione Conflittuale: cos'è?

Si ha quando sono presenti i seguenti elementi



Conflitto: cos'è?

Si ha quando sono presenti i seguenti elementi



Gestione dei Conflitti

Non tutte le Situazioni Conflittuali
diventano Conflitti.

Perché?

Perché la maggior parte delle situazioni conflittuali vengono gestite:

- attraverso forme di **LOTTA**
- per il tramite dell' **AUTORITA'**
- per l'applicazione di **NORME**

Gestione dei Conflitti

E quando le situazioni conflittuali diventano **conflitti**? quando permane il

Contrasto dell' AMBIGUITA'

che può avere due forme:

1. *Ambiguità di dominio (non è chiaro cosa "decide" su quel dominio)*
2. *Ambiguità di relazione (non è chiaro chi sia il più forte)*

Contrasto dell'ambiguità

1. Ambiguità di DOMINIO

Si ha quando **NON** vi sono **NORME E/O PROCEDURE CHIARE E CONDIVISE** circa le modalità di distribuzione della risorsa, percepita come scarsa, oggetto del conflitto.

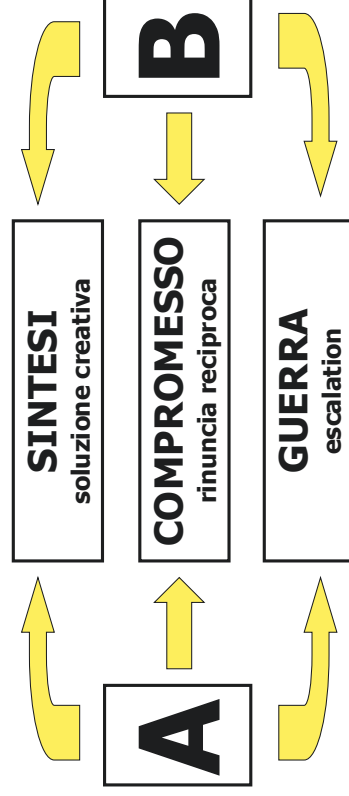
Contrasto dell'ambiguità

2. Ambiguità di RELAZIONE

Si ha quando si cerca di gestire la relazione agendo su chi dentro la relazione ha o acquista il

MAGGIORE POTERE O AUTORITA'

Che **destino** hanno i conflitti?



Dinamiche dei conflitti

considerazione

perdere-vincere **vincere-vincere**
sottomissione collaborazione

perdere-perdere **vincere-perdere**
distruzione prevaricazione

- ∞ **raggio** +

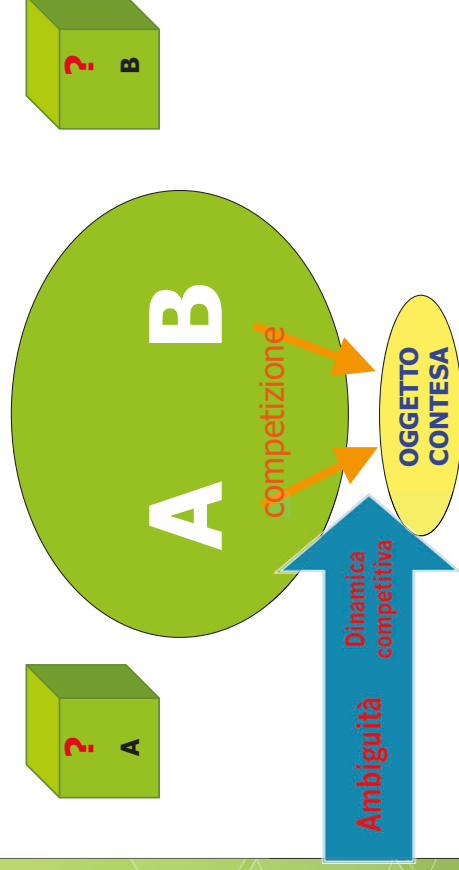
Le tipologie di conflitti

- 1. Conflitto di esigenze o interessi**
- 2. Conflitto di gusti**
- 3. Conflitto di valori**
- 4. Conflitto di opinioni**
- 5. (Conflitto di cambiamento)**
- 6. Conflitto di rancore o escalation**

... quindi IL CONFLITTO è:

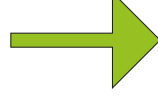
- un fenomeno che emerge in situazioni caratterizzate da:
- una o più *divergenze di interessi* tra due o più parti
 - una *risorsa percepita come scarsa o preziosa*
 - una permanenza di *ambiguità di dominio o di relazione* tale da non consentire una immediata risoluzione della divergenza.

Situazione Conflittuale



La Gestione del conflitto

conflitto di
esigenze



Negoziare

Gestione dei conflitti di interessi



NEGOZIARE in 3 mosse:

1. Introduzione

- preparare un contesto adeguato
- dichiarare il conflitto (con assertività)

2. Explicitazione

- esporre i fatti oggettivi
- esporre le conseguenze

Gestione del conflitti di interessi

3. Gestione Collaborativa

- analisi dei bisogni
- ricerca delle soluzioni
- valutazione e scelta delle soluzioni
- piano di azione e messa in atto
- controllo dei risultati

La Gestione dei conflitti

conflitto di
gusti



Tollerare

Tolleranza: definizione

- etimologicamente è “portare in alto”;
- è il permettere che vi siano idee ed atteggiamenti diversi dai propri;
- è l’includere prospettive multiple
(*Wicklund*)

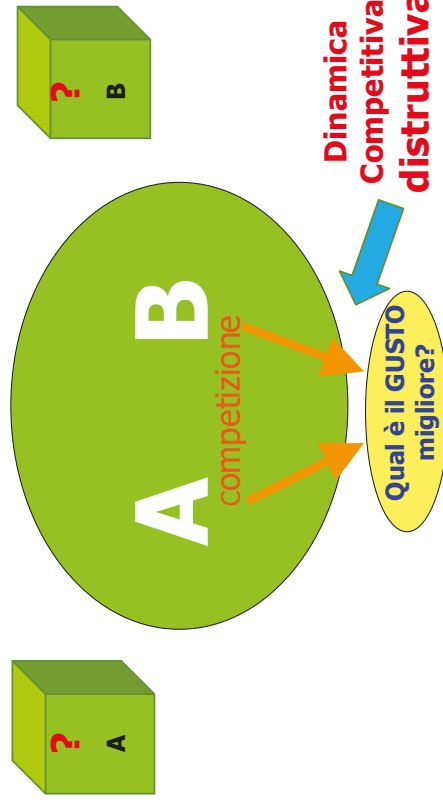
Tolleranza: presupposti

L'**atteggiamento di tolleranza** richiede che le parti in causa vengano lasciate indisturbate, *fisicamente ed intellettualmente*, e che dal confronto *venga tenuto fuori ogni sentimento ed atteggiamento ostile*

2. Il conflitto di gusti

- I **gusti** sono fondamentali in quanto essi trovano origine nello stile personale
- Il **conflitto di gusti** è fra le principali cause di separazione tra le coppie

Conflitti: anatomia



Gestione dei conflitti di gusti



TOLLERARE in 3 mosse:

1. Introduzione

- preparare un contesto adeguato
- dichiarare il conflitto (con assertività)

2. Explicitazione

- riformulare il gusto dell'altro
- dichiarare il proprio gusto

Gestione dei conflitti di gusti

3. Gestione collaborativa

- riguardo l'aspetto concreto va trattato come il conflitto di interessi

“de gustibus non disputandum est”

3. Conflitto di valori

- i **valori** sono molto delicati in quanto essi hanno a che vedere con le cose più importanti, che definiscono la propria identità
- il **conflitto di valori** è la principale causa di discussioni, litigi e rotture di relazioni

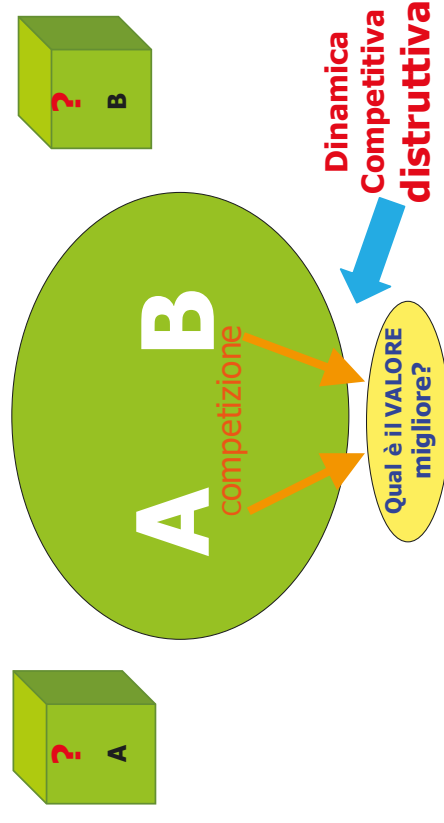
La Gestione dei conflitti

conflitto di
valori



Tollerare

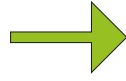
Conflitti: anatomia



Gestione dei conflitti di gusti e di valori

conflitto di gusti

conflitto di valori



Tollerare

*

Istituto Gestalt Pordenone

34

Gestione dei conflitti di valori



TOLLERARE in 3 mosse:

1. Introduzione

- preparare un contesto adeguato
- dichiarare il conflitto (con assertività)

2. Explicitazione

- riformulare il valore dell'altro
- dichiarare il proprio valore

*

Istituto Gestalt Pordenone

35

Gestione dei conflitti di valori

3. Gestione collaborativa

- riguardo l'aspetto concreto va trattato come il conflitto di interessi

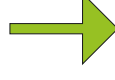
*...PS: ricorda che i **valori** sono delle **linee guida** per decidere nelle scelte importanti e appartengono alla sfera intima dell'individuo*

Istituto Gestalt Pordenone

36

4. La Gestione dei conflitti

conflitto di opinioni



Argomentare

Istituto Gestalt Pordenone

38

Argomentazione: definizione

- è un **ragionamento** che tende a dimostrare, persuasivamente, una tesi:
- sulla base di ragioni **documentabili**
- seguendo certe **regole** riconosciute

Argomentazione: caratteristiche

- È molto diffusa nelle discipline scientifiche o giuridiche
- fa riferimento a **prove capaci di sostenere giudizi** o affermazioni: tali prove possono consistere in prove di fatto, indizi, esempi e citazioni

Gestione dei conflitti di opinioni



ARGOMENTARE in 3 mosse:

1. **Introduzione**
 - preparare un contesto adeguato
 - dichiarare il conflitto (con assertività)
2. **Esplicitazione**
 - riformulare il ragionamento dell'altro, le basi logiche della sua tesi
 - spiegare il proprio ragionamento, soprattutto le premesse da cui si formula tale ragionamento

Gestione dei conflitti di opinioni

3. **Gestione collaborativa**

- cercare insieme “cosa è più vero?”, cosa funziona di più, cercando di cogliere (ed eventualmente validare) anche le intuizioni dell'altro
- ... sarà **fondamentale capire cosa più funziona**, al di là di chi ha ragione

Infine nella gestione dei conflitti

... è fondamentale osservare che:

le parti non rispondono mai ad un conflitto reale ma sempre ad una propria personalissima interpretazione e rappresentazione del conflitto stesso!

I principali **ostacoli** alla soluzione di un conflitto di esigenze sono legate alle percezioni intorno a:

- Questioni di **principio**
- La valutazione della **perdita** massima
- Convinzione di “gioco a somma zero”
- Continuità della relazione con la controparte
- Grado di coesione dei membri di una controparte
- Capacità del mediatore
- Alla maggiore perdita della propria parte - (escalation)

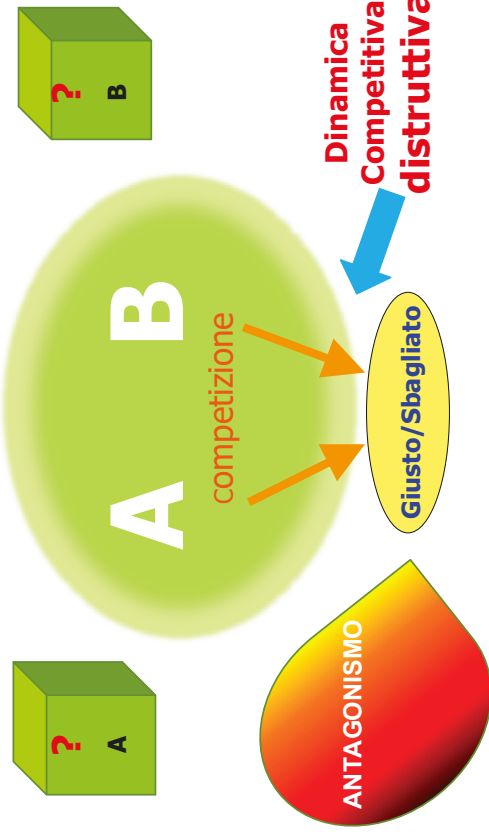
Gestione dei conflitti di rancore (nei rapporti affettivi)

conflitto di
rancore



Riconciliare

L'anatomia del conflitto di rancore



Riconciliazione: 3 condizioni

1. Conosci te stesso?
2. Conosci l'altro? (mappa della relazione)
3. Siete reciprocamente tolleranti? Overo
la **relazione è importante per entrambi?**

La Riconciliazione

1. Conosci te stesso?

*Con la conoscenza non si migliora solo la relazione ma nasce la **forza** per superare insieme le difficoltà*

John Gottman

BIBLIOGRAFIA

Comunicazione affettiva, D. Toneguzzi, Edigestalt, 2022
Imparare dai conflitti, M. Dall'Olio, FrancoAngeli, 2022
La Gestione del conflitto, Giudice/Ritorto, Carocci ed., 2023
La negoziazione, Rumiati Pietroni, Raffaello Cortina ed. 2001
Le parole sono finestre..., M. Rosenberg, Esserci ed, 2003
Le sorprendenti funzioni della rabbia, M. Rosenberg, Esserci ed. 2005
Intelligenza emotiva nella coppia, J. Gottman, Bur psicologia
Il cammino dell'uomo, M. Buber, Qiqajon, 2000