

Gestire il conflitto

A cura di C. Piccardo, F. Roggerone

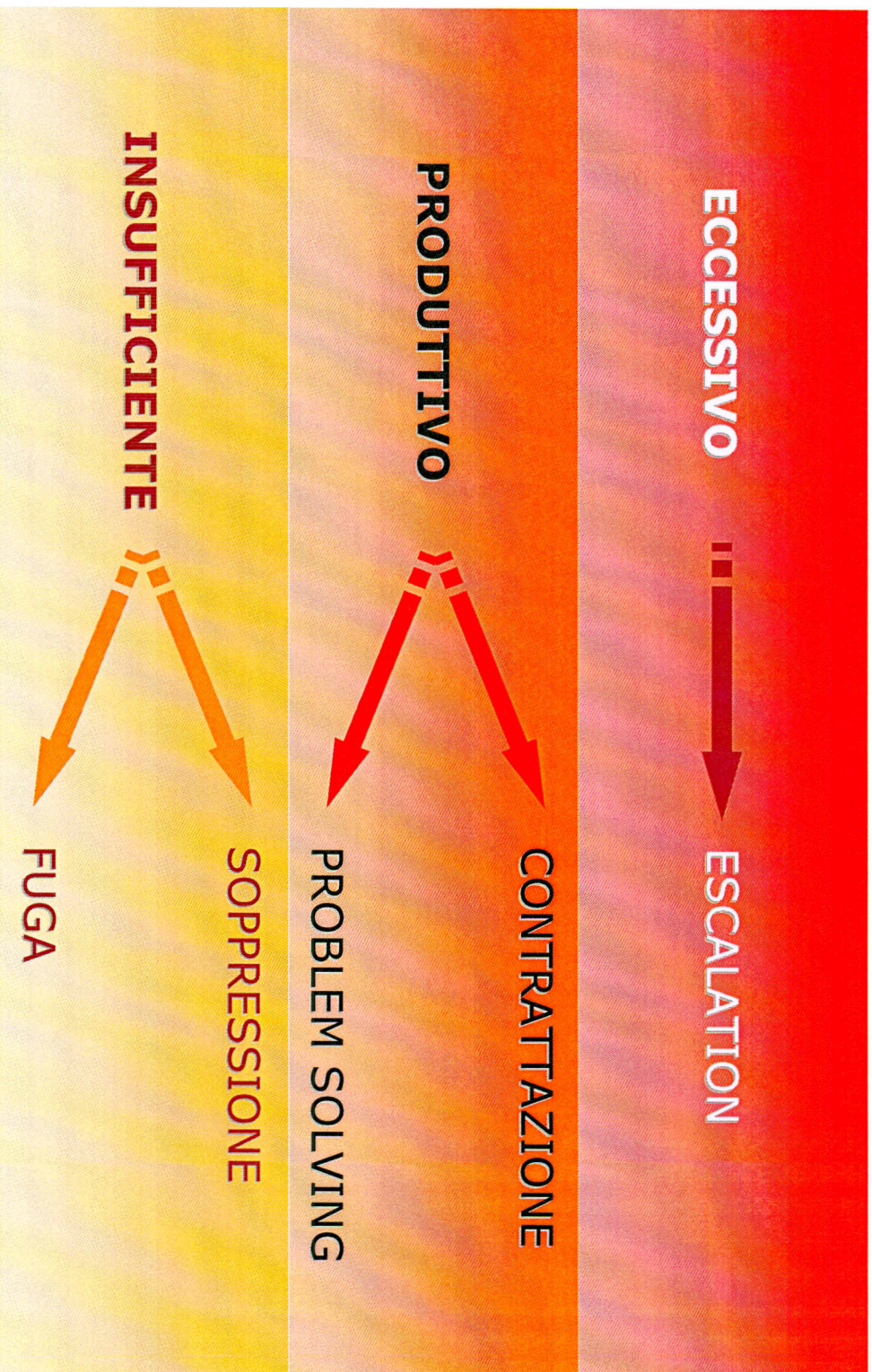
Il conflitto come elemento positivo

- **SOSTIENE IL CAMBIAMENTO**
- **GENERA ENERGIA E ATTIVITÀ**
- **STIMOLA INTERESSE**
- **SE ESTERNO GENERA COESIONE INTERNA**
- **INCORAGGIA LA COMPETIZIONE**
- **ANIMA IL CLIMA ORGANIZZATIVO**
- **I MANAGER DIVENTANO AGENTI DI CAMBIAMENTO**

Il conflitto come elemento negativo

- **RALLENTA IL PROCESSO DECISIONALE**
- **INIBISCE LA COLLABORAZIONE**
- **CREA MANCANZA DI IMPEGNO**
- **FAVORISCE I GIOCHI DI POTERE**
- **DETERMINA INSTABILITÀ E CAOS**

I livelli di conflitto



Escalation

PERCEZIONI

- mancato riconoscimento di interessi comuni
- estrema sfiducia
- ostilità

AZIONI

- differenze esaltate
- influenza attraverso la coercizione
- violenza e sabotaggio

- comunicazioni limitate
- notevole distorsione delle informazioni

- decisioni basate su scarse informazioni, scarso impegno
- danni a tutte le parti in causa
- deterioramento delle relazioni future

COMUNICAZIONI

RISULTATI

Soppressione

PERCEZIONI

- mancata individuazione di interessi conflittuali
- negazione delle differenze

AZIONI

- eliminazione delle differenze
- eliminazione del disaccordo

- soppressione di informazioni che possono generare contrasti
- enfasi sui punti di accordo

- decisioni basate su poche informazioni
- future relazioni come tra partiti senza differenze

COMUNICAZIONI

RISULTATI

Fuga

PERCEZIONI

- gli interessi conflittuali sono riconosciuti ma evitati
- timore dell'altra parte e paura del conflitto

AZIONI

- si evitano le divergenze
- si riducono gli investimenti

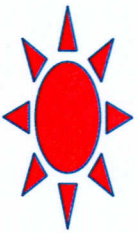
- si evitano le controversie
- scarso scambio di informazioni

- non si prendono le decisioni o si prendono per rinuncia
- scarso coinvolgimento e partecipazione
- future relazioni compromesse

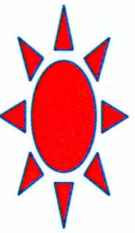
COMUNICAZIONI

RISULTATI

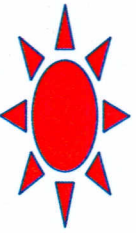
Strategie di gestione del conflitto



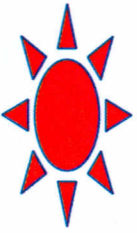
RIFORMULARE LE PROSPETTIVE



RIORIENTARE IL COMPORTAMENTO



RIALLOCARE LE RISORSE



RIORGANIZZARE LE FORZE STRUTTURALI

Riformulare le prospettive

Ricerca consenso su obiettivi di ordine superiore

Educare a rimuovere stereotipi sulla colpa degli altri e sulla propria innocenza

Ricerca teorie che concilino punti di vista differenti

Aiutare a riconoscere le cause delle dinamiche conflittuali

Riorientare il comportamento

Favorire il flusso di informazioni critiche

Impedire distorsioni e manipolazioni informative

Elaborare alternative in grado di sbloccare situazioni di stallo

Favorire occasioni di cooperazione e di riconciliazione

Riallocare le risorse

Aumentare le risorse esecutive

Aumentare le risorse di coordinamento

Utilizzare risorse esterne alle parti in causa

Trasferire il problema a livelli superiori

Separare le risorse per ridurre l'interdipendenza

Riorganizzare le forze strutturali

Ridefinire i confini delle unità

Aumentare la permeabilità dei confini

Ridefinire ruoli e procedure accettati dalle parti

Educare all'adozione di standard e valori condivisi

Incentivare la cooperazione