

Social Network

Lex24, la banca dati modulare per i
professionisti del diritto - GUARDA IL
VIDEO[Home](#) > [Comunicare per gestire i conflitti ...](#)

AVVOCATI E COMUNICAZION

Comunicare per gestire i conflitti in studio

Mario Alberto Catarozzo | 16/10/2014

Tweet 3

Consiglia 4

g+1 0

Salva in MY 24

A A A A A A



Siamo arrivati alla quinta ed ultima delle puntate dedicate al tema "Avvocati e comunicazione: cosa è cambiato?". L'evoluzione dello studio legale da 'feudo' del dominus" a realtà sempre più spesso "associata", ha infatti mutato le esigenze comunicative interne ed esterne. Il legale non deve più solo "convincere", per vincere in giudizio, ma sempre di più "condividere" e "gestire". Mentre il cliente chiede di essere più coinvolto nelle scelte del professionista. Da qui l'idea di fornire ai lettori di «Guida al Diritto» un

primo strumento di analisi del cambiamento.

Dunque dopo aver affrontato le questioni: "[Comunicare e convincere: la comunicazione, dialettica e retorica all'interno dello Studio](#)", "[Comunicare con efficacia con i collaboratori in Studio](#)"; [Comunicare con i clienti: cosa è cambiato?](#); [Comunicare per promuovere: il marketing dello studio legale](#), siamo oggi arrivati all'ultimo appuntamento: "Comunicare per gestire i conflitti. Dalla mediazione alla negoziazione". Buona lettura.

Comunicare per gestire i conflitti in studio

L'ultima tappa di questo viaggio nella comunicazione per l'avvocato ci porta a trattare il tema dei conflitti e della loro gestione. La **comunicazione efficace** risulta centrale anche in questo ambito.

Sono due le situazioni in cui è possibile trovarsi a gestire un conflitto:

- quando siamo **parti in causa**;
- quando siamo **terzi** chiamati a dirimere il conflitto.

In quest'ultima ipotesi si aprono poi due diversi scenari: se siamo **arbitri di fatto** del conflitto, per esempio se siamo il capo chiamato a gestire una diatriba tra collaboratori, oppure se siamo in un ambito "istituzionale" di **mediazione** (civile o familiare).

Saper comunicare in modo efficace, come abbiamo visto nella prima puntata di questo speciale, non vuol dire avere la capacità di convincere l'interlocutore, né saper ottenere ragione; queste due situazioni rientrano nella retorica e dialettica, comunicazione persuasiva,

SOCIAL CONDIVISI CLICK 10

IN VIGORE IL DL 139/2014 Mediazione obbligatoria con conciliatori più indipendenti e costi più alti**Lex24, la banca dati modulare per i professionisti del diritto - GUARDA IL VIDEO****I compiti del Giurista d'impresa e la regolamentazione di questa figura nei Paesi del Common Law****PROCEDURA CIVILE - Termine a ritroso, se festivo scatta la proroga al giorno prima**

Saper comunicare (saper mettere in comune) abbiamo visto che vuol dire innanzitutto capirsi, saper condividere e solo dopo aver fatto questo, cercare un punto di incontro.

Quali sono gli elementi che caratterizzano una comunicazione efficace?

Possiamo sintetizzarli in tre momenti peculiari:

- 1) capacità di essere assertivi
- 2) capacità di fare domande aperte
- 3) capacità di ascolto attivo

Dette così sembrano semplici, se non ovvie, ma vediamole da vicino per capire meglio in cosa consistono queste attitudini alla comunicazione.

Capacità di comunicare in modo assertivo

Per poter instaurare relazioni positive e quindi prevenire innanzitutto i conflitti, oppure gestirli laddove insorti, va sviluppata la capacità di saper comunicare ciò che pensiamo e ciò che proviamo in modo assertivo. Per **assertivo** si intende la capacità di manifestare sia il nostro pensiero e opinione (elemento razionale), sia le nostre emozioni e sentimenti o stati d'animo (elemento emotivo) in modo da affermare noi stessi e mettere in condizione l'interlocutore di venirne a conoscenza senza fraintendimenti. In sostanza, essere assertivi è l'opposto del "tenersi dentro le cose", oppure dell'essere concilianti ad ogni costo e plasmarsi così sui desideri e opinioni degli altri. L'assertivo riesce con le dovute modalità a prendersi i propri spazi e i tempi, in modo da far conoscere agli interlocutori il proprio pensiero e i propri sentimenti. Il non assertivo, invece, tende a plasmarsi come l'acqua in un contenitore sulle esigenze e opinioni degli altri, salvo poi esplodere come una pentola a pressione di fronte alla classica goccia che ha fatto traboccare il vaso, accusando poi tutto il mondo di non comprenderlo e di non ascoltarlo. L'assertivo riesce a comunicare il **proprio punto di vista** senza prevaricare l'altro e senza essere prevaricato dall'altro. In questo modo si può realizzare un vero dialogo, un confronto tra le parti e non uno scontro.

Imparare a fare domande aperte

Questo è una nota dolente per moltissimi. Se prestate attenzione, vedrete che il più delle volte non siamo abituati a fare **domande** al nostro interlocutore; intendo domande vere, non giudizi camuffati da domande (retoriche). Molti sentenziano invece di chiedere, intuiscono, immaginano, interpretano, fanno i lettori della mente altrui. Nascono così equivoci, fraintendimenti e si prendono cantonate galattiche. Quante volte è capitato a ciascuno di noi di aver interpretato quella email in un certo modo, oppure di aver intuito ciò che l'altro intendeva con quel comportamento, per poi dover toccare con mano di aver decisamente sbagliato? Intanto però il danno (relazionale) è fatto. Il nostro interlocutore si è visto appiappare intenzioni che non aveva; si è visto distorcere il proprio pensiero dall'interpretazione soggettiva altrui; si è visto accusare di cose mai dette o fatte. Una volta fatto il danno entrano poi in gioco l'orgoglio, la vergogna, il senso di colpa, la rabbia, la frustrazione, la delusione. Gli ingredienti ci sono tutti per un mix esplosivo e infatti spesso si finisce a fare discussioni intorno al nulla e a cercare ragioni arrampicandosi sugli specchi.

Tutto cambia laddove nella comunicazione relazionale si impara a sostituire le interpretazioni soggettive e la **lettura della mente altrui** con le domande. Semplice, in fondo. Domande vere, però. Cioè domande che non sottendono un giudizio, una risposta e che sono **aperte**, permettendo all'interlocutore di argomentare il proprio punto di vista (razionale) e le proprie sensazioni (emotive). Le domande chiuse sono quelle che, invece, pongono un'alternativa di risposta: sì o no, vero o falso.

Invece di sostituirci all'interlocutore d'ora in poi proviamo a chiedere cosa ha capito, cosa pensa, cosa prova, cosa sente, cosa lo ha spinto a fare una certa cosa e via dicendo. Per dirla in "giuridichese", andiamo all'**interpretazione autentica** del pensiero altrui, chiedendo allo stesso autore spiegazioni e chiarimenti.

Allenare l'ascolto attivo

Una volta imparato a fare più domande aperte, va da sé che dobbiamo allenare anche



Codici e Formule

- ▼ Costituzione
- ▼ Disposizioni sulla Legge in generale
- ▼ Codice Civile
- ▼ Codice Penale
- ▼ Codice di Procedura civile
- ▼ Codice di Procedura penale
- ▼ Codice della Strada

▼ **Formulario civile**

Dal Formulario di Lex24 una selezione delle formule civili personalizzabili per il professionista legale.

▼ **Formulario penale**

Dal Formulario di Lex24 una selezione delle formule penali personalizzabili per il professionista legale.



L'attitudine all'ascolto. Anche qui sembra di dire cose scontate, ma l'esperienza ci dice che ben pochi sono coloro che sanno davvero ascoltare gli altri. Va detto inoltre che l'ascolto è una attitudine più presente nelle donne che negli uomini, ma al di là di questo, pochi, davvero pochi sanno dedicarsi a quanto l'altro sta dicendo. L'ascolto attivo è infatti l'ascolto dedicato, interessato. Si realizza quando non semplicemente *si sente* l'interlocutore, ma quando *si partecipa* a ciò che sta dicendo. Questo è **ascolto attivo**, elemento fondamentale per coltivare l'empatia, la sintonia tra le persone.

Oggi l'ascolto attivo è decisamente più difficile di un tempo, complice lo stress, la velocità delle attività, ma anche la tecnologia. Sarà capitato un po' a tutti di parlare con un interlocutore che di fronte alle nostre parole distoglie lo sguardo digitando sul cellulare, oppure sulla tastiera del computer. Hai voglia in questi casi a sentirti dire "tu continua pure, io ti seguo...". Sì mi seguirai pure, ma non mi stai guardando, non sei con me. L'interlocutore capta, più che ascolta, sente qua e là, più che condividere. Poi, sulla base dei frammenti captati risponde e dice la sua, come se avesse chiaramente seguito punto per punto.

Altra situazione è invece legata alla comunicazione per la gestione dei conflitti da arbitro o mediatore che richiederebbero un'altra puntata di questo speciale per essere sviluppate. In conclusione, ricordiamoci che comunicare per gestire i conflitti vuol dire innanzitutto comprendersi, confrontarsi apertamente, interessarsi in modo genuino al punto di vista altrui e saper ascoltare dando spazio all'altro.

@MarAlbCat

CLICCA PER CONDIVIDERE



©RIPRODUZIONE RISERVATA

Permalink

<http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/guidaAlDiritto/dirittoCivile/2014-10-16/comunicare-gestire-confli>

Approfondimenti di LEX24

SOCCOMBENZA VIRTUALE, gli aggiornamenti di Lex24

ANATOCISMO, gli aggiornamenti di Lex24

DEPOSITO TELEMATICO, gli aggiornamenti disponibili in Lex24

STALKING, gli aggiornamenti disponibili in Lex24

FIDEJUSSIONE OMNIBUS, gli aggiornamenti disponibili in Lex24

CASSAZIONE, le sentenze più rilevanti in tema di circolazione stradale

CASSAZIONE, le sentenze più rilevanti in tema di famiglia

Strumenti e servizi

	Calcolo danno biologico		Richiesta sentenze integrali
	Gazzetta Ufficiale		Software (studio24)
	Servizi Camerali		Punti accesso a Polisweb
	Mobile		Link utili

CERCA UN AVVOCATO



Nome

Città

Materia

Tutte le materie

Avvocato Studio Legale Domiciliatari

CERCA

Sei un avvocato? Non perdere l'occasione di farti trovare su Avvocati 24

Rimani sempre aggiornato

Scarica dall'app store

Edilizia24

per iPad, iPhone e iPod Touch

VAI ALL'APP STORE



Rimani sempre
aggiornato

Scarica dall'app store

Edilizia24

per iPad, iPhone
e iPod Touch

VAI ALL'APP STORE



www.quotidianodiritto.ilsole24ore.com

Vetrina

Novità

Periodici

Libri

Formazione



-10%

€ 27,00

Iva Inc.

La mediazione nelle controversie condominiali

Quadro normativo, tecniche e strategie di gestione delle ...



-10%

€ 19,80

Iva Inc.

Codice penale e di procedura penale e leggi complementari

Aggiornato con il D.l. 23 dicembre 2013, n. 146, conv. ...



-10%

€ 22,50

Iva Inc.

Codice civile e di procedura civile e leggi complementari

Aggiornato con il D.lgs. 28 dicembre 2013, n. 154 e con ...



-10%

€ 46,80

Iva Inc.

Il processo civile di cognizione

Rito ordinario. Rito del lavoro e delle locazioni. Separazione ...



-10%

€ 67,50

Iva Inc.

Trasformazione, fusione, conferimento, scissione e liquidazione delle società

Aspetti civilistici, contabili e fiscali delle operazioni ...

Guida al Diritto



MATERIE

[Diritto Civile](#)
[Diritto del Lavoro](#)
[Diritto Amministrativo](#)
[Diritto Penale](#)
[Diritto Comunitario e Internazionale](#)
[Diritto Societario](#)
[Diritto Fallimentare](#)
[Diritto Tributario](#)

RUBRICHE

[News](#)
[Sentenza Del Giorno](#)
[Rassegna Di Giurisprudenza Di](#)
[Lex24](#)
[Giurisprudenza di Sistema](#)
[Società](#)
[Focus Di Guida Al Diritto](#)
[L'Avvocato del Giorno](#)
[News Dagli Studi/Ordini](#)

PRODOTTI

[Quotidiano del Diritto](#)
[Guida al Diritto](#)
[Lex24](#)
[Lex24 OMNIA](#)
[Sistema Società](#)
[Ventiquattrore Avvocato](#)
[24ORE ON DEMAND](#)

CONTATTI

[Contatta un agente](#)
[Trova una Libreria](#)
[Servizio Clienti](#)
[Servizio clienti periodici](#)
[Redazione Diritto24](#)
[Redazione Guida al Diritto](#)
[Redazione Lex24](#)
[Redazione Ventiquattrore Avvocato](#)

STRUMENTI E SERVIZI

[Calcolo del danno biologico](#)
[Richiesta Sentenze Integrali](#)
[Link utili](#)
[Sito Mobile](#)
[Newsletter di Diritto24 - Archivio](#)
[Cerca un avvocato](#)

[News dagli Studi](#)

[Mercati e Impresa](#)

[Professione Legale](#)

[Praticanti](#)

[Codici](#)

[Formule](#)

[Rassegna Stampa Di Sistema](#)

[Società](#)

[Casi E Questioni di Sistema](#)

[Società](#)

[Redazione Sistema Società](#)

[Gerenza](#) - [Bilancio consolidato 2013 Gruppo 24 Ore](#) - [Bilancio d'esercizio 2013 Gruppo 24 Ore](#) - [Fai di questa pagina la tua homepage](#)



P.I. 00777910159 - [Dati societari](#) - © Copyright Il Sole 24 Ore - Tutti i diritti riservati [Privacy Policy](#)

Per la tua pubblicità sul sito: [Websystem](#)