



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**



## **COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi**

**Servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali**

### **Progetto tecnico - “Rete Interistituzionale Antiviolenza”**

**Interventi strategici locali per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e per il rafforzamento dei processi di integrazione dei/le cittadini/e**

**Linee guida per la gestione positiva dei conflitti di genere**

## INDICE

### **Premessa**

### **Capitolo 1 : *Conflitti di coppia e violenza sulle donne***

### **Capitolo 2 : *Capire il conflitto***

- 2.1 Definizione e classificazione
- 2.2 Struttura e schema mentale
- 2.3 Dinamiche e escalation

### **Capitolo 3 : *Analizzare e prevenire il conflitto***

- 3.1 Conflict analysis
- 3.2 Freezing: sospensione temporanea del giudizio
- 3.3 Ascolto attivo
- 3.4 Metodo della scrittura autobiografica

### **Capitolo 4 : *Trasformare il conflitto***

- 4.1 Identificare e ridurre i pregiudizi
- 4.2 Reframing: trasformare una critica in modo positivo
- 4.3 Tecniche di gestione di obiezioni e reclami
- 4.4 Premesse Implicite o cornici
- 4.5 Metodologia Umoristica
- 4.6 Problem solving comune e strategia di attraversamento

### **Capitolo 5 : *Ricomporre il conflitto***

- 5.1 La comunicazione
  - 5.5.1 Feedback
- 5.2 La negoziazione
- 5.3 La mediazione

### **Capitolo 6 : *Qualche consiglio per la gestione positiva di un conflitto di coppia***

### **Bibliografia**

## Premessa

Molti operatori e alcuni esperti della Rete inter istituzionale antiviolenza, dichiarano che spesso accade che “*si confondano naturali situazioni conflittuali di coppia con situazioni di violenza*” è questa la principale motivazione per la quale si è ritenuto di inserire tra gli strumenti di prevenzione e contrasto delle violenze di genere le presenti “Linee guida”.

Uno strumento che può essere considerato come strumento di orientamento per la gestione (in termini di prevenzione mediazione e soluzione positiva) dei conflitti tra i generi, utilizzabile dagli operatori della Rete nei diversi contesti di intervento dei soggetti in gioco, ma forse anche dagli stessi attori del conflitto per comprendere meglio le dinamiche che li animano, motivando a la richiesta di aiuto o la sperimentazione di forme di autoaiuto, quanto meno per prevenirne l’escalation.

Naturalmente questo solo laddove il maltrattamento o la violenza può considerarsi di carattere episodico, legato a concomitanza di situazioni e non al “patrimonio” culturale, comportamentale, se non addirittura “genetico” del maltrattante.

Queste “Linee guida per la gestione positiva dei conflitti di genere” potrebbe rappresentare, pertanto, un materiale didattico, sia del previsto progetto di aggiornamento professionale degli operatori della Rete inter istituzionale attivata dal Comune di Napoli, sia che alla specializzazione dei professionisti in gioco nel contesto delle “relazioni di coppia conflittuali” (es. mediatori familiari, esperti in psicologia giuridica,...).

In particolare le Linee guida prevedono una parte “definitoria” sui conflitti di genere e sul significato della gestione strategica degli stessi, facendo riferimento alle migliori esperienze realizzate in Italia e all’estero.

Vale la pena specificare che il termine “gestione” in materia di conflitti, include quell’insieme di attività che risultano di volta in volta necessarie per : la comprensione, l’analisi, la prevenzione, la trasformazione, la risoluzione o ricomposizione di una situazione conflittuale, quale che ne sia il contesto di generazione.

L’aggettivo “positiva” vuole assegnare alle suddette attività quel carattere di funzionalità agli interessi dei diversi soggetti in gioco, nel tentativo di concordare miglioramenti e benefici per tutti, i contendenti come l’intero nucleo familiare, laddove presente.

Nel caso specifico dei conflitti in una relazione affettiva, a titolo di esempio, “gestione positiva” significa mettere in gioco le competenze e gli strumenti di lavoro necessari a prefigurare: responsabilità personale, rispetto e serenità del clima familiare, consapevolezza di ruolo, motivazione al superamento, .....soddisfazione degli interesse e dei bisogni in gioco.

Il testo è **una ricognizione delle metodologie e degli strumenti di gestione dei conflitti in genere, non di genere**, magari con qualche revisione /adattamento di qualche significato, che è stata fatta seguendone le principali fasi di afferenza (molti strumenti possono essere utili nelle diverse attività di gestione), fasi che diventano paragrafi di brevi e accessibili trattazioni.

Non è dunque un testo sui conflitti di genere, né sulle modalità specifiche di gestione dei conflitti di coppia, né sulla mediazione familiare che peraltro non è praticabile in contesti di violenza di genere, questioni che vengono brevemente disaminate nel **Capitolo 1** considerando i rischi ricorrenti che i conflitti degenerino in forme di violenza sulle donne. Il tutto quanto basta per motivare la collocazione del testo nel progetto Rete inter istituzionale tra gli strumenti di lavoro degli operatori di prevenzione e contrasto della violenza.

L'argomento viene ripreso nell'ultimo **Capitolo 6** per prospettare una delle modalità di utilizzo della disamina degli strumenti stessi.

Nel **Capitolo 2** Il concetto di "conflitto" viene rappresentato come un concetto ambiguo che assume differenti significati a seconda dei gruppi e dei contesti in cui è usato. In particolare, il conflitto continua ad essere interpretato e percepito come un fenomeno negativo, talvolta persino sinonimo di violenza. In questo contesto consideriamo il conflitto nel suo significato più ampio e positivo: *un fenomeno multidimensionale naturale che caratterizza il cambiamento in una società.*

Nel **Capitolo 3** "analizzare e prevenire un conflitto" significa: da una parte conoscerne il profilo, le cause, gli attori e le dinamiche per consentire interventi coerenti e senza impatti negativi sul contesto di generazione dello stesso; dall'altra utilizzare queste conoscenze per identificare situazioni a rischio, ridurre tensioni manifeste, prevenire l'escalation e rimuovere fonti di pericolo prima che il conflitto scoppi.

Nel **Capitolo 4** "trasformare un conflitto" significa mettere in atto processi e azioni a lungo termine che cercano di cambiare le caratteristiche stesse e le manifestazioni di un conflitto, agendo sulle cause. Mira a trasformare conflitti negativi / distruttivi in conflitti positivi / costruttivi / creativi lavorando sugli aspetti strutturali, comportamentali e culturali del conflitto.

Nel **Capitolo 5** "risolvere o ricomporre un conflitto" si rappresentano le attività, a corto e medio termine, che mirano a superare le cause profonde dei conflitti, inclusi gli aspetti strutturali, comportamentali, o culturali. Il processo si concentra più sulla relazione tra le parti che su specifiche questioni, con la ricomposizione si intende il raggiungimento di un accordo tra le parti in conflitto che consente la cessazione delle ostilità, ma che non necessariamente rimuove le cause del conflitto.

## 1. **Conflitti di coppia e violenza sulle donne**

*La famiglia rappresenta un micro sistema all'interno del macro sistema società, che vive, si riproduce, rimane in equilibrio o cade in situazioni di squilibrio, implode e si rigenera, attraverso gli infiniti feedback comunicativi con l'ambiente esterno.*

*I suoi componenti sono i medium di tale processo interattivo.*

*Quindi: tutti gli eventi all'interno del nucleo familiare, compreso il conflitto, non possono considerarsi slegati dalla società circostante.*

*La famiglia possiede una dimensione politica che si esplicita nella distribuzione di potere fra i suoi componenti. Tale distribuzione può assumere sia forme democratiche, che dispotiche. A forme di distribuzione del potere non democratiche si associano livelli elevati di conflitto.*

*Quest'ultimo, tuttavia, è una dimensione inevitabile delle associazioni umane.*

*Ciò che distingue le relazioni – familiari e non – non è tanto la presenza o assenza del conflitto, quanto piuttosto la modalità di espressione e di gestione di tale conflittualità.*

*In tal senso, infatti, l'antagonismo relazionale si può tradurre in aggressione e violenza, prevaricazione, lesione della integrità e della libertà, oppure divenire occasione di crescita, di confronto, di mediazione e di negoziazione.*

*Il conflitto è parte inevitabile di qualunque relazione umana e non può essere considerato un problema da evitare o da temere per le sue conseguenze. Ogni conflitto infatti può essere affrontato e anche se ciò implica impegno e attenzione il risultato è quello di poter godere di relazioni equilibrate e soddisfacenti. In definitiva è irrealistico pensare che le cose vadano sempre bene e che si possa essere sempre in perfetto accordo con gli altri, è più utile accettare che il disaccordo sia una parte inevitabile e normale del vivere quotidiano.*

L'esperienza può averci portato a ritenere il conflitto una situazione ingestibile, problematica o eccessivamente dolorosa e questo determina dei vissuti emotivi negativi gestiti attraverso strategie non sempre funzionali. C'è chi tende a prevaricare l'altro e manifesta aggressività, salvo poi sperimentare vissuti di colpa o indegnità. Chi al contrario tende a subire, ad essere accondiscendente e sperimentare senso di impotenza, frustrazione o umiliazione. In tutti questi casi dobbiamo comprendere che qualcosa non sta funzionando e che il conflitto non obbliga necessariamente a vivere questo tipo di emozioni.

In ogni caso i risultati degli studi sulle cause e sui rischi della violenza commessa dagli uomini sulle donne nei rapporti di coppia divergono. Nella vasta gamma di fattori esaminati spicca un nucleo di cause e fattori di rischio. I principali, confermati anche da numerosi studi rappresentativi, sono di seguito elencati, tenendo ben presente che nessuno di essi può far scattare da solo la violenza, né esistono semplici relazioni di causa/effetto.

Piuttosto, devono essere considerati diversi fattori che interagiscono tra loro a vari livelli.

Innanzitutto, a livello individuale, indagini rappresentative indicano che conflitti che degenerano in violenza nella coppia ha più a che fare con le caratteristiche dell'uomo che con quelle della donna,

come ad esempio : esperienza di violenza nell'infanzia come vittima o testimone, consumo di alcol, comportamento antisociale e delinquenza, stress e strategie di gestione dello stress.

A livello di coppia, diversi studi hanno individuato vari elementi rilevanti nell'insorgere di conflitti degenerabili in violenza sono: la ripartizione del potere nella coppia (Comportamento di dominio e di controllo), la distribuzione delle risorse socio economiche e le differenze di status, la ripartizione del lavoro nella coppia.

Alcune ricerche evidenziano chiari legami tra conflitti frequenti nella coppia e l'insorgere della violenza. E tuttavia ingannevole considerare i conflitti la causa della violenza: come menzionato in precedenza, spesso gli uomini violenti si riconoscono per la loro tendenza a umiliare e svilire verbalmente la partner.

In questi casi non è corretto parlare di conflitto, poiché sarebbe come ignorare la disparità di potere che invece sta alla base di questa situazione; si tratta piuttosto di un rapporto di dominio e non di un conflitto tra due partner con posizioni paritarie.

Le competenze o le difficoltà comunicative, pur essendo spesso evocate in relazione alle cause di violenza, sono state raramente oggetto di indagini quantitative. Gli studi disponibili rilevano che nelle coppie che non discutono quasi per niente dei problemi, la donna ha un rischio maggiore di subire maltrattamenti.

Come emerge da numerose ricerche, gli eventi decisivi della vita sono fattori di rischio per l'insorgere della violenza. Questi eventi sono principalmente la gravidanza o la nascita di un figlio - periodi in cui si registra un numero superiore alla media di primi episodi di violenza - e la separazione della coppia. Il rischio aumenta in assenza di strategie costruttive di gestione dei conflitti nelle situazioni di vita difficili.

Per conflitto si intende in tale contesto *"l'inconciliabilità di interessi, obiettivi o intenzioni"*.

A questo proposito occorre tenere conto della differenza tra il ricorso spontaneo alla violenza per gestire i conflitti e il ricorso sistematico alla violenza per esercitare il controllo su un'altra persona.

La rete sociale può evitare che insorga la violenza nella coppia, ma in determinati casi può anche favorirla. L'isolamento sociale può essere considerato sia una condizione sia una conseguenza della violenza. Più la coppia è integrata socialmente e meno è caratterizzata dalla violenza. La rete sociale può evidentemente costituire una protezione, in quanto assume una funzione di controllo e di sostegno.

La rete sociale può però anche favorire l'insorgere della violenza.

Questo avviene quando la rete sociale, e in particolare l'ambiente familiare responsabile della socializzazione primaria, tollerano la violenza o la considerano normale.

Il quarto livello si focalizza sulla società e sui fattori sociali in senso lato che possono contribuire a creare un clima violento o, viceversa, pacifico.

Si tratta di norme socioculturali, riguardanti in particolare i ruoli di genere e il rapporto con la violenza, nonché la loro trasposizione a livello giuridico, politico e mediatico.



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**



Finora il livello sociale è stato poco esaminato negli studi rappresentativi.

Determinate ricerche indicano come fattori di rischio per l'insorgere della violenza nella coppia l'insufficiente parità delle donne e degli uomini nella società e la tolleranza sociale nei confronti della violenza in generale e della violenza nella coppia in particolare.

Entrambi gli aspetti si manifestano ampiamente negli altri livelli (individuo, rapporto di coppia, comunità), poiché i valori e le norme socioculturali sono interiorizzati dalle famiglie, dai vicini, dalle coppie e dagli individui.

Infine le caratteristiche socio demografiche, socio economiche e socioculturali descrivono innanzitutto le categorie sociali nelle quali sussiste un elevato rischio di violenza. Sono particolarmente rilevanti fattori come la notevole differenza di età tra l'uomo e la donna, la giovane età della donna, la presenza di figli, la disoccupazione del partner e un basso reddito familiare.



## 2. Capire il conflitto

### 2.1 Definizione e classificazione

I conflitti sono un dato di fatto nella vita.

Non è una novità, anche se spesso rimaniamo afflitti dai “costi” del conflitto, che essi possono comportare dei benefici.

Ci possono essere dei vantaggi nei conflitti o, almeno, non sarebbe strano che ci fossero.

I conflitti sono spesso guidati da un senso di denuncia, per una mancanza, per una disuguaglianza, a causa di differenze culturali o morali, o per la distribuzione del potere.

Il conflitto è un indicatore che le relazioni tra le persone coinvolte non possono continuare come prima, da questo punto di vista si può considerare il “motore” del cambiamento.

Senza conflitto, le attitudini, i comportamenti, le relazioni rimarrebbero sempre le stesse, a prescindere dalla loro correttezza o meno. I conflitti “rivelano” questioni che vanno affrontate. Se sono affrontate costruttivamente o distruttivamente, questo dipende da come il conflitto viene gestito. Dire che ci possono essere dei vantaggi a confliggere non significa di certo che le cause o le conseguenze siano piacevoli. I benefici legittimi sono quelli che sono distribuiti ampiamente tra gli attori del conflitto. Tra i benefici più significativi ci possono essere quelli di carattere sociale (es. la cooperazione), psicologico (es. la consapevolezza di identità) e materiale (es. riduzione di costi).

***Il conflitto è, dunque, un fenomeno multi-dimensionale e sociale essenziale al cambiamento!***

Il conflitto è una lotta tra due o più forze che sono o divergenti o convergenti ma che si escludono a vicenda. Di solito i conflitti sono centrati su un argomento, un problema, una questione, un tema.

Molto spesso i problemi nascosti che riguardano le relazioni tra le parti in conflitto – mancanza di fiducia, pregiudizio, mancanza di conoscenza, etc. – non sono compresi o non sono resi espliciti.

I conflitti riguardano diversi livelli:

- **I conflitti intra-personali** sono quelli che avvengono “dentro” una persona. Anche se questi conflitti possono giocare un ruolo molto importante dentro altri conflitti presenti ad altri livelli, non sono oggetto della nostra trattazione;
- **I conflitti inter-personali;**
- **I conflitti intra-gruppo;**
- **I conflitti inter-gruppo;**
- **I conflitti inter-nazionali o inter-statali.**

Spesso si discute di un conflitto limitandosi ad identificarne una causa o poco più. Questo limite è intrinseco alle dinamiche conflittuali, che limitano il punto di vista delle persone coinvolte. Invece è importante andare più a fondo e comprendere le cause che sono alla radice di ogni conflitto. Le dinamiche del conflitto possono essere descritte come il risultato dell’interazione tra il tipo di conflitto, gli attori, e le cause.



Capire le dinamiche del conflitto aiuta ad identificare le opportunità di soluzione, in particolare attraverso esempi pratici, ipotizzando possibili interventi e pensando a risposte appropriate.

È ormai comune distinguere le fasi del conflitto: pre-conflitto- scontro- crisi- soluzione- post-conflitto (il modello è ideale).

In realtà i conflitti non seguono un percorso lineare., piuttosto, si evolvono in crisi e inizi, alternando progressi a regressi, in direzione di una soluzione.

La mancanza di una progressione lineare aiuta a dare al conflitto l'immagine di irrisolvibile.

L'escalation può ricominciare dopo un periodo di stallo o negoziazione.

Escalation e de-escalation si possono alternare.

Delineare le diverse fasi è utile anche per cercare di trasformarlo. Riconoscendo le varie dinamiche che si verificano in ogni fase, si può comprendere che le strategie e le tattiche degli attori differiscono e dipendono dalla fase del conflitto.

## 2.2 Struttura e schema mentale

Il conflitto non è un fenomeno tangibile ed obiettivo, esso esiste nelle menti di coloro che ne sono coinvolti. Le parti non rispondono mai ad un conflitto reale ma sempre ad una propria personale interpretazione e rappresentazione del conflitto detta: "schema mentale del conflitto"(Klar, Bar-tal, & Kruglansky, 1987).

Ogni conflitto differisce per quanto riguarda le cause, gli obiettivi contrastanti, l'intensità, il coinvolgimento, le azioni e altre caratteristiche.

Lo schema di un conflitto si struttura a partire dall'*interazione dinamica* tra:

- le caratteristiche di personalità delle parti coinvolte
- l'orientamento emotivo/relazionale verso la rispettiva controparte
- la percezione del contesto e dalla struttura degli interessi in gioco
- le esperienze passate
- la propria percezione degli interessi dell'altro
- la valutazione sulla probabilità di un proseguimento nel futuro della relazione con esso.

Tale schema, a sua volta, condiziona *la modalità* con cui le parti affronteranno il conflitto, quali:

- il proprio grado di cooperatività o competitività,
- la scelta della strategia che adotteranno per risolverlo,
- il livello di priorità che attribuiranno ai propri diversi interessi,
- la valutazione che daranno alle risposte delle rispettive controparti
- la propensione a cadere vittime di distorsione di percezione e giudizio durante la gestione del conflitto.

Una utile distinzione è quella delle *fonti del conflitto*: le due condizioni più comunemente individuabili, alla base di ogni conflitto fra esseri umani sono:

- la divergenza di interessi;

- Il rancore.

Ma preconditione fondamentale per innescare un conflitto è:

- la percezione delle risorse in gioco come scarse;
- la percezione della scarsità di risorse.

La divergenza di interessi ha come dimensione temporale di riferimento: il futuro  
“*Non possiamo cambiare il passato, ma possiamo cambiare il futuro*” ( Pat Patfoort).

Il rancore ha come dimensione temporale di riferimento: dal passato al futuro:

- dal PASSATO (dimensione del rancore);
- al PRESENTE (messa a fuoco del problema conflittuale);
- verso il FUTURO (soluzione del problema).

Trasformare il senso del rancore per non restarne prigionieri.

## 2.3 Dinamica dell'escalation

Sia la storia del consorzio umano che l'esperienza quotidiana nei conflitti interpersonali mostra che le forze motrici del conflitto sono molto forti e possono spingerci verso la distruzione. L'intensità crescente di un conflitto con un percorso verso il basso.

LIVELLO 1 (WIN-WIN) (entrambe le parti in conflitto possono vincere)

### Fase 1: Tensione

I conflitti cominciano con la tensione, ovvero occasionali divergenze di opinioni. Questa fase non è percepita come inizio di un conflitto. Tuttavia, se un conflitto nasce, le opinioni diventano più importanti. Il conflitto potrebbe avere cause che soggiacciono.

### Fase 2: Polarizzazione

A questo punto le parti in conflitto considerano strategie con cui convincere l'altro. Le differenze di opinione portano ad una polarizzazione, durante la quale ciascuno cerca di mettere l'altro sotto pressione.

### Fase 3: Azioni non parole

Le parti aumentano la pressione reciproca per far prevalere la propria posizione. La comunicazione potrebbe interrompersi e il conflitto presto diventa molto intenso.

LIVELLO 2 (WIN-LOSE) (Nel secondo livello una parte vince mentre l'altra perde).

### Fase 4: Coalizioni

Il conflitto si intensifica se le parti cercano il supporto altrui. Pensando di essere nel giusto, è corretto denunciare il rivale. Il punto è ora non la faccenda in questione, ma vincere il conflitto in modo che l'altro perda.

### Fase 5: Perdita della faccia

L'obiettivo è distruggere l'identità dell'altro con ogni sorta di mezzo. Si verifica una completa perdita di fiducia: perdere la faccia significa perdere la credibilità morale.



## **Fase 6: Strategie della minaccia**

Le parti cercano di prendere il controllo della situazione con le minacce. Cercano di proiettare il loro stesso potere. La domanda può essere una richiesta che è rinforzata da una sanzione („altrimenti ti accoltello!“) e supportata da una potenziale realizzazione (mostrare il coltello). In questo caso, dalle proporzioni dipende la credibilità della minaccia.

LIVELLO 3 (LOSE-LOSE) (entrambe le parti al terzo livello perdono).

## **Fase 7: Distruzione limitata**

Adesso l'avversario è da colpire con ogni mezzo. Ormai non è più visto come un essere umano. Danni limitati a sé stessi sono visti come una vittoria se il danno altrui è più grande.

## **Fase 8: Disintegrazione**

Il nemico va distrutto completamente.

## **Fase 9: Distruzione reciproca**

Da questo punto la propria distruzione è accettata se questo comporta che l'avversario è battuto.

### 3. Analizzare e prevenire il conflitto

#### 3.1 Conflict analysis

Gli elementi principali della conflict analysis sono quattro: profilo, attori, cause e dinamiche.

*Il profilo* fornisce una descrizione del contesto nel quale il conflitto è emerso o potrebbe emergere.

*Gli attori* sono le persone che potrebbero entrare in gioco nelle situazione conflittuale, siano esse direttamente coinvolte o posizionate in maniera da poter in qualche modo condizionare la situazione.

Questi devono essere mappati e analizzati per quanto riguarda le identità, i valori, i bisogni, gli interessi, le paure, le capacità, le relazioni, le posizioni rispetto al conflitto (potenziali pacificatori o sfruttatori).

*Le cause* del conflitto possono essere definite come quei fattori che contribuiscono alle recriminazioni; o ancor meglio come:

- cause strutturali - fattori pervasivi che abitano le politiche, le strutture e il tessuto sociale e possono creare le pre-condizioni per lo scoppio della violenza
- cause dirette - fattori che contribuiscono ad un clima di violenza o alla sua escalation, talvolta sintomatici di un problema più profondo
- cause scatenanti - singoli atti, eventi, o loro anticipazioni che fanno scoppiare o escalare il conflitto.

*Le dinamiche* : I conflitti che si protraggono nel tempo tendono a generare nuove cause che contribuiscono a farlo durare ancora più a lungo

#### 3.2 Freezing: sospensione temporanea del giudizio

Come preannunciato nell'introduzione per l'analisi e, quindi, la trasformazione di un conflitto risulta fondamentale l'esplorazione delle ragioni nascoste, degli aspetti non espressi, dei reali moventi dell'escalation conflittuale nascosti dietro le posizioni, che possiamo trovare nella regione dei bisogni delle parti in conflitto, delle loro emozioni, dei valori, dell'identità e dell'immagine di sé e che devono emergere alla luce per poter trovare una soluzione realmente soddisfacente al conflitto per tutte le parti coinvolte. Il modello o anche la metafora dell'iceberg ci può aiutare in questo processo.

#### 3.3 Ascolto attivo

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione.

Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata. Per poter essere definito "attivo", l'ascoltatore deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso se stesso, per ascoltare le proprie reazioni, essere consapevole dei limiti del proprio punto di vista e accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto, sono:

- sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria, cercando di non definire a priori il

proprio interlocutore o quanto egli dice in "categorie" di senso note e codificate

- osservare ed ascoltare, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione contingente, ricordando che il silenzio aiuta a capire e che il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo in quanto rinuncia ad un sapere già acquisito
- mettersi nei panni dell'altro, dimostrare empatia, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore e condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta
- verificare la comprensione, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi, dunque, la possibilità di fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- curare la logistica, facendo attenzione al contesto fisico-spaziale dell'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio.

È importante sottolineare che da questa modalità di ascolto è escluso non solo il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del "doversi dare da fare" per risolvere eventuali problemi espressi dal proprio interlocutore, oltre ad evitare tutte le "barriere della comunicazione" (dare ordini, mettere in guardia, moralizzare, persuadere con la logica, elogiare, ridicolizzare, interpretare, consolare, cambiare argomento) che, in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto.

### 3.4 Metodo della scrittura autobiografica

Il metodo autobiografico consente alle persone di "ritagliarsi" uno spazio di riflessione ed analisi nel quale rivivono ed elaborano vissuti del passato con l'obiettivo di aumentare la propria capacità di ricostruire ed analizzare storie ed eventi accaduti che hanno portato a dinamiche conflittuali.

Tale metodo viene utilizzato in fase di analisi di un conflitto, ma anche successivamente nella sua gestione, con i seguenti obiettivi:

- Aumentare la consapevolezza delle proprie aree emotive e cognitive relativamente ad eventi vissuti;
- Promuovere la capacità di apprendimento dalla propria esperienza;
- Promuovere processi di cambiamento relazionale e di sperimentazione di nuove e diverse attitudini comportamentali.

Scrivere un racconto autobiografico significa raccontare un'esperienza di insuccesso cercando di esplicitare:

- Come vi siete sentiti? (emozione)
- Cosa avete pensato? (pensiero)
- Come vi siete comportati? (azione)

## 4. Trasformare il conflitto

### 4.1 Identificare e ridurre i pregiudizi

L'analisi dei conflitti metterà spesso in evidenza attitudini negative e immagini che le parti in conflitto hanno l'una dell'altra.

Se queste non sono riconosciute e prese in carico, possono portare a un comportamento discriminatorio e ad un aumento della tensione e dell'animosità tra le parti.

Dimensioni rilevanti delle dinamiche del conflitto sono, infatti:

- **Pregiudizio** – un'opinione su qualcosa, qualcuno o un gruppo costruita in anticipo senza buona o sufficiente conoscenza o esperienza.
- **Stereotipo** – un'immagine generalizzata creata quando il pregiudizio nei confronti di un particolare gruppo è così semplificato che si vedono tutti i membri di quel gruppo condividere gli stessi tratti
- **Discriminazione** – solitamente un comportamento negativo che deriva dai pregiudizi e dagli stereotipi contro un particolare gruppo o gruppi. Discriminare socialmente vuol dire fare distinzioni tra persone sulla base della classe di appartenenza o della categoria senza riguardo per i meriti individuali.

In società divise etnicamente e politicamente, queste attitudini negative possono essere trasmesse da una generazione all'altra e essere perpetuate dai leader politici e culturali e dalle istituzioni.

Le iniziative che mirano ad aiutare sia gli individui che le organizzazioni a identificare i loro pregiudizi e a trovare un modo per ridurli a uno stato iniziale possono evitare che il conflitto degeneri in una polarizzazione più forte o in possibili violenze.

## 4.2 Reframing: rifocalizzare il conflitto

Un punto critico è legato a come le parti comprendono o inquadrano il conflitto, l'altra parte e le questioni che le separano.

Se per esempio, una o entrambe le parti percepiscono gli oppositori come cattivi determinati a distruggerli, essi inquadreranno il conflitto come una battaglia per la terra contesa, essi si contenderanno ogni centimetro quadrato di territorio.

Se le parti inquadrano il conflitto in modo diverso (ri-focalizzano), le possibilità di avere risposte cooperative aumentano.

Così i facilitatori di solito cercano di rifocalizzare il conflitto in modi che supportino una risoluzione.

Rifocalizzare (*reframing*) non significa che un facilitatore non insegna alle parti quali sono i reali problemi, piuttosto lavora con ciò che le parti identificano e rivolge domande che pongono l'attenzione delle parti su dimensioni che non erano state notate o esplorate in precedenza. Invitando a guardare senza preconcetti i bisogni e gli obiettivi delle parti, gli interessi e le intenzioni sottostanti, la rifocalizzazione cerca di supportare le parti nel vedere i problemi in una prospettiva che suggerisce nuove possibilità di una risoluzione congiunta.

Le suddette capacità di comunicazione non sono di solito descritte come trasformative.

### Quando e come diventano trasformative?



Esse sono trasformative se migliorano la prospettiva delle parti e le incoraggiano a costruire buone relazioni.

Sebbene le buone capacità di ascolto siano uno strumento importante nell'*empowering* delle parti esse diventano completamente trasformative solo quando esse supportano sia l'empowerment sia la costruzione di relazioni.

Ascoltare bene entrambe le parti in sessioni separate è un passo avanti verso la trasformazione perché è *empowering*.

Esso rivela il suo potenziale quando ciascuna delle parti è supportata nell'ascolto e le proprie prospettive sono considerate seriamente dall'altra parte. Tutto questo potrebbe essere realizzato ascoltando entrambe in sessioni congiunte, o raccontandosi le preoccupazioni reciprocamente.

La tecnica di mettere in evidenza i punti comuni, può essere percepita come particolarmente trasformativa.

### 4.3 Premesse Implicite o cornici

Le premesse implicite (o Cornici) si presentano come una serie fittissima di regole di comportamento acquisite con l'esperienza, ormai accettate come ovvie e date per scontate e non più oggetto di riflessione: sono cioè il nostro modo inconsapevole di "strutturare l'esperienza".

Il concetto di Cornice si basa sul Cambiamento.

Possiamo dunque individuare due possibili tipi di Cambiamento:

1. sono cambiamenti entro un campo, entro una cornice
2. sono i cambiamenti di campo, cioè della cornice, delle premesse implicite

I due tipi di cambiamento non operano sullo stesso livello logico: IL secondo tipo di cambiamento contiene delle premesse implicite che regolavano e delimitavano i cambiamenti di ordine inferiore (cioè quelli di tipo 1).

Muoversi dentro una cornice o cambiare la cornice sono due processi assolutamente differenti e comportano due diversi modi di rapportarsi a sé stessi ed al mondo. Imparare l'arte di ascoltare/osservare significa far pratica, familiarizzarsi con questi due diversi modi di rapportarsi a sé stessi ed al mondo ed in particolare con che cosa succede quando si passa da un tipo di cambiamento all'altro.

Quando parliamo di Premesse Implicite ci riferiamo alla strutturazione di un campo ad una Gestalt (forma).

*Cosa accade quando ci avventuriamo ai confini delle Gestalt?*

Ogni volta che ci avventuriamo ai confini di un campo gestaltico avvertiamo delle precise resistenze, perché questo equivale a rimettere in discussione la Gestalt. La Gestalt "si difende e resiste" poiché questo movimento la dissolverebbe. Si tratta di un movimento che prefigura il cambiamento di tipo 2..



Mentre tentiamo di collegare tutti e nove i punti, l'eventualità di "uscire dal quadrato" provoca ansia, disagio: è come se ci mancasse il terreno sotto i piedi.

Questa ansia, questa particolare emozione, possiamo interpretarla come un "segnale" che stiamo avvicinandoci ai confini di una nostra Gestalt e cioè di una nostra Cornice. Le emozioni ci aiutano ad individuare le nostre Cornici.

In questo senso le sensazioni di ansia e disagio che avvertiamo, segnalandoci che ci stiamo avvicinando ai confini delle nostre Gestalt, ci aiutano ad individuare ed a mettere a fuoco le Cornici all'interno delle quali "ci muoviamo" e delle quali altrimenti resteremmo inconsapevoli.

*Ma come reagiamo abitualmente a queste emozioni?*

Saper gestire l'ansia senza volersene subito liberare

*A cosa ci fa pensare quello che abbiamo analizzato? A un ambiente semplice ed ambiente complesso*

Ambiente semplice: un ambiente in cui valgono le stesse cornici (le stesse cose hanno uguale significato per le diverse parti)

Ambiente complesso: ambiente in cui coesistono cornici diverse (= le stesse cose e gli stessi eventi hanno per le diverse parti significati diversi e incompatibili fra loro)

*Cosa accade in un ambiente complesso?*

Più un ambiente è complesso e più spesso la comunicazione fra le sue parti si presenta come una serie di situazioni in cui le stesse cose, gli stessi eventi hanno significati diversi ed incompatibili fra loro.

Più un ambiente è complesso e più è importante avere consapevolezza delle Cornici e del loro significato.

Le persone che "sono portate per le lingue", riescono a cogliere ciò che, nell'apprendere un'altra lingua, appare come marginale e fastidioso e si giocano queste informazioni come una risorsa.

Accolgono entrambe le matrici "è ridicolo", "non è ridicolo", riuscendo a passare da una cornice all'altra con disinvoltura, senza resistenze.

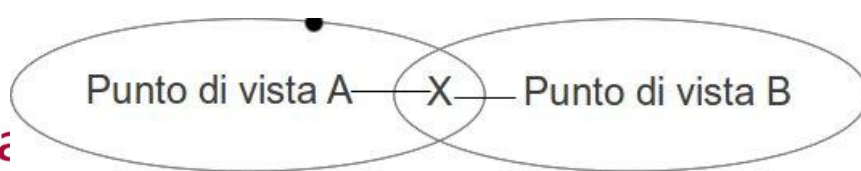
Coloro che "sono negati per le lingue", rimangono bloccati nelle proprie cornici sociali e linguistiche (sentendo inutile adottare una certa pronuncia, anzi farlo sarebbe umiliante e ridicolo).

Possiamo dire che: i primi sono flessibili, i secondi rigidi.

I primi, nel connettersi a sé stessi e al mondo, adottano una "metodologia umoristica", i secondi quello che possiamo chiamare "il principio di serietà" o "retorica del controllo".

*"L'umorismo non è uno stato d'animo, è un modo di guardare il mondo" Ludwig Wittgenstein*

In cosa consiste l'Umorismo: l'umorismo è visione bifocale



La doppia visione bisociativa introduce una nuova visione del problema: le cose stanno così (A—X) ma le cose stanno anche così (B—X)

*“In questo sta il valore dell’umorismo: la battuta umoristica cambia il senso di tutto quello che hai compreso fino a quel momento. Tu pensavi che ci fosse solo un modo di guardare quella situazione, in realtà ce n’erano due. Ed erano veri entrambi i modi di guardare” (Marianella Scavi )*

Di cosa ci informano le emozioni (nella dissonanza di cornici) : le emozioni parlano un linguaggio non verbale ma analogico. Esse ci danno informazioni non su cosa vediamo, ma su come guardiamo.

Le emozioni ci dicono qualcosa sulle cornici sociali e culturali che usiamo per interpretare il mondo.

Empatia ed Exotopia una differenza fondamentale

Nell’empatia cerchiamo di capire l’esperienza dell’altro in base alla propria esperienza, quindi mantenendo valido il proprio contesto (fingiamo di metterci nelle scarpe dell’altro, ma all’ultimo momento mettiamo l’altro nelle nostre scarpe).

Nell’exotopia la ricerca inizia quando, cercando di metterci nelle scarpe dell’altro, ci accorgiamo che non ci vanno bene.

### **Autostima positiva ed arrogante**

Autostima positiva = sicurezza nella propria capacità di imparare

Autostima arrogante = “Io non sono scalfito da alcuna critica possibile, sono non raggiungibile”

Mentre nella autostima positiva sono sicuro della mia possibilità di capire. (flessibilità vs rigidità)

Percezione soggettiva vs oggettiva della realtà

**I due tipi di realtà** : Prendiamo una bottiglia da un litro e riempiamola a metà di acqua, possiamo dire che abbiamo mezzo litro di acqua (Realtà di I° ordine), ma, a seconda di come la guardiamo, possiamo dire che è una bottiglia mezza piena o mezza vuota (Realtà di II° ordine)

## **4.4 Problem solving comune e strategia di attraversamento**

Il *problem solving* comune consiste nell’essere morbidi con le persone e duri sul problema. Invece di attaccarsi a vicenda, si aggredisce il problema insieme.

Si trasforma cioè un confronto faccia a faccia in un problem solving comune.

Esso si sviluppa intorno agli interessi piuttosto che intorno alle posizioni. Si comincia con l'identificare gli interessi di ciascuna parte per raggiungere un accordo che determini una reciproca soddisfazione.

Si attua allora la strategia di attraversamento "Getting Past No": una strategia articolata in cinque fasi finalizzate ad abbattere i **cinque ostacoli** alla cooperazione.

Come nella vela, anche nel problem solving comune per raggiungere la destinazione, è necessario procedere a zig-zag verso la destinazione. Occorre navigare attraverso i no, percorrendo a zig-zag una via indiretta.

L'essenza di questa strategia di attraversamento è l'azione indiretta, facendo il contrario di quello che sentiresti naturale fare in situazioni difficili.

Come nelle arti marziali occorre evitare di contrapporre la propria forza a quella del proprio oppositore. Poiché gli sforzi di abbattere la resistenza dell'altro non fanno che aumentarla, occorre provare ad aggirarla, così funziona la strategia di attraversamento.

**Primo passo:** andare al balcone

Poiché il primo ostacolo è costituito dalla nostra reazione emotiva, il primo passo consiste nel sospenderla. Recuperare l'equilibrio mentale e la tranquillità emotiva. Immaginatoci di affacciarsi al balcone guardando dall'alto la propria negoziazione.

**Secondo passo:** fare un passo dalla loro parte. Il secondo ostacolo sono le emozioni negative dei tuoi interlocutori. Aiutali a recuperare il loro equilibrio mentale. Attenua le loro emozioni negative facendo l'opposto di ciò che si aspettano. Mettiti dalla loro parte ascoltandoli, riconoscendo i loro sentimenti. Fai un passo dalla loro parte.

**Terzo passo:** ristrutturare

Anche se loro si irrigidiscono sulle loro posizioni tu non contrapposti ma fai il contrario. Accetta quello che dicono e ristrutturalo come se fosse un tentativo di confrontarsi col problema. Agisci come se fossero degli alleati interessati alla risoluzione del problema.

Ristruttura ciò che dicono.

**Quarto passo:** costruisci per loro un ponte d'oro. Anche se hai coinvolto l'altra parte in un problem solving comune, questa potrebbe non essere convinta dei benefici dell'accordo e fare resistenza. Non fare pressione sui tuoi interlocutori, ciò aumenterebbe le loro resistenze: fai l'opposto. Costruisci un ponte d'oro dalla loro posizione ad una soluzione che dia soddisfazione reciproca.

**Quinto passo:** usa il potere per istruire. Se comunque l'altra parte cerca di avere la meglio su di te nel gioco di potere, anziché inasprire i toni, accresci il tuo potere negoziale dimostrando ai tuoi interlocutori che non possono vincere da soli ma soltanto con te.

## 5. Ricomporre il conflitto

### 5.1 La comunicazione

Spesso, durante un conflitto, c'è poca comunicazione tra le parti coinvolte e c'è anche poca condivisione di informazioni, intenti e punti di vista.

La prima caratteristica generale è la tendenza da entrambe le parti a fraintendere le reciproche parole e azioni.

Persone di estrazioni/ origini/ tradizioni culturali diverse potrebbero avere problemi a comunicare perché fanno riferimento a diversi sistemi di significato, norme di comunicazione e aspettative comportamentali. Una possibilità è che i partecipanti usino lo stesso vocabolario, ma definiscano e usino i termini chiave in modo differente.

Un altro tratto generale è la caratteristica di ostilità delle relazioni e della comunicazione fra le parti coinvolte. Gli schemi della comunicazione nei conflitti si basa essenzialmente su attacchi personali, denunce e imprecazioni, che generano quel mettersi sulla difensiva che contribuisce a innescare emozioni e comportamenti più negativi. Per non parlare il peso degli stereotipi.

I conflitti tra le persone tendono a categorizzare individualmente e a criticare personalità, intelligenza, abitudini sociali di coloro con i quali siamo in disaccordo.

#### 5.1.1 Feedback

E' uno strumento di comunicazione per :

- promuovere l'apertura e la disponibilità nell'accogliere il punto di vista altrui
- facilitare la presa di consapevolezza sui propri punti di forza e le proprie aree di miglioramento
- stimolare la sperimentazione di nuovi comportamenti più funzionali al lavoro in team

Risulta inoltre fondamentale per aiutare gli altri a modificare le proprie modalità comportamentali e per aumentare la loro consapevolezza sulle aree di miglioramento.

Il feedback, per essere tale, deve rispettare alcune caratteristiche, ossia deve essere:

- Costruttivo
- Orientato al futuro
- Incentrato sulle azioni e sui comportamenti osservati
- Orientato su obiettivi precisi
- Specifico e non generalizzato
- Sincero ed autentico

Viene utilizzato, in modo strutturato ed una volta condivisa l'apertura e la disponibilità, per condividere i diversi punti di vista sulle modalità comportamentali osservate con l'obiettivo di suggerire nuove possibilità di agire.

Materiale di lavoro privilegiato potrà essere la *finestra di Johari*, uno strumento ideato nel 1961 dall'intuizione di due psicologi: Joe Luft e Harry Ingham che hanno evidenziato in 4 aree:

- la parte che di noi è evidente e che gli altri vedono di noi (area pubblica o arena)
- la parte che di noi è nota agli altri ma di cui noi non siamo consapevoli (area nascosta o cieca)
- la parte che di noi non raccontiamo agli altri, relativa alle nostre aspettative, paure, desideri (area privata)
- la parte che non conosco perché inconscia e che nessuno conosce di me (area ignota)

È uno strumento utile che aiuta ad acquisire maggiore consapevolezza rispetto al fatto che una maggiore apertura e disponibilità alla relazione aumenta l'area privata consentendo di rendere maggiormente evidenti emozioni e sentimenti. Inoltre il feedback, ossia la possibilità di fornire il proprio punto di vista su una persona, aumenta ed allarga l'area nascosta e cieca costruttivamente.

## 5.2 La negoziazione

In parole povere la negoziazione è una discussione tra due o più antagonisti che cercano di trovare una soluzione al proprio problema.

Il loro processo interpersonale e inter-gruppo può avere luogo a livello personale o a livello di organizzativo o internazionale (diplomatico).

La negoziazione è un processo volto a creare e stabilire delle relazioni, attraverso le quali i partecipanti congiuntamente cercano di trovare un accordo relativo a temi che generano apprensione individuale o condivisa. Nel processo negoziale, i partecipanti solitamente:

- Stabiliscono un contatto fra loro direttamente con parole scritte o simboli o attraverso un intermediario;
- Creano almeno minime relazioni professionali positive;
- Identificano temi da discutere e determinano come la discussione verrà condotta;
- Trasmettono informazioni sostanziali e messaggi relativi al tipo e alla forza delle percezioni;
- Comunicano in merito ai propri desideri, posizioni, o necessità e possibili bisogni e interessi;
- Creano opzioni e valutano la loro fattibilità;
- Cercano di influenzarsi reciprocamente per ottenere vantaggi o soddisfazione;
- Creano modi agire e rituali per guadagnare l'approvazione finale per l'accordo; e
- Sviluppano modi per implementare, monitorare e assicurare la conformità con le intese che sono state raggiunte.

Come processo, la negoziazione ha diverse fasi distinte:

**Fase 1: Preparazione** - Alcuni temi dovrebbero essere vagliati prima di iniziare la discussione.

- Analisi della situazione di conflitto
- Raccolta di informazioni, come da necessità
- Esame sia delle opzioni evidenziate come possibile risultato della negoziazione
- Prendere contatti con l'altra parte(i) e accordarsi sul luogo e il processo negoziale, incluso le regole fondamentali, i temi da discutere.

**Fase 2: Interazione**

- Condivisione delle diverse prospettive riguardo la situazione
- Accordo su una definizione dei problemi
- Creazione di opzioni per la risoluzione dei problemi
- Valutazione e priorità delle differenti opzioni a seconda dei bisogni e degli interessi delle parti
- Selezione e possibile combinazione delle migliori opzioni per l'incontro dei bisogni e degli interessi di tutti coloro che sono coinvolti.

**Fase 3: Chiusura**

- Accordo sulle migliori opzioni e combinazioni
- Sviluppo di un piano di azione per ogni parte
- Piano per rivedere l'accordo.

### 5.3 La mediazione

La mediazione è una negoziazione supportata. Si tratta di un processo strutturato durante il quale una terza parte imparziale priva di alcuna autorità decisionale supporta altri durante il conflitto nel negoziare un accordo accettabile per le parti coinvolte.

Il mediatore deve avere determinate capacità per essere efficace. Tali capacità, sebbene fondate su attributi maggiormente presenti in alcune persone che in altre, non sono così intuitive.

Alcune capacità e attributi fondamentali dei mediatori possono essere identificate:

- Analizzare il conflitto e avere consapevolezza della situazione
- Ascoltare attentamente
- Raccogliere informazioni attraverso domande aperte
- Enfatizzare senza diventare condiscendente
- Fornire feedback efficaci
- Gestire questioni emotive e persone difficili, e...

- analizzare le alternative, creando opzioni multiple e mantenere l'impeto

La mediazione è un approccio strutturato alla gestione del conflitto, nella quale tutte le parti cercano di trovare una soluzione in accordo. Alcune parti interessate coinvolte nel conflitto o colpite da quest'ultimo, si cambiano punti di vista e cercano di raggiungere un accordo attraverso altre strategie, cooperazioni o decisioni su importanti questioni. Tutti i gruppi che sono coinvolti nel conflitto o colpiti da quest'ultimo possono prendere parte al processo. La partecipazione è su base strettamente volontaria e può essere ritirata in qualsiasi momento.

La mediazione rispetta il seguente schema:

Fase 1 – introduzione

Fase 2 – identificazione del problema e proposta di un programma

Fase 3 – analisi del problema

Fase 4 – generazione di soluzioni

Fase 5 – raggiungimento di un accordo

Gli obiettivi della mediazione sono i seguenti:

- mettere a proprio agio le parti;
- Creare un ambiente sicuro;
- Guadagnarsi la fiducia delle parti;
- Modellare la comunicazione;
- Chiarire il processo;
- Rendere consapevoli le parti che esse saranno responsabili dei contenuti



## 6. Qualche consiglio per gestione positiva di un conflitto di coppia

Sulla base di quanto fin qui disaminato si potrebbero riportare alcuni consigli forniti in rete a alcuni illustri psicologi.

### **Come gestire il conflitto?**

#### *Step 1 - Calma le tue emozioni*

*Il sentirsi insicuri è una delle sensazioni più dannose all'interno di un rapporto di coppia. Dà vita a comunicazioni cariche di **emotività** che spesso complicano e appesantiscono la situazione. Per cui, quando ci si sente incerti, la strategia migliore è quella di astenersi dal portare una questione complicata. Perché? Semplicemente perché quando ci sentiamo insicuri, ci predisponiamo mentalmente in una posizione difensiva contro una possibile minaccia proveniente da un "nemico immaginario". Questo non è certamente un buon atteggiamento per affrontare un conflitto, soprattutto in un relazione affettiva.*

*E poi, quando non proviamo insicurezza, magari sentiamo invece rabbia, frustrazione o **paura**. In linea generale nessuna di queste emozioni è una buona consigliera nel momento in cui affrontiamo un conflitto. Per cui la miglior strada da perseguire in questi casi, prima di affrontare il partner, è quella di imparare a calmarci. Quando le emozioni prendono il sopravvento, vediamo il mondo attraverso di esse. È come se avessimo un filtro colorato che tinge il mondo di quella tonalità e ci impedisce di comportarci in maniera obiettiva, razionale e flessibile. Pertanto, la prima regola per affrontare un conflitto è assicurarsi che le nostre emozioni non stiano condizionando la nostra mente e che siamo ben disposti ad accogliere le argomentazioni dell'altra persona.*

#### *Step 2. Concentrati sugli aspetti positivi del tuo partner*

Spesso, quando soffriamo, ci concentriamo solo sugli aspetti negativi dell'altra persona. Tuttavia, se si vuole veramente che la discussione abbia un buon fine, è meglio concentrarsi sulle ragioni per cui lo amiamo. Si tratta di un semplice cambiamento di prospettiva, ma che fa una grande differenza: questo atteggiamento permette di non affrontare il conflitto con un tono minaccioso e accusatorio, ma con una energia più tranquilla e propositiva, unita all'intenzione di risolvere il problema. Quando riconosciamo gli aspetti positivi degli altri, otteniamo l'abbassamento delle loro difese e di conseguenza un atteggiamento più aperto al dialogo.

#### *Step 3. Non farti condizionare dalle tue aspettative*

*Tutti noi, in maniera consapevole o no, nutriamo delle verso le persone con cui ci relazioniamo e non fanno certamente eccezione le relazioni di coppia. Anzi, in un rapporto di coppia, sono soprattutto le aspettative che nutriamo nell'altro a trasformarsi in veri e propri ostacoli che intralciano la relazione, specialmente le aspettative non verbalizzate, quelle appunto non dette. Pensate a quante volte avreste voluto che l'altra persona si fosse comportata in un determinato modo piuttosto che in un altro, per esempio: che vi avesse regalato un sorriso invece che un maglione costoso che non vi corrisponde affatto o che avesse avuto in quel preciso momento delle attenzioni che invece non ha avuto. Quando le aspettative vengono deluse possono nascere sentimenti di rabbia, frustrazione e*

*delusione. In queste situazioni basta un attimo, una parola fuori posto che si accende la miccia che dà il via ad un conflitto.*

*Prima di aprire al conflitto, in questi casi è utile tornare al punto 1 di cui sopra, e fare una breve analisi su che tipo di ruolo stanno giocando le nostre aspettative in quel momento. Qual'è il mio livello di responsabilità in tutto ciò? Perché penso che l'altro debba intuire o essere a conoscenza di ciò che mi aspetto da lui senza averglielo mai comunicato prima? Quello che sto per dire suonerà un po' forte, ma in questi casi è utile, prima di accusare l'altro, guardare dentro noi stessi per scoprire che siamo probabilmente parte del problema.*

*È utile tenere a mente che i conflitti non si risolvono in una notte e di solito ci vuole una buona dose di impegno e **attenzione** da parte di entrambi. Imparando a conoscersi e lavorando sulle proprie aspettative si riesce un po' alla volta ad assumere un atteggiamento più realistico e collaborativo circa la risoluzione dei conflitti, il che facilita e migliora certamente il clima del rapporto di coppia.*

### **Ancora Come affrontare il conflitto di Coppia ed essere un buon esempio per i Figli?**

*Ognuno di noi ha imparato a gestire la conflittualità attraverso le esperienze vissute durante l'infanzia, in particolare a partire dal modello genitoriale, cioè come i nostri genitori gestivano i loro conflitti. Per questo come genitori abbiamo la possibilità di migliorare la nostra relazione di coppia e al contempo fornire un modello positivo per i nostri figli, i quali da adulti potranno vivere queste stesse esperienze in maniera più serena ed efficace.*

*Vediamo alcuni esempi da seguire per ottenere tutto ciò:*

*1 Quando siete arrabbiati con il vostro partner innanzi tutto respirate, notate la rabbia, dove è localizzata nel corpo, prendetevi del tempo per notarla e continuate a respirare.*

*2 Ricordate a voi stessi che lo amate e potete affrontare questa situazione.*

*3 Se riuscite subito a mantenere un buon equilibrio per discutere la questione, fatelo.*

*4 Riconoscete il problema, ascoltate il vostro partner, respirate, trattenetevi dall'impulso di interromperlo, avrete la possibilità di esprimere la vostra visione in seguito.*

*5 Cercate di mettervi nei panni del vostro partner e di capire il suo punto di vista, riconoscete la sua emozione e il motivo che l'ha provocata. Non serve essere d'accordo, è sufficiente all'inizio prenderne semplicemente atto.*

*6 Esprimete la vostra opinione senza accusare o attaccare. Esprimete come vi sentite e cosa vi avrebbe aiutato a non sentirsi così.*

*7 Cercate di riconoscere il vostro contributo al problema, la vostra responsabilità (il conflitto non è mai generato o mantenuto da una persona sola).*

*8 Resistete alla generalizzazione e al fare riferimento ad altre situazioni o episodi simili o passati. Occupatevi unicamente della questione attuale.*

*9 Concordate infine una soluzione per il futuro.*

*10 Se la conversazione comincia a farsi molto concitata fermatevi, non aspettate fino al momento in*

*cui potreste perdere il controllo.*

*11 La persona che è meno infastidita può dire ad esempio : “Questo problema merita una discussione più lunga di quello che possiamo avere in questo momento.Parliamo poi in modo che possiamo trovare una buona soluzione. Ti amo, e so che abbiamo sempre risolto le cose.*

*12 Se uno dei due ha difficoltà a posticipare la discussione del problema può scrivere su un biglietto le proprie ragioni ed i propri sentimenti e riporlo in un luogo preventivamente concordato.*

*13 Questo aiuta a scaricare la tensione in eccesso e a sottolineare la necessità di chiarire la questione più tardi.*

*14 E se siete ancora arrabbiati? Pensate che se volete risolvere le cose con il vostro partner la rabbia non aiuta a farlo. Quando siamo arrabbiati il nostro organismo si predispone in maniera innata ad una reazione di attacco o fuga e il partner assume le caratteristiche di nemico. In questo stato è impossibile trovare un accordo, dobbiamo perciò calmare noi stessi e cambiare il nostro stato d’animo ad esempio aiutandoci con la respirazione, stringendo qualcosa di morbido con le mani, bevendo un bicchiere d’acqua, lavandosi il viso, pensando a qualcosa di cui essere grati.*

*15 E’ importante non rimuginare e accumulare risentimento nel frattempo che ci si calma.*

*16 Potete dire a voi stessi “Abbiamo fatto un accordo per parlare di questo più tardi. In questo momento, sto cercando soluzioni, non la colpa. ”*

*17 Per sciogliere la rabbia, notate i sentimenti al di sotto della rabbia. Vi sentite tristi per non essere stati preso sul serio? Male per non esservi sentiti ascoltati?*

*18 Il vostro partner non ha causato questi sentimenti, questi sono i vostri sentimenti, frutto quasi certamente dall’esperienza vissuta nell’infanzia. Già solo il fatto di notarle e sentirle consente alle emozioni di sciogliersi, di andar via. E a quel punto anche la rabbia può attenuarsi e lasciarci.*

*19 Esprimete il vostro disagio parlando di quello che avete sentito dietro la rabbia, di che cosa avete bisogno, invece di attaccare il vostro partner. Vi sembra difficile? Certo, ci vuole grande maturità e capacità di leggere e rispettare i propri sentimenti e quelli altrui, ma se davvero si vogliono risolvere i contrasti, la ricerca dimostra come questo sia il modo migliore per farlo.*

*20 Successivamente, assicuratevi di condividere con i vostri figli che avete risolto la situazione e come lo avete fatto, quali sono le conclusioni positive alle quali siete giunti insieme.*

*Che cosa succede se non si riesce subito a trovare un accordo? Esplicitate ai bambini il vostro disaccordo, il fatto di avere di avere opinioni diverse in merito al problema e di aver necessità di più tempo e della possibilità di affrontare ancora delle discussioni per trovare una soluzione. a volte infatti questo processo non è semplice e richiede del tempo.*

*Mantenete il vostro rapporto positivo e mostrare ai bambini le cose che funzionano. Ogni relazione ha bisogno di interazioni positive che bilancino quelle negative per rimanere in buona salute. Fatelo ogni volta che potete, possono essere un commento gentile, un complimento, un abbraccio.*

*Assicuratevi che i bambini vedano manifestato il vostro amore. E’ questo ciò di cui i bambini hanno bisogno per interiorizzare un modello di relazione positiva ed equilibrata.*

Copyright © Studio Psicologico Corvetto – Milano | conflitto di coppia

E ancora “ *La cosa Importante è Risolvere i Conflitti al più presto prima che sfocino in un litigio continuo, ripetitivo o addirittura che si amplifichi al punto tale da divenire una barriera che “ci può sembrare” insormontabile.*

Questo Conflitto si può prevenire o evitare che Aumenti di giorno in giorno fino a rendere il rapporto difficile o a farci esaurire le nostre energie, cosa che influenzerà in negativo ogni area della vita.

Ma veniamo ora a qualche Consiglio Utile per far sì che queste discussioni non diventino litigi, e il dialogo non diventi scontro:

1 – Risolvere al più presto i Conflitti. Più passa il tempo e più i conflitti tendono ad aumentare se non li risolviamo subito come una valanga che ci vuole sovrastare, quindi la prima cosa da fare è Risolverli subito: se vuoi dire una cosa al partner digliela subito, non aspettare uno o più giorni se no la tensione aumenta e si avrà più difficoltà a dirgli quello che senti, se non hai chiarito qualcosa fallo subito

2 – Ammetti i tuoi errori. Se hai sbagliato in qualcosa e ti accorgi di questo, non essere egoista o suscettibile, ma impara ad ammettere i tuoi errori prima con te stesso/a e poi col partner, questo fermerà il circolo vizioso del litigio e della discussione improduttiva

3 – Gestisci gli Stati d’Animo. E’ Molto Importante Gestire gli stati d’animo ed evitare la rabbia, il nervosismo, la tensione continua, la noia, la tendenza ad attaccare ecc. Questo è possibile attraverso le tecniche di Yoga, Meditazione, Training Autogeno, Tecniche tai chi, ecc.

4 – Imparate a Sorridere ed a Ridere. Sembra banale ma alcune coppie tengono spesso un atteggiamento troppo serio, o stanno spesso col musone, prendono tutto sul serio anche le piccole cose quotidiane, imparate invece a sorridere, a fare battute scherzose, a dire qualcosa con ironia, ad essere anche autoironici, a ridere anche di voi stessi, per sdrammatizzare situazioni difficili, ma che si possono risolvere con SERENITÀ

5 – Usate il Contatto. Quando volete dire qualcosa di importante ma che può dar fastidio al partner prendetele/gli le mani e guardatela/o negli occhi per fargli capire che le/gli Volete Bene ma che quella cosa che gli state dicendo è importante

6 – Vedi il Rapporto nel tempo: la time line. Questa tecnica usata spesso in pnl, programmazione neuro linguistica, si basa sull’uso dell’arco temporale di una situazione. In questo caso quando non riuscite a risolvere una discussione forte, un conflitto che continua nel tempo, Immaginate fra una settimana o un mese Come sarebbe la vostra Relazione di Coppia se Faceste qualcosa adesso per rompere il circolo vizioso del conflitto, Come sarebbe invece il rapporto se continuaste ad adottare i soliti comportamenti o se non avete il coraggio di allentare un po’ il conflitto, o di cedere un poco, di ammettere che il partner ha ragione, magari in parte, questo proiettare la Mente nel futuro vi stimolerà e vi darà la Motivazione a fare qualcosa subito.

7 – Mettetevi nella posizione del vostro partner. Questo modo di affrontare la situazione Ti Aiuterà a Vedere le cose da un altro punto di vista, e quindi ad avere una Percezione Nuova, diversa che ti darà più Visuale e spazio in quello che stà succedendo stimolandoti a trovare una Soluzione Migliore per Risolvere il conflitto



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**



8 – Scrivi sul quaderno. Quando c'è una decisione Importante da prendere in due ma avete posizioni differenti, scrivete su un quaderno da una parte i Lati Positivi e negativi della Scelta che Vuole il tuo partner e su un altro foglio i Lati Positivi e negativi della Scelta che Vuoi tu, e poi prendete una Decisione

9 – Fatti Guidare dall'Intuito. Osserva se la tua posizione dipende da un fattore egoistico. Ad esempio a volte ci intestardiamo perché vogliamo avere ragione a tutti i costi, o per avere potere nella coppia, o per vendicarci di qualcosa, ebbene sappi che se continui così aumenterai le difficoltà e seminerai zizzania nel rapporto, meglio evitarlo sempre. Sii deciso solo per le cose che Senti Giuste dentro di te, fatti guidare dal tuo Intuito, la Conoscenza Diretta che non sbaglia mai, ma nutri l'Intuito con gli Stati d'Animo Positivi della Calma, della Serenità, del Sorriso, della Tranquillità, se Stai Bene Dentro la tua Relazione verrà Pervasa di BENESSERE.



## **Bibliografia**

- Arielli, Emanuele/ Giovanni Scotto, 2003: *Conflitti e mediazione*, Milano: Bruno Mondadori
- Baukloh, A.C./ A.Panerai, 2010: *A Scuola di Nonviolenza. Formare alla mediazione per educare alla pace*, Firenze:Vallecchi
- Baukloh, Anja Corinne, 2008: “*Il processo della mediazione*”, in: Sandro Spinanti (a cura di), *Impariamo a litigare*, I quaderni di Janus, Roma: Zadig, p.91-110
- Baukloh, Anja Corinne, 2008: “*Per una cultura del conflitto*”, Janus, Numero 32, Roma: Zadig, p.39-44
- Bateson, Gregory, 2006: *L'umorismo nella comunicazione umana*, Milano: Raffaello Cortina Editore
- Becciu, Mario, Colasanti, Anna Rita, 2004: *La promozione delle capacità personali*, Milano: Franco Angeli
- Bush, Robert A. Baruch/ Joseph P. Folger, 2009: *La Promessa della Mediazione*, Firenze, Vallecchi
- Cheli, Enrico, 2005: *Relazioni in armonia*, Milano: Franco Angeli Editore
- D'Ambra, Maurizio, 2006: *Comunicazione e personalità*, Zelig Editore
- Fisher, Roger/ Daniel Shapiro, 2005: *Beyond Reason. Using Emotions as You Negotiate*, New York
- Fisher, Roger/ W. Ury, 1981: *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Boston
- Fragomeni, T./ Caradonna M./ De Berti, G./ Marinari, M./ Patti, Y., 2011: *Il metodo della mediazione per la gestione dei conflitti*, Milano: Casa Editrice La Tribuna,
- Glasl, Friedrich, 1999: *Confronting Conflict*, Gloucestershire
- Goleman, Daniel, 1991: *Intelligenza emotiva*, Milano: BUR Saggi
- Grandis, R, Negro, G. 1997: *Gestire il disservizio*, Milano: Il sole 24 ore
- Provincial di Bolzano - *Linee guida per la gestione dei conflitti in ambito abitativo* - Ponticelli (2011)
- Raiffa, Howard, 2006: *L'arte e la scienza della negoziazione, NLP Italy* – Alessio Roberti Editore
- Rosenberg, Marshall B., 1999: *Nonviolent Communication. A Language of Compassion*, Del Mar: PuddlerDancer Press
- Rumiati, Rino/Pietroni, Davide, 2001: *La Negoziazione*, Milano: Raffaello Cortina Editore
- Rumiati, Rino/Pietroni, Davide, 2004: *Negoziare*, Milano: Raffaello Cortina Editore
- Sansavini, Cesare, 2005: *Il meeting di successo*, Alpha test
- Schulz von Thun, F., 2002: *Parlare Insieme*, Milano: TEA
- Sclavi, Marianella, 2003: *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano: Bruno Mondadori
- Sclavi, Marianella, 2007: *Costruire una pace*, Milano: Bruno Mondadori
- Studio Psicologico Corvetto – Milano | *conflitto di coppia*
- Zani, Selleri, David, 1994 *La Comunicazione*, Editore Carocci