

Situazione: Il tuo partner ti dice che vorrebbe frequentare un corso per migliorare la sua professionalità, ma sei preoccupato dal fatto che dovrai passare ancora più tempo a gestire le faccende di casa.

Per esplicitare il conflitto inizierei dicendo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Situazione: Un tuo caro amico, con cui passi pressoché tutto il tempo libero, ti informa che è riuscito a mettersi insieme a quella ragazza che gli piaceva tanto. Tu sei contento all'inizio, ma subito ti viene in mente che non sarà più così disponibile con te come prima.

Per esplicitare il conflitto inizierei dicendo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FASE 2: CONCENTRARI SUI BISOGNI

Una fase fondamentale della gestione dei conflitti consiste nel **concentrarsi sui bisogni**, cioè portare l'attenzione sugli interessi delle due parti in causa. Soltanto se l'attenzione va ai bisogni sarà possibile trovare una soluzione alternativa al "pomo della discordia".

Esercizio: riconoscere i bisogni.

Segna con una crocetta il bisogno che ti sembra più plausibile per entrambe le persone coinvolte nel conflitto descritto.

Situazione: Il capo vuole che tu faccia degli straordinari per un mese in quanto l'azienda sta attraversando un momento difficile e tu avevi riservato quel tempo per aiutare tua moglie a preparare un esame all'università

Bisogno tuo:

- Avere del tempo
- Divertirsi
- Riposarsi

Bisogno del tuo capo:

- Risorse umane
- Comandare
- Essere rispettato

Situazione: Tuo figlio vuole andare a giocare a pallone e tu vorresti che studiasse perché non va bene a scuola.

Bisogno tuo:

- Soldi
- Essere sicuro
- Affetto

Bisogno di tuo figlio:

- Essere ascoltato
- Perdere tempo
- Svegliarsi

Situazione: A scuola, in classe, il professore vuole interrogare mentre gli studenti chiedono di fare lezione.

Bisogno del professore:

- Insegnare
- Valutare
- Riposarsi

Bisogno degli studenti:

- Perdere tempo
- Giocare
- Spiegazioni

Situazione: Il datore di lavoro vuole aumentare una mansione al collaboratore che già lavora a pieno ritmo.

Bisogno del datore di lavoro:

- Aumentare la produzione
- Riposarsi
- Delegare

Bisogno del collaboratore:

- Prendersi una vacanza
- Garantire la qualità
- Essere rispettato

FASE 3: TROVARE DELLE SOLUZIONI POSSIBILI

Soltanto dopo aver definito il conflitto in termini di bisogni ha senso pensare alle soluzioni. Questa è una fase creativa, nel senso che è la fase in cui non si decide quale soluzione verrà adottata ma si fa solamente una lista delle varie possibilità di soluzione. In altri termini si ipotizzano delle soluzioni riservandosi la decisione più in là. E' un processo di brain storming, è cioè importante collezionare un numero elevato di possibilità: spesso le soluzioni migliori non vengono in mente subito; in questa fase, nessuna ipotesi dovrebbe essere censurata...

FASE 4: VALUTARE ED ACCORDARSI SULLA SOLUZIONE MIGLIORE

Dopo aver ipotizzato diverse soluzioni ha senso scegliere quella che più soddisfa e convince le parti. Per questo si tratta ora di valutare ciò che è emerso dal brain storming ed accordarsi sulla soluzione migliore.

FASE 5: METTERE IN PRATICA (CHI FA CHE COSA A PARTIRE DA QUANDO)

A seguito della scelta di soluzione più soddisfacente per le parti, viene stabilito il piano d'azione il che significa semplicemente mettere in pratica quanto si è deciso. Per questo si tratta di discutere ed accordarsi su ciò che ognuno farà. E' importante che tutto questo venga chiarito e deciso insieme perché costituisce una sorta di impegno reciproco.

Esercizio: tenendo presente i bisogni di entrambe le parti:

- a. scrivi il maggior numero di soluzioni possibili che ti vengono in mente condividendole con quelle del tuo compagno
- b. scegli la soluzione che ti sembra migliore cioè che soddisfi i bisogni di entrambi
- c. costruisci un piano d'azione ovvero sulla messa in pratica della soluzione accordata

1. **Situazione:** Devi sbrigare una pratica con un tuo collega dal momento che è esperto in quel tipo di pratiche ma lui ti dice che sta facendo altre cose e non ha molto tempo.

Bisogno tuo:

Bisogno del tuo collega:

Possibili soluzioni: (Fase 3)

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Soluzione decisa: (Fase 4)

.....
.....
.....

Piano d'azione: (Fase 5)

.....
.....
.....
.....

2. **Situazione:** Tuo figlio vorrebbe iscriversi ad un torneo di calcio ma sei preoccupato per il suo rendimento scolastico che, ultimamente non è sufficiente; tra l'altro tuo figlio sta frequentando una scuola privata che ti costa un sacco di soldi. Ma lui dice che nella sua classe è l'unico che non fa nulla al di fuori della scuola.

Bisogno tuo:
.....

Bisogno del tuo collega:
.....

Possibili soluzioni: (Fase 3)

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Soluzione decisa: (Fase 4)

.....
.....
.....
.....

Piano d'azione: (Fase 5)

.....
.....
.....
.....
.....

3. **Situazione:** Il tuo partner ti dice che vorrebbe frequentare un corso per migliorare la sua professionalità, ma sei preoccupato dal fatto che dovrai passare ancora più tempo a gestire le faccende di casa.

Bisogno tuo:

Bisogno del tuo collega:

Possibili soluzioni: (Fase 3)

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Soluzione decisa: (Fase 4)

.....
.....
.....

Piano d'azione: (Fase 5)

.....
.....
.....
.....

4. **Situazione:** Un tuo caro amico, con cui passi pressoché tutto il tuo tempo libero, ti informa che è riuscito a mettersi insieme a quella ragazza che gli piaceva tanto. Tu sei contento all'inizio, subito ti viene in mente che non sarà più così disponibile con te come prima.

Bisogno tuo:

Bisogno del tuo collega:

Possibili soluzioni: (Fase 3)

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Soluzione decisa: (Fase 4)

.....
.....
.....

Piano d'azione: (Fase 5)

.....
.....
.....
.....

LE ESCALATION DI LUNGO PERIODO

Caratteristiche:

Un escalation di lungo periodo si compone di tanti episodi di disagio; Il punto d'inizio dell'escalation può essere un disagio iniziale mio o dell'altro che mal gestito si è trasformato in un disagio di entrambi divenendo poi un susseguirsi di mosse e contromosse.

Le principali caratteristiche di questo tipo di escalation sono:

- L'altro è visto come un **nemico**
- Regna un clima di reciproca **sfiducia e sospetto** (ognuno comincia a studiare l'altro alla luce del proprio filtro)
- Chi agisce lo fa in modo sempre meno spontaneo e tende più che altro a fare delle **contromosse** alle azioni dell'altro che interpreto come azioni di guerra
- Regna il desiderio di **punire** l'altro al quale in un circuito causa – effetto è attribuita la **colpa** di quanto accaduto.

Come si gestiscono:

- Prendere una decisione personale di uscire dalla guerra**
- Comunicare all'altro la tua disponibilità a provare a risolvere la questione**

- Tempo per discutere:** trovare uno spazio ed un contesto adeguato alla situazione
- Fase di catarsi:** è la fase in cui “ogni nazione piange i suoi morti”, ogni persona celebra ciò che gli ha fatto male. In questa fase ogni persona ha il compito di tacere e di **lasciar parlare l'altro**. Ciò significa essere disposti all'ascolto e utilizzare le abilità proattive per farsi capire. Sono vietate due parole: MA e PERO' in quanto evidenziano il conflitto e, mettendo in discussione ciò che l'altro afferma, possono far riaccendere la miccia. Questo spazio prezioso è un luogo di svuotamento emozionale che gradualmente genera un allentarsi della tensione
- Capire l'origine:** Si cerca di comprendere il momento iniziale del disagio “quando ha cominciato a girar male”; le due persone non sono più in contrapposizione sono cioè fuori dallo spirito della guerra e si inizia gradualmente a scorgere il volto vero dell'altro sotto la maschera del nemico che gli avevamo attribuito. In questa fase ognuno riconosce il proprio filtro, il pregiudizio dettato dalla rabbia e dall'odio; sparisce la sensazione di aver subito un crimine ed al suo posto, assieme, si celebra il dramma ovvero il dolore vissuto da entrambi.
- Elaborazione del dolore:** Il disagio sparisce nel momento in cui il dolore viene spiegato e digerito