

IL CONFLITTO

Il vocabolo **conflitto** riprende il latino **conflictus** derivato dal verbo **confligere**, composto di **cum** con e di un raro **fligere**, urtare, sbattere contro

Il conflitto è il quotidiano della vita sociale
il conflitto è essenziale per le relazioni.

i conflitti sono fisiologici. Infatti le relazioni interpersonali si reggono sul continuo confronto di posizioni e idee più o meno divergenti.

Il conflitto negativo

È caratterizzato da un modo di comunicare molto competitivo e si cerca di influenzare gli altri semplicemente allo scopo di avere ragione. Imponendo le proprie idee e punti di vista.

Il concetto di perdere e vincere deteriora la relazione

<https://youtu.be/HpyduJPp17c>

Il conflitto positivo

È caratterizzato dalla consapevolezza di posizioni diverse, ma con l'intenzione di trovare soluzioni comuni.

Si espongono le proprie idee e le proprie opinioni nel rispetto delle convinzioni altrui.

Non ci sono vincitori e vinti

Il conflitto

Controllare lo stress: se siete capaci di tenere sotto controllo lo stress in modo rapido, senza smettere di essere attenti e calmi, potrete interpretare con precisione la comunicazione verbale e non verbale del vostro interlocutore.

Controllare le emozioni e il comportamento: se siete capaci di mantenere il controllo delle vostre emozioni, potrete comunicare le vostre necessità senza minacciare o spaventare (né aggredire fisicamente o verbalmente) gli altri.

Prestare attenzione: solo in questo modo potrete scoprire i sentimenti degli altri e ascoltare quello che vi stanno dicendo.

Essere consapevoli delle differenze e rispettarle: se evitate parole ed azioni irrispettose, riuscirete a risolvere il problema più velocemente.

La gestione del conflitto

Per gestire al meglio un conflitto, la chiave è essere chiari e oggettivi. L'utilizzo di esagerazioni come "sempre" e "mai" esaspera l'interlocutore e distorce la relazione.

Per esempio dire: "Non ascolti mai i miei consigli", risulta poco chiaro e sicuramente poco oggettivo. Quindi, sono da preferire espressioni di mediazione come "spesso" e "abbastanza", per trasferire la frequenza senza esagerare

La gestione del conflitto

Alla base di un conflitto, c'è sempre una motivazione, giusta o sbagliata che sia. Un buon comunicatore deve saper porre le giuste domande per comprendere le ragioni alla base del disaccordo. Questo atteggiamento favorirà coinvolgimento e creerà equilibrio nella relazione: due fattori chiave in grado di spegnere i conflitti, allentare la tensione e favorire il dialogo.

La gestione del conflitto

In una situazione di conflitto, fingere che non ci siano problemi, può compromettere gravemente il benessere della relazione. Negare il problema o evitare di affrontarlo, non può essere una strategia praticata, perché il conflitto non si esaurirà. Anzi creerà una situazione ancora più conflittuale. Poiché mancherà la chiarezza e ci saranno ancora più cattive sensazioni.

La gestione del conflitto

Questo è il risultato ideale. Tuttavia per riuscire ad arrivare a questo, ci vuole del tempo da parte di coloro che sono coinvolti nel conflitto. Ci vorrà impegno per superare le difficoltà e trovare una soluzione per risolvere il problema che vada bene agli interlocutori coinvolti.

La gestione del conflitto

Fraasi “Tu”: frasi come “*Tu sei... sconsiderato, pazzo, incosciente...*” che implicano attribuire un’etichetta all’altro o la responsabilità di ciò che noi stiamo sentendo come riflesso di un comportamento “*Tu mi fai sentire...*” sono espressioni verbali che celano un’accusa. Nessuno ama sentirsi etichettare o accusare e quando questo accade ne consegue una chiusura difensiva al dialogo a cui può seguire un contro attacco. Quando ci si rivolge a qualcuno è bene invece parlare di se stessi e della propria esperienza interna usando l’”lo” in merito ad un fatto o un comportamento osservato senza giudizi: “*lo mi sento poco considerato quando ti parlo*”.

La gestione del conflitto

2. Frasi “Ma”: frasi che contengono il “*Si... ma*” hanno un effetto svilente e non rendono merito a ciò che c’è di positivo in quello che l’altro dice o fa. “*Questa è una buona idea ma ...*”, “*Mi piace ma...*”. Il “ma” porta a recepire solo che stiamo sottolineando quello che non funziona o non è buono. Cambiando però l’ordine delle parole nella frase il risultato può essere differente. Nelle frasi “ma”, seppur può sembrare strano, l’ordine delle parole cambia l’effetto delle reazioni di chi ascolta. E’ più utile in ogni caso sostituire il “ma” con la congiunzione “e”. Invece di “*sei un ottimo professionista e ma devi migliorare Meglio sostituire con « e so che che farai il meglio »*”.

La gestione del conflitto

Frase svalutanti: *“Hai detto una sciocchezza”, “E’ ridicolo quello che hai detto”, “Questa è la cosa più stupida che tu abbia mai detto/fatto”* sono frasi che fanno sentire respinto, rifiutato, ridicolizzato il destinatario. E’ facile quindi sentirsi improvvisamente insultati, offesi e intenzionati a reagire per difendere la propria credibilità o intelligenza. Invece di respingere a priori le idee, quando siete in disaccordo cercate di dare merito a ciò che dice e al ragionamento che ha fatto per giungere al suo punto di vista. Elencate inoltre i suoi meriti e qualità più che zittirlo e squalificarlo come persona.

La gestione del conflitto

4. Frasi “Perché: *"Perché sei in ritardo?"*, *"Perché non mi hai presentato a ...?"*. Quando ci viene chiesto il perché di qualche azione diventiamo sospettosi e cerchiamo di giustificarci. Possiamo all’opposto semplicemente chiedere informazioni senza utilizzare “perché” per sostituirlo con “cosa” che ha una connotazione più neutrale. Ad esempio, invece di chiedere *"Perché sei in ritardo?"* più semplicemente *"Cosa è successo?"*.

La gestione del conflitto

5. Frasi “Se”: “Se (tu) ... comprendessi” “, “Se fai così allora significa che...”. Evitate di fare congetture o di trarre conclusioni affrettate. Non è possibile intuire cosa sente. Attribuire ad altri frasi opinioni e sentimenti che non dice e non prova crea solo tensione. Suggerimenti sterili non raggiungono l’obiettivo «se tu fai così è meglio...»

La gestione del conflitto

6. Frasi “Sempre e mai”: *"Perché devi sempre ... interrompermi?"* o *"Perché non puoi mai ...?"* sono frasi che non solo contengono i temuti “tu” e “perché” ma includono anche l'uso degli avverbi quali "sempre" e “mai”. Queste parole portano a ricercare immediatamente esempi che disconfermino tali affermazioni assolute. Per sostituire questi avverbi assoluti si può fare appello ai sentimenti che si provano con il pronome “io” evitando le accuse.

La gestione del conflitto

7. Frasi che contengono confronti con altri: *"Perché non fai come il collega? "*, *"Con tizio ho sempre lavorato bene"*. I paragoni sono offensivi e non rappresentano un buon modo per far sì che si colga la nostra insoddisfazione.

La gestione del conflitto

8. Frasi accusatorie che hanno lo scopo di far sentire in colpa: *“Se è successo questo è colpa”* meglio dire *“Ho necessità di parlarti perché che qualcosa che non compendo...”* Il senso di colpa fa chiudere la relazione

Cenni di team working

Il **team working** è un metodo di lavoro efficace, che può trasformare un gruppo di persone in una squadra affiatata e determinata a raggiungere obiettivi specifici.

Quando le persone lavorano in squadra la creatività prospera. Il **brainstorming** ispira le persone, genera nuove idee, supera punti di vista obsoleti e permette di creare soluzioni innovative e più efficaci.

Il lavoro di squadra massimizza le conoscenze dei singoli e facilita l'acquisizione di nuove. Un clima di interazione, in cui condividere le esperienze vissute e le emozioni provate, è il veicolo più rapido per acquisire consapevolezza e conoscenze.

Brainstorming

Brainstorming è un termine inglese composto dalle parole brain (cervello) e storming (tempesta) e **significa letteralmente** tempesta di cervelli.

L'attività di costruzione del team working
si chiama team building

Affina la tua capacità di delega: è ormai chiaro che fare team working significa lavorare insieme, e non fare tutto da soli! Per questo bisogna organizzare e pianificare le task di ciascuno, responsabilizzando ogni individuo a svolgere al meglio il compito che gli è stato dato.

Prediligi gruppi eterogenei: più un gruppo conta al suo interno persone differenti, più sarà forte. La diversità di competenze e di punti di vista consente di vedere e di affrontare un progetto in modo completo.

Ascolta tutti i punti di vista: come abbiamo appena detto, uno dei benefici di lavorare in gruppo è che gli altri membri del tuo team possono avere un'idea differente dalla tua: non limitarti mai alle tue convinzioni, scoprirai che dalle altre persone puoi imparare tanto!

Motiva gli altri e pretendi lo stesso da loro: anche in gruppo si possono trovare difficoltà lungo il cammino verso il proprio obiettivo. Pertanto, è fondamentale non perdere mai la calma né la motivazione: incita il tuo team e pretendi da loro la stessa carica di energia e positività.

Comunica sempre: confrontarsi e aggiornarsi sono altre due azioni centrali quando si fa team working. Ogni membro del gruppo deve sapere cosa fanno gli altri, a che punto sono arrivati nel loro lavoro e se hanno difficoltà che possono essere risolte insieme

Maggior motivazione e impegno da parte delle persone;
Lavoro di maggior qualità
Meno litigi e polemiche
Meno ritardi nell'espletare le proprie mansioni
Più organizzazione e focalizzazione sugli obiettivi
Maggiori competenze interne del team
Più disciplina
Migliore comunicazione

Maggior motivazione e impegno da parte delle persone;
Lavoro di maggior qualità
Meno litigi e polemiche
Meno ritardi nell'espletare le proprie mansioni
Più organizzazione e focalizzazione sugli obiettivi
Maggiori competenze interne del team
Più disciplina
Migliore comunicazione

Il leader non si autoelege ma nel team viene riconosciuto tale dai membri

[https://
www.facebook.com/4/
videos/10102367711349271/](https://www.facebook.com/4/videos/10102367711349271/)