



# LA GESTIONE DEI CONFLITTI



NELLA GESTIONE DEL CONFLITTO SI ATTIVANO UNA SERIE DI **PROCESSI** VOLTI A GESTIRE E RISOLVERE UNA CRITICITA' FRA LE PARTI.

QUESTI **PROCESSI** POSSONO ESSERE UTILIZZATI IN VARI CONTESTI:

- LAVORO.
- FAMIGLIA.
- COMUNITA'.

# **IL CONFLITTO E' UN PARTICOLARE CASO DI "COMUNICAZIONE DIFFICILE"**

**PORTA INEVITABILMENTE A DIVERSE CRITICITA'**



**PERDITA DI VISTA  
DELL'OBIETTIVO**



**ALTO TASSO DI  
AGGRESSIVITA'**



**SCONTRO  
VERBALE E  
FISICO**



**FALLIMENTO**

# STRATEGIE ED APPROCCI PER GESTIRE I CONFLITTI



## COMUNICAZIONE APERTA

E' IMPORTANTE CHE LE PARTI SI ASCOLTINO RECIPROCAMENTE IN MANIERA EMPATICA

## NEGOZIAZIONE

PROCESSO CHE PERMETTE AD ENTRAMBI LE PARTI DI TROVARE DELLE SOLUZIONI CERCANDO DI EVITARE LE CONFLITTUALITA' E IL CONFRONTO DIRETTO

## MEDIAZIONE

METODO ADOTTATO DA UNA TERZA PARTE CHE FA DA MEDIATORE AL FINE DI FACILITARE LA COMUNICAZIONE FRA LE PARTI

## ARBITRATO

SI TRATTA DI UN METODO DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN CUI LE PARTI COINVOLTE SI SOTTOPONGONO AD UN ARBITRO CHE PRENDE UNA DECISIONE VINCOLANTE PER LE PARTI - NECESSITA DI PROVE DA PRESENTARE

# **RICORSO AL TRIBUNALE**

COME ULTIMO PASSAGGIO IN ALCUNI CASI E' NECESSARIO RICORRERE AL TRIBUNALE. QUESTA SCELTA OVVIAMENTE SARA' DA INTRAPRENDERE SOLO NEL MOMENTO IN CUI NON SI RIESCA AD AFFRONTARE LE CONTROVERSIE MEDIANTE GLI APPROCCI ELENCATI PRIMA.





# GRAZIE

PER L'ATTENZIONE

