



## **PERCORSO INFORMATIVO IN MATERIA DI DIRITTO E PRATICA COLLABORATIVA**

**Ascolto, valori e fiducia,  
come fondamenti  
della Pratica Collaborativa**





## L'ascolto



L'ascolto è  
**l'altra metà**  
della comunicazione



## L'ascolto

### Tre capisaldi dell'ascolto:

- Capire l'interlocutore è basilare in ogni conflitto
- L'ascolto ci aiuta a costruire la fiducia, a lanciare ponti
- L'ascolto porta l'Altro ad essere maggiormente incline ad ascoltare noi





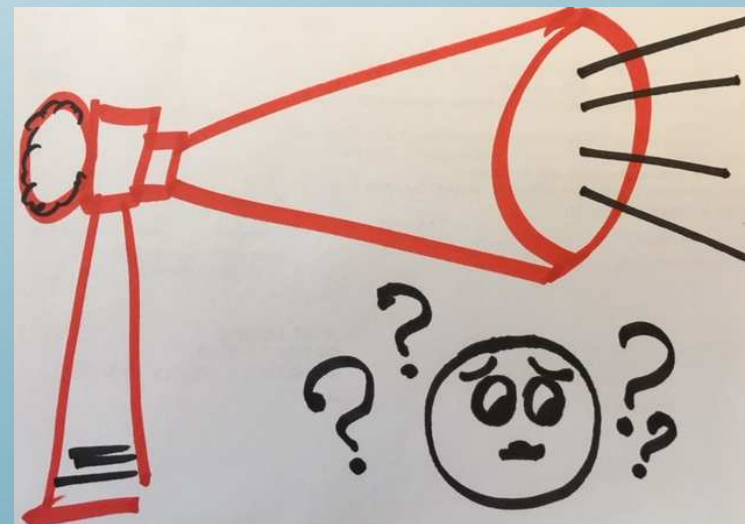
## L'ascolto

Dove il **FOCUS** dell'ascolto, quando noi ascoltiamo?

Ascoltare l'Altro all'interno delle Sue categorie  
di riferimento

Cosa mi sta dicendo **veramente** quella persona?

Fare spazio all'Altro

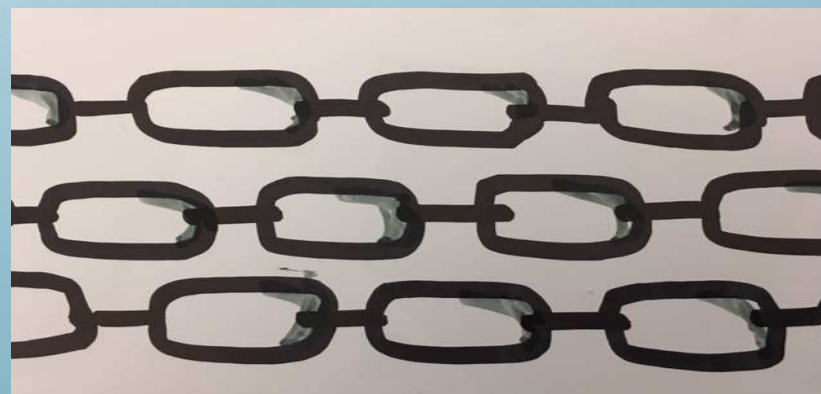




## L'ascolto

Ascoltare l'Altro come presupposto per  
**disinnescare il conflitto**

L'Ascolto come reazione a catena







## Il bisogno - un concetto universale

Scala dei valori  
di Maslow





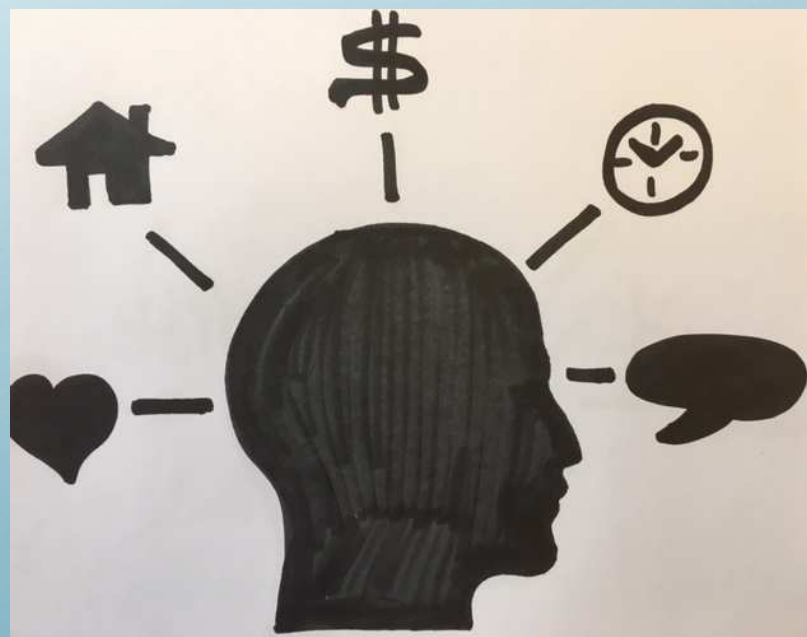
## I bisogni

*La lotta per soddisfare i nostri bisogni non materiali è la prima causa di conflitto*

*John Burton*

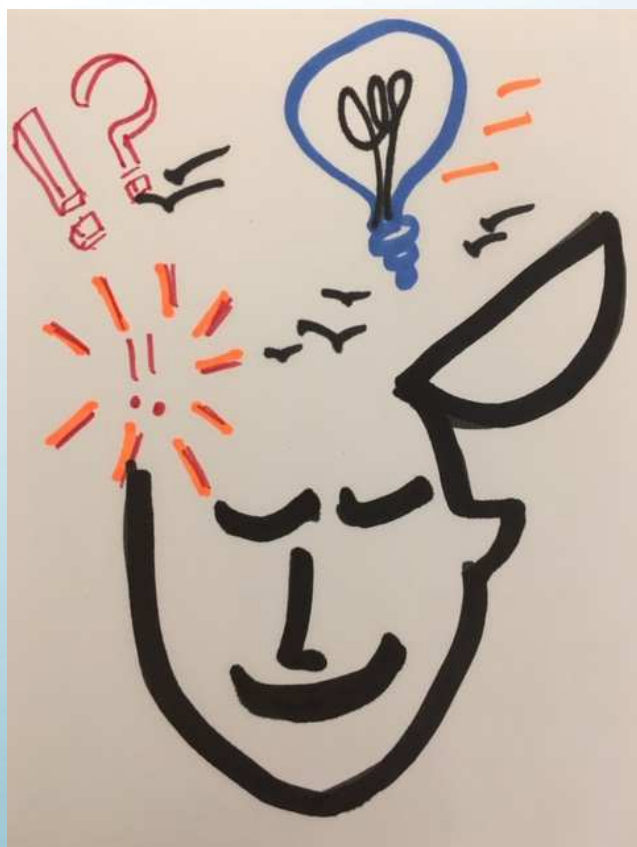
I bisogni umani non materiali secondo la teoria di Burton

- Identità
- Riconoscimento
- Sicurezza
- Sviluppo Personale





## Scegliamo le nostre azioni conseguentemente ai nostri valori



V

• Valori

S

• Sentimenti

A

• Azioni





## Valori

Generalmente attribuiamo maggior importanza a quei valori che sono facilmente ottenibili e riduciamo l'importanza di quei valori per noi inaccessibili

Nel caso di

- ✓ Potere
- ✓ Sicurezza

Vale esattamente il contrario



# Identità

## Come si manifesta?

- Nucleo identitario personale SLIDE ➔ ha a che vedere con la ricerca del significato **dell'esistenza**
- Identità di gruppo
  - sociale ➔ ha a che vedere con la ricerca del significato **della coesistenza**
  - culturale
    - professionale ➔ In continuo mutamento, al variare dei termini della **relazione**:  
 contapposizione  
**dipendenza/autonomia**
- Relazionale ➔

## RICORDATE?.....



- \* mandato limitato (o finalizzato)
- \* trasparenza
- \* buona fede
- \* riservatezza



=> un luogo sicuro per costruire e curare fiducia





## La fiducia



Fiducia come presupposto per tutte le nostre professioni. Il mandato fiduciario

Nella PC: fiducia su più livelli:

Professionale

Relazionale

Umano

### **PRESUPPOSTI FIDUCIA:**

Autenticità

Rigore logico

Empatia



## La fiducia

**EMPATIA** → **Richiede tempo**, che è quello che spesso sentiamo di non avere.  
La distrazione è l'antagonista dell'empatia.

Capacità di esprimere i propri concetti in maniera logica

Capacità di ragionamento puntuale, sequenziale e secondo un senso comune

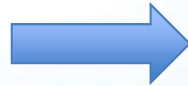
**LOGICA**





## La fiducia

**AUTENTICITA'**



Essere se stessi

Quando lo sono  
anche gli altri

Al cospetto inautenticità  
altrui → Enorme sfida

Rischi di rinnegare ciò che  
siamo, quando rappresentiamo  
qualunque tipo di differenza

Nella PC → PORTATORI DI FIDUCIA NELLE CAPACITA' ALTRUI  
DI ANDARE OLTRE LE PROPRIE POSIZIONI, DI RICERCARE ED  
ESPRIMERE BISOGNI AUTENTICI





## Nuovo paradigma

**intendendo per PARADIGMA:**

Un sapere codificato e accettato dalla comunità  
dei suoi cultori e praticanti

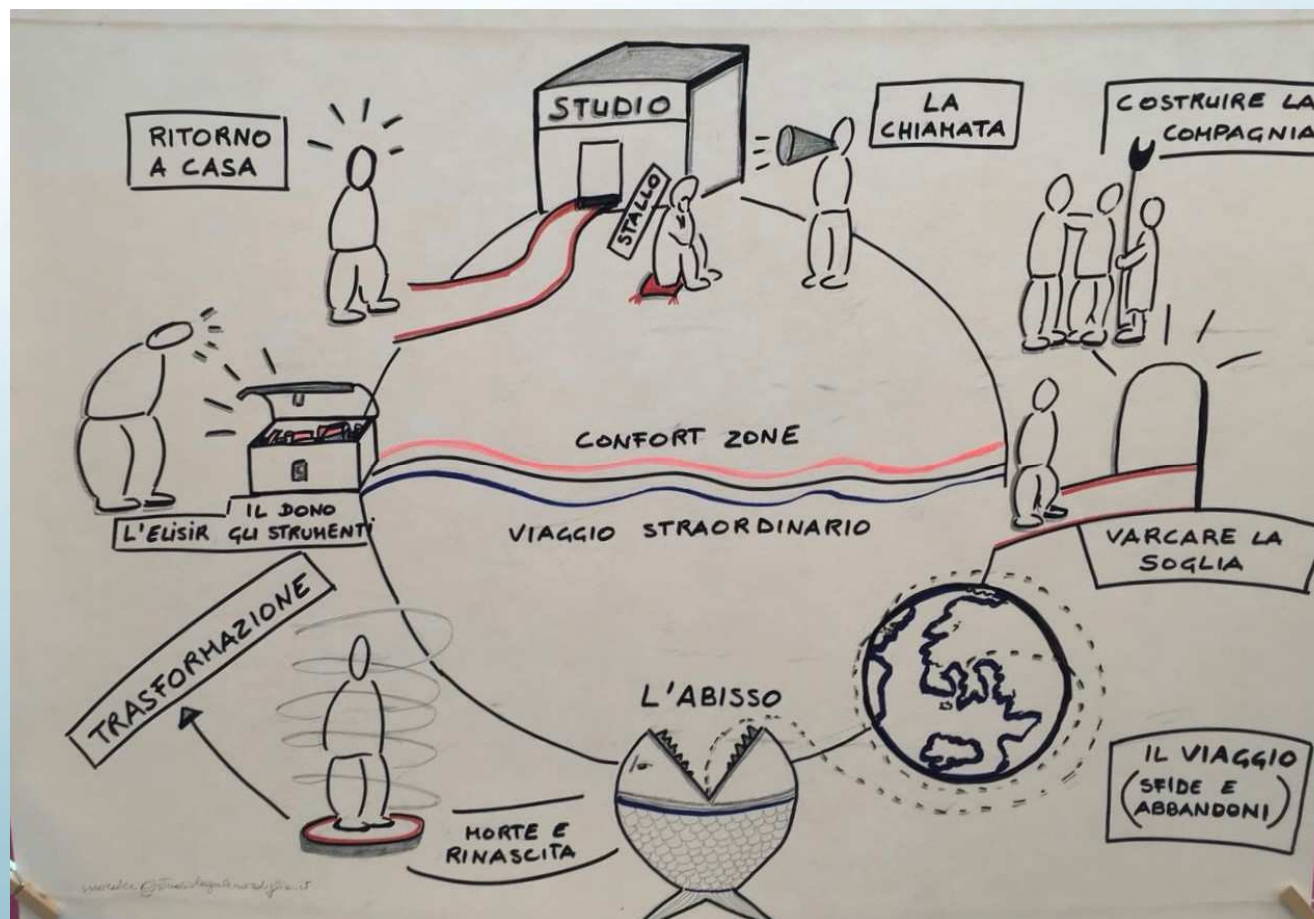


## ..... E per **NUOVO**:

La proposizione di un altro corpus di teorie, strumenti, metodi e pratiche che metta in discussione i fondamenti del paradigma precedente, modificandoli in profondità e portando a sistema la risposta all'insieme delle manifestazioni di insofferenza maturati nel tempo.



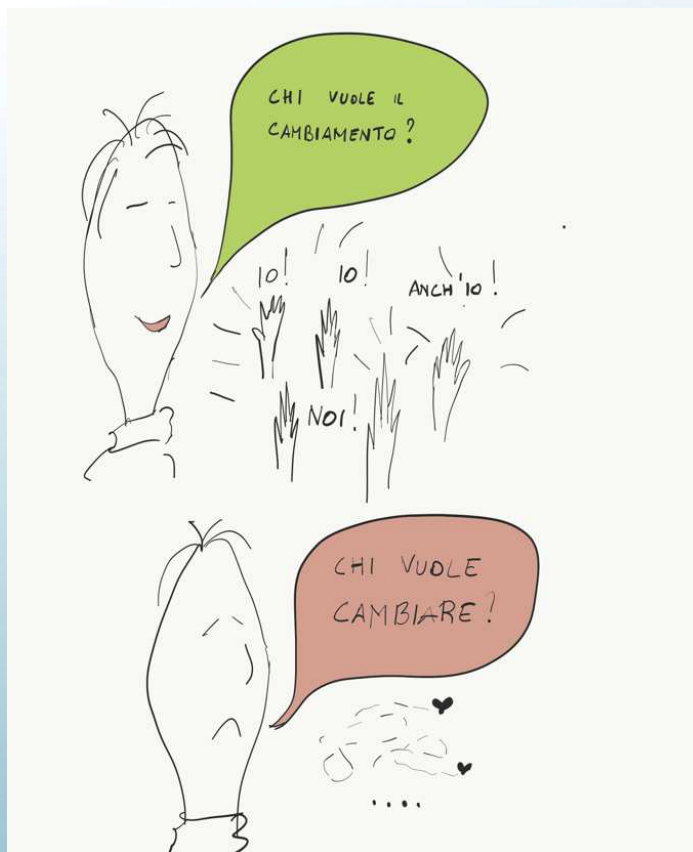
## Il viaggio dell'eroe



**Avv. Cristina Mordiglia – Milano**



## In conclusione....



Non è tanto il  
cambiamento che  
spaventa quanto  
**LA TRANSIZIONE**  
per arrivarci...

WILLIAM BRIDGES