

La Mediazione:
Tecniche e strategie
di comunicazione
seconda parte

Collegio dei Geometri 2012

Dott. ssa Simona Apolito
Dott. Alberto Trisolini

Il conflitto

- Situazione in cui forze di valore uguale ma dirette in senso opposto agiscono simultaneamente sull'individuo (Lewin)

● Reciproca interferenza di
reazioni incompatibili
(Cameron)

Conflitto psichico

- Si parla di conflitto quando si contrappongono esigenze interne contrastanti
- Può essere manifesto (tra un desiderio e un'esigenza morale) o latente

● Il conflitto è costitutivo dell'essere umano sotto vari aspetti: tra desiderio e difesa, tra diversi sistemi o istanze, tra le pulsioni

Funzioni del conflitto

- Il conflitto stimola, aumenta, accende, crea

● Il conflitto obbliga a dubitare,
spinge a cambiare, invita a
strade nuove

Meccanismi di difesa

- Complesso di operazioni la cui finalità è ridurre ogni modificazione che possa mettere in pericolo l'integrità e la costanza dell'individuo

Meccanismi di difesa

- Processi intrapsichici operanti in modo difensivo al fine di evitare o ridurre l'ansia e mantenere integra l'autostima personale

● La difesa è rivolta contro l'eccitamento interno (pulsione) e contro una rappresentazione legata all'eccitamento o contro una situazione capace di provocarlo

Meccanismi di difesa

- Razionalizzazione
- Regressione
- Repressione
- Proiezione
- Identificazione
- Formazione reattiva

● Nel caso di uno scontro
parliamo di *controparte*,
Nel caso di una
confluenza di scelte parliamo
di *interlocutore*

Disaccordo e dissenso

- Il disaccordo è avere idee, esperienze o proposte contrastanti
 - Il dissenso è la non condivisione di decisioni o azioni

La negoziazione

- Dal latino *negotium* ,
nec-otium: affare, attività,
compito, ufficio

La negoziazione

- Situazione in cui due o più parti devono operare insieme, partendo da posizioni diverse

- Processo attraverso il quale due o più parti definiscono obiettivi comuni, che mediante l'utilizzo integrato delle loro risorse, portino alla massima soddisfazione dei loro bisogni

Negoziazione e conflitto

- Una negoziazione riuscita è il risultato della buona gestione di una situazione conflittuale
- Un conflitto è una negoziazione andata male

La capacità di negoziare

- Capacità complessa che prevede abilità diverse
- Implica un orientamento a ricercare e utilizzare margini di trattativa

Implica la capacità di:

- Prevedere il contesto
- Rilevare i margini di manovra e di accordo
- Chiudere l'accordo in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità

Le tipologie delle negoziazioni conflittuali

- Conflitti intra-personali
- Conflitti inter-personali
- Conflitti intra-organizzativi
- Conflitti inter-organizzativi

Conflitti intra-personali

- Nascono dalla relazione che ha persona con se stessa e riguardano sentimenti e motivazioni personali, valori e scelte individuali

Conflitti inter-personali

- Nascono tra due o più persone, per rivalità, invidia, gelosia, rancore, etc.

Conflitti intra-organizzativi

- Nascono all'interno di un ente, ufficio o famiglia
- Il dissenso ha origine da una situazione mal gestita

Conflitti inter-organizzativi

- Nascono tra uffici diversi, tra un'organizzazione e l'altra, tra una famiglia e l'altra
- Sono spesso i più violenti e la maggior parte delle volte degenerano

La misurazione di Rapaport

Tre modalità di partecipazione e coinvolgimento diretto da tutte possedute e messe in atto:

- Gara
- Combattimento
- Lotta

Gara

- Muoversi verso un obiettivo o traguardo comune

Combattimento

- Situazione in cui l'altro è l'avversario e dobbiamo batterlo se vogliamo vincere

Lotta

- Situazione in cui l'altro è il nemico e, oltre a vincerlo, l'obiettivo è cercare di annientarlo

● La conseguenza della lotta è la
vendetta:
un circolo vizioso
da cui è quasi
impossibile uscire

La gestione del conflitto

Con distacco

- Separare la *persona* dal *problema*
- Concentrarsi sull'obiettivo
- Gestire la propria aggressività

Con ottica globale

- Non impuntarsi su un particolare (pensiero corto e miope) ma vedere il problema nel suo complesso (pensiero lungo)

Con scambio flessibile

- Imparare a vincere insieme, favorire un accordo che porti a ogni interlocutore il miglior vantaggio possibile

Con positività

- I buon gestore di conflitti vede sempre prima l'utile, il conveniente, le opportunità, i ricavi

Con calma e fermezza

- Bilanciare fermezza e comprensione, ascoltare ma *non* automaticamente concedere

● In qualunque situazione conflittuale dobbiamo essere consapevoli che sarà il *nostro atteggiamento* a determinarne la riuscita

L'attenzione e L'intenzione

- L'attenzione appporta *energia*
- L'intenzione la trasforma

I quattro atteggiamenti relazionali

- L'empatia
- L'apatia
- L'antipatia
- La simpatia

L'empatia

- L'empatia è l'eco umana evocata dal sé che contiene accettazione, conferma e comprensione

Kohut (1978)

● Capacità di «sentire»
allo stesso modo della persona
che ci sta di fronte

Componenti dell'empatia

- Condivisione
- Partecipazione
- Comprensione
- Immedesimazione
- Identificazione
- Identificazione idiopatica-centrifuga
(sono uguale all'altro)
- Identificazione idiopatica-centripeta
(l'altro è uguale a me)

Empatia

- Comunicazione
- Entrare in contatto
- Osservazione responsiva
- Sintonizzazione
- Imitazione

- Nella «simulazione incarnata» come **radice dell'empatia**, una classe di neuroni (neuroni specchio) della corteccia premotoria si attivano non solo quando l'individuo *esegue* azioni finalizzate, ma anche *osservando* altri individui che compiono azioni simili

L'apatia

- L'apatia è l'indifferenza

La persona apatica non si smuove
o entusiasma

Nel caso di apatia occorre:

- Presentare bene noi stessi
- Valorizzare l'altro
- Conquistare la sua fiducia
- Chiedergli un feedback
- Scrollarlo

L'antipatia

- ◉ Dal greco *anthi* e *patheia*:
passione contro qualcuno
 - ◉ Avversione istintiva
verso persone o cose

Nel caso di antipatia:

- Cercare di capire il motivo dell'antipatia
- Interessarsi alla situazione prescindendo dalla persona
- Mantenere un atteggiamento professionale

La simpatia

- Dal greco *sun* e *paitheia*:
conformità nel sentire
- Attrazione istintiva verso
persone o cose

Nel caso di simpatia:

- Osservare
- Stimare le persone per quelle che sono
- Interessarsi alla situazione prescindendo dalla persona
- Mantenere un atteggiamento professionale

Le trappole psicologiche

- Ulisse e il cavallo di Troia:
La fortuna favorisce le menti
preparate

La Phronesis

- Principio regolativo della prassi dove «non si ha a che fare con ciò che accade sempre»

Astuzia

- Capacità di agire quando non c'è la norma

La trappola della calamita:

- Fare troppo affidamento sulle prime idee che ci vengono in mente

La trappola dell'abitudine:

- Meccanismo che ci obbliga a pensare come abbiamo sempre fatto

La trappola della quercia:

- Vogliamo proteggere scelte pregresse

La trappola della conferma:

- Spinge a cercare solo quelle informazioni che possano confermare le nostre Sensazioni o idee iniziali

La trappola dell'impostazione:

- Si focalizza male il problema alla radice: la stessa domanda impostata in modi differenti può portare a dare risposte diverse

La trappola della sicumera

- Riponendo troppa fiducia nell'accuratezza delle previsioni o in se stessi, si restringe eccessivamente il campo delle possibilità

La trappola della catastrofe

- Ci si concentra solo sugli aspetti drammatici e catastrofici del problema

La trappola del prototipo

- Detta anche errore di pregiudizio: indirizza pensieri e scelte secondo modelli prefissati

La trappola della prudenza

- «Tanto per essere sicuri»
Può sviare da valutazioni
corrette

Per diventare buoni negoziatori:

- Favorite il compromesso e la cooperazione
- Mostrate un atteggiamento empatico
- Trasformate le critiche in proposte
- Adottate un pensiero positivo

Importante:

- Utilizzo di domande aperte
- Dedicare tempo ad approfondire obiettivi comuni
- Manifestare le proprie sensazioni
- Strategie per arrivare a trovare punti di accordo

La forza di per se stessa non
eguaglia il sapere; né
quest'ultimo è uguagliato
dall'esercizio.

Ma è sommando sapere ed
esercizio che si ottiene la vera
forza.

Esercitazione.

- 1. Test: com'è il tuo stile negoziale?
- 2. Caso

Grazie per l'attenzione.

Dott.ssa Simona Apolito
Dott. Alberto Trisolini