



## **Corso**

***Operatore/trice turistico/a addetto/a alla valorizzazione delle risorse culturali locali***

## **MODULO:**

***Orientamento e sensibilizzazione***

# Conflitto

Francesca Bartolomei [fbartolomei@libero.it](mailto:fbartolomei@libero.it)

# Mediazione

Metodo di risoluzione dei conflitti attraverso cui le parti in contrasto ricorrono volontariamente a una terza persona imparziale (il mediatore) per giungere a un accordo soddisfacente

## **Metodo**

Extragiudiziario

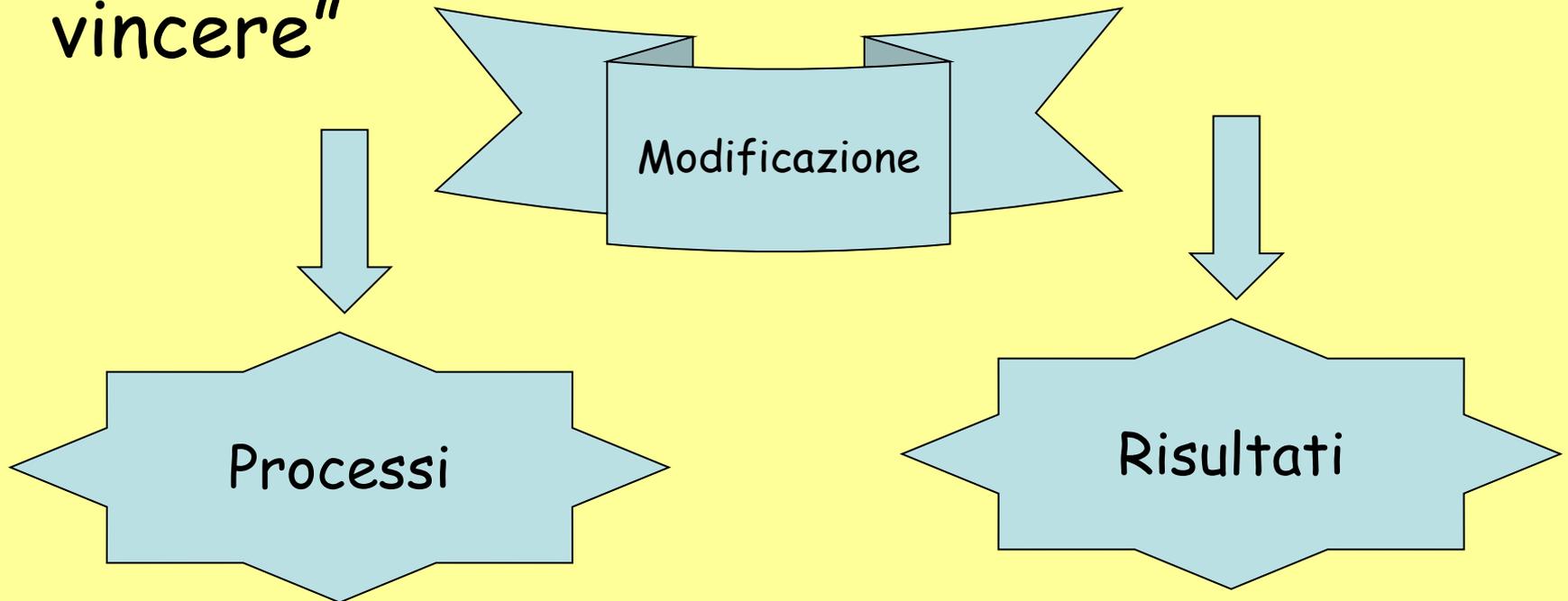
Creativo, nuovo problem solving

Negoziazione cooperativa, promuovere soluzione in cui le parti traggono profitto

Necessita motivazione fra le parti

# Conflitto

- ✓ Superare la concezione "vincere-perdere"
- ✓ Approdare alla concezione "vincere-vincere"



# Conflitto

- ✓ **Concezione positiva**, fattore costruttivo e vantaggioso
- ✓ **Utilizzo del dialogo**
- ✓ Potenziare **contesti cooperativi** nelle relazioni interpersonali
- ✓ Sviluppare competenze di **autoregolazione e autocontrollo**
- ✓ Pratica della **partecipazione democratica**
- ✓ Sviluppo di attitudini di apertura, comprensione e empatia (**attenzione all'altro**)
- ✓ **Protagonismo** delle parti nella risoluzione del problema

# Obiettivi

- ✓ Prevenire la violenza
- ✓ Insegnare strategie di problem solving
- ✓ Facilitare clima socio-affettivo

# Guida all'analisi del conflitto

Riassumere in poche parole il conflitto

- **Protagonisti**

Chi sono i protagonisti?

Che influenza esercitano le terze parti?

- **Relazione**

Che relazione ha A con B e viceversa?

Legame forte/debole

Fiducia/sfiducia

Amicizia/ostilità

Fuga/confronto

Calma/emotività

- **Sentimenti**

Come si sente?

- **Processo e fase del conflitto**

Da quanto tempo dura il conflitto?

Il conflitto è: polarizzato, arenato, rilassato, latente ... altro?

- **Valori**

Quali sono i suoi valori?

- **Interessi-Bisogni**

Che cosa interessa risolvere maggiormente

A causa o al fine di cosa lo vuole?

- **Posizioni**

Che posizioni hanno?

Che cosa richiedono?

- **Soluzioni**

Che cosa propone per risolverlo?

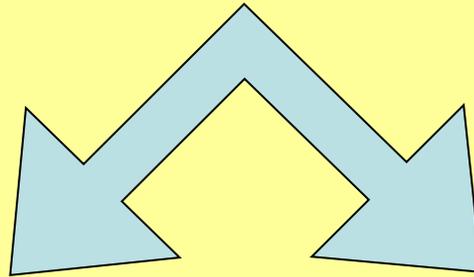
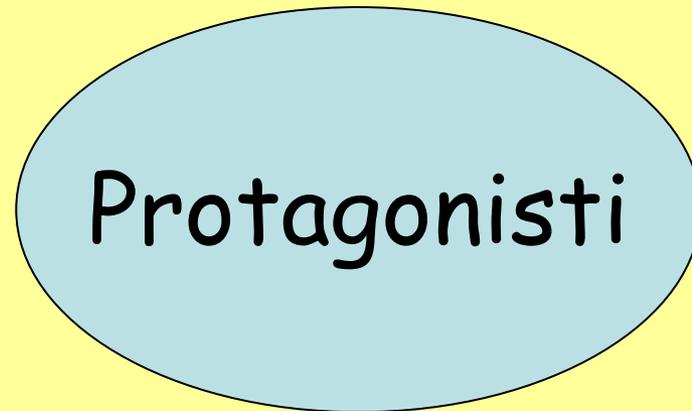
# Conflitti

- ✓ Sono **situazioni**
- ✓ Nelle quali **due o più persone entrano in opposizione o disaccordo**
- ✓ Perché i reciproci **interessi, posizioni, bisogni, desideri, valori sono incompatibili** (o sono percepiti come incompatibili)
- ✓ Dove giocano un ruolo importante le **emozioni** e i **sentimenti**
- ✓ E dove la **relazione** fra le parti di un conflitto può uscirne rafforzata o deteriorata in funzione di come si sviluppi il processo di risoluzione del conflitto

# Elementi del conflitto (Lederach)

- Persone
- Processo
- Problema

# Persone



Principali

Secondari

Potere del conflitto

Capacità di influenza  
principale dei protagonisti  
principali e secondari

# Percezione del problema

Modo di percepire e interpretare  
il conflitto, le cause e le ragioni

# Emozioni e sentimenti

- ✓ Lo stato del cuore: allegria, tristezza, rabbia, paura, illusione, ecc.
- ✓ Stati d'animo che danno "colore emotivo" al conflitto

# Posizioni

Stato iniziale delle persone di fronte a un conflitto

# Interessi e bisogni

*Interessi:* benefici che si desidera ottenere attraverso il conflitto

*Bisogni:* aspetti fondamentali e imprescindibili per vivere

# Valori e principi

Insieme degli elementi culturali e ideologici che giustificano e servono ad argomentare comportamenti

## Metavalori

Si situano sopra i valori e dividono le parti

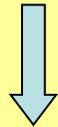
# Elementi relativi al processo

Dinamica del conflitto, la storia che sta dietro al conflitto

Esempio conflitto polarizzato:  
Ciascuna delle parti crede di possedere tutta la ragione negandola alla parte avversa

# Relazione e comunicazione

- ✓ Aspetto umano della relazione tra le parti coinvolte nella risoluzione del conflitto
- ✓ Modalità di comunicazione (simmetrica o asimmetrica)



Distorsioni della comunicazione

# Approccio al conflitto

1. Competizione
2. Fuga
3. Adeguamento
4. Compromesso
5. Collaborazione

# Elementi relativi al problema

Il nocciolo, la sostanza del conflitto

Sostanza  $\neq$  relazione

## Tipi di conflitto

1. Conflitti di relazione/comunicazione, non esiste un movente concreto, tangibile al di là della relazione deteriorata
2. Conflitti di interesse, bisogni, problemi di contenuto
3. Conflitti sulle risorse, questioni legate all'averne (denaro, spazio, tempo, ecc.)
4. Conflitti sulle modalità di azione, disaccordi sul modo di realizzare lavori, compiti.
5. Conflitti su gusti, valori, ideologie (differenze di valori)

# Stili di approccio al conflitto

- Competizione, perseguire propri obiettivi a scapito altrui
- Fuga, evitarli o rinviarli (non si bada né a sé né agli altri)
- Compromesso, atteggiamento basato su negoziazione ricerca di soluzioni di accordo (soluzione soddisfacente per entrambe le parti)
- Adegamento, cedere ai punti di vista altrui, rinunciando ai propri
- Collaborazione, ricerca di un obiettivo comune

# Criteri di analisi di diversi stili del conflitto

- Risoluzione, il problema scompare superficialmente
- Praticità, la risoluzione è più duratura
- Componente etica, misura quanto la soluzione del conflitto apporti benefici alle persone coinvolte, favorendo la loro crescita personale

# Stili di approccio al conflitto

COMPETIZIONE

COLLABORAZIONE

COMPROMESSO

FUGA

ADEGUAMENTO

Preoccupazione  
per se stessi

Preoccupazione  
per l'altro

# RISOLUZIONE DEL CONFLITTO

- ✓ Tecniche di comunicazione e pensiero creativo
- ✓ Promuovere soluzioni alternative all'uso della forza

# Tecniche di comunicazione efficace

- Riconoscere i propri stili di comunicazione e analizzare in che modo possano facilitare od ostacolare i processi di mediazione
- Conoscere e allenare le tecniche di comunicazione che possono aiutare la mediazione del conflitto

# Attività

Quali requisiti ritieni che debba avere una persona per mediare bene in un conflitto?

Fornire almeno 5 risposte!

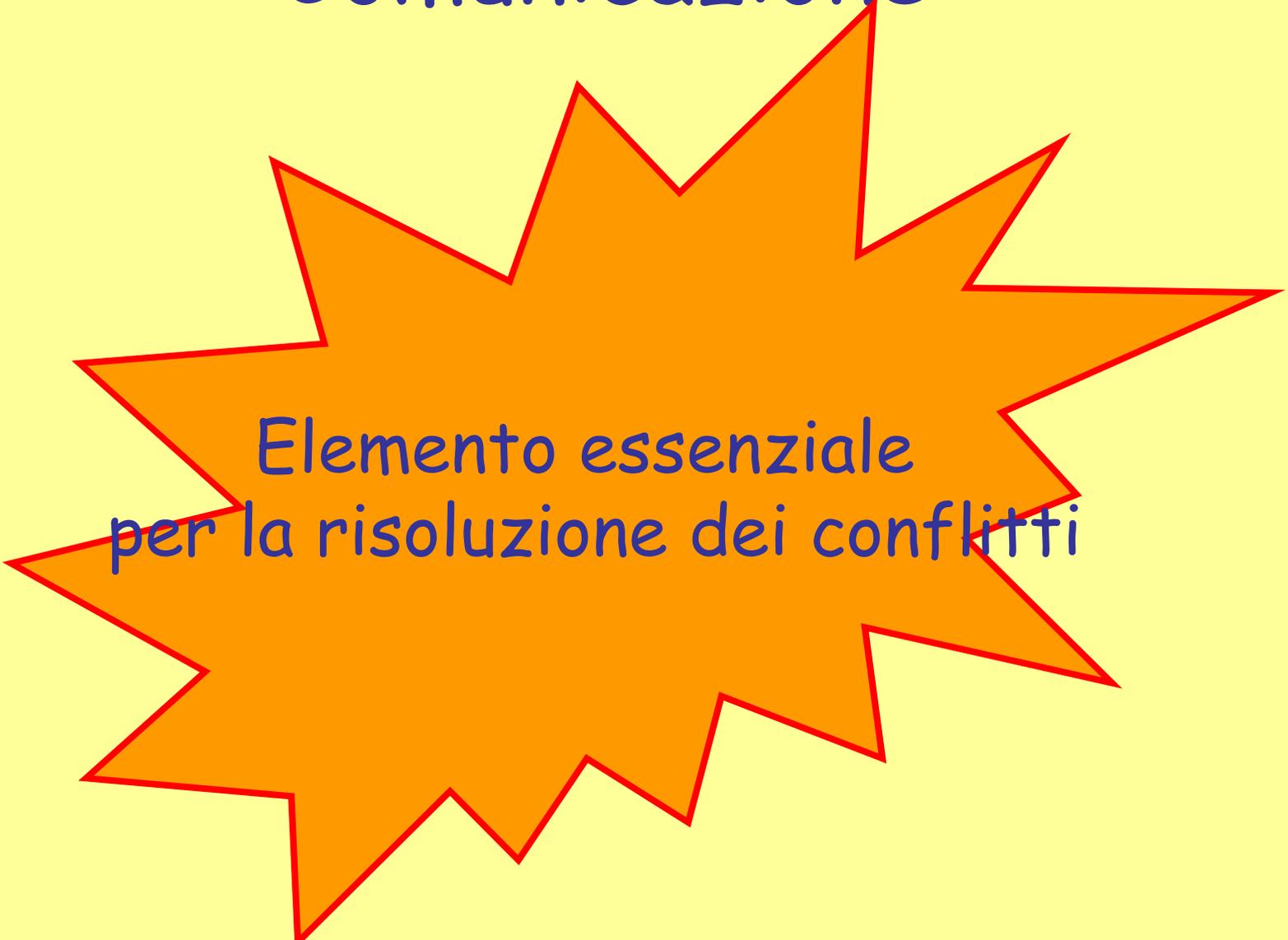
# Tecniche per il processo di mediazione

PRIMA

DURANTE

DOPO

# Comunicazione



Elemento essenziale  
per la risoluzione dei conflitti

# Tecniche per ridurre errori di comunicazione

- Messaggi in prima persona
- Ascolto attivo

# Dodici risposte tipiche

RISPOSTE	SPIEGAZIONE	ESEMPI
Ordinare, guidare	Dire all'altro ciò che deve fare	"Devi ..."
Minacciare	Dire all'altro cosa potrebbe accadere se non fa ciò che gli diciamo	"se non fai così, allora ..." "Meglio se fai così, altrimenti ..."
Fare la predica	Alludere a una norma esterna per dire all'altro ciò che deve fare	"I ragazzi grande non piangono", "Devi essere responsabile"

RISPOSTE	SPIEGAZIONE	ESEMPI
Impartire insegnamento	Alludere alla propria esperienza per dire ciò è bene e ciò che è male per l'altro	<i>"Voi ragazzi di oggi siete molto viziati, ai miei tempi non succedeva"</i>
Consigliare	Dire all'altro ciò che è meglio, per lui/lei	"Lascia la scuola" "Non lasciare la scuola" "La cosa migliore che potresti fare è..."
Consolare, incoraggiare	Dire all'altro che ciò che gli succede non è importante	"lo so già che ti passerà" "Non preoccuparti ..."

RISPOSTE	SPIEGAZIONE	ESEMPI
Approvare	Dare ragione all'altro	<i>"Sono d'accordo con te, la cosa migliore è ..."</i>
Disapprovare	Non dare ragione all'altro	<i>"Stai dicendo una sciocchezza"</i>
Insultare	Disprezzare l'altro per quello che dice o fa	<i>"Questo ti fa passare per stupido"</i>
Interpretare	Dire all'altro il motivo latente del suo comportamento	<i>"Sotto sotto vuoi richiamare l'attenzione"</i>

RISPOSTE	SPIEGAZIONE	ESEMPI
Domandare	Ottenere informazioni dall'altro	"Quando?", "Dove?", "Perché?"
Ironizzare	Ridere dell'altro	"Sì, certo, lascia la scuola, vai via da casa, lascia il tuo ragazzo e vai a chiedere l'elemosina"

Ostacolano la comunicazione  
Non permettono di sentirsi capito  
Inducono a un giudizio negativo  
sull'altro

Si tende a aiutare a chi non ha chiesto  
aiuto!

# Ascolto attivo

Condizioni preliminari ...

- ✓ Necessita di immedesimazione e comprensione delle parti coinvolte
- ✓ È utile alle persone in conflitto per capirsi reciprocamente e per passare dalle proprie posizioni alle proprie esigenze

# Ascolto attivo

- ✓ **Mostrare interesse** ("*puoi raccontarmi di più su questo?*")
- ✓ **Chiarire**, rendere più comprensibile il messaggio
- ✓ **Parafrasare**, ripetere con parole proprie le idee principali
- ✓ **Riflettere**, dire con parole proprie i sentimenti che sono alla base di ciò che l'altro ha espresso
- ✓ **Riassumere**

# Messaggi in prima persona

- ✓ Ottenere che il destinatario del messaggio cambi il suo comportamento dopo aver saputo quanto ci coinvolge quella situazione
- ✓ Riduce interpretazioni erranee
- ✓ Diminuisce la temperatura emotiva del conflitto

Quando qualcosa ci crea dei  
problemi, lo diciamo partendo  
da noi stessi e no lo  
scarichiamo su un'altra  
persona

# Messaggi io

Contiene informazioni su:

- ✓ La **situazione** che ci coinvolge
- ✓ La **reazione** prodotta dalla situazione
- ✓ Perché ti coinvolge
- ✓ Le **esigenze personali**