Risoluzione dei conflitti

Introduzione (1)

- Al giorno d'oggi in ogni professione, sul posto di lavoro è richiesta una certa cooperazione tra i membri di un team o tra persone coinvolte in uno studio/progetto. Competenze come la negoziazione e la gestione dei conflitti consentono ai ricercatori sociali di interagire in modo produttivo.

Introduzione (2)

- Le competenze di risoluzione dei conflitti offrono l'opportunità di scoprire e apprezzare le differenze tra le persone e di utilizzarle per interagire in modo positivo e produttivo.

Risultati d'apprendimento

Alla fine di questa sessione, i partecipanti saranno in grado di:

- Identificare le cause delle barriere nella comunicazione
- Esprimere un disaccordo costruttivo
- Sviluppare le competenze di gestione e risoluzione dei conflitti
- Migliorare la sensibilità multiculturale e la consapevolezza della diversità

Erasmus+

Cos’è la risoluzione dei conflitti?

- Il conflitto è solitamente percepito come una ripercussione negativa nell' interazione personale e professionale. Ma cosa succede se scegliamo di concentrarci sulla diversità delle persone che rende il conflitto inevitabile? Una tale visione può promuovere un atteggiamento positivo - un primo passo nel processo di superamento delle difficoltà.

Erasmus+

Le fasi della risoluzione dei conflitti (1)

- Fase 1: creare un'atmosfera proficua è vitale. È necessario gestire le emozioni e stabilire il tempo e il luogo, ma anche le regole di base per i primi passi.
- Fase 2: Concentrarsi sui bisogni comuni. Ricordate sempre di stabilire un'intesa comune basata su posizioni positive.

Erasmus+

Le fasi della risoluzione dei conflitti (2)

- Fase 3: Esplorare la causa del conflitto per poterlo gestire.
- Fase 4: Generare alternative che forniscano soluzioni per risolverlo.

Gestire la rabbia e dissentire in modo costruttivo...

Affinché un disaccordo sia costruttivo, è necessario che ci sia:

- rispetto reciproco e cortesia;
- un compromesso reciprocamente accettato;
- un accordo ugualmente vantaggioso per tutte le parti;
- concessioni realistiche necessarie per ottenere soluzioni vincenti.

Erasmus+

La ricerca del consenso nei negoziati

- Trovare un accordo è la soluzione ideale per la contrattazione:
- Comunicare all'altra parte che si riconoscono le loro priorità,
- Essere consapevoli dei punti di vista di ciascuna parte.
- Enfatizzare un terreno d’intesa.
- Evitare tutto ciò che ci separa dagli altri.

Erasmus+

Ricercare il consenso nelle fasi di negoziazione: (1)

Prima fase:

Preparazione: La fase di preparazione è essenziale per l'esito della negoziazione. Dovete essere consapevoli dei punti di forza e di debolezza dell'altra parte, così come dei vostri, in modo da sapere quale approccio utilizzare.

Ricercare il consenso nelle fasi di negoziazione: (2)

Seconda fase: Apertura

Il modo in cui si apre una trattativa può stabilire il clima per l'intera sessione. Esprimete il vostro rispetto per l'altra parte e la vostra disponibilità e fiducia nella procedura di negoziazione.

Ricercare il consenso nelle fasi di negoziazione: (3)

Terza fase: Contrattazione

Il fulcro della negoziazione è la contrattazione vera e propria, quindi dovreste ascoltare attentamente, non concentrarvi solo sulla vostra parte della trattativa. Dovreste ascoltare attentamente ciò che dicono gli altri per essere informati sulle posizioni che ricoprono o per proporre una controfferta.

Erasmus+

Ricercare il consenso nelle fasi di negoziazione: (4)

Quarta fase: La conclusione

Il modo in cui si conclude una trattativa è importante quanto l'inizio della stessa. Un buon modo per concludere è quello di presentare una sintesi di ciò che è stato realizzato finora, evidenziando sia le questioni che sono state affrontate, sia ciò che ci si aspetta dai partecipanti.

GRAZIE!

Domande?