Gestire conflitti

Strategie	
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

© 2024 CSFO, Berna