

## Conflitti sul posto di lavoro

**„Arbeitswelt 2020“**

25 - 29 aprile 2016

A Nell-Breuning-Haus, Wiesenstraße 17, D-52134 Herzogenrath

Giovedì 28 aprile ore 9:00

## **Conflitti sul posto di lavoro**

**Angela C. Reinhardt**

**Business Health  
Consulting**

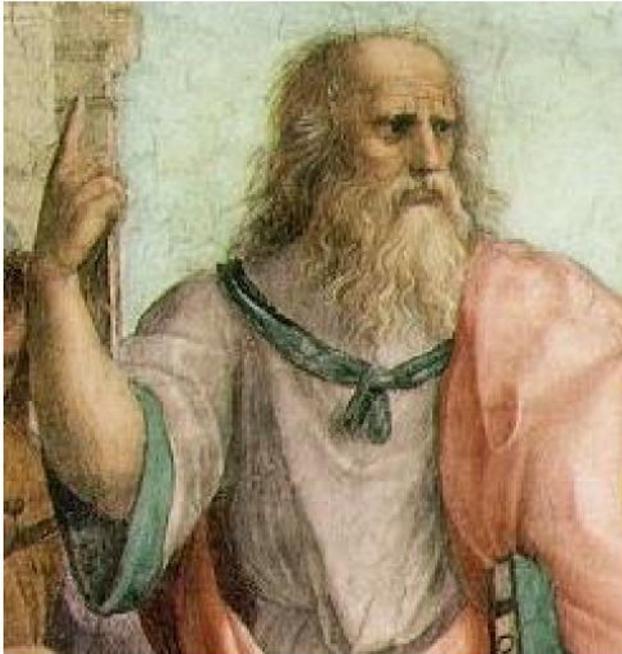
## Conflitti sul posto di lavoro

**confligere lat.:** concorrere, lottare

Si parla di conflitto se **Obiettivi**, **Interessi** o **Valori** di persone o gruppi non sono compatibili tra loro o appaiono *inconciliabili* .



## Conflitti sul posto di lavoro



Platone

**"Non conosco una  
via infallibile per il successo,  
ma una per l'insuccesso la  
conosco  
di sicuro –  
voler accontentare  
tutti."**

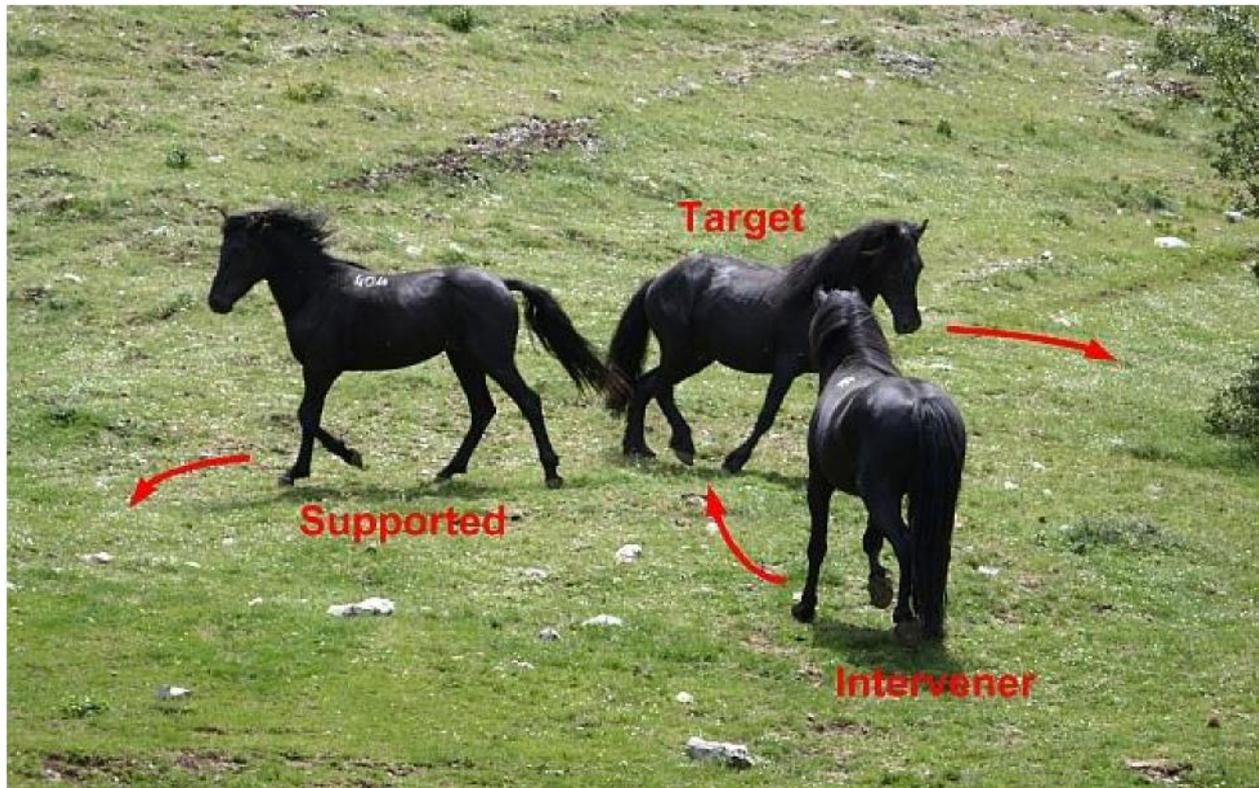
... significa: i conflitti possono portare al successo! Nessun porta, tuttavia, sicuramente al fallimento...





BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Conflitti sul posto di lavoro



## Conflitti sul posto di lavoro

# I conflitti fanno parte della vita!

È naturale che ci siano  
Lo sviluppo è dato attraverso i conflitti!

**All'interno** di un'associazione: conflitti nella gerarchia, nella posizione del gruppo – **conflitti tra colleghi, con i dirigenti, partner, famiglia, amici...**

**Al di fuori** un'associazione: per garantire l'esistenza del gruppo, Famiglia, modo, del territorio, del cibo, dell'acqua... ecc. **Conflitti con clienti, residenti e membri di altri gruppi**

## Conflitti sul posto di lavoro

### **Ci sono molti tipi di conflitto... per esempio**

**Conflitto di ripartizione** – Utilizzo e implementazione di risorse

**Conflitto di obiettivi** – contrasti percepiti in riferimento alle intenzioni e agli interessi

**Conflitto di potere** – ripartizione del potere differentemente percepita

**Conflitto di informazioni** – informazioni errate, insufficienti, fraintese

**Conflitto di valori** – valori differenti

**Conflitto di identità** – percezione di minacce verso la propria immagine  
o alle capacità di una persona

... ..

## Conflitti sul posto di lavoro

### Conflitti con controparti:

**Conflitti di coppia / relazionali** -> ad es. valori o obiettivi discordanti tra due persone

**Conflitti triangolari / conflitti in piccoli gruppi** -> ad es. diffamare una mobbing, "2 contro 1"

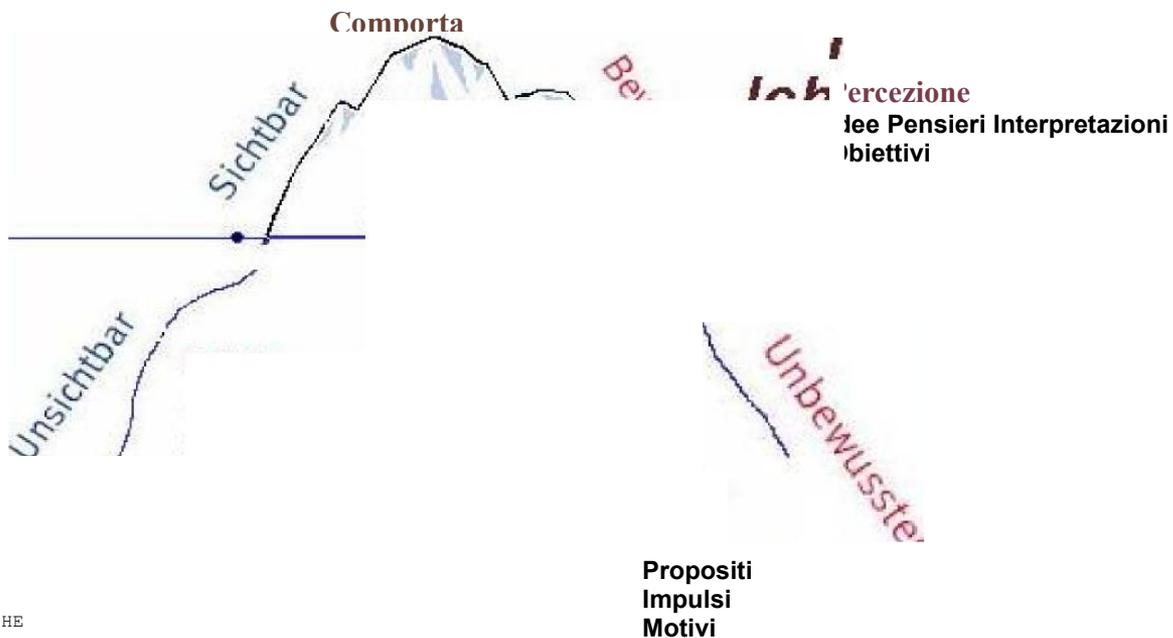
**Conflitti di gruppo** - > ad es. i conflitti di sottogruppi all'interno del gruppo (conflitto interno) o conflitti con altri gruppi o persone (conflitto esterno)



## Conflitti sul posto di lavoro

La teoria dell'iceberg di Sigmund Freud  
- Solo la punta di un iceberg è visibile! -

**Sentimenti**  
Emozioni Stati d'animo  
Atteggiamenti Necessità



## Conflitti sul posto di lavoro

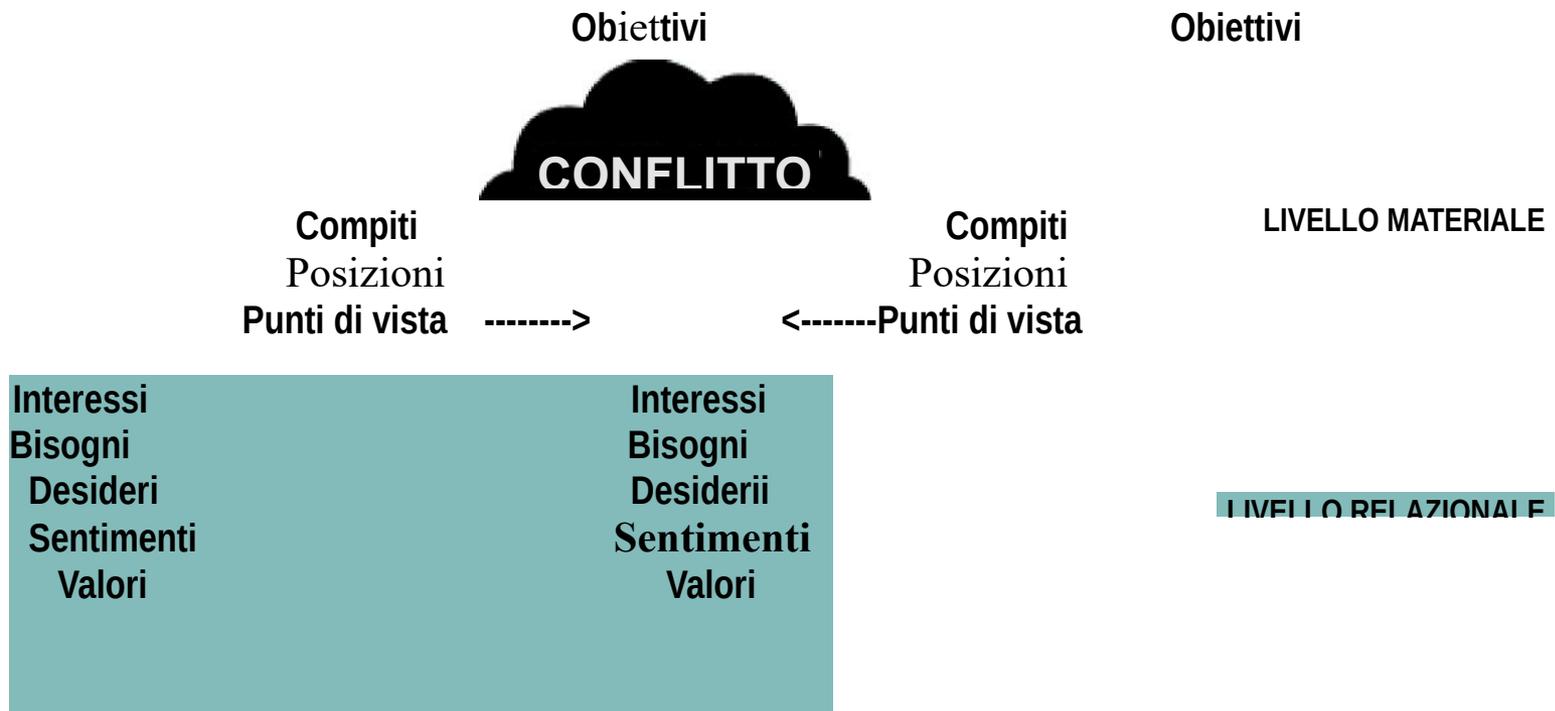
### Come reagiamo in caso di conflitto? – in maniera del

2. **"Attacco"** "Ne ho abbastanza!" – "Devo tutelare i miei interessi e avvio un conflitto! "
1. **"Difesa"** "Lasciami in pace!" – "non voglio litigare, ma devo difendermi. resistere! "
3. **"Giocare al morto"** "Il mio stato d'animo appare diverso, ma solo per conflitto, lo ammetto, "batto la ritirata"! Così evito sia di attaccare che di difendermi. Da questo non ne traggio nulla di positivo!"





## Conflitti sul posto di lavoro





BUSINESS/le  
CONSULTING

## Conflitti sul posto di lavoro

I conflitti possono avere effetti positivi e negativi! Cruciale è la risoluzione del conflitto!

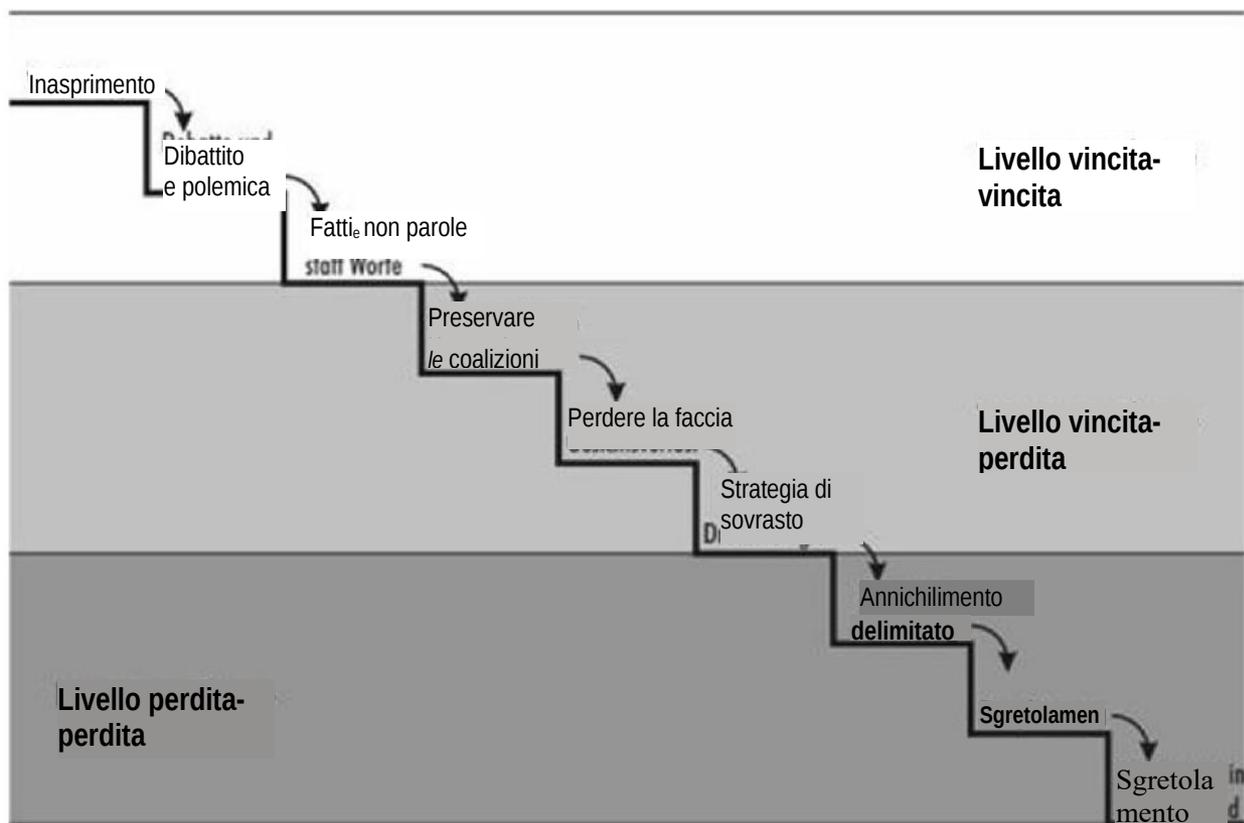




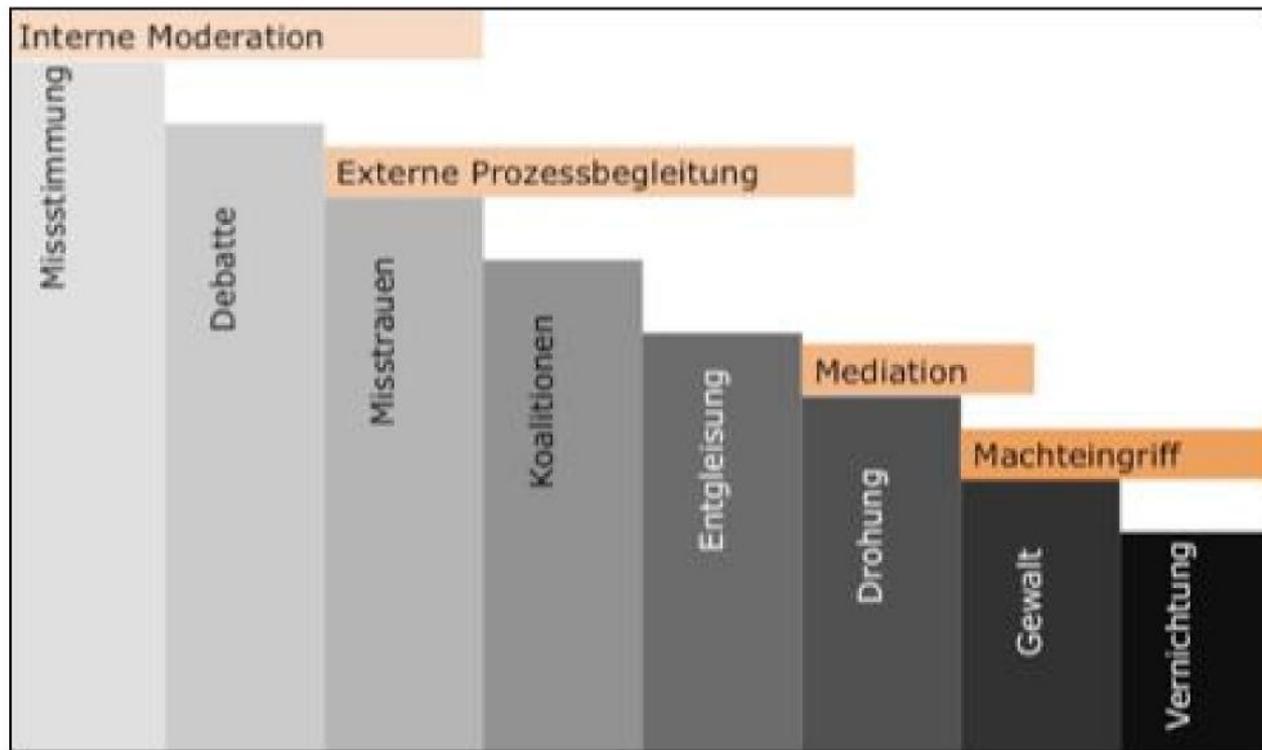
BUSINESS/led / h 7

CONSULTING

## Conflitti sul posto di lavoro



## Conflicti sul posto di lavoro



## Conflitti sul posto di lavoro

### Gestione dei conflitti:

1. **Per prima cosa: riconoscimento** del conflitto
2. **Quale forma mentis** assumo per questo conflitto?
3. **Di che tipo di conflitto** si tratta? (cosa riguarda?)
4. **Quali chance ho per la risoluzione di questo conflitto?**
5. **Quale strategia** scelgo per la risoluzione del conflitto?

## Conflitti sul posto di lavoro

Per cominciare...

2. **Livello materiale e livello relazionale** devono essere separati
  3. Riflettere sui propri **obiettivi, compiti, interessi e posizioni** e verificare
  4. Selezionare la **strategia** per la risoluzione dei conflitti adatta a sé stessi
- 
5. Contatto **diretto o indiretto**
  1. **Avviare attivamente** il processo di risoluzione del conflitto!

## Conflitti sul posto di lavoro

### **Gestione dei conflitti**

**La risoluzione dei conflitti è un compito gestionale!!!**

**Obiettivo: mentalità aperta delle liti!**

---

Premessa:

1. L'ambiente lavorativo deve ispirare fiducia ed empatia
2. Idoneità e formazione del personale / training comunicativo
3. Scambi regolari
4. "Incaricati alle liti" interni ed esterni
5. Riconoscimento generale della leadership come "ultima voce in capitolo" / formazione dei dirigenti

## Conflitti sul posto di lavoro

Un esempio di risoluzione dei

### Comunicazione **apprezzabile**

1. Parlare in **prima persona**
2. Evitare la verifica e la valutazione, meglio **osservare**
3. Riflettere i **propri sentimenti e bisogni**
4. Riconoscere i **sentimenti e le esigenze dell'interlocutore**
5. **Proposta risolutiva o richiesta pronunciata in prima persona**  
Assumersi la **responsabilità** delle proprie azioni



BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Conflitti sul posto di lavoro



BUSINESS/Led/7h

**Gestione delle attività e del tempo**



