

## Soluzioni



di Anna BOGONI



Ogni domenica Caterina Balivo risponderà alle vostre lettere. Scrivete a [balivo@quotidiano.net](mailto:balivo@quotidiano.net)



# Conflitti sul lavoro? Ecco come uscirne

Lo studio: «Non bisogna avere paura di esporsi». Quattro mosse per stemperare i disagi

**L'AGGRESSIVITÀ** o, al contrario, il desiderio di fuga sono le reazioni più frequenti delle donne nelle situazioni di conflitto sul lavoro. A confermare l'urgenza di elaborare strategie alternative, i risultati della ricerca condotta dalla University of British Columbia Sauder School of Business dove emerge che i conflitti sul lavoro danneggiano soprattutto le donne, vittime del pregiudizio di alimentare quelli più aspri. Due allora i punti fermi per trovare nuove soluzioni: «Accettare il conflitto come occasione positiva per affermare il proprio punto di vista e non come momento da evitare a tutti i costi», dice Enrico Carosio, formatore nelle aziende e collaboratore dell'Università Cattolica di Brescia e Piacenza. «E poi lavorare sulla consapevolezza del proprio valore e del diritto di esprimersi, senza la paura di essere giudicate», conclude l'esperto. In aiuto, un facile percorso in 4 step.

### Esperimento

Un'azienda svedese portando l'orario di lavoro a 6 ore, ha rilevato meno conflitti e assenteismo

**L'autrice: siate oggettive  
Mai prenderla sul personale**

**1**

**DISTINGUERE** tra contrasto e conflitto per oggettivare la discussione. Nel conflitto la dinamica è personale, riguarda la relazione tra le parti, è il campo delle emozioni; nel contrasto, al centro della discussione c'è un vero e proprio oggetto. «Sul lavoro a noi donne capita più di frequente di prendere la questione a livello personale, mentre il collega o il capo stanno valutando un aspetto puramente lavorativo. La chiave di volta è portare la discussione sul *cosa*, non sul *io/tu*», spiega Ilaria Buccioni, docente all'Università di Siena e coautrice di *Mediare le conflittualità*, Franco Angeli editore.

**Sospendere il giudizio**

**2**

**SE CIASCUNO** difende la propria posizione, pensando di avere ragione, non si fanno passi avanti: «È importante mettere in campo la capacità di ascolto senza giudicare l'altro a priori e provare a chiedersi: ma se avesse ragione anche solo per uno 0,01%, per me cosa significherebbe? Farsi delle domande ci permette di prendere in carico un pezzo della responsabilità», spiega Ilaria Buccioni. «La capacità di ascolto e quella di relazione sono qualità spiccate del femminile che, sul lavoro, possono diventare competenze preziose, se non si rimane accecate dall'emozionalità», aggiunge l'esperta.

**35-45**

è la fascia di età considerata più a rischio stress per le lavoratrici (Sda-Bocconi/Assidai)

**4**

**«Parlare in prima persona»  
Si alle frasi assertive**

**IMPARARE** a comunicare nel modo giusto usando la prima persona: la base della comunicazione assertiva, quella che aiuta a risolvere i conflitti di lavoro. Un esempio? «Dire: comprendo la tua posizione, io però percepisco la situazione in un altro modo, possiamo cercare insieme una soluzione? Parlare in prima persona permette all'altro di non sentirsi minacciato. Crea una sorta di spiazzamento: io racconto quello che percepisco e mi concentro su quello che posso fare. È chiaro che il primo passo devo farlo io, non per chiedere scusa, ma in un'ottica costruttiva», suggerisce il consulente d'impresa Carosio.

**Alleanze, errore da evitare**

**SE IL CONFLITTO** lavorativo si è spostato in un più oggettivo contrasto di opinioni si riesce ad analizzare in modo più lucido ciò che è al centro della discussione. «L'altra persona rimasta nel conflitto mi può anche aggredire, ma i fatti sono imprescindibili», aggiunge Carosio. Un altro aspetto importante è non andare a cercare alleati negli altri colleghi. Errore grave, perché questo indebolisce la nostra credibilità: «Se sono costretto a cercare qualcuno per sostenere la mia tesi vuol dire che non sono convinto fino in fondo, e perdo il coraggio di affrontare l'interlocutore sui fatti», spiega l'esperto.

