



RISOLUZIONE DEI

CONFLITTI

SUL POSTO DI LAVORO



RISULTATI DI APPRENDIMENTO

- Comprendere e riconoscere i diversi tipi di conflitto negli ambienti di lavoro.
- Sviluppare capacità comunicative per affrontare i conflitti negli ambienti di lavoro.
- Sviluppare empatia per risolvere situazioni di conflitto.
- Praticare l'ascolto attivo che aiuta a risolvere i conflitti.

ATTIVITÀ DA FARE

- Energizzante: Movimento dello specchio
- Discussione di gruppo: Storie di conflitti sul posto di lavoro Metodi di risoluzione dei conflitti ed empatia
- Esercitazione di role-play: Conflitto nella sala pausa
- Riflessione e feedback tra pari



TIPI DI CONFLITTO

- Conflitto interpersonale (tra individui)
- Individuo contro gruppo (esigenze di una persona contro decisioni del gruppo)
- Conflitto di risorse (mancanza di tempo, strumenti o materiali)
- Conflitto di compiti (distribuzione ineguale del lavoro)
- Conflitto di valori (differenze di credenze o principi)





METODI DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI E EMPATIA

- Sentirsi arrabbiati
- Fare un respiro profondo
- Esprimere il proprio stato emotivo (“La mia tristezza deriva da questa situazione”).
- Ascoltare attivamente
- Risolvere il problema come una squadra.



PASSAGGI CHIAVE

NELLA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

- Calmati.
- Parla chiaramente.
- Ascolta attivamente.
- Comprendi il tipo di conflitto.
- Usa l'empatia.
- Lavora per trovare una soluzione.



RIFLESSIONI FINALI

- I conflitti capitano, ma non devono necessariamente dividerci.
- Con calma, comunicazione chiara ed empatia, possiamo trasformare la tensione in lavoro di squadra.
- Divertiamoci, condividiamo e cresciamo durante la sessione di oggi!





GRAZIE!