

La gestione dei conflitti.

Corso II livello



Modalità di gestione del conflitto:

- Il problem solving
- La negoziazione
- Il counseling
- La mediazione

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



LE ABILITÀ DI COUNSELING

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Il counseling nasce negli Stati Uniti intorno al 1940 all'interno della corrente di pensiero “umanistico esistenziale”



Già dai primi del 1900 l'American Psychological Association, definisce “counseling”: ogni attività di orientamento psicologico, sociale e personale, rivolto alla prevenzione, alla formazione ed alla crescita personale.



La psicologia umanistico
esistenziale, riporta al centro
LA PERSONA, con tutte le
sue caratteristiche, le sue
potenzialità e la sua capacità
di autodeterminarsi!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



... nella sua natura l'essere umano ha qualità positive, legate alla ricerca di armonia con gli altri e con l'ambiente.

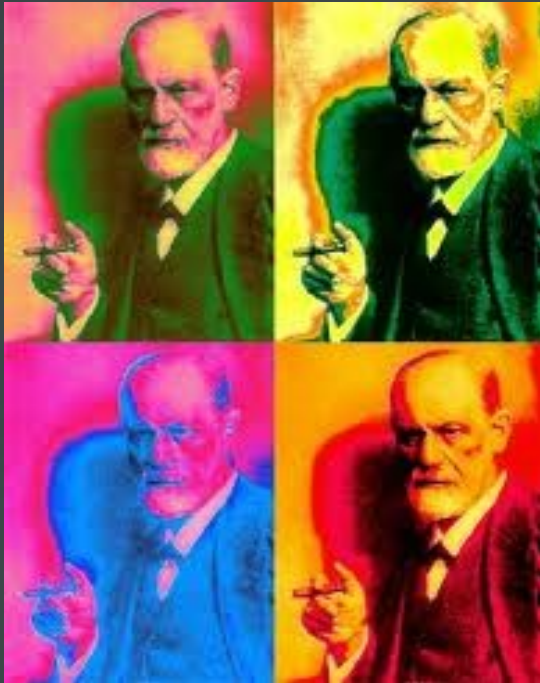
... una sorta di etica interiore innata e universale, che non risente delle specifiche tendenze socio-culturali.

← **UN PASSO
INDIETRO!**

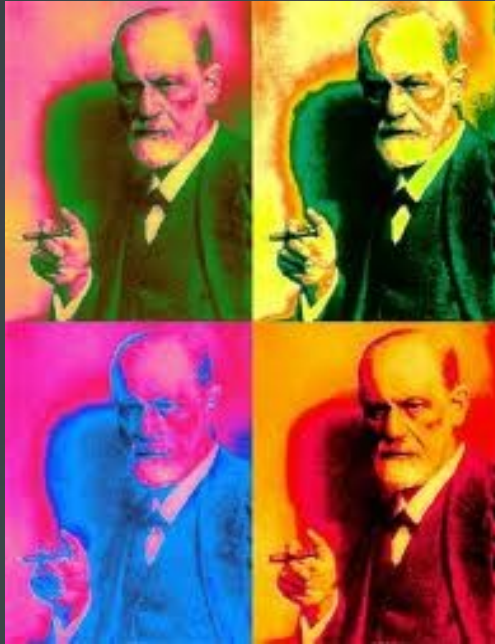
La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Freud!

La psicoanalisi è:
un metodo di indagine della mente
che cerca innanzitutto di esplicitare
il significato inconscio di parole,
azioni, sogni, fantasie.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Freud osservò che gli equilibri raggiunti all'interno della mente dell'individuo possono essere gettati in un disordine caotico dalla rimozione.



La rimozione (meccanismo di difesa dell'Io) significa che la spinta istintuale (Es), repressa dall'Io o più spesso dal Super-io, eserciterà una pressione sotto diverse forme che segnalano l'esistenza di conflitti psicologici sottostanti.

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

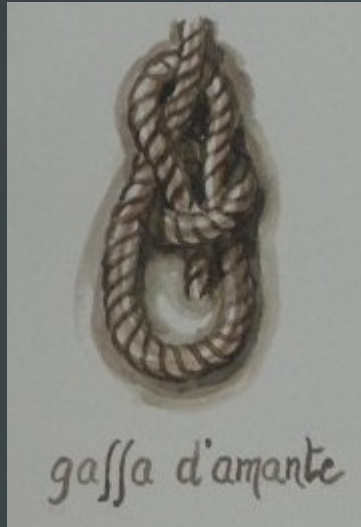


Il metodo psicoterapeutico, quindi orientato alla cura delle patologie, utilizza come strumenti:

- l'interpretazione dei sogni o dei sintomi
- le associazioni libere
- l'analisi del transfert e del controtransfert.



→ attraverso una metodologia clinica che è quella dell'osservazione.

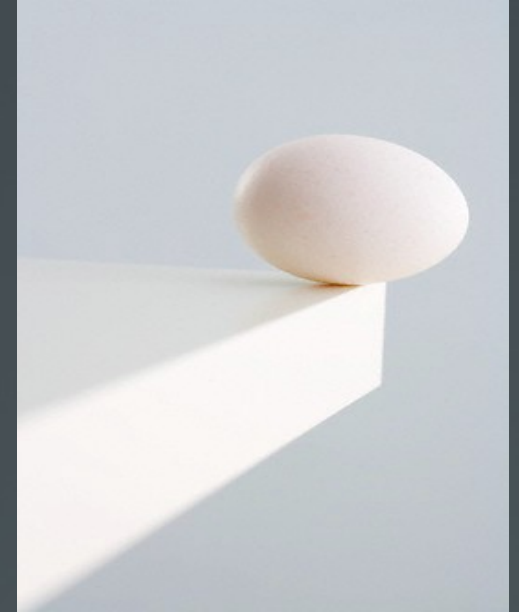


Lo scopo della psicoanalisi è quello di sciogliere i nodi mentali e di liberare dal complesso, ristabilendo così una certa unità funzionale della mente. Questo permette alla persona di elaborare modalità di espressione degli stimoli istintuali più soddisfacenti nella realtà, o ad accettare in maniera cosciente la necessità della rinuncia.

**Il “limite” del sistema di analisi freudiano
sorge quando esso si trasforma in
un’interpretazione deterministica**

→ **schema di causa ed effetto:**

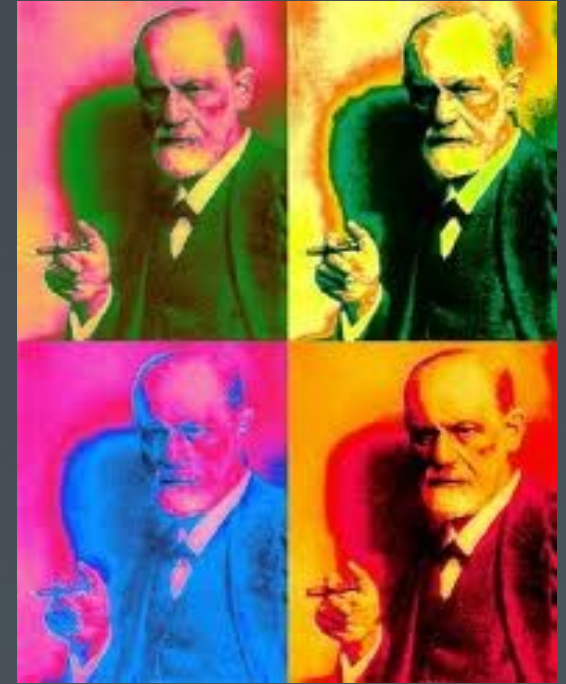
**blocco dell’impulso istintuale = rimozione =
= complesso psichico = nevrosi.**



**La cura consiste nel capovolgere
il processo:**

- **osservare il sintomo nevrotico**
- **rintracciare il complesso**
- **eliminare la rimozione**

**... e quindi aiutare l'individuo a trovare un'espressione più
soddisfacente ai suoi impulsi istintuali.**



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Se si accetta il determinismo si
distrugge la personalità umana.

**Che ne è della intenzionalità,
della libertà e della decisione creativa
dell'individuo?**

I nevrotici tendono ad avere una visione
deterministica della vita: tentano di scaricare
la colpa delle loro difficoltà su qualcuno o su qualcosa
(genitori, compagni, ambiente, società, ecc.).



**Ogni problema di personalità comporta naturalmente un numero infinito di fattori determinanti:
ma al di sotto di essi, nell'area dell'autonomia individuale, è presente un punto di responsabilità e di possibilità di sviluppo creativo.**



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

- Al modello psicomodinamico, seguì:
- il modello Comportamentale
- Cognitivo-Comportamentale,
- il modello Umanistico-Esistenziale
- il modello Sistemico-Familiare.



Intorno alla metà degli anni sessanta,
l'approccio ai problemi di salute,
vede il passaggio dal focus sulla
malattia al focus sulla persona,
promuovendone la salute e
quindi i comportamenti
finalizzati alla prevenzione.



→ nascita del Counseling come
professione autonoma con un ambito di intervento
specifico e qualificato ad affrontare un ampia gamma
di problemi:

- personali
 - sociali
 - educativi
 - di lavoro
 - di salute





I principali esponenti sono:

- A. Maslow
- R. May
- C. Rogers

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



L'obiettivo:
Promuovere
la salute della
persona

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Per l'O.M.S.



La salute: "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia"

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Per l'O.M.S.



Il counseling è:

un processo di dialogo, un interazione tra due persone, attraverso il quale il counselor aiuta il cliente (non più paziente) a prendere decisioni e ad agire di conseguenza, oltre a fornire un accurata informazione e sostegno psicologico adeguato.

Il termine latino “consulo”:

- avere cura di...**
- venire in aiuto di...**





Il counseling pertanto, è una relazione d'aiuto nella quale il counselor affianca la persona nell'affrontare situazioni della vita percepita come particolarmente difficili (le così dette normopatie del quotidiano).

L'obiettivo è quello di aiutare il cliente a riscoprire o potenziare le proprie risorse, creando le condizioni relazionali ed ambientali che ne favoriscono il benessere.



Carl Rogers (1902-1987):

**<<... nessuno meglio del cliente stesso
conosce il suo problema e le modalità
per uscirne!>>**

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

→ si accompagna la persona a prendere coscienza dei meccanismi (funzionamenti) interiori che la spingono a ripetere comportamenti “inefficaci” come:

- ✓l'evitamento
- ✓il blocco
- ✓la fuga
- ✓l'ansia
- ✓il conflitto.

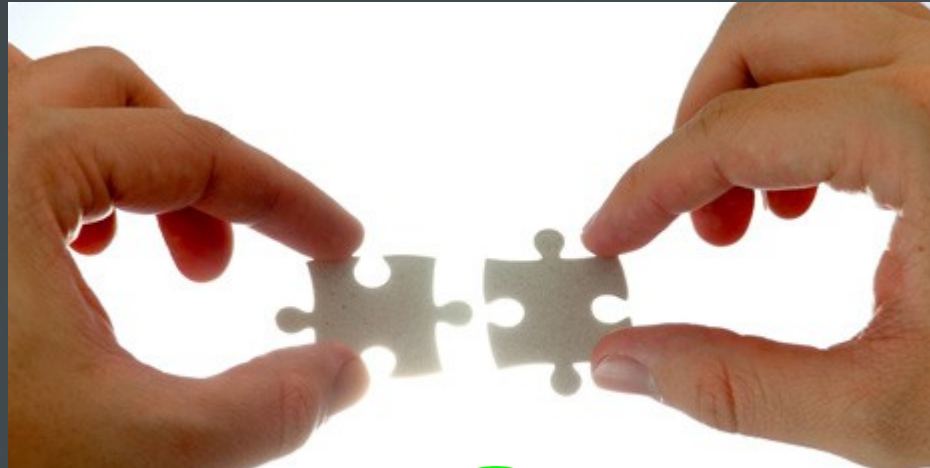


La gestione dei conflitti. Corso II livello.



... dopo la presa di coscienza, la persona viene accompagnata nella sperimentazione, in un ambiente protetto, di nuove soluzioni e modalità alternative, positive (progressive)!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



INTEGRARE!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

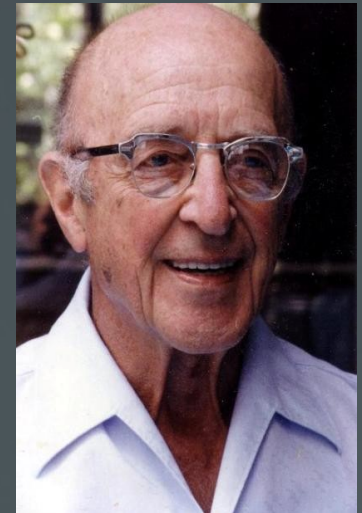


Counseling, ambiti di intervento:

- problemi interpersonali o organizzativi (problem solving)
- situazioni di stress elevato (coping)
- scelte e decisioni difficili da compiere (decision making)
- crescita, prevenzione e sviluppo personale (empowerment)
- gestione del conflitto.

La triade rogersiana:

- **accettazione incondizionata**
- **comprensione empatica**
- **congruenza.**



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Rogers afferma:

<< ... la vita, nel suo aspetto migliore, è un processo fluido e mutevole in cui niente è statico!>>

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Rogers afferma:

**<< ... nella persona vi è una
forza che ha una direzione
fondamentale positiva!>>**

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Nel counseling, non si va a ricercare il perché la persona si comporta in un certo modo, ma il come.

Si lavora nel presente (qui ed ora) portando la persona a trovare modalità diverse, più soddisfacenti, per affrontare le situazioni della vita e le relazioni.

Strumenti di counseling:

L'ascolto attivo (empatico):

Ascoltare non solo con le orecchie, ma cogliere anche i segnali non verbali e soprattutto percepire in maniera empatica le emozioni che ci trasmette la persona che stiamo ascoltando.

→ Non solo ciò che sta dicendo ma come lo sta dicendo.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Strumenti di counseling:

La riformulazione:

Riproporre alla persona ciò che ci ha raccontato, cercando di cogliere i concetti fondamentali, questo consente di:

- confermare la nostra presenza e la nostra disponibilità all'ascolto
- riproporre al cliente le proprie enunciazioni depurandole degli elementi non essenziali.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Strumenti di counseling: Il feedback fenomenologico.

Comunicare alla persona cosa abbiamo osservato mentre la persona parlava, cosa abbiamo sentito a livello empatico, cosa abbiamo immaginato o cosa ci ha suscitato il suo racconto.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



LA RIFORMULAZIONE:

“SE HO BEN CAPITO, MI STAI
DICENDO CHE.....”

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



IL FEEDBACK FENOMENOLOGICO:

“MENTRE STAVI PARLANDO
HO VISTO, HO SENTITO, HO
IMMAGINATO CHE....”

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



PER UN BUON
ASCOLTO
È ESSENZIALE
IL SILENZIO!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Il VISSI; ostacolo ad un ascolto efficace:

Valutazione

Interpretazione

Soluzione

Sostegno

Indagine



Il VISSI; ostacolo ad un ascolto efficace:



- **Valutazione**: implica un'opinione etica riferita al proprio sistema di valori. Induce senso di colpa, ribellione, compiacenza, inibizione.
- **Interpretazione**: ricerca di una spiegazione in base al proprio schema di riferimento, deforma il pensiero altrui. Induce resistenza, incomprensione, disinteresse.

Il VISSI; ostacolo ad un ascolto efficace:



- **Soluzione:** dare risposta al problema, incitare all'azione sbarazzandosi del cliente, fornire consigli o formule semplicistiche. Induce blocco dell'auto esplorazione, sgomento, ansia.

Il VISSI; ostacolo ad un ascolto efficace:



- Sostegno: apportare incoraggiamento, consolazione, atteggiamento paternalistico, minimizzare, sdrammatizzare. Induce dipendenza, rifiuto ostile, sottomissione, passività.
- Indagine: smania di sapere anche retroscena inutili, atteggiamento inquisitorio. Induce difesa, reazioni ostili, ricerca di apparire diversi da come si è.

COMPORTAMENTO	CONSEGUENZA
VALUTAZIONE	SENSO DI COLPA, RIBELLIONE, COMPIACENZA
INTERPRETAZIONE	RESISTENZA, INCOMPRENSIONE, DISINTERESSE
SOLUZIONARE	BLOCCO DELL'AUTO- ESPLORAZIONE, ANSIA
SOSTEGNO (ECCESSIVO)	DIPENDENZA, SOTTOMISSIONE, PASSIVITÀ
INDAGINE	DIFESA, OSTILITÀ

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

7 REGOLE PER UN ASCOLTO ATTIVO:

MARIA NELLA SCLAVI

ARTE DI ASCOLTARE E MONDI POSSIBILI

7 regole per un ascolto attivo:

1. NON AVERE FRETTA DI ARRIVARE A DELLE CONCLUSIONI, LE CONCLUSIONI SONO LA PARTE PIÙ EFFIMERA DELLA RICERCA.

2. QUEL CHE VEDI DIPENDE DAL TUO PUNTO DI VISTA. PER RIUSCIRE A VEDERE IL TUO PUNTO DI VISTA, DEVI CAMBIARE PUNTO DI VISTA.

7 regole per un ascolto attivo:

3. SE VUOI COMPRENDERE QUEL CHE UN ALTRO STA DICENDO, DEVI ASSUMERE CHE HA RAGIONE E CHIEDERGLI DI AIUTARTI A VEDERE LE COSE E GLI EVENTI DALLA SUA PROSPETTIVA.

4. LE EMOZIONI SONO DEGLI STRUMENTI CONOSCITIVI FONDAMENTALI SE SAI COMPRENDERE IL LORO LINGUAGGIO. NON TI INFORMANO SU COSA VEDI, MA SU COME GUARDI. IL LORO CODICE È RELAZIONALE E ANALOGICO.

7 regole per un ascolto attivo:

5. UN BUON ASCOLTATORE È UN ESPLORETORE DI MONDI POSSIBILI. I SEGNALI PIÙ IMPORTANTI PER LUI SONO QUELLI CHE SI PRESENTANO ALLA COSCIENZA COME AL TEMPO STESSO TRASCURABILI E FASTIDIOSI, MARGINALI E IRRITANTI, PERCHÈ INCONGRUENTI CON LE PROPRIE CERTEZZE.

6. UN BUON ASCOLTATORE ACCOGLIE VOLENTIERI I PARADOSSI DEL PENSIERO E DELLA COMUNICAZIONE. AFFRONTA I DISSENSI COME OCCASIONI PER ESERCITARSI IN UN CAMPO CHE LO APPASSIONA: LA GESTIONE CREATIVA DEI CONFLITTI.

7 regole per un ascolto attivo:

7. PER DIVENTARE ESPERTO NELL'ARTE
DI ASCOLTARE DEVI ADOTTARE UNA
METODOLOGIA UMORISTICA.
MA QUANDO HAI IMPARATO AD
ASCOLTARE L'UMORISMO VIENE DA SÉ.

Ascolto passivo

Statico (Una unica prospettiva giusta)

Passivo(rispecchiare la realtà)

In controllo(incidenti di percorso

e imbarazzi: negativi)

Soggettivo: no, Oggettivo: sì.

Neutralizzare le emozioni.

Ascolto attivo

Dinamico (Una pluralità di prospettive)

Attivo(costruzione della realtà)

Goffo (incidenti di percorso

e imbarazzi:positivi)

Nè soggettivo, né oggettivo. (esploratore di mondi possibili)

Centralità delle emozioni

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



La Mediazione

I porcospini di Schopenhauer.

I componenti di una famiglia di porcospini, in una fredda giornata d'inverno, si strinsero vicini, per proteggersi, col calore reciproco, dal rimanere assiderati. Ben presto, però, sentirono le spine reciproche; il dolore li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di scaldarsi li portò di nuovo a stare insieme, si ripeté il dolore di prima; di modo che erano confusi fra i due mali: il freddo e il dolore. Finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava per loro la migliore posizione.

(A. Schopenhauer, *Parerga e Paralipomena*, II, 2, cap. 30, 396)

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nei conflitti è uno strumento di gestione, in cui le parti hanno accesso:

alla conoscenza, alla comprensione, all'accettazione della diversità dell'altro e alla costruzione di nuove modalità relazionali condivise.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



La mediazione si fonda sulla
spontanea adesione delle
parti:

→ è un *percorso volontario e
consensuale!*

Perché mediare?



**Nelle società complesse
(liquido moderne)
vivere in modo unico ed
ordinato si è rivelato
illusorio!**

Sistemi semplici

Dove "le stesse cose " hanno lo stesso significato

Stesse premesse implicite

(cornici) Ciò che diamo per scontato ci aiuta a comunicare

Io ho ragione, tu hai torto (o viceversa)

Controllo di primo grado (Saper prevedere l'arco di reazioni possibili)

Mondo mono-culturale

Uni/verso

Sistemi complessi

Dove "le stesse cose" hanno significati differenti

Diverse premesse implicite

(cornici) Ciò che diamo per scontato ci impedisce di comunicare

Tutti hanno ragione. Anche chi dice che non possono aver ragione tutti.

Controllo di secondo grado (Saper trasformare le reazioni inattese in conoscenza)

Mondo pluri-culturale

Pluri/verso

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



Gestire i conflitti
attraverso la mediazione,
porta in primo luogo a
ristabilire legami di
ri-conoscenza e relazioni
funzionali tra le parti.

La gestione dei conflitti. Corso II livello.



**L'altro da se incuriosisce ma
fa anche paura, confonde,
mette in discussione e
ridisegna i confini del noto!**

La perplessità ed il disorientamento generano:

- frustrazione
- rabbia
- esplosioni di collera

**che rendono difficile distinguere
le cause dagli effetti!**



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



→ in queste situazioni
è necessario che un
terzo neutrale
intervenga per portare
i confliggenti a
cooperare!

Il conflitto diventa in questo modo...

l'occasione per ricostruire o per modificare i rapporti con gli altri (o con se stessi), se affrontato con modalità costruttive e trasformative!

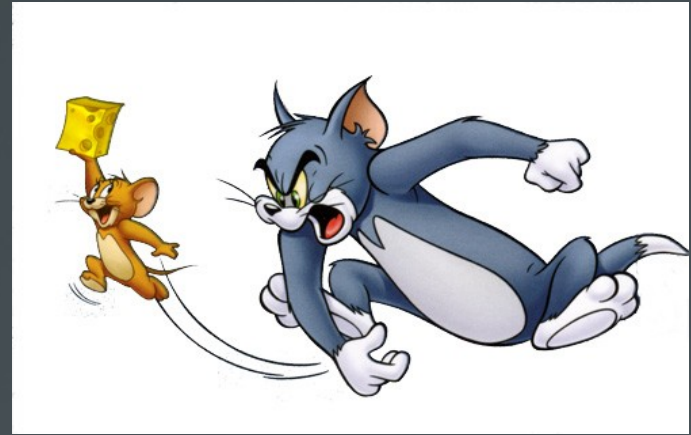




Nella mediazione...

**il terzo neutrale (mediatore)
svolge il compito di favorire
la circolazione del flusso
comunicativo - emotivo...**

Nella mediazione...



le parti coinvolte hanno la possibilità di superare l'occasionale motivo del contendere, per accedere alla dimensione esistenziale dell'altro, attraverso il reciproco riconoscimento!



Nella mediazione...

sarà naturale giungere a
nuovi accordi significativi
perché nati all'interno di una
relazione trasformata!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

Il mediatore:

- non giudica
- non impone soluzioni!



Il mediatore:

... accompagna le persone cercando di far emergere, non tanto “i fatti” relativi al conflitto ma i bisogni ed i vissuti sperimentati, riattivando la comunicazione e ricostruendo la relazione su nuove basi!



La gestione dei conflitti. Corso II livello.



... alla fine:

non ci saranno *né vincitori né vinti ma persone* che
assaporano la consapevolezza di essere state in
grado di gestire una situazione complessa, con il
massimo vantaggio possibile per tutti!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.



È un'occasione di prevenzione del contenzioso (legale), costituisce per le parti in conflitto, l'occasione per incontrarsi e confrontarsi, con modalità che permettono loro di esprimere i bisogni autentici, i valori, i sentimenti ed i punti di vista.

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.



Attraverso la mediazione
le parti interessate,
giungono a riconoscere e
comprendere le ragioni e le
motivazioni dell'altro.

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.

All'interno di un percorso di mediazione può essere rielaborata la delusione per la fiducia tradita.



MASSIMO MANUCCI/2007

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.

Con l'ascolto ed il confronto si può giungere alla rinuncia delle proprie posizioni difensive:

- del paziente/familiare che si sente vittima
- del sanitario che si sente ingiustamente accusato.



MASSIMO MANUCCI 2007

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.



Il ripristino della relazione-alleanza tra paziente/familiare ed operatore, permette a tutti di ritrovarsi e riconoscersi al di là dei ruoli,

come persone!

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione nel conflitto tra operatori sanitari e pazienti/familiari.

Oltre al vantaggio economico (riduzione del contenzioso legale), questo modo di procedere ha anche un enorme valore sociale:

ristabilisce il legame tra il singolo e le istituzioni.



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione dei conflitti nei luoghi di lavoro.



All'interno delle equipe di lavoro le tensioni latenti o i contrasti aperti, incidono negativamente sulla produttività e condizionano il benessere delle persone coinvolte.

La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione dei conflitti nei luoghi di lavoro.



La sfera lavorativa costituisce una parte importante della vita quotidiana, quindi l'atmosfera che vi regna può influenzare anche aspetti diversi della vita individuale

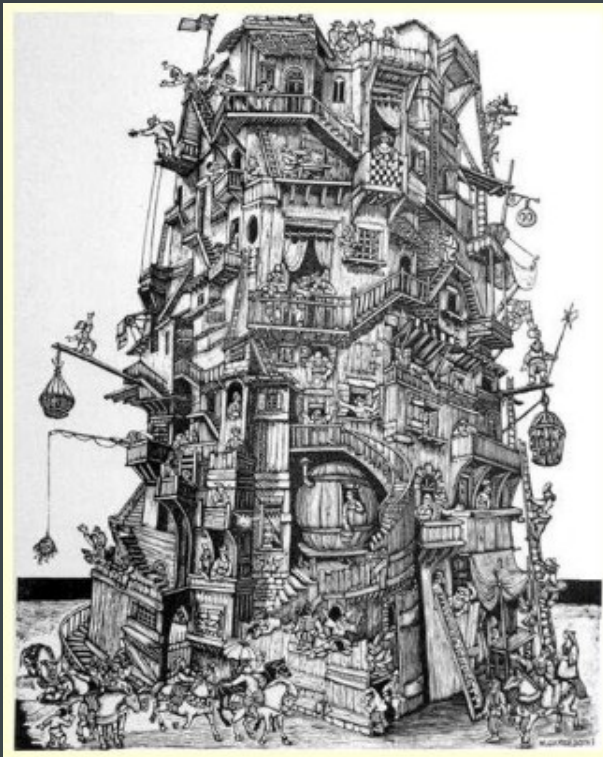
La gestione dei conflitti. Corso II livello.

La mediazione dei conflitti nei luoghi di lavoro.



- rapporto con se stessi (autostima)
- rapporto con i familiari
- rapporto con gli altri.

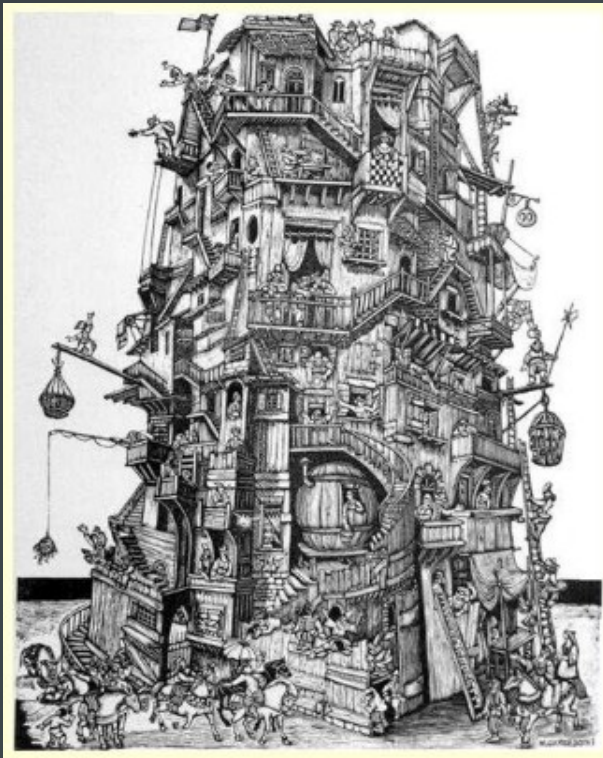
La mediazione dei conflitti nei luoghi di lavoro.



La mediazione, per le sue caratteristiche, è uno strumento più completo (e complesso) per gestire i conflitti sul lavoro, rispetto ad altri approcci:

- la conciliazione
- la negoziazione.

La mediazione dei conflitti nei luoghi di lavoro.



→ nel dare spazio ai vissuti degli attori del conflitto, la mediazione consente a costoro di elaborare i blocchi cognitivi ed emotivi che impediscono l'accordo e la collaborazione.

ED ORA ... PAUSA!



La gestione dei conflitti. Corso II livello.

<u>GUIDA AL COLLOQUIO DI COUNSELING</u> <u>(CIRCA 10 MINUTI + 5 PER LA CHIUSURA)</u>	
NOME CLIENTE:	_____
1) OGGI SONO QUI PERCHÉ ...	
2) IL CONFLITTO PER ME È ...	
3) MI SENTO IN CONFLITTO QUANDO ...	
4) QUANDO MI SENTO IN CONFLITTO IO ...	

1- OGGI SONO QUI PERCHÈ...

2- IL CONFLITTO PER ME È...

3- MI SENTO IN CONFLITTO
QUANDO...

4- QUANDO MI SENTO IN
CONFLITTO IO...

**ORA
PRENDETEVI 10 MINUTI
ED IN SILEZIO,
IN SOLITUDINE,
PROVATE A
RISPONDERE
ALLE DOMANDE!**

**ORA
SCEGLIETE UNA PERSONA
CHE NON CONOSCETE,
E LAVORATE IN COPPIA
... RACCONTANDOVICIÒ
CHE AVETE SCRITTO
... MA SOPRATTUTTO ...
ASCOLTANDOVICI!**

LA RIFORMULAZIONE:

**“SE HO BEN CAPITO, MI STAI
DICENDO CHE...”**

IL FEEDBACK FENOMENOLOGICO:

**“MENTRE STAVI PARLANDO HO
VISTO, HO SENTITO, HO
IMMAGINATO, ...”**

COUNSELING SANITARIO

Master in counseling sanitario:

<http://www.counselingsanitario.it/Master.htm>

Istituto Empowerment e Salute:

<http://www.istitutoes.it/>

**Per chi fosse interessato ad avere le slide del
corso, inviare una mail a:
francesco.egidi.counseling@gmail.com**