

di ANTONIO DI GIURA

Nel cammin di nostra vita mi ritrovai a...

Desideriamo vivere in armonia evitando conflitti, ma ciò non è sempre possibile. Il progresso umano passa necessariamente attraverso il superamento di ostacoli poiché sono proprio le divergenze relazionali e le tensioni, come sottoprodotto della collaborazione, a farci progredire.

"Nel cammin di nostra vita mi ritrovai a..." discutere con un cliente insoddisfatto, litigare con un burocrate ostile, a dover licenziare un dipendente inefficiente, a fronteggiare la concorrenza sleale ed eticamente scorretta, insomma, a gestire conflitti. Contrariamente al Sommo Poeta, sono certo di ritrovarmi in buona compagnia. A dire degli esperti, pare che il progresso umano passi inevitabilmente dal **dissenso** perché chi vuole evolvere, creare e lavorare nel modo più congeniale, incontrerà sempre una certa resistenza.

E allora, se è vero che siamo condannati ad affrontare prima o poi il disagio di un conflitto, **è pur vero che governare la situazione in modo da non esserne danneggiati o aspirare addirittura a trarne qualche vantaggio è possibile.** Prima di tutto, ricordiamoci che solo affrontando le sfide e superando gli ostacoli si raggiungono gli obiettivi. Le divergenze di pensiero rappresentano il sottoprodotto della relazione umana. Quando le persone collaborano all'interno di uno studio professionale, di un'azienda o nel contesto sociale più ampio, è naturale che emergano tensioni nel definire le modalità con cui proseguire.

Il **disaccordo**, dunque, non dovrebbe essere percepito come un male assoluto, ma piuttosto come una conseguenza inevitabile e necessaria del processo di crescita. Probabilmente, nemmeno trasferendoci su un'isola deserta garantiremmo ai nostri sensi la pace. Saremmo condannati a vivere la frustrazione di una tensione interiore, chiedendoci se quella fosse stata la migliore decisione. Alcune conversazioni sembrano impossibili come se parlassimo lingue diverse, ma alla fine è difficile avere una vita soddisfacente se cerchiamo sempre di sottrarci ai litigi e alle relazioni tossiche. A livello professionale, alcune tecniche potranno aiutarci a non soccombere o a tentare di limitare i danni.

Attenzione alle emozioni. I conflitti mirano a sfuggire di mano quando assumono una dimensione emotiva. Se lasci che rabbia o disprezzo prevalgano con chi ti stai confrontando, rischi di inibire la parte razionale del tuo pensiero, aumentando la probabilità che la divergenza degeneri in una situazione senza via d'uscita. Che la calma rappresenti la virtù dei forti, è una verità incontrovertibile perché la lucidità è essenziale per gestire il contrasto in modo efficace.

Mantieni il rispetto. Nella disputa, le persone spesso percepiscono una minaccia alla propria identità. È quindi fondamentale esprimersi in modo rispettoso e corretto, anche durante momenti di tensione. Questo aiuta a preservare il dialogo e ad evitare che la situazione si deteriori ulteriormente. Circoscrivi il perimetro della discussione, analizzando quell'azione specifica o quel determinato comportamento ma non commettere l'errore di etichettare o giudicare la personalità della tua controparte.

Riconosci la possibilità di sbagliare. La conflittualità si acuisce quando la gente attribuisce un valore assoluto alle proprie idee. È importante ricordare che lo scopo della discussione non è dimostrare chi ha ragione, ma risolvere la questione. Collabora con la controparte per trovare soluzioni vantaggiose per entrambi. Ricorrendo allo sport come metafora della vita, concludo sostenendo che il professionista eccellente apprezza il conflitto, tanto quanto un atleta accoglie la sfida del dolore durante un allenamento intenso, consapevole che quel sacrificio, porterà buoni frutti.