



DIFENDERSI DAGLI ATTACCHI AGGRESSIVI

Parliamo di conflitti. Si può gestire il conflitto in una situazione? Ad esempio sappiamo che le liti condominiali sono le più cruente e le più difficili da risolvere. Cosa significa parlare di conflitto?

La parola conflitto può assumere tanti significati diversi. Tutti noi, pensando alla nostra esperienza personale, possiamo immaginare ad una situazione particolarmente tesa che ci ha creato, o ci crea tutt'ora dei problemi. Il conflitto ci fa stare male perché genera in noi emozioni negative, come ansia, agitazione o paura, emozioni che ci fanno perdere lucidità e sangue freddo, entrambi indispensabili per riuscire ad affrontare le o la persona che ci crea rabbia o frustrazione.

In momenti di tensione è necessario sforzarci di mettere a fuoco il problema.

Prima di tutto dobbiamo chiederci: quanta voglia ho di risolvere il conflitto? Ne vale la pena? Le persone con cui ho a che fare hanno la voglia, a loro volta di risolvere il conflitto?

... (tuo commento) e poi ... quindi secondo te se alla base non c'è la volontà di tutti le parti coinvolte il conflitto è difficile da risolvere?

Io credo che ciò che guida le nostre azioni siano i nostri obiettivi, e questi danno la base per la motivazione alle nostre azioni. La motivazione è la nostra benzina, senza motivazione non agiamo, è come se fossimo una bellissima Ferrari ma ferma in garage! Quando sono coinvolta in una situazione conflittuale la prima cosa che mi chiedo è: ho voglia di risolvere il conflitto? Se la risposta è sì, allora mi attivo per capire chi ho di fronte: cosa pensa? Qual è il suo punto di vista? Qual è il suo obiettivo? Solo così potrò impegnarmi alla risoluzione.

Quali alternative abbiamo di fronte ad un conflitto?

Come in ogni situazione anche qui possiamo decidere noi, per fortuna. Come dico sempre noi abbiamo sempre almeno due alternative: rimanere così oppure fare qualcosa per cambiare. Nel conflitto in particolare possiamo decidere se affrontarlo oppure evitarlo. Nel primo caso passeremo al contrattacco, che significa, non aggredire a nostra volta, ma armarci per arrivare alla risoluzione. Oppure se valutiamo che non vale la pena affrontarlo, perché dall'altra parte troviamo un muro, possiamo decidere, per il nostro bene, di evitarlo.

La scelta in un senso o nell'altro dipende solo ed unicamente da qual è il nostro vero obiettivo e la nostra volontà.

Evitare il conflitto, non significa che scappiamo perché siamo dei codardi, ma semplicemente è una soluzione, è un'alternativa, tra quelle possibili. È una scelta pensata e motivata.

Dobbiamo essere oggettivi e valutare i due punti di vista in gioco:

Uno è il nostro punto di vista, con le nostre ragioni e motivazioni, l'altro è quello del interlocutore, che ha anche lui le sue ragioni.

Quindi se decidiamo che vogliamo affrontare il conflitto per trovare una soluzione, dobbiamo imparare a negoziare.



In breve puoi darci una scaletta pratica per gestire il conflitto?

Per gestire il conflitto in modo costruttivo occorre:

- smettere di individuare a tutti i costi il colpevole;
- cerchiamo di capire le cause che hanno portato al conflitto;
- dalle cause individuiamo il modo per negoziare **ragionando sui fatti**, non lasciamoci trasportare solo dal nostro punto di vista, perché non potrà a niente. Perché è giusto per noi, ma per l'altro il nostro punto di vista non ha nessun valore;
- concentrarsi sul presente: ora in questo momento qual è la situazione? Dov'è il problema? Riusciremo a gestire meglio il conflitto se ci concentriamo sul presente;
- mettiamo in luce tutti i punti di vista, senza dire è giusto il mio e sbagliato il tuo.
- Ora è il momento di negoziare: esprimiamo tutti punti in comune che sono il punto di contatto con l'altro. Alla base della negoziazione c'è il punto di vista in comune, e l'interesse per l'altro. Quindi volgere il nostro discorso rilevando il suo vantaggio.
- Invitiamo il nostro "avversario" alla partecipazione attiva, chiediamo come farebbe lui, dati i punti di vista. Questo lo fa sentire improntante perché può esprimere il suo pensiero, e a voi darà il vantaggio di volgere la situazione a vostro favore, ovvero: risolvere il conflitto.

Dott.ssa Patrizia Marzola
Psicologa Parma

Titolare dello Studio Psicologia e Comunicazione

Intervista alla dott.ssa Patrizia Marzola, su Radio Malvisi Network del 10 agosto 2009. In onda ogni martedì alle ore 11.50, puoi seguirla anche su www.malvisi.it