

Il conflitto: un'opportunità da cogliere

15.08.2019

I conflitti e le tensioni fanno parte della vita quotidiana, sia in ambito lavorativo che privato, e possono nascere tra familiari, vicini di casa, per strada o persino in vacanza.

La passeggiata, il cambio di prospettiva e l'autoriflessione sono strumenti utili per cogliere le opportunità che si celano dietro i conflitti.

Spesso si dice che è meglio evitare i conflitti. E voi, siete d'accordo con questa affermazione?

Per evitare problemi può essere invece utile **fare più domande**. Molte volte ci capita di interpretare in modo sbagliato dei comportamenti o dei modi di fare dei nostri colleghi, familiari o partner. In questi casi, fare una semplice domanda può aiutare a chiarire una situazione o a capire un atteggiamento. Non bisogna aspettare. Ecco una regola fondamentale per la gestione dei conflitti: affrontare le situazioni difficili e di conflitto il prima possibile. In genere il tempo non è un buon alleato in questi casi; al contrario, finisce per inasprire ancora di più le tensioni.

A mio avviso non vale la pena evitare tutti i conflitti, perché a volte sono utili per creare le fondamenta di una relazione solida e conoscersi più a fondo.

Molto spesso, infatti, i conflitti rispecchiano il nostro modo di essere e i nostri valori, e rappresentano un confronto tra persone, culture o elementi. Per questo può capitare di vivere un conflitto interiore quando dobbiamo prendere una decisione sospesa tra due valori che ci stanno entrambi a cuore.

Definizione tratta dal Wikizionario online:

dal latino conflictus ossia «urto, scontro», derivazione di configere, cioè «confliggere», «cozzare», «combattere».

Per cogliere le opportunità che si celano dietro ogni conflitto, è necessario:

1. **Conoscersi**. In particolare, conoscere i propri valori personali. A questo proposito, consultate l'articolo «La leadership implica la consapevolezza dei propri valori».
2. Svolgere un'**autoriflessione** e analizzare la nostra parte di responsabilità nel conflitto. Nel farlo, dobbiamo mantenere una certa apertura mentale.
3. **Dialogare**. È fondamentale confrontarsi su un campo neutro, ponendoci tutti sullo stesso livello. A questo proposito, fate attenzione ai seguenti aspetti:
 - verbale: cosa dico
 - non verbale: il linguaggio del corpo, cosa dicono i miei occhi
 - para verbale: l'intonazione (ricordate: anche in una canzone l'intonazione è tutto)

Ecco tre strumenti utili per aiutarvi a cogliere questa opportunità.

LP3 SA

Rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

CHE-347.044.325

La passeggiata come strumento per affrontare tensioni e conflitti

La passeggiata è un elemento/strumento chiave nella mia formazione della leadership. Migliaia di quadri dirigenti utilizzano ormai questo metodo, sia in ambito professionale che privato.

Quando si presentano tensioni o conflitti, io consiglio di fare una passeggiata di 20' insieme alla persona coinvolta.

A mio avviso non c'è modo peggiore per gestire un conflitto che convocare qualcuno in ufficio: due persone, l'una seduta di fronte all'altra, chiuse tra quattro mura e circondate da un'atmosfera pesante e da un'aria viziata.

La passeggiata vanta i seguenti benefici:

- camminate insieme, fianco a fianco; non ponetevi quindi l'uno di fronte all'altro. Cercate inoltre di adeguarvi l'uno all'altro per camminare alla stessa andatura.
- Procedete nella stessa direzione.
- Stimolate la circolazione sanguigna, ossigenando maggiormente il cervello, anche perché l'aria aperta è di qualità migliore e vi fornisce più ossigeno. Riflettete meglio.
- Vi sentite in condizioni di «sicurezza», perché siete all'aperto e non chiusi tra quattro mura. Se necessario, dunque, potete scappare, prendere le distanze o avvicinarvi al vostro interlocutore.

Ultimo consiglio sulla passeggiata: fate delle passeggiate anche quando va tutto bene. Ad esempio una volta ogni sei mesi con ogni membro del vostro team. In questo modo, il gesto della passeggiata non sarà associato solo ai problemi. Tra le aziende che ho seguito, una ha reso la passeggiata un metodo ufficiale, creando un percorso di 20 minuti nel bosco più vicino e segnalandolo con delle frecce che indicano il nome della società.

La critica vista come opportunità

A volte vi capita di ricevere critiche. Potete esserne felici: ogni critica è un'opportunità per migliorarvi.

Consigli per reagire alle critiche in modo costruttivo:

- Ascoltate attentamente e attivamente.
- Mantenete una posizione rilassata, respirando profondamente.
- Ripetete ciò che avete sentito (come, quando, dove). In questo modo sarà più facile capirvi a vicenda.
- Mettetevi nei panni dell'altro (cambio di prospettiva).
- Ringraziate per la critica. Significa che qualcuno vi rivolge attenzione e vi offre un'occasione per imparare qualcosa di nuovo su voi stessi.
- Selezionate e distinguate le critiche: quelle che vi riguardano direttamente e quelle che dipendono dalle circostanze.
- Invitate gli altri a farvi delle critiche. Fate capire che siete desiderosi di imparare.

La critica può farvi scoprire dei lati della vostra personalità che da soli non siete in grado di vedere.

LP3 SA

Rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

CHE-347.044.325

Il cambio di prospettiva

Disegnate su un foglio una griglia composta da 4 quadranti (due a sinistra e due a destra, uno sopra l'altro).

1. Nel quadrante in alto a sinistra, pensate a una persona con cui vivete delle incomprensioni, che non apprezzate o con cui avete dei problemi. Scrivete tre comportamenti/elementi che vi disturbano, vi mettono in difficoltà e ritenete negativi. Per esempio: «È arrogante».
2. Nel quadrante in alto a destra, pensate a voi stessi e scrivete tre comportamenti/elementi che ritenete positivi. Per esempio: «Ho un carattere empatico».
E ora, proviamo a cambiare prospettiva...
3. Nel quadrante in basso a sinistra, riflettete sugli elementi positivi che si celano dietro alle espressioni e agli aspetti negativi che avete indicato per l'altra persona. Di fatto molto spesso, per non dire praticamente sempre, alcuni comportamenti possono apparire positivi se osservati da un altro punto di vista. Così, ad esempio, l'arroganza che abbiamo citato come elemento negativo e che ci disturba, può nascondere una certa verve o fiducia in sé stessi.
Questo a volte rivela delle «lacune» o dei «limiti» da parte nostra, e può fornirci uno specchio per osservare noi stessi.
4. Infine, nel quadrante in basso a destra, fate l'esercizio al contrario su voi stessi. Gli elementi positivi che avete indicato possono essere percepiti dagli altri come negativi. Ad esempio, l'empatia può essere percepita come una mancanza di carattere, una forma di debolezza o di insicurezza, una tendenza a non prendere posizione.

Questo esercizio si dimostra molto utile in varie situazioni:

- Per prepararvi a un incontro con una persona con cui vivete delle tensioni. L'attenzione e il tempo impiegati nello svolgimento dell'esercizio vi permetteranno di trasmettere un'energia e un'aura diverse quando incontrerete il vostro interlocutore, favorendo un'atmosfera più distesa e aiutandovi ad affrontare l'incontro partendo da basi nuove.
- Se nel vostro team c'è tensione tra due persone, potete prenderle separatamente e far svolgere loro l'esercizio singolarmente. Dopo di che, potete organizzare un incontro e un confronto tra queste due persone.

Ovviamente questi strumenti ed esercizi non sono una soluzione a tutti i problemi, ma molte volte permettono di disinnescare crisi e tensioni e soprattutto di guardare l'altro con occhi diversi. Inoltre, ci aiuta a conoscere meglio noi stessi e a capire quali lati di noi possono creare problemi agli altri.

Buon cambio di prospettiva e buone passeggiate!

Autore: David Fiorucci
www.lp3leadership.com