



Comunicazione e conflitto

Prevenzione e gestione costruttiva
dei conflitti interpersonali







Relazione e comunicazione

Relazionarsi significa

COMUNICARE CONDIVIDERE CONFRONTARSI

Relazionarsi è una scelta

Ma se siamo obbligati?

Pensiamo alla relazione con il cliente!





Componenti della comunicazione

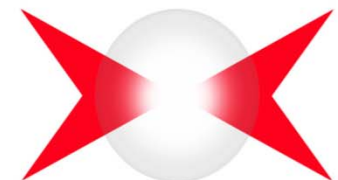
La comunicazione è interpretabile

Richiede un linguaggio comune

Deve avere un contenuto

Deve essere sintetica

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



l'invisibile del conflitto





“ Il buon comunicatore è responsabile al 100% dei risultati che ottiene (o che non ottiene) ”



l'invisibile del conflitto



Fragomeni ©



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





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





2) Assioma

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





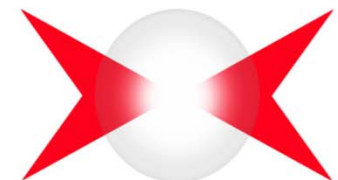
3) Assioma

La stessa frase può ottenere
risultati differenti

Esempio: il bambino dice IL PAPÀ È
STANCO

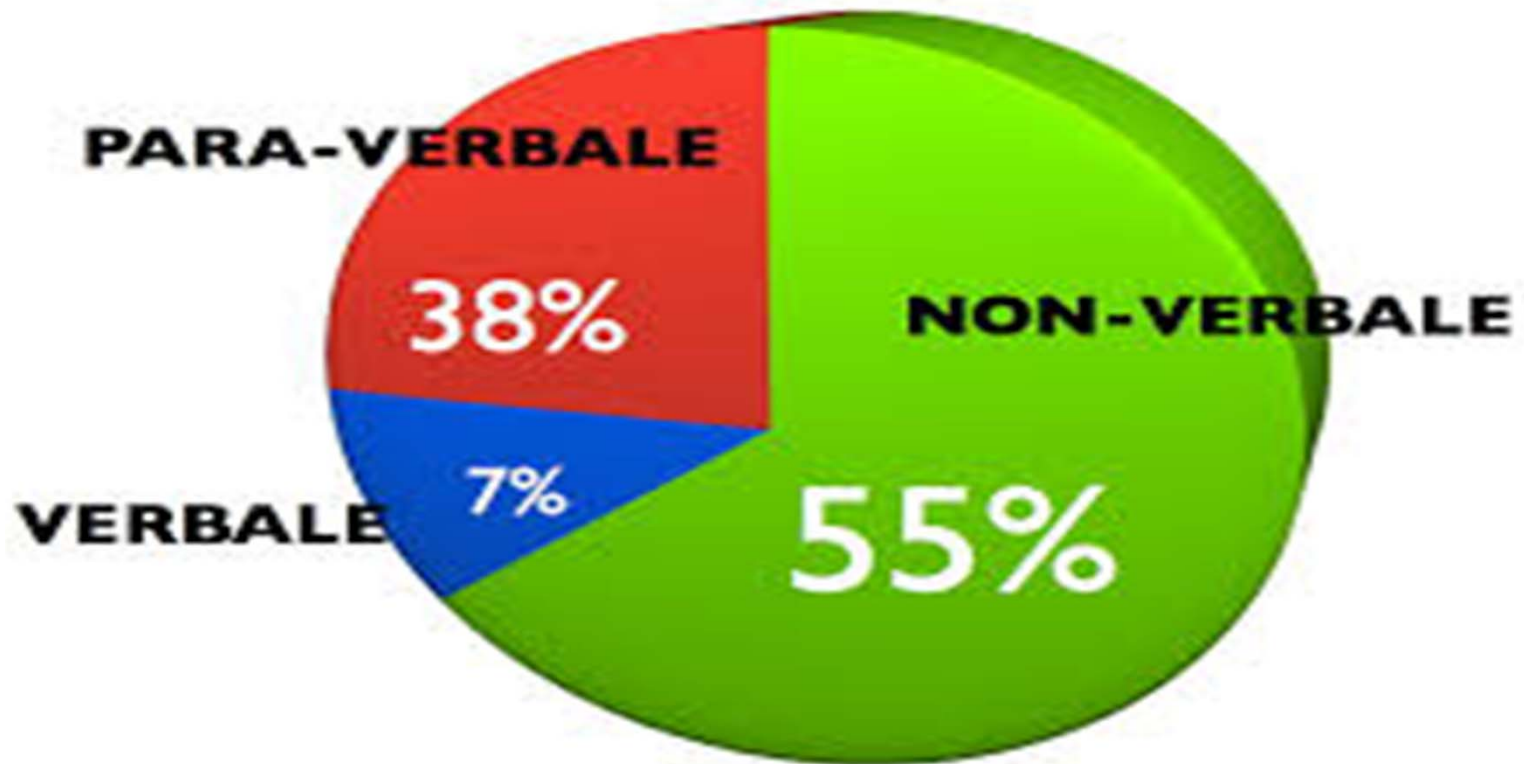
“il bambino, dice il papà , è stanco”

“il bambino dice: il papà è stanco”





4) Assioma





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





Comunicazione e conflitto





Le dinamiche conflittuali

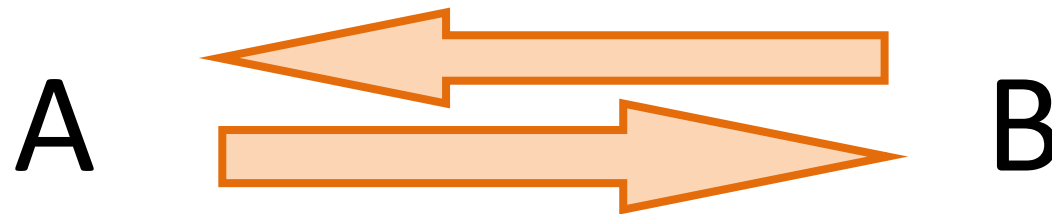


l'invisibile del conflitto





Nel conflitto le dinamiche di base sono



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





lo critico
perché mi
maltratta

la maltratto
perché
mi critica



l'invisibile del conflitto

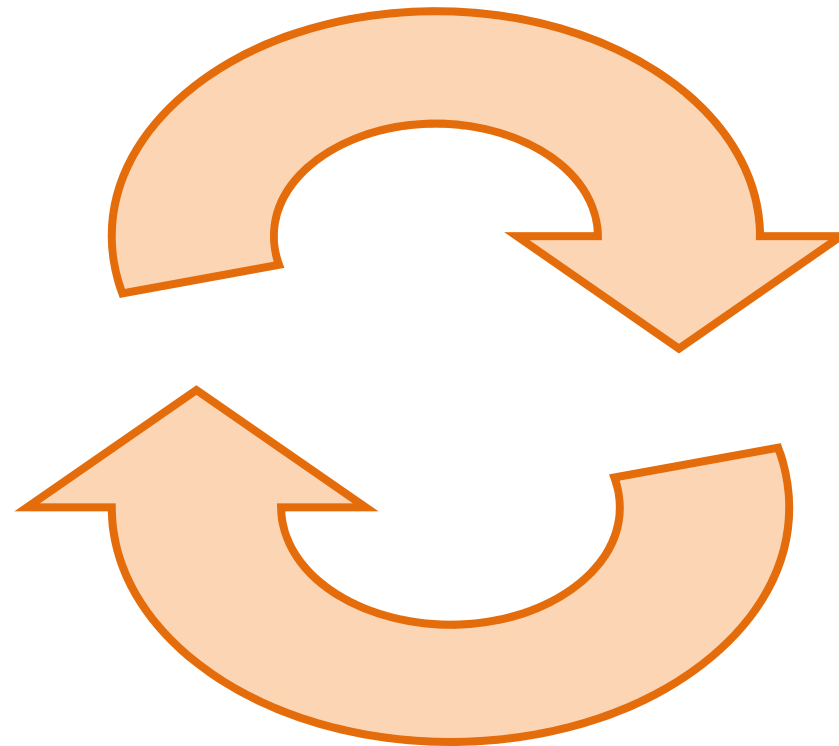


Fragomeni ©



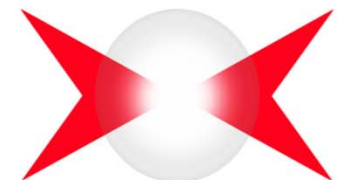
perchè/quindi

A critica



B maltratta

quindi/perchè



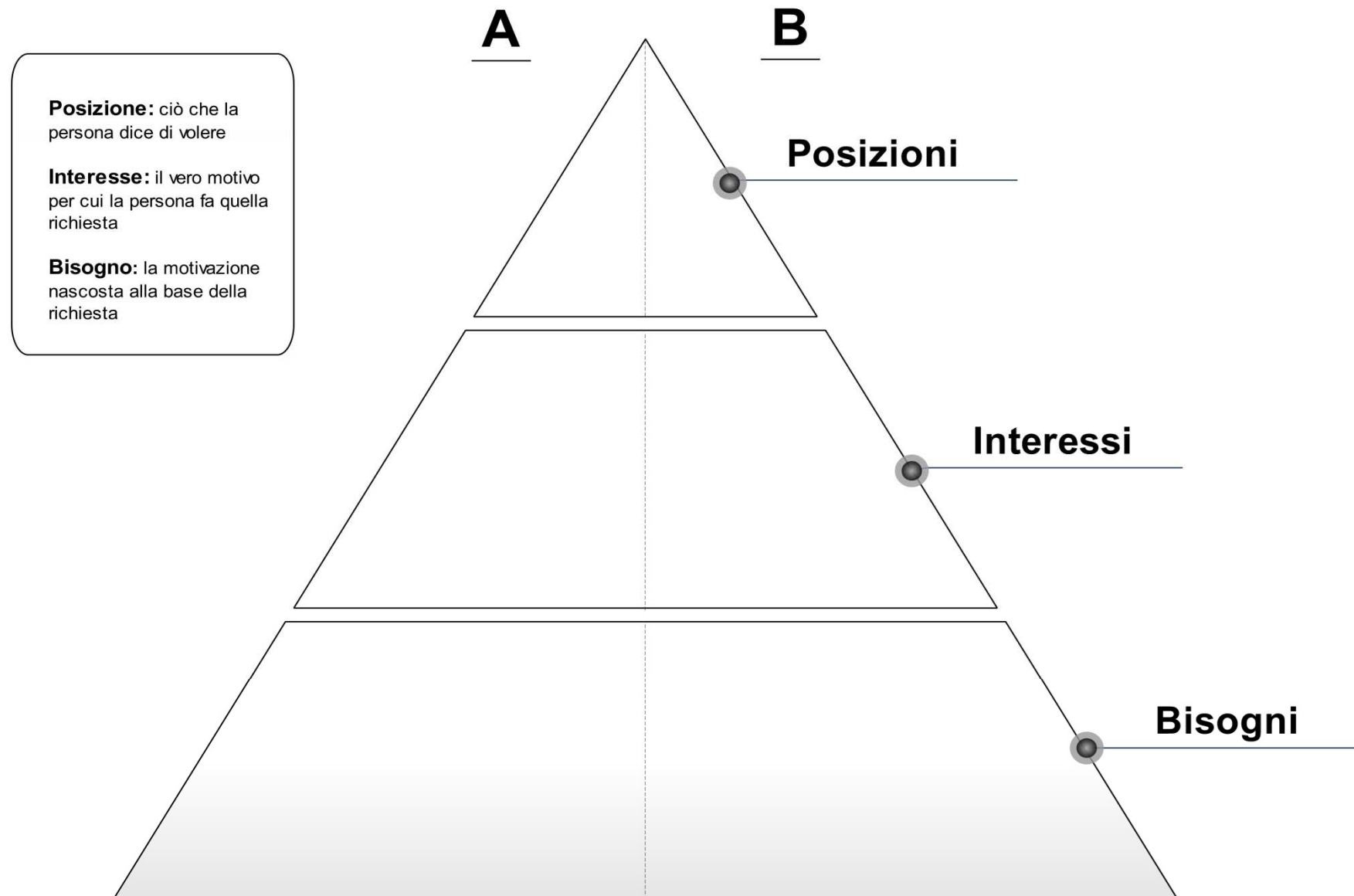
l'invisibile del conflitto





Componenti del conflitto



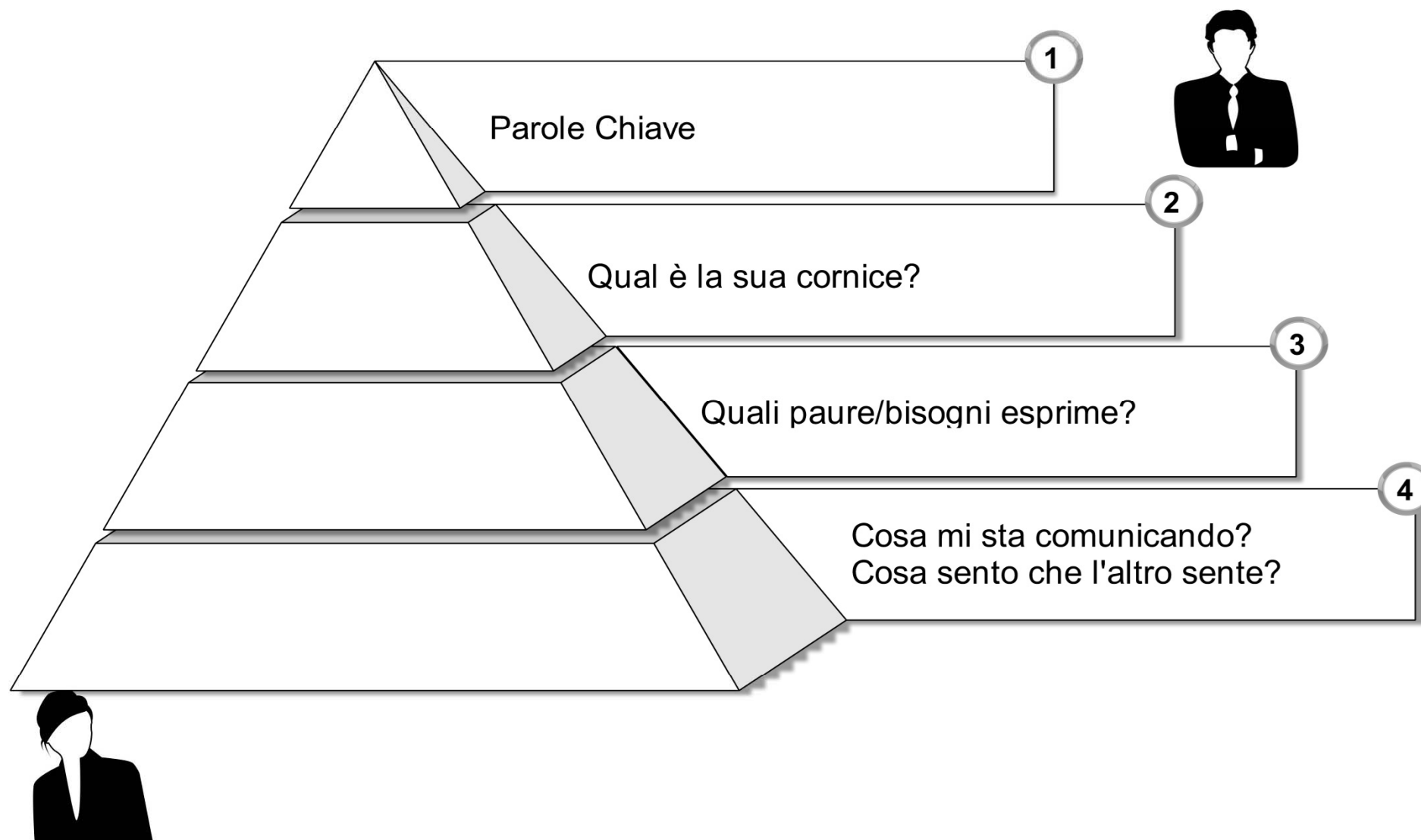


Posizione: ciò che la persona dice di volere

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

Bisogno: la motivazione nascosta alla base della richiesta







Comunicare significa gettare un ponte tra noi e l'interlocutore





La regola delle 5 W

chi
cosa
come
quando
perchè





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 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)







INCOMPLETEZZA
INUTILITA'
FRUSTRAZIONE
ALIENAZIONE-SOLITUDINE
ANSIA
PAURA

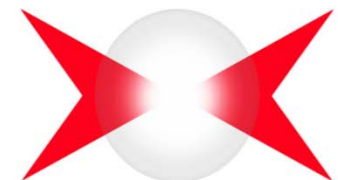




Visibile e invisibile della comunicazione conflittuale

Visibile: accuse, offese, recriminazioni

Invisibile: paure, timori, necessità reali

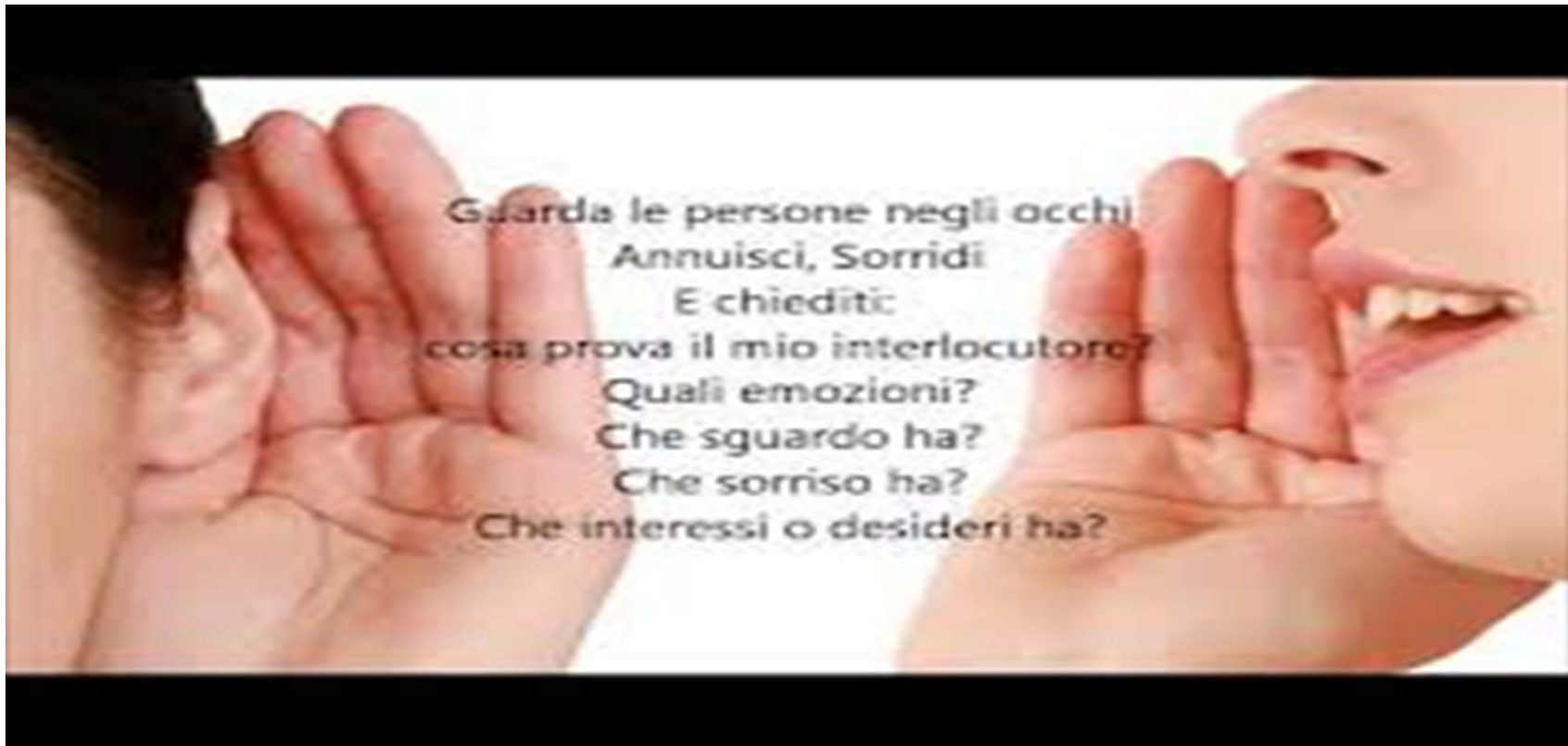


l'invisibile del conflitto





Comunicare in maniera efficace



l'invisibile del conflitto





Separare le intenzioni dai comportamenti

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





Separare i fatti dalle emozioni

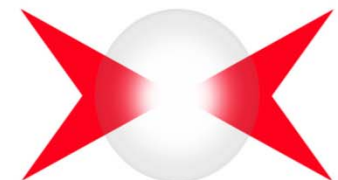
se siamo arrabbiati (perché ci hanno rubato il portafoglio) questo è un fatto ma esso è separato dalla situazione che ha provocato quell'emozione





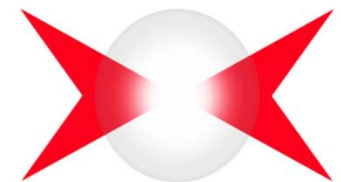
Usare un linguaggio in prima persona

parlare di noi stessi anziché accusare gli altri



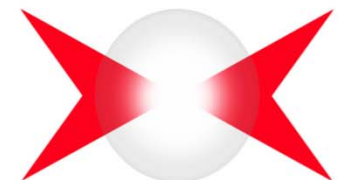


La parafrasi



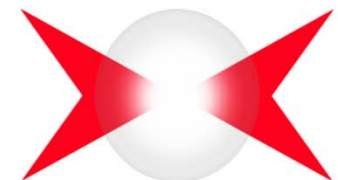


Le parole chiave



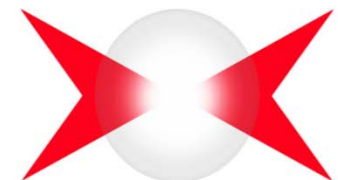


Non giudicare





Riconosci le emozioni





Esplicita i bisogni





Gli ostacoli: l'Ego

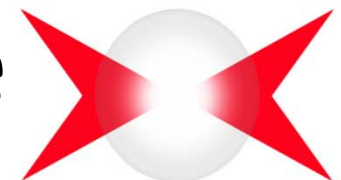




E scludo l'altro da me

G iudico

O ccupo spazio solo per me



l'invisibile del conflitto

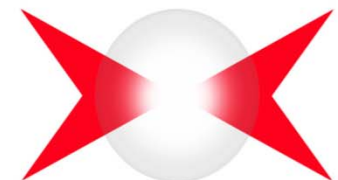




O sservo

G iustifico

E spando il mio punto di vista



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...”.





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





Grazie per l'attenzione

info@tizianafragomeni.it

www.tizianafragomeni.it

