

# Giusti nei conflitti



## Suggerimenti e trucchi per un conflitto giusto

- Sfogati allontanandoti dalla situazione, anche solo per cinque minuti. Oppure dormici sopra una notte
- Ascolta invece di parlare
- Non coinvolgere altre persone nel conflitto
- Cerca soluzioni per migliorare la situazione invece di errori e colpevoli
- Richiedi il sostegno di responsabili, della direzione o di specialisti se il conflitto rischia di sfuggire al controllo

**Con una buona convivenza il lavoro è ancora più piacevole**

[www.holzbau-vital.ch](http://www.holzbau-vital.ch)

**holzbau**vital

Un altro artigiano stacca la spina dell'alimentazione elettrica.

Una cliente si lamenta per il ritardo.

Per l'ennesima volta gli utensili non sono riposti nel posto giusto.

Il collega borbotta che bisognerebbe fare diversamente.

Fai una battuta e la collega reagisce in modo eccessivo.

Situazioni di conflitto come queste fanno parte della vita lavorativa. Affrontarle nella maniera giusta contribuisce a disinnescarle.

#### Procedura per la soluzione di conflitti

(Esempio: un altro artigiano stacca la spina dell'alimentazione elettrica.)

1. Calma i tuoi sentimenti: è difficile essere giusti in un conflitto quando si è arrabbiati. La rabbia ti impedisce di pensare chiaramente. Fai ad esempio una breve passeggiata o confidati con una persona con cui ti trovi bene.
2. È utile anche avere l'atteggiamento interiore giusto. Vedi a riguardo la sezione in basso.
3. Rifletti: cosa ti dà fastidio della situazione e che miglioramento ti aspetti? (Ad es.: vorrei che mi venisse chiesto se si può staccare la spina.)
4. Spiega il tuo punto di vista: cerca il dialogo diretto con la controparte. Parla in prima persona. (Ad es.: stavo lavorando e improvvisamente non avevo più corrente. Mi ha fatto arrabbiare.)
5. Fai domande e ascolta bene: quali sono le esigenze e aspettative della controparte? (Ad es.: vorrei iniziare a lavorare il prima possibile quando arrivo in cantiere, in modo da finire entro i tempi stabiliti.)
6. Trova i punti in comune: cosa vogliamo? (Ad es.: vogliamo finire rapidamente il lavoro.)
7. Formulate un approccio risolutivo comune: possiamo migliorare la situazione così, in modo che vada bene a entrambe le parti. (Ad es.: prima di staccare la spina, chiediamo. Adeguiamo l'impianto in modo che ci siano più prese.)
8. Concordate i passaggi successivi. (Ad es.: dopo informo subito l'elettrotecnico. Mi dici quando vuoi usare la presa, se non è libera.)
9. Ringrazia per il dialogo. (Ad es.: grazie, insieme siamo riusciti a chiarirci.)

Se non riesci a risolvere il conflitto in questo modo, se il conflitto rimane o si inasprisce, compromettendo il lavoro, rivolgiti il prima possibile al tuo o alla tua responsabile.

#### L'atteggiamento interiore è decisivo

- **Io ≠ tu:** ogni persona è diversa e quindi non reagisce come te in determinate situazioni. Sii comprensivo/a se qualcuno reagisce in maniera sensibile a una cosa che per te era innocua o solo uno scherzo. Non sminuire la percezione altrui.
- **Le tre M per una miglior comprensione dei conflitti – «maldestrezza», «miopia» e «malignità»:** Spesso i conflitti si verificano quando le persone si comportano in modo maldestro, facendo ad esempio errori dovuti allo stress. Oppure quando sono miopi rispetto alle conseguenze del proprio comportamento e non si accorgono di cosa provocano. Sono pochissimi quelli che agiscono veramente con malignità.
- **Conta il modo in cui si dicono le cose:** tratta tutte le persone che ti circondano (al lavoro) come vorresti che ti trattassero loro.

#### In questo modo puoi contribuire a evitare del tutto i conflitti

- A tutti piace essere apprezzati. Loda le tue colleghe e i tuoi colleghi e sostenetevi a vicenda.
- A nessuno piace che si sparli alle sue spalle.
- Le critiche sono ammesse, ma evita i rimproveri e gli attacchi.
- Rinuncia all'«occhio per occhio, dente per dente» e rompi il circolo vizioso.
- Festeggiate insieme i successi e i progetti ben riusciti.

#### Ulteriori informazioni