**Gestire conflitti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **🗴** | **Strategie** | **Parole chiave** |
|  | **Esporre i confitti (confronto):** * Spiegare all‘interlocutore la gravità della seccatura che mi causa la situazione.
* Parlare in prima persona anziché esporre gli argomenti con «tu hai detto, tu hai fatto…».
 | Mi disturba ... |
|  | **Citare il proprio obiettivo: «Vorrei…»** | Il mio obiettivo |
|  | **Accertare l’obiettivo dell’interlocutore:*** Porre domande dirette: «Cosa desideri?»
* Porre domande di controllo sull’obiettivo reale«Come vedi questo?»«Cosa dici a tal proposito?»
* • Ascoltare attivamente
 | Il tuo obiettivo |
|  | **Cercare punti comuni:** * Quali sono i punti comuni degli interlocutori?
 | Punti comuni |
|  | **Cercare idee, accettare, valutare:** * Come può essere risolto il problema?
 | Cercare soluzioni |
|  | **Trovare un accordo:** * Concreto, dettagliato, limitato nel tempo.
* Dopo un lasso di tempo prefissato verificare se è possibile mettere in pratica l’accordo e se tutti sono soddisfatti.
 | Accordo |