

Sostegno **essenziale**



Gestione dei conflitti

Pochi rapporti interpersonali sono esenti da conflitti, per non dire nessuno. Dalle dinamiche familiari agli ambienti di lavoro, quasi tutti sperimentano almeno un certo grado di disaccordo interpersonale di tanto in tanto.



Pochi rapporti interpersonali sono esenti da conflitti, per non dire nessuno. Dalle dinamiche familiari agli ambienti di lavoro, quasi tutti sperimentano almeno un certo grado di disaccordo interpersonale di tanto in tanto.

Evitare il conflitto, o semplicemente fingere che non esista, a volte può peggiorare la situazione. Un conflitto che viene ignorato raramente si risolve da solo, se non viene adeguatamente affrontato.

Al contrario, quando affrontiamo i conflitti in modo ponderato e ragionevole impariamo di più sugli altri e su noi stessi.

Un conflitto che viene ignorato raramente si risolve da solo, se non viene adeguatamente affrontato.



Metodi efficaci per gestire i conflitti

- Cercare di provare empatia per il punto di vista o la posizione dell'altro.
- Mantenere un atteggiamento calmo, rispettoso e ragionevole.
- Liberarsi del risentimento e del rancore, e nel frattempo cercare una soluzione.
- Provare a individuare un punto in comune e aspetti su cui è possibile arrivare a un compromesso.
- Comunicare in modo chiaro e diretto.
- Ascoltare attivamente. Fare attenzione alle emozioni che vengono espresse, oltre che alle parole che vengono pronunciate.
- Mantenere l'interesse e la motivazione a trovare una soluzione accettabile per entrambe le parti.
- Separare le emozioni dai fatti.
- Evitare di supporre che l'altra persona abbia cattive intenzioni.
- In caso di dubbi, chiedere un chiarimento.

**Liberati del risentimento e del rancore,
e nel frattempo cerca una soluzione.**



Metodi inefficaci per gestire i conflitti

- Rifiutarsi di prendere atto di ciò che è importante per l'altra parte.
- Adottare un comportamento aggressivo, conflittuale e non conciliante.
- Rifiutarsi di ascoltare nuove informazioni rilevanti per il conflitto.
- Adottare un approccio rigido e inflessibile. Pensare che ogni opzione diversa dalla propria sia sbagliata.
- Evitare la vera natura del conflitto per paura di un esito negativo.
- Avere come priorità "vincere" o "avere ragione" rispetto alla ricerca di una vera risoluzione.

È facile pensare al conflitto come a qualcosa che si risolve semplicemente con mezzi verbali, ma la comunicazione non verbale può avere un grande impatto sulla gestione e risoluzione del conflitto. Prestare attenzione ad aspetti quali le variazioni, anche sottili, del linguaggio del corpo o delle espressioni facciali, dei gesti, del tono e dei messaggi sottintesi può portare a una migliore comprensione non solo del problema stesso, ma anche delle motivazioni più profonde e sottostanti.

La risoluzione dei conflitti può essere una questione seria, ma non è necessario escludere del tutto il senso dell'umorismo. Una buona dose di umorismo e leggerezza opportunamente inserita può essere un modo efficace per allentare la tensione, rompere il ghiaccio e forse anche ridimensionare finalmente la situazione.

Gestire i conflitti può essere difficile indipendentemente dal tipo di rapporto, sia esso personale o professionale. Tuttavia, con gli strumenti giusti, un approccio calmo e una mentalità aperta, è possibile trovare una soluzione e preservare il rapporto.

Riconoscere le esigenze contrastanti delle parti ed esaminarle con compassione e comprensione può portare alla risoluzione creativa dei problemi, al team building e a relazioni più forti.



Sostegno essenziale in caso di bisogno

Visita optumeap.com/criticalsupportcenter per ulteriori risorse e informazioni sul sostegno essenziale.

Optum

Questo programma non deve essere utilizzato in caso di emergenza o di necessità di cure urgenti. In caso di emergenza, chiama i numeri di emergenza nazionali o recati al pronto soccorso più vicino. Questo programma non sostituisce le cure di un medico o di un professionista sanitario. Per necessità terapeutiche, cure o farmaci specifici, consulta il tuo medico. Per evitare un eventuale conflitto di interessi, non verranno fornite consulenze legali per questioni che potrebbero comportare azioni legali contro Optum, le sue consociate o qualsiasi entità che ha offerto direttamente o indirettamente questi servizi al destinatario (ad es. datore di lavoro o piano sanitario). Questo programma e le sue componenti potrebbero non essere disponibili in tutti gli stati o per gruppi di ogni dimensione, e sono soggetti a modifica. Potrebbero essere previsti esclusioni e limiti in termini di copertura.

Optum® è un marchio registrato di Optum, Inc. negli U.S.A. e in altre giurisdizioni. Tutti gli altri nomi di marche o prodotti sono marchi commerciali o marchi registrati di proprietà dei rispettivi titolari. Optum è un'azienda che applica la politica delle pari opportunità.

© 2023 Optum, Inc. Tutti i diritti riservati. WF8463081 223388-092022 OHC