



***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.





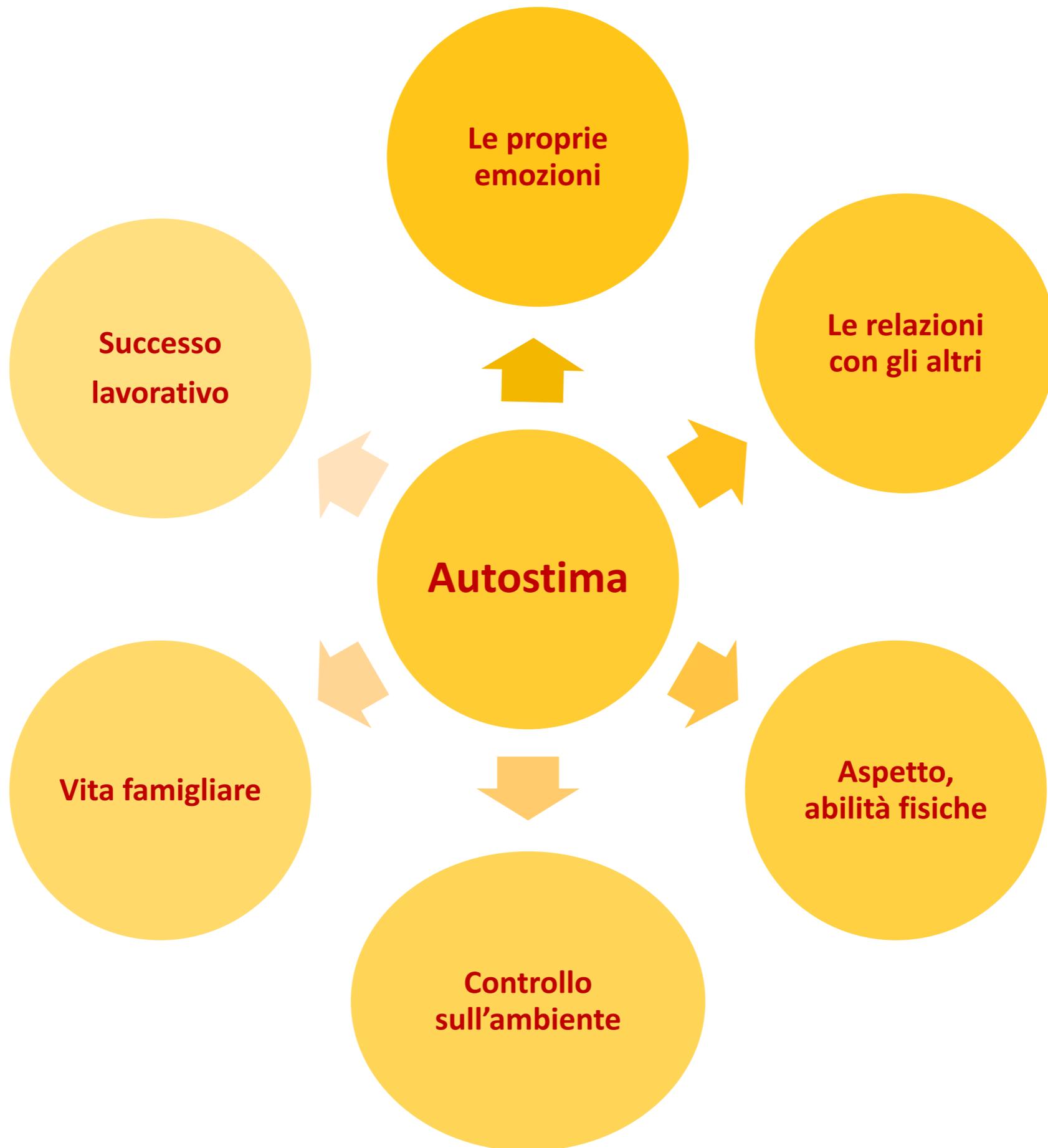
La stima di sé

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.

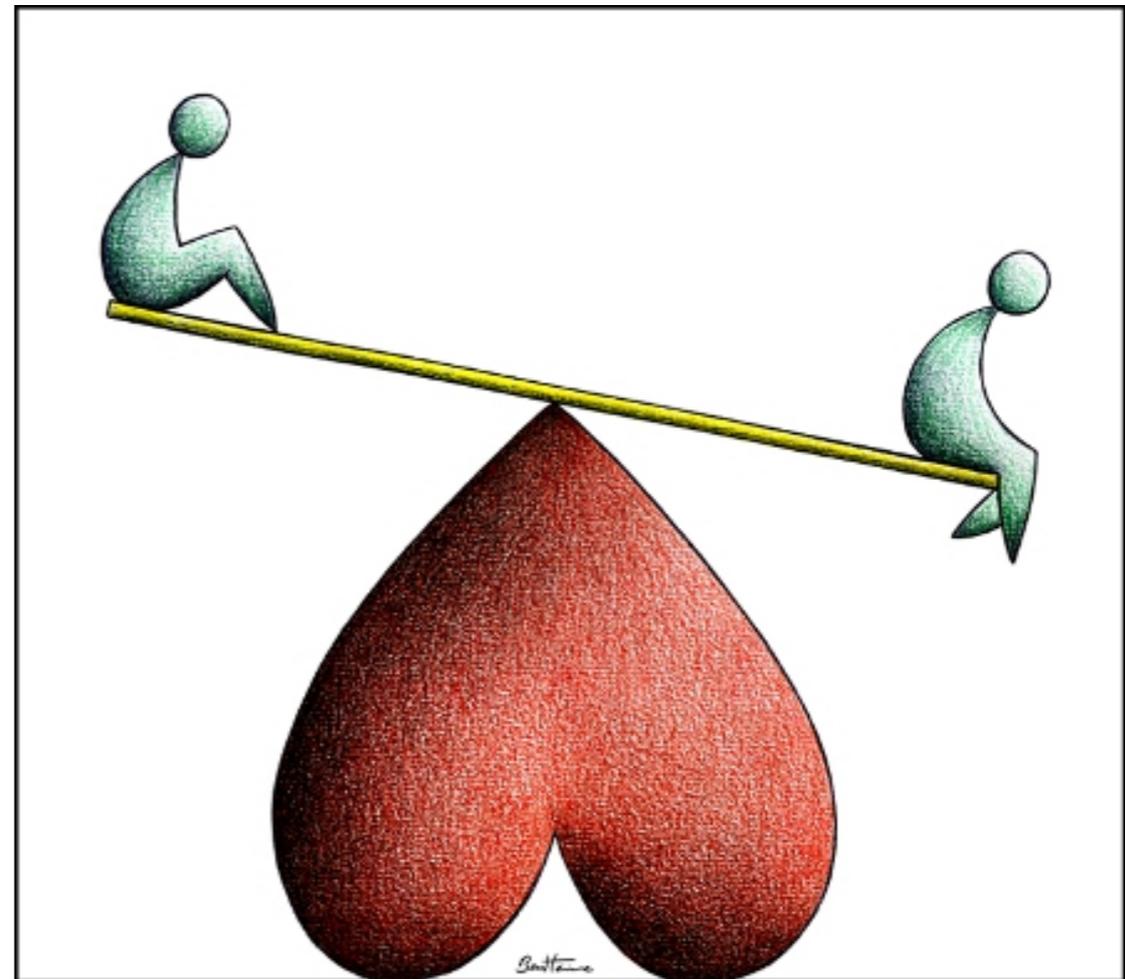


I problemi legati all'autostima nascono solitamente dalla **discrepanza** tra il Sé reale/ Sé ideale e Sé reale/Sé imperativo.



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.*

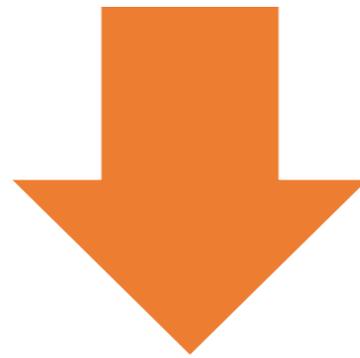


Ci sono persone che tendono ad attribuire successo e insuccesso a fattori esterni che sfuggono al controllo soggettivo (fortuna, arbitro, compagni, avversari, ecc.), piuttosto che analizzare i meriti e le responsabilità personali

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

