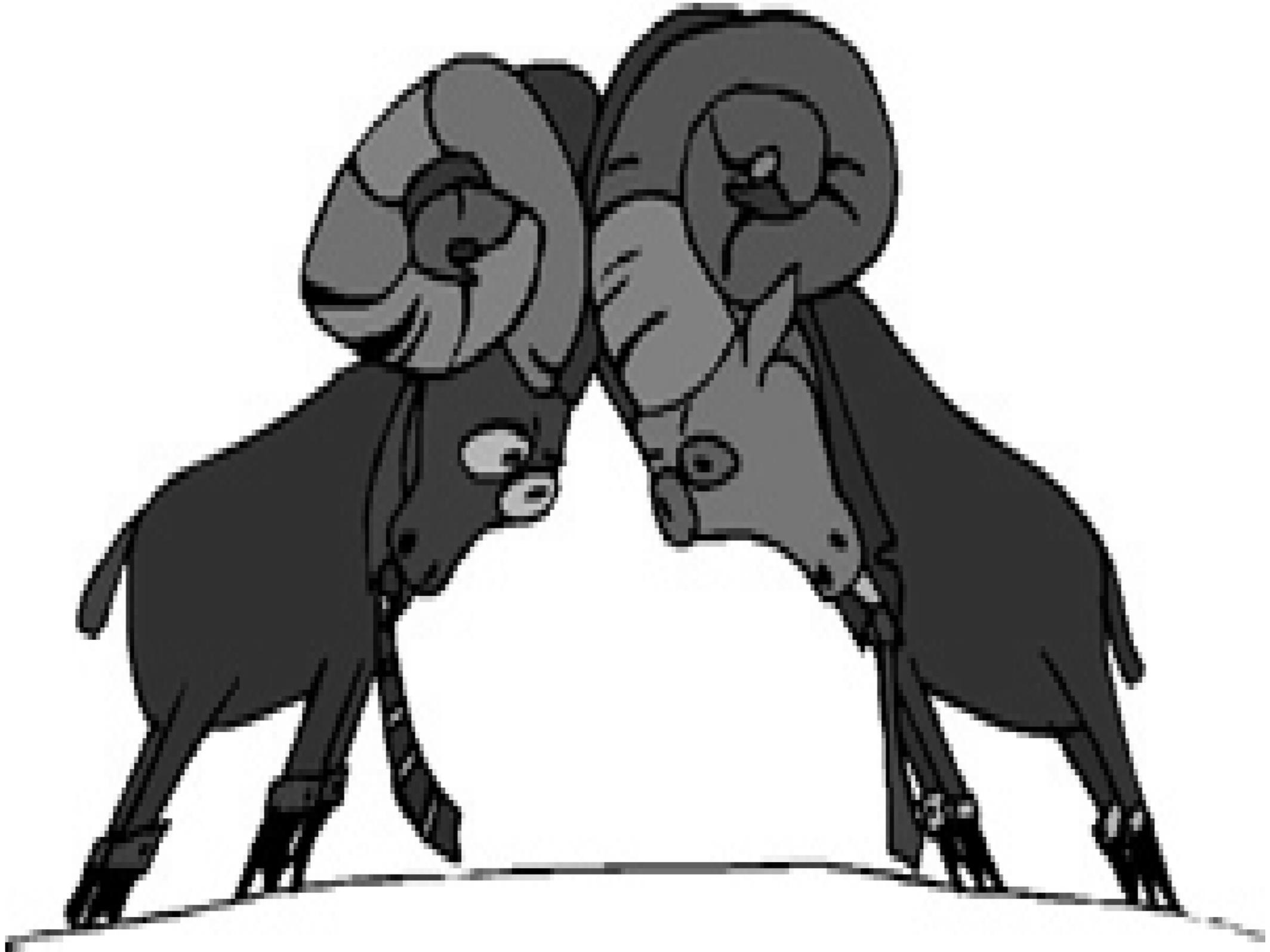


**COUNSELING PSICOLOGICO
E TECNICHE DI COACHING**

**MASTER ANNUALE INTENSIVO TEORICO
ESPERIENZIALE IN COUNSELING PSICOLOGICO E
TECNICHE DI COACHING**

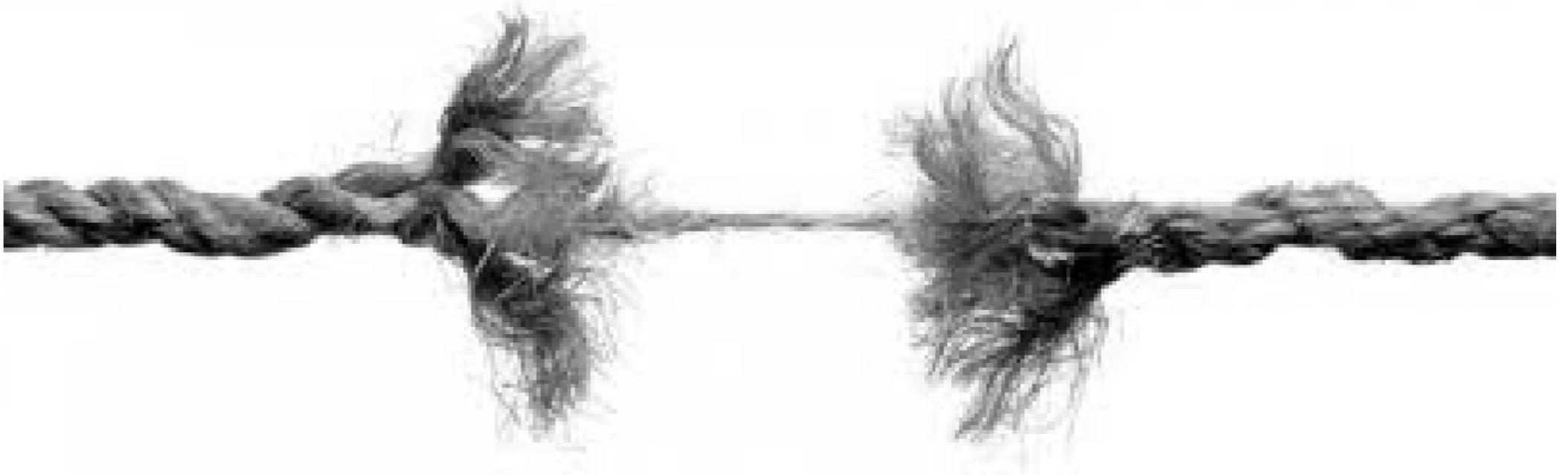
24 GIUGNO 2017

**LA COMUNICAZIONE EFFICACE
NELLA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI RELAZIONALI
DOTT.SSA ROBERTA MANCA**



Conflictus

Il termine "conflitto" deriva dal latino *conflictus* derivato dal verbo *confligere* - dal verbo *fligo, fligere* urtare, percuotere, sbattere contro, con il prefisso "cum" che indica nell'urto il coinvolgimento **di almeno due parti**, una compartecipazione.



CHE COS'E' IL CONFLITTO

- una guerra,
- un processo distruttivo,
- una relazione cristallizzata,
- una colpa di un altro,
- un insieme punti di vista diversi

1

Non confondere il conflitto con la violenza. Il conflitto lo usi per affrontare l'ostacolo; la violenza per eliminare chi ti ostacola.

CHE COS'E' IL CONFLITTO

- Una bomba atomica
- Un grande incendio
- Un orgasmo
- Una malattia
- Una reazione a catena
- Un ossessione

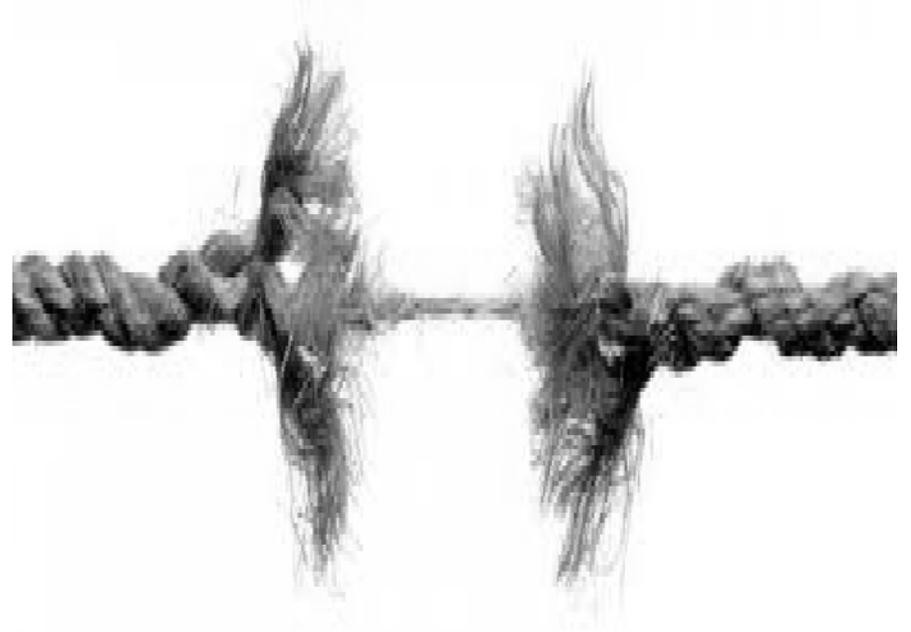


CONFLITTO

- Il conflitto viene definito come lo stato di tensione che una persona ha, nel momento in cui riscontra bisogni, desideri, impulsi e motivazioni contrastanti. La tensione nasce a causa di forze contrapposte che indirizzano la persona a prendere una decisione piuttosto che un'altra

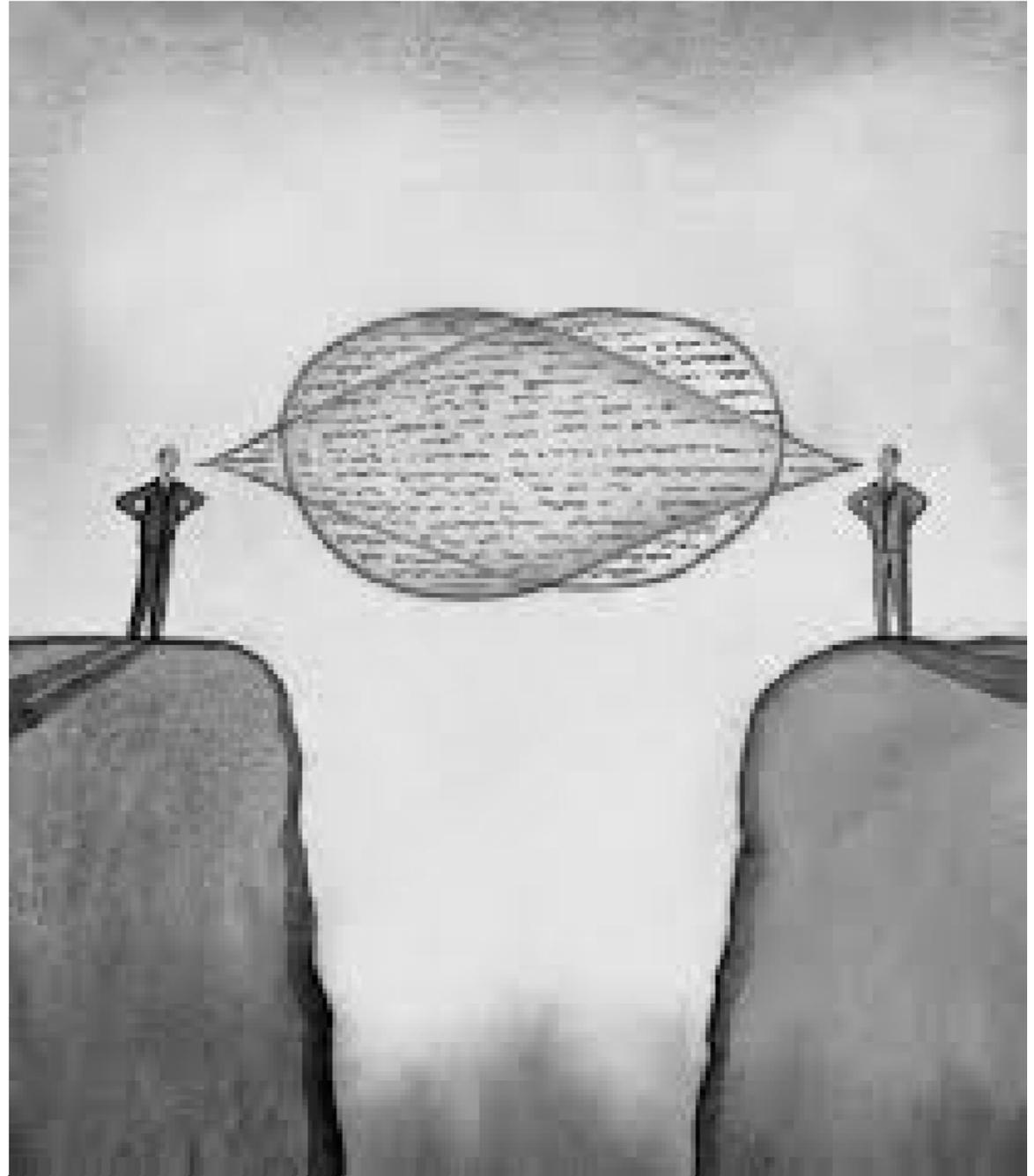


Il conflitto è
rappresentabile come
«una situazione in cui
sull'individuo agiscono al
tempo stesso forze
orientate in senso opposto
ma di intensità analoga».



PERCHE' NASCE IL CONFLITTO?

Per una comunicazione
inefficace;
Per Punti di vista diversi;
Per una relazione
bloccata;
Per voler avere ragione;
Per un disagio mentale;
.....



CONFLITTO = GUERRA
distruzione del nemico

CONFLITTO = OPPORTUNITA'
si vagliano le opportunità per risolverlo
, le varie possibilità per trovare un
punto di incontro

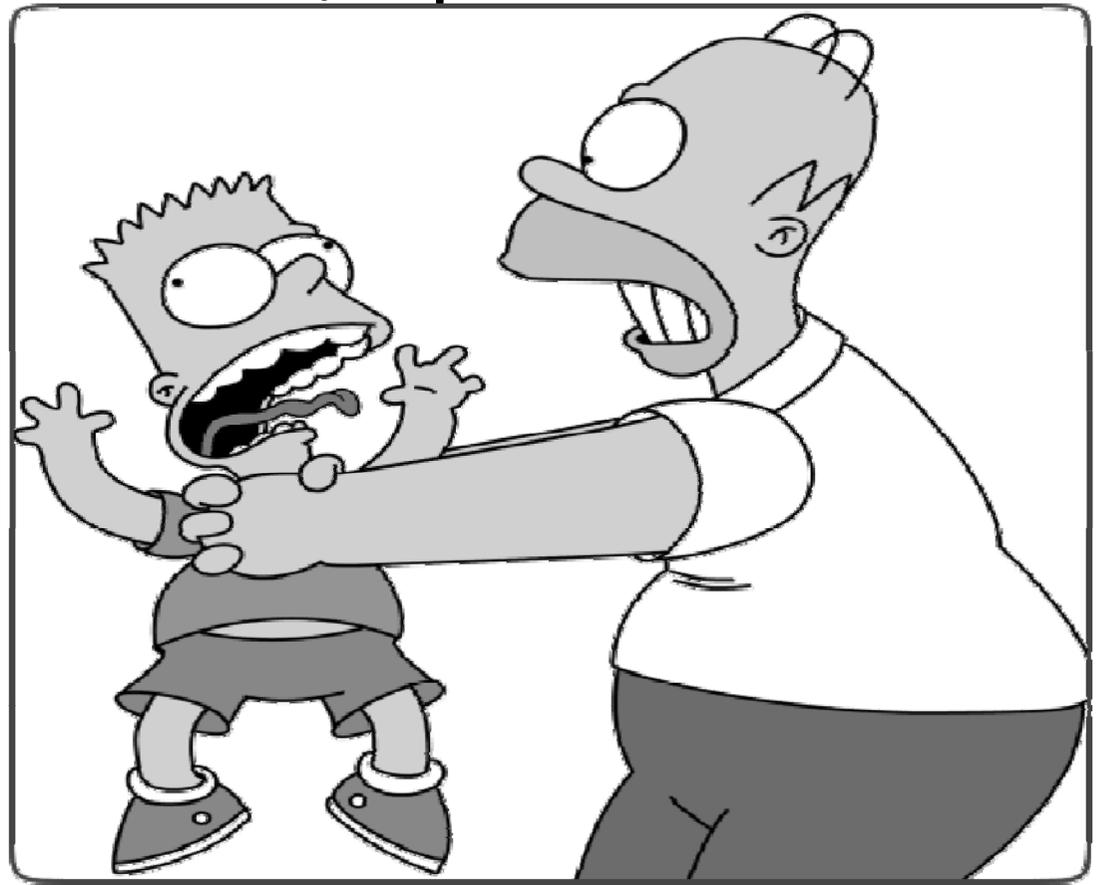
PERCHE' IL CONFLITTO E' TEMUTO?



- La gente è imprevedibile, all'improvviso scoppia ...
- È un processo che non si arresta
- Perché discendiamo dai primati ...
- E INVECE.....
- E' INEVITABILE. E' importante riconoscerlo, imparare a gestirlo, e mediarlo.
- Sono espressione di diversità, un momento di crescita, sia nostro che del gruppo, e come una possibilità di migliorare le relazioni piuttosto che come problema negativo

Le fasi del conflitto

- La nascita, lo scatenamento, la presa di coscienza, la reazione incontrollata, il dare in escandescenza, la risoluzione, il punto di non ritorno, l'esplosione.



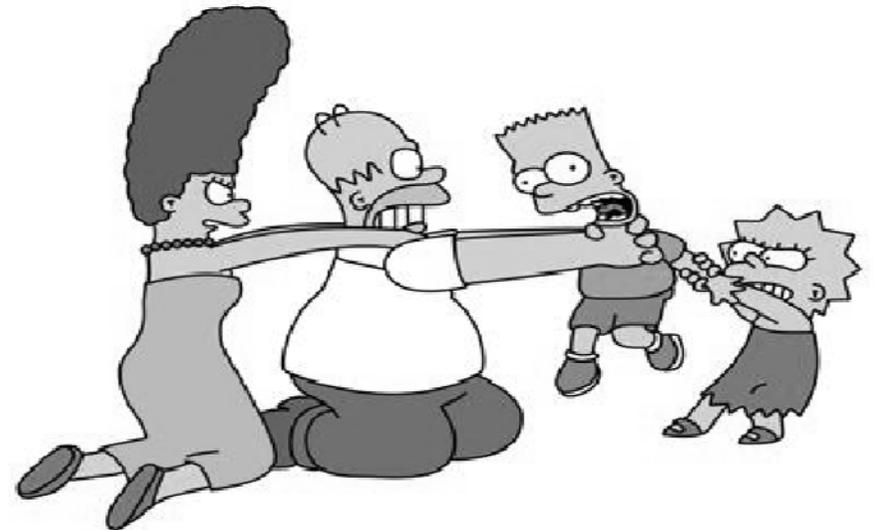
I BENEFICI DEL CONFLITTO



- E' UNA OCCASIONE DI APPRENDIMENTO;
- E' UNA OCCASIONE DI CONOSCENZA INTERPERSONALE APPROFONDITA;
- PUO FAR EMERGERE I PROBLEMI E LE INCOMPRENSIONI;
- SPINGE ALLA RICERCA DI SOLUZIONI CREATIVE;
- ACCRESCE LA COESIONE DEL GRUPPO VERSO UNA FORZA ESTERNA
- ACCRESCE L'AUTOSTIMA E IL SENSO DI AUTOEFFICACIA

CONSEGUENZE DEL CONFLITTO

- SE IL CONFLITTO VIENE EVITATO ...
- BURN-UT
- RABBIA
- RITIRO INVESTIMENTO EMOTIVO
- RELAZIONI RICCHE DI TENSIONE (RIPICCHE)



CONSEGUENZE NEGATIVE DEL CONFLITTO

La mancata gestione del conflitto può portare ...

A un ritiro dell'investimento emotivo (motivazione verso la relazione e i risultati)

A relazioni ulteriormente disagiati fra gli individui e le parti, quali evitamento, "ripicche"...

A burn-out e mobbing

A un deterioramento delle competenze professionali sia sul piano tecnico sia gestionale

A rabbia, tensione, frustrazione, paura di fallire, demotivazione, senso di inadeguatezza, stress ...

A deterioramento del clima e conseguente riduzione della produttività organizzativa nel suo complesso

I BENEFICI DEL CONFLITTO

È spesso il solo mezzo che consente la manifestazione dei problemi

Accresce, nei casi di esito positivo, il senso di autoefficacia individuale e collettiva

Spinge ad una ricerca più attenta delle soluzioni alternative

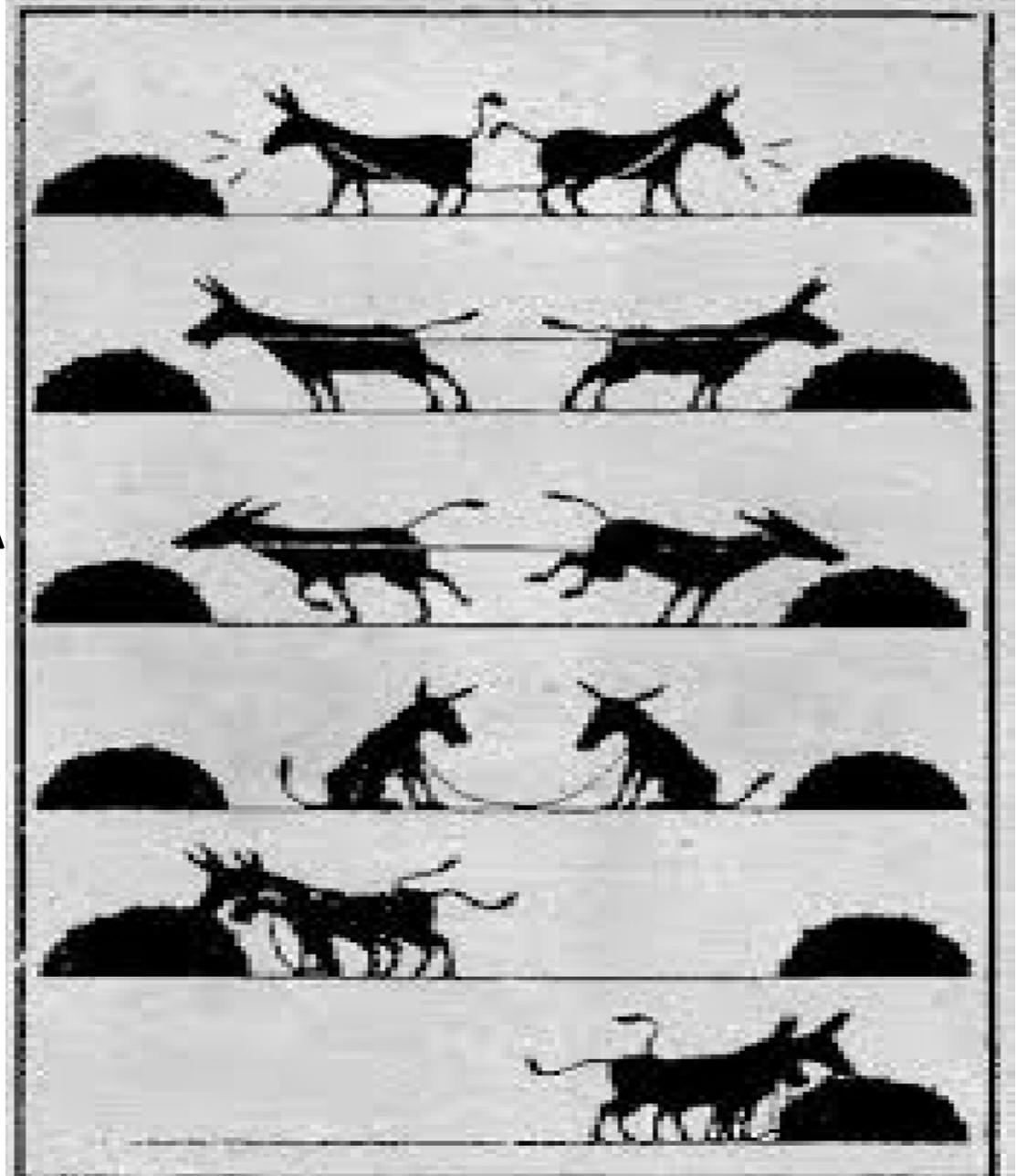
Accresce la coesione del gruppo nel confronto con una forza esterna

È il mezzo attraverso il quale è possibile verificare, valutare, individuare o migliorare le relazioni organizzative

Indica la presenza nell'organizzazione di risorse diversificate determinanti per la sua sopravvivenza sul lungo periodo

COME GESTIRE IL CONFLITTO

- ASCOLTO
- EMPATIA
- CREATIVITA'
- MATURITA' EMOTIVA
- FLESSIBILITA'



I 5 Strumenti della Comunicazione Efficace



Ascolto Attivo: è un'abilità che consiste nel prestare attenzione alle parole dell'interlocutore, ai fini di rielaborare correttamente il messaggio ricevuto ed evitare incomprensioni o conflitti.

Assertività: è la capacità di esprimere le proprie opinioni con sicurezza, senza prevaricare gli altri e valorizzando al meglio se stessi.

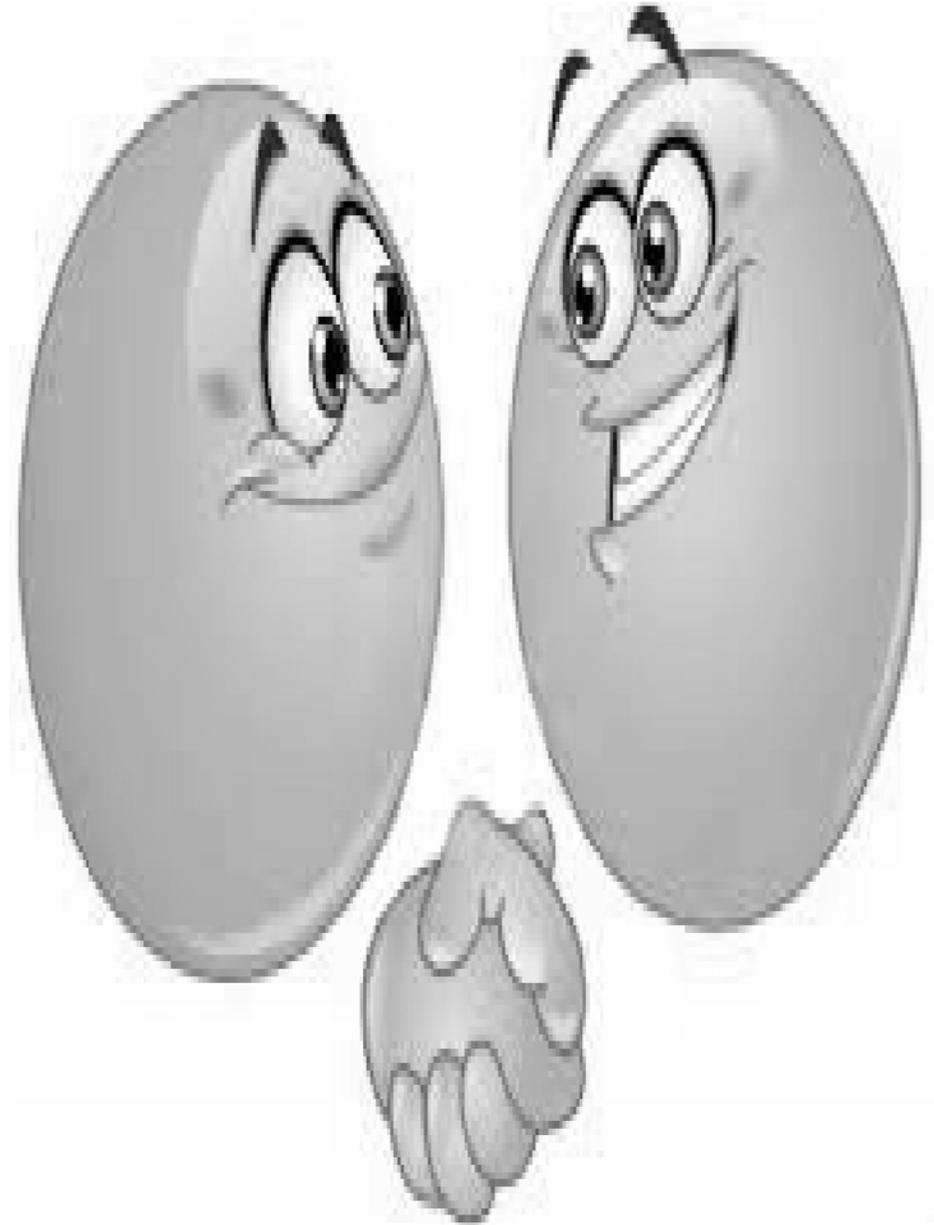
Empatia: è la capacità di entrare in profonda connessione con le altre persone, al punto di riuscire a sentire le loro emozioni e i loro stati d'animo.

Domande: grazie a una loro corretta formulazione è possibile entrare in sintonia con i propri interlocutori e ottenere preziose informazioni.

Feedback: è un'informazione di ritorno inviata all'emittente. Questo messaggio serve ad agevolare la comprensione dell'intera conversazione.

I 5 STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

- ASCOLTO ATTIVO
- ASSERTIVITA'
- EMPATIA
- DOMANDE APERTE
- MESSAGGIO IO
- FEEDBACK



COUSELING PSICOLOGICO E TECNICHE DI COACHING

MASTER ANNUALE INTENSIVO TEORICO ESPERIENZIALE

La comunicazione efficace nelle mediazione dei conflitti relazionali

Roma, 24 giugno 2017

Dispensa a cura di Roberta MANCA

“Il conflitto è ovunque, non soltanto tra gli esseri umani, ma in tutta la natura, dalle particelle subatomiche alla meccanica quantistica all'energia...” (Cloke, 2009)

Sommario: che cos'è la comunicazione, gli assiomi della comunicazione, la comunicazione nella genesi del conflitto, il conflitto, le tipologie di conflitto, la storia del conflitto, la gestione del conflitto, la gestione creativa del conflitto.

Comunicare significa “mettere in comune” con altri, attraverso il linguaggio parlato o scritto, informazioni, idee, emozioni...: è un processo basato su una relazione, nel quale gli interlocutori si influenzano vicendevolmente.

La comunicazione può avere diverse modalità :

Comunicazione verbale, Comunicazione non verbale, Comunicazione para verbale. La CV e la CNV sono in rapporto attraverso la sostituzione, la ripetizione, la contraddizione.

La comunicazione non verbale ha, di solito , il sopravvento su quella verbale.

Albert Mehrabian, psicologo statunitense, nel 1972 ha condotto uno studio condotto ("*Non-verbal communication*") dal quale è emerso che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:

55% Movimenti del corpo (soprattutto espressioni facciali)
38% Aspetto vocale (Volume, tono, ritmo)
7% Aspetto verbale (parole)

Il significato della comunicazione è nel risultato che questa ottiene, non nella intenzione dell'emittente.

Paul Watzlawick uno dei maggiori esponenti della scuola di Palo Alto (California) elaborò con i suoi collaboratori gli assiomi della comunicazione che indicano gli elementi sempre presenti in una comunicazione.

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G. Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

Essi sono:

1° assioma - È impossibile non comunicare. **Ogni comportamento è di per sé una forma di comunicazione.**

2° assioma - Ogni comunicazione **dice qualcosa sulla relazione oltre che sul contenuto ed è la relazione che prevale.**

3° assioma – La natura delle relazioni dipende dalla punteggiatura delle sequenze dei comunicanti.

4° assioma - La comunicazione umana può essere di due tipi: analogica (ad esempio le immagini) e digitale (le parole).

5° Le comunicazioni possono essere di tipo simmetrico o complementare.

Spesso la comunicazione rappresenta la genesi del conflitto. In questi casi la relazione tra gli individui è bloccata, cristallizzata, uno dice A e l'altro capisce B, dando vita a scontri fittizi, riconducibili a **bisogni nascosti**, insoddisfatti, che non hanno trovato ascolto, accoglienza e che, per diverse ragioni, non stati potuti o voluti essere soddisfatti; **una richiesta di aiuto che, se rimane inascoltata, può tramutarsi in espressione remissiva o possessiva.**

Per comprendere meglio è necessaria una "alfabetizzazione", una conoscenza del conflitto e della sua "necessarietà", soprattutto in alcune fasi di vita evolutive.

Partendo dal riconoscimento delle differenze che caratterizzano gli individui, so-stare nel conflitto suggella la possibilità di assumerlo come occasione per ristrutturare le relazioni.

Passare dal conflitto nel quale la dinamica è io vinco tu perdi (questa visione implica paure e perdite irreparabili) verso un conflitto ecologico, luogo di relazione e di confronto e di scambio, verso **il conflitto come forma di apprendimento, propedeutico ad acquisire le competenze necessarie per vivere nella nostra società, sempre più complessa.**

IL CONFLITTO

Il termine "conflitto" deriva dal latino **conflictus** derivato dal verbo **confligere** - dal verbo *fligo, fligere* urtare, percuotere, sbattere contro, con il prefisso "cum" che indica nell'urto il coinvolgimento di almeno due parti, una compartecipazione.

Nell'immaginario comune la parola conflitto è un contenitore generale che al suo interno contempla altre parole, ad esempio: controversia o violenza, aggressività, etc; una parola con tanti significati, a volte simili, altre volte completamente diversi.

Per la nostra cultura europea occidentale si è portati a far finta che il conflitto non esista, arginandolo, temendolo, e quando lo si deve affrontare necessariamente si vive la difficoltà di starci dentro, rinforzando l'idea, apparentemente vincente, dell'evitamento.

Da diversi anni ci si è avvicinati verso un significato diverso del termine conflitto, definendo come una "divergenza, contrasto, area di contrattazione e negoziazione, situazione non ancora definita" (Miscioscia, Novara, 1998)

LE TIPOLOGIE DI CONFLITTO

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G. Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

I conflitti possono operare a tre livelli: intrapersonale, interpersonale, intergruppo.

“Il conflitto interno all’individuo è il più basilare di tutti gli attriti e le tensioni” (Rogers C. ,1978 pag. 109), **“ è la parte del conflitto che attiene alla natura ontologica della natura con se stessi”** (Laing Ronald, 1980), un dialogo continuo con se stessi e con le proprie lotte, alla ricerca della necessaria sintonizzazione.

Il **conflitto intrapersonale** definito da Lewin (1965) come la **“situazione in cui forze di valore approssimativamente uguali ma dirette in senso opposto, agiscono simultaneamente sull’individuo”** , è definibile come lo stato di tensione nel quale una persona si viene a trovare nel momento in cui riscontra bisogni, desideri, impulsi e motivazioni in contrasto tra di loro. Le forze avversanti spingono l’individuo a scegliere una strada piuttosto che un’altra.

Secondo Novara (2011) **gli ambiti attraverso i quali è possibile osservare questo tipo di conflitto sono quattro**: la storia educativa individuale, le aspettative personali, i passaggi nel ruolo; le emozioni personali.

Esiste, poi, **un conflitto definito interpersonale**, che può essere spiegato come un evento relazionale nel quale gli individui si oppongono o resistono una verso l’altra, in vista di obiettivi, motivazioni, desideri e percezione diversi.

Quanto, poi, il conflitto si verifica tra i membri del gruppo o tra diversi gruppi si parla di conflitto **intragruppo o intergruppi**.

IL CONFLITTO INTRAPERSONALE

Da un punto di vista teorico ogni situazione è riconducibile al consistenza di due tendenze verso due forme di comportamento diverse: le tendenze appetitive (che tendono al raggiungimento dell’obiettivo) e le tendenze avversative (che tendono ad evitare eventi non desiderati)

Lewin, sulla base di questo principio, distingue quattro possibilità di conflitto:

- **il conflitto tra due tendenze appetitive;**
- **il conflitto tra due tendenze avversative;**
- **il conflitto tra una tendenza appetitiva e una tendenza avversativa;**
- **il conflitto tra due tendenze che sono in se sia appetitive che avversative.**

Nel conflitto tra due tendenze appetitive **l’individuo ha di fronte due obiettivi positivi e ne deve scegliere uno**, in quanto, non può raggiungerli entrambi contemporaneamente. Può essere un esempio il bambino che desidera giocare con gli amici e allo stesso tempo vedere un cartone, o, il conflitto che vive l’adolescente spinto nello stesso momento verso la sicurezza dei legami famigliari e verso l’autonomia. Un esempio ancora più chiaro è rappresentato dal racconto del’ “L’asino di Buridiano”, che per non decidere tra due balle di biada, uguali ed equidistanti, muore di fame.

Solitamente, in questo tipo di conflitto, si può assistere a due finali: l’obiettivo raggiunto viene svalutato trasformando quello abbandonato “il migliore” “l’occasione persa” oppure si può assistere ad una esaltazione dell’obiettivo raggiunto con la svalutazione contemporanea di quello lasciato, come se l’individuo, in qualche modo, volesse allontanarsi dalla possibilità di ritornare alla situazione conflittuale.

Nel conflitto **tra due tendenze avversative l’individuo ha davanti a se due situazione sono entrambi negative, spiacevoli**. In questa situazione, ove possibile, la ritirata può essere una via di fuga, è il classico esempio nel quale ciò che viene scelto rappresenta il “male minore”.

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l’Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

Molte volte accade che ciò che fa sorgere un conflitto è un modello di comportamento, diversi atteggiamenti, sintetizzabili nella parola "ruolo". Appartenere ad un ruolo implica un modello di comportamento e la necessità di aderire a un determinato "codice". Il conflitto si verifica quando la persona occupa due posizioni diverse che determinano comportamenti diversi (cosiddetto conflitto tra i ruoli). E' il caso tipico dell'ambiguità contenuta nella adolescenza: il giovane vive un conflitto tra l'essere uscito dall'infanzia e essersi lasciato alle spalle la fanciullezza, e non essere ancora adulto.

Nel conflitto **tra una tendenza appetitiva ed una avversativa una situazione (o un oggetto) contengono sia caratteristiche positive che negative**, facendo coesistere tendenze di avvicinamento e di allontanamento.

Se le due tendenze sono di energia uguale o simile l'individuo può rimanere come "appeso", "sospeso", privo di movimento. Un esempio di facile comprensione può essere quello del bambino attirato dai dolci e che teme la punizione dell'adulto a causa del soddisfacimento della sua golosità. Il prezzo da pagare per il compimento del proprio desiderio, solitamente, è molto alto, o prevede uno sforzo o una punizione.

IL CONFLITTO INTERPERSONALE

Nelle relazioni umane l'evento "conflitto" è *innato e può essere indicato come uno "stato della relazione, che riguarda due o più persone, in cui si presenta un problema (contenuto) che crea un disagio (significato emotivo)"* (A.Neri, 2016) e che, se gestito nel modo corretto, non è di per sé negativo – come abbiamo già detto .

E' possibile, infatti, gestire l'energia generata dal conflitto in modo creativo e costruttivo.

Per mantenere buone relazioni è necessario entrare nel conflitto e starci in modo attivo, riconoscendo in esso qualcosa che "fa bene".

Una relazione buona contempla nel suo essere il conflitto; le relazioni disfunzionali lo rendono "invisibile agli occhi" : una calma piatta che non permette l'autenticità delle relazioni con gli alti e bassi che le contraddistinguono.

Per accogliere il conflitto in questo modo, con questa modalità è necessario lavorare su di sé e conoscersi, conoscere i pre-giudizi che impediscono di andare all'altro in modo autentico, abbandonando le difese disfunzionali.

Raffaele Mantegazza **sostiene "imparare a gestire il conflitto", attraversarlo e "a starci dentro" è una delle competenze indispensabili per quello che la nostra società così incerta richiede.** (A. Neri, 2016).

IL CONFLITTO INTRAGRUPPO

In questo tipo di conflitto i litigi avvengono tra gruppi diversi. Le cause di questo conflitto possono essere riconducibili ad uno stile di leadership autoritario, una struttura complessa legata a molteplici fattori, una dimensione vasta del gruppo di lavoro, valori e atteggiamenti troppo eterogenei , elevata competitività.

LA STORIA DEL CONFLITTO

Il "come si è sviluppato" un conflitto può sicuramente aiutare a capirlo meglio.

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

E' necessario porsi delle domande, come ad esempio: Come si è manifestato? C'è un evento particolare precipitante? Da quanto dura? Quali sono i comportamenti che lo caratterizzano? Che tipo di conflitto è? E bene, inoltre, inserirlo nel contesto di appartenenza: chi sta alimentando il conflitto? Chi può giovare?

Ad esempio è buono chiedersi il contesto nel quale è nato, le parti coinvolte, i motivi che lo hanno caratterizzato, e il contesto nel quale si è verificato .

LA GESTIONE DEL CONFLITTO

Atteggiamenti sbagliati per la gestione del conflitto

Cancellazione (il problema non esiste), la Distorsione (la causa è esterna), Generalizzazione (sei sempre, mai, tutto, etc. generalizzando comportamenti), la Finzione (esplicitare emozioni che non si provano realmente), Negazione (non sentire nulla), Distanziamento (prendere le distanze), Acting out.

Come risolvere il conflitto

“Risolvere un conflitto raramente ha a che fare con chi ha ragione. Dipende, semmai dal riconoscere e apprezzare le differenze” (Crum, 1987, p.49)

Le logiche di risoluzione del conflitto sono:

VINCI-PERDI; VINCI- VINCI; PERDI-PERDI

Gestire un conflitto significa cambiare atteggiamenti, pensieri e la percezione dell'altro e di quanto ci accade; il conflitto appartiene all'area relazionale, si apre un incontro-scontro-confronto, un "pensarla in modo diverso", un "argomentare" una divergenza.

Alcune volte è difficile anche contattare il conflitto: si evitano argomenti "scivolosi", si "fa finta di niente" illudendosi relazioni "tranquille", perdendo di vista completamente che evitare un conflitto può significare aumentare il risentimento, e la rabbia che prima o poi, da qualche parte all'interno di quella relazione esce fuori.

Al fine di poter mantenere relazioni nelle quali è possibile esprimersi con autenticità e fiducia e bene assumersi le proprie responsabilità e dare vita ad un processo decisionale dei problemi oggettivo. E' necessario riconoscere le divergenze, i contrasti, farli emergere.

E' necessario separare la persona dal problema, focalizzare l'attenzione sul comportamento considerato errato e non usare espressioni avviliti (es. tu sei limitato, etc.) , che non fanno altro che alimentare ancora di più il conflitto. L'area problematica, il comportamento, etc. deve essere discusso insieme, in modo collaborativo. E' prioritario, inoltre, separarsi dall'ansia di volere relazioni stabili, regolari e ordinate che corrispondono più ad un ideale che alla realtà. Affinché il conflitto diventi costruttivo, una possibilità di apprendimento "di vita" è necessario, pertanto, prendere le distanze da una logica troppo "lineare" nella quale ad ogni causa segue necessariamente un effetto, per andare verso una linearità circolare.

Infatti, funziona molto di più pensare di poter "vincere insieme" ; se si collabora insieme, ci si sente parte della problematica e i risultati saranno duraturi . L'ottica "io vinco-tu perdi" alimenta **il conflitto distruttivo**, pensare di "vincere", di controllare o di non tenere in considerazione i bisogni emotivi dell'altro, tiene vivo il fuoco del conflitto.

E' necessario ascoltare attivamente l'altro, entrare nel suo mondo emotivo empaticamente (mettere temporaneamente le sue scarpe e passeggiare nel suo mondo), riconoscendo le differenze come risorse.

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

Fare questo passo significa riconoscere l'altro come persona, aprire nuovi canali comunicativi che permettono il confronto e favoriscono una gestione del conflitto creativa e positiva.

Questo è possibile anche grazie ad una comunicazione efficace: è necessario esporre in modo chiaro e "rispettoso" il proprio punto di vista, tenendo nella debita considerazione i bisogni emotivi di chi ci sta accanto. E' necessario "mettersi le scarpe dell'altro" entrando nel suo mondo emotivo, ascoltando "attivamente".

METODO GORDON

Esplicativo a questo proposito è quanto propone lo psicologo Thomas Gordon, che attraverso un approccio strutturato, ha realizzato dei "training brevi" per rendere la comunicazione efficace e trovare strategie di risoluzione dei conflitti,

Il cosiddetto "metodo GORDON" propone tre tecniche per migliorare la comunicazione e renderla più efficace e mettere in evidenza i comportamenti inadeguati:

l'ascolto attivo, l'attitudine all'ascolto secondo una struttura ;

il messaggio IO, ovvero la chiarezza del messaggio da effettuarsi in prima persona

Il problem solving, il metodo per la risoluzione dei conflitti

In modo particolare ha rivolto l'attenzione sulla relazione insegnante-alunno per impostare una comunicazione costruttiva fra alunno ed insegnanti e fra allievi stessi e alla relazione tra genitori.

L'ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è "un messaggio non verbale molto potente e può essere molto efficace per far sentire l'altro veramente accettato" (Gordon, 1997, p.32), riesce a collegare chi emette il messaggio, il mittente, a chi lo riceve, ricevente.

Si suddivide in quattro fasi:

ascolto passivo (si presta totale attenzione permettendo all'altro di esprimersi, senza interrompere);

messaggi di accoglienza (segnali di accoglienza verbale e non verbale che comunichino segnali di ascolto)

inviti calorosi (incoraggiamento a proseguire il racconto senza giudizi, valutazioni)

ascolto attivo – feed-back (riformulazione verbale ed emotivo, chi ha ascoltato "riflette" quando detto dall'altro al fine di verificare che abbia compreso)

E' necessario ascoltare l'emozione, oltre la parte verbale, avere e dare tempo con segnali di assenso e di incoraggiamento e fare domande aperte. Con questa tecnica chi parla, grazie all'ascolto espresso da chi ascolta, dovrebbe sentirsi considerato, compreso, accettato come persona, al centro della conversazione.

IL MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA – MESSAGGIO IO

E' una modalità di comunicazione assertiva che ci permette di descrivere il comportamento, lo stato d'animo ad esso collegato, le conseguenze concrete, offrendo opportunità e alternative.

Descrizione del comportamento "quando succede...", descrizione dello stato emotivo "io mi sento frustrato ..", descrizione delle conseguenze "perché..."

METODO SENZA PERDENTI

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica

Via Flaminia, 28 (M)

Via G.Calderini, 68

cell. 320.0819500

roberta.rm@alice.it

L'obiettivo di questa tecnica cooperativa è quello di gestire il conflitto, di rispettare i diritti di ciascuno, senza sopraffazioni, partendo dal presupposto che dietro ad ogni conflitto di sono bisogni non soddisfatti (ad esempio di stima, rispetto, autonomia, comprensione, et.c). E' una tecnica che permette di **"vincere insieme"**.

Quando insorge un conflitto tra genitori e figli, gran parte dei genitori cerca di risolverlo a proprio favore (**il genitore vince, il figlio perde**). **METODO I**

Una minoranza di genitori invece, cede alle richieste del figlio per timore di affrontare il conflitto (**il figlio vince il genitore perde**) **METODO II**

Nella struttura proposta da **Gordon** si parla di **METODO III – io vinco-tu vinci** : un "processo di risoluzione dei problemi" nel quale vincono tutti.

IL METODO I-IL METODO II

Il conflitto è una realtà della relazione. Sono veramente rare le relazioni nelle quali, dopo un certo periodo di tempo, i bisogni di uno non entrano in conflitto con quelli dell'altro: gli individui hanno bisogni diversi, aspettative diverse.

Soprattutto nelle relazioni piu intime, come in famiglia, nascono conflitti tra i bisogni del genitore e quelli del figlio, un problema che si verifica all'interno della relazione.

Il momento conflittuale è un momento delicato, coincide con la verità: affrontare e cercare una possibile soluzione rappresenta un momento critico che può far rinforzare o rendere più debole il rapporto.

Il conflitto, infatti, come già detto, contiene in se il germe della demolizione e nel contempo quello della costruzione ancora piu solida.

Spesso i genitori non accettano il conflitto, credono che sia un evento da evitare: anche nella coppia al fine di convalidarla marito e moglie si vantano di non avere mai litigi. Solitamente il grado di conflitto determina anche quanto quella relazione esiste, e quanto le dinamiche nel suo interno sono funzionali. Alcuni genitori sono profondamente scossi quando il conflitto compare.

I bisogni del figlio emergono ed emergono anche quelli del genitore, fino a qui tutto ok, poi succede che i rispettivi bisogni emersi sono in contrasto l'uno con l'altro. Di fronte a tale dissidio, **il genitore solitamente cerca di risolverlo a suo favore, affinché lui vinca e il figlio perda.** Il genitore cerca di persuadere il proprio figlio, imponendosi, perdendo di vista i bisogni dell'altro. Altre volte il genitore cede alle richieste del figlio e il conflitto insorto il figlio vince e il genitore perde. Pertanto, le possibilità di soluzione intraviste dai genitori sono potenzialmente viste sono due, in entrambe ci sono vincitori e vinti, e sempre qualcuno rimane sconfitto: io vinco-tu perdi o io perdo – tu vinci. In entrambi i casi, pertanto, qualcuno vince e qualcun altro perde.

Nel primo caso (METODO I) il genitore pensa i suoi bisogni come piu importanti, sceglie e comunica al figlio la sua scelta. Se il figlio non condivide la soluzione, il genitore inizialmente **cerca di persuadere il proprio figlio**, portandolo dalla sua parte, poi ricorre **al suo potere genitoriale e impone la scelta.**

In questo caso **Il genitore dovrà controllare: la soluzione offerta dal genitore non è accettata dal figlio** e, pertanto, solo attraverso attività di rinforzo, assillante tra l'altro, sarà possibile predisporre il terreno affinché la scelta venga accettata. E' noto che la soluzione rabbiosa difficilmente piace, tanto meno alle persone piace soccombere: queste modalità portano ad una sconfitta a lungo termine, facendo emergere alla prossima occasione tutto il risentimento accumulato.

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

“va bene, hai vinto, metterò quello stupido maglione, purchè ora mi lasci andare” genitore vince, ha raggiunto il suo obiettivo, e il figlio, nonostante fosse contrario, si arrende di fronte alla minaccia della punizione, etc.

Nel secondo caso (METODO II) il genitori e il figlio hanno bisogni diversi, il genitore ha già una soluzione che cerca di prospettare al figlio; anche il figlio ha individuato una soluzione possibile e cerca di convincere il genitore che quella a cui ha pensato lui è la migliore. **Se il genitore si oppone, il figlio ricorre al proprio potere per ottenere l’adesione del genitore. Il Genitore perde, il figlio vince.** In questo caso è il figlio che perde completamente di vista i bisogni del genitore.

“metti il maglione, altrimenti...” “fai come vuoi, io odio i maglioni e sto bene con la camicia, basta!” “fai come vuoi, vinci sempre tu”

Il METODO II produce nei figli turbolenza, impulsività, stizzosa collera ed egocentrismo: questi ragazzi hanno dovuto imparare a controllare il genitore e credono che i loro bisogni siano più importanti. Il centro dell’“universo sono loro e il loro IO deve avere la precedenza su tutti gli altri membri della famiglia. E questo tener testa ai propri genitori li sostiene nel pretendere le risposte familiari anche fuori di casa, con gli amici, verso i quali spesso vogliono “averla vinta. Queste dinamiche installano nel ragazzo un profondo senso di insicurezza verso i sentimenti che i loro genitori provano per loro: i genitori, infatti, sono spesso risentiti e arrabbiati nei loro confronti. Sono tipiche queste frasi “ non riesco a controllare, vuole vincere sempre lui”, “il tempo è totalmente per lei, non faccio più niente per me”, etc..

Entrambi i METODI sono inefficaci.

In tante famiglie i due Metodi si incontrano, integrandosi e dando vita a un metodo educativo: a volte i genitori iniziano ad utilizzare il Metodo I, magari con un bambino piccolo, per poi passare al Metodo II e comportarsi con i figli in modo arrendevole.

Il Metodo III, il METODO SENZA PERDENTI, consiste in un “processo di risoluzione dei problemi”, nel quale la soluzione al conflitto viene trovata attraverso l’accordo reciproco delle parti; grazie a questo metodo nessuno perde ma entrambe le parti vincono perché la soluzione che si trova è accettabile per entrambi le parti.

I genitori che utilizzano il Metodo III parlano di una riduzione della ostilità nelle loro relazioni familiari: quando la soluzione di un conflitto è mediata e pensata insieme, è accettata da tutte le parti, difficilmente le parti provano risentimento.

La relazione viene approfondita e la visione dell’altro cambia, da una persona che vuole in qualche modo sopraffare diventa colui che è attento ai bisogni, che li ascolta e li prende in considerazione. Questo cambiamento fa crescere sentimenti di tenerezza e affetto gli uni verso gli altri. I genitori e figli sono uniti, cooperano per raggiungere una meta comune condivisa.

Il METODO III si struttura in sei fasi:

“fase. 1: Dare una cornice definita al conflitto parlandone insieme, naturalmente tenendo nella debita considerazione l’età del figlio. Tale definizione dovrà avvenire in termini di bisogni e sarà indispensabile l’uso dell’ascolto attivo.;

Fase. 2: Fare emergere tutte le soluzioni possibili. E’ indispensabile che il genitore accetti senza denigrare o svalutare le possibili soluzioni esplicate dai figli, in quanto gli sembrano inadatte;

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l’Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

Fase.3. Osservare le soluzioni emerse e valutarle in base alle esigenze di ognuno: ci saranno soluzioni che fin dall'inizio appariranno impraticabili, altre che presenteranno, invece, molti punti di forza;

Fase.4. Scegliere tra le diverse soluzioni emerse quella che si considera migliore per tutti i componenti della famiglia;

Fase 5. Decidere come mettere in pratica la soluzione scelta;

Fase 6. Verificare quanto succede, valutando l'efficacia della soluzione presa (Gordon,1970, pg. 128).

Indispensabile in questo processo, come in tutte le relazioni "efficaci", **è l'utilizzo dell'ascolto attivo e il Messaggio IO.**

BIBLIOGRAFIA

Ardone R., Chiarolanza C. (2007), Relazioni affettive. I sentimenti nel conflitto e nella mediazione, Il Mulino, Torino

Besemer C. (1999), Gestione dei Conflitti e Mediazione, EGA-Edizioni Gruppo Abele

Canestrari R., Godino A. (2007), La psicologia scientifica, Nuovo trattato di psicologia, Cooperativa Libreria Universitario, Editrice Bologna

Cloke k. (2009), Mediation and Mediation: The deeper Middle Way,

Crum T. (1987), The magic of conflict, London, Legal Services Commission

Deutsch M., (1973), The resolution of conflict, New Haven, CT, Yale University Press

Gordon Thomas (1991), Insegnanti efficaci, Il metodo Gordon: pratiche educative per insegnanti genitori e studenti, Giunti Lisciani, Teramo.

Gordon Thomas (1997), Genitori efficaci. Educare figli responsabili, La Meridiana, Bari

Marshall B. Rosenberg (1998), Le parole sono finestre (oppure muri), Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta, Esserci Edizioni, Reggio Emilia,

Misciòsa D. e Novara D. (a cura di) (1998), Le radici affettive dei conflitti, La Meridiana, Bari

Nanetti F. (2008), Assertività ed emozioni, Manuale di formazione integrata alla comunicazione efficace, Sopravvivere al conflitto nelle relazioni affettive e professionali, Pendragon, Bologna

Nanetti, F. (2015), La natura dei conflitti, Manuale del discernimento interiore, My Life Srl, Coriano di Rimini

Neri A., (2016), Imparare a gestire i conflitti, Un gioco di carte per migliorare le relazioni sociali, Erickson, Trento

Novara D. (2011), La grammatica dei conflitti, l'arte maieutica di trasformare le contrarietà in risorse, Ed.ni Sonda, Casale Monferrato (AI)

Verga R., Marinelli D. (2013), L'arte della mediazione, Franco Angeli, Milano

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G.Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

Parkinson L. (2011), La mediazione Familiare, Modelli e strategie operative, Erikson, Trento.

Scaparro E. (2001), (a cura di), Il coraggio di mediare, Guerini e Associati, Milano

Sue Johnson (2012), Stringimi forte, Sette passi per una vita piena d'amore, Istituto di Scienze Cognitive, Sassari

Spalletta E., Germano F. (2006), MicroCounseling e MicroCoaching, Manuale operativo di strategie brevi per la motivazione al cambiamento, Sovera, Roma

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson Don D. (1971), Pragmatica della Comunicazione Umana, Astrolabio, Roma

Sitografia:

<http://www.avulss.org/convegni/2012convegniinterregionali/palermo/palermomannino.pdf>

<http://mediate.com/articles/cloke10.cfm>

<https://it.wikipedia.org/wiki/Comunicazione>

Roberta Manca - Psicologo, Counselor per l'Età Evolutiva, Formatore, Competente in Sessuologia Clinica
Via Flaminia, 28 (M)
Via G. Calderini, 68
cell. 320.0819500
roberta.rm@alice.it

QUESTIONARIO SUL CONFLITTO

a cura di Roberta Manca

Ognuno di noi affronta il conflitto secondo una propria modalità.
Questo questionario può aiutarti a evidenziare la modalità che utilizzi più frequentemente.
Segna con una "X" il valore corrispondente seguendo quanto sotto indicato

**1= NON FACCIAMO MAI COSI' 2= FACCIAMO COSI' RARAMENTE 3= FACCIAMO COSI' QUALCHE VOLTA
4= FACCIAMO COSI' FREQUENTEMENTE 5= FACCIAMO SEMPRE COSI'**

1.	Faccio di tutto per sfuggire alla situazione.	1	2	3	4
2.	Non mi va di essere io a perdere	1	2	3	4
3.	Chiedo scusa se ho creato il problema	1	2	3	4
4.	Cerco di difendermi riconoscendo che nessuno dei due è perfetto	1	2	3	4
5.	Non esito a far capire con chiarezza il mio punto di vista	1	2	3	4
6.	Preferisco non discutere, tanto è solo una perdita di tempo	1	2	3	4
7.	Non sono certamente io quello che cede, altrimenti dovrò farlo altre volte	1	2	3	4
8.	Valuto le sue ragioni usando toni cortesi e educati	1	2	3	4
9.	Non mi lascio sopraffare e cerco di ottenere quello che è possibile	1	2	3	4
10.	Mi sforzo di capire cosa l'abbia offeso	1	2	3	4
11.	Agisco come se nulla sia accaduto. Solo a pensare di discutere sto male	1	2	3	4
12.	Se è una cosa che voglio, non cedo assolutamente	1	2	3	4
13.	Non perdo la calma e lo rassicuro. Con le buone maniere si può ri-cavare molto	1	2	3	4
14.	Accetto di ottenere poco per non correre il rischio di perdere tutto	1	2	3	4
15.	La prima cosa che faccio è far comprendere le mie ragioni	1	2	3	4
16.	Rifletto sul modo in cui avrei potuto evitare la situazione	1	2	3	4
17.	Mi dimostro subito deciso e irremovibile nei miei propositi	1	2	3	4
18.	Scelgo di comportarmi in modo irreprensibile. Anche in un conflitto vanno osservate le buone maniere	1	2	3	4
19.	Sono disposto a rinunciare a qualcosa se anche lui dimostra la stessa intenzione	1	2	3	4
20.	Penso che nessuno dei due possieda tutta la verità. Forse ne posse-diamo un pezzo ciascuno	1	2	3	4
21.	La soluzione migliore sarà quella di evitare di incontrarmi con lui	1	2	3	4
22.	Penso che riuscirò a risolvere la situazione solo se difenderà fermamente e fino in fondo le mie convinzioni	1	2	3	4
23.	Sono affabile e cortese. In questo modo, in genere, ottengo di più con molto meno	1	2	3	4
24.	Cerco una possibile via di mezzo per uscire dalla situazione	1	2	3	4
25.	Faccio capire che i nostri punti di vista sono conciliabili. Se siamo disposti ad ascoltarci, potremmo trovare una soluzione soddisfacente per entrambi	1	2	3	4
26.	Prima di tutto me la prendo con me stesso per non essere riuscito ad evitare la situazione	1	2	3	4
27.	Dimostro con decisione che non ho paura di difendere le mie ragioni	1	2	3	4
28.	Chiedo di discutere in modo gentile e rispettoso. Le maniere forti mettono dalla parte del tono	1	2	3	4
29.	Sono disposto a concedere nella misura in cui egli è disposto a concedere a me. Altrimenti non si va avanti	1	2	3	4
30.	Lo scontro non mi fa paura. Per me è un' occasione per capirsi meglio	1	2	3	4

31.	Lo invito a riflettere sul fatto che ci sono cose più serie di quelle per le quali siamo in contrasto	1	2	3	4
32.	Difendo fermamente il mio operare, se no dovrei sottomettermi a tutti	1	2	3	4
33.	Le armi più efficaci contro la collera sono la calma e la gentilezza	1	2	3	4
34.	Mi propongo di patteggiare quello che è possibile e di concedere quanto basta perché alla fine i conti siano pari	1	2	3	4
35.	Sono sereno perché so che non si perde mai a dimostrarsi sinceri, onesti e fiduciosi	1	2	3	4
36.	Accetto quello che egli vuole perché non mi va di rovinare una relazione	1	2	3	4
37.	Valuto prima la mia posizione. Se sono più forte, non cedo	1	2	3	4
38.	Mi sforzo sempre di usare le buone maniere per non compromettere la relazione	1	2	3	4
39.	Sono convinto che la scelta più semplice sia quella di trovare un punto d'accordo	1	2	3	4
40.	La prima cosa che faccio è capire i motivi del contrasto. Poi sarà più facile trovare la soluzione	1	2	3	4

Liberamente tratto da: Mario Comoglio, 1999, "Educare Insegnando", Edizioni Las, Roma pg.388

Riporta vicino al numero delle domande del questionario il valore corrispondente assegnato.
Fai la somma dei valori di ogni colonna.

sfuggente	aggressivo	arrendevole	accomodante	patteggiante
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
TOT.	TOT.	TOT.	TOT.	TOT.

Per sapere la strategia che utilizzi di più, metti in ordine i valori ottenuti.

strategia più frequentemente utilizzata _____
seconda strategia più frequentemente utilizzata _____
terza strategia più frequentemente utilizzata _____
quarta strategia più frequentemente utilizzata _____
quinta strategia più frequentemente utilizzata _____

Interpretazione

Attraverso l'indicazione delle 5 strategie indicate da D. W. Johnson e E. P. Johnson (1991) è possibile descrivere il modo di agire all'interno del conflitto

1. **Sfuggente**: evita il conflitto, si ritira all'interno della sua corazza, rinunciando ai propri obiettivi personali e alla relazione con l'altro. Per lui non esistono soluzioni valide per il conflitto. "Non mi interessa..." "non sono fatti miei"

2. **Aggressivo**: cerca di sottomettere l'altro, obbligandolo ad accettare la soluzione che lui crede migliore. Disprezza gli altri e non prende in considerazione i loro bisogni. Non esistono ostacoli che possono impedirgli di raggiungere gli obiettivi che si è prefissato. il conflitto è una occasione per vincere, per dimostrare la propria superiorità; non è possibile uscirne sconfitti. "Per me l'importante è vincere" .. "Se non raggiungo il mio obiettivo sono un fallito!"

3. **Arrendevole**. crede che il conflitto possa danneggiare le relazione e, in alcune occasioni farla anche terminare del tutto: la cura delle relazioni è la sua priorità. Ha dei modi gentili ed affidabili che gli assicurano l'accettazione altrui: i suoi interessi passano in secondo piano. Dice: "lascio stare, non è poi così importante..." "per me è più importante il mio rapporto con ..."

4. **Accomodante**. cerca la terza via, una possibile altra soluzione affinché tutti possano guadagnare qualcosa. Non insegue interessi personali né la relazione con l'altro, ma la "strada per farsi meno male, nelle quale ognuno possa guadagnare qualcosa.". Da una parte abbandona i propri interessi e dall'altra chiede agli altri di fare lo stesso.

5. **Patteggiante**. Cerca la soluzione in grado di soddisfare se stesso e gli altri con i quali è in conflitto. Tende a realizzare sia i propri obiettivi che la relazione con gli altri. Contratta, patteggia: è necessario risolvere il conflitto, la sua soddisfazione è legata a questo.