



Litigare meno per stare meglio

Barbara Martini

**UniSTUD, 8° Coordinamento nazionale
delle Segreterie Studenti**

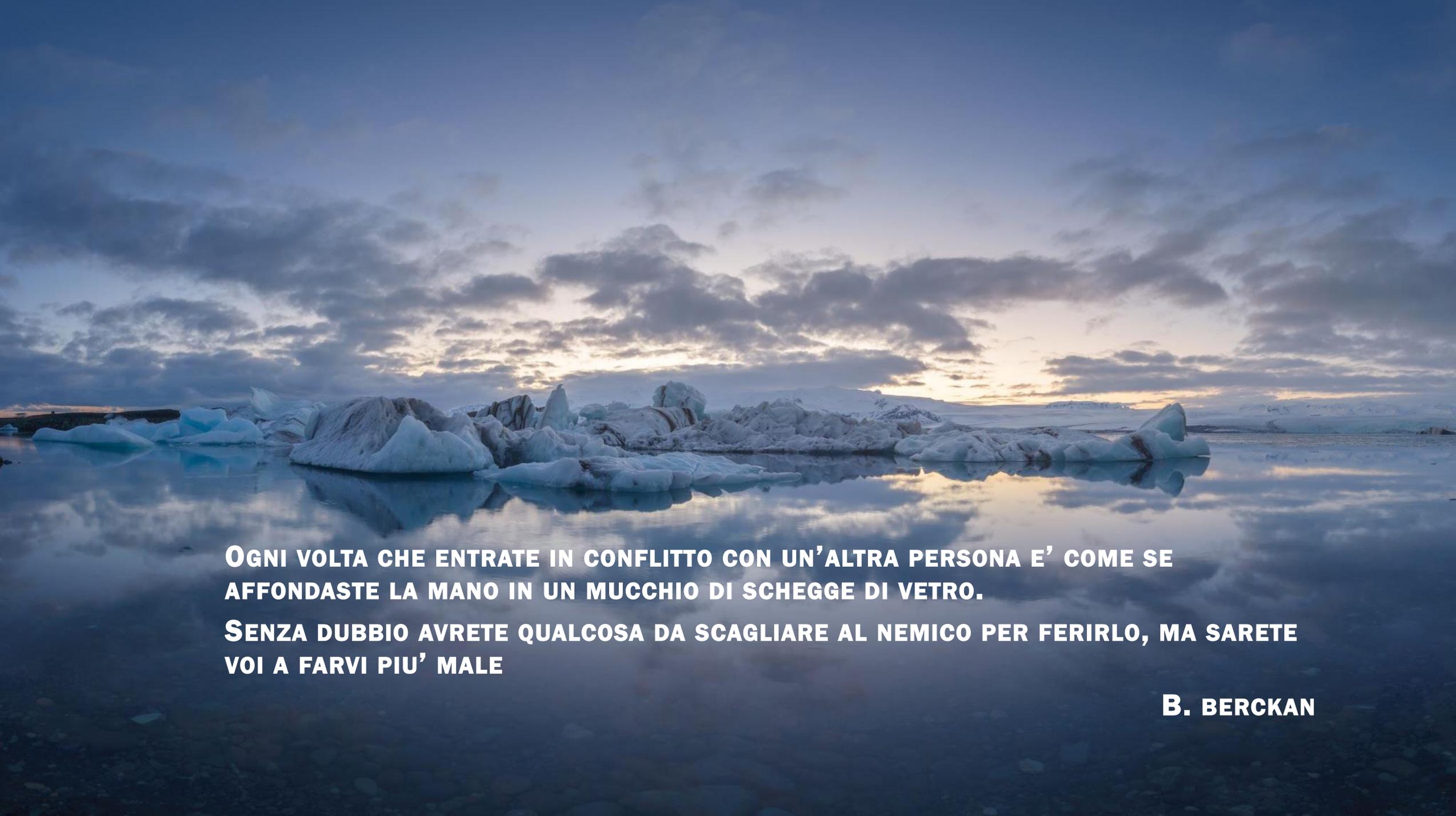
9 e 10 maggio 2024 - Siena

BARBARA MARTINI



氣功
qi gong





**OGNI VOLTA CHE ENTRATE IN CONFLITTO CON UN'ALTRA PERSONA E' COME SE
AFFONDASTE LA MANO IN UN MUCCHIO DI SCHEGGE DI VETRO.**

**SENZA DUBBIO AVRETE QUALCOSA DA SCAGLIARE AL NEMICO PER FERIRLO, MA SARETE
VOI A FARVI PIU' MALE**

B. BERCKAN

Due parole sul conflitto

- ✓ Il conflitto è un normale processo di interazione sociale.
- ✓ Ha per scopo la verifica e individuazione di divergenze.
- ✓ E' un modo per raggiungere una nuova unità, anche mediante l'annullamento delle precedenti posizioni in conflitto.
- ✓ E' inevitabile e può essere FONDAMENTALE .
- ✓ Alcuni tipi di conflitto possono contribuire alla salute e al benessere dell'organizzazione.
- ✓ Il conflitto può essere gestito in modo tale che le perdite siano ridotte al minimo e i guadagni portati al massimo.



Perché si litiga?

Ditemi la vostra....

- ✓ Differenze di opinione
- ✓ Comunicazione inefficace
- ✓ Stress e frustrazione
- ✓ Valori e credenze
- ✓ Gelosia e insicurezza
- ✓ Problemi irrisolti
- ✓ Paura

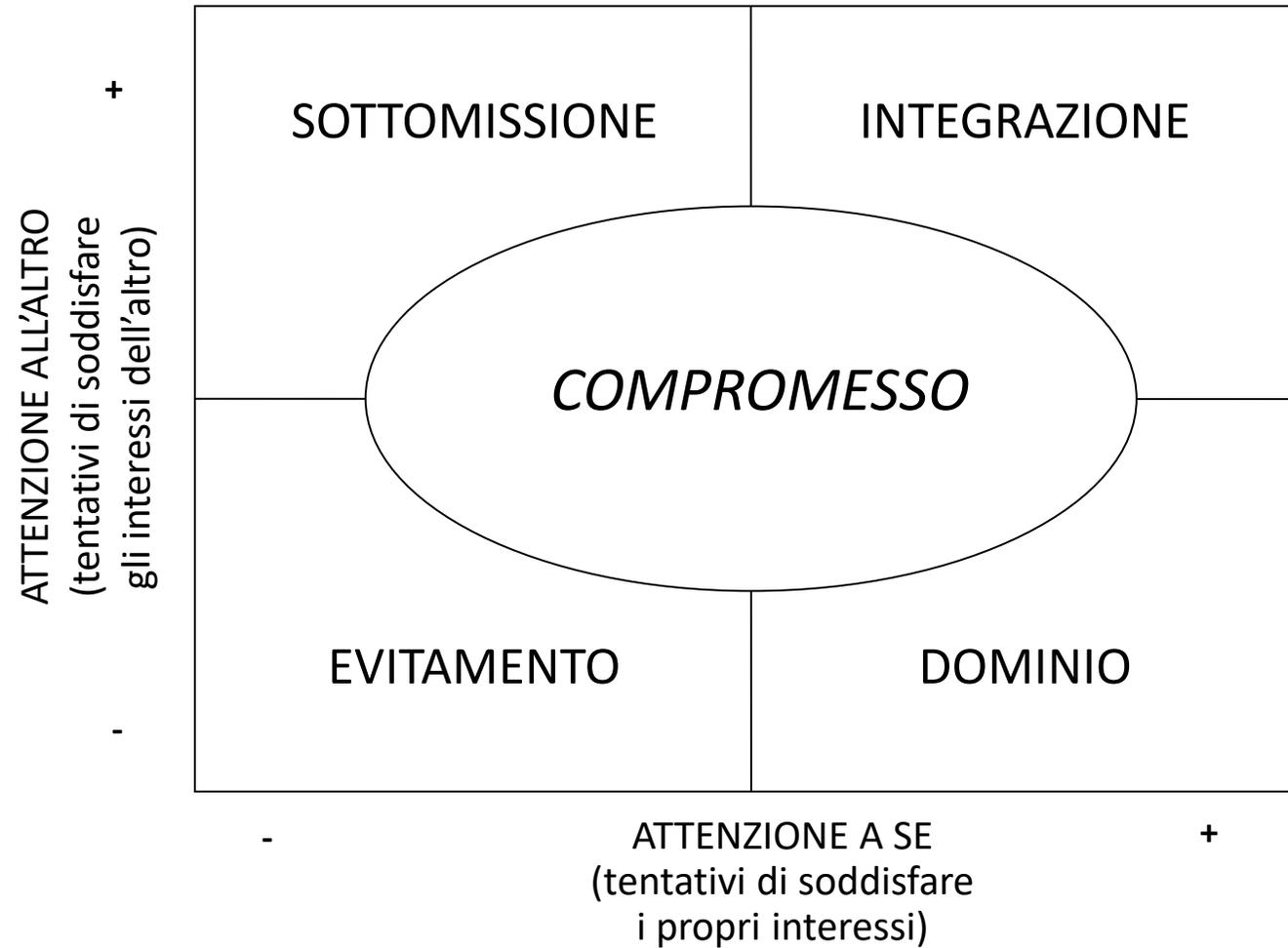


Perché si litiga?

La ragione principale è
quando i reciproci
bisogni
non sono riconosciuti!



Un modello



Un modello



INTEGRAZIONE

Scambiare informazioni
Esaminare le differenze
Cercare soluzioni creative e originali

SOTTOMISSIONE

Minimizzare le differenze
Evidenziare ciò che è in comune
per soddisfare l'interesse dell'altro

DOMINIO

Cercare di conquistare la posizione dell'altro
in una dinamica di tipo
vincitore-vinto

EVITAMENTO

Abbandonare il conflitto
Sfuggire le responsabilità
Posticipare il problema

COMPROMESSO

Mediare i diversi interessi
Condividere e rinunciare
Fare delle concessioni e cercare
una posizione intermedia

Vari tipi di conflitto

Il conflitto guerra

si annienta a tutti i costi il 'nemico'

(win - lose)

Il conflitto negato

si 'evita' il conflitto per paura delle conseguenze

(lose -lose)

Il conflitto opportunità

si ricercano soluzioni per risolvere situazioni di antagonismo

(win - win)



Qualche suggerimento

- ✓ Aumentare lo scambio di informazioni, le occasioni di interazione e mirando a rafforzare lo stile cooperativo.
- ✓ Favorire la condivisione di esperienze diversificate, stimolando l'empatia
- ✓ Porre l'accento su obiettivi comuni
- ✓ Smettere di vedere l'altro come un nemico
- ✓Cogliere i bisogni reciproci
- ✓ Usare una modalità di comunicazione assertiva



»Il» suggerimento

Stiamo sui **bisogni** di
entrambi e non sui
principi



Uno strumento potente

La comunicazione
assertiva



La comunicazione assertiva



L'atteggiamento assertivo si caratterizza per la **spiccata capacità di ascolto** delle posizioni altrui e per la franchezza nelle **relazioni**. Il **rispetto di sé e degli altri** porta la persona assertiva a rendere partecipe il proprio interlocutore delle difficoltà vissute, dei propri **bisogni** e dei sentimenti provati, sempre manifestando un **comportamento pacato e disponibile**.



Non teme di manifestare le proprie opinioni ed il proprio punto di vista assumendosi le responsabilità che questo comporta; **accoglie ed accetta le posizioni altrui**.

I vari stili a confronto

PASSIVO	ASSERTIVO	AGGRESSIVO
INVENTA SCUSE, DICE BUGIE, SVICOLA	ARGOMENTA IN MODO CHIARO ED EPLICITO	IMPONE LE SUE IDEE, SENZA IPOTESI DI REVISIONE
EVITA SITUAZIONI E PERSONE 'SCOMODE'	UTILIZZA LE DIFFICOLTA' PER MIGLIORARE	MANIPOLA LE SITUAZIONI A PROPRIO FAVORE
TENDE A SACRIFICARSI (E POI A LAMENTARSI)	ESPRIME CON TRASPARENZA LE SUE IDEE ED ESIGENZE	RITIENE DI AVERE <u>SEMPRE</u> RAGIONE E <u>SOLO</u> DIRITTI
RIMANDA LE DECISIONI, ASPETTANDO CHE ALTRI LE PRENDANO	AFFRONTA LE DECISIONI, CON LA VOLONTA' DI CONTRIBUIRE	PRENDE LE DECISIONI E POI LE IMPONE
SI SCUSA A PRESCINDERE ... SENTENDOSI SEMPRE IN DIFETTO	SA SCUSARSI QUANDO SBAGLIA POSIZIONE	E' CONVINTO DI NON SBAGLIARE MAI
SI SOTTOVALUTA	SI CONFRONTA	SI SOPRAVVALUTA
PREFERISCE NON AVERE RESPONSABILITA'	DESIDERA LA PROPRIA RESPONSABILITA'	AMMETTE SOLO IL COMANDO

Che cosa possiamo ottenere con l'assertività

- ✓ dire di “no”, farsi la domanda «a che cosa sto dicendo No se ti dico si»
- ✓ saper accettare un rifiuto;
- ✓ dire di “sì” con più facilità
- ✓ entrare in relazione con gli sconosciuti;
- ✓ formulare chiaramente una domanda o un rifiuto;
- ✓ emettere con un giusto tono critiche e complimenti;
- ✓ sviluppare relazioni aperte con le persone con cui siamo entrati in relazione.



Come essere assertivi

- ✓ USARE IL MODELLO DI COMUNICAZIONE «FOS»: fatti opinioni sentimenti (e bisogni)
- ✓ Dare valore ai propri valori e bisogni
- ✓ Accettare di non essere «perfetti»
- ✓ Separare i feedback che diamo/riceviamo dalla persona
- ✓ Avere autostima e fiducia in noi stessi e negli altri
- ✓ Essere aperti al cambiamento
- ✓ Dare voce alle nostre emozioni



Come essere assertivi: Evitare la polemica

- ✓ Cerchiamo di condividere le nostre idee e non di imporle
- ✓ Manteniamo la calma evitando le polemiche
- ✓ Non facciamo affermazioni in modo categorico
- ✓ Consideriamo l'obiezione come una domanda che richiede una risposta e nulla più
- ✓ Tenere presente che lo scopo non è stabilire chi abbia ragione, ma trovare una soluzione



Come essere assertivi: Frase «killer»

" No, non è vero!...

« Lei ha torto...»

«Lei sbaglia...»

«Lei cade in errore...»

«Lei non mi ha capito...»

PASSARE DA «HA RAGIONE...MA...»

A «LA CAPISCO»



Come essere assertivi

Frasi «ok»

«Capisco il suo punto di vista...»

«Mi rendo conto di ciò che intende dire...»

«E' preferibile affrontare il problema sotto un aspetto differente...»

«E' del tutto normale che lei la pensi così...»

«Fa bene ad attirare la mia attenzione su questo punto...»

mi rendo conto di cosa vuol dire, proviamo a vedere la questione un altro aspetto...»

«La sua osservazione è molto interessante, vediamo cosa possiamo fare...»

«Ha fatto bene Signor Rossi a richiamare la mia attenzione su questo aspetto...»

«Capisco il suo punto di vista...»

«Mi dispiace per quello che è successo Signor Rossi...»



ABBIAMO BISOGNO DI RICONOSCIMENTO

Come essere assertivi

FARE IL PRIMO PASSO



Qual è il comportamento assertivo?

Sei rimasto al telefono con un collega per un po' ... e ora vorresti chiudere la conversazione ...

- Fingi di essere interrotto da un'altra telefonata ...
- Espliciti l'esigenza di avere altre attività da portare avanti
- **Interrompi la comunicazione frettolosamente**

Un collega ti chiede un passaggio in stazione, ma tu hai in realtà altre commissioni da fare ...

- Gli rispondi che devi fermarti più a lungo in ufficio ... (e aspetti che esca)
- Gli proponi di portarlo sino alla fermata del bus (che rimane sulla strada)
- **Gli dici che hai altro da fare**

Qual è il comportamento assertivo?

Desideri un aumento di stipendio e ti trovi da solo con il tuo responsabile ...

- Chiedi se per caso sono previsti aumenti nell'anno in corso ...
- Parlando dei tuoi risultati, ti confronti sul desiderio di un aumento
- **Affermi di volere un aumento, perché ritieni di meritarlo**

Un collega ti chiede di aiutarlo a finire un lavoro, ma tu hai altre attività da gestire ...

- Ti sacrifichi sapendo che poi dovrai svolgere di fretta il lavoro restante
- Espliciti le tue priorità, dando la tua disponibilità alla fine della giornata
- **Rispondi che non ti è possibile aiutarlo perché hai troppo da fare**

Diciamolo in altro modo

- Siete dei razzisti/fannulloni
- *Ci sentiamo discriminati/e/abbiamo bisogno di aiuto*
- Vuoi sempre avere ragione tu
- *Faccio fatica ad esprimere le mie ragioni*
- Non vuole capire
- *Faccio fatica a farmi comprendere*
- Non c'è verso di farsi ascoltare da te
- *Mi sento poco ascoltato/a*
- Non mi tiene in nessuna considerazione
- *Mi sento poco considerata/a*
- Non ti interessa di
- *Ho bisogno di*

**IN SINTESI GESTIRE IL
CONFLITTO**

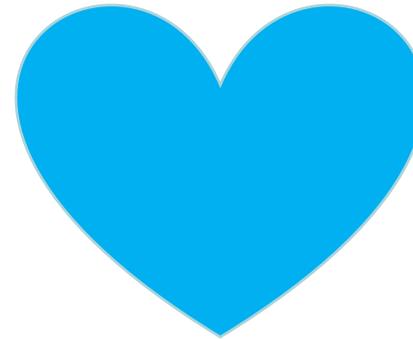
E' ...

**...ESSERE COME IL «BI-
ALBERO»**



*La felicità è conoscere e meravigliarsi.
(Jacques Cousteau)*

Grazie di



barbara.martini@gmail.com