



Ulisse
Soft Skills for Employability

ESERCIZI PER MIGLIORARE LA GESTIONE DEI CONFLITTI



INTRODUZIONE

I seguenti esercizi sono proposti per migliorare la Gestione dei conflitti, che secondo la definizione del Progetto ULISSE significa:

- *Identificare le fonti di conflitto e negoziare per una soluzione efficace*
- *intraprendere azioni per superare i conflitti con gli altri o fra gli altri.*

Gli esercizi proposti sono 4: The old lady and the young black – L'anziana signora e il giovane di colore, Border – Confine, Safe eggs – Atterraggio intatto delle uova, Nuclear Shelter – Rifugio nucleare.

Ciascun esercizio può essere utilizzato in modo flessibile e adattato ai contesti e alle caratteristiche specifiche dei gruppi e dei formatori. L'idea fondamentale è quella di consentire la sperimentazione e il lavoro di squadra, cercando di creare situazioni di problem solving che richiedono momenti di gestione dei conflitti. Le attività devono prevedere pressione del tempo, creatività, leadership, lavoro di squadra, processo decisionale, comunicazione e altre abilità per una buona gestione dei conflitti. Dovrebbe essere un'attività divertente, inclusiva e sicura. La dignità della persona deve essere sempre rispettata e deve essere creato un clima positivo, argomentazione scientifica e libera espressione da parte dei partecipanti.

1. L'anziana signora e il giovane di colore

Si utilizza la tecnica di lettura e analisi di un caso scritto su un'interazione per creare situazioni poco definite in termini narrativi, lasciando che i lettori le analizzino e le interpretino. Spesso i partecipanti non si basano su dati, fatti non espressi nel testo, ma piuttosto su percezioni, pregiudizi, opinioni e interpretazioni idiosincratiche. (20 minuti totali)

1.1. Fasi dell'esercizio

1. *Il caso scritto viene presentato su una diapositiva da mostrare a tutti (nel caso ci siano partecipanti non vedenti, viene presentato un audio con la descrizione della diapositiva). Questa diapositiva ha alla fine una domanda "Cosa faresti se fossi la signora?" 1 '*

Esercizio 1 – L'anziana signora e il giovane di colore

Una signora anziana è in un self-service.

Si avvicina al bancone e ordina un piatto di zuppa.

Paga quello che ha ordinato e porta il vassoio a un tavolo.

Poi si siede.

Si rende conto che non ha comprato il pane.

Si alza e torna al bancone, compra il pane, lo paga e torna al tavolo.

Poi vede, con sorpresa, che un uomo di colore sta mangiando serenamente la zuppa.

?

Cosa avresti fatto al posto della signora?



2. Ogni partecipante (individualmente) scrive la propria risposta su un post it. 1'
3. In gruppo, ogni partecipante presenta la propria risposta e la discute con gli altri membri. 3'
4. In plenaria, ogni rappresentante dei gruppi presenta le proprie risposte. Si discute sulle ragioni del comportamento della signora e del giovane. 3'
5. Viene presentata la diapositiva 2 dell'esercizio, che alla fine una domanda "Cosa faresti se fossi il giovane?" 1'

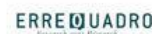
Esercizio 1 – L'anziana signora e il giovane di colore (...)

L'anziana signora si dice: "Non mi lascerò derubare".

Decide allora di sedersi davanti al giovane, dividere il pane a pezzi, metterli nel piatto e iniziare a mangiare velocemente. Mangiano dal piatto, alternativamente, finché non hanno finito. Poi l'uomo si alza e torna, poco dopo, con un abbondante piatto di spaghetti e... due forchette... Mangiano entrambi lo stesso piatto di spaghetti, a turno. Quando hanno finito, l'uomo si alza e, dopo aver augurato una buona giornata alla signora, si avvia verso la porta di uscita. La Signora stupita fissa il giovane mentre esce.

?

Cosa avresti fatto al posto del ragazzo?



6. In ciascun gruppo, i partecipanti presentano le loro posizioni e discutono le diverse prospettive. 3'
7. In plenaria, presentazione delle risposte e delle interpretazioni di ciascun capogruppo. 3'
8. Presentazione e riflessione della diapositiva 3 in plenaria sulle cause dei conflitti, le nostre percezioni, bias, pregiudizi e presupposti errati. 5'

WORKSHOP
GESTIONE DEI CONFLITTI

47




Esercizio 1 – L'anziana signora e il giovane di colore (...)



Quando la signora si alza per gridare "Ladro", si accorge che due tavoli davanti c'era un vassoio con un piatto di zuppa fredda.

E davanti al tavolo una sedia con la sua valigia.

Aveva sbagliato tavolo quando era tornata dall'acquisto del pane.

RIFLESSIONE IN GRUPPO

1.2. Strumenti e risorse

In persona

Aula capiente, proiettore diapositive, computer, post-it, penne.

Online

Utilizzare strumenti collaborativi come Google Docs, Mural, Microsoft Teams, ecc.

In questo caso, le stanze devono essere create per ogni gruppo.

Mentimeter può essere un valido strumento per condividere le proprie risposte/opinioni.
<https://www.mentimeter.com>

1.3. Suggerimenti per i formatori

Il formatore dovrebbe cercare di mantenere la neutralità interpretativa e lasciare che i partecipanti esprimano liberamente le loro letture del caso. Dovrebbe adottare un ruolo di coaching, cercando di porre domande per favorire una maggiore partecipazione e riflessione sul caso. Per gestire la discussione dei risultati dell'esercizio in plenaria, si raccomanda la libera espressione di sentimenti, pensieri e comportamenti sul caso, mantenendo alta la partecipazione e non accettando espressioni di odio o radicalismo basate su caratteristiche che violano i diritti umani. E' importante sottolineare le radici personali delle nostre posizioni (spesso poco legate alla realtà dei fatti).

1.4. Riferimenti bibliografici

www.mentimeter.com

2. Il confine

Questo esercizio ha lo scopo di esplorare le diverse fasi di un processo di negoziazione per risolvere un problema. Dopo la presentazione teorica sulla gestione e negoziazione dei conflitti, si prevede che i partecipanti saranno in grado di adottare alcune delle abilità di negoziazione, principalmente quella di comunicare con gli avversari e l'adozione di una "strategia WIN-WIN". (20 minuti totali).

2.1. Fasi dell'esercizio

8. Assegnare i partecipanti alle squadre: vengono create due squadre (squadra A e squadra B, utilizzando i gruppi già formati). A una delle squadre viene detto di lasciare la stanza e andare nel corridoio dove devono aspettare l'arrivo del formatore. 2'



9. L'aula viene divisa in due con una corda che rappresenta il confine tra lo spazio A e lo spazio B, dove rispettivamente si troverà ogni squadra. Alla squadra A (rimasta nella stanza) viene dato l'obiettivo della squadra "Ci sono due campi e due squadre con un confine che le divide, quello che si chiede alla squadra A è di convincere la squadra B ad andare nel campo A. Se riusciranno a portare tutti i componenti dell'altra squadra da B ad A, allora la squadra A vincerà". Gli vengono dati 3 minuti per creare una o più strategie di azione. Il formatore si allontana per dare istruzioni alla squadra B. 4'
10. Il formatore spiega la stessa cosa alla squadra B e dà loro lo stesso obiettivo "vinceranno se riusciranno a portare tutti i membri della squadra A sul lato B". Al team vengono dati 3 minuti per discutere la strategia. 4'

11. Con le due squadre una di fronte all'altra (ognuna nel proprio campo), si chiede alla squadra A di mettere in pratica la propria strategia. 3'
12. Dopo il tempo assegnato e se non c'è stata una buona reazione alla proposta da parte della squadra B, la squadra B presenta la sua strategia. 3'
13. Riflettere sulle diverse strategie e reazioni ad esse. Quali erano le emozioni, i pensieri e i comportamenti? Hai sentito tutte le idee? Qualcuno ha suggerito una buona soluzione che è stata ignorata? Sono stati seguiti tutti i passaggi della trattativa? Hai fatto le domande necessarie? Hai fatto il primo passo verso la fiducia? Hanno capito che gli obiettivi della squadra erano compatibili e che nessuno aveva bisogno di perdere? Hanno collaborato o gareggiato?... 4'

2.2. Strumenti e risorse

In persona

Corda di 4 metri, aula capiente, corridoio o altra stanza

Online

Utilizzare strumenti collaborativi come Google Docs, Mural, Microsoft Teams, Zoom-hummingbird ecc.

2.3. Suggerimenti per i formatori

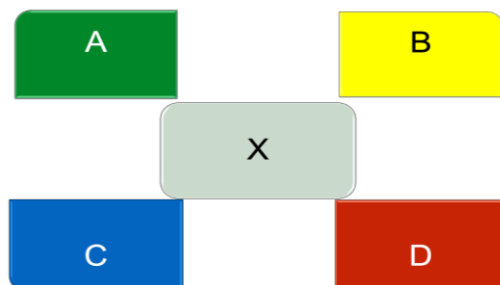
Il formatore dovrebbe garantire che i partecipanti seguano i passaggi del processo di negoziazione forniti nella parte teorica. D'altra parte, è importante lasciare fluire il corso degli eventi, poiché si impara molto anche dagli errori e dai passaggi ignorati nel processo di negoziazione. È probabile che i partecipanti (alla fine dell'esercizio) siano un po' frustrati per non essere riusciti a vedere che il problema non era incompatibile. Il formatore dovrebbe ricordare che le emozioni che ogni partecipante prova sono essenziali affinché il cervello sia consapevole dell'importanza di sviluppare questa abilità in futuro.

3. Atterraggio intatto delle uova

Questo esercizio mira ad esplorare la capacità di lavorare in team e con altri team verso un obiettivo (organizzativo) comune. I partecipanti, organizzati in team, devono rendersi conto che più che competere, devono collaborare con gli altri team, poiché esiste un obiettivo sovraordinato ed è importante creare un team di team, imparando gli uni dagli altri, condividendo risorse e creando soluzioni allineate. Non importa che l'uovo di una squadra sia intatto, ma che tutte le uova siano intatte, perché basta che una sola squadra non protegga bene il suo uovo perché tutte perdano e che l'obiettivo organizzativo non venga raggiunto. (30 minuti totali).

3.1. Fasi dell'esercizio

1. Si creano 4 squadre (gialla, verde, blu e rossa), che devono trovarsi in uno spazio specifico e distanziate dalle altre squadre per lavorare (spazio A, B, C, D) con un quinto spazio al centro degli altri. 2'



2. Viene presentata la diapositiva e viene spiegato che ora dovranno affrontare una sfida/problema organizzativo. Tutte le squadre appartengono all'organizzazione della NASA e il governo ha richiesto una soluzione per sviluppare un dispositivo che consenta di proteggere 4 oggetti fragili (uova di gallina cruda) in modo tale che non si distruggano cadendo o spostandosi in altezza di 3 metri. Le squadre possono utilizzare solo i materiali disponibili secondo l'immagine/elenco. 2'

WORKSHOP
GESTIONE DEI CONFLITTI

49

Esercizio 3 - ATTERRAGGIO INTATTO DELLE UOVA

- **Problema organizzativo**
- **Costruisci una soluzione per proteggere 4 uova che devono atterrare**
- **4 squadre**
- **Usa i materiali nella scatola**
- **20 -30 minuti massimo**

A

3m

20 minutes

B

3. Le squadre lavorano, e ci si aspetta che possano capire che alcuni non hanno gli stessi materiali degli altri e che devono risolvere la situazione. Ci si aspetta anche che siano in grado di pensare alla loro squadra, ma principalmente all'Organizzazione nel suo insieme. Devono avere un focus sulla squadra e un altro sul contesto, essendo sempre focalizzati sull'obiettivo finale e sulla comunicazione con gli altri team. Ogni caposquadra dovrebbe incontrarsi con gli altri capisquadra per formare una squadra di squadre e creare così una soluzione comune (per esempio creare un unico dispositivo per proteggere le uova e una corda per farle scendere

lentamente e non farle cadere dal punto A al punto B. Può essere necessario effettuare un'interruzione e dare indizi di risoluzione alle squadre 15'

4. Dopo che il tempo è scaduto, il dispositivo viene testato, lasciando che i leader portino le loro soluzioni al piano di sopra e portino le uova dal punto A al punto B. 5'
5. Si fa una riflessione sulle soluzioni trovate e, sui processi, coinvolti. Le diverse strategie e reazioni ad esse. Quali erano le emozioni, i pensieri e i comportamenti? Hai sentito tutte le idee? Qualcuno ha suggerito una buona soluzione che è stata ignorata? Hai seguito i passaggi della trattativa? Di fiducia? Hai fatto le domande necessarie? Hai fatto il primo passo verso la fiducia? Hanno capito che gli obiettivi della squadra erano compatibili e che nessuno aveva bisogno di perdere? Hanno collaborato o gareggiato? Gestiscono bene i conflitti?... 6'

3.2. Strumenti e risorse

Di persona

ELENCO MATERIALI NELLE SCATOLE

- 1 uovo crudo
- 1 metro di corda
- 1 rotolo di nastro adesivo
- 2 giornali
- 4 palloncini piccoli
- 1 bicchiere piccolo di plastica
- 1 bicchiere grande di plastica
- 20 clip
- 20 cannuccie
- 8 elastici
- 4 fogli di carta (10x10)
- 4 piccoli fogli in materiale morbido/imbottito (polistirolo)

3.3. Suggerimenti per i formatori

Il formatore dovrebbe garantire che i partecipanti seguano i passaggi del processo di negoziazione forniti nella parte teorica. D'altra parte, è importante lasciare fluire il corso degli eventi, poiché si impara molto anche dagli errori e dai passaggi ignorati nel processo di negoziazione. È importante dare un feedback sullo stato emotivo della squadra. Il formatore deve sfruttare i vari momenti critici per assumere il ruolo di coach della squadra e favorire il suo sviluppo.

4. Rifugio nucleare

Questo esercizio si propone di esplorare le cause intrapersonali, interpersonali e culturali del conflitto. Dopo la presentazione teorica sui conflitti e sulla gestione dei conflitti, ci si aspetta che i partecipanti siano più consapevoli dei loro pregiudizi, convinzioni personali, valori morali, atteggiamenti sociali e del loro ruolo assegnato all'inizio (causa), dell'escalation e della risoluzione dei conflitti. L'esercizio si propone

di aiutare i partecipanti ad aumentare la conoscenza di sé e delle dinamiche sociali, identificando le fonti individuali e sociali verso la risoluzione dei conflitti nel rispetto dei valori della persona.

4.1. Fasi dell'esercizio

1. Viene spiegato a tutti i partecipanti che è stato emesso un allarme di guerra nucleare. Il gruppo di partecipanti ha solo 20 minuti per decidere chi entra (e sopravvive) e chi resta fuori dal rifugio (quelli che moriranno). Il rifugio ha la capacità di mantenere in vita per alcuni anni 6 persone, è dunque essenziale decidere chi scegliere garantire il futuro dell'Umanità. 3'
2. Il formatore assegna un ruolo a ciascun partecipante (vedi elenco ruoli) e ognuno deve interpretare questo ruolo, presentandosi al gruppo e spiegando perché la sua sopravvivenza è importante per l'umanità. 7'
3. Ogni partecipante elenca le proprie scelte ed esclusioni individualmente. 3'
4. Successivamente, i partecipanti devono raggiungere un consenso sugli eletti per sopravvivere. Consenso significa non solo vedere chi ha più voti, ma mettersi d'accordo collettivamente sulle persone scelte. 15'

WORKSHOP
GESTIONE DEI CONFLITTI

90

Esercizio 4 - Il rifugio nucleare



Problema della società umana

Selezionare 6 persone per il futuro dell'umanità

13 partecipanti

Assumere il ruolo sociale assegnato

20 -30 minuti massimo






4.2. Strumenti e risorse

In presenza

ELENCO RUOLI:

- 1- *Dr. Strange, africano, 35 anni, sposato, nessuna affiliazione religiosa, dottore di ricerca in storia, poeta, di buona salute, attivo fisicamente e appassionato di politica*

- 2- *La signora Strange. Caucasica, ebrea, 38 anni, laureata in psicologia, consulente in una clinica di salute mentale, in buona salute e attiva nelle attività comunitarie.*
- 3- *Signora Garcia. Ispanica, 33 anni, cattolica, terza media, ballerina esotica, prostituta, buona salute, in una casa-famiglia da bambina, è stata abusata dal padre adottivo, è scappata di casa, è tornata in riformatorio dove è rimasta fino a 16 anni*
- 4- *Signora Evans. Africana di 32 anni, protestante, laureata in scienze della formazione primarie, insegnante, lesbica, di buona salute, insegnante eccezionale, ama lavorare con i bambini.*
- 5- *Signor Johnson. Amerindi, 68 anni, poliziotto, con una pistola.*
- 6- *Giovanni. Asiatico, 16 anni, nessun credo religioso, terza media, comportamento aggressivo e in buona salute.*
- 7- *Il signor Newton. Caucasico, 26 anni, ateo, ha iniziato l'ultimo anno di medicina, noto per avere tendenze omosessuali, buona salute e indossa abiti "bizzarri".*
- 8- *Signora Clark. Caucasica, 26 anni, protestante, laureata in ingegneria elettrica, sposata, senza figli, in buona salute, ama gli sport all'aria aperta ed è cresciuta in città.*
- 9- *Suor Mary Kathleen. Una suora caucasica, 25 anni, laureata in lingue, borghese e in buona salute.*
- 10- *Il signor Black. Caucasico, 51 anni, mormone, diplomato, meccanico, "signor aggiustatutto», single e in buona salute.*
- 11- *Miss Harris, ispanica, 21 anni, protestante, laureanda, specializzazione in infermieristica, ama le persone, la buona salute e gli sport all'aria aperta.*
- 12- *Padre Flanagan. Africano, 37 anni, cattolico, universitario, esperienza in seminario, sacerdote, attivo in attività per i diritti civili, criticato per le sue opinioni liberali, buona salute ed ex atleta del college.*
- 13- *Dottor Lee. Asiatico, 66 anni, dottore in medicina, medico generico, ha avuto due attacchi di cuore negli ultimi 5 anni ma continua a esercitare la professione medica.*

Online

Utilizzare strumenti collaborativi come Google Docs, Mural, Microsoft Teams, Zoom-hummingbird ecc.

4.3. Suggerimenti per i formatori

Il formatore dovrebbe garantire che i partecipanti seguano i passaggi del processo di negoziazione forniti nella parte teorica. D'altra parte, è importante lasciare fluire il corso degli eventi, poiché si impara molto anche dagli errori e dai passaggi ignorati nel processo di negoziazione. È probabile che i partecipanti (alla fine dell'esercizio) siano un po' frustrati per non essere riusciti a vedere che il problema non era incompatibile. Il formatore dovrebbe ricordare che le emozioni che ogni partecipante prova sono essenziali affinché il cervello sia consapevole dell'importanza di sviluppare questa abilità in futuro.

Riferimenti bibliografici

- Cottrell, S. (2015). *Skills for success: personal development and employability*. Macmillan Education: New York.
- Goleman, D. (2013). *Focus: The Hidden Driver of Excellence*. New York: Harper Collins.

- Ivey, A.E., & Ivey, M.B. (2010). *Intentional interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society* (7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Kay, A.A., & Skarlicki, D.P. (2020). *Cultivating a conflict-positive workplace: How mindfulness facilitates constructive conflict management*. *Organisational Behaviour & Human Decision Processes*. DOI: [10.1016/j.obhdp.2020.02.005](https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2020.02.005)
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Robbins, S. P. (1978). "Conflict management" and "conflict resolution" are not synonymous terms. *California Management Review*, 21 (2), 67–75