

Introduzione	9
---------------------------	---

Parte I. Cos'è il conflitto

Capitolo 1. Simpatizzare con il conflitto – Conflitto, caro vecchio amico mio... ..	15
Capitolo 2. Di che cosa siamo fatti e come ciò impatta la nostra relazione con il conflitto – Identità e valori, amici e nemici... ..	23
Capitolo 3. Prevenire è meglio che... risolvere – I nostri migliori amici sono quelli che sanno anticipare i bisogni che abbiamo.....	37

Parte II. Conflitti interiori & Conflitti “esteriori”

Capitolo 4. I nostri “tasti d’innescio” delle emozioni negative	45
Capitolo 5. L’“artificiere dormiente” che c’è in noi e che occorre tirar fuori	53
Capitolo 6. Le nostre sorelle misericordiose: pazienza e resilienza ...	59

Parte III. Problemi, crisi e conflitti: “parenti serpenti”

Capitolo 7. Prima l’uovo o la gallina?	67
Capitolo 8. Crisi o Conflitto Covid 19?	71

Parte IV. Quando il conflitto viene a trovarci

Capitolo 9. Cosa si deve evitare di fare (se non vogliamo che il conflitto peggiori)	83
La “conquista”	84
La “fuga”	93
Capitolo 10. Cosa occorre fare il meno possibile (se non vogliamo che il conflitto torni a trovarci)	97
Il “ruolo”	97
Il “cerotto”	102
La “contrattazione”	106

Capitolo 11. Cosa è meglio fare (se vogliamo aumentare le probabilità che il conflitto si risolva in modo duraturo e sostenibile)	115
La "collaborazione"	115
Promuovere un'atmosfera di collaborazione	117
Chiarire le percezioni	126
Chiarire la percezione di noi stessi	126
Chiarire la percezione che ho dell'altra parte	129
Chiarire la percezione della relazione che esiste e che si vuole avere fra le parti in conflitto	131
Chiarire la percezione del conflitto	132
Focalizzare l'attenzione sui bisogni comuni	137
Sviluppare potere condiviso	143
Generare idee, opzioni e alternative	150
Concretizzare "fattibili"	156
Imparare dal passato e concentrarsi sul presente-futuro	167

Parte V. Mediazione, negoziazione, giudizio, arbitrato e facilitazione

Capitolo 12: Mediazione: <i>in medio stat virtus</i> ... a volte	175
Capitolo 13: Negoziazione: la "commercializzazione" del conflitto ..	177
Capitolo 14: Giudizio e arbitrato: il conflitto in appalto	181
Capitolo 15: Facilitazione: l'aiuto di cui ha bisogno il conflitto per fiorire	185
Conclusioni	189