

INGRID HOLLWECK

# CONFLICT

ESTB



2016

# COACHING

ALLENARSI AD AFFRONTARE I CONFLITTI DI TUTTI I GIORNI  
CON MAGGIORE FIDUCIA

**FrancoAngeli/Trend**



# Indice

<b>Introduzione, di Ingrid Hollweck</b>	<b>pag.</b>	<b>11</b>
<b>1. Definizione di conflitto</b>	»	15
1. Alle origini di un conflitto	»	15
1.1. Quando possiamo parlare di “conflitto”?	»	15
1.2. I conflitti nell’ambito privato e professionale	»	16
2. Vantaggi e svantaggi di un conflitto in generale	»	17
2.1. Non tutti i mali vengono per nuocere	»	18
2.2. I pro e contro dei conflitti all’interno del team	»	18
2.3. Individuare il giusto trade-off	»	20
3. La percezione personale del conflitto incide sulla sua risoluzione	»	21
4. Le condizioni dell’insorgere di un conflitto	»	23
4.1. Case study – La cena	»	23
<b>2. Diagnosi del conflitto</b>	»	29
1. Le tipologie di conflitto	»	30
1.1. Conflitti interpersonali	»	30
1.2. Conflitti intrapersonali	»	30
1.3. Conflitti strutturali	»	31
1.4. Case study – Il colloquio di selezione	»	32
2. I conflitti in team multifunzionali	»	34
2.1. Case study – La nuova crema anti-rughe	»	34
2.2. <i>Exkurs</i> : Eterogeneità e omogeneità in team di lavoro	»	35
3. Diagnosticare lo stadio evolutivo del conflitto	»	38
3.1. Case study – La pattumiera	»	41
<b>3. Il ruolo delle emozioni nel conflitto</b>	»	44
1. Dove nascono le emozioni?	»	44
1.1. Case study – Il collega sognatore	»	45

2. Razionalità ed emotività nel conflitto	pag.	45
3. Il ruolo dell'amigdala: trigger emotivo	»	47
3.1. Consigli pratici per controllare l'amigdala	»	48
4. La rabbia come emozione distruttiva nel conflitto	»	50
4.1. Case study – Il cliente infuriato	»	50
5. Ascoltare le proprie emozioni e quelle altrui	»	52
5.1. Il modello Iceberg	»	53
5.2. Ascolto Empatico	»	54
5.3. Case study – L'ordine urgente	»	55
<b>4. Diversità nei conflitti interpersonali</b>	»	58
1. Diversità di Personalità come causa del conflitto	»	58
1.1. Pro e contro dei quattro versanti	»	59
2. Paradigmi limitanti e bias cognitivi	»	60
3. Sviluppo di una cultura attiva del conflitto	»	62
3.1. Case study – La collega troppo chiacchierona	»	64
4. Il triangolo drammatico	»	65
<b>5. Strategie per risolvere i conflitti</b>	»	70
1. Le strategie "Fight" oppure "Flight"	»	71
2. Il modello di Kenneth W. Thomas	»	72
3. La negoziazione	»	75
3.1. Consigli pratici per condurre una negoziazione efficace	»	75
3.2. Casi di compromesso e di negoziazione	»	76
4. Il modello "Harvard": la negoziazione della terza via	»	78
4.1. Case study – Al ristorante o in gita?	»	79
5. Risolvere conflitti intrapersonali	»	81
5.1. Case study – La promozione dell'ingegnere Bassetti	»	81
<b>6. L'assertività nella gestione dei conflitti</b>	»	85
1. Case study – Ora basta!!!	»	85
2. Definizione di Assertività	»	86
3. Assertività sul lavoro	»	88
3.1. Attitudine nei confronti dei colleghi	»	88
3.2. Attitudine nei confronti dei superiori	»	88
3.3. Attitudine nei confronti dei collaboratori	»	89
4. Assertività femminile	»	90
5. Assertività nel linguaggio verbale e non-verbale	»	91
6. Imparare a porre dei paletti per prevenire i conflitti	»	92
6.1. Consigli per sviluppare la capacità di dire NO	»	94

<b>7. La gestione della comunicazione nei conflitti</b>	<b>pag.</b>	<b>96</b>
1. Affrontare critiche e reclami	»	97
2. Evitare espressioni disfunzionali nella conversazione	»	99
2.1. Case study – L'organizzazione del weekend	»	99
3. Critica e feedback nella dinamica del conflitto	»	102
3.1. Distinzione tra feedback e critica	»	102
3.2. Le finestre di Johari	»	103
4. Esprimere una critica senza ferire	»	105
4.1. La regola O-I-S	»	106
4.2. Case study – Ritardo al lavoro	»	106
5. La comunicazione non-violenta	»	107
5.1. Il linguaggio dei lupi e delle giraffe	»	109
6. Imparare a ricevere critica e feedback	»	111
6.1. La regola del semaforo	»	112
7. Condurre una conversazione conflittuale	»	113
7.1. Case study – Il nostro capo	»	114
<b>Conclusione e ringraziamenti</b>	»	121
<b>Bibliografia</b>	»	123
<b>Appendice</b>	»	125
A. TEST per individuare il proprio stile preferito nella risoluzione dei conflitti	»	127
B. TEST per individuare la propria predominanza fra i 4 poli del modello di Riemann-Thomann	»	129
C. Assessment per individuare un'eventuale predominanza di ruolo nel triangolo drammatico	»	138
D. TEST per valutare la propria capacità assertiva	»	140