

**Cos'è  
il conflitto?**

# **In diritto:**

situazione giuridica  
caratterizzata da posizioni  
contrastanti e incompatibili

## **In sociologia:**

relazione antagonistica tra  
soggetti in competizione tra loro  
per l'uso, il godimento e il  
possesso di beni

**La scarsità di risorse, insieme alla mancanza di comunicazione ed alla asimmetria informativa, sono le cause tipiche del conflitto**

## **In ambito di superbonus:**

Alle cause tipiche del conflitto si è sommata una problematica tipica della comunicazione e della legislazione moderna:  
«troppe informazioni, nessuna informazione»

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. The shapes are primarily triangles and polygons, creating a dynamic, layered effect. The central area is white, providing a high-contrast space for the text.

# **Come si può gestire Il conflitto?**



<https://www.youtube.com/watch?v=Yb5XE533gT0>



[Inside Out -- Disgusto e Rabbia - Clip dal film | HD - YouTube](#)

**Molto dipende dall'intelligenza  
Emotiva...**

**Cos'è l'intelligenza emotiva  
e perché è importante ?**

# Cos'è l'intelligenza emotiva?

La capacità di **controllare**

i sentimenti ed emozioni proprie ed altrui,

**distinguerle** tra di esse e di **utilizzare**

**queste informazioni** per guidare i propri

pensieri e le proprie azioni

**Come interagiscono  
l'intelligenza emotiva  
e la negoziazione?**

**Innanzitutto...Cos'è  
la negoziazione?**

**E' un processo attraverso il quale due o più interlocutori, con percezioni, motivazioni e bisogni diversi, cercano di raggiungere un accordo**

**Tramite l'intelligenza  
emotiva possiamo  
orientare la negoziazione**

**Quali sono  
le fasi della negoziazione?**

# LA PREPARAZIONE

- ▶ Studiare la questione approfonditamente (vestendo sia le parti di «attore» che di «convenuto»)
- ▶ Individuare la «miglior alternativa all'accordo»
- ▶ Individuare la «peggior alternativa all'accordo»

# L' «OGGETTIVAZIONE DEL PROBLEMA»

... a riguardo è opportuno ricordare alle parti che il conflitto esiste solo nella testa di chi lo vive...

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. These shapes are primarily located on the right side and bottom of the frame, creating a modern, dynamic feel. The central area is a plain white space where the text is placed.

# **IL RICONOSCIMENTO DEI SENTIMENTI E DELLA POSIZIONE ALTRUI**

**Queste attività servono per individuare la ZOPA ed il punto di caduta dell'altra parte**

**IN ASSENZA DI QUESTI STEP  
E' IMPOSSIBILE CONCILIARE**

**Alla luce di queste riflessioni,  
perché la mediazione può essere  
utile nel conflitto legati ai bonus  
fiscali?**

# **1. Nella mediazione:**

**Vi è un terzo neutro, imparziale, indipendente,  
che, tramite tecniche specifiche di  
comunicazione aiuta le parti nel processo di  
oggettivazione del problema**

## **2. Nella mediazione:**

**Le parti sono obbligate a prendersi del tempo per analizzare i vari aspetti della questione e sviscerarlo in un confronto sincrono**

### **3. Nella mediazione:**

**Eventuali errori nella preparazione della  
negoziatura e/o nell'esposizione della tesi  
negoziale possono essere «corretti» dal  
mediatore**

**Allora....**

**perché la mediazione non è la  
panacea di ogni male?**

**La mediazione condominiale  
sconta diverse problematiche...**

**Che si acutizzano nel caso di  
contenzioso legato al bonus fiscale**

# Difficoltà 1

**Nel conflitto è coinvolta una parte pluripersonale**

## **Difficoltà 2**

**Il titolare effettivo del potere negoziale  
non partecipa alla procedura**

## **Difficoltà 3**

**La natura tecnica della materia rende  
difficile il riconoscimento e  
l'immedesimazione nell'altro**

## **Difficoltà 3 bis**

**Per lo stesso motivo è altresì  
difficile colmare l'a-simmetria  
informativa**

**...E Quindi  
risulta ancora più gravoso il ruolo  
dell'avv.- negoziatore...**

# Compito 1

## Destruire il conflitto

Può essere utile fare es. di senso comune per “giustificare” eventuali negligenze

Ad. Es. stratificazione normativa ultima fase covid (gg. quarantena/dosi o malattia)

# Compito 2

## Colmare l'asimmetria informativa

Risulta necessario spiegare concetti  
tecnici in modo semplice...

Ad Es.: Cosa sono gli oneri di  
attualizzazione?

## Compito 3

Usare tecniche negoziali  
adeguate alle problematiche  
tipiche di questo conflitto

...

# Tecnica 1

## Valutare la BATNA e la WATNA

Alla luce dei valori economici di questo tipo di conflitto e le tempistiche le stesse coincidono:

**o accordo o causa**

# Tecnica 2

## Il nemico comune

“Meglio aggiustarla tra noi privati cittadini, perché bisogna fare fronte comune contro l’A.D.E.”

# Tecnica 3

## Negoziare con il leader

In ogni parte plurisoggettiva vi è un leader, bisogna individuarlo e negoziare con lui...gli altri si adegueranno alla linea.



**GRAZIE  
DELL'ATTENZIONE**