



- **NAME OF THE TOOL**

Il cerchio del conflitto di Moore

- **DESCRIPTION OF THE TOOL**

L'esercizio è utilizzato nella quarta parte del modulo formativo Mindset & Values. Lo scopo dell'esercizio è comprendere le fonti dei conflitti. Circle of Conflict di Christopher Moore ha identificato cinque fonti di conflitto: valori, relazioni, dati, interessi e struttura. Il cerchio è adattato per includere il linguaggio come fonte di conflitti ed espande i conflitti di valori per includere sfide adattive. Il cerchio adattato rappresenta graficamente le sei fonti. Comprendi che i conflitti hanno spesso più origini. La dimensione di ogni segmento riflette la probabilità che quella fonte sia presente. Le fonti di conflitto difficili da risolvere tendono a persistere nel tempo.

**Key Ideas:**

Ci sono cinque fonti primarie di conflitto:

- **Conflitti relazionali** – La fonte del conflitto sono le differenze interpersonali, la cattiva comunicazione, le forti emozioni, la mancanza di fiducia o gli stili di interazione. La lingua a volte può giocare in questo. Inizia con la preghiera e una conversazione a tu per tu. Un mediatore o coach di terze parti può essere utile per raggiungere un'intesa in alcune situazioni.
- **Conflitti sui dati** – La fonte di questo tipo di conflitto è la mancanza di informazioni, disinformazione, visione diversa della pertinenza dei dati o interpretazioni del significato dei dati. Questo tipo di conflitto può essere spesso evitato assicurandosi che tutti i dati siano condivisi e discussi. Sviluppare un consenso sull'importanza dei dati e su come interpretarli nelle prime fasi di un processo è fondamentale.



- **Conflitti di interesse** – La fonte di questo tipo di conflitto si basa su interessi in competizione o in conflitto, interessi intorno alla procedura per prendere una decisione o negoziare un risultato o interessi psicologici (status, potere, identità, autonomia ecc.). In un disaccordo, ciò che una parte vuole è la propria posizione. Gli interessi sono le ragioni di quella posizione. Identificare e affrontare gli interessi sottostanti coinvolti può spesso portare a una risoluzione positiva.
- **Conflitti di valore** – Questi conflitti sono causati da differenti visioni del mondo o criteri di valutazione delle idee. Possono anche essere dovuti a mancanza di rispetto o violazione percepita di un valore personale. Spesso è possibile risolvere questo tipo di conflitto nominando il valore in gioco e comprendendone l'importanza per l'individuo o l'organizzazione partner. Spesso si può trovare una risoluzione che onora il valore in questione ottenendo il risultato desiderato.
- **Conflitti strutturali** – La fonte di questo tipo di conflitto è la disparità di potere, autorità, influenza/voce, controllo delle risorse o vincoli di tempo. Spesso i conflitti strutturali hanno le loro radici nella cultura, nella storia o nella tradizione e come tali possono essere trascurati o addirittura non considerati. È necessaria una conversazione deliberata per identificare, esplorare e risolvere in modo collaborativo il problema. Spesso ci vuole una facilitazione coraggiosa, la volontà di condividere esperienze o prospettive e un'apertura orante per rilasciare o condividere privilegi, "diritti" o potere presunti.
- **Lingua** - come fonte di conflitti è stata aggiunta da Jolie Bain Pillsbury in Adapted Circle of Conflict. La motivazione per l'aggiunta di questo elemento sono le differenze linguistiche, gli errori di comunicazione e le barriere comunicative. A volte le stesse parole significano cose diverse. Le persone non sono nemmeno



consapevoli di non essere nella stessa  
la gente “ascolta” cose diverse.

## • OBJECTIVES OF THE TOOL

- sensibilizzazione sull'esistenza di vari tipi di cause di conflitto (varie fonti di conflitto)
- acquisire la capacità di identificare correttamente le cause dei conflitti e la corretta denominazione di queste cause
- imparare a rispondere a conflitti specifici (quali risposte sono più desiderabili)
- comprendere quanto sia importante in un approccio moderno alla leadership la corretta identificazione dei conflitti e la reazione ai conflitti che si manifestano nei team dei dipendenti.

## • CONNECTION THE TOOL WITH THE SKILL

La vita professionale è un'area estremamente conflittuale. È un luogo dove gli interessi e le ambizioni personali si scontrano e la competizione è una realtà quotidiana. Tutto ciò crea gravi attriti e antagonismi. I conflitti sul lavoro possono sorgere in molte configurazioni. E potrebbero esserci molte persone coinvolte. Possono sorgere conflitti, ad es. sulla linea:

- dipendente-dipendente,
- dipendente-supervisore,
- dipendente-cliente.

Tuttavia, un conflitto adeguatamente gestito non solo può essere scaricato rapidamente, ma può anche portare risultati positivi. Tuttavia, affinché ciò accada, le sue cause devono essere determinate con precisione. Non è facile, perché le emozioni che vengono evocate spesso oscurano la vera fonte della controversia e non consentono di risolverla in tempo. Christopher W. Moore, un mediatore americano, viene in soccorso. Ha creato il cosiddetto circolo dei conflitti, in cui indica le cause e i tipi di

# TRAINING TOOL “ MINDSET & VALUES



conflitti che ne derivano. Grazie alla sua straordinaria funzionalità, il Cerchio è rapidamente uno degli strumenti di successo nel mondo

L'esercizio si basa sui presupposti descritti nel libro Moore, Ch., W., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*; 2a edizione, 1996.

Svolgendo l'esercizio, i partecipanti acquisiranno la conoscenza (e l'autoconsapevolezza) dell'esistenza di vari tipi di cause di conflitto (varie fonti di conflitto), le capacità di identificare correttamente le cause dei conflitti e nominarle. I partecipanti impareranno come rispondere a conflitti specifici (quali risposte sono più desiderabili). I partecipanti capiranno quanto sia importante in un approccio moderno alla leadership sia la corretta identificazione dei conflitti e la reazione ai conflitti che compaiono nei team dei dipendenti.

## RESOURCES AND MATERIALS

- flipchart paper and markers,
- presentation, for example in the form of PowerPoint, about Moore's circle of conflict.

# TRAINING TOOL “ MINDSET & VALUES



## Conflitti strutturali

come si configura una situazione  
definizioni di ruolo formale  
vincoli di tempo  
vincoli geografici/fisici  
potere/autorità diseguale  
controllo ineguale delle risorse

storia passata travagliata  
forti emozioni negative  
percezioni errate abituali  
proiezioni negative reazioni difensive o aggressive

## Conflitti di interessi

sostanziale  
procedurale

## Conflitti di valori

sfide adattive  
visione del mondo, credenze, principi  
abitudini della mente e del cuore  
identità personale

## Conflitti linguistici

parlare incrociato  
definizioni  
preferenze di comunicazione

## Conflitti di dati

mancanza di informazioni  
disinformazione  
idee di pertinenza  
interpretazioni dei dati  
procedure di valutazione

Source: own study based on Christopher W. Moore's Circle of Conflict

Adapted Circle of Conflict. Includes language as a sixth source of conflict.

©Jolie Bain Pillsbury

Partnership and Community Collaboration Academy

[http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY\\_RBL\\_APPS2015.pdf](http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY_RBL_APPS2015.pdf)

## ● IMPLEMENTATION OF THE TOOL

L'esercizio si basa sul lavoro di squadra dei partecipanti alla formazione, che è moderato dal formatore.

Come usare il Circolo del Conflitto:

- Spiegare le sei fonti di conflitto.

# TRAINING TOOL “ MINDSET & VALUES



mobili. Ogni squadra prenderà di  
conflitto. Il compito dei team è di  
conflitto (reale o immaginaria) e di applicare i seguenti passaggi:

- a) Osserva/ricorda cosa dicono e fanno le persone,
  - b) identificare e nominare una o più fonti di conflitto,
  - c) Agire dove è possibile per affrontare e risolvere i conflitti. I partecipanti produrranno possibili interventi che possono attenuare il conflitto.
- Un rappresentante selezionato di una determinata squadra deve presentare i risultati del lavoro nel forum dell'intero gruppo di formazione.
  - Chiedi all'intero gruppo di modificare la dimensione di ogni area del cerchio per rappresentare la probabilità che la fonte del conflitto sia nel lavoro (i partecipanti possono decidere per consenso).
  - Utilizzare il cerchio come guida per aiutare tutte le parti a decidere la causa o le cause di un conflitto.
  - Facilitare una discussione su ciascuna fonte di conflitto nominata. Prendetevi il tempo per pregare e ascoltare attentamente. Annota azioni, comportamenti, esempi e parole specifici che illustrano i problemi. Assicurati di mantenere l'attenzione sul problema piuttosto che sulla persona.

Il seguente elenco può essere utile per il formatore:

# TRAINING TOOL MINDSET & VALUES



Se vedi o senti...	Tu potresti ...
<b>CONFLITTI DI VALORI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persone che lasciano la stanza (volo).</li> <li>● Forti disaccordi su ciò che è giusto o sbagliato (lotta).</li> <li>● Evitamento di argomenti specifici.</li> <li>● Reazioni difensive o aggressive che impediscono la discussione di argomenti che minacciano l'identità o la percezione di "come è il mondo".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Etichetta il tipo di disaccordo sui valori (ad es. culturale, politico, religioso, ideologico) per illuminare il potenziale dialogo incrociato.</li> <li>● Adottare norme di gruppo per superare le reazioni innescate ai conflitti di valori, ad es. ascolto paziente e non giudicante.</li> <li>● Esplorare ipotesi o esperienze per identificare la fonte delle differenze nei principi o degli impegni concorrenti.</li> <li>● Utilizzare l'indagine riconoscente per illuminare le visioni del mondo e/o sistemi di credenze e per catalizzare l'accettazione reciproca delle differenze.</li> </ul>
<b>CONFLITTI DI RELAZIONE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persone che scelgono dove sedersi per evitare qualcuno.</li> <li>● Silenzi imbarazzanti e sguardi significativi in risposta a chi sta parlando.</li> <li>● Tensione apparentemente non correlata all'argomento sostanziale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esplora le barriere relazionali notando quando si verificano e come si manifesta la tensione, tra quali persone o gruppi.</li> <li>● Trovare modi in cui le persone che sostengono la tensione possano sperimentarsi l'un l'altro in modi nuovi. Man mano che si sviluppa la comprensione reciproca, muoviti per affrontare il dolore nella relazione attraverso il risarcimento, l'accettazione o il perdono.</li> </ul>
<b>CONFLITTI DI DATI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Differenze sulla pertinenza dei dati.</li> <li>● Diverse interpretazioni degli stessi dati.</li> <li>● Diversi modi di raccogliere dati.</li> <li>● Utilizzo di criteri diversi per lo sviluppo dei dati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portare le sfide dei dati in modo esplicito nella conversazione e nominare le differenze nell'uso, nella definizione e nell'interpretazione dei dati.</li> <li>● Incoraggiare l'uso dei "migliori dati disponibili" e collaborare per sviluppare "dati migliori".</li> </ul>
<b>CONFLITTI LINGUISTICI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Stesse parole che significano cose diverse.</li> <li>● Persone inconsapevoli di non essere nella stessa conversazione.</li> <li>● Le persone "ascoltano" cose diverse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificare le differenze linguistiche e invitare a concentrarsi sul significato alla base delle parole, piuttosto che sulle parole stesse.</li> <li>● Modellare e incoraggiare un linguaggio comune con definizioni comuni.</li> <li>● Esplora, ad es. Preferenze di comunicazione MBTI (Myers-Briggs Type Indicator).</li> </ul>
<b>CONFLITTI DI INTERESSE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mentalità a somma zero.</li> <li>● Persone che ricoprono una posizione.</li> <li>● Persone che non esplorano gli interessi dell'altro o non articolano i propri.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Illuminare gli interessi in competizione alla base delle posizioni delle persone e utilizzare la negoziazione basata sugli interessi (Fisher e Ury, Getting to Yes, 1981.) per ottenere una soluzione vantaggiosa per tutti:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) separare le "persone dal problema",</li> <li>2) costruire relazioni, e</li> <li>3) adottare criteri per scegliere le opzioni prima di prendere decisioni.</li> </ol> </li> </ul>



## CONFLITTI STRUTTURALI

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Persone che chiedono ad altri membri del gruppo il "permesso" di parlare.</li><li>● Paura o rabbia per "come stanno le cose".</li><li>● Assunzione di autorità gerarchica in contesti collaborativi.</li><li>● Un "cerchio interno" che assume un'influenza sproporzionata sul processo decisionale.</li><li>● Discorso e/o comportamento che deducono che un genere, razza, classe o cultura sono "subordinati" a un altro.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Denominare i fattori strutturali che influenzano il comportamento.</li><li>● Catalizzare le conversazioni sui fattori strutturali e su come influiscono sui ruoli e sull'autorità delle persone.</li><li>● Indicare le strutture sistemiche o organizzative "non dette" che influenzano le ipotesi su chi ha potere e chi no.</li><li>● Sviluppare strategie per:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ per fattori strutturali all'interno dell'autorità o dell'influenza del gruppo passare all'azione,</li><li>✓ per fattori strutturali che non rientrano nell'influenza del gruppo, identificare chi ha influenza e coinvolgerli.</li></ul></li></ul> |
|--|---|

Source: own study based on Christopher W. Moore's Circle of Conflict

Adapted Circle of Conflict. Includes language as a sixth source of conflict.

©Jolie Bain Pillsbury

Partnership and Community Collaboration Academy

[http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY\\_RBL\\_APPS2015.pdf](http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY_RBL_APPS2015.pdf)

Orientamento al conflitto. Ognuno ha il proprio orientamento verso il conflitto. Prenditi del tempo per riflettere sul tuo e su quello degli altri. Trova opportunità per praticare quanto segue che supporta il movimento dal discorso all'azione:

- a) Il conflitto è normale e necessario per il lavoro di raggiungimento dei risultati, e
- b) È possibile affrontare e risolvere i conflitti.

# TRAINING TOOL “ MINDSET & VALUES



## WHAT YOU LEARN

Utilizzando l'esercizio in formazione, i partecipanti:

- acquisire consapevolezza dell'esistenza di vari tipi di cause di conflitto (varie fonti di conflitto)
- acquisire la capacità di identificare correttamente le cause dei conflitti e il nome corretto di queste cause
- imparare a rispondere a conflitti specifici (quali risposte sono più desiderabili)
- comprendere quanto sia importante in un approccio moderno alla leadership la corretta identificazione dei conflitti e la reazione ai conflitti che si manifestano nei team dei dipendenti.