

INTRODUZIONE

Il conflitto è una parte inevitabile della vita, che emerge quando gli interessi, i bisogni o i valori di due o più persone sono in contrasto. Tuttavia, non tutti affrontano i conflitti nello stesso modo. Il modello di Thomas-Kilmann (*TKI, Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*) è uno strumento teorico e pratico per comprendere come le persone reagiscono ai conflitti.

Questo modello è basato su due dimensioni principali:

- **Assertività:** La volontà di soddisfare i propri interessi.
- **Cooperazione:** La volontà di soddisfare gli interessi altrui.

Combinando queste dimensioni, Thomas e Kilmann hanno identificato **cinque stili di gestione del conflitto**, che rappresentano approcci diversi per affrontare tensioni e divergenze.

Ogni stile è utile in contesti specifici e ha pregi e difetti. Per facilitare la comprensione, molti interpreti del modello associano ciascuno stile a un **animale**, creando metafore che riflettono le caratteristiche distintive di ogni approccio.

Di seguito un approfondimento per ogni animale (e stile di gestione del conflitto).

TARTARUGA LA RITIRATA

Assertività bassa, Cooperazione bassa

Le persone che adottano lo stile evitante preferiscono non affrontare il conflitto, ignorandolo o rinviandolo.

Le **tartarughe** si ritirano nel loro carapace per **evitare conflitti**.

- Stanno lontane dai luoghi e dalle persone implicate nel conflitto.
- Sentono **fatica sprecata** tentare di risolvere i conflitti e si **sentono impotenti**.
- Credono sia meglio battere in ritirata (fisicamente e psicologicamente) piuttosto che affrontare il conflitto



SQUALO LA FORZA

Assertività alta, Cooperazione bassa

Le persone che adottano uno stile competitivo sono focalizzate su se stesse. Vogliono raggiungere i propri obiettivi a ogni costo e non sono inclini a fare concessioni.

Gli squali **cercano di vincere** costringendo i rivali ad **adottare le proprie soluzioni**.

- Gli interessi personali sono importanti, le relazioni hanno meno importanza
- Non si preoccupano di farsi benvolere e accettare dagli altri
- Ritengono che i conflitti si risolvono quando **una persona ha il sopravvento**



PANDA

LA DOLCEZZA

Assertività bassa, Cooperazione alta

Le persone accomodanti sacrificano i propri interessi per soddisfare quelli degli altri, mettendo la relazione al primo posto.

Per il panda le **relazioni interpersonali** hanno molta più importanza degli interessi personali.

- Vogliono farsi **amare e accattare dagli altri**. Pensano che i conflitti debbano essere evitati a vantaggio dell'armonia.
- Sono disposti a mettere **da parte le proprie aspirazioni** per preservare i rapporti



VOLPE

IL COMPROMESSO

Assertività media, Cooperazione media

Lo stile compromettente cerca una via di mezzo, in cui entrambe le parti fanno concessioni per raggiungere un accordo accettabile.

La volpe è moderatamente preoccupata dei **propri interessi** e delle **relazioni** con gli altri

- Cercano il **compromesso** e mettono da parte qualcuno dei propri interessi e **persuadono** l'altro a fare altrettanto.
- Cercano il giusto mezzo tra due posizioni estreme.
- Sono pronte a **sacrificare** una parte delle proprie aspirazioni e delle proprie relazioni pur di trovare un accordo per il **vantaggio** comune.



GUFO

IL CONFRONTO

Assertività alta, Cooperazione alta

Le persone con uno stile collaborativo cercano soluzioni che soddisfino pienamente entrambe le parti, puntando a un risultato "*win-win*".

- Il **gufo** valorizza al massimo sia i propri **interessi** che le **relazioni**.
- Affrontano i conflitti cercando delle soluzioni che permettono di raggiungere sia i propri interessi che quelli dell'altra persona.
- Vedono i conflitti come un modo di **migliorare le relazioni** riducendo la tensione tra due persone

