

CORSO IN AULA

**DAL CONFLITTO
AL CONSENSO:
LE POTENZIALITÀ
DELLA MEDIAZIONE
INTERPERSONALE**

Docente: Sara Calì



MERCOLEDÌ 18 SETTEMBRE - 14:30 - 16:30



CONFLITTO???

CONFLITTO???



Sebbene suo marito andasse spesso in viaggio per affari, ella odiava star sola.



“Ho risolto il nostro problema,” disse egli. “Ti ho comprato un San Bernardo. Si chiama Estrema Riluttanza.”



“Adesso, quando vado via, sai che ti lascio con Estrema Riluttanza!”



Ella lo colpì con un mestolo.



© 1950-2019 PEANUTS INC. ALL RIGHTS RESERVED. SCHULZ

FALLIMENTO di SOLUZIONI



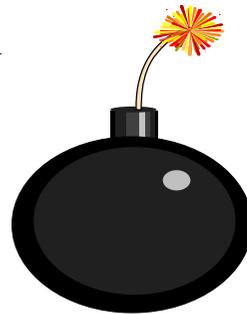
NON E' GUERRA

**SOLUZIONE ESTREMA E
VIOLENTA
Che implica
UN VINCITORE E UN
VINTO**

*(almeno
apparentemente)*

CONSEGUENZE DISTRUTTIVE DEL CONFLITTO

**CONSUMO
RISORSE**



**DANNO AI
RAPPORTI SOCIALI
INTERNI E ESTERNI**

FUNZIONI POSITIVE DEL CONFLITTO

ADATTAMENTO ALL'AMBIENTE

**RINFORZO
COESIONE**



**IMPULSO
EVOLUZIONE
SOCIALE**

PRECISAZIONE/CAMBIO REGOLE

FENOMENOLOGIA DEL CONFLITTO

- Il conflitto non è un fenomeno tangibile ed obiettivo;
- Esiste come rappresentazione mentale delle persone coinvolte;
- Sono visibili solamente gli effetti del conflitto.

PARADOSSO DEL CONFLITTO

C'E' CONFLITTO SOLO QUANDO LA
POSTA IN GIOCO PRESUPPONE LA
SOLUZIONE

POSSIBILITA' DELLA **COMUNICAZIONE**
ATTRAVERSO
LA RICERCA DI ALFABETO
CONDIVISIBILE



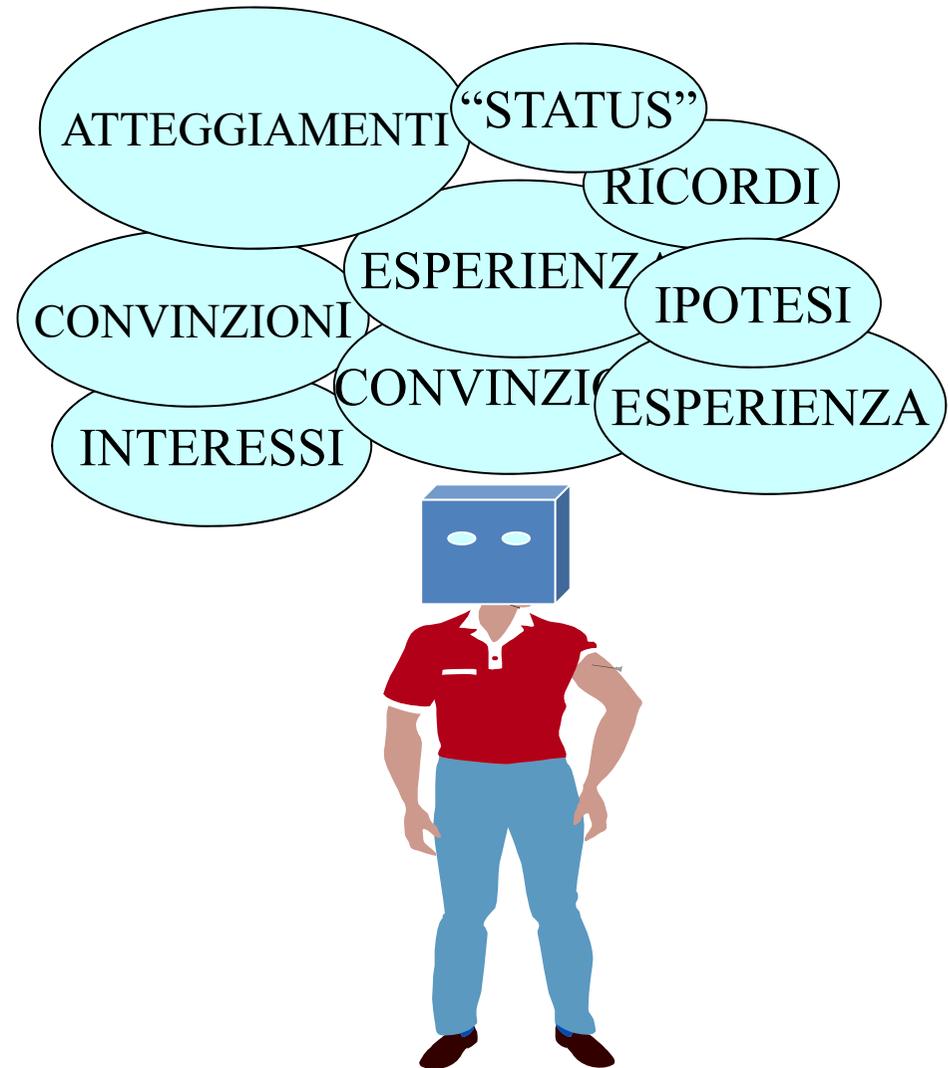


Chi ho di fronte?"

FASE DI ELABORAZIONE

I filtri della conoscenza

(filtri cognitivi)



Conflitto e personalità

<u>Gestione dei conflitti</u>	<u>Caratteristiche di personalità</u>
Problem solving	Orientamento ai risultati, capacità di resistenza, prendersi cura degli altri, ecc.
Cedere	Bisogno di riconoscimento sociale, scarsa impulsività, limitato bisogno di comprensione dell'altro e di promozione del cambiamento.
Evitamento	Bisogno di autonomia, evitamento di danni e fastidi, scarsa propensione verso gli altri
Contending	Propensione all'aggressione, bisogno d'esibizione, orientamento ai risultati e bisogno di comprendere e controllare
Compromesso	Pazienza, resistenza, sensibilità, scarsa impulsività e disinteresse verso il riconoscimento sociale



DOVE NASCE IL CONFLITTO



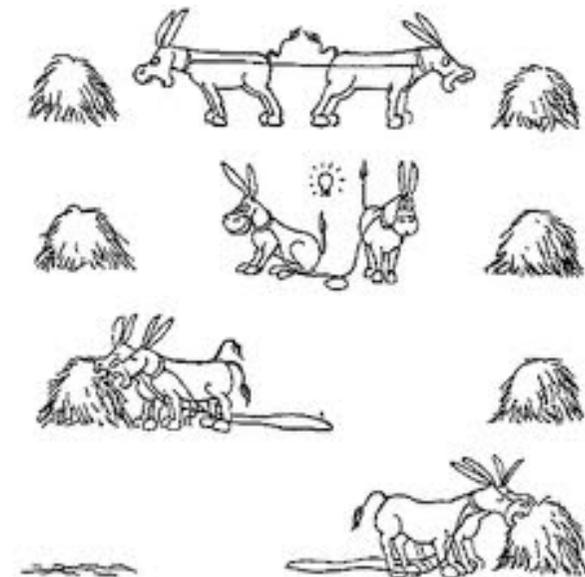
Contrasto.....Soglia.....Conflitto

Il contrasto nasce sui contenuti, mentre il conflitto si sviluppa sulla relazione

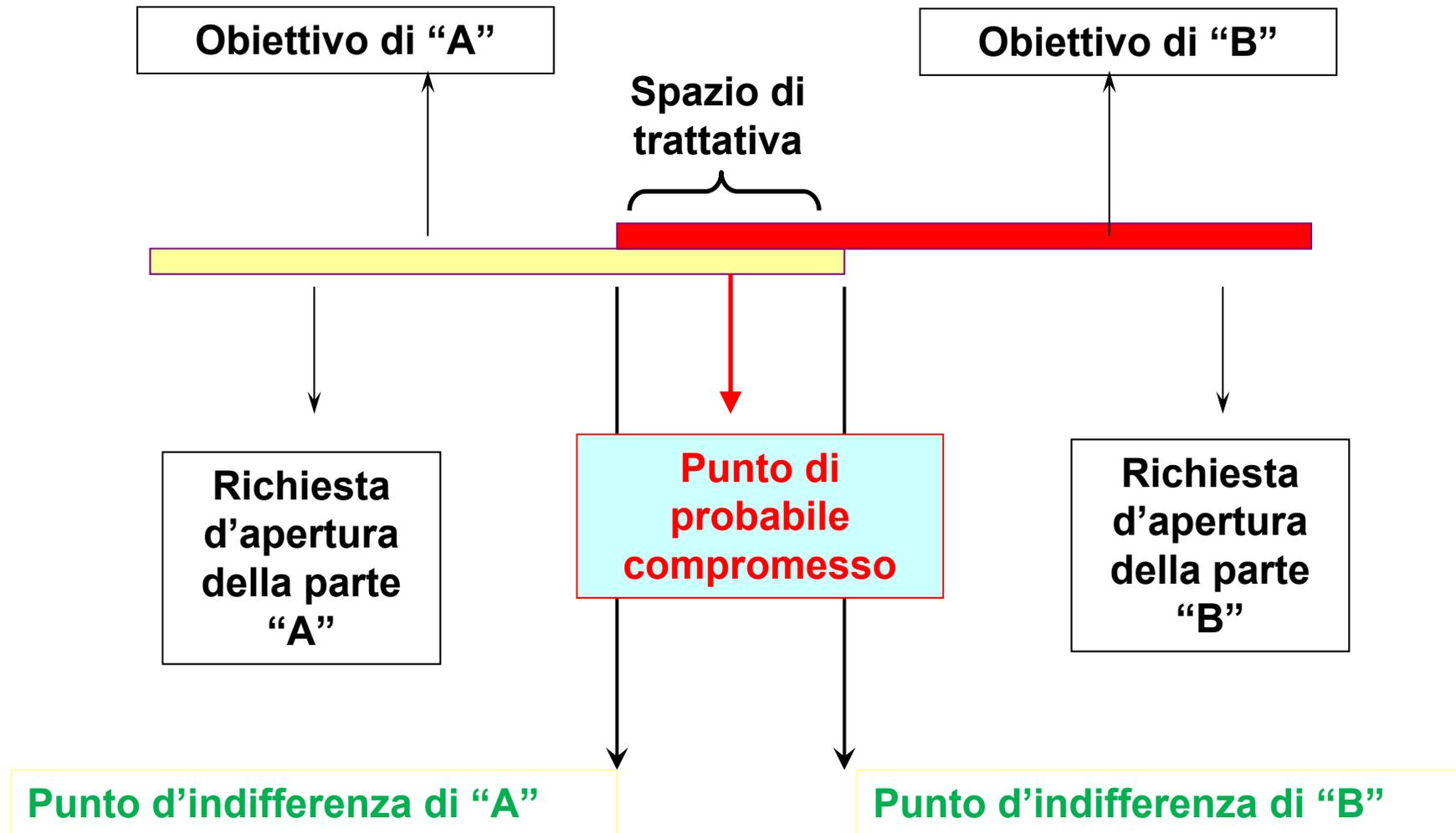
La maggior parte dei conflitti nasce dal tentativo di evitare i contrasti

Anatomia della negoziazione

La negoziazione è un processo di interazione tra due o più parti in cui si stabilisce cosa ognuna dovrebbe dare o ricevere in una transazione reciproca finalizzata al raggiungimento di un accordo mutuamente vantaggioso



Spazio d'utilità individuale



Preparazione della negoziazione

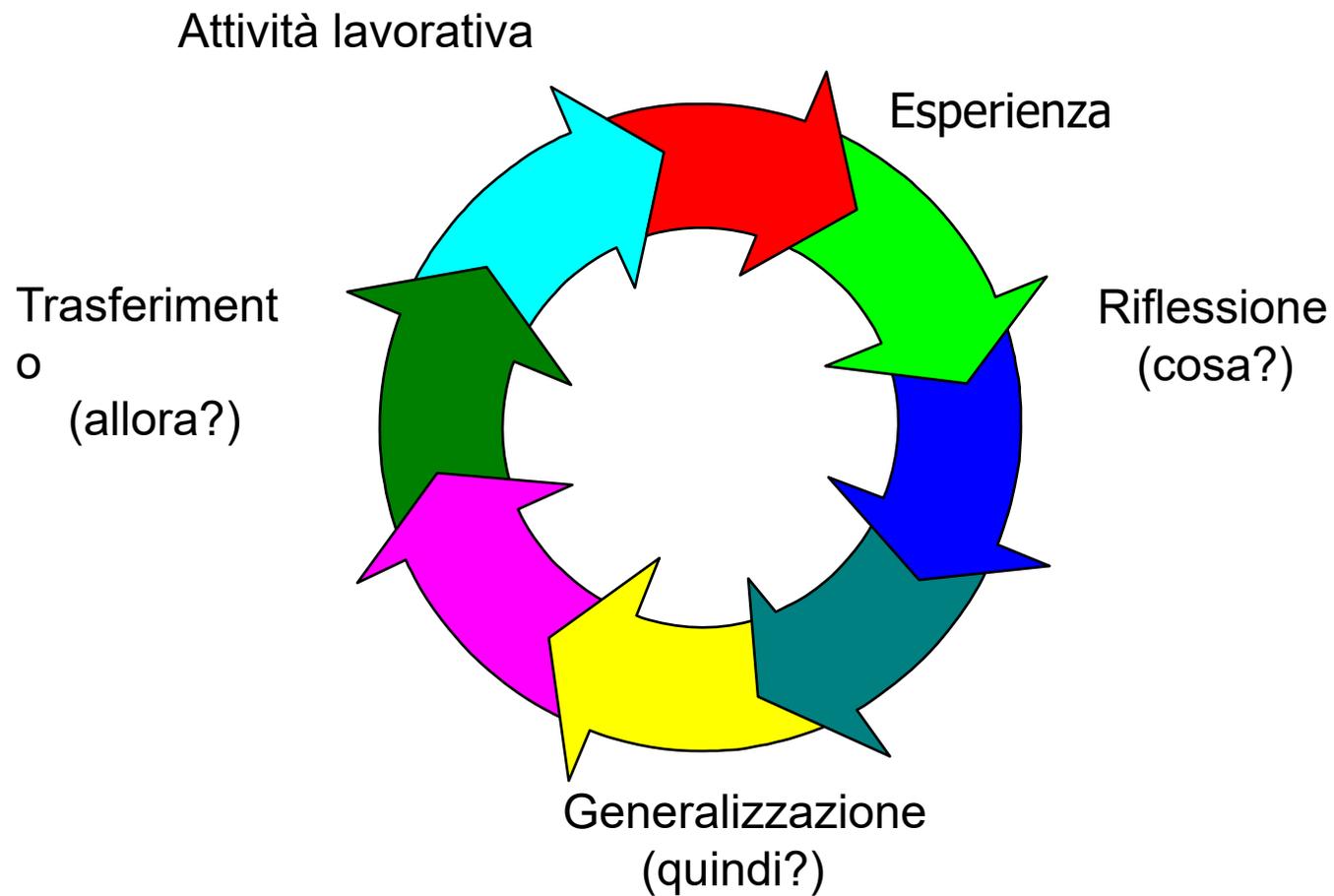
- su cosa devo negoziare e con chi?
- obiettivo da raggiungere
- BATNA (Best Alternative To Negotiation Agreement)
- considerare le “leve”
- analizzare la situazione percepita





Le catene che ci opprimono molto spesso
sono più limiti mentali che altro..

Ciclo dell' Apprendimento Esperienziale



Schema del conflitto



CAUSE DI CONFLITTO

- Fallimento di soluzioni**
- Profezie che si autoavverano**
- Scarsità di risorse**
- Lotte di potere**
- Invasioni**
- Distorsioni di informazioni**
- Disconferme**
- Differenze di bilancio**



ALCUNE RIFLESSIONI...

La preparazione inadeguata

La preparazione vi procura un quadro chiaro delle opzioni di cui potete disporre e vi permette di pianificare un atteggiamento flessibile nei punti critici

L'ignorare il principio del do ut des

Entrambe le parti devono concludere la negoziazione sentendo di aver guadagnato qualcosa

L'assunzione di un comportamento intimidatorio

La ricerca dimostra che a tattica dura corrisponde una resistenza più dura. La capacità di persuadere, non di prevalere, dà un esito più efficace

L'impazienza

Concedete alle idee e alle proposte il tempo di maturare. Non accelerate le decisioni; la pazienza ripaga!

Fattori che mantengono la situazione conflittuale

Incapacità' di accettare/accogliere punti di vista diversi dai propri

Ogni persona tende a "punteggiare" le sequenze di interazione, attribuendo così alle persone coinvolte dei ruoli precisi e alla relazione in corso un particolare significato

Rappresentazione del proprio ruolo all'interno della relazione

Up/down, competizione/cooperazione, interdipendenza/dipendenza, pregiudizi connessi al ruolo

Situazioni di stress: amplificano modalità di risposte poco adattive

Vita quotidiana: es. lutto, divorzio, figli, trasloco

Ambito professionale : es. cambiamento posto di lavoro, fattori interni al lavoro, ruolo nell'organizzazione, prospettive di carriera.

1. Risposta positiva alla realtà.
2. Essere un Buon osservatore.
3. Concentrarsi sulle soluzioni.
4. Essere creativi
6. Sii empatico con quelli intorno a te.
7. Tieniti ben informato.
8. Mantieni la tua curiosità sveglia.
9. Il valore della flessibilità

Pensa alle soluzioni WIN WIN



AiFOS
Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

safety expo | 2019
18-19 SETTEMBRE / BERGAMO FIERA

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.aifos.it

