

Gestione costruttiva dei conflitti: principi e strumenti (I)

Una definizione di lavoro del negoziato

*Il negoziato è una interazione tra due o più parti in cui si cerca di stabilire cosa ognuna dovrebbe dare e ricevere per ottenere un accordo ritenuto mutuamente vantaggioso. Il negoziato può essere **distributivo**, quando il suo scopo è ripartire risorse scarse in presenza di assoluta incompatibilità di interessi; **integrativo**, quando è possibile raggiungere una soluzione soddisfacendo interessi complementari delle parti.*

Generalmente tendiamo a interpretare una situazione negoziale in termini distributivi: se uno vince, l'altro deve necessariamente perdere (win-lose). Molto più spesso di quanto non si creda, invece, è possibile trovare soluzioni soddisfacenti per tutti. L'importante è saperle cercare.

Una definizione di lavoro della mediazione

La mediazione è un approccio alla trasformazione costruttiva dei conflitti in cui una figura "terza", imparziale e accettata da tutte le parti coinvolte, aiuta le parti stesse a cercare una soluzione accettata da tutti.

Compito dei mediatori non è esprimere un giudizio su chi ha ragione o torto. I mediatori ascoltano il punto di vista delle parti, le aiutano ad esprimere le emozioni connesse al conflitto e aiutano a chiarire gli interessi alla base. Spetta alle parti giungere a una soluzione del problema che corrisponda in maniera ottimale ai loro interessi. L'accordo dovrà far "vincere" tutti.

Principi

Strumenti / come fare nella pratica

RICONOSCIMENTO

Mostrare rispetto e riconoscimento
Separare le persone dai problemi
Evitare accuse (anche implicite)
Vedere il conflitto come problema comune
Adottare strategie di *problem solving*

COMUNICAZIONE E ASCOLTO

"Sii chiaro – sii cortese"
Praticare l'ascolto attivo
"Messaggio io": i miei interessi, bisogni, emozioni...

VERITA' E PERCEZIONI

In un conflitto ci sono sempre più verità!
Comprendere il mondo dell'altro: premesse, valori, emozioni, bisogni
Chiarire le percezioni: di sé / dell'altro / del conflitto /della relazione nel suo complesso

INTERESSI E BISOGNI

Focalizzare l'attenzione su bisogni e interessi, non solo sulle posizioni
Messaggio „io“: i miei bisogni, desideri, emozioni
Di cosa ho bisogno *veramente*?
Bisogni condivisi!
Sogni, visione di mondi desiderati, "mondi possibili"

Gestione costruttiva dei conflitti: principi e strumenti (II)

Principi

Strumenti / come fare nella pratica

POTERE E relazioni

Il conflitto è (quasi) sempre parte di una relazione
La percezione della relazione
Chiarire bisogni e obiettivi di tutte le parti
Ridefinire il potere come capacità di raggiungere i propri obiettivi,
non prevaricazione (potere "insieme", non potere "su")
"Potere insieme": la cooperazione come risorsa

ALTERNATIVE

Aumento dell'autonomia (raggiungere i propri obiettivi
indipendentemente dalla relazione conflittuale)
Identificare le migliori alternative a una soluzione negoziata (BATNA)

OPZIONI E CREATIVITA'

Cercare nuove opzioni per la soluzione del problema
dare tempo e spazio alla creatività!
Attenzione ai bisogni delle parti e ai bisogni condivisi
Identificare passi concreti, immediatamente realizzabili
Tempesta di idee (*brainstorming*)
Laboratori del futuro

SOLUZIONE DI MUTUO BENEFICIO

Cercare accordi di mutuo beneficio /
Cercare accordi che rispettino principi generali di equità
Dignità e rispetto
Accordo accettabile da tutte le parti coinvolte
Soddisfazione dei bisogni di tutte le parti coinvolte
Sostenibilità
No a soluzioni a spese di terzi