

Le persone controllano le **emozioni** con difficoltà durante un confronto o un colloquio difficile.

Le emozioni forti (rabbia, paura, tristezza) impediscono alle persone di concentrare l'attenzione sugli interessi e spingono a dire o fare cose **sconvenienti**.

*EVITA DI CRITICARE GLI ALTRI
PER COSE ACCADUTE NEL PASSATO
E CHE NESSUNO PUÒ CAMBIARE*

LE 7 DOMANDE PER CONTROLLARTI DURANTE UN COLLOQUIO DIFFICILE

- Che **nome** dai all'emozione che provi? (*rabbia, dolore...*)
- Cosa ti fa provare proprio quell'emozione?
- Riesci a gestire l'emozione o hai perso il controllo?
- Puoi contare in silenzio da 10 a 1 e fare 3 respiri profondi?
- Il tuo **corpo** ha assunto una posizione rilassata e comoda?
- Puoi parlare di fatti verificati e di cosa vuoi ottenere?
- Hai **spiegato** agli altri le tue emozioni e i tuoi bisogni?

*DIMOSTRA DI CAPIRE GLI ALTRI E
ANCHE LORO SARANNO DISPOSTI A CAPIRTI*

- Guarda in faccia la persona con cui parli.
- Ascolta in **silenzio** il tuo interlocutore.
- Memorizza le parole e i concetti che ascolti.
- Chiedi spiegazioni sulle cose che non hai capito.
- **Ripeti** quello che hai capito.

AFFRONTA I PROBLEMI CON UN ATTEGGIAMENTO COOPERATIVO

- Descrivi il problema che dovete risolvere, senza accusare gli altri e senza colpevolizzarli, limitandoti ai **fatti** oggettivi.
- Spiega quali emozioni provi e perché le provi quando pensi al problema.
- Chiedi agli altri quali emozioni provano e di cosa hanno bisogno per gestire il problema.
- Proponi qualcosa che puoi fare in **prima persona** per risolvere il problema.
- Chiedi agli altri cosa propongono di fare per risolvere il problema.