

Piano di formazione continua - Protocollo n. 43

finanziato da

*foragri*

Avviso 01/2015



## *Approfondimento n° 2*

### **Gestione dei conflitti: il metodo senza perdenti**

Cosa intendiamo per *gestione dei conflitti*? Quando pensiamo al [conflitto](#), cosa ci viene in mente? Tensione, disaccordo, fraintendimento, rabbia, [ansia](#), crisi, rottura?

In realtà, il contrasto derivante dalla gestione dei conflitti può trasformarsi in opportunità di crescita e di arricchimento, in cooperazione.

Ma come si può giungere a questa nuova visione del conflitto?

Sappiamo che ognuno di noi è una persona a sé e ha diritto a soddisfare i propri peculiari bisogni, che talvolta contrastano o non coincidono con quelli altrui.

Nella nostra società è prevalente l'orientamento per cui, in presenza di conflitti di valori o idee, necessariamente uno debba perdere e l'altro vincere.

C'è chi si relaziona con atteggiamento aggressivo, per cui antepone il proprio bisogno come dominante. Secondo *Gordon*, l'ottica autoritaria, in cui la soluzione è accettabile solo per me, appartiene al METODO I: "Io vinco-tu perdi" (ad esempio: "Io so cosa è meglio per te").

All'opposto, c'è chi si relaziona in maniera passiva, considerando il bisogno dell'altro come prioritario rispetto al proprio. L'ottica del "laissez-faire", del lasciar correre, in cui la soluzione è accettabile solo per l'altro, appartiene invece al METODO II: "Tu vinci-io perdo" (ad esempio: "Fai quel che vuoi").

In questi due metodi, la comunicazione è unilaterale. Entrambi sono basati sul potere e come reazioni ad esso potranno esserci riduzione della comunicazione, risentimento e frustrazione, competizione, sottomissione, ribellione, ritiro e fuga.

Nella comunicazione esistono barriere quali il valutare, interpretare, sostenere, solucionar, indagare (V.I.S.S.I.) che portano inevitabilmente al blocco difensivo, sfiducia, frustrazione, senso di colpevolezza nell'altro.

"Sei sempre il solito!", "Come sei ridicolo!", "Stavolta hai proprio fallito!"...tutti questi appena espressi sono MESSAGGI TU in cui l'attenzione si concentra in negativo sull'altro.

I MESSAGGI IO, al contrario, mettono in evidenza il proprio sentire in relazione al comportamento dell'altro, riportando equilibrio nella relazione e favorendo il dialogo ed il confronto, ad esempio: "Mi sono sentito poco considerato, quando tu sei arrivato in ritardo senza avvisare".

Gordon spiega che la gestione dei conflitti può essere efficace, giungendo ad una soluzione accettabile per entrambi, con il metodo III, chiamato IL METODO SENZA PERDENTI, fondato su *rispetto e parità*.

Il terreno fertile su cui poter seminare è l'accettazione dell'altro, che passa attraverso le nostre parole, in congruenza con il non-verbale (postura, gestualità, espressioni del volto...).

Diventare capaci di parlare il linguaggio dell'accettazione e della comprensione incoraggia nell'altro autostima, autocontrollo, libertà di poter condividere sentimenti e problemi.

Con l'ascolto attivo i genitori possono aiutare i figli a divenire più responsabili; gli insegnanti stimolano gli alunni a crescere, a decidere autonomamente; i leader aiutano i gruppi a trasformare i problemi in occasioni di crescita e di sviluppo personale.

In cosa consiste concretamente il metodo senza perdenti di Gordon per la gestione del conflitto? Possiamo individuare 6 tappe.

Innanzitutto, vi è la fase 1: identificare e definire il conflitto. Ci si prende del tempo per capire cosa sta succedendo: il problema viene definito come un conflitto di esigenze e non con soluzioni competitive. Vengono usati il MESSAGGIO IO e la riformulazione come ascolto comprensivo che rifletta quel che l'altro ha detto.

Nella fase 2 si lasciano emergere le possibili soluzioni: qui può essere utile la tecnica del brainstorming.

Nella fase 3, si valutano insieme le soluzioni emerse; nella fase 4 si sceglie la soluzione più conveniente ed accettabile.

La fase 5 consiste nel programmare e attuare la decisione stabilendo ruoli, mansioni e tempi. La fase 6 infine prevede di rivedere e rivalutare la decisione in un secondo momento e poi, eventualmente, si deciderà una nuova soluzione.

La risoluzione dei conflitti mediante il metodo III risulta dunque un processo di *problem solving*, che si attua attraverso i principi di partecipazione, negoziazione e responsabilità condivisa.