

Gestire il conflitto

Pochi, se non nessuno, sono i rapporti privi di conflitto. Dalle dinamiche familiari agli ambienti di lavoro, quasi tutti vivono di tanto in tanto almeno un certo grado di disaccordo interpersonale.

Evitare il conflitto, o semplicemente fingere che non esista, può talvolta peggiorare la situazione. Un conflitto ignorato raramente si risolverà da solo finché non verrà affrontato adeguatamente.

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

Modi efficaci per gestire il conflitto

- Sii empatico col punto di vista o la posizione opposta.
- Rimani calmo, rispettoso e ragionevole.
- Lascia andare risentimenti e rancori mentre ti sforzi di trovare una soluzione.
- Cerca di trovare un terreno comune e aree in cui sia possibile un compromesso.
- Comunica in modo chiaro e diretto.
- Ascolta attentamente. Sii consapevole delle 'sensazioni' espresse, così come delle parole dette.
- Mantieni il tuo interesse e la tua motivazione nel trovare una soluzione accettabile per entrambe le parti.
- Separa le sensazioni dai fatti.
- Evita di dare per scontato cose negative riguardo alle intenzioni dell'altra persona.
- Se non sei sicuro di qualcosa, chiedi chiarimenti.



Modi inefficaci per gestire il conflitto

- Rifiutarsi di riconoscere o ammettere ciò che è importante per l'altra parte.
- Utilizzare un comportamento aggressivo, conflittuale e non conciliante.
- Rifiutarsi di ascoltare nuove informazioni rilevanti per il conflitto.
- Adottare un approccio rigido e inflessibile. Ritenere sbagliata l'opinione altrui.
- Evitare la vera natura del conflitto per paura di un esito negativo.
- Dare priorità a 'vincere' o avere 'ragione' piuttosto che alla ricerca di una vera soluzione.

È facile pensare al conflitto come a qualcosa che si risolve semplicemente tramite mezzi verbali, ma la comunicazione non verbale può avere un impatto di vitale importanza sulla gestione e risoluzione dei conflitti. Prestare attenzione a cose come sottili variazioni nel linguaggio del corpo, nelle espressioni facciali, nei gesti, nel tono e nel sottotesto può portare a una migliore comprensione non solo del problema stesso, ma anche delle motivazioni più profonde e sottostanti che stanno dietro ad esso.

La risoluzione dei conflitti può essere una faccenda seria, ma non deve essere del tutto priva di senso dell'umorismo. Un'iniezione di umorismo e leggerezza opportunamente tempestiva in una situazione può essere un modo efficace per allentare la tensione, rompere il ghiaccio e forse anche mettere la situazione nella prospettiva tanto necessaria.

Gestire il conflitto può essere una situazione difficile in qualsiasi rapporto, sia personale che professionale. Tuttavia, con i giusti strumenti, una prospettiva calma e una mente aperta, è possibile trovare una soluzione e preservare il rapporto.

Quando riesci a riconoscere i bisogni contrastanti e sei disposto a esaminarli con compassione e comprensione, ciò può portare alla risoluzione creativa dei problemi, al team building e a rapporti personali più forti.



Sostegno fondamentale quando serve davvero

Visita optumwellbeing.com/criticalsupportcenter per ulteriori risorse e informazioni di sostegno.



Questo programma non va utilizzato per le cure urgenti o di emergenza. In caso di emergenza, chiama il numero dei servizi di pronto intervento locali o recati al più vicino pronto soccorso. Questo programma non sostituisce le cure di un medico o di un professionista. Questo programma e i suoi componenti potrebbero non essere disponibili ovunque e potrebbero essere soggetti a esclusioni o limitazioni della copertura.

© 2024 Optum, Inc. Tutti i diritti riservati. WF12836817 143487-022024 OHC