



# Comunicazione e conflitto

Prevenzione e gestione costruttiva  
dei conflitti interpersonali



Fragomeni ©



l'invisibile del conflitto





# Relazione e comunicazione

Relazionarsi significa

**COMUNICARE    CONDIVIDERE    CONFRONTARSI**

Relazionarsi è una scelta

Ma se siamo obbligati?

Pensiamo alla relazione con il cliente!



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Componenti della comunicazione

La comunicazione è interpretabile

Richiede un linguaggio comune

Deve avere un contenuto

Deve essere sintetica

**L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE È  
RESPONSABILITÀ DI CHI COMUNICA**



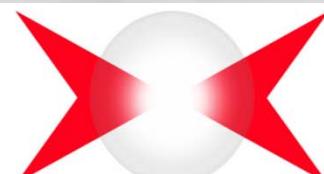
l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



**66 Il buon  
comunicatore  
è responsabile al  
100% dei risultati  
che ottiene (o che  
non ottiene) 99**





# Assiomi della comunicazione

- 1) non si può non comunicare
- 2) in ogni comunicazione c'è una parte di contenuto e una di relazione
- 3) la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione (interpretazione data agli eventi)
- 4) oltre alla comunicazione verbale c'è quella non verbale
- 5) gli scambi comunicativi possono essere complementari o simmetrici



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# 1) Assioma

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, ne sono influenzati in un processo circolare



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



## 2) Assioma

Il contenuto (cosa comunico)  
fornisce l'informazione, la  
relazione (come comunico)  
permette di cogliere il senso del  
messaggio



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



## 3) Assioma

La stessa frase può ottenere  
risultati differenti

Esempio: il bambino dice IL PAPÀ È  
STANCO

“il bambino, dice il papà , è stanco”

“il bambino dice: il papà è stanco”



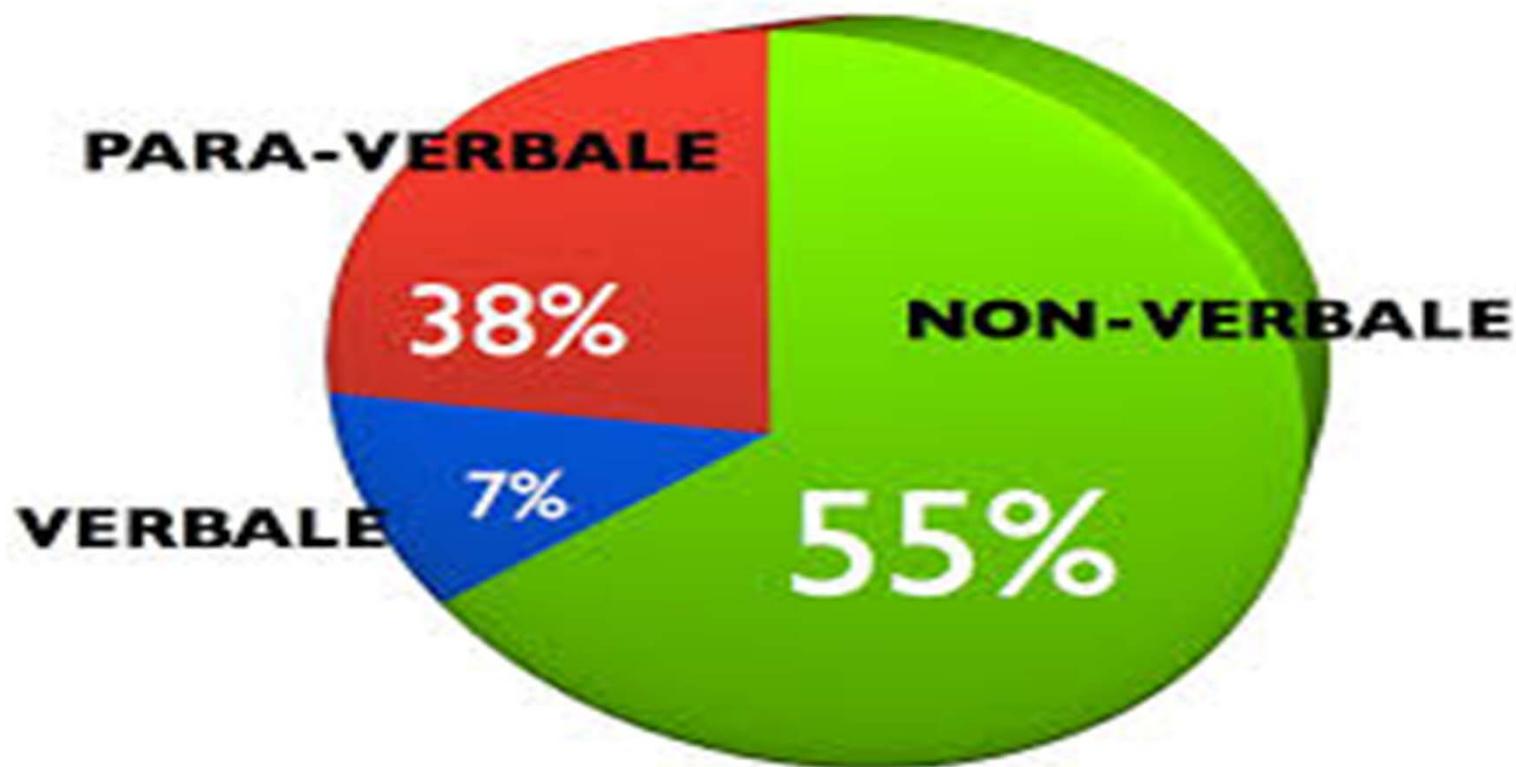
l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



## 4) Assioma



l'invisibile del conflitto





# 5) Assioma

Gli scambi comunicativi sono definiti simmetrici quando il comportamento di un soggetto tende a rispecchiare quello di un altro, sono invece definiti complementari quando il comportamento di uno completa quello dell'altro.

**Una relazione può dirsi equilibrata quando simmetria e complementarietà si alternano**

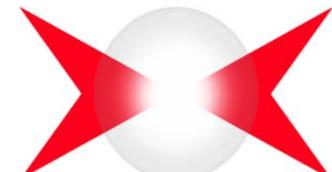


l'invisibile del conflitto





# Comunicazione e conflitto



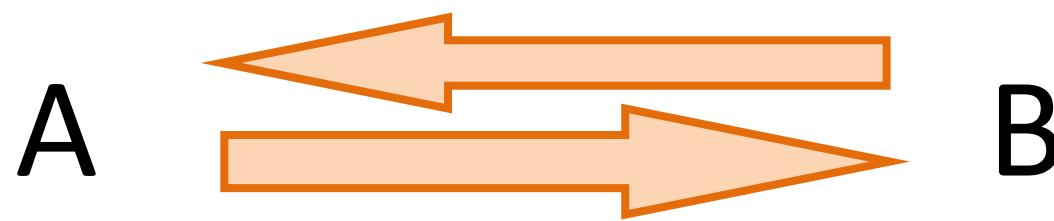


# Le dinamiche conflittuali





## Nel conflitto le dinamiche di base sono



- identificazione dell'altro con il problema
- deresponsabilizzazione
- esistenza di un'unica soluzione
- codice binario
- causalità lineare



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



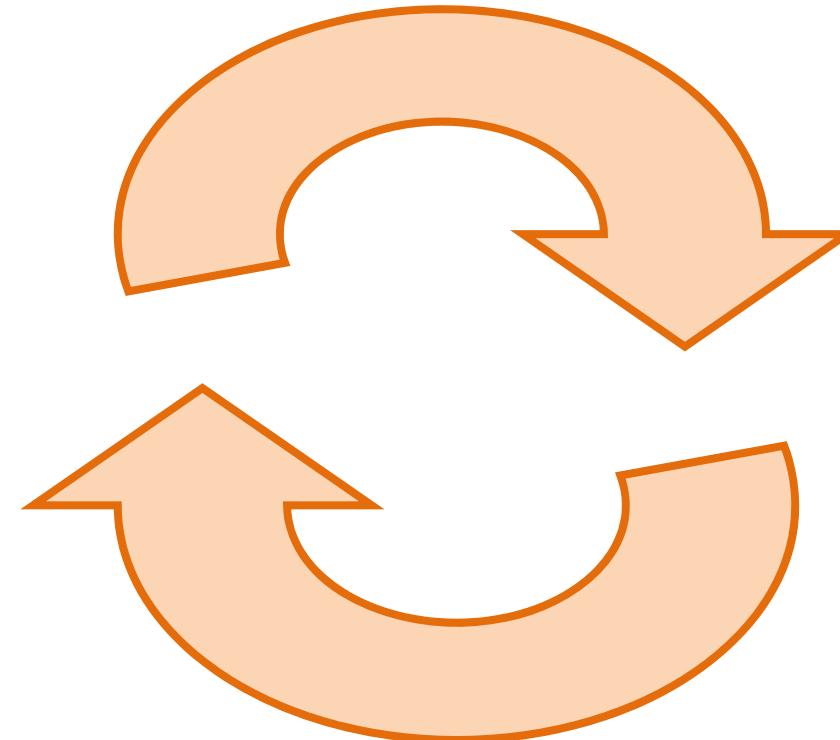
lo critico  
perché mi  
maltratta

la maltratto  
perché  
mi critica





# perchè/quindi



# quindi/perchè



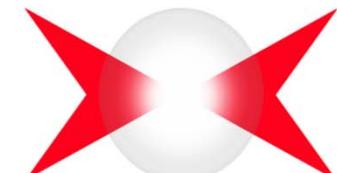
l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Componenti del conflitto

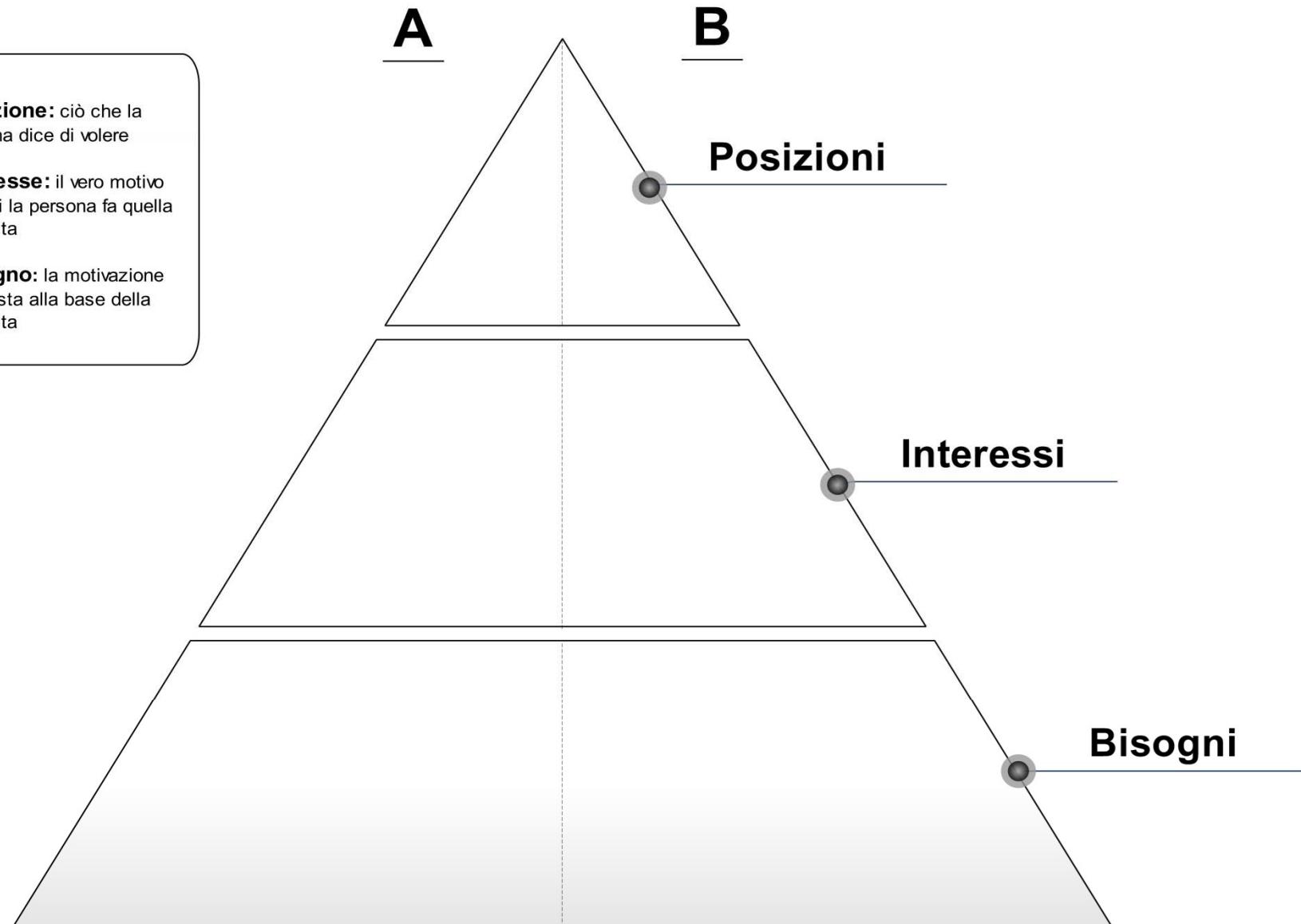




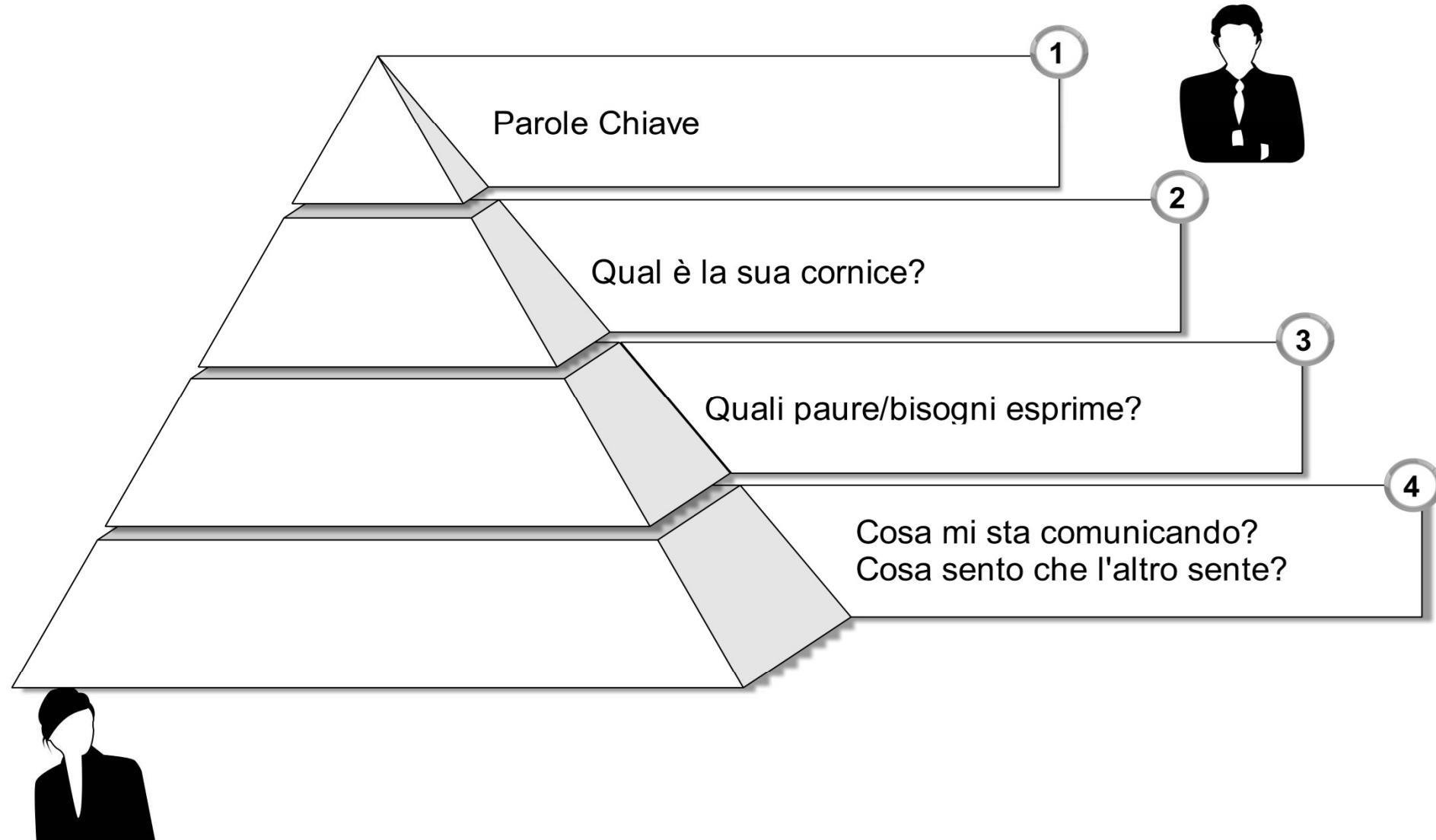
**Posizione:** ciò che la persona dice di volere

**Interesse:** il vero motivo per cui la persona fa quella richiesta

**Bisogno:** la motivazione nascosta alla base della richiesta

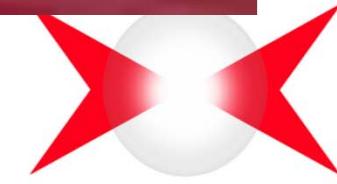


# Mappa dell'Empatia





# Comunicare significa gettare un ponte tra noi e l'interlocutore



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# La regola delle 5 W

chi

cosa

come

quando

perchè



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Comunicazione e percezione

**Attenzione**, quando comunichiamo ognuno di noi elabora le parole o gli atteggiamenti e li reinterpreta con sue parole; tutto ciò che comunichiamo viene elaborato dal filtro della nostra storia personale, dalla nostra modalità di percepire una situazione e da quello di chi ci ascolta. **ECCO PERCHE' SPESSO PARLIAMO MA NON CI CAPIAMO**



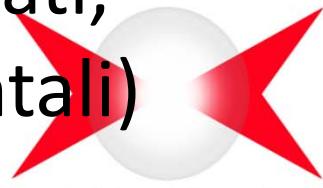
l'invisibile del conflitto



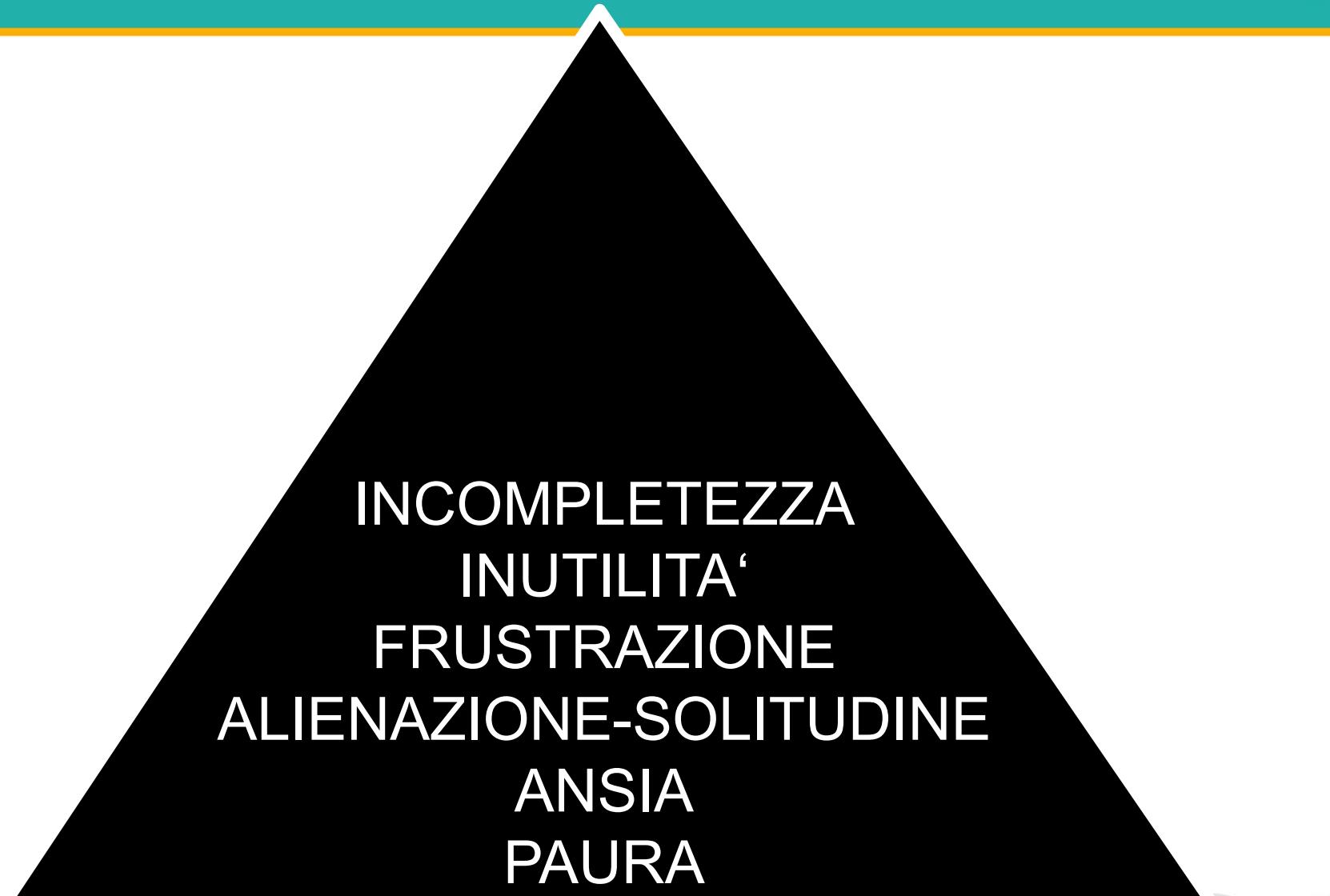


# L'invisibile dei conflitti

Nella maggior parte delle persone che si trovano in una comunicazione conflittuale ci sono dei bisogni **inespressi**, che si palesano sotto forma di accuse ma che non sono altro che richieste che nascondono il desiderio interiore di essere compresi, apprezzati, riconosciuti (bisogni umani fondamentali)







l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Visible e invisibile della comunicazione conflittuale

**Visible**: accuse, offese, recriminazioni

**Invisibile**: paure, timori, necessità reali



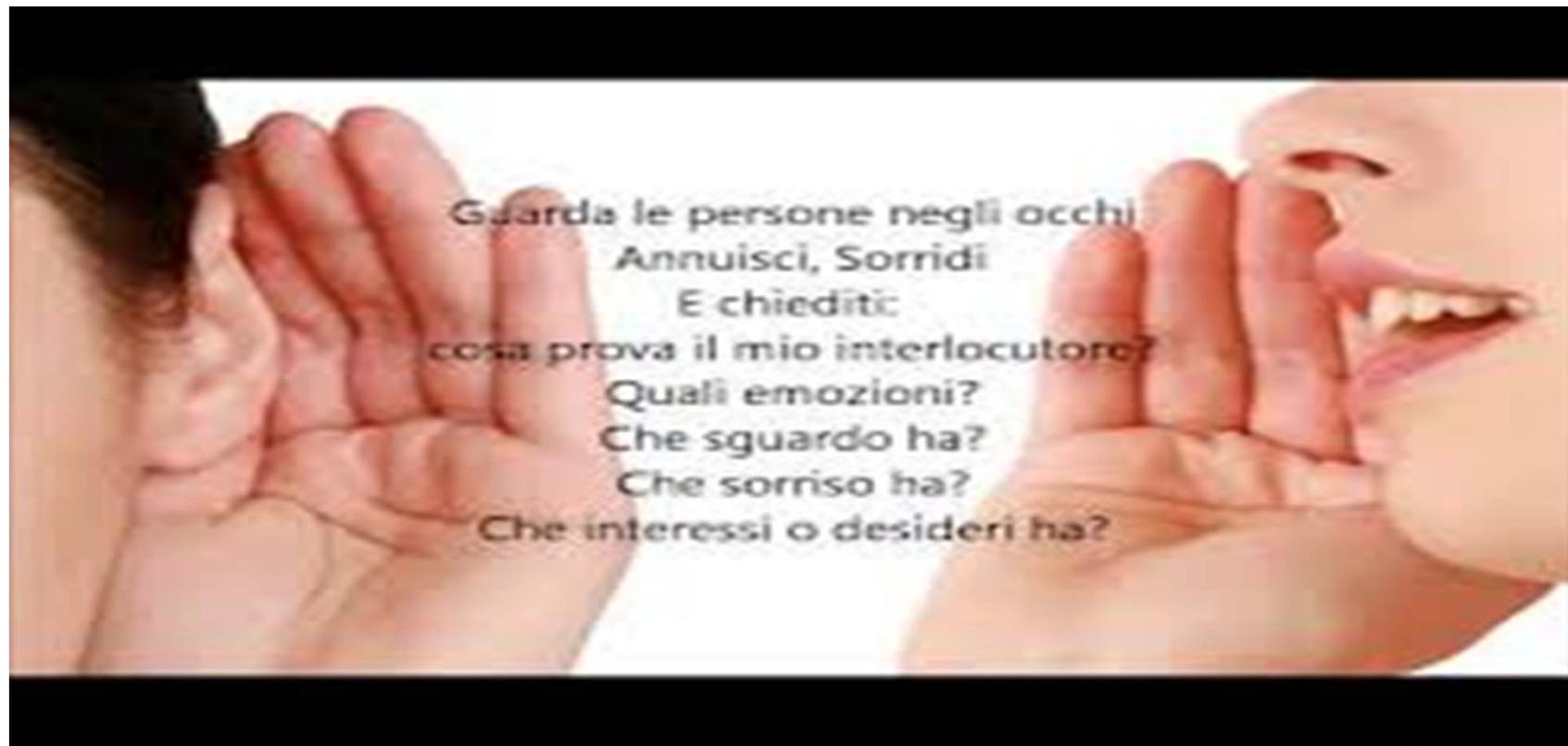
l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Comunicare in maniera efficace





# Separare le intenzioni dai comportamenti

se sospettiamo di essere stati fraintesi,  
fermiamoci e chiariamo subito le nostre  
intenzioni



l'invisibile del conflitto

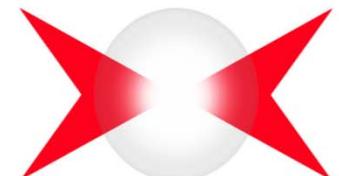


Fragomeni ©



# Separare i fatti dalle emozioni

se siamo arrabbiati (perché ci hanno rubato il portafoglio) questo è un fatto ma esso è separato dalla situazione che ha provocato quell'emozione



l'invisibile del conflitto





# Usare un linguaggio in prima persona

parlare di noi stessi anziché accusare gli altri





# La parafrasi





# Le parole chiave





# Non giudicare





# Riconosci le emozioni





# Esplicita i bisogni





# Gli ostacoli: l'Ego





**E** scludo l'altro da me

**G** iudico

**O** ccupo spazio solo per me



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



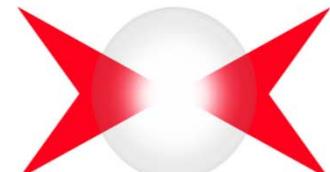
**O**sservo

**G**iustifico

**E**spando il mio punto di vista



Fragomeni ©



l'invisibile del conflitto



# Il potere delle parole





*“C’era una volta un ragazzo con un brutto carattere. Suo padre gli diede un sacchetto di chiodi e gli disse di piantarne uno nello steccato del giardino ogni volta che avesse perso la pazienza e litigato con qualcuno. Il primo giorno il ragazzo piantò 37 chiodi. Nelle settimane seguenti, imparò a controllarsi e il numero di chiodi piantati nello steccato diminuì giorno per giorno: aveva scoperto che era più facile controllarsi che piantare chiodi. Finalmente arrivò un giorno in cui il ragazzo non piantò più alcun chiodo nello steccato. Allora andò dal padre e gli disse per quel giorno non aveva piantato alcun chiodo. Il padre allora gli disse di levare un chiodo dallo steccato per ogni giorno in cui non aveva perso la pazienza e litigato con qualcuno. I giorni passarono e finalmente il ragazzo poté dire al padre che aveva levato tutti i chiodi dallo steccato. Il padre portò il ragazzo davanti allo steccato e gli disse: “Figlio mio, ti sei comportato bene, ma guarda quanti buchi ci sono nello steccato. Lo steccato non sarà più come prima. Quando litighi con qualcuno e gli dici qualcosa di brutto, gli lasci una ferita come queste. Puoi piantare un coltello in un uomo e poi levarlo, ma rimarrà sempre una ferita. Non importa quante volte ti scuserai, la ferita rimarrà...”.*



l’invisibile del conflitto





**Abbondanza** 20.000 Angstrom  
**Ammirazione** 60.000 Angstrom  
**Amore** 80.000 Angstrom  
**Azione** 19.000 Angstrom  
**Certezza** 18.000 Angstrom  
**Responsabilità** 19.000 Angstrom  
**Duplicare** 16.000 Angstrom  
**Volontà** 200.000 Angstrom.  
**Felicità** 3.500.000 Angstrom  
**Fiducia** 1.250.000 Angstrom

**Mancanza** 4.000 Angstrom  
**Invidia** 1.000 Angstrom  
**Paura** 8.000 Angstrom  
**Inerzia** 0 Angstrom  
**Sicurezza** 6.000 Angstrom  
**Colpa** 0 Angstrom  
**Copiare** 8.500 Angstrom  
**Desiderio** 3.000 Angstrom  
**Sofferenza** 5.000 Angstrom  
**Credenza** 1.200 Angstrom



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



# Grazie per l'attenzione

[info@tizianafragomeni.it](mailto:info@tizianafragomeni.it)

[www.tizianafragomeni.it](http://www.tizianafragomeni.it)



Fragomeni ©



l'invisibile del conflitto