**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 |