

GIUSTIZIA RIPARATIVA: i conflitti sul luogo di lavoro



Tipo di conflitto	Personalizzazione del conflitto	Resistenza al cambiamento non esplicitata	Percezione di essere giudicati o valutati	Non-ascolto dell'altro. Alimentazione di pregiudizi	Rifiuto di collaborare o atteggiamento passivo	Riconciliazione apparente tradita da una comunicazione con modi e atteggiamenti ostili
Causa del conflitto	<p>Incapacità di separare i fatti dalle persone (Caso: espressione di una opinione dissenziente)</p>	<p>Interruzione della comunicazione perché questioni o problemi non vengono chiariti o affrontati subito (Caso: scarsa definizione dei ruoli e delle competenze)</p>	<p>Difficoltà a mantenere un clima di armonia (Caso: la relazione tecnica avente ad oggetto un'esperienza professionale viene recepita come giudizio e valutazione negativa del lavoro svolto)</p>	<p>Si ascolta coltivando il pregiudizio (Caso: conflittualità tra colleghi con ruoli diversi ed età diverse)</p>	<p>Mancata partecipazione a incontri/riunioni o partecipazione passiva (Caso: un atteggiamento non collaborativo veicola tacitamente indifferenza o dissenso rispetto a iniziative e/o proposte)</p>	<p>Conflitto risolto solo apparentemente (Caso: permanenza di atteggiamenti scostanti oppure ostili di una delle parti nonostante l'apparente riconciliazione)</p>
Conseguenze	<p>Il richiamo del superiore o l'opinione diversa su una questione vengono percepiti come un attacco personale</p>	<p>Percezione di difficoltà comunicative: dal distacco all'ostilità Frattura dei rapporti interpersonali.</p>	<p>Percepibile risentimento da parte dei colleghi che si sono chiusi al dialogo e tendenziale negazione contatti al di fuori dello stretto indispensabile. Prudenza eccessiva per timore di dare l'impressione di valutare e giudicare quando invece si vuole esprimere soltanto una valutazione tecnica</p>	<p>Ingiustificate aspettative negative nei confronti dell'altro. Le scelte sono orientate dal pregiudizio e generano incomprensioni. Difficoltà di cooperare</p>	<p>Il conflitto resta latente e crea un clima generale di sfiducia</p>	<p>La tenuta di comportamento teso e scostante rende l'ambiente lavorativo ansioso e potenzialmente conflittuale</p>
Metodi risolutivi della giustizia riparativa	<p>Responsive circle Lavorare sulla questione di fatto senza risalire alla persona. Favorire l'uso di un linguaggio non aggressivo e valorizzare l'ascolto attivo e l'empatia. Obiettivo: rafforzare la fiducia</p>	<p>Responsive circle Focus sul conflitto originato dal cambiamento e sulla quantità e qualità di lavoro Dialogo riparativo o Mediazione Focus sull'impatto esterno della propria condotta Riflessione sulla responsabilità. Gestione delle conseguenze del conflitto e co-definizione dell'impegno per il futuro</p>	<p>Dialogo riparativo Focus sulle percezioni dei singoli rispetto al conflitto</p>	<p>Mediazione Utile a sbloccare la situazione e riaprire i corretti canali di comunicazione</p>	<p>Responsive circle Utile per far emergere il disagio e rafforzare la fiducia reciproca</p>	<p>Mediazione Utile a sbloccare la situazione e riaprire i corretti canali di comunicazione Responsive circle utile per definire corrette modalità delle relazioni interpersonali e per promuovere stili comunicativi capaci di ridurre le tensioni nell'ambiente di lavoro</p>

