



***Chiunque può arrabbiarsi: questo è facile;  
ma arrabbiarsi con la persona giusta, e nel grado giusto,  
e al momento giusto, e per lo scopo giusto,  
e nel modo giusto: questo non è facile.***

**ARISTOTELE**



# Conflitto

Situazione che si determina quando due o più persone entrano in disaccordo perchè i reciproci interessi, posizioni, bisogni, valori sono incompatibili e dove vi è coinvolgimento di sentimenti e/o emozioni, una incompatibilità (contenuto) che crea disagio, fastidio (significato emotivo).



**Il conflitto non è maligno o benigno in sé: è un'occasione, una possibilità che può essere usata bene o male.**

**I luoghi con un'alta intensità relazionale, sono quelli maggiormente esposti a situazioni conflittuali**



# Motivi per un conflitto in ambito lavorativo

- **Differenze di personalità;**
- **Barriere linguistiche;**
- **Differenze di età;**
- **Diversi livelli di energia;**
- **Opinioni diverse;**
- **Sfide pratiche.**



**Il conflitto è un processo dinamico: nasce, si evolve, si spegne. Si può procedere in maniera *costruttiva* (la questione viene discussa e risolta), *produttiva* (discussa ma non risolta), e *distruttiva* (l'esito finale distruttivo causa prevaricazione, sofferenza, immobilità, impotenza, divisione).**





**Quando un conflitto viene represso senza essere stato risolto, ci sono ottime probabilità che riemerga, con gli stessi connotati e lo stesso bagaglio emozionale rimasto inespresso.**



La **provocazione** è un modo utilizzato per cercare la propria identità (individuazione) tanto che talvolta si attivano comportamenti di contrapposizione perché si possiedono scarse capacità di negoziazione. Si può imparare come avvicinarsi sempre più a ciò che si vuole senza, necessariamente, attaccare l'altro o il contesto.





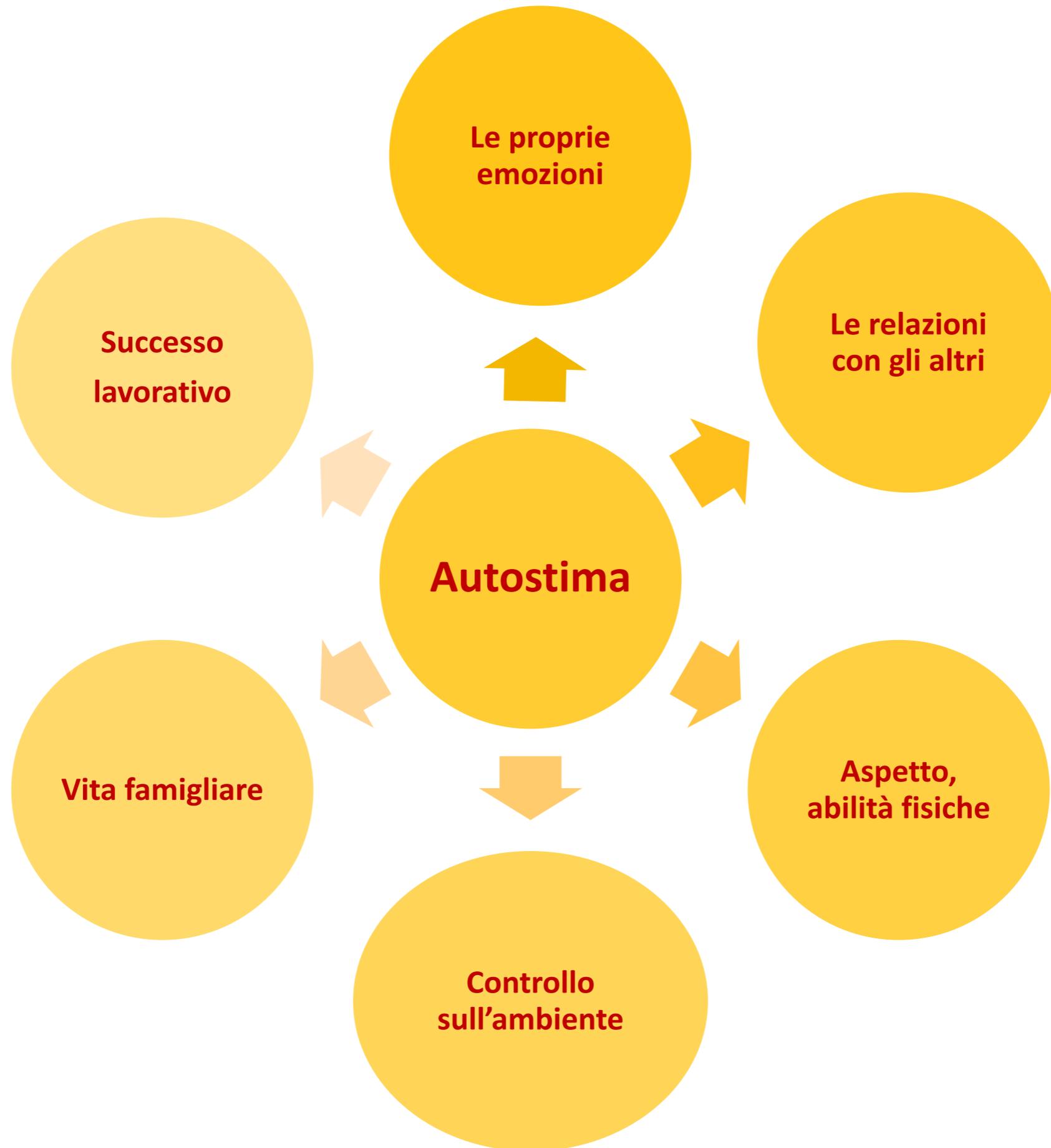
## La stima di sé

Rappresenta un giudizio globale su se stessi e sulle proprie capacità, che si accompagna ad un senso generale di autoaccettazione e ad un atteggiamento positivo verso se stessi





***L'autostima è  
determinata dalle  
informazioni  
oggettive e  
soggettive che  
riferiamo a noi  
stessi.***



**Quello che proviamo per noi stessi non è soltanto basato su  
cosa facciamo.**

**Coinvolge anche le nostre relazioni e se ci percepiamo come  
persone degne di valore. Noi abbiamo un bisogno di essere  
voluti, essere notati e sentirci inclusi. Desideriamo  
contribuire, avere valore, poter fare la differenza.**

**Nella corretta stima di sé è perciò fondamentale  
l'interazione sociale.**

*Looking glass self (Cooley, 1909/1956)*



L'autostima viene determinata da informazioni oggettive e soggettive, riferite a diversi tipi di sé:

- **Il sé reale:** ciò che **crediamo** di essere ...
- **Il sé ideale:** ciò che **desideriamo** essere ...
- **Il sé imperativo:** ciò che **sentiamo** di dover essere.

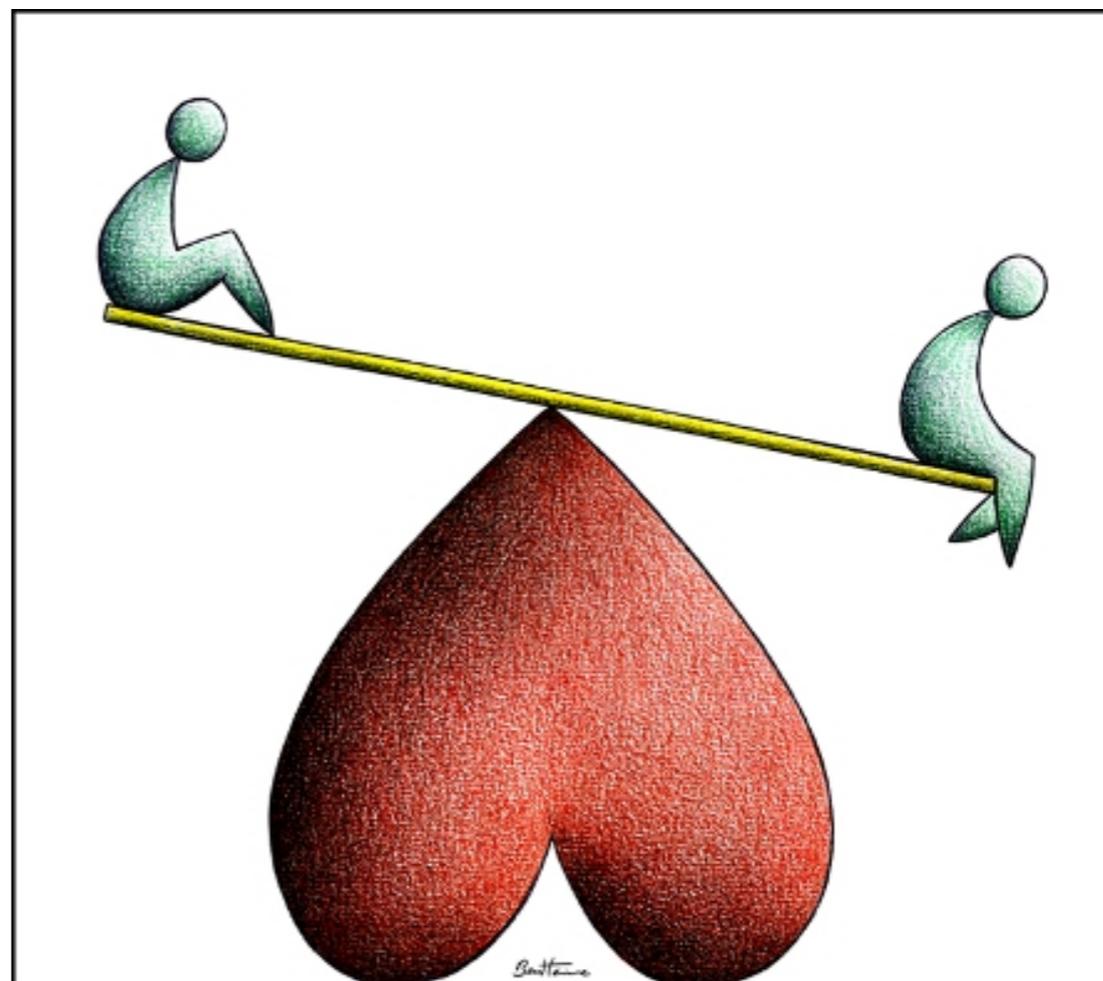


I problemi legati all'autostima nascono solitamente dalla **discrepanza** tra il Sé reale/ Sé ideale e Sé reale/Sé imperativo.



Il concetto di sé si evolve nel tempo e dipende dal livello di sviluppo di una persona.

La nostra autostima fluttua continuamente, ed è influenzata da eventi e dagli incontri con gli altri.



# Il senso di Autoefficacia

*“Convinczioni che le persone hanno circa la loro efficacia personale di organizzare e dirigere le loro abilità e risorse per mettere in atto un’azione che li condurrà alla conseguenza desiderata”.*

*(Bandura, 1977).*

... ovvero, le convinczioni di una persona di essere in grado di superare gli ostacoli che di volta in volta si frapperanno alla messa in atto di un comportamento.



# Come si acquisisce l'Autoefficacia?

Vi sono 4 meccanismi che contribuiscono a determinare il nostro senso di Autoefficacia:

- 1. Esperienze personali:** *“In passato ci sono riuscito? Quante volte?”; “Ci sono riuscito grazie alle mie capacità?”*
- 2. Esperienze vicarie:** *“Altri ci sono riusciti?”; “Come hanno fatto?” ; “Se ci sono riusciti loro ci riuscirò anch’io?”*
- 3. Persuasione e influenze sociali:** *“Secondo gli altri ci riuscirò?”; “Cosa dicono delle mie capacità pertinenti?”*
- 4. Stati fisiologici e affettivi:** *“Mi sento in forma?”; “Il compito richiede molta efficienza?”; “In questo stato sono in grado di funzionare al livello richiesto?”*



# Nel processo di scelta persone con . .

## BASSA AUTOEFFICACIA

- Sono intimidite da attività difficili e se ne allontanano.
- Hanno basse aspirazioni e scarso impegno nel raggiungere gli obiettivi.
- Nelle difficoltà non considerano le proprie carenze e gli ostacoli.
- Sono lente nel recuperare i fallimenti
- Attribuiscono le prestazioni scadenti alla propria incapacità e perdono fiducia.
- Sono sopraffatte da ansia e stress.

## ALTA AUTOEFFICACIA

- Affrontano compiti difficili con motivazione.
- Si pongono obiettivi ambiziosi e si impegnano a raggiungerli.
- Nelle difficoltà intensificano il loro impegno e la costanza, forti dei successi passati.
- Recuperano velocemente la propria autoefficacia dopo i fallimenti.
- Attribuiscono l'insuccesso alla mancanza di conoscenze e impegno.
- Affrontano i problemi esercitando un determinato controllo .



# La vita tra destino e controllo:

## IL LOCUS OF CONTROL

Il locus of control (*Rotter, 1966*) è una variabile psicologica che indica il grado di percezione rispetto al controllo del proprio destino e degli eventi.

Rappresenta l'atteggiamento mentale con cui noi sentiamo di essere in grado di **determinare** le nostre azioni, e i relativi risultati, rispetto al controllo esercitato dal caso e dalle circostanze esterne.



**Locus di controllo esterno**

**Locus di controllo interno**



*I risultati non dipendono  
da me, dal mio impegno,  
dalle mie decisioni.  
Dipendono dal destino!*

*I risultati ottenuti dipendono  
da me, dal mio impegno,  
dalle mie decisioni.*

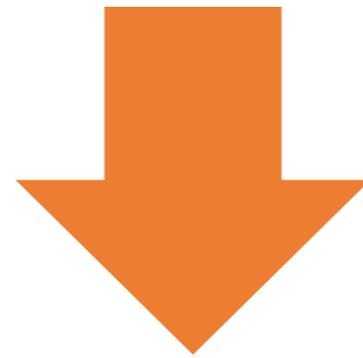


Ci sono persone che tendono ad attribuire successo e insuccesso a fattori esterni che sfuggono al controllo soggettivo (fortuna, arbitro, compagni, avversari, ecc.), piuttosto che analizzare i meriti e le responsabilità personali

**Importanza dell'attribuzione interna!!!**



# **L'autostima influenza la motivazione. La motivazione influenza il comportamento.**



## **MOTIVAZIONE**

- Si riferisce all'attivazione, alla direzione ed alla persistenza di un comportamento.
- Essa indica il complesso processo delle forze che attivano, dirigono e sostengono il comportamento nel tempo.



# INTEGRARE

Favorire un integrazione tra razionale ed emotivo



# STUDIARE SE STESSI

Ovvero iniziare nuovi percorsi



# PERDONIAMOCI

Ovvero iniziare nuovi percorsi



# COERENZA

Un mito da sfatare



*«OCCORE RIVEDERE CONTINUAMENTE CIÒ CHE HA  
L'APPARENZA DI UNA CERTEZZA»*

*Theodore Adorno*

