

Laboratorio di formazione

“La gestione del conflitto nelle organizzazioni socio – sanitarie”

27 - 28 novembre 2012

DINAMICHE CHE PIÙ FREQUENTEMENTE GENERANO SITUAZIONI DI CONFLITTO TRA GLI OPERATORI:

1. **Identificare i problemi con le persone**
2. **Non distinguere tra posizioni e interessi**
3. **Non coincidenza tra ruoli ed aspettative**

1. IDENTIFICARE I PROBLEMI CON LE PERSONE

“Il conflitto sorge quando si vuole giudicare la differenza delle storie raccontate da sistemi diversi, giacché ogni sistema costruisce la sua storia e le storie di ciascun sistema sono differenti”

(B. W. Pearce)

“Nelle fasi più acute del conflitto è tipica la tendenza a radicalizzare la rigidità della propria prospettiva, cadendo in una forma di autismo sociale in cui ogni differenza viene stigmatizzata: non c'è più spazio per le distinzioni sottili e i distinguo e le separazioni sono nette”
(G. Scotto, E. Ariello)

1. STRATEGIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DEL CONFLITTO:

“Non possiamo risolvere i problemi con i medesimi schemi di pensiero con cui li abbiamo creati”

(Einstein)

LE PARTI COINVOLTE NEL
CONFLITTO SI ASSUMONO LE
RESPONSABILITA' DEL PROBLEMA E
CERCANO STRATEGIE PER USCIRNE
INSIEME.

- Darsi tempo per riflettere senza farsi condizionare dalla risposta
- Esplicitare senso e significato di ciò che accade

2. NON DISTINGUERE TRA POSIZIONI E INTERESSI

- Posizioni: idee ben strutturate su come dovrebbe essere affrontato un problema
- Interessi: obiettivi di cambiamento, i risultati che si intendono ottenere

Trattare esclusivamente dalle proprie posizioni, distoglie dagli interessi e dai bisogni reali, riduce la possibilità di trovare soluzioni creative ai problemi e non tiene conto della relazione complessiva tra le parti in conflitto

2 STRATEGIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DEL CONFLITTO: APPROCCIO INTEGRATIVO

- Obiettivo:
 - Ricontestualizzare il conflitto all'interno della relazione tra le parti;
- Modalità:
 - Attenzione per l'altro
 - Mettere al centro gli interessi
 - Sviluppare diverse opzioni di mutuo beneficio

3 NON COINCIDENZA TRA RUOLI E ASPETTATIVE

Teoria dei frames (E. Goffman)

Frame: è un principio di organizzazione standard di un evento, uno schema di azioni e di situazioni convenzionali apprese con l'esperienza

Conflitto quando:

ogni volta che c'è assunzione di ruolo in dissonanza con le proprie aspettative

- l'assunzione di un ruolo diventa difesa del proprio territorio

3 STRATEGIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DEL CONFLITTO : SISTEMI MEDIATORI

- **Promozionali:**
 - lavoro di rete/di comunità
 - progettazione partecipata
- **Riparativi:**
 - mediazione
 - negoziazione

[dimensione personale]
Relazioni consensuali



NEGOZIAZIONE

Interessi convergenti

Interessi divergenti

**APPROCCIO
INTEGRATIVO**

MEDIAZIONE

Relazioni conflittuali
[dimensione personale]