

*Un metodo innovativo per integrare competenze tecniche e relazionali,  
risolvere conflitti e condurre negoziazioni*

## I professionisti e la gestione dei conflitti

Abbiamo intervistato Tiziana Fragomeni, avvocato, mediatore e formatore in tecniche di negoziazione, mediazione e gestione costruttiva dei conflitti, in occasione dell'uscita della sua ultima pubblicazione e le abbiamo chiesto:

*A chi è rivolto il nuovo manuale?*

Questo manuale è rivolto a professionisti, come l'avvocato ed il dottore commercialista, ad imprenditori e manager, che quotidianamente si trovano a dover affrontare problemi, conflitti e controversie, e che desiderano apprendere un metodo per gestire le loro problematiche al fine di trovare soluzioni efficaci, sia in termini di tempo che di risultato. Il manuale nasce dalla considerazione che le competenze tecniche che ciascun professionista possiede, da sole non sono sufficienti per gestire la sofisticata e complessa materia dei conflitti e delle controversie che si innescano nella attività lavorativa, ma occorre integrarle con quelle relazionali, che spesso non fanno parte del bagaglio formativo del professionista.

*Cosa devono imparare ancora i professionisti?*

Si tratta di imparare a integrare le competenze tecniche con quelle relazionali, così permettendo la trasformazione dei blocchi conflittuali in esiti soddisfacenti e produttivi. Premesso che vi sono sicuramente



Tiziana Fragomeni



molto professionisti che, per intuito, per esperienza professionale e per predisposizione naturale, applicano alcune competenze relazionali, per gestire conflitti e controversie è opportuno acquisire consapevolezza sull'uso di tali competenze e apprendere una metodologia completa sull'adozione delle stesse.

*Come possono essere sintetizzate tali abilità?*

Le competenze relazionali possono riassumersi in queste capacità: comprendere le dinamiche del conflitto e sviluppare strategie per affrontarlo costruttivamente, saper andare oltre la logica posizionale, saper raccogliere le informazioni e definire gli obiettivi, comprendere i bisogni delle persone implicate, fare emergere i veri interessi, saper fare ascolto attivo, saper fare domande esplorative, capacità empatiche, capacità negoziali tese a saper affrontare, gestire e risolvere i problemi con risultati più alti e costi più bassi, ecc...Competenze tutte che possono essere riassunte nella capacità di gestione costruttiva dei conflitti e capacità di negoziazione.

KMM

[www.tizianafragomeni.it](http://www.tizianafragomeni.it)  
"I professionisti e la gestione dei conflitti"  
Manuali FrancoAngeli  
pp. 208 € 25,00  
Cod. 1060.266