

# Strategia di gestione del conflitto



Essere disponibili a discutere ciò  
che determina il conflitto



Saper identificare bisogni, scopi  
e che cosa si vuole raggiungere



Sapersi confrontare discutendo  
sul problema, ma non sulla  
persona



Saper comprendere la  
prospettiva dell'altro



Inventare soluzioni funzionali  
che possono rappresentare un  
vantaggio reciproco



Proporre\inventare soluzioni  
coerenti con gli interessi e i  
bisogni di ognuno



## Azioni orientate a:

- Fornire informazioni ed opinioni
- Richiedere informazioni ed opinioni
- Orientare verso il compito e attribuire ruoli
- Riassumere sequenze di interventi
- Stimolare con nuove prospettive



# FIDUCIA

## Azioni orientate al buon clima di gruppo:

- Incoraggiare la partecipazione
  - Facilitare la comunicazione
- Intervenire allentando la tensione
  - Osservare il processo
- Cercare di allentare i problemi interpersonali
  - Mostrare accettazione
  - Utilizzare i riconoscimenti



## Essere autorevole

- Essere bravi in ciò che si fa
- Definire con chiarezza ciò che ci si aspetta dagli altri
- Dimostrare di conoscere la direzione verso la quale si sta andando
- Essere sempre in grado di spiegare la propria linea di condotta
- Guidare con l'esempio
- Accettare la relatività della sua autorità (non della propria autorevolezza)
- Essere decisi, ma non precipitosi
- Sapere che, poiché si risponde dei risultati, si ha comunque l'ultima parola
- Essere sempre sicuri di sé
- Essere buoni comunicatori



## Strategie non funzionali

- Ascolto non efficace
- Concentrarsi sugli aspetti negativi
- Minacciare
- Non coinvolgere
- Enfasi sulla competizione
- Umiliare



Non perdere di vista i fattori:

Contesto\visione

Risorse\ team\ persone

Obbiettivo



## DINAMICHE DI GRUPPO



# FIDUCIA

La CONFLUENZA (situazione in cui si è tutti gentili, ci si espone poco ecc) è un'interruzione di contatto.

Inizialmente è sana, normale e positiva (c'è il bisogno di conoscersi) ma se prolungata eccessivamente abbassa il livello di energia per cui ha un effetto negativo sul gruppo.

Il conflitto fa parte delle dinamiche di un gruppo. Se si risolve in modo positivo, entrambe le parti si arricchiscono: conoscono qualcosa di sé e dell'altro.

In un conflitto non c'è chi ha ragione e chi ha torto: ci sono fatti oggettivi che sono interpretati dai vari componenti in maniera diversa. Ogni volta in cui c'è un conflitto è necessario che nessuno si senta giudicato.



# FIDUCIA

Quando si rompe la confluenza e si genera un conflitto, ci sono alcuni rischi:

andare incontro a meccanismi PROIETTIVI;

andare verso la RETROFLESSIONE (“sto zitto, dal momento che intanto non serve”);

andare verso il GIOCO DI POTERE (la finalità è sempre affermare la propria superiorità: cerco delle alleanze, in modo che un altro emerge al posto mio. Le alleanze in un gruppo sono negative, perché un gruppo sia sano l'intervento deve essere sempre individuale).



# FIDUCIA

In un conflitto all'interno di un gruppo ognuno deve:  
capire qual è LA PROPRIA RESPONSABILITÀ;  
capire qual è la RESPONSABILITÀ DELL'ALTRO.

Tutto deve essere valutato in un'ottica di NON GIUDIZIO:  
le risposte che emergono non sono un giudizio, ma  
costituiscono una maggiore consapevolezza. Per  
rispondere in modo efficace e individuare i meccanismi che  
stanno alla base del conflitto dovrò ogni volta confrontarmi  
con gli INTROIETTI (regole che ho fatto mie, ma che non  
ho veramente masticato), e magari anche l'altro dovrà  
confrontarsi con i suoi introietti: dobbiamo entrambi  
liberarcene.





# FIDUCIA

Grazie per la fiducia

Arianna Garrone

Direttrice Istituto Counseling Artemisia

345-5740517

[www.istitutoartemisia.it](http://www.istitutoartemisia.it)

