



La Risoluzione Dei Conflitti Interni

eBook

La Risoluzione Dei Conflitti Interni

Seguendo questi semplici consigli sarai in grado di:

- Comprendere le emozioni e le reazioni che si scatenano durante un conflitto e gestire al meglio gli atteggiamenti
- Analizzare le situazioni conflittuali e scegliere l'approccio migliore per risolverle
- Sviluppare strategie per risolvere i conflitti ed incoraggiare il lavoro di squadra

Panoramica

John D. Rockefeller, fondatore della Standard Oil Company, una volta disse “L'abilità di rapportarsi alle persone è un fattore acquisibile, allo stesso modo di beni come lo zucchero ed il caffè. E sarei disposto a pagare molto di più per la prima capacità che per ogni altra cosa esistente al mondo”.

La capacità di relazionarsi al meglio con chi ci circonda assume una grande rilevanza in un contesto professionale sempre più dinamico e competitivo. Saper appianare le tensioni e risolvere i conflitti in modo efficace è spesso molto sfidante.

Questo white paper ti permetterà di approfondire la tua abilità nella gestione dei conflitti ed acquisire maggiore consapevolezza dei tuoi punti di forza e delle tue aree di miglioramento. Troverai inoltre numerosi spunti e strategie di risoluzione dei conflitti che ti aiuteranno a creare un clima di cooperazione ed incoraggiare il lavoro di squadra.

Come Reagisci Al Conflitto?

Leggi attentamente le seguenti affermazioni ed attribuisce a ciascuna il numero che corrisponde al tuo atteggiamento.

Scala: **1** – Raramente • **2** – A volte • **3** – Spesso

1. ____ Vengo facilmente influenzato dal punto di vista altrui.
2. ____ Tendo ad interrompere le persone che esprimono un'idea diversa dalla mia.
3. ____ In caso di conflitto mi attengo ai fatti, agisco in modo diplomatico e non attacco il mio interlocutore.
4. ____ Credo che gli altri siano prepotenti con me.
5. ____ Tendo ad esprimere i miei sentimenti e i miei pensieri in modo cauto se differenti da quelli da poco esternati dagli altri.
6. ____ Se sono in disaccordo con qualcuno, preferisco tenere le mie opinioni per me.
7. ____ Ascolto il punto di vista degli altri mantenendo apertura mentale.
8. ____ Lascio che le mie emozioni prendano il sopravvento..
9. ____ Quando esprimo il mio punto di vista alzo la voce.
10. ____ Quanto esprimo la mia opinione tendo a sminuire gli altri.
11. ____ In caso di conflitto cerco di trovare un compromesso e negoziare una soluzione.
12. ____ Gli altri mi ritengono troppo aggressivo.
13. ____ Desidero esprimere la mia opinione e far sentire la mia voce in ogni situazione controversa.
14. ____ Penso che il conflitto durante i meeting sia necessario.
15. ____ Sono abbastanza diretto e chiaro nell'esprimere la mia opinione durante le riunioni.

Calcola Il Tuo Punteggio

Punteggio:

Somma il punteggio ottenuto nelle domande 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Dal risultato ottenuto, sottrai la somma del punteggio ottenuto nelle domande 3, 5, 7, 11

Totale:

A Che Profilo Corrisponde Il Tuo Punteggio?

1—4:	“Passivo”	Sei una persona così tranquilla e condiscendente che molto spesso gli altri tendono a metterti i piedi in testa. Dovresti batterti maggiormente ed esprimere le tue idee, mantenendo il tatto e la diplomazia che ti caratterizzano.
5—10:	“Assertivo”	Sei un professionista attento e assertivo, molto abile nel rapportarti anche con persone particolarmente difficili. Continua ad ascoltare gli altri con attenzione e comprendi il loro punto di vista esprimendo le tue idee ed opinioni in modo appropriato, come sai fare.
11+	“Aggressivo”	Sei una persona così combattiva che talvolta gli altri ti temono ed evitano di mettersi contro di te. Puoi migliorare imparando ad ascoltare di più gli altri ed esprimendo le tue opinioni in modo più efficace.

Alcune Strategie Per Prevenire E Risolvere I Conflitti

Conflitti Legati Ai Processi:

- Chiediti, "Che tipo di controllo posso esercitare sui processi collegati a questo conflitto?"
 - Identifica le cause alla base del problema ed analizza le opportunità di miglioramento.
 - Sii il primo a confrontarti con il titolare responsabile del processo.
 - Descrivi le problematiche emerse ed ottieni il consenso.
 - Suggerisci una soluzione efficace ed un piano d'azione.
 - Segui da vicino l'implementazione del piano e complimentati con il titolare del processo per la sua buona riuscita.
-

Conflitti Legati Al Ruolo:

- Chiediti, "Come percepisco il mio ruolo in relazione a quello delle altre persone coinvolte?"
 - Chiarisci la natura del tuo ruolo parlando con coloro che sono coinvolti.
 - Tieniti pronto a modificare la tua percezione del tuo stesso ruolo.
 - Metti in risalto la tua flessibilità e il desiderio di realizzare i tuoi obiettivi organizzativi.
 - Sii sempre positivo. Considera gli eventuali cambiamenti di ruolo come opportunità.
-

Conflitti Legati Alle Relazioni Interpersonali:

- Chiediti, "Che influenza esercitano le mie convinzioni e i miei pregiudizi su questo rapporto?"
- Pensa a tre dei tuoi comportamenti che potresti cambiare per ridurre l'attrito in questo rapporto interpersonale. Impegnati a modificare il tuo atteggiamento e ridurre le occasioni di conflitto nei prossimi tre mesi.
- Chiedi all'altra persona coinvolta cosa puoi fare per appianare il conflitto in corso. Chiedi un feedback deciso e diretto, se necessario brutalmente onesto.
- Mettiti nei panni dell'altra persona. Come pensi che percepisca il tuo desiderio di risolvere il conflitto legato al vostro rapporto? Perché?
- Elenca cinque aspetti positivi che caratterizzano l'altra persona. Poi crea uno specchietto che metta in evidenza cinque vantaggi che puoi ottenere dal miglioramento del vostro rapporto.

Conflitti Legati Agli Obiettivi:

- Chiediti, “Ho ben chiara in mente la vision e la direzione da seguire?”
 - Se esistono, prendi consapevolezza delle eventuali discrepanze, danne una descrizione semplice ed agisci per colmarle.
 - Parla di queste discrepanze con l'altra persona coinvolta in modo onesto e amichevole ed ottieni il suo consenso.
 - Parla dicendo “io” e “noi” piuttosto che “tu”.
 - Se vi sono valori contrastanti, scegli sempre quello più nobile.
 - Prenditi un impegno concreto.
-

Conflitti Legati A Cause Esterne:

- Chiediti, “Che tipo di controllo posso esercitare su questo fattore?”
- Scegli le tue battaglie e concentrati su quelle che vale la pena combattere.
- Concentra tutte le tue energie su quello che “puoi fare” piuttosto che lamentarti per quello che “non puoi fare”.
- Mantieni sempre la giusta prospettiva e il buon senso.
- Parla con qualcuno di cui ti fidi.

Per ricevere maggiori informazioni su come la Dale Carnegie può supportarti nella risoluzione dei conflitti e nello sviluppo di altre essenziali abilità di leadership visita il nostro sito:

dalecarnegie.com/resolution

La Mia Strategia Per Risolvere I Conflitti

Utilizza questo schema come modello per elaborare il tuo piano d'azione.

1. Tipo di conflitto:

2. Persone coinvolte:

3. Piano d'azione:

4. Risultati desiderati:

5. Persone che mi supportano: _____