

Gestire conflitti

X	Strategie	Parole chiave
	Esporre i conflitti (confronto): <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Quali sono i punti comuni degli interlocutori? 	Punti comuni
	Cercare idee, accettare, valutare: <ul style="list-style-type: none"> • Come può essere risolto il problema? 	Cercare soluzioni
	Trovare un accordo: <ul style="list-style-type: none"> • 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