

STILI DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Man mano che cresciamo, in genere fissiamo una di queste tre strategie come strategia abituale per affrontare i conflitti. Quale usi più spesso?

ESIGERE: Tieni duro (lotta) (*Ciò di cui ho bisogno/voglio è la cosa più importante*)

“A modo mio o niente”

Inquadrare il conflitto in termini di propri interessi; poca preoccupazione per l'altra parte; altamente assertivo.

Spingere fino a quando non si ottiene ciò che si desidera.

[**Soddisfo i miei bisogni a spese degli altri.**]

ADATTARSI : Si gentile (congelati) (*Ciò di cui gli altri hanno bisogno/vogliono è più importante*)

“Cerca di andarci d'accordo”, “Non creare problemi”

Arrendersi, conformarsi per ridurre i conflitti, fare la pace

Cedere o subordinare i propri interessi ad un'altra parte

[**Soddisfo i bisogni degli altri a spese dei miei.**]

RITIRARSI / EVITARE : Allontanati (fuga) (*Evitare i conflitti è la cosa più importante*)

“Non mi importa”, “Non ho intenzione di stare al gioco”

Tirarsi fuori, evitare, ritirarsi, tornare indietro, allontanarsi

Ignorare, negare o sopprimere il problema

[**Né io né gli altri soddisiamo i nostri bisogni.**]

La strategia più comune per risolvere i conflitti è il compromesso:

COMPROMESSO: Ognuno dà qualcosa

“io do un po', tu dai un po'”

Moderatamente esigente/moderatamente accomodante; "dividere la differenza"

Accontentarsi di "mezza pagnotta"; tagliare entrambi gli obiettivi a metà e incollarli insieme; gioco a somma zero

[**Tutti rinunciamo ad alcuni dei nostri bisogni per soddisfarne altri.**]

Ma c'è un'altra strada...

(sopra la linea: comune, tradizionale, non creativo – essenzialmente a somma zero, ciò che gli altri ottengono, io perdo e viceversa)

(sotto la linea: raro, più difficile, ma molto più potente - bisogni/obiettivi fondamentali di tutti onorati)

“VIA DI MEZZO” (Collaborare): Lavorare affinché tutti soddisfino i bisogni fondamentali

Richiede consapevolezza piena ed esplorazione di:

Comportamento (linguaggio del corpo, tono) / **Sentimenti** / **Bisogni** (sia tuoi che degli altri)

Questo processo è più **circolare** che **lineare** e necessariamente creativo:

La forma esatta del risultato è spesso non ovvia e talvolta persino contro-intuitiva.

Sono necessari tre passaggi:

1. Riconoscimento e accettazione dei sentimenti e dei bisogni percepiti di tutti
2. Scoperta e osservazione sulle intenzioni e sugli obiettivi di base di tutti
3. Esplorazione reciproca di potenziali soluzioni che soddisfino l'intenzione e gli obiettivi di base di tutti

[Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei conflitti in questo modo, vedere *Comunicazione non violenta* di Marshall Rosenberg.]