La gestione dei conflitti

Avis regionale Marche
San Benedetto del Tronto 19 ottobre 2013

Dott.ssa Cristina Giorgini

00:24

Comunicazione interpersonale

Informazione

Differenza tra 2 o più elementi

Cercare/Riuscire di/a comunicare

- Qualità del mezzo fisico che trasmette il segnale o “rumore” nel contesto
- Condivisione di: lingua, conoscenze di fondo, capacità cognitive
- Norme d’uso che stabiliscono se un certo significato può o non può essere comunicato, deve o non deve essere comunicato
- Tratti o caratteristiche di personalità, emozioni, sentimenti, aspettative…

Informazione

- Quantità del messaggio che dall’emittente arriva al destinatario

Comunicazione è relazione

Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** e un aspetto di **relazione** di modo che il secondo classifica il primo ed *è* quindi **metacomunicazione**

Contenuto & Relazione

“Ecco come mi vedo...

Ecco come ti vedo...

Ecco come ti vedo che mi vedi...”

VOGLIO CAPIRE COME SONO FATTO, VOGLIO DISEGNARE I MIEI CONTORNI !
MA... DA SOLO È IMPOSSIBILE !
DAI A ME LA MATITA !
VISTO ? CI VUOLE UN ALTRO !

00:24

Se la relazione funziona:

In primo piano c'è il contenuto

Attenzione a:

- puntare l'attenzione sul fondare la relazione, renderla stabile, renderla vera
- essere autentici, dire la verità (anche se non necessariamente tutta!)
- stabilire un rapporto non 'mascherato', senza mascherarsi
- accettare/accogliere la maschera per guidare ad un progressivo e non traumatico smascheramento

La relazione è problematica quando:

Mi posso fidare dell’altro? Chi è? Dice la verità?

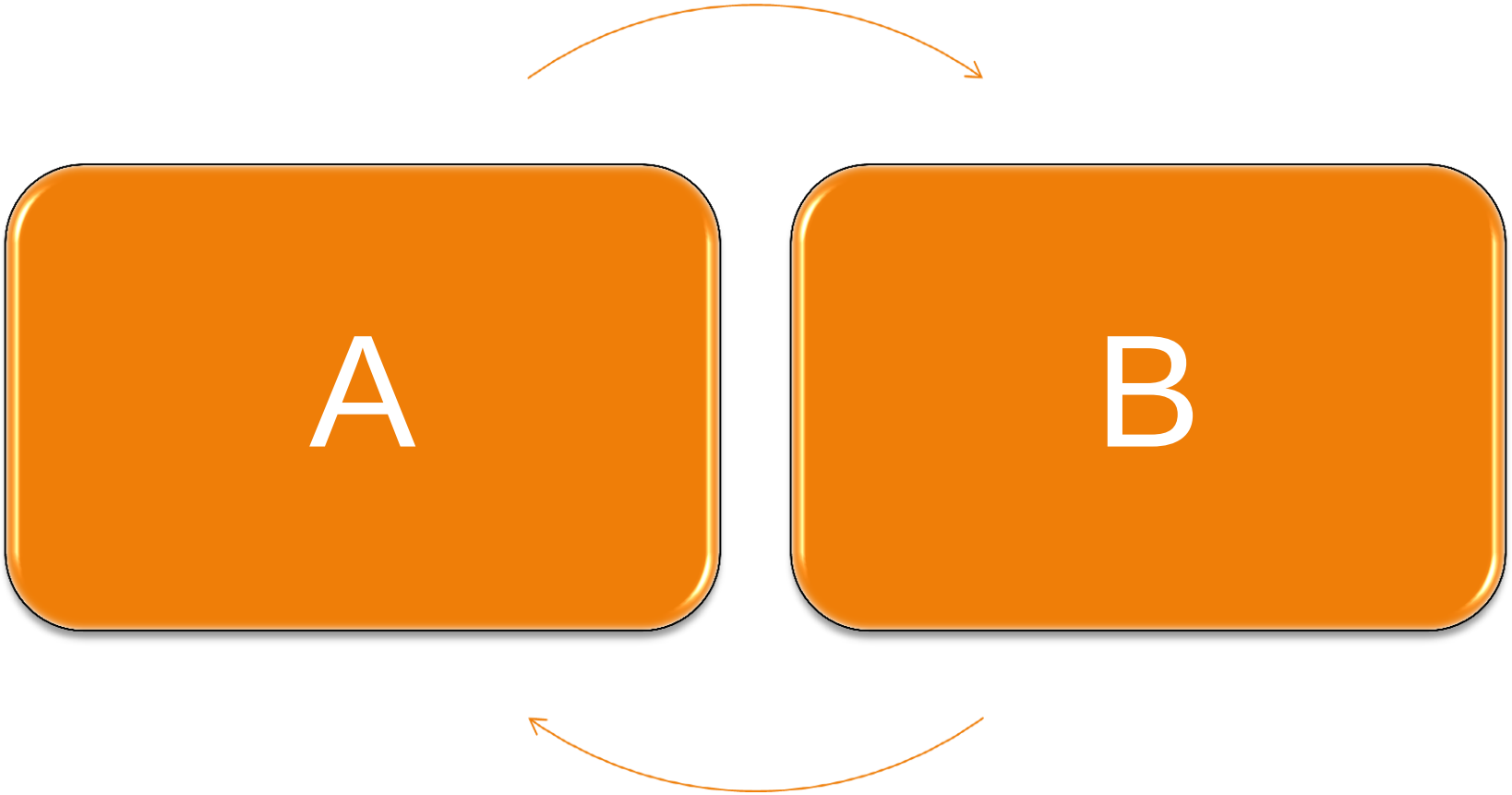
Il contenuto passa in secondo piano e possono emergere… rapporto di potere, attacco all’altro, esclusione, ecc.

Si può dire la stessa cosa negandosi a vicenda: quante volte assistendo ad un litigio tra terzi la tensione tra i contendenti ci sembra esagerata rispetto al contenuto che è in gioco?

Vorrei che tu mi dicessi che …

- …

La pragmatica della comunicazione umana: il concetto di feedback



00:24

Punteggiature diverse

- Film …

1. Condividere punteggiature …
2. Il disaccordo sulla punteggiatura è spesso alla base di spirali comunicative che riducono l'efficacia della comunicazione

Il concetto di feedback…

- Nella comunicazione **ogni individuo influenza e è influenzato** dal dire e dal fare dell'altro con cui interagisce.
- **L'esito della comunicazione dipende dal risultato, da ciò che l'altro comprende e prova**.
- La **responsabilità** di tale risultato è, anche, dell'emittente.

La “profezia che si autoavvera”

- È un evento provocato dalla convinzione che esso debba accadere
- *Perché è importante?*

  Questo principio vale anche nella relazione con le persone …

- Un esempio: io e Rossi …

La mia ipotesi: Rossi è pigro e ha bisogno di essere controllato

IL MIO COMPORTAMENTO: Dico a Rossi esattamente cosa fare e lo controllo spesso

LA PERCEZIONE DI ROSSI: Il mio tutor mi controlla in continuazione, come un poliziotto

L'IPOTESI DI ROSSI: Il mio tutor non mi ritiene in grado di fare niente autonomamente

IL COMPORTAMENTO DI ROSSI: Evito il mio tutor e aspetto che sia lui a dirmi quello che devo fare

LA MIA CONCLUSIONE: Avevo ragione!

Che succede?

00:24

Discussione …

Come potete rendervi conto dell'impatto che avete sugli altri?

Cosa potete fare per interrompere il circolo vizioso?

In quali punti si può cercare di "uscire" dal circolo vizioso?

Clima difensivo	Clima tollerante
↓	↓
Giudizio	Analisi
Controllo	Spontaneità
Disinteresse	Disponibilità
Superiorità	Parità
Certezza	Possibilismo
Rigidità	Flessibilità
Accrescono la propensione all'autodifesa	***Riducono l'ansia e il bisogno di difesa***

Che fare? Possibili alternative:

- **Attenzione a ciò che invio e a ciò che “arriva” all’altro circa la mia comunicazione**

  Se voglio sapere ciò che ho detto è fondamentale capire che cosa l’altro ha percepito

- **So cosa ho inviato in base a come l’altro reagisce**

  La reazione dell’altro indica l’influenzamento che di fatto ho attivato, al di là delle intenzioni consapevoli di entrambi

- **Non è lui che non ha reagito bene… Sono io che l’ho influenzato male?**

  Se non raggiungo l’obiettivo di sentirmi compreso, è inutile incolpare l’altro: meglio concentrarsi su come raggiungere l’obiettivo!

00:24

Che fare? Possibili alternative:

- **Ricordare che il mondo non esiste solo come lo vedo io**
- **Assicurarsi di condividere le informazioni importanti**

  Non supporre che l'altro abbia le stesse nostre informazioni Anche se avesse lo stesso grado di informazioni, non supporre che tragga le stesse conclusioni
- **Favorire la metacomunicazione**

  E' l'unica possibilità per interrompere, dall'interno, un circolo vizioso, confrontandosi su cosa si comunica e su come si comunica

La negoziazione

I livelli negoziali

Problema

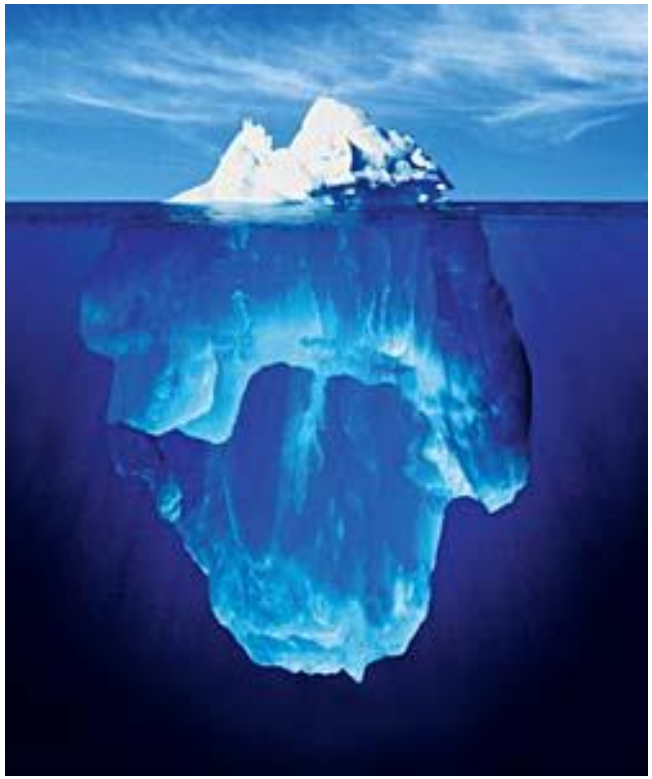
(oggetto negoziale, obiettivo, mandato)

Ruolo

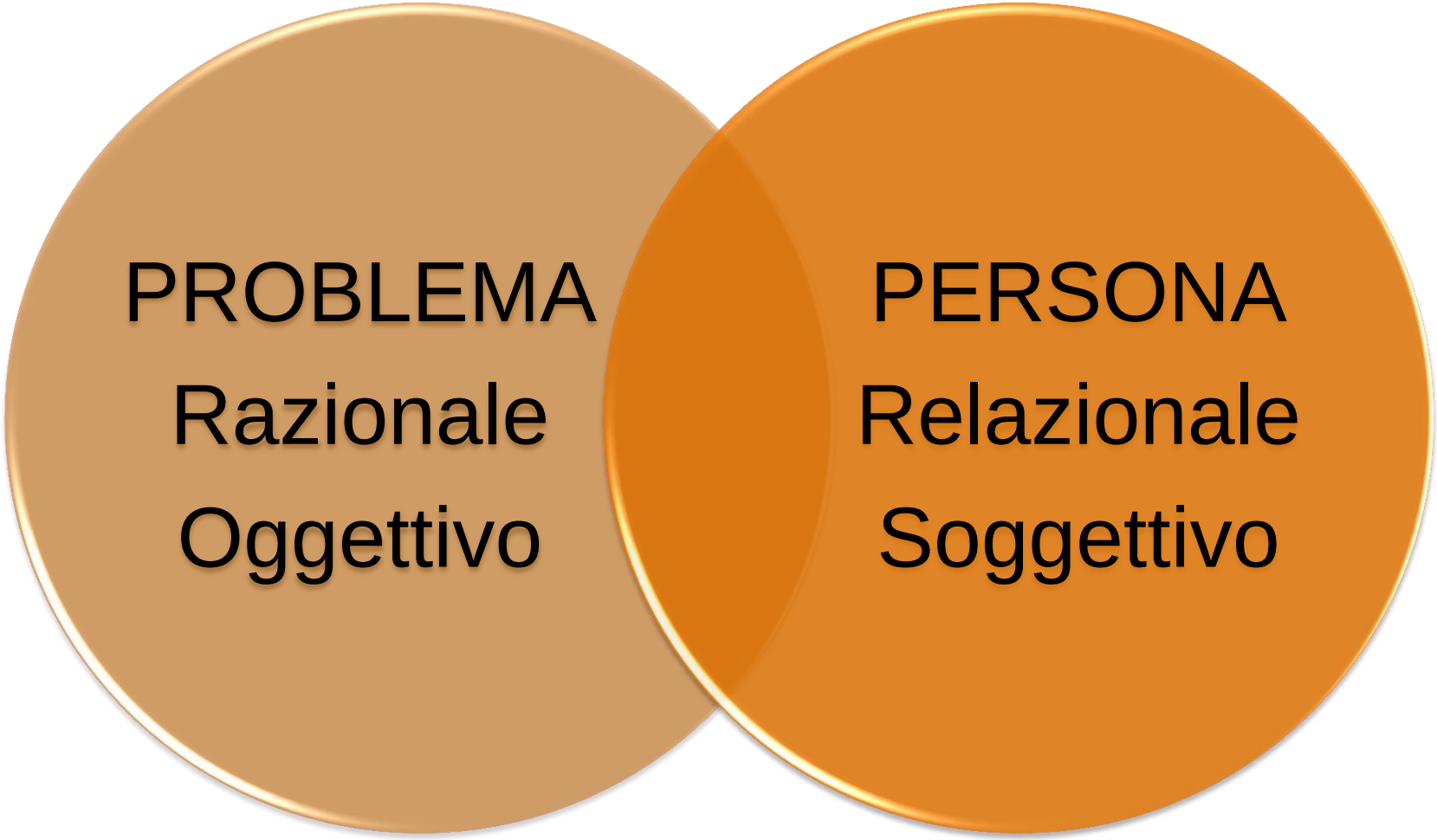
(interessi legati alla posizione)

Persona

(motivazioni, vissuti, significati attribuiti)



Dimensioni negoziali fondamentali:

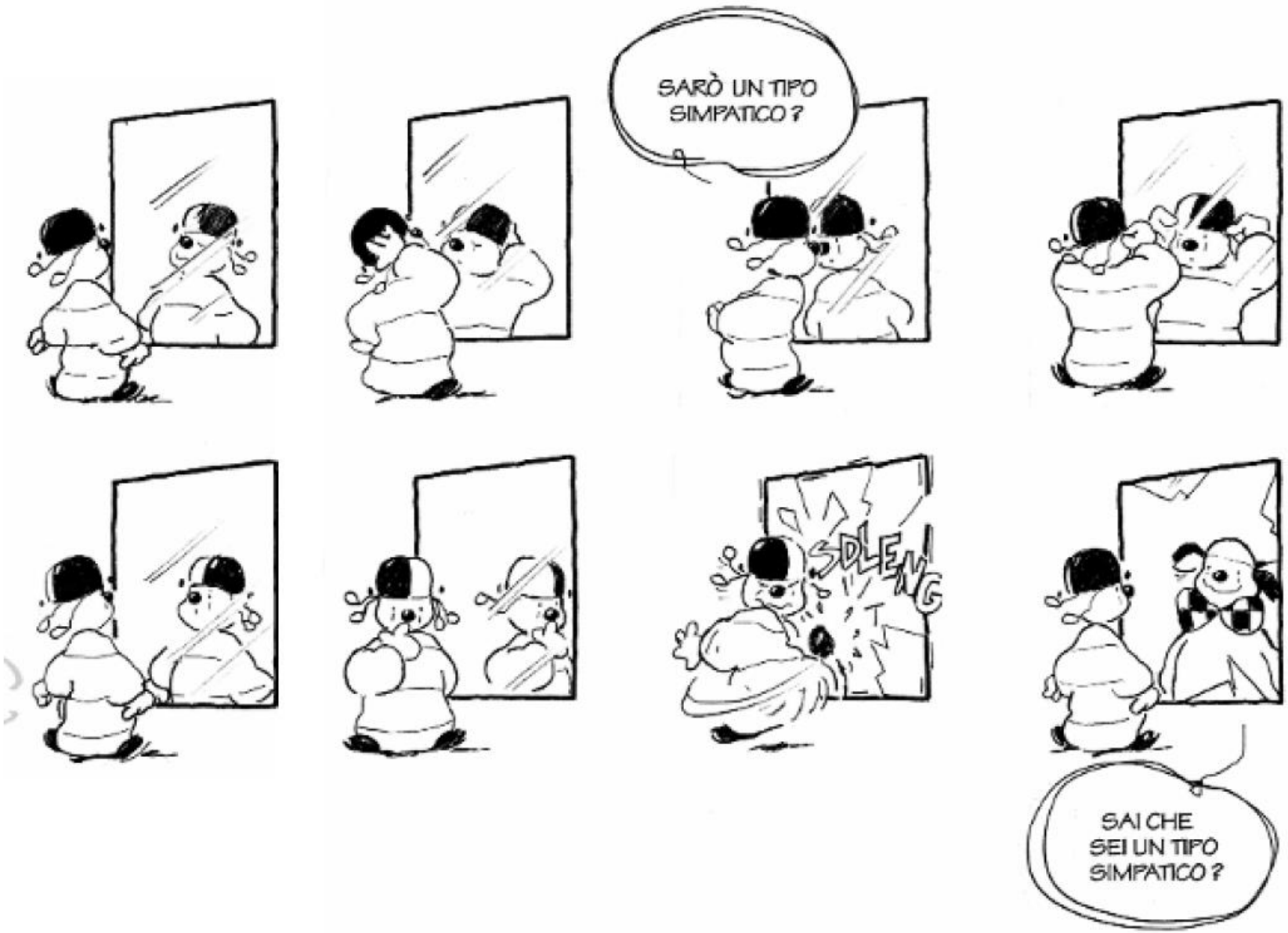


ATTENZIONE ALLA SCATOLA

00:24

ATTENZIONE ALLA SCATOLA

Uscire dalla scatola ed avere il cuore in pace



00:24

Grazie!

Cristina Giorgini

Psicologa Psicoterapeuta
cell. 333.7753930
cristina.giorgini@alice.it

00:24