

### **Esercitazione: “Gestione Costruttiva del Conflitto /Confronto difficile: Alternative Possibili”**

Nella tabella che segue sono descritti due approcci alla gestione del confronto / conflitto:

- Uno è definito MITE
- L'altro è definito DURO.

Sono diversi nel modo di concepire lo scopo, la relazione tra le persone etc.

Entrambi hanno dei limiti.

Quale può essere un approccio alternativo?

Vi si chiede di provare a compilare la terza colonna.

| <b>Approccio MITE</b>                                                                           | <b>Approccio DURO</b>                                                                         | <b>Approccio Alternativo?</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| I partecipanti alla discussione sono <b>AMICI</b>                                               | I partecipanti alla discussione sono <b>AVVERSARI</b>                                         |                               |
| Lo scopo è <b>L'ACCORDO</b>                                                                     | Lo scopo è <b>LA VITTORIA</b>                                                                 |                               |
| Si fanno <b>CONCESSIONI</b> .<br>Si è <b>MITI</b> con le persone e <b>MITI</b> con il problema. | Si vantano <b>PRETESE</b> .<br>Si è <b>DURI</b> con le persone e <b>DURI</b> con il problema. |                               |
| <b>C'è FIDUCIA</b>                                                                              | <b>C'è SFIDUCIA</b>                                                                           |                               |
| <b>CAMBIA</b> la sua <b>POSIZIONE</b>                                                           | <b>E' BLOCCATO</b> nella sua <b>POSIZIONE</b>                                                 |                               |
| <b>Fa PROPOSTE</b> .<br>Si <b>SACRIFICA</b> unilateralmente.                                    | <b>Fa MINACCE</b><br>Esige vantaggi <b>UNILATERALI</b> .                                      |                               |

### Esercitazione: “Gestione Costruttiva del Conflitto /Confronto difficile: Alternative Possibili”

Nella tabella che segue sono descritti due approcci alla gestione del confronto / conflitto:

- Uno è definito MITE
- L'altro è definito DURO.

Sono diversi nel modo di concepire lo scopo, la relazione tra le persone etc.

Entrambi hanno dei limiti.

Quale può essere un approccio alternativo?

Vi si chiede di provare a compilare la terza colonna.

| Approccio MITE                                                                                  | Approccio DURO                                                                                | Approccio Alternativo?                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I partecipanti alla discussione sono <b>AMICI</b>                                               | I partecipanti alla discussione sono <b>AVVERSARI</b>                                         | I partecipanti alla discussione sono <b>SOLUTORI DI PROBLEMI</b> (DA “spendi troppo” “no, tu hai le mani bucate” A “Come facciamo ad arrivare a fine mese senza il conto in rosso?” |
| Lo scopo è <b>L’ACCORDO</b>                                                                     | Lo scopo è <b>LA VITTORIA</b>                                                                 | Lo scopo è <b>UN ESITO EQUO, EFFICACE, DURATURO, SAGGIO. Probabilmente diverso da quello che ognuno aveva in mente in partenza.</b>                                                 |
| Si fanno <b>CONCESSIONI</b> .<br>Si è <b>MITI</b> con le persone e <b>MITI</b> con il problema. | Si vantano <b>PRETESE</b> .<br>Si è <b>DURI</b> con le persone e <b>DURI</b> con il problema. | <b>MITI CON L'INTERLOCUTORE E DURI SUL PROBLEMA</b> (vedi Posizione)                                                                                                                |
| <b>C'è FIDUCIA</b>                                                                              | <b>C'è SFIDUCIA</b>                                                                           | <b>CREA LE CONDIZIONI DELLA FIDUCIA ATTRAVERSO L'ASCOLTO ATTIVO.</b>                                                                                                                |
| <b>CAMBIA</b> la sua <b>POSIZIONE</b>                                                           | <b>E' BLOCCATO</b> nella sua <b>POSIZIONE</b>                                                 | <b>PASSA DALLE POSIZIONI AGLI INTERESSI.</b> Usa cioè le posizioni di partenza per risalire agli interessi e preoccupazioni più generali che le giustificano.                       |
| <b>Fa PROPOSTE.</b><br>Si <b>SACRIFICA</b> unilateralmente.                                     | <b>Fa MINACCE</b><br>Esige vantaggi <b>UNILATERALI</b> .                                      | <b>MOLTIPLICA LE OPZIONI.</b>                                                                                                                                                       |

*“Esempio: La finestra della biblioteca.*

*Due persone in una biblioteca pubblica litigano perché una vuole tenere la finestra spalancata e l'altra la vuole chiusa. Il primo si offre di lasciarla socchiusa, all'altro non va bene, ecc.. La bibliotecaria interviene e chiede al primo perché vuole la finestra aperta. Risposta: "Ho bisogno di aria fresca" Chiede al secondo perché la vuole chiusa: "Per evitare la corrente che mi fa venire i reumatismi."*

*La bibliotecaria ci pensa un po' e poi va a spalancare la finestra della stanza accanto: così nella stanza ci sarà aria fresca senza corrente.*

*La posizione è ciò che le parti chiedono (finestra aperta/ chiusa),*

*Gli interessi sono ciò che le ha portate a prendere quella posizione (bisogno di aria/ evitare correnti) .*

*Per il negoziatore creativo il problema è trovare delle risposte non alle posizioni, ma agli interessi.*

*E' importante sottolineare che in questo caso la bibliotecaria non fa emergere alcun elemento nuovo di conoscenza. Che l'uno avesse bisogno di più aria e l'altro volesse evitare le correnti, i due nel corso del litigio se l'erano ovviamente già detto. **La differenza sta nel modo e qualità***

***dell'ascolto.** Nel diverbio fra i due litiganti la finestra rimane sempre in primo piano: "più aria" = "finestra aperta", "no alla corrente" = "finestra chiusa." Chi adotta l'ascolto attivo lascia sullo sfondo la finestra e si chiede: "Come si fa a garantire all'uno di respirare meglio e all'altro di evitare le correnti?" E' il mettere in primo piano gli interessi al posto della specifica rivendicazione che consente **la moltiplicazione delle opzioni**: se c'è una stanza adiacente, si userà quella, se non c'è si può proporre ad uno dei due di spostarsi in un'altra sala o portarsi i libri a casa o al bar , o fotocopiare quel articolo o quel capitolo e così via. E' il senso di essere ascoltati ("mi faccio carico dei tuoi problemi e m'impegno in tutti i modi a cercare di risolverli") che **crea le condizioni della fiducia.***

*Dunque: è il **passaggio dalle posizioni agli interessi** la mossa cruciale, caratteristica dell'ascolto pro-attivo, che apre la porta alla ricerca di altre opzioni e alla individuazione di soluzioni alternative inedite ( Sclavi e Susskid, settembre 2011) (...)"*