



3° MEETING NAZIONALE CNUG & CRUG

| 23 > 24 febbraio 2019 | Fiumicino (RM)

Leonardo Da Vinci Rome Airport Hotel | Via Portuense 2470



Avviamento, sviluppo e stabilizzazione delle relazioni tra gli Arbitri e gli altri Attori della gara

IL CONFLITTO NELLE RELAZIONI



La funzione del conflitto nelle relazioni umane

Il conflitto può essere definito come una divergenza nella quale ciascuno degli attori **coinvolti vuole imporre il proprio punto di vista senza fare concessioni all'altro.**

È una discordanza tra ciò che una persona desidera e ciò che ostacola o impedisce la soddisfazione del desiderio stesso.

Il conflitto è un aspetto necessario e vitale nelle relazioni umane e, in particolare, nell'ambito evolutivo è funzionale al processo di individuazione e al riconoscimento delle differenze.

Piuttosto che evitarlo, vale la pena imparare ad attraversarlo, per poter mantenere in vita le relazioni anche nei momenti di tensione e di crisi.

"fase del no" => bambini 2-3 anni => distinzione e riconoscimento di sé

In adolescenza il ragazzo ha nuovamente bisogno di "confliggere" per potersi costruire come persona separata e diversa dai suoi genitori.

Il conflitto è parte della relazione

Nel conflitto accade che l'altro obbliga a considerare un punto di vista diverso dal proprio, ad ampliare il proprio campo di comprensione della realtà.



Il conflitto è anche una **condizione intrapsichica inevitabile**. Capita spesso di sperimentare tensioni interne che vanno in direzioni opposte e che possono paralizzare la capacità di scelta se non si impara a negoziare con se stessi, a trovare un compromesso e una sintesi tra le parti in opposizione.

CONFLITTO = emozioni negative (frustrazione, rabbia, paura, impotenza).

=> *evitamento del conflitto*

=> *trasformazione in una lotta di potere* in cui ciascuna cerca di ristabilire il proprio predominio sull'altro o sulla situazione stessa.

Queste strategie non sono funzionali, soprattutto sul lungo periodo e dipendono dalla personalità degli attori in gioco.



TRE GENERI DI CONFLITTO

- tra due tendenze appetitive, *piacere-piacere*;

Esempio: due partner potenziali: quale scelgo?
due cibi appetitosi: quale mangio?
due lavori interessanti: quale accetto?



- tra due tendenze aversative, *dolore-dolore*

Esempio: soldato che teme la battaglia ma ha timore anche della corte marziale

- tra una tendenza appetitiva e una aversativa, *piacere-dolore*

Esempio: bambino goloso che teme la punizione dell'adulto.





Una corretta gestione dei conflitti è determinante sia nella sfera privata, **legata alla famiglia, all'amicizia e all'amore**, sia nell'ambito lavorativo, teatro di numerosi scontri dovuti alla convivenza forzata tra soggetti che non si conoscono.

Una delle regole delle regole fondamentali è ricordarsi che da un conflitto risolto non devono uscire né vinti né vincitori, ma persone soddisfatte di aver **trovato un punto d'incontro**.

Come preservare le relazioni con gli altri evitando inutili malintesi?

- Devi considerare gli interessi di tutti gli attori coinvolti
- Devi considerare separatamente le persone dal problema
- La soluzione deve essere accettabile per entrambe le parti
- La decisione deve essere condivisa dalla maggioranza



Quali possono essere le nostre reazioni durante un conflitto?

Modello di Paola Galasso (2004)

1. ABBANDONO O ELUSIONE

Bassa assertività | bassa cooperazione

Questo atteggiamento esprime paura, debolezza e scarsa autostima.

Viene utilizzato quando si vuole rimandare un problema o non mettere in **difficoltà l'altro.**

VANTAGGI: è un modo per calmare le acque in fretta. Se il conflitto non è molto acceso, finirà per attenuarsi da solo.

SVANTAGGI: il conflitto può esplodere quando meno te lo aspetti, perciò **non riuscirai a controllare la situazione; perderai inoltre l'occasione di chiarire il problema una volta per tutte.**



Modello di Paola Galasso (2004)

2. **COMPIACENZA**

Bassa assertività | alta cooperazione

In questo caso si cerca di trovare una soluzione che vada bene ad entrambi, contenendo e controllando le emozioni per preservare i rapporti umani.

VANTAGGI: è un metodo veloce che esprime disponibilità all'ascolto delle proposte altrui, sperando in una negoziazione successiva; non provoca escalation di violenza per via di una mancata imposizione.

SVANTAGGI: chi non esprime le proprie idee potrebbe essere ignorato dagli altri nella ricerca di soluzioni;



Modello di Paola Galasso (2004)

3. COMPROMESSO

Moderata assertività | moderata cooperazione

I contendenti, pur uscendo entrambi “vincitori”, peccano sul rapporto umano.

VANTAGGI: entrambe le parti giocano un ruolo attivo durante la conversazione **e sono abbastanza soddisfatte dell’esito finale.**

È un primo passo verso la cooperazione.

SVANTAGGI: potrebbe far covare rancore e voglia di prevaricare, mettendo in difficoltà il processo di cooperazione.

Dipende dalla fiducia e dalla disponibilità di entrambe le parti, per cui non sempre è possibile.

Richiede tempo.



Modello di Paola Galasso (2004)

4. CONFRONTO e COLLABORAZIONE

Alta assertività | alta cooperazione

I due contendenti esprimono i loro punti di vista e si impegnano per trovare una giusta soluzione.

Non vogliono litigare, ma superare il conflitto.

VANTAGGI: porta il massimo di soddisfazione per entrambe le parti; esprime **ascolto e rispetto, sia per l'altro che per se stessi; permette di giocare un ruolo attivo nella negoziazione.**

SVANTAGGI: ha bisogno di tanto tempo e della disponibilità e fiducia di entrambi, per cui non sempre facile da assumere; richiede una buona **conoscenza di sé e dell'altro, e una buona capacità di comunicazione.**



Modello di Paola Galasso (2004)

5. FORZATURA

Alta assertività | bassa cooperazione

Chi agisce secondo questa modalità vuole affermarsi sull'altro, gettando le basi di una vera e propria competizione.

VANTAGGI: viene messo in atto quando si ha poco tempo a disposizione, si ha la certezza di essere nel giusto, si vuole trarre un risultato immediato, non si teme che i rapporti interpersonali vengano compromessi.
Chi si impone ha una forte autostima.

SVANTAGGI: **se ti imponi frequentemente, prima o poi rischi l'isolamento; l'imposizione non ti arricchisce interiormente, perché non prevede una fase di ascolto.**

Rischi inoltre di sollevare le critiche da parte dei tuoi interlocutori.



La Gestione dei Conflitti secondo il Modello S.P.A.C.E.

Gli elementi da considerare nella gestione dei conflitti possono essere riassunti nel cosiddetto **modello S.P.A.C.E.**:

“**S**” sta per “**Self**”

“**P**” sta per “**Purpose**”

“**A**” sta per “**Audience**”

“**C**” sta per “**Code**”

“**E**” sta per “**Experience**”



La Gestione dei Conflitti secondo il Modello S.P.A.C.E.

- **Self**, cioè analizzare chi siamo noi, chi sono i soggetti coinvolti, quali sono le supposizioni mosse da questi soggetti. Inoltre, dobbiamo capire meglio come i ruoli possono condizionarci.
- **Purpose**, cioè occorre fare chiarezza sugli obiettivi reciproci. A volte, ad esempio, ci sono obiettivi personali che si sovrappongono a quelli aziendali, generando occasioni di contrasto e incomprensioni.
 - ✓ Gli obiettivi vanno espressi in positivo
 - ✓ Devono essere sotto la responsabilità di chi li definisce
 - ✓ Devono essere misurabili
 - ✓ Devono essere condivisi
 - ✓ **Devono essere coerenti sia con i valori dell'azienda, sia con quelli personali**



La Gestione dei Conflitti secondo il Modello S.P.A.C.E.

- **Audience**, chi è coinvolto oltre ai protagonisti? Come impattano i legami che questi soggetti hanno sui protagonisti del conflitto? Sono stati coinvolti **dall'inizio o in corso d'opera? Conosciamo il loro ruolo? Che contributo hanno dato** alla situazione conflittuale? Hanno aiutato a superarla?
- **Code**, cioè forme di comunicazione utilizzate.
Cos'è stato cancellato, distorto o generalizzato? Il messaggio deve essere chiaro e percepito correttamente.
- **Experience**, cioè considerare la storia personale e gli aspetti situazionali che i soggetti portano con sé durante la discussione, per individuare le risorse necessarie alla gestione dei conflitti.
- Ecco alcuni elementi da considerare:
 - ✓ Visione e valori
 - ✓ Relazioni
 - ✓ Focus
 - ✓ Motivazione
 - ✓ Creatività/innovazione
 - ✓ Metodi, materiale, tempo, spazio



La soppressione del **CONFLITTO** comporta alcuni effetti negativi (De Dreu e De Vries, 1993):

- ✓ Riduzione della **creatività** individuale e di gruppo
- ✓ Abbassamento della **qualità** e della forza delle decisioni collettive
- ✓ Inibizione dell'intraprendenza
- ✓ Deterioramento dei processi comunicativi
- ✓ Malessere relazionale



L'emersione del **CONFLITTO**, ha come effetti positivi (Putnam, 1994):

- ✓ Stimolare la cooperazione
- ✓ Limitare i “tradimenti”
- ✓ Spronare all’impegno
- ✓ Rafforzare il senso di **identità** comune
- ✓ Attivare più alti livelli di comunicazione e consenso
- ✓ Migliorare la coscienza del proprio ruolo
- ✓ Aumentare l’energia psichica per l’innovazione.



FEDERAZIONE ITALIANA PESISTICA



Caratteristiche del conflitto distruttivo

Competizione: le persone si sentono in costante competizione e l'interazione viene vissuta come una continua gara.

Egocentrismo: le persone sono **più** interessate ai loro benefici individuali rispetto a quelli del gruppo di lavoro e dell'organizzazione di appartenenza.

Approccio "vita | morte": le decisioni e le soluzioni vengono formulate guardando al vantaggio di una parte ben identificabile.

Clima chiuso: commenti, proposte e critiche non vengono accettati dalle singole parti in contrapposizione.

Comunicazione difensiva: **permalosità**; resistenza al cambiamento (le persone vedono ogni nuova idea o suggerimento come una minaccia al modo corrente di fare le cose).

Attacchi personali: le persone utilizzano locuzioni verbali e non verbali aggressive, sarcastiche o di disconferma.



FEDERAZIONE
ITALIANA
PESISTICA



Cooperazione: le persone lavorano volentieri insieme; partecipano attivamente; è presente dialogo e rispetto reciproco; si respira un clima positivo.

Attenzione agli obiettivi del compito: le persone concentrano la propria attenzione sugli obiettivi lavorativi e non semplicemente su quelli dei singoli.

Approccio "vantaggio comune": le decisioni prese e le soluzioni identificate sono a beneficio di tutti i membri del gruppo non solo di uno o di pochi.

Clima aperto: le persone accolgono suggerimenti, proposte, critiche provenienti da tutti.

Comunicazione supportiva: le persone si ascoltano con attenzione e con empatia perché sono sinceramente interessate alle idee ed opinioni degli altri, fornendo feedback costruttivi.

Attenzione ai temi | problemi professionali

Orientamento al cambiamento





La negoziazione come strategia per risolvere i conflitti organizzativi

*“Si **può** cercare di definire la negoziazione come il processo consentito, organizzato, stabilito, che si riferisce sempre esplicitamente o implicitamente ad un ordine istituzionale delle cose, allo scopo di ricercare, se non addirittura di realizzare, un'economia ottimale delle convergenze e delle divergenze, al fine di riconoscere, esplicitare, e, se possibile di svelare attraverso l'invenzione comune, un conflitto che oppone dei partners avversari, stabilendo dei rapporti di forza relativamente ad una determinata posta in gioco.”*

(Ardoino J., La negoziazione come processo dialettico, in “Psicologia e Lavoro”, n.2 1983).



GRAZIE e

BATTI IL 5!

WWW.APTSITALIA.COM





GRAZIE

WWW.APTSITALIA.COM

