

## 2. LA NEGOZIAZIONE DEL CONFLITTO

Gli insegnanti (e gli educatori in generale) sono sempre stati molto sensibili ed interessati al tema del conflitto. La ragione sta forse nel fatto che nell'ambito scolastico le situazioni conflittuali sono molto diffuse e si verificano a tutti i livelli: tra studenti e studenti, tra studenti ed insegnanti e tra genitori e responsabili della scuola.

Mai come negli ultimi anni, l'istituzione scolastica si sente sempre più impegnata a considerare questo tipo di situazioni. Soprattutto gli insegnanti più sensibili si pongono ormai il problema di come affrontarlo con gli studenti evitando però il ricorso ad espedienti improduttivi ed inefficaci impregnati di retorica e di "buon senso".

Sull'esigenza di "educare" le generazioni più giovani alla risoluzione costruttiva dei conflitti non sembrano esserci più dubbi. L'intolleranza, la mancanza di rispetto reciproco, l'insofferenza per la diversità e la crescita della violenza sono fenomeni in forte espansione. Essi connotano oggi non solo le relazioni interpersonali che sono tipiche di specifici ambiti sociali, come il lavoro e la famiglia, ma anche quelle che si stabiliscono in tutti gli altri ambiti della vita associata. La loro crescente diffusione non lascia nessuno immune. Senza distinzione d'età o di sesso, tutti ne restano coinvolti: i bambini, i ragazzi, i giovani, gli adulti e gli anziani, così come gli uomini e le donne.

L'esigenza di educare al conflitto nasce anche dalla constatazione che i problemi complessi, prodotti dai cambiamenti in atto nell'esistenza delle persone a tutti i livelli (economico, sociale, ambientale), pongono in primo piano la necessità per tutti, ma soprattutto per le generazioni giovani, di sviluppare abilità di collaborare e comunicare con altri per trovare insieme efficaci risposte ad essi. Determinante per l'applicazione produttiva di tali abilità è imparare a superare in maniera favorevole le situazioni conflittuali.

L'azione di attrezzare i giovani di strategie di soluzione positive dei conflitti, ha molti vantaggi: essa può contribuire a migliorare la qualità dei rapporti interpersonali in un sistema di vita di relazione sempre più caotico ed impegnativo, ma anche a scoprire i valori arricchenti della diversità, intesa quest'ultima come occasione unica per la scoperta di sé e dell'altro.

Naturalmente il problema non è di facile soluzione e pone una serie di domande: Quali abilità si richiedono per gestire in modo positivo e costruttivo il conflitto? Quali sono le strutture di lavoro più efficaci proposte dal *Cooperative Learning* per educare al conflitto nell'ambito scolastico? Quali metodologie è preferibile applicare?

Alla prima domanda si può rispondere affermando che: le abilità richieste per gestire in maniera proficua il conflitto sono di due tipi:

- a) abilità comunicative per la conduzione positiva del conflitto
- b) abilità procedurali per la conduzione positiva del conflitto

Alla seconda domanda si può rispondere ricordando che il *Cooperative Learning* dispone di due strutture di lavoro per educare concretamente al superamento del conflitto:

- a) la controversia
- b) la strategia della negoziazione.

Alla terza domanda si può rispondere dicendo che le metodologie educative da preferire sono essenzialmente di due tipi:

- a) «diretta» e
- b) «indiretta» (mediata dai compagni).

## 2.1. Le proprie opinioni sul conflitto interpersonale

È probabile che il tipo di atteggiamento (positivo o negativo) che le persone manifestano verso il conflitto sia stato determinato dall'esperienza che esse hanno di questo come spettatori. Spesso infatti, fin dall'infanzia, si è stati testimoni di conflitti tra adulti e la "percezione", che di essi si è avuta, ha influito sui modi personali di valutare questo tipo di situazione.

È importante, prima di addentrarsi nello sviluppo del tema, verificare quali sono le opinioni e le conoscenze previe di ognuno. I risultati potranno indurre ad una riflessione personale più profonda.

### Esercizio-1: Le mie opinioni sul conflitto interpersonale

Le opinioni che si hanno nei confronti del conflitto interpersonale, così come le abilità che si mettono in atto per affrontarlo, sono molto più numerose di quanto si possa pensare. Nello svolgimento del tema si scopriranno opinioni, abilità e prospettive che in questo momento non sono affatto connesse al conflitto e ad una sua soluzione positiva.

Questo esercizio consente ad ognuno di effettuare un approfondimento di carattere generale sul proprio modo di considerare il problema. La rilevazione di eventuali linee "tendenziali" potrà accrescere l'interesse per l'approfondimento dell'argomento.

Per la sua esecuzione si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si consegna il QUESTIONARIO SULLE OPINIONI PREVIE RIGUARDO AL CONFLITTO.
- 3) Ognuno risponda ad ogni affermazione dando un valore da 1 = completo disaccordo a 7 = completamente d'accordo.
- 4) Si riportino i valori assegnati a ciascun item nell'ordine suggerito alla fine del questionario. Si calcoli il totale di ciascuna colonna e lo si divida per 4. La tendenza del risultato verso 1 o verso 7 indica, rispettivamente, un livello di accordo basso o alto con i diversi modi (*sfuggente, aggressivo, arrendevole, accomodante, patteggiante*) di considerare il conflitto.



- 5) Successivamente, si possono raccogliere i risultati totali di ogni colonna, sommarli e poi dividerli per il numero di coloro che hanno eseguito il QUESTIONARIO SULLE OPINIONI PREVIE RIGUARDO AL CONFLITTO.
- 6) Raccolte le risposte, si formino gruppi di 3 persone e si risponda alla seguente domanda: Quali potrebbero essere i motivi di una certa tendenzialità dimostrata dal QUESTIONARIO SULLE OPINIONI PREVIE RIGUARDO AL CONFLITTO?

1	2	3	4	5	6	7
= Completo disaccordo	= Non d'accordo	= Più in disaccordo che d'accordo	= Solo per metà d'accordo	= Abbastanza d'accordo	= Quasi in tutto d'accordo	= Completamente d'accordo

**QUESTIONARIO SULLE OPINIONI PREVIE RIGUARDO AL CONFLITTO**

1. Ci si prepara al conflitto cercando di essere di solito tenaci e intransigenti	1	2	3	4	5	6	7
2. È una buona regola cercare di evitare il più possibile i conflitti se si vuole avere una vita serena e felice	1	2	3	4	5	6	7
3. In caso di conflitto non si deve dimenticare l'adagio: «Attra di più una goccia di miele che un barile di aceto»	1	2	3	4	5	6	7
4. Nel conflitto non ci si deve impuntare. Basta seguire la regola che «un po' rinuncio io e un po' rinunci tu»	1	2	3	4	5	6	7
5. Una situazione conflittuale ha il valore potenziale di migliorare le relazioni interpersonali	1	2	3	4	5	6	7
6. Il conflitto è la rovina di una buona relazione perché in un modo o nell'altro uno vuole sempre sopraffare l'altro	1	2	3	4	5	6	7
7. Si deve lasciare che i conflitti siano risolti dal tempo e dall'evoluzione della situazione	1	2	3	4	5	6	7
8. Nel disaccordo, se si mantengono maniere garbate e gentili, si risolvono meglio le cose	1	2	3	4	5	6	7
9. Una buona regola da seguire in caso di conflitto è questa: «Se tu sopporti me, io sopporterò te»	1	2	3	4	5	6	7
10. Il conflitto è un fatto inevitabile e positivo	1	2	3	4	5	6	7
11. È fatale che nel conflitto vinca il più forte	1	2	3	4	5	6	7
12. Preferisco non affrontare i conflitti perché riconosco di essere troppo debole e fragile	1	2	3	4	5	6	7
13. Un parlare dolce ed educato vince anche il cuore più duro	1	2	3	4	5	6	7
14. Un equo scambio di favori può risolvere molte discordie	1	2	3	4	5	6	7
15. Nei conflitti si deve essere decisi a promuovere le necessità comuni, ma flessibili sul modo di farlo	1	2	3	4	5	6	7
16. Quando si è attaccati, si deve reagire attaccando	1	2	3	4	5	6	7
17. È preferibile evitare di porsi in un conflitto per non essere poi costretti a ritirarsi	1	2	3	4	5	6	7
18. L'affabilità e la dolcezza ottengono di più e costano molto meno	1	2	3	4	5	6	7
19. In un conflitto, se non vuoi perdere, devi essere astuto	1	2	3	4	5	6	7
20. Un conflitto è una situazione unica per capirsi meglio	1	2	3	4	5	6	7

*Correzione*

<i>Sfuggente</i>	<i>Aggressivo</i>	<i>Arrendevole</i>	<i>Accomodate</i>	<i>Patteggiante</i>
1. _____	2. _____	3. _____	4. _____	5. _____
6. _____	7. _____	8. _____	9. _____	6. _____
11. _____	12. _____	13. _____	14. _____	15. _____
16. _____	17. _____	18. _____	19. _____	20. _____
Totale: ____ : 4 = ____	Totale: ____ : 4 = ____	Totale: ____ : 4 = ____	Totale: ____ : 4 = ____	Totale: ____ : 4 = ____

Somme dei totali di ogni gruppo di 3

_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
Totale: ____ : 3 = ____	Totale: ____ : 3 = ____	Totale: ____ : 3 = ____	Totale: ____ : 3 = ____	Totale: ____ : 3 = ____

**2.2. Le abilità per una conduzione positiva del conflitto**

Alcuni modi di risolvere il conflitto sono molto semplici e rapidi, altri, invece, più articolati e lenti. Chi sceglie di superare il conflitto imponendo all'altro il punto di vista personale, è sufficiente che faccia valere il potere e la forza che possiede. Se ci si trova in una condizione di vantaggio o di superiorità, è molto facile prevalere ricorrendo alle minacce e alla violenza. Chi, al contrario, sceglie di superarlo rinunciando deliberatamente ad affermare il proprio punto di vista, non dovrà fare altro che ignorarlo o negarlo ritirandosi. Soprattutto nei casi in cui si scopre di essere in condizione di inferiorità, può essere più prudente cedere e non rischiare un confronto con l'altro.

Chi, però, preferisce cercare una soluzione al conflitto che non sia a vantaggio solo di uno dei due contendenti, ma che, invece, soddisfi le esigenze di entrambi, deve essere pronto a sopportare un grosso impegno mentale per mettere in atto con efficacia e al momento opportuno le abilità che tale compito richiede. In questo caso si richiedono abilità come:

- saper ascoltare in modo attivo: dimostrare attenzione, riassumere, chiedere di chiarificare, riformulare
- saper esprimere sensazioni e sentimenti
- saper etero-centrarsi, saper mantenere un distacco percettivo
- saper essere creativi (*brainstorming*)

e abilità in comportamenti che, in loro mancanza, renderebbero più difficoltosa la soluzione del conflitto:

- controllare la rabbia
- evitare il giudizio
- non tentare di risolvere il conflitto prima di ascoltare attentamente il problema

- non ced
- non insi
- evitare-  
compor  
non giu

Le abilità a  
te. Esse non sa  
ma del second  
ming)».

Questa abi  
andare la men  
del suo succes  
controlli perm  
blema» che no

L'efficacia

- Differin*  
che ven  
produrr  
zi. Quest

Molte p  
rigoroso  
sospens

- Genera*  
le idee  
svincola

caso 5 i  
facile e  
di migli

- Non tem*  
pensier

Esso pu  
tere di v  
tavia ta  
no esser

Nella fa  
pari del  
qualità

- Combina*  
idee cre

idee pre  
pubblic  
ciazione



- d) non cedere al desiderio di volere sempre l'ultima parola
- e) non insistere su un principio quando si tratta di una preferenza
- f) evitare di fare inferenze limitandosi ad osservazioni: cioè focalizzarsi sul comportamento più che sulla persona (dare descrizioni del comportamento e non giudizi) e focalizzarsi sul contenuto più che sui motivi per cui è espresso.

Le abilità a), b) e c) del primo gruppo sono state illustrate nel capitolo precedente. Esse non saranno qui ulteriormente analizzate. Sarà invece presa in esame l'ultima del secondo gruppo, cioè quella indicata come: «saper essere creativi (brainstorming)».

Questa abilità, utilizzata in molte situazioni, corrisponde allo sforzo di lasciare andare la mente a libere associazioni per generare idee nuove e creative. Alla base del suo successo c'è la convinzione che una riflessione condotta senza costrizioni o controlli permetta in certe condizioni di «trovare una soluzione migliore ad un problema» che non una riflessione fatta con criteri rigorosi e precisi.

L'efficacia della abilità si fonda sul rispetto di alcuni principi di ordine generale:

- a) Differire il giudizio mentre si generano idee. Per aumentare le probabilità che venga selezionata l'idea più conveniente, è utile applicare la tecnica di produrre una grande quantità di idee, evitando di esprimere su di esse giudizi. Questi entreranno in gioco più tardi e cioè nella fase di valutazione. Molte persone sono indotte per educazione a preferire il pensiero analitico e rigoroso, ma la generazione di idee nuove ed originali si basa proprio sulla sospensione dell'analisi e del giudizio.
- b) Generare una grande quantità di idee per favorire la qualità. La qualità delle idee aumenta se la quantità cresce. Non sempre la prima dimensione è svincolata dalla seconda. Si supponga, ad esempio, di dover scegliere in un caso 5 idee tra 10 disponibili e in un altro 5 tra 100. Nel primo, la scelta sarà facile e veloce, ma poco selettiva. Nel secondo, più impegnativa e lunga, ma di migliore qualità.
- c) Non temere l'idea più stravagante perché potrebbe diventare la migliore. Il pensiero creativo (divergente) richiede un certo rischio per essere produttivo. Esso può generare idee anche stravaganti, che hanno valore non per il carattere di verità che possiedono, ma per la capacità di stimolare soluzioni. Tuttavia tali idee spesso non possono essere utilizzate così come sono, ma devono essere modificate. Nella fase creativa sono prodotte anche idee logiche e razionali. Esse, alla pari delle stravaganti, possono essere modificate o sviluppate, ma la loro qualità rispetto a queste, è sicuramente inferiore.
- d) Combinare le idee per migliorarle e migliorare quelle già espresse. Molte idee creative sono il risultato della combinazione e/o della trasformazione di idee precedenti. Si prenda, ad esempio, il campo della pubblicità. Uno spot pubblicitario di successo quasi mai si giova di una sola idea, ma dell'associazione di più idee. Tutte o quasi tutte le idee possono essere combinate con

una o più altre idee o migliorate modificandone uno o più attributi. Si sfoglia un libro di storia del design o di storia delle macchine o di storia delle invenzioni e si constaterà che ogni idea è il miglioramento di una precedente simile. Il miglioramento, però, richiede la disponibilità ad ammettere che l'ultima novità non sarà l'ultima, ma che, a sua volta, potrà essere migliorata. Da un'idea fantastica se ne può trarre una ancora migliore, se la si cerca.

- e) Prendere le distanze dalle costrizioni imposte al problema. Moltissimi esperimenti dimostrano come sia impossibile trovare la soluzione a qualche problema perché inconsapevolmente si stabiliscono confini di ricerca più ristretti di quelli effettivamente disponibili (si veda per questo l'Esercizio-1 più avanti). Per essere creativi, è importante scoprire le «preclusioni» che si hanno e liberarsene.

Sull'argomento "generare idee" esistono già numerose pubblicazioni. Nelle pagine che seguono si propongono alcuni esercizi per fare esperienza di quanto sinteticamente illustrato.

**Esercizio-1: Libertà alla fantasia senza giudicare** (Principio I°: Differire il giudizio mentre si generano idee)

L'esercizio ha lo scopo di sollecitare il libero gioco della fantasia astenendosi dal giudicare quello che da esso può nascere.

Per l'esecuzione si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Si abbia cura che ognuno disponga del necessario per scrivere (penna e foglio di carta bianco).
- 3) Si distribuiscano a caso ai membri di ciascun gruppo le FRASI D'ATTACCO di racconti da sviluppare.
- 4) Al via ognuno, letto l'inizio del racconto, continui scrivendo una frase.
- 5) Poi passi il foglio al compagno seduto sul lato sinistro il foglio.
- 6) Questi prenda il foglio passatogli dal compagno, legga quello che vi è scritto e prosegua aggiungendo un'altra frase.
- 7) I fogli continuino a girare fino ad esaurire il tempo disponibile.

#### FRASI D'ATTACCO

1. «C'erano una volta due ragazzi della tua età, Lorenzo e Barbara. Come tutti avevano dei gusti diversi, ma non sempre...»
2. «Guido e Carla erano due buoni amici, ma qualche volta non si trovavano proprio d'accordo e discutevano...»
3. «Elena aveva il cuore che gli batteva forte, forte per quello che gli era successo. Era sicura che Marco non avrebbe capito...»
4. «Luca su alcune cose proprio non riusciva a pensare che avrebbe ceduto...»

La stessa pro  
vranno "inventar  
corretta:

1. Qual è la
2. Qual è la c
3. Quando Gi
4. Qual è la c

Risposte:

1. I denti

Esercizio-2: N

Questo esero  
propone stimola  
situazioni o idee  
avrebbe il valore  
nere una padron  
bale, sul corso d

Questa la pro

- 1) Si formin  
nella con  
regole.
- 2) Si consegn  
"Immagin  
voi ha fa  
Icecream,  
putar. Ne  
vi scamb  
3) Si assegn  
visivi, de
- 4) Durante l  
proibito r  
dizio".
- 5) Le stesse
- 6) A chi vio  
(✓) su un
- 7) Il gioco si  
il controll

<sup>15</sup> Non si dime

SCHEDA DI VALUTA



La stessa *procedura* si potrà realizzare con questi indovinelli. In tal caso, però, si dovranno "inventare" risposte possibili. Il foglio girerà fino a che si sarà trovata la risposta corretta:

**FRASI DI ATTACCO (altre)**

1. Qual è la miglior cosa da mettere dentro una torta?
2. Qual è la cosa più dura quando si impara ad andare in bicicletta?
3. Quando Giovedì viene prima di Martedì?
4. Qual è la cosa più utile quando si rompe?

*Risposte:*

1. I denti                      2. Il selciato                      3. Nel vocabolario                      4. L'uovo

**Esercizio-2: Non ridere** (Principio I°: Differire il giudizio mentre si generano idee)

Questo esercizio ha lo scopo di addestrare al controllo del giudizio. L'attività che si propone stimola il libero gioco della fantasia. Far questo è assai probabile possa suscitare situazioni o idee bizzarre o non comuni. Ridere di esse sarebbe una reazione spontanea, ma avrebbe il valore di un giudizio. Nel momento della formulazione delle idee si deve mantenere una padronanza di sé così forte da non influire con alcun segnale, verbale o non verbale, sul corso di pensiero "libero" dell'altro.

Questa la *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 4 e in ciascuno sientino i membri da 1 a 4. Il membro, che nella conta ha avuto il numero 4, svolga il ruolo di osservatore e controllore delle regole.
- 2) Si consegna a ciascun gruppo il seguente testo:  
*"Immaginate di essere un gruppo di amici-astronauti. Nei mesi passati ognuno di voi ha fatto un viaggio nello spazio su un pianeta diverso. Il numero 1 è stato su Icecream, il numero 2 su Starglass, il numero 3 su Psicotic e il numero 4 su Computer. Nessuno del gruppo è mai stato dove sono andati gli altri. Ora vi ritrovate e vi scambiate le esperienze vissute.*
- 3) Si assegni a ciascuno per parlare 5 min. di tempo. Si suggerisca di essere originali, visivi, descrittivi.
- 4) Durante l'esposizione dei racconti tutti ascoltino con attenzione e sia assolutamente proibito ridere, manifestare sorpresa o altro che possa essere considerato un "giudizio".
- 5) Le stesse regole valgono per colui che racconta.
- 6) A chi violerà la regola, manifestando in qualche modo un giudizio, si dia un segno (✓) su una TABELLA DEI PUNTEGGI.<sup>15</sup>
- 7) Il gioco sia ripetuto 4 volte, cambiando ogni volta il luogo visitato e facendo ruotare il controllore.

<sup>15</sup> Non si dimentichi di dare a ciascun gruppo per ogni turno una TABELLA DEI PUNTEGGI e una SCHEDA DI VALUTAZIONE.

- 8) Alla fine si proceda alla proclamazione del controllore si se stesso "migliore".
- 9) Dopo la proclamazione si elegga "il più fantasioso" utilizzando una SCHEDA DI VALUTAZIONE simile a quella proposta o costruita dal gruppo. I punteggi per ogni criterio siano da 1 = scarso a 5 = interessantissimo.

TABELLA DEI PUNTEGGI

Nomi	Icecream	Starglass	Psicotic	Computar	Totale
1.					
2.					
3.					
4.					

SCHEDA DI VALUTAZIONE

Nomi/Turni	Originalità				Chiarezza				Ricchezza di dettagli				Stimolazione della curiosità				Somma Totale
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.																	
2.																	
3.																	
4.																	

**Esercizio-3: Le categorizzazioni** (Principio II°: Generare una grande quantità di idee per favorire la qualità)

È intuitivo che la possibilità di avere a disposizione un gran numero di idee facilita la scelta di un'idea di buona qualità. Questo esercizio propone un compito molto semplice ed ha lo scopo di stimolare la produzione del numero più elevato possibile di soluzioni o idee.

Si segua la seguente procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) A tutti i membri si consegna il foglio delle FIGURE.
- 3) Ciascuno, all'interno del gruppo, lavori da solo per individuare almeno 3 criteri diversi di raggruppamento delle figure (ogni raggruppamento deve includere 2 figure almeno).
- 4) Al termine, si confrontino le soluzioni trovate.
- 5) Si eliminino quelle che coincidono e si lavori insieme per trovarne ancora 3.
- 6) In questa ultima parte dell'esercizio, ogni nuova proposta, prima che venga interamente formulata, non subisca interruzioni o giudizi di valutazione.

FIGURE



Risposte po...

Figure bianche

Figure con quat

Figure con diag

no

Figure con 4 lat

4 e no

Esercizio-4: L

Spesso si po

ti. Un modo per

una micale. L'o

colla, mece,

si segua qu

1) Si firmi

2) Il memb

verbi).

3) Il memb

mi: a

4) I memb

5) L'eser

tempo di

Al mem

colla)

La me

ment. I

a) M

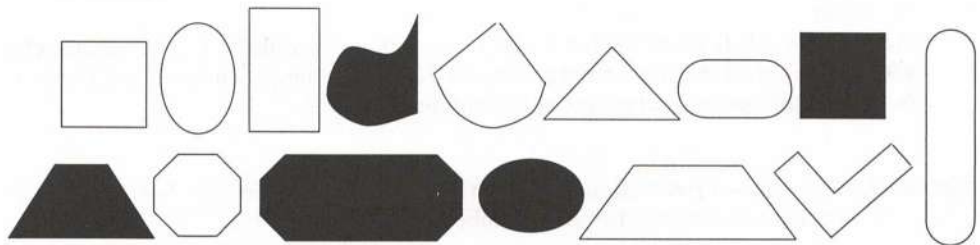
b) M

c) M

d) M



**FIGURE**



*Risposte possibili:*

- Figure bianche e nere
- Figure con quattro lati e no
- Figure con diagonali uguali e no
- Figure con 4 lati e multipli di 4 e no
- Figure con angoli regolari e figure senza angoli
- Figure con otto lati e no
- Figure costruibili con triangoli e no
- Figure con almeno una curva e senza
- Figure con angoli retti e no
- Figure geometriche regolari e no
- Figure con lati pari e no

**Esercizio-4: La catena di parole** (*funzione delle parole*)

Spesso si possono generare idee nuove sviluppando qualche elemento di altre precedenti. Un modo per "cogliere" questa abilità è quello di costruire una catena di idee a partire da una iniziale. L'esercizio propone due compiti. Il primo semplice e di natura materiale, il secondo, invece, più raffinato e di natura semantica e concettuale.

Si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4 e si attribuisca ai membri un numero da 1 a 4.
- 2) Il membro indicato con il numero 1 proponga una parola (aggettivo o sostantivo o verbo).
- 3) Il membro indicato con il numero 2 continui proponendo una nuova parola che cominci con l'ultima sillaba della parola pronunciata dal compagno che l'ha preceduto.
- 4) Il membro con il numero 3 prosegua nello stesso modo e così via.
- 5) L'esercizio termini quando non si riesca più ad andare avanti. In questo caso, se vi è tempo disponibile, si ricominci con un'altra parola.

Ad esempio: Il numero 1 dice: «AndaRE», il 2 : «RemaRE», il 3 : «ReMO», il 4 : «Molle», ecc.

La stessa procedura può essere applicata a delle situazioni connesse ad un argomento. In questo caso deve essere dato l'argomento. Ecco alcuni esempi:

- a) *Mi fa divertire*
- b) *Mi tranquillizza*
- c) *Mi piace leggere*
- d) *Gli amici*

e) *Mi infastidiscono*

f) *Stima*

Ad esempio: Mi fa divertire. Il numero 1 dice: sentire barzellette; il 2: le persone che raccontano barzellette sono simpatiche; il 3: le persone simpatiche sono allegre; il 4: le persone allegre sono in genere anche ottimiste; ecc.

**Esercizio-5: Una nuova professione: l'inventa-mestieri** (Principio III°: Non temere l'idea più stravagante perché potrebbe diventare la migliore)

Un modo per sollecitare la fantasia è quello di collocarsi in contesti completamente nuovi. In questo esercizio si chiede di lasciare libero spazio alla fantasia per immaginare...

A tale scopo, si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Si abbia cura che ognuno disponga del necessario per scrivere (penna e foglio di carta bianco).
- 3) Si consegnino a ciascun gruppo il seguente testo:  
*«Ognuno di voi immagini di avere la stessa età nel 2350... Provi a illustrare il mondo in cui vive a persone di oggi... Nel descrivere le situazioni, non si lasci condizionare da alcun tipo di giudizio. Descriva cose diverse, scegliendo tra queste:*
  - a) *come si viaggia, ci si sposta in città o da una città all'altra*
  - b) *come si lavora*
  - c) *come ci si diverte*
  - d) *che cosa si mangia*
  - e) *che cosa pensa di quelli che sono vissuti agli inizi del 2000*
  - f) *di che cosa si meraviglia*
  - g) *quali cose del mondo attuale sono ancora presenti»*
- 4) Si concedano 10 min. di tempo per la preparazione.

Oppure:

*«Immaginate di essere membri di una commissione che ha il compito di selezionare personale da inviare su un pianeta molto lontano. Le persone che saranno lanciate nello spazio avranno una bassissima probabilità di poter tornare indietro sulla Terra. Un'altra commissione ha già individuato tutte le qualità fisiche necessarie per il viaggio. A voi tocca stabilire le qualità emotive e psicologiche. Quali? Nel proporle, ci si senta assolutamente liberi da qualsiasi giudizio».*

- 5) Scaduto il tempo, si comunichi agli altri membri del gruppo quanto prodotto e si discuta su come eliminare eventuali incoerenze e/o contraddizioni e su come sviluppare un insieme coerente.

**Esercizio-6: Associare idee** (Principio IV°: Combinare idee e migliorare le vecchie)

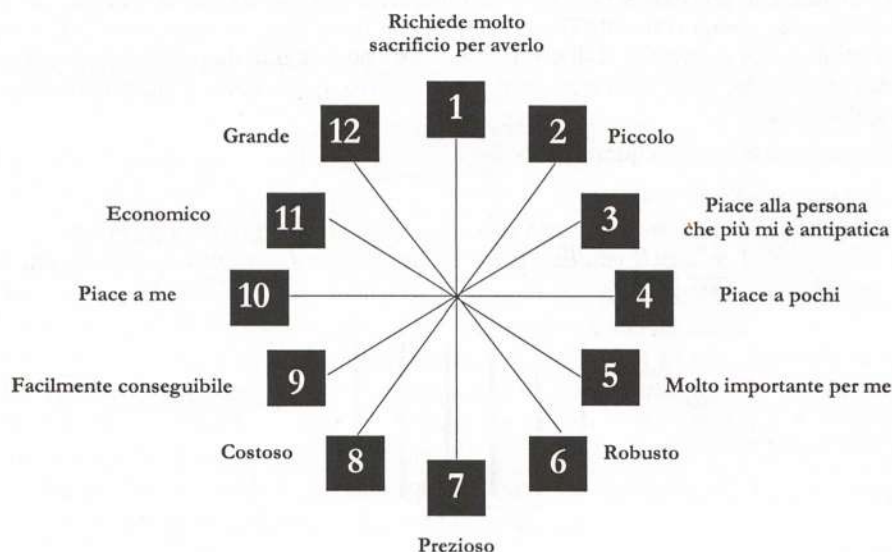
La creazione di idee nuove è una delle doti più straordinarie della mente umana. Il processo è difficile da spiegare. Tuttavia è possibile descrivere alcuni meccanismi che consentono di collegare idee nuove a idee vecchie, ad esempio le associazioni. L'esercizio che si propone ha lo scopo di stimolare l'abilità a collegare tra loro idee, pensieri, intuizioni. Esso può essere di aiuto in momenti di "bassa" creatività.



Si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Si distribuisca a ciascun gruppo la TAVOLA PER ASSOCIAZIONI. Questa tavola consiste in una serie di numeri, ciascuno dei quali è unito ad una caratteristica.
- 3) Su biglietti si riportino i numeri da 1 a 12.
- 4) Nei gruppi, i membri, a turno, scelgano 2 biglietti a testa.
- 5) Ognuno indichi "10 cose" che condividono le 2 caratteristiche individuate dai numeri. L'esercizio può variare in difficoltà scegliendo 3 numeri o riducendo la scelta delle caratteristiche o il numero delle "cose" da individuare.

TAVOLA PER ASSOCIAZIONI



**Esercizio-7: Migliorare** (Principio IV°: Combinare le idee per migliorarle e perfezionare quelle già espresse)

Nulla può mai dirsi «definitivo e immutabile». Ogni cosa può essere cambiata, modificata, migliorata e il miglioramento è uno dei principi che promuove il progresso di tutte le componenti e i settori della società. L'esercizio si propone di dar prova di come qualcosa, che di per sé già esiste, può essere variata e corretta tanto da divenire migliore e per questo preferibile.

Per eseguirlo si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si distribuiscono i compiti qui di seguito proposti:
  - a) Trovare 5 idee per rendere più funzionale la disposizione del luogo in cui ci si trova

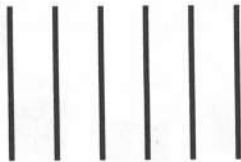
- b) Trovare 5 idee per migliorare la propria relazione con la persona con la quale spesso si è in disaccordo
  - c) Trovare 5 idee per cambiare un difetto del proprio modo di essere
  - d) Trovare 5 idee per organizzare meglio le proprie giornate feriali.
- 3) Ognuno lavori da solo sul compito assegnato. In ultimo, comunichi le risposte agli altri membri del gruppo.
  - 4) Questi, al termine della comunicazione, aggiungano altre 3 idee, 1 per ciascuno.

**Esercizio-8: I triangoli equilateri** (Principio V°: Prendere le distanze dalle costrizioni imposte al problema)

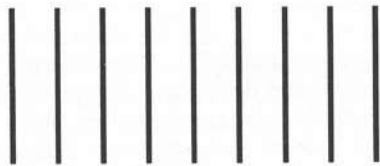
Questo esercizio può essere utile per fare esperienza di come spesso le persone, nel cercare soluzioni, inconsapevolmente si auto-impongono limiti che o non sono richiesti o sono più ristretti di quelli consentiti. Tali costrizioni agiscono in modo da precludere la possibilità di considerare le "cose" da un punto di vista diverso, ma, a volte, possono impedire di arrivare alla soluzione.

Per l'esecuzione si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Si consegna a ciascun gruppo una sola copia del testo del problema proposto:  
«Costruire 4 triangoli equilateri (lati e angoli uguali) avendo a disposizione sei segmenti uguali»



O, in alternativa, una sola copia di una versione modificata del testo precedente:  
«Costruire 7 triangoli equilateri (lati e angoli uguali) avendo a disposizione 9 segmenti uguali»



- 3) Si propongano queste condizioni di lavoro:
- 4) Ogni gruppo lavori su un solo foglio di carta da disegno
- 5) In ciascuno di essi, due membri abbiano il ruolo di generare idee di soluzione
- 6) Gli altri due abbiano il ruolo di individuare gli eventuali limiti dei punti di vista, a partire dai quali sono state generate le soluzioni proposte.

Risposta:

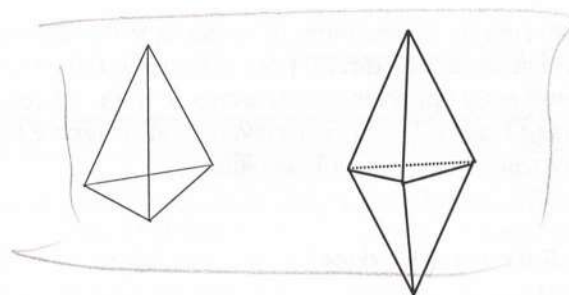
### 2.3. I compo

La ricerca  
 mirabile in una  
 una "precon  
 favorito dall'  
 no di "preco  
 ordinamento  
 evitare gli es  
 stato, cioè, i  
 scilio la possi  
 "Dai post  
 più dire, con  
 in "e" della  
 diventò un  
 Tuttavia, per  
 cultura il p

di Culture  
 in "Raccon  
 di "Precon  
 di "Inven  
 di "Dai post  
 di "Dai post



Risposta:



### 2.3. I comportamenti che rendono difficile la soluzione di un conflitto

La ricerca della soluzione di un conflitto si sviluppa lungo un percorso scomponibile in una serie di fasi o tappe. Ognuna delle fasi può essere considerata di per sé una "precondizione" per accedere alla successiva. Il passaggio dall'una all'altra è favorito dall'applicazione di due tipi di abilità. Le prime sono quelle che consentono di "procedere più speditamente verso la soluzione del conflitto" (sono state precedentemente definite "positive"), le altre, invece, sono abilità che "consentono di evitare gli ostacoli in grado di impedire il raggiungimento della soluzione": consistono, cioè, nel tenere sotto controllo tutti quei comportamenti che mettono a rischio la possibilità di arrivare ad una buona soluzione del conflitto.

Dal punto di vista dell'applicazione pratica, i due tipi di abilità sono, se così si può dire, complementari. Infatti è comprensibile che quanto più si è capaci di gestire le abilità che orientano verso la soluzione positiva del conflitto, tanto meno si dovrebbe sentire l'esigenza di ricorrere all'applicazione delle abilità di "controllo". Tuttavia, può essere utile conoscere quali sono i comportamenti che rendono difficile il processo di soluzione. Ecco i più frequenti:

- a) Cedere alla rabbia
- b) Risolvere prima di ascoltare attentamente il problema
- c) Pretendere sempre l'ultima parola
- d) Insistere su un principio quando è una preferenza
- e) Fare inferenze più che osservazioni: dare giudizi sulla persona e presumere i motivi di quanto dice

#### 2.3.1. Cedere alla rabbia

Nel conflitto, quando quello che riteniamo un diritto o un bisogno viene negato, quando non si è rispettati nella propria originalità, valore e individualità, quando si è impediti nel raggiungimento di un obiettivo che è ritenuto molto importante, è facile sentir crescere dentro di sé emozioni di: dispiacere, irritazione, frustrazione, astio, eccitazione, aggressività, violenza nei confronti di chi la provoca. Spesso la

rabbia si trasforma in aggressività, in violenza verso chi è percepito come aggressore, verso chi sembra impedirci il raggiungimento dei nostri scopi.

Quando non sono opportunamente espresse in modo costruttivo, queste emozioni possono raggiungere livelli così elevati da distruggere non solo le relazioni che le hanno provocate, ma anche la/le persona/e.

### Esercizio-1: Dare una definizione

Come altri sentimenti, la rabbia è ricca di aspetti e sfaccettature. Molti la vivono e ne fanno esperienza, alcuni ne sono anche vittime, eppure non sono in grado di definire le componenti o gli aspetti di cui essa è costituita. Il primo modo per affrontarla è riuscire a comprenderla. Questo esercizio ha lo scopo di facilitare la conoscenza di tale tipo di emozione attraverso una serie di descrizioni.

Si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4 suddivisi in coppie.
- 2) A ciascuna coppia si distribuisca una copia dei TESTI proposti.
- 3) In ogni gruppo una coppia, dopo aver letto i testi, cerchi di rispondere alle seguenti domande:
  - a) *Che cosa è la collera e la rabbia?*
  - b) *Quando la rabbia o la collera possono rivelarsi positive o negative?*
- 4) L'altra coppia legga i testi cercando informazioni per rispondere alle seguenti domande:
  - a) *Perché le persone reagiscono diversamente a seconda delle situazioni?*
  - b) *Quali sono le condizioni che determinano l'insorgere della collera e della rabbia?*
- 5) Al termine le coppie si riuniscano e costruiscano una mappa semantica del concetto di "rabbia-collera"

### TESTI

«Definiamo dunque l'ira come il desiderio, accompagnato da dolore, di una vendetta appariscente a causa di una mancanza di riguardo, appariscente, relativa alla propria persona o ad uno dei nostri amici, non essendo meritato tale disprezzo. Se tale è dunque la collera, ne consegue necessariamente che la persona adirata si adira sempre relativamente ad una persona determinata... e ad ogni ira consegue un piacere proveniente dalla speranza di vendicarsi...

Ci si adira contro tutti coloro che ci ostacolano, o che non collaborano con noi, o che contrariano in qualche modo il nostro desiderio. Perciò chi è malato, povero, innamorato, assetato, in generale, chi ha un desiderio e non riesce a soddisfarlo è irascibile e facile all'eccitamento, soprattutto contro coloro che non hanno riguardo per la sua situazione...

Ci si adira contro coloro che ridono di noi, che ci motteggiano e ci deridono; essi infatti ci oltraggiano, ... contro coloro che ci danneggiano in queste cose, che sono segni di oltraggio... contro coloro che parlano male e disprezzano ciò per cui noi maggiormente ci affatichiamo... In questi casi ci adiriamo molto di più, se supponiamo di non avere quella



qualità, o del tutto o non fortemente, o di non esser ritenuti di averla; se infatti si crede, invece, di essere molto eccellenti in quelle qualità nelle quali ci motteggiano, non ce ne preoccupiamo.

Inoltre contro coloro che ci sono amici più che con i non amici: si pensa, infatti, di aver diritto ad essere trattati bene da essi anziché il contrario. E contro quelli che sono soliti onorarci o rispettarci, se poi non si comportano così... E contro coloro che non ci ricambiano il bene e non ci rendono l'eguale beneficio; e contro coloro che agiscono contro i nostri interessi, se sono inferiori: tutti costoro sembrano, infatti, disprezzarci; i secondi perché agiscono come se fossimo noi gli inferiori; i primi come se fossero stati beneficiati da inferiori.

E contro coloro che non godono di alcuna stima, se ci mancano di riguardo, ci si adira di più: secondo la nostra definizione, infatti, l'ira sorge dalla mancanza di riguardo verso coloro a cui essa non sarebbe dovuta... E contro gli amici, se non parlano e agiscono per il bene verso di noi e ancor più se parlano e agiscono male, e non si accorgono dei nostri bisogni... E contro coloro che godono delle nostre sfortune e quelli che, in generale, rimangono tranquilli delle nostre sfortune. E contro coloro che non si preoccupano se ci addolorano... E contro coloro che ascoltano o guardano indifferenti le nostre debolezze...

(Aristotele, *Retorica*, II (B), 2)

«In qualsiasi conflitto sono coinvolte le emozioni e una di queste, molto comune, è la rabbia. La rabbia scoppia quando altre persone impediscono il raggiungimento di uno scopo, si frappongono ai tentativi di concludere qualche compito, interferiscono con i nostri piani, ci fanno sentire sminuiti e rifiutati o indicano che non si ha alcun valore o importanza. Quando ci si arrabbia con altre persone si possono avere esiti sia distruttivi che costruttivi. Distruttivi quando nell'espressione della rabbia si provoca dispiacere, odio, frustrazione e un desiderio di vendetta nei confronti dell'altra persona, o quando la rabbia è repressa e trattenuta dentro determinando irritazione, depressione, insonnia o problemi fisiologici come mal di testa e ulcere. È costruttiva quando si prova maggiore energia, motivazione, sfida, eccitazione e le altre persone provano amicizia, gratitudine, buona volontà e interesse».

(D. W. Johnson, 1990, p. 267)

«Si noti che l'emozione della collera può variare da irritazione a rabbia. Il come si può diventare arrabbiati in una data situazione è influenzato dal significato che attribuiamo all'evento. Se la moglie di X, Y è diventata silenziosa in una conversazione e X interpreta la sua reazione come attribuibile a stanchezza, X potrebbe diventare solo leggermente irritato. Tuttavia, se X pensa che il silenzio di Y significa che lei non ha alcuna attenzione per lui o che sta svalutando i suoi bisogni e interessi, X può diventare molto arrabbiato.

C'è una grande variazione individuale nel tipo di evento che provoca collera. Una persona può arrabbiarsi dovendo aspettare in coda, ma ascoltare con calma le critiche che gli vengono fatte per il lavoro eseguito. Un'altra persona può trovare piacevole stare in coda e rispondere immediatamente a chiunque gli fa un richiamo per un difetto del lavoro svolto. I tipi di eventi che provocano la nostra rabbia sono abitualmente legati al nostro passato come anche alle regole e credenze che abbiamo».

(Greenberger & Padesky, 1995, p. 192).

«Generalmente si vive un'intensa emozione ogniqualvolta si vuole raggiungere uno scopo che per noi è particolarmente significativo. Finché la situazione, le cose o le persone si trovano in congruenza con lo scopo, si vive un'emozione positiva. Se, però, la situazione e le circostanze si presentano con ostacoli che possono impedire il conseguimento dello scopo, l'esperienza emotiva può diventare negativa.

Se gli ostacoli e gli impedimenti vengono percepiti come una minaccia alla propria identità personale, alla stima di sé, vi sono le condizioni favorevoli all'insorgere della rabbia. È tuttavia importante prestare attenzione a chi o che cosa è motivo di ostacolo ai nostri obiettivi. Se la causa è interna, allora si proverà rabbia contro se stessi e l'emozione negativa diventerà senso di colpa e spregevolezza verso se stessi. Se di quello che si prova non vi è responsabilità, è probabile che l'emozione negativa o la rabbia si tramuti in tristezza. Se di ciò che si soffre vi è una responsabilità esterna chiaramente definibile ed identificabile e con essa vi è paura, ansietà, invidia, gelosia e disgusto, l'emozione negativa scoppia in rabbia o collera».

(TdA)

### Esercizio-2: Fare memoria e imparare dall'esperienza

A tutti sarà capitato nella vita di non riuscire a controllare un'esplosione di rabbia o collera (o anche di assistervi). Sicuramente l'episodio sarà stato vissuto con sofferenza è attribuito al carattere (irascibile, impulsivo, suscettibile, nervoso, permaloso, ecc.). È anche vero che non tutti reagiscono allo stesso modo di fronte alla medesima situazione. Per capire meglio se stessi e come si reagisce, può essere utile imparare ad analizzare alcune situazioni e le proprie reazioni.

Lo scopo di questo esercizio è quello di imparare ad analizzare la propria collera.

Si segua questa procedura:<sup>16</sup>

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ad ogni membro si consegnino le 6 schede che invitano a riflettere su diverse situazioni di collera e sullo stato d'animo provato.
- 3) Dopo un tempo di riflessione individuale, si discutano in gruppo i SUGGERIMENTI proposti da studiosi sui modi di controllare le emozioni di collera.

<sup>16</sup> Prima di applicare l'esercizio si valuti l'opportunità di svolgere l'esercizio da soli o in gruppo. L'esecuzione in gruppo richiede che le persone si conoscano abbastanza e abbiano la disponibilità di parlare tra di loro di "emozioni personali". Non si dimentichi quello che si è detto all'inizio del secondo capitolo circa il "rischio" di questo tipo di conversazione con altri. In caso diverso, l'esercizio sia svolto come una riflessione personale e individualmente.





aggiungere uno  
se o le persone  
ò, la situazione  
guimento dello  
cia alla propria  
rgere della rab-  
stacolo ai nostri  
nozione negati-  
si prova non vi  
in tristezza. Se  
identificabile e  
scoppia in rab-



In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_

di rabbia o col-  
fferenza è attri-  
c.). E anche ve-  
one. Per capire  
alcune situazioni

collera.

u diverse situa-

SUGGERIMENTI

soli o in gruppo.  
a disponibilità di  
all'inizio del se-  
verso, l'esercizio



In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_

*Handwritten notes:*  
A7  
Cauk  
suvvici-  
off. aut.



In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_



In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_





In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_



In quale situazione mi sono sentito così? \_\_\_\_\_

Chi o che cosa mi ha provocato? \_\_\_\_\_

Tra le **emozioni** elencate, quali sono state quelle più rilevanti che possono descrivere ciò che hai provato?

umiliato	urtato	tradito	imbarazzato
triste	orgoglioso	frustrato	incompreso
arrabbiato	terrorizzato	ferito	svilito
intimidito	disgustato	colpevole	maltrattato
disilluso	svalutato	disprezzato	violentato

Quali sono stati i **pensieri** che spontaneamente mi sono venuti in mente? \_\_\_\_\_

## RIFLETTERE

Alcuni autori danno questi consigli per controllare e utilizzare in modo costruttivo la collera. Quali possono esservi utili? Perché?

1. Si è maggiormente in grado di affrontare la collera se si anticipano o prevedono le situazioni nelle quali è possibile che si debba provare questa emozione.
2. È possibile controllare meglio la situazione di collera se si è sensibili ai primi sintomi premonitori di in una fase critica.
3. Una strategia per controllare la collera è quella di interrompere per un momento il dialogo o quello che si sta facendo.
4. Essere correttamente assertivi per essere trattati con rispetto.
5. Riconoscere e accettare il sentimento di collera come un fatto umano e naturale.
6. Saper esprimere questo stato d'animo quando è possibile farlo.
7. Rimanere concentrati su quello che deve essere fatto senza lasciarsi distrarre dall'emozione.
8. Analizzare e riflettere sulla propria sensibilità, sui modi di esprimere e vivere questa emozione.

## 2.3.2. Risolvere prima di ascoltare attentamente il problema

La ricerca di una soluzione piena e soddisfacente di una situazione di conflitto esige un lungo confronto fra le persone coinvolte. La possibilità di elaborare una risposta finale vera, reale dipende in particolare dalla capacità dei contendenti di comprendere a fondo le reciproche posizioni. Ma questo non è mai facile. Infatti, a volte all'inizio, altre volte nel corso del confronto, può verificarsi il fatto che uno dei due non abbia ancora definito, chiarito dentro di sé, i bisogni (e/o le esigenze) personali che intende affermare. Questa situazione, inevitabilmente, rende più faticoso lo sforzo di capire i bisogni dell'altro. Il momento "magico" in cui le persone finalmente si comprendono, è difficile da definire, perché è connesso a molti fattori di natura individuale. In generale si può dire che esso è in relazione con le capacità introspettive dei contendenti, con l'uso che costoro fanno delle abilità di ascolto attivo (porre domande, parafrasare, chiarificare, riassumere, dimostrare attenzione, stima, fiducia) e con il tema del conflitto. La difficoltà di capirsi reciprocamente spesso spinge verso la ricerca di una soluzione "prematura". Questo è un grave errore perché una soluzione di questo tipo, di per sé fragile, non potrà non lasciare insoddisfatti i contendenti. Il rischio è il fallimento del confronto.

Una decisione prematura può essere colta da tipici segnali linguistici. Alcuni di essi sono evidenziati nell'esercizio che segue.

**Esercizio-1: Segnali di soluzione prematura del conflitto**

Acquisita la consapevolezza di quanto sia pregiudiziale nella gestione di un conflitto la sua soluzione senza aver approfondito bene i termini del contrasto, rimane il problema di fare esperienza degli "indizi" che più di frequente segnalano il rischio di una conclusione affrettata. L'esercizio che segue viene incontro a questa esigenza.



Si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si distribuisca la SCHEDA DEGLI INDICATORI DI UNA SOLUZIONE PREMATURA DEL CONFLITTO.
- 3) Ognuno la compili lavorando da solo.
- 4) Al termine, illustri agli altri membri del gruppo quanto ha prodotto.
- 5) Nel corso della spiegazione, i membri dapprima ascoltino con attenzione e poi commentino.
- 6) Per un ulteriore approfondimento, ci si confronti con la SCHEDA DI CORREZIONE.

#### SCHEDA DEGLI INDICATORI DI UNA SOLUZIONE PREMATURA DEL CONFLITTO

Si riportino negli spazi indicati espressioni che si ritiene possano essere usate dai contendenti per cercare una soluzione prematura del conflitto.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

#### SCHEDA DI CORREZIONE

Indicatori della ricerca di una soluzione del conflitto prima del tempo

1. Nel momento di massimo impegno nella discussione uno dei due dice: «Mi vuoi dire che cosa intendevi all'inizio quando affermavi che...?»
2. Entrambi, stanchi di discutere, dicono: «Beh! Piantiamola lì. Cosa vuoi che faccia!»
3. Uno esclama: «Ma se dici così, allora significa che non hai capito nulla fino a questo momento»
4. «Tu dimostri di pensare solo a te stesso e non t'importa proprio nulla di quello che provo io o dei miei bisogni»
5. «È già la terza volta che te lo ripeto. Allora non vuoi proprio capire!»

Si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si distribuisca la SCHEDA DEGLI INDICATORI DI UNA SOLUZIONE PREMATURA DEL CONFLITTO.
- 3) Ognuno la compili lavorando da solo.
- 4) Al termine, illustri agli altri membri del gruppo quanto ha prodotto.
- 5) Nel corso della spiegazione, i membri dapprima ascoltino con attenzione e poi commentino.
- 6) Per un ulteriore approfondimento, ci si confronti con la SCHEDA DI CORREZIONE.

#### SCHEDA DEGLI INDICATORI DI UNA SOLUZIONE PREMATURA DEL CONFLITTO

Si riportino negli spazi indicati espressioni  
che si ritiene possano essere usate dai contendenti per cercare una soluzione prematura del conflitto.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

#### SCHEDA DI CORREZIONE

Indicatori della ricerca di una soluzione del conflitto prima del tempo

1. Nel momento di massimo impegno nella discussione uno dei due dice: «Mi vuoi dire che cosa intendevi all'inizio quando affermavi che...?»
2. Entrambi, stanchi di discutere, dicono: «Beh! Piantiamola lì. Cosa vuoi che faccia!»
3. Uno esclama: «Ma se dici così, allora significa che non hai capito nulla fino a questo momento»
4. «Tu dimostri di pensare solo a te stesso e non t'importa proprio nulla di quello che provo io o dei miei bisogni»
5. «È già la terza volta che te lo ripeto. Allora non vuoi proprio capire!»

NO!



6. «Da quello che dici ora... mi lasci intendere che vuoi una cosa diversa da quella che prima affermavi di volere»
7. «Lasciami finire e non interrompermi prima che mi sia spiegato completamente»
8. «Smettila di ripetermi che sai come affrontare la situazione, quando non hai capito affatto»

### 2.3.3. Pretendere sempre l'ultima parola

Si racconta che un vecchio, pochi istanti prima di morire, fece chiamare il suo più caro amico. Quando questi si presentò, gli chiese di avvicinarsi. L'amico si accostò al letto pensando che il vecchio gli volesse rivelare qualcosa. Si piegò su di lui. Questi, con un filo di voce, gli sussurrò. «Ti ricordi quella discussione che avemmo tanti anni fa? Beh, insomma, ora te lo posso anche dire: ho sempre pensato che avessi ragione io!» Ciò detto, spirò.

Questa storia, vera o falsa che sia, offre l'opportunità di riflettere su un altro fattore di rischio che può compromettere lo sforzo di trovare una soluzione positiva ad un conflitto: reclamare per sé sempre, nel corso del confronto con l'altro l' "ultima parola". Questa tendenza nasce dalla convinzione che i due contendenti fin dall'inizio non abbiano pari diritto di difendere quello che desiderano, cioè che debbano comunque rinunciare ad una parte di quanto chiedono che venga riconosciuto. Di qui la pretesa (o l'arroganza) di tenere per sé la parola finale.

#### Esercizio-1: L'ultima parola

Ci sono persone che in ogni circostanza vogliono avere sempre l'ultima parola. Sono rigide, inflessibili, ripetono all'infinito le stesse cose, non sanno adattarsi ad una prospettiva diversa da quella a cui si sono abituati. Questo modo di porsi davanti all'altro non facilita certo la ricerca e l'individuazione delle soluzioni di un conflitto.

Come riconoscere persone del genere quando si entra in conflitto con loro? Nell'esercizio che segue si chiede di descrivere i modi di fare di «chi vuole avere sempre l'ultima parola» e quali espressioni preferibilmente utilizza.

Si applichi la seguente procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si distribuisca la SCHEDA DELLE CARATTERISTICHE DI CHI VUOLE AVERE SEMPRE L'ULTIMA PAROLA.
- 3) Ognuno la compili lavorando da solo.
- 4) Poi illustri agli altri membri quanto ha prodotto. Quindi, con il loro aiuto, precisi, migliori, perfezioni.
- 5) Per un ulteriore controllo, ci si confronti con la propria SCHEDA DI CORREZIONE.

SCHEDA DELLE CARATTERISTICHE  
DI CHI VUOLE AVERE SEMPRE L'ULTIMA PAROLA

Comportamenti tipici:

---

---

---

---

Espressioni tipiche:

«	»
«	»
«	»
«	»
«	»

SCHEDA DI CORREZIONE

Comportamenti tipici

1. Dopo che il suo interlocutore ha parlato, ha sempre qualcosa da aggiungere
2. Porta l'attenzione sui dettagli, non cogliendo la sostanza di quello che si dice
3. Interrompe continuamente la conversazione per precisare il pensiero dell'altro
4. Ha sempre una ragione in più che l'altro ha dimenticato
5. Presta attenzione solo alle cose che si aggiungono a quello che lui ha detto

Espressioni tipiche:

1. «Oltre a quello che è stato detto, vorrei anche ricordare che...»
2. «Non c'è solo quello che hai detto tu, ma anche...»
3. «Questo è un punto di vista, ma si dovrebbe anche vedere la cosa da...»
4. «Non dimenticare quello che ho già detto...»
5. «Vorrei concludere aggiungendo che...»
6. «Ho ancora una ragione da aggiungere a tutto quello che hai detto...»
7. «Preciserei meglio quello che hai detto, così...»

2.3.4. *Insistere su un principio quando è una preferenza*

La ricerca della soluzione di un conflitto può diventare difficile quando le persone attribuiscono un'importanza diversa a quello che difendono. A volte, ciò che si chiede che venga riconosciuto, per una è un principio, per l'altra solo una preferenza. I due punti di vista hanno evidentemente, implicazioni diverse. Un principio, in quanto tale, cioè per i suoi intrinseci connotati di valore, non può in alcun modo divenire oggetto di discussione, ancor meno di "baratto". Una preferenza, invece, per quanto soggettivamente importante, non può esigere il rispetto dovuto al "principio".



Assegnare a qualcosa di relativo l'importanza e il valore di un "principio", non facilita la soluzione di un conflitto. Nel conflitto è importante saper distinguere i due elementi.

### **Esercizio-1: Principi o preferenze?**

Aver chiara la differenza tra preferenza e principio può rendere le persone più flessibili nelle pretese di imporre le proprie ragioni. Su una preferenza si potrebbe essere maggiormente tolleranti (per esempio, rinunciandovi) perché si riconosce che non si hanno ragioni assolutamente convincenti per farla valere. Il saper distinguere tra preferenza e principio potrebbe risolvere più facilmente molti conflitti.

Per questo esercizio si adotti la seguente *procedura*:<sup>17</sup>

- 1) Si formino gruppi di 4 e li si suddivida in coppie.
- 2) Ad ogni coppia si consegni il foglio delle SITUAZIONI CONFLITTUALI.
- 3) All'interno di ciascun gruppo, le coppie, dopo aver esaminato insieme una situazione alla volta, eseguano questo compito: una si impegni a trovare argomentazioni a favore della tesi "preferenza", l'altra a favore della tesi "principio".
- 4) Le coppie decidano anche il tempo a loro disposizione per la presentazione (preferibilmente breve: 5 min. per situazione).
- 5) Al termine della fase di preparazione, ogni coppia presenti le argomentazioni a favore della propria tesi. Mentre una espone, l'altra ascolti e prenda nota.
- 6) Dopo aver presentato le proprie tesi, le coppie si invertano i compiti. (Chi ha difeso la tesi della preferenza ora difenda quella del principio e viceversa).
- 7) Le coppie si incontrino di nuovo e si esponano reciprocamente le proprie argomentazioni.
- 8) Completate le esposizioni, insieme, in gruppo, si valutino "tutte" le argomentazioni a favore della preferenza o del principio e si decida per l'una o per l'altra tesi.

#### SITUAZIONI CONFLITTUALI

1. L'insegnante di musica vuole che si ascolti un brano senza commenti. Gli studenti sostengono che questo non è affatto necessario, al contrario è utile scambiarsi opinioni proprio mentre lo si ascolta. L'insegnante chiede che venga rispettato un principio o una preferenza?
2. Uno studente viene in conflitto con un compagno perché questi vuole che gli passi il compito. Lo studente ritiene che ciò non sia giusto. Egli difende un principio o una sua preferenza?
3. Marco non vuole che il fratello lo disturbi con la televisione accesa o con la musica del suo hi-fi. Quello che Marco pretende che venga rispettato è un principio o una preferenza?
4. Giovanna per il suo compleanno ha ricevuto dei soldi dai nonni e dalla zia. Ma li ha subito spesi per rifarsi il guardaroba. L'amica Laura, quando l'ha saputo le ha detto:

<sup>17</sup> L'esercizio applica la struttura della "controversia". Tale struttura è descritta nel capitolo quarto del volume M. COMOGLIO e M. CARDOSO (1996), *Insegnare e apprendere in gruppo*. Roma, LAS.

«Ma tu sei matta! Proprio non capisco le tue scelte». Ne è venuto fuori un gran litigio. Giovanna difendeva un principio o una preferenza?

5. Sandro e Luisa vanno dal gelataio. Luisa ordina un gelato con tutti i gusti alla crema. Sandro, il quale sa che Luisa è molto attenta alla dieta, le dice: «Ma hai idea di quante calorie ti metti dentro? Non prendere assolutamente questi gusti. Sei proprio incoerente con tutto quello che dici riguardo alla tua dieta!». Luisa sbuffa e risponde: «Ma fatti una volta i fatti tuoi e lasciami mangiare quello che voglio». Luisa difendeva un principio o una preferenza?

### 2.3.5. Fare inferenze più che osservazioni: dare giudizi sulla persona e presumere i motivi di quanto dice

Dedurre giudizi sulle persone e presupporre i motivi alla base delle loro affermazioni o dichiarazioni sono due operazioni mentali che hanno la radice comune nel processo inferenziale. Tale processo è descrivibile come quell'attività mentale che consente da alcune informazioni esplicite di dedurre o indurre altre informazioni. Di esso si servono il ricercatore e lo scienziato, come pure l'uomo comune, per raggiungere conclusioni, per scoprire cause di fenomeni, per semplificare una grande quantità di informazioni, per interpretare e agire su fatti sconosciuti assumendoli come analoghi ad altri conosciuti, ecc.

Nelle situazioni di vita sociale, gli effetti dell'attività inferenziale sono evidenti quando esprimiamo giudizi su persone in base ai loro comportamenti o ai fatti che li vedono coinvolti. È esperienza comune che osservando una persona trascurata nel vestire, disordinata nelle cose, in ritardo agli appuntamenti, ... si dica che è distratta, sbadata, senza riguardo per gli altri... Oppure notando un'altra sfogliare pubblicazioni di spettacolo, di moda, di cronaca rosa, ... la si consideri superficiale, senza interesse per i valori umani e sociali più significativi, ecc. Sia nell'uno che nell'altro caso, il giudizio è una sorta di "inferenza induttiva" che viene fatta su comportamenti particolari, una "conclusione" desunta da un certo numero di informazioni e dalla costanza con cui certe osservazioni si ripetono.

Un'attività mentale pressoché simile alle volte viene svolta nel corso di uno scambio comunicativo, quando chi riceve un messaggio "deduce" o "induce" il motivo che sta "dietro" al messaggio stesso. Ad esempio, di fronte ad una affermazione come: «Oggi è veramente una bella giornata», chi ascolta suppone che essa sia stata fatta per invitare ad una passeggiata; oppure, dinanzi ad una espressione come: «Ti sei dimostrato molto intelligente nel prendere questa decisione», chi ascolta presume che essa sia stata pronunciata a scopo di derisione o per motivi nascosti.

Come si può immaginare, l'attività inferenziale è di estrema utilità per l'uomo e certamente la sua educazione costituisce una delle finalità fondamentali dell'insegnamento scolastico. È grazie ad essa che si è sviluppata e continua a svilupparsi la ricerca scientifica, è grazie ad essa che si possono prevedere situazioni ed effetti, è grazie ad essa che si può controllare l'attendibilità di molte nostre opinioni e credenze.



L'applicazione costruttiva dei processi inferenziali deve essere, però, sempre accompagnata da un suo costante controllo. Nell'osservare qualcuno, che guarda l'orologio mentre sta parlando con noi, si può pensare che lo faccia "perché" è infastidito dalla nostra conversazione, ma potrebbe farlo per molti altri motivi. Se uno ci dice che non è disponibile a concederci un favore, possiamo pensare che lo dica "perché" gli siamo antipatici. Ma potrebbe negarcelo per tantissimi altri motivi. Chi dice di non ricordarsi più di quello che gli abbiamo detto qualche minuto prima, potrebbe essere poco interessato a noi, ma anche aver perso la memoria. Gli esempi possono essere infiniti. In generale, esistono motivi per essere molto prudenti nella formulazione sia di giudizi che di interpretazioni sulle cause che sono all'origine delle affermazioni/espressioni prodotte.

Sono numerose le ragioni che consigliano un uso molto cauto del processo inferenziale in caso di conflitto: (1) le persone non accettano facilmente giudizi negativi su di sé (ognuna mira a mantenere e difendere il proprio livello di autostima), ma questa tendenza si accentua se il contraddittore è sentito come un "potenziale" nemico; (2) un'interpretazione errata di intenzioni tende facilmente a spostare il "fuoco" del confronto dal piano dei contenuti a quello dei giudizi; (3) l'introduzione di un nuovo argomento di discussione, aprendo un nuovo fronte, aggraverebbe la difficoltà a gestire il conflitto, dando luogo ad una catena di argomenti, che si aprono in continuazione senza mai chiudersi o concludersi. Per tutti questi motivi è bene, in una discussione conflittuale, astenersi il più possibile da giudizi sulla persona e da interpretazioni del "perché" qualcuno dice o abbia detto qualcosa.

#### **Esercizio-1: Descrivere i comportamenti e non giudicare le persone**

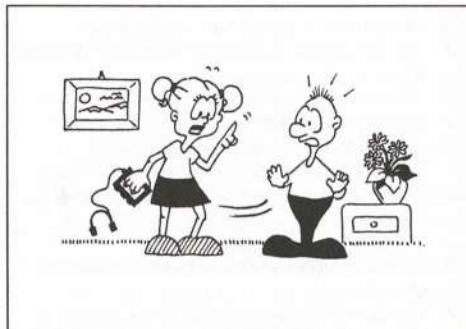
È molto facile trarre giudizi su una persona pur avendo a disposizione pochi elementi di conoscenza. L'esercizio offre la possibilità di fare esperienza di questa comune tendenza al fine di acquisire lentamente un progressivo controllo di essa.

Questa è la *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) In ciascuno di essi ad ogni membro si consegna una copia della serie delle vignette riportate con accanto le rispettive indicazioni scritte a lato.
- 3) Ognuno, lavorando da solo, legga le indicazioni poste a lato di ciascuna vignetta e segni (con una X) quelle che ritiene corrispondere a descrizioni di comportamenti.
- 4) Al termine, si espongano in gruppo le scelte fatte e si discutano insieme i motivi che hanno condotto a considerarle descrizioni di comportamenti e non espressioni di giudizio. Lo stesso sia fatto per quelle che sono state escluse.



- Un giocatore di baseball sta correndo
- Uno dei due personaggi si sente perduto
- Certamente i due si azzufferanno
- Il personaggio di sinistra pensa che ce l'abbiano sempre con lui
- Quello di destra è una persona aggressiva
- Quello di sinistra si spaventa troppo in fretta o è una persona timida
- Sono due che non sanno affrontare i conflitti
- Quello di sinistra non sa essere correttamente assertivo, è una persona debole
- Quello di destra sa di essere più forte



- Lei è sicura di avere le prove che lui ha torto
- Lui ama troppo ascoltare il walkman
- Lei vuole essere ascoltata quando parla
- Lei ha in mano un walkman
- Lei ha preso il walkman al marito
- Lui è un uomo sottomesso alla moglie
- Lui non ha ragioni per scusarsi
- Un uomo e una donna discutono tra di loro
- La donna tiene nella destra un walkman
- Lui ascolta un po' impressionato quello che dice lei
- Lui è uno che si lascia schiacciare dalle donne
- Lei vuol mettere fine al comportamento distratto di lui



- Sono due persone incompatibili
- Lui sta studiando come vincere la sua timidezza
- Due persone che guardano in direzioni diverse
- Lui è molto arrabbiato con lei
- Lei soffre molto per l'indifferenza di lui
- Lei è una persona timida
- Lui è una persona caparbia e che sa quello che vuole
- Entrambi scrutano un punto lontano
- Lui volge le spalle a lei
- Ciò che vede lui è diverso da ciò che vede lei
- Lei è una persona debole



- Lui va in soccorso di lei che si è spaventata
- Lui aggredisce lei
- Lei è una ragazza che ha paura dei ragazzi
- Lei è una persona che si spaventa per niente
- Lui è una persona che facilmente si commuove quando vede qualcuno che ha bisogno di aiuto
- Lui è uno a cui piace scherzare
- Lei ha già avuto altre brutte esperienze con ragazzi
- Lei è una ragazza timida
- Lui corre verso di lei
- Lui è felice quando può fare uno scherzo ad una ragazza





- La loro relazione è molto seria
- Due persone stanno facendo qualcosa insieme
- Lui e lei sono due persone di età matura
- Chiaramente la loro relazione non va bene
- Lui e lei sono molto adirati
- Nessuno dei due vuole cedere all'altro
- Lui è prepotente e lei è una femminista
- Entrambi scaricano la tensione urlando
- È una situazione di difficoltà relazionale
- Lui non sopporta più lei e viceversa



- Due stanno svolgendo una competizione
- Chi sta davanti è inseguito da quello che viene dopo
- Chi rincorre è profondamente arrabbiato
- Chi sta davanti è timido
- Chi sta dietro è una persona aggressiva
- Chi sta davanti ha certamente provocato l'altro
- Questa è certamente l'ultima di una serie di provocazioni
- Chi sta davanti è terrorizzato
- Chi sta davanti è vittima del carattere colterico di chi lo insegue
- Certamente chi rincorre è più forte e vincerà

**Esercizio-2: Mantenersi in linea con ciò che è detto senza indagare sui motivi per cui è detto**

L'esercizio propone un compito suddiviso in tre parti. In tutte sono presentati dei frammenti di discussioni. Nella prima si devono individuare le risposte che dimostrano di restare su quello che è detto senza indagarne i motivi. Nella seconda si deve cercare di fornire risposte che siano dirette a sondare i motivi per i quali alcune affermazioni sono fatte. Nella terza, infine, si dovranno dare risposte che si mantengano su quanto è detto.

Nell'eseguirlo si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) In ciascuno di essi si distribuisca ad ogni membro una copia del materiale costituito da "pezzi" di dialoghi (prima, seconda e terza parte insieme).
- 3) Al termine, in gruppo, i membri presentino a turno una parte diversa. Mentre uno di essi illustra e giustifica le risposte fornite, gli altri ascoltino ed esponcano eventuali obiezioni.

### PRIMA PARTE

In questi frammenti di dialogo indica quali risposte rimangono su quello che è detto e quali si spostano sui motivi per cui è detto

1. «Scusami. Sono in ritardo, ma c'è stato un traffico pazzesco per la strada»  
«È inutile che porti scuse. Ogni volta ne hai pronte»
2. «Non è possibile andare avanti in questo modo. Ora mi hai proprio rotto!!»  
«Stai a vedere che ora la colpa di tutto è mia»
3. «Con te proprio non si può discutere. Vuoi sempre avere ragione!»  
«Ecco vedi. Quando sei messa alle strette, fuggi dal problema e ti difendi addossando sugli altri le colpe»
4. «Mi sembra che tu non mi capisca quando ti parlo. Non so se lo fai apposta o non ci riesci proprio»  
«Che cosa ti fa pensare che io non ti capisca?»
5. «Per te non conta nulla quello che io dico. Credi agli altri e non a me»  
«Vuoi dire che non ho fiducia in te?»
6. «Sono contenta. Mi sembra proprio che ora ci capiamo»  
«Lo dici perché vuoi chiudere la discussione?»
7. «Allora come la mettiamo? Pensi ancora di avere dalla tua parte tutte le ragioni?»  
«Perché ora pensi che siano dalla tua?»

### SECONDA PARTE

Elabora risposte che siano dirette ad indagare i motivi delle seguenti affermazioni

1. «È già un mucchio di tempo che discutiamo. Che ora è?»  
«\_\_\_\_\_»
2. «Nonostante sappia che la cosa non mi fa piacere, tu continui imperterrita»  
«\_\_\_\_\_»
3. «Io preferirei che non si parlasse mai più di queste cose»  
«\_\_\_\_\_»
4. «OK! Mi hanno ingannato. Ma mi parli come se avessero ingannato te!»  
«\_\_\_\_\_»
5. «Posso anche essere distratto in qualche momento, ma ho fatto veramente di tutto per fare il meglio possibile»  
«\_\_\_\_\_»
6. «Non puoi chiedermi di decidere su due piedi su una cosa così importante»  
«\_\_\_\_\_»
7. «Per te oggi non è proprio diverso da ieri? Se ne sono accorti tutti. L'unico che non ha notato nulla sei tu»  
«\_\_\_\_\_»



## TERZA PARTE

Rispondi in modo che le risposte rimangano su quello che è detto e *non* si spostino sui motivi per cui è detto

1. «Ho bisogno di più tempo per decidere. Non mi sembra che le cose siano così semplici come dici tu»  
« \_\_\_\_\_ »
2. «Ammetto, non sono riuscita a mantenere la promessa. Ma tu non sei da meno di me»  
« \_\_\_\_\_ »
3. «Sei veramente straordinario nel modo in cui mi tratti. Penso che non ci sia una persona gentile come te»  
« \_\_\_\_\_ »
4. «Proprio non sapevo e non ho pensato a quanto tempo ci sarebbe voluto per farlo»  
« \_\_\_\_\_ »
5. «Dopo aver fatto questo con te, penso che troverò piacevole e leggero qualsiasi altro lavoro»  
« \_\_\_\_\_ »
6. «Non so proprio come risponderti. Sento che se dico sì, sbaglio. Se dico no, pure»  
« \_\_\_\_\_ »
7. «Chi ti dice che la cosa mi va? Ma questo non è il punto. Il punto è che non sei mai d'accordo con quello che dico io»  
« \_\_\_\_\_ »

#### 2.4. Le abilità procedurali per risolvere un conflitto

Nel paragrafo precedente si sono indicate le abilità che "prevalentemente" sembrano essere importanti per una soluzione positiva del conflitto. Il possesso di esse, tuttavia, non è sufficiente. Nel momento in cui si sviluppa una situazione conflittuale e si ha intenzione di risolverla, non se ne potrà utilizzare una soltanto. La soluzione richiederà un uso personale e articolato di abilità che, pur configurandosi in maniera diversa a seconda delle caratteristiche delle persone coinvolte, del tipo di conflitto e del livello di competenza sociale posseduta, dovranno sempre essere calate entro un processo che prevede una serie di passi distinti:

- a) riconoscere la natura e le caratteristiche del conflitto
- b) scoprire le origini del conflitto
- c) scegliere le strategie di soluzione del conflitto

#### 2.4.1. La natura e le caratteristiche del conflitto

Non c'è persona che in qualche modo nella vita non viva o abbia vissuto una situazione di conflitto. A chi, ad esempio, non è capitato da piccoli di lottare contro le esigenze dei fratelli o degli amici più grandi, i "consigli" dei genitori e/o i suggerimenti degli insegnanti?

Sono state descritte varie tipologie di conflitto. Qui si presenta quella proposta da Deutsch (1973):

**«Il controllo sulle risorse.** Risorse come spazio, denaro, proprietà, potere, prestigio, cibo e così via possono essere viste come non condivisibili e se due o più parti cercano un possesso esclusivo o un uso o una parte di esse, il conflitto è un evento che può verificarsi. Conflitti di questo tipo sono difficili da risolvere costruttivamente quando vi è una rigida fissazione su una risorsa particolare e poca possibilità di trovare un sostituto soddisfacente di essa.

**Preferenze e disturbo.** Molti conflitti sorgono perché le attività o i gusti di una persona o di un gruppo interferiscono con le preferenze di un'altra persona, con la sua sensibilità sensoriale o emotiva. Una donna, che deve sposarsi, ama i gatti e vuole portarli con sé; il suo futuro marito odia i gatti e non li vuole... Il problema non è il diritto astratto di uno per le sue preferenze e attività, ma se egli può esercitare il suo diritto, se facendo così crea un disturbo o qualcosa che non è gradito. Questo conflitto è abitualmente gestibile evitando o appartandosi in modo che le proprie sensibilità o preferenze non vengano in gioco nello stesso spazio o tempo. Qualche volta, tuttavia, le sensibilità opposte si irretiscono in una lotta più profonda di potere o amore relativi ("Mi ama così tanto da mettermi sopra i suoi gatti?") e questa battaglia simbolica è difficile da risolvere fino a che il problema sottostante non è chiaro.

**Valori.** Molti conflitti riguardano quello che «dovrebbe essere». Una persona può preferire un sistema di governo che enfatizza la giustizia sociale, un altro quello che difende la libertà individuale. I conflitti di valore possono essere su problemi relativamente isolati ("Possono essere utilizzati gli spray chimici contro gli insetti dei barboni?") o prendere la forma più ampia di conflitti religiosi o ideologici, nei quali i sistemi di valori sono messi in opposizione l'uno all'altro. Non è la differenza nei valori per sé che conduce al conflitto, ma piuttosto il ritenere che uno dovrebbe dominare l'altro o essere applicato generalmente anche da quelli che possiedono valori diversi. Il conflitto di valore accade più probabilmente quando valori opposti sono coinvolti in atti legislativi o politici, ad esempio quando la legislatura dello stato decide di sostenere una proibizione dell'aborto o quando il consiglio comunale vota se permettere l'uso di spray chimici sugli alberi del proprio territorio. La prospettiva di un valore che sostiene la sua non intrinseca superiorità e non cerca di forzare le sue visioni morali su quelli che non credono, è probabilmente meno predisposta ad un conflitto di valore.

**Opinioni.** Molti conflitti sono su ciò che «è»: su fatti, informazioni, conoscenze o convinzioni circa la realtà. I conflitti possono essere qualcosa di aperto e diretto, come le percezioni di due persone che guardano la stessa cosa. Il conflitto notorio della testimonianza di un incidente riportata da due testimoni oculari è un caso tipico. Il conflitto può essere più sottile, come nella differenza di assunzioni fondamentali su come le cose si relazionano una



all'altra. Un economista può credere che il miglior modo di predire il trend economico nazionale sia osservare le variabili X, Y e Z; un altro può pensare che A, B, e C sono indicatori migliori. ... L'opposizione a convinzioni ritenute fondamentali è una sfida alla sua comprensione della realtà. Se non si può avere fiducia in ciò che si percepisce e si crede, l'abilità ad agire razionalmente è minacciata.

Non tutte le discrepanze sulle convinzioni conducono al conflitto. Una donna può credere che l'esposizione al sole sia un fatto buono per la pelle, il marito può pensare l'opposto, ma nessun conflitto viene fuori fino a che devono agire insieme in un'area significativa delle loro convinzioni, o quando uno o tutti e due decidono che le proprie opinioni debbano dominare e essere accettate dall'altro o a meno che le loro opinioni siano così fondamentali al loro punto di vista sulla realtà e così fondate sul consenso sociale che le sfide ad essi devono essere negate.

**La natura della relazione tra le parti.** Due persone possono essere in conflitto a motivo dei loro punti di vista opposti e desideri nella loro relazione. Ambedue vogliono dominare, oppure ambedue vogliono essere dominati; uno può volere di stare più «insieme» di quanto vuole, invece, l'altro, ecc. Qualche volta il conflitto sulla relazione è troppo difficile da affrontare direttamente e, di conseguenza, rimane latente o è allontanato o attribuito ad altro» (Deutsch, 1973, pp. 15-17).

#### Esercizio-1: Riconoscere la natura del conflitto

Il primo passo per procedere nella soluzione di un conflitto è saper distinguere tipi diversi di conflitto. A tale scopo l'esercizio propone di riflettere in gruppo sulla tipologia fornita da Deutsch (1973) applicando la struttura cooperativa di Jigsaw II:<sup>18</sup>

Si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3 membri.
- 2) A tutti i gruppi si distribuisca una copia dell'elenco di SITUAZIONI CONFLITTUALI di Deutsch (1973) riportate poco sopra.
- 3) Si divida il materiale in parti uguali. ?
- 4) Completata la fase di ripartizione, i membri con lo stesso materiale si trovino insieme.
- 5) Il compito dei «gruppi esperti» è quello di studiare i materiali assegnati e prepararsi a presentarli ai gruppi di origine. Il compito sia svolto utilizzando la PISTA DI LAVORO PER I GRUPPI DI ESPERTI.
- 6) Al termine della fase di preparazione dei «gruppi di esperti», si ricompongano i gruppi originari e ogni membro illustri quanto ha appreso e preparato.
- 7) Conclusasi la fase di presentazione dei vari tipi di conflitto, ogni membro prepari un «caso». Gli altri membri del gruppo identifichino il tipo a cui esso appartiene.

<sup>18</sup> La struttura e le sue varianti sono descritte nel capitolo quarto del volume M. COMOGLIO e M. CARDOSO (1996), *Insegnare e apprendere in gruppo*. Roma, LAS.

1. Si decia
2. Il comp  
proprio
3. Per que  
a) Og  
C  
b) Se  
es  
c) Si  
□  
□  
□  
□  
d) Og  
rat  
e) Si  
f) Ci  
me

#### Esercizio-2:

Un passo i  
scoprire le sue  
se è permesso  
pretenda l'esse  
unione in più  
un accordo sin  
to di conflitto

Questo e  
fatto attraverso

Per scopri

1) Si form

2) A tutti

3) Ognun

di esse

hanno

4) Identif

ognun

#### PISTA DI LAVORO PER I GRUPPI DI ESPERTI

1. Si decida un tempo di lavoro (10-20 min.) e si scelga un controllore del tempo.
2. Il compito è: *prepararsi per presentare e far apprendere l'argomento ai membri del proprio gruppo di origine.*
3. Per questo scopo si seguano questi suggerimenti:
  - a) Ogni esperto legga da solo in silenzio la parte dell'ELENCO DELLE SITUAZIONI CONFLITTUALI di Deutsch che deve essere esaminata.
  - b) Segnali le informazioni che ritiene importanti. Se la lettura suscitasse qualche esemplificazione, l'annoti.
  - c) Si cominci a lavorare in gruppo seguendo questo ordine di domande:
    - Quali elementi ciascuno ha raccolto? (Se ne faccia una raccolta)
    - Esistono altri elementi che caratterizzano il tipo di conflitto nominato?
    - Perché li ritiene significativi e caratterizzanti?
    - Come possono essere organizzati?
  - d) Ognuno presenti un esempio di conflitto che può essere categorizzato con le caratteristiche individuate e gli altri controllino la correttezza dell'esempio.
  - e) Si espongano eventuali dubbi.
  - f) Ci si disponga in coppia e si controlli reciprocamente il livello di apprendimento personale prima di riferire ai membri del gruppo di origine.

#### Esercizio-2: Le possibili origini di un conflitto<sup>19</sup>

Un passo importante per affrontare un conflitto è quello di riuscire a comprenderlo, cioè scoprire le sue origini. Un conflitto può manifestarsi su cose molto banali, ad esempio: (a) se è permesso parlare ad alta voce in un corridoio, (b) se è giusto o corretto che l'insegnante pretenda l'esecuzione di un compito in un certo modo, (c) se è opportuno chiedere una riunione in più oltre a quelle già stabilite, (d) se è lecito fare qualcosa che non è stabilito da un accordo sindacale, ecc., ma dopo un po' che si è sviluppato, ci si accorge che l'argomento di confronto è divenuto molto più serio e profondo.

Questo esercizio offre l'opportunità di far pratica nella scoperta delle origini del conflitto attraverso l'esame di una serie di situazioni conflittuali.

Per scoprirlo si segua la seguente *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) A tutti i membri si distribuisca il FOGLIO DI SITUAZIONI CONFLITTUALI.
- 3) Ognuno esamini 3 situazioni indicando a quale tipo di conflitto ritiene che ciascuno di esse appartenga. Questo sia fatto seguendo lo SCHEMA SULLE ORIGINI DEL CONFLITTO.
- 4) Identificata l'origine della situazione conflittuale, si dia ad essa un «titolo» che ne esprima in sintesi il contenuto.

<sup>19</sup> L'esecuzione di questo esercizio richiede l'esecuzione del precedente. Se non è possibile effettuare entrambe, è preferibile limitarsi a quella dell'Esercizio-1.



## SCHEMA SULLE POSSIBILI ORIGINI DEL CONFLITTO

Limite delle risorse	Insoddisfazione per bisogni fondamentali	Valori e opinioni diversi
<p><b>Proprietà.</b> Le risorse a disposizione dell'individuo non sono illimitate, come sembrano invece essere talvolta i desideri e i bisogni. Un conflitto può nascere per una violazione della proprietà altrui o per una competizione in vista del conseguimento di risorse. In questo caso i pretendenti superano l'offerta delle risorse.</p>	<p><b>Appartenenza.</b> È il bisogno di avere relazioni con altri, di amare e di essere amati, di condividere, di collaborare. Ostacoli alla soddisfazione di questo bisogno possono dare origine a conflitti.</p>	<p><b>Principi.</b> Danno senso e orientano le proprie scelte, sollecitano la propria coscienza, il proprio senso di onestà, la coerenza, la crescita e lo sviluppo personali.</p>
<p><b>Denaro.</b> Non solo le grandi industrie, ma anche gli individui competono per avere risorse in denaro. La società occidentale e lo sviluppo hanno messo in primo piano per molti la necessità del denaro come condizione per altri scopi. La competizione per accedere a questa risorsa può essere all'origine del conflitto.</p>	<p><b>Potere.</b> È il bisogno di avere successo, di essere riconosciuto e rispettato, di sentire che si ha un valore. Una violazione o un limite posto a questo potere può dare origine ad un conflitto.</p>	<p><b>Priorità.</b> Molti obiettivi non possono essere raggiunti direttamente. Esigono pianificazione, valutazione delle opportunità delle situazioni, ordine di priorità, sequenza di azioni che sono condizione per altri scopi. Ma ciò che può essere priorità per uno, può non esserlo per altri.</p>
<p><b>Tempo.</b> Nella cultura occidentale il tempo è una risorsa, è un valore. Il tempo è uno spazio vuoto che può essere occupato in molti modi per diverse finalità. Le persone occupano il tempo in modo diverso per raggiungere scopi diversi e il tempo stesso può dare origine a conflitti.</p>	<p><b>Divertimento.</b> È il bisogno di provare soddisfazioni, piacere, gioia, serenità, senso positivo della vita, riposo, rilassamento, recupero di risorse psichiche. Anche questo bisogno può dare origine a conflitti. Ciò che può soddisfare uno, potrebbe non soddisfare un altro.</p>	<p><b>Convinzioni.</b> Ogni società ha i suoi miti, le sue abitudini, i suoi riti, i suoi tabù. Ciò non deve necessariamente essere connotato in modo negativo. Ma talora differenze culturali o di generazione possono determinare conflitti di assunzioni o di punti di vista diversi che sembrano inconciliabili.</p>
	<p><b>Libertà.</b> È il bisogno di sentirsi padrone della propria vita, di decidere le proprie scelte, di sentirsi responsabile delle proprie azioni. Un impedimento ad esercitare la propria libertà può dare origine ad un conflitto.</p>	

## FOGLIO DI SITUAZIONI CONFLITTUALI

1. Tom e Sam si sono lasciati con queste parole: «Ci vediamo oggi pomeriggio per i compiti». Un po' prima dell'ora fissata, Tom telefona a Sam e gli dice che non si sarebbero potuti incontrare. Mary, la loro compagna di classe, era andata già da lui per studiare insieme. Non era quindi il caso che Sam si muovesse da casa.
2. Lucy e Titty sono amiche. Titty vede che Lucy ha un libro che le potrebbe essere molto di aiuto per fare il compito in classe. Senza dir nulla, lo prende, pensando di dirlo poi a Lucy. Purtroppo per una serie di motivi se ne dimentica. Il giorno dopo incontra Lucy che le dice: «Sono arrabbiatissima. Qualcuno ieri mi ha preso un libro su cui avrei dovuto preparare una lezione importante. Se solo sapessi chi è, l'ucciderei».

3. Terry e Susy sono amici da moltissimo tempo. Un giorno Susy viene a scuola con un vestito nuovo. È la nuova moda. Terry la vede e le dice: «Dove hai trovato quel vestito? Dal barbone del quartiere? Certo non avevi un vestito peggiore da metterti!» Susy irritata gli risponde: «È la moda di questa primavera. Sei ormai un vecchio ruderere! Non capisci nulla di vestiti delle donne!». Risponde Terry: «Può essere, ma tu non capisci nulla dei gusti degli uomini!»
4. Andrea e Rudy sono fratelli. Andrea ha quattro anni più di Rudy e, quando studia, desidera attorno a sé il massimo silenzio. Rudy, invece, ama la musica e, quando sta a casa, trascorre ore intere con lo stereo acceso. Ciò fa imbestialire Andrea.
5. Lucilla e Franca sono amiche da molto tempo. Spesso si incontrano per fare i compiti insieme, per uscire o prendere un gelato. Da qualche giorno, tuttavia, le cose non sembrano più come prima. Lucilla evita di farsi vedere. Porta scuse che è occupata, che la mamma non vuole, che deve studiare. Ma ieri Franca l'ha vista passeggiare per la strada con Lino ed è rimasta molto sorpresa.
6. L'insegnante ha assegnato al gruppo di Mario, Sandra, Toni e Tania un compito. Mario non ha alcuna voglia di impegnarsi anche perché sa che, come al solito, gli altri tre faranno di tutto per portarlo a termine. A un certo punto, Sandra si accorge del disinteresse del compagno e, stanca del suo comportamento, decide anche lei di tirarsi indietro. «Ma insomma – pensa – perché devo faticare tanto?» Dopo un po', anche Tania sembra perplessa se continuare o no con lo stesso impegno. Alla fine Tony, che è arrabbiatissimo, dice: «Non è possibile continuare in questo modo!»
7. Beatrice è una ragazza molto bella, slanciata e sempre vestita all'ultima moda. È anche capace e superba. Sa di valere e lo fa vedere. Se le chiedi un aiuto, te lo concede, ma non può fare a meno di farti notare che lei ne sa più di te. Ciò fa arrabbiare tantissimo Marta, che invece è una ragazza meno dotata e fortunata, ma più autenticamente generosa.
8. In classe quest'anno c'è Luca. Grossolano e violento. Ha tutte le caratteristiche del "bullo" che vuole predominare. Poiché non ha alcuna intenzione di lavorare, fa di tutto per costringere l'insegnante a procedere nel modo più lento possibile e i compagni a impegnarsi poco. Attorno a lui ha aggregato altri tre compagni, che stanno creando un clima di terrore nei confronti di chi studia.
9. Luca e Francesca non si sopportano più. Luca pensa che la scuola serva a poco e non vede l'ora che si concluda. Ciò che conta per lui è finire e trovarsi un lavoro. Ogni volta che viene assegnato un compito, si lamenta, sbuffa, sbatte i libri sul banco e irrita l'insegnante. Spesso interviene in modo polemico per disturbare o interrompere la lezione.  
Francesca, al contrario, è diligente e pensa già alla facoltà universitaria che vorrà frequentare. Le interessa la scuola e vorrebbe che gli insegnanti approfondissero di più gli argomenti e fossero più esigenti. Ella pensa che una buona preparazione nella scuola superiore possa essere di grande aiuto per affrontare con profitto gli anni dell'università. Si irrita apertamente quando alcuni insieme a Luca fanno domande stupide, che hanno il chiaro scopo di distrarre l'insegnante dall'argomento che sta spiegando e quando contestano polemicamente la valutazione data ai loro compiti.



**Esercizio-3: La mappa semantica del conflitto**

L'esercizio ha lo scopo di integrare gli elementi fin qui illustrati del conflitto con elementi ed aspetti nuovi. In questo modo esso sollecita una riflessione riassuntiva, che può essere utile per la comprensione degli sviluppi successivi dell'argomento. Può essere svolto a condizione che siano stati svolti tutti gli altri esercizi precedenti.

Si segua questa *procedura*:<sup>20</sup>

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si consegni una copia della MAPPA SEMANTICA incompleta.
- 3) Lavorando da solo, ognuno scriva su un foglio a parte le indicazioni che pensa di aggiungere per definire ulteriormente la struttura data. Si proceda tenendo conto di questo suggerimento: si effettui prima un brainstorming e poi si rifletta sulla collocazione delle singole indicazioni.
- 4) Al termine (il lavoro individuale non abbia una durata superiore ai 5 min.), si apra una discussione in gruppo e si trovi il consenso per il completamento della struttura.

Una modalità più impegnativa, ma più efficace di esecuzione del compito, consiste nella costruzione della Mappa per successive ristrutturazioni senza avere a disposizione una copia di essa all'inizio.

**MAPPA SEMANTICA**

<sup>20</sup> La procedura è descritta nel volume di M. COMOGLIO e M. CARDOSO (1996), *Insegnare e apprendere in gruppo*. Roma, LAS, al capitolo quarto.

### 2.4.2. Le strategie di soluzione del conflitto

Per affrontare il problema della strategia più efficace per superare i conflitti mantenendo un clima collaborativo con gli altri, può essere utile dapprima passare in rassegna le diverse strategie possibili di soluzione e poi individuare quella che ognuno tende a scegliere. L'ordine degli esercizi proposti riflette queste considerazioni.

#### Esercizio-1: Quali strategie per affrontare i conflitti?

Le strategie di soluzione di conflitti sono illimitate. In teoria si potrebbe dire che esse sono tante quante le persone che le adottano. Questo esercizio può essere utile per definire le caratteristiche principali delle strategie più diffuse. Di ognuna di queste esso chiede di indicare le espressioni che la caratterizzano e i vantaggi che può offrire.

Si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) Ai membri di ciascuno di essi si consegna una copia della RASSEGNA DELLE STRATEGIE per la soluzione di situazioni conflittuali.
- 3) Ognuno, lavorando da solo, legga una strategia alla volta e di ciascuna prima formuli una espressione che la descrive e poi evidenzi i vantaggi/svantaggi che può fornire.
- 4) Al termine, in gruppo, ci si confronti sulle risposte date. Insieme, per ognuna delle strategie esaminate, si compili un elenco delle espressioni caratterizzanti e dei vantaggi/svantaggi individuati.

#### RASSEGNA DELLE STRATEGIE

*Strategia-1:* «Mi sono messo a **discutere animatamente**, mi sono **dimostrato sicuro** di quello che volevo, **ho minacciato**, ho cercato di **persuadere** l'altro giustificando il mio comportamento. Nel conflitto ci si difende bene se si hanno ragioni più forti dell'altro»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «Se non vuoi credere a me, fai come credi. Ma non discutiamone più!»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Non cedendo, l'altro comincia ad avere meno pretese

---

---

---



*Strategia-2:* «Quando mi trovo in conflitto **mi difendo con l'umorismo e il sarcasmo, prendo in giro e metto in ridicolo** le ragioni dell'altro. Questa è un'arma non-violenta ed efficace»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

«È proprio divertente quello che dici. Se lo sentissero altri, morirebbero dal ridere»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: È più efficace che non alzare le voce o discutere, discutere, discutere.

---

---

---

*Strategia-3:* «Cerco di **trovare un compromesso**, cioè io rinuncio a qualcosa e lui fa altrettanto fino a che tutti e due abbiamo ritenuto accettabile la nuova situazione. È una buona regola quella di sapersi accontentare»

*Espressioni caratterizzanti questa strategia*

Ad esempio: «OK! Io non farò più..., ma tu cercherai...»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Quando nessuno dei due vuole cedere, consente di trovare un punto d'incontro a metà. Non garantisce tutto, ma almeno qualcosa.

---

---

---

*Strategia-4:* «Cerco di **assumere una posizione neutrale, distaccata** per considerare le cose da un punto di vista più oggettivo in modo da facilitare la ricomposizione. La freddezza permette di vedere le cose con maggiore concretezza»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «Esprimi chiaramente le tue idee e cosa vuoi, poi ti esporrò le mie ragioni»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Uno dei due, vedendo l'altro distaccato dai suoi interessi, riconosce meglio le sue ragioni

---

---

---

*Strategia-5:* «Le persone coinvolte nel conflitto sono troppo coinvolte. Per questo è difficile che lo possano risolvere bene da sole. È **meglio ricorrere ad una persona esterna**. È più fredda o oggettiva.»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «È inutile che continuiamo a discutere, tanto nessuno riuscirà a convincere l'altro. Poniamo il problema a qualcun altro e vediamo chi ha ragione»

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Una persona esterna gradita a due antagonisti può contribuire a riconoscere con più facilità i propri limiti e le proprie contraddizioni

*Strategia-6:* «Quando vedo che le cose non vanno bene, decido di **“dormirci sopra”** con la speranza che la tensione si allenti. Evito nel modo più assoluto di confrontarmi, **preferisco cedere**, rinunciare e assumere il ruolo di “colpevole” o di “martire”. Alla fine la migliore soluzione è quella di **buttarla sull'umoristico** e sul ridicolo»

*Espressioni caratterizzanti questa strategia*

Ad esempio: «Siamo troppo coinvolti per ragionare, è preferibile che lasciamo passare qualche tempo. Vedrai che alla fine scopriremo che abbiamo esagerato le cose»

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Consente di prendere tempo. Col tempo tutto si ridimensiona e diventa piccolo.

*Strategia-7:* «Mi sforzo di rifletterci **per cercare nuove prospettive** da cui vedere le cose. Poi **cerco di discutere e negoziare le due posizioni** per trovare un punto di convergenza che dia a ciascuno un proprio vantaggio. Questo aiuta a trovare nuove soluzioni»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «Penso che possiamo vedere le stesse cose da prospettive diverse. Se lo facessimo sempre forse capiremmo meglio»



*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: L'assunzione di prospettive diverse aiuta a staccarsi da certe posizioni e quindi facilita la soluzione di un conflitto

---

---

---

*Strategia-8:* «Cerco il consenso, parlo per **attenuare e sfumare il disaccordo**, dimostro apprezzamento, tento di destreggiarmi per esprimere le mie scuse»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «Mi spiace e riconosco di aver badato troppo ai miei interessi. Se fossi stato/a maggiormente attento/a, questo non sarebbe capitato»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: Lo sforzo di essere concilianti e flessibili paga di più del tentativo di imporsi con la forza

---

---

---

*Strategia-9:* «Alla fine mi sono convinto che il modo migliore per venire fuori dai problemi è **fare di tutto per non crearli**»

*Espressioni caratterizzanti la strategia*

Ad esempio: «Se ognuno di noi si sforzasse di prevedere che cosa può provocare con il proprio comportamento, certe situazioni né si verificherebbero né diventerebbero motivo di bisticcio»

---

---

---

*Quali vantaggi/svantaggi può dare*

Ad esempio: La prudenza e la riflessione riducono di molto il rischio di creare tensione tra le persone.

---

---

---

**Esercizio-2: Strategie personali più frequenti di risoluzione dei conflitti**

Esiste un modo abbastanza spontaneo e abituale per ognuno di risolvere i conflitti. Allo scopo di evidenziarlo, si propone un questionario con la relativa interpretazione.

Le frasi 1-  
tuali. Si legga  
segno ( X ) sul

1 = se non agisci con  
"mai"

"Se entro in

1. Faccio c
2. Non mi
3. Chiedo
4. Cerco d
5. Non esi
6. Preferis
7. Non so
8. Valuto
9. Non mi
10. Mi sfor
11. Agisco
12. Se è un
13. Non pe
14. Accetti
15. La prin
16. Riflett
17. Mi dim
18. Scelgo
19. Sono
20. Penso
21. La sol
22. Penso
23. Sento
24. Cerco
25. Penso
26. Penso
27. Penso

Le frasi 1-40 corrispondono a possibili modi di affrontare/risolvere situazioni conflittuali. Si legga attentamente ciascuna di esse e poi si risponda nel seguente modo: si ponga il segno ( X ) sul numero seguendo questi criteri:

1 = se non agisci così "mai"      2 = se agisci così "raramente"      3 = se agisci così "qualche volta"      4 = se agisci così "frequentemente"      5 = se agisci "sempre" in questo modo durante il conflitto

**“Se entro in conflitto con altri in qualsiasi situazione di rapporto...**

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



28. Chiedo di discutere in modo gentile e rispettoso. Le maniere forti mettono dalla parte del torto 1 2 3 4 5
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 5
30. Lo scontro non mi fa paura. Per me è un'occasione per capirsi meglio 1 2 3 4 5
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 5
32. Difendo fermamente il mio operare, se no dovrei sottomettermi a tutti 1 2 3 4 5
33. Le armi più efficaci contro la collera sono la calma e la gentilezza 1 2 3 4 5
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 5
35. Sono sereno perché so che non si perde mai a dimostrarsi sinceri, onesti e fiduciosi 1 2 3 4 5
36. Accetto quello che egli vuole perché non mi va di rovinare una relazione 1 2 3 4 5
37. Valuto prima la mia posizione. Se sono più forte, non cedo 1 2 3 4 5
38. Mi sforzo sempre di usare le buone maniere per non compromettere la relazione 1 2 3 4 5
39. Sono convinto che la scelta più semplice sia quella di trovare un punto d'accordo 1 2 3 4 5
40. La prima cosa che faccio è capire i motivi del contrasto. Poi sarà più facile trovare la soluzione 1 2 3 4 5

*Correzione*

Sulla tabella sottostante si riportino i valori segnati in corrispondenza dei numeri indicati (i numeri sono quelli delle frasi). Si facciano i totali delle colonne e poi li si divida per 8 in modo da ottenere una scala di frequenza delle strategie utilizzate.

<i>Sfuggente</i>	<i>Aggressivo</i>	<i>Arrendevole</i>	<i>Accomodante</i>	<i>Patteggiante</i>
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. _____
26. _____	27. _____	28. _____	29. _____	30. _____
31. _____	32. _____	33. _____	34. _____	35. _____
36. _____	37. _____	38. _____	39. _____	40. _____

| Totali    : 8 =    |    : 8 =    |    8 =    |    : 8 =    |    : 8 =   

- a) *Strategia più di frequente utilizzata:* \_\_\_\_\_
- b) *Seconda strategia più di frequente utilizzata:* \_\_\_\_\_
- c) *Terza strategia più di frequente utilizzata:* \_\_\_\_\_
- d) *Quarta strategia più di frequente utilizzata:* \_\_\_\_\_
- e) *Quinta strategia più di frequente utilizzata:* \_\_\_\_\_

I risultati p  
mento ai propri  
Le diverse stra  
l'altra dimensio

Interesse per l'altro  
e a ridurre la relazione

Secondo D  
modo di agire.

1. Sgug  
modo di  
comportamento

2. Aggr  
comportamento

3. Arrend  
comportamento

4. Accom  
comportamento

5. Patte  
comportamento

6. Sgug  
comportamento

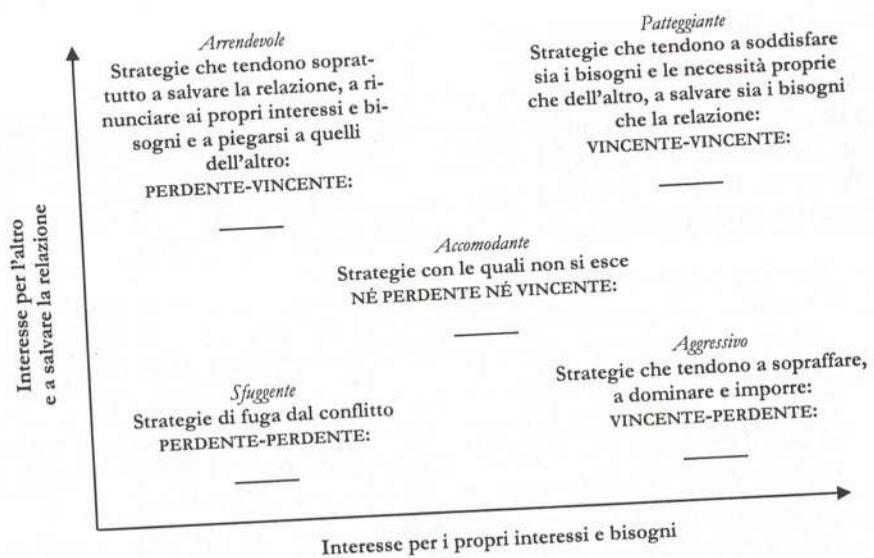
7. Aggr  
comportamento

8. Arrend  
comportamento

9. Accom  
comportamento

10. Patte  
comportamento

I risultati possono essere interpretati collocandoli su due coordinate. Una con riferimento ai propri interessi e bisogni e l'altra in riferimento agli interessi e necessità dell'altro. Le diverse strategie possono essere collocate immaginando una variazione sull'una o sull'altra dimensione.



Secondo D. W. Johnson e F. P. Johnson (1991) e altri autori è possibile descrivere il modo di agire che è caratteristico delle 5 strategie:

1. *Sfuggente*. Chi fugge si ritira dentro la sua corazza per evitare il conflitto. In questo modo rinuncia ai suoi obiettivi personali ed alla relazione con gli altri. È convinto che non esistono soluzioni per i conflitti.

2. *Aggressivo*. Chi cerca di sopraffare gli altri forzandoli ad accettare la propria soluzione, si propone di raggiungere i propri obiettivi a tutti i costi, disprezzando la relazione con gli altri e i loro bisogni. Egli considera il conflitto come un'occasione per vedere chi vince e chi perde. Egli pensa di poter vincere sempre e questo gli dà un senso di superiorità, mentre la sconfitta gli procura un senso di debolezza, di inadeguatezza e di fallimento.

3. *Arrendevole*. Chi cerca di affrontare il conflitto attraverso modi gentili ed affabili considera molto importanti le relazioni interpersonali e poco gli obiettivi e interessi personali, dal momento che gli piace farsi ben accettare dagli altri. Egli crede che il conflitto rompa le relazioni tra le persone e che, quando persiste, rischi di danneggiare qualcuna di esse. In breve, sembra dire: «Rinuncio ai miei obiettivi e lascio fare ciò che gli altri vogliono». Per questo i suoi modi cercano di essere sempre affabili, pur di non uscire male da una situazione relazionale.

4. *Accomodante*. Chi cerca il compromesso non persegue né obiettivi personali né la relazione con gli altri, ma piuttosto una via di mezzo tra i due modi di agire: in parte rinuncia ai propri interessi ed in parte persuade gli altri a rinunciare ai propri. Quindi cerca una soluzione con la quale entrambe le parti in causa possono guadagnare qualcosa.

Patteggiante

- 5. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_
- 15. \_\_\_\_\_
- 20. \_\_\_\_\_
- 25. \_\_\_\_\_
- 30. \_\_\_\_\_
- 35. \_\_\_\_\_
- 40. \_\_\_\_\_

| \_\_\_\_ : 8 = \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



5. *Patteggiante*. Chi cerca il confronto intende perseguire sia i propri obiettivi che la relazione con gli altri. Egli mira ad una soluzione che soddisfi tanto se stesso che gli altri con cui è in disaccordo. Per questo motivo considera il conflitto una situazione problematica e non è soddisfatto fino a quando non l'ha risolto.

#### 2.4.3. La strategia di negoziazione

Varie strategie possono essere utilizzate per risolvere il conflitto, ma non tutte raggiungono lo stesso livello di risultati. Una strategia che sembra avere molti vantaggi, anche se non è di facile applicazione, è quella della negoziazione. Secondo D. W. Johnson e F. P. Johnson (1991) essa richiede il possesso di complesse abilità e l'osservanza di diverse regole. Le sintetizziamo qui brevemente:

1. Individuare quali fatti suscitano il conflitto ed essere disponibili a discutere il conflitto per superarlo. La strategia di negoziazione non può essere applicata se uno dei due vuole vincere sull'altro (strategia del vincere-perdere).
2. Identificare i propri bisogni e scopi e che cosa si vuole dall'altro. Ciò significa non nascondere i reali motivi del conflitto ed essere persone ragionevoli al punto da essere disposti a mutare opinione, qualora le necessità e le ragioni dell'altro si dimostrassero più forti e convincenti delle proprie.
3. Essere capaci di confrontarsi in modo da discutere sul/i problema/i, ma non sulla/e persona/e. Questo non vuol dire discutere in modo asettico o impersonale, in quanto si tratta di affrontare un problema che interessa le parti in conflitto.
4. Cercare di comprendere la prospettiva dell'altro. Perché ciò sia possibile è necessario che entrambi i contendenti possano esprimere i propri punti di vista, sentimenti ed emozioni mantenendo il rispetto reciproco. Ciascuno dei due manifesta questa attenzione e disponibilità parafrasando il pensiero e i sentimenti dell'altro, in modo da dimostrare realmente di percepire e sentire il suo modo di vedere. Questo atteggiamento richiederà anche che ciascuno sia capace di registrare dentro di sé l'evoluzione delle rispettive posizioni e interessi e che ne tenga conto nel corso del confronto.
5. Essere capaci d'inventare soluzioni di mutuo vantaggio. Per fare questo bisogna prestare attenzione ai bisogni e agli scopi comuni e non esclusivamente ai propri, cercare di evidenziare gli elementi che avvicinano non quelli che separano, riconoscere gli interessi dell'altro non soltanto i propri, ed infine evitare di costruire ragionamenti che siano troppo condizionati dal punto di vista personale.
6. Proporre diverse possibilità di soluzione che siano coerenti con gli interessi e i bisogni di ognuno, ma che siano anche rispondenti a criteri oggettivi.
7. Ed infine trovare un accordo che sia «totalmente» soddisfacente per tutti e due i contendenti. Questo impegna entrambi a modificare il proprio com-



portamento per il futuro e a stabilire un modo per ripristinare la collaborazione nel caso in cui uno dei due agisse conformemente all'accordo.

### Esercizio-1: Pratica della negoziazione

La negoziazione di un conflitto interpersonale è un procedimento estremamente complesso e sofisticato che attraverso un lungo ed estenuante gioco di ricerca, di approfondimenti, di rispetto delle reciproche posizioni e di manifestazione sincera delle reciproche esigenze consente a due persone di trovare un accordo soddisfacente su cose che entrambi hanno contribuito a definire. Essa si verifica in tutti gli incontri sociali e quindi è di uso quasi quotidiano. Si tratta di un'abilità che non si può improvvisare perché chiama in causa altre numerose abilità comportamentali. Anche se applicata con correttezza, non è detto che porti ad un risultato soddisfacente. La sua efficacia dipende anche dalla presenza di variabili contestuali, come un buon clima di cooperazione e partecipazione.

Questo esercizio propone alcune situazioni di conflitto da risolvere attraverso la strategia della negoziazione. A tale fine, si segua questa *procedura*:

- 1) Si formino gruppi di 3. Due membri assumano il ruolo di antagonisti e il terzo quello di mediatore.
- 2) Quest'ultimo dovrà assistere alla discussione invitando i membri antagonisti a rispettare la procedura della negoziazione.<sup>21</sup>
- 3) Si distribuisca ai membri di tutti i gruppi una copia delle SITUAZIONI CONFLITTUALI.
- 4) In ciascun gruppo i membri antagonisti, assunti i ruoli proposti dalle singole situazioni, cerchino la soluzione adottando la strategia della negoziazione:
  - a) individuino i fatti che determinano il conflitto;
  - b) identifichino i bisogni e gli scopi reciproci;
  - c) scindano i problemi e gli argomenti di contesa da sé come persone;
  - d) esprimano il punto di vista personale svelando anche emozioni e interessi che si hanno nel difendere il proprio comportamento. Nel formulare il pensiero o le emozioni dell'altro, evitino di dare giudizi di approvazione o disapprovazione su di sé come persone;
  - e) provino ad inventare situazioni che siano di mutuo vantaggio per tutti e due;
  - f) dimostrino che le soluzioni proposte fanno riferimento a ragioni oggettive;
  - g) mettano in chiaro come ognuno deve modificare il proprio comportamento e gli interventi da adottare in caso di inadempimento dell'accordo.
- 5) Si concluda l'attività discutendo l'esperienza con il membro che ha svolto il ruolo di mediazione e questa sia un'ulteriore occasione per riflettere sulle caratteristiche della strategia di negoziazione.

<sup>21</sup> Una descrizione precisa di questo ruolo la si avrà più avanti quando si descriverà la modalità della *peer-mediation*.



## SITUAZIONE CONFLITTUALE -1

*Insegnante:* «Secondo me voi non avete voglia d'impegnarvi e mi sembra evidente che non è possibile andare avanti così. La situazione è davanti agli occhi di tutti: buona parte di voi è continuamente distratta, spesso arriva a scuola assonnata, alcuni poi addirittura si rifiutano di eseguire i compiti che vengono dati e approfittano di ogni occasione per ridere o far perdere tempo, ...»

*Studente:* «Secondo noi questo accade perché voi insegnanti non avete interesse a fare scuola bene, cioè spiegare, controllare il livello di apprendimento di ogni studente, mantenere un ritmo costante, consegnare in tempo i compiti svolti in classe. D'altra parte non applicate un criterio comune di valutazione del nostro rendimento e, in più, mentre alcuni di voi esigono che si facciano altre letture oltre i testi scolastici, altri invece si limitano a chiedere quanto dicono»  
(*Da un dialogo tra un insegnante e uno studente*)

## SITUAZIONE CONFLITTUALE -2

Un giorno, l'insegnante di scienze, preoccupato di presentare in maniera efficace un argomento di grande attualità, si è dato da fare per preparare lucidi, fotocopiare articoli di giornali, registrare una videocassetta. Per avere più tempo a sua disposizione, ha chiesto anche uno scambio di ore con il collega di lettere.

Dopo appena 20 min. dall'inizio della lezione, due o tre studenti cominciano a manifestare palesemente il loro disinteresse per l'argomento: sbuffano e sbadigliano, tamburellano con le dita sul banco, leggono ad alta voce i diari personali o sfogliano ridendo raccoglitori di fotografie. Si tratta di ragazzi che in genere mantengono in classe un comportamento tranquillo e rispettoso, ma in questa circostanza sembra che facciano di tutto per recare fastidio alla classe intera.

Alla richiesta dell'insegnante del motivo della loro indifferenza, rispondono che l'argomento era stato già loro esposto anni addietro e che comunque anche allora era apparso banale e noioso. L'insegnante ribatte che egli sta trattando una parte della materia prevista dai programmi ufficiali dell'anno in corso. Per alcuni essa può anche essere poco piacevole ed interessante, ma in ogni caso va studiata.

## SITUAZIONE CONFLITTUALE-3

All'inizio del nuovo anno scolastico è arrivato un nuovo insegnante di lettere. Dopo poco tempo egli si rende conto che la classe non riesce a tenere il ritmo per le gravi lacune accumulate negli anni precedenti. Salvo qualcuno, quasi tutti non si impegnano né durante le ore di scuola, né nei compiti assegnati per casa.

Sollecitati ad un maggiore impegno, gli studenti rispondono che egli è troppo esigente. Per anni tutti si sono abituati a studiare molto poco e a non fare i compiti per casa. Di conseguenza essi trovano il suo richiamo fuori luogo.

L'insegnante risponde che la classe alla fine dell'anno scolastico dovrà affrontare gli esami di maturità e che la materia che egli insegna sarà oggetto di prova sia scritta che orale. È questo un motivo sufficiente perché essi si impegnino a recuperare quello che non hanno mai imparato e ad approfondire gli argomenti del programma.

**Esercizio-2: Conflitti tra compagni**

Non solo gli adulti, ma anche i ragazzi sono spesso coinvolti in situazioni di conflitto. Soprattutto a scuola, come di recente hanno confermato alcuni studiosi, sono molto frequenti le occasioni di bisticcio o di scontro. Ad esempio, può capitare che nei lavori di gruppo sorgano disaccordi circa l'assegnazione dei membri oppure che nelle discussioni collettive emergano differenze di opinioni, di interessi o di scopi.

Questo esercizio consente di fare esperienza dei comportamenti da attivare in situazioni di conflitto con altri. Esso chiede di associare ad una sequenza di immagini relative ad una situazione conflittuale le azioni dirette verso una soluzione di tipo negoziale.

Questa è la procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4.
- 2) A ciascuno di essi si distribuisca una copia delle IMMAGINI DELLE FASI DELLA NEGOZIAZIONE.
- 3) Il compito prevede modalità diverse di svolgimento:
  - a) PRIMA MODALITÀ. Si fornisca una breve descrizione della sequenza delle immagini (si sottolinei come non abbia alcuna importanza l'argomento della situazione conflittuale).
  - b) SECONDA MODALITÀ. Si distribuisca, insieme alle IMMAGINI DELLE FASI DELLA NEGOZIAZIONE, una copia dell'ELENCO DISORDINATO DELLE FASI DELLA NEGOZIAZIONE e si chiedi di riordinarlo verificandolo sulla sequenza delle immagini.
  - c) TERZA MODALITÀ. Si costruisca un dialogo sulla sequenza delle immagini.
  - d) QUARTA MODALITÀ. Disposte in disordine le immagini, si costruisca la loro corretta sequenza.
- 4) In tutte le modalità prima si lavori in coppia. Poi ci si confronti in gruppo dando giustificazione delle eventuali correzioni.

**IMMAGINI DELLE FASI DELLA NEGOZIAZIONE**




---



---



---



---





---

---



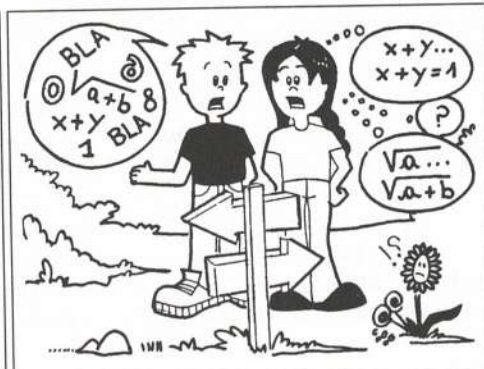
---

---



---

---



---

---



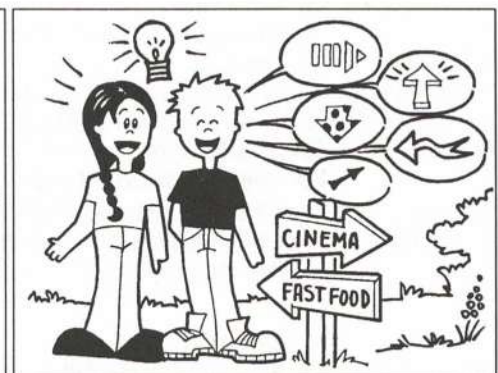
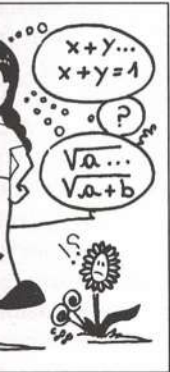
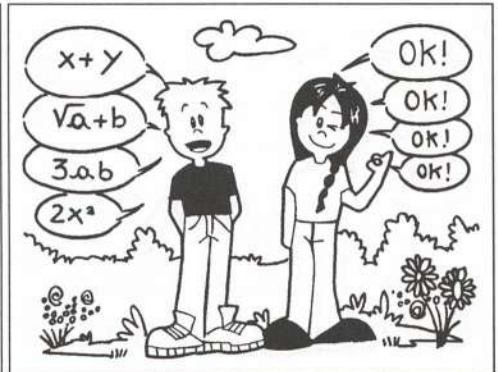
---

---

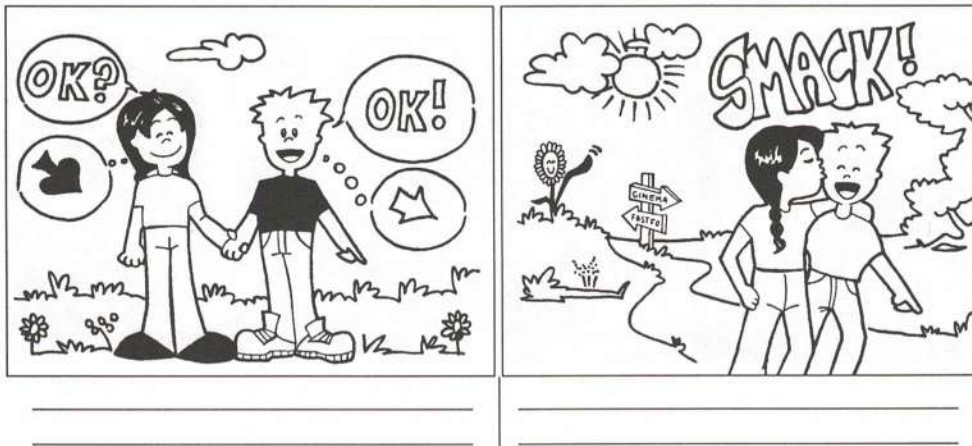


---

---







**ELENCO DISORDINATO DELLE FASI DELLA NEGOZIAZIONE**

- Argomentare sul fatto che determina il conflitto
- Desiderio di affrontare il conflitto e risolverlo
- Richiesta di incontro per discutere
- Desiderio di collaborare per superare la situazione
- Comprensione corretta e dettagliata degli argomenti
- Soddisfazione e piacere della soluzione positiva del conflitto
- Interesse palese per le esigenze altrui
- Scontro sul fatto che determina il conflitto
- Situazione di conflitto
- Espressione dei propri sentimenti e delle proprie reazioni di fronte alle pretese dell'altro
- Flessibilità sui propri punti di vista
- Accordo convinto sulla soluzione del problema
- Suggerimenti diversi sulle possibilità di soluzione del conflitto
- Determinazione del cambiamento del comportamento
- Chiarificazione delle differenze di opinione prima di trovare i punti di convergenza
- Focalizzazione sui bisogni e scopi reciproci
- Confronto con l'altro rispettandolo e parafrasandolo.
- Ascolto attivo
- Comprensione profonda delle esigenze dell'altro
- Controllo reciproco della comprensione che ognuno ha avuto dell'altro
- Disponibilità a cambiare una volta persuasi della correttezza delle ragioni dell'altro

**CORREZIONE**

- Vignetta-1:*  Situazione di conflitto
- Vignetta-2:*  Scontro sul fatto che determina il conflitto
- Vignetta-3:*  Desiderio di affrontare il conflitto e risolverlo



- Vignetta-4:  Richiesta di incontro per discutere
- Vignetta-5:  Desiderio di collaborare per superare la situazione
- Vignetta-6:  Argomentare sul fatto che determina il conflitto
- Vignetta-7:  Confronto con l'altro rispettandolo e parafrasandolo.
- Vignetta-8:  Chiarificazione delle differenze di opinione prima di trovare i punti di convergenza
- Vignetta-9:  Espressione dei propri sentimenti e delle proprie reazioni di fronte alle pretese dell'altro
- Vignetta-10:  Focalizzazione sui bisogni e scopi reciproci
- Vignetta-10:  Interesse palese per le esigenze altrui
- Vignetta-10:  Comprensione corretta e dettagliata degli argomenti
- Vignetta-10:  Ascolto attivo
- Vignetta-10:  Comprensione profonda delle esigenze dell'altro
- Vignetta-11:  Controllo reciproco della comprensione che ognuno ha avuto dell'altro
- Vignetta-12:  Disponibilità a cambiare una volta persuasi della correttezza delle ragioni dell'altro
- Vignetta-13:  Flessibilità sui propri punti di vista
- Vignetta-14:  Suggerimenti diversi sulle possibilità di soluzione del conflitto
- Vignetta-15:  Determinazione del cambiamento del comportamento
- Vignetta-15:  Accordo convinto sulla soluzione del problema
- Vignetta-16:  Soddisfazione e piacere della soluzione positiva del conflitto

### Esercizio-3: La strada giusta per la soluzione del conflitto

Talvolta l'apprendimento verificatosi in modo implicito può rivelarsi più efficace di quello svoltosi in modo esplicito e intenzionale.

Questo esercizio include 3 sezioni: la prima è sulle PRECONDIZIONI che favoriscono la negoziazione del conflitto, la seconda sulla DISCUSSIONE nel conflitto, la terza sulla SOLUZIONE.

Esso ha un duplice scopo: promuovere la consapevolezza e favorire la memorizzazione dei comportamenti che aiutano a risolvere il conflitto.

Per l'esecuzione si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Ogni gruppo abbia a disposizione questo materiale: copia del percorso delle PRECONDIZIONI ALLA NEGOZIAZIONE DEL CONFLITTO e la relativa GUIDA, della DISCUSSIONE NEL CONFLITTO e la relativa GUIDA, una copia del percorso della SOLUZIONE DEL CONFLITTO e la relativa GUIDA, un dado e 3 indicatori di posizione.
- 3) Un membro, scelto a caso, inizi il gioco tirando il dado e segni la sua posizione sul percorso della prima sezione (PRECONDIZIONI). Gli altri, a turno, facciano altrettanto. Il compito consiste nel portare a termine i percorsi di tutte le sezioni.
- 4) Gli spostamenti siano regolati dalle seguenti indicazioni:



a) *Si utilizzino i numeri del dado nel modo seguente:*

Numeri del dado			Valori da utilizzare
1	4	=	1
2	5	=	2
3	6	=	3

- b) *Ci si muova lungo i percorsi contando i passi indicati dai numeri del dado, eseguendo quanto eventualmente sia richiesto di fare.*
- c) *Se un membro non sa rispondere correttamente ad una richiesta in base alle valutazioni degli altri membri del gruppo, receda di 2 caselle.*
- 5) *Se un membro completasse in anticipo il percorso, potrà aiutare gli altri, ma non sostituirli.*
- 6) *Non si richiede che tutte le parti siano svolte di seguito in una sola seduta. Esse possono essere svolte in tempi diversi.*

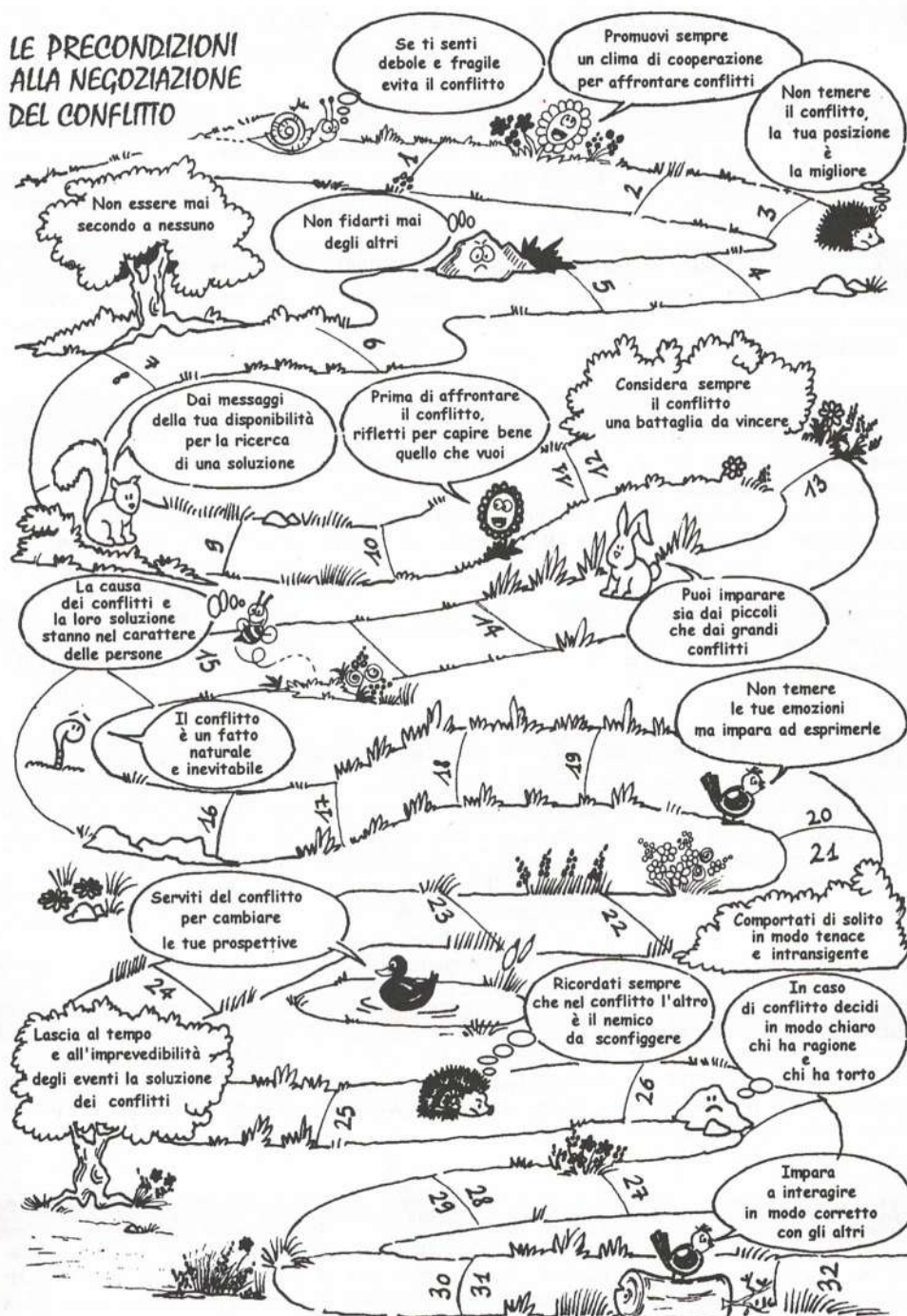
a) Si utilizzino i numeri del dado nel modo seguente:

Numeri del dado			Valori da utilizzare
1	4	=	<b>1</b>
2	5	=	<b>2</b>
3	6	=	<b>3</b>

- b) Ci si muova lungo i percorsi contando i passi indicati dai numeri del dado e si esegua quanto eventualmente sia richiesto di fare.
- c) Se un membro non sa rispondere correttamente ad una richiesta in base alle valutazioni degli altri membri del gruppo, receda di 2 caselle.
- 5) Se un membro completasse in anticipo il percorso, potrà aiutare gli altri, ma non sostituirli.
- 6) Non si richiede che tutte le parti siano svolte di seguito in una sola seduta. Meglio se siano svolte in tempi diversi.



### LE PRECONDIZIONI ALLA NEGOZIAZIONE DEL CONFLITTO



## GUIDA: LE PRECONDIZIONI ALLA NEGOZIAZIONE DEL CONFLITTO

### 1. Se ti senti debole e fragile evita il conflitto

*Giocatore A-1:* Indica la ragione che può giustificare l'affermazione.

*Giocatore B-1:* Questa affermazione trova conferma nel detto: "Le guerre si fanno quando si ha un buon margine di vittoria"?

*Giocatore C-1:* Formula almeno 2 espressioni tipiche della condizione di debolezza e fragilità.

### 2. Promuovi sempre un clima di cooperazione per affrontare conflitti

*Giocatore A-2:* Indica almeno 2 ragioni che possono giustificare questa affermazione.

*Giocatore B-2:* È vero che "Il clima di cooperazione fa sì che anche i più forti conflitti si sentano meno violenti"?

*Giocatore C-2:* Quali caratteristiche ha un clima di cooperazione? Indicane almeno 3.

### 3.



*Giocatore A-3:* Per andare avanti devi rispondere alle richieste delle 2 precedenti posizioni (se hai già risposto devi aggiungere ad esse cose nuove). Se non sai rispondere, scegli tra queste due possibilità: fermarti per due turni o farti aiutare, ma in questo secondo caso sarai in debito di una risposta con chi ti aiuta.

*Giocatore B-3:* Vai al numero [1] e aggiungi un'altra ragione a quella espressa dal giocatore A (se ha già risposto). Se non l'ha fatto, tocca a te la risposta.

*Giocatore C-3:* Quali di questi pensieri corrisponde all'affermazione espressa al numero [1]:  
 "I conflitti mi fanno solo soffrire";  
 "Quando ho un conflitto preferisco chiuderlo in fretta perché poi ci penso e ripenso e sto male per come sono andate le cose";  
 "È da stupidi voler fare i leoni se si è agnelli";  
 "Se ti senti debole, attrezzati per vincere"?

### 4. Non temere il conflitto, la tua posizione è la migliore

*Giocatore A-4:* Evidentemente questo atteggiamento non facilita la negoziazione di un conflitto. Quale altro atteggiamento la faciliterebbe?

*Giocatore B-4:* Evidentemente questo atteggiamento non facilita la negoziazione di un conflitto. Perché quest'altro atteggiamento "Il conflitto non va temuto perché, quando c'è un clima di cooperazione, è un'occasione per migliorare il rapporto con gli altri" lo facilita?

*Giocatore C-4:* Evidentemente questo atteggiamento non facilita la negoziazione di un conflitto. Per quale ragione?

### 5.



*Giocatore A-5:* L'espressione della posizione precedente [4] potrebbe essere parafrasata in questo modo: "Quello che vuoi tu è più importante di quello che vuole lui"?

*Giocatore B-5:* Da quali elementi o segnali uno riconosce di essere in un clima di cooperazione?

*Giocatore C-5:* Dai concretezza all'espressione [2]: "Promuovi un clima di cooperazione per affrontare i conflitti".

### 6. Non fidarti mai degli altri

*Giocatore A-6:* Si dice: "Fidarsi è bene, non fidarsi è meglio" Quando è giusto aver fiducia in qualcuno?

*Giocatore B-6:* Questo atteggiamento è appropriato per le situazioni competitive? Perché?

*Giocatore C-6:* La scarsa fiducia negli altri può favorire la ricerca di una risoluzione positiva del conflitto?



**7. Non essere mai secondo a nessuno**

*Giocatore A-7:* Come definiresti chi si ispira a questo principio nell'agire?

*Giocatore B-7:* Perché questo atteggiamento non facilita una soluzione positiva del conflitto?

*Giocatore C-7:* Quali caratteristiche descriverebbe chi scegliesse questo principio come norma del proprio comportamento?

**8. ◆◆◆◆**

*Giocatore A-8:* Ti si richiede di approfondire posizioni precedenti. Prova a ripetere i suggerimenti che favoriscono una soluzione positiva del conflitto.

*Giocatore B-8:* Se sai rispondere alla domanda, puoi passare al numero 9. In caso contrario dovrai rimanere fermo per 2 turni. Ecco la domanda: "Da che cosa si capisce la disponibilità di una persona per la ricerca di una soluzione del conflitto?"

*Giocatore C-8:* Ti si richiede di approfondire posizioni precedenti. Ripeti, senza guardare il foglio del percorso, tutti i comportamenti da evitare fin qui esaminati se si vuole affrontare positivamente il conflitto.

**9. Dai messaggi della tua disponibilità per la ricerca di una soluzione**

*Giocatore A-9:* Quando è ragionevole dimostrarsi disponibili a ricercare una soluzione del conflitto?

*Giocatore B-9:* Immagina di essere in conflitto con qualcuno con il quale stai lavorando. Esprimi un messaggio che rivela la tua disponibilità alla ricerca di una soluzione.

*Giocatore C-9:* Da che cosa puoi capire che la persona con cui sei in conflitto è disponibile alla ricerca di una soluzione?

**10. ◆◆◆◆**

*Giocatore A-10:* Ti ricordi l'ultima domanda a cui hai risposto? Se non la ricordi, starai fermo per 2 turni.

*Giocatore B-10:* Ti ricordi la prima domanda a cui hai risposto? Se non la ricordi, starai fermo al 1 turno.

*Giocatore C-10:* Perché una situazione competitiva non permette l'applicazione della strategia della negoziazione del conflitto?

**11. Prima di affrontare il conflitto, rifletti per capire bene quello che vuoi**

*Giocatore A-11:* "Rifletti per capire bene..." vuol dire in altre parole: "Riflettere fino a che punto si può essere disposti ad accettare le posizioni di altri"?

*Giocatore B-11:* A che cosa allude questo suggerimento: Forse che l'unica condizione per affrontare il conflitto è prevedere il soddisfacimento delle proprie esigenze?

*Giocatore C-11:* Che cosa effettivamente si può volere in un conflitto?

**12. Considera sempre il conflitto come una battaglia da vincere**

*Giocatore A-12:* Per tutta la vita si deve lottare per non rimanere indietro o essere emarginati dagli altri. Chi in caso di conflitto non sa difendersi, sarà necessariamente sconfitto. Che cosa c'è di vero (o non vero) in questo ragionamento?

*Giocatore B-12:* Nel conflitto si gioca la stima di sé o il rispetto degli altri. Perdere significa dimostrare di essere incapace di far valere le proprie ragioni e quindi apparire debole. Che cosa c'è di vero (o non vero) in questo ragionamento?

*Giocatore C-12:* Quali sono le conseguenze del porre il conflitto in questi termini?

**13. Puoi imparare sia dai piccoli che dai grandi conflitti**

*Giocatore A-13:* Cita almeno 2 "cose" che si possono imparare dai piccoli conflitti.

*Giocatore B-13:* I piccoli e i grandi conflitti presentano qualche elemento in comune?

*Giocatore C-13:* Ci sono delle ragioni per ritenere che le persone affrontano nello stesso modo i piccoli e i grandi conflitti?

14.



*Giocatore A-14:* Prova a cambiare in positivo l'espressione [12]: "Considera sempre il conflitto come una battaglia da vincere".

*Giocatore B-14:* In che modo si può comunicare la disponibilità ad affrontare un conflitto? Aggiungi 2 altri modi che non sono stati ancora espressi.

*Giocatore C-14:* È sostenibile l'idea che in caso di conflitto gli antagonisti possano entrambi avere ragione?

15.

#### La causa dei conflitti e la loro soluzione stanno nel carattere delle persone

*Giocatore A-15:* Se considerassimo vera questa affermazione, dovremmo concludere che con un certo tipo di caratteri non ci sarebbe mai modo di risolvere un conflitto, a meno che queste stesse persone non cambino. Sei d'accordo o hai qualche dubbio?

*Giocatore B-15:* Tra l'affermazione suggerita e questa: "La possibilità di una conclusione positiva del conflitto dipende dalla situazione di cooperazione e dal desiderio di conseguire una soluzione che abbia ambedue le parti soddisfatte nei loro bisogni". Quale ti sembra più corretta e perché?

*Giocatore C-15:* Quando fosse vera questa affermazione, sarebbe anche vera quest'altra, cioè che quando si costruisce una collaborazione è bene stare attenti al carattere delle persone in caso di conflitto. Ti sembra condivisibile la seconda affermazione?

16.

#### Il conflitto è un fatto naturale ed inevitabile

*Giocatore A-16:* Diversamente da quanto sostiene questa affermazione, molti sono propensi a credere che le occasioni di conflitto sono un ostacolo grave alla relazione tra le persone. Con quale delle due concordi?

*Giocatore B-16:* Uno studioso afferma che quanto più cooperano insieme per raggiungere scopi comuni, tanto più le persone sono esposte a vivere conflitti. Quali sono le ragioni che inducono lo studioso a sostenere questo?

*Giocatore C-16:* Contro questa affermazione non è invece vero che all'origine dei conflitti ci sono l'egoismo e la volontà di sopraffare gli altri?

17.



*Giocatore A-17:* Prova a formulare un'espressione per ognuna di queste affermazioni:  "L'origine e la causa del conflitto sono l'inconciliabilità di bisogni e interessi";  "La difficoltà a risolvere un conflitto aumenta nella misura in cui le parti non assumono la prospettiva dell'altro";  "La soluzione di un conflitto dipende dalla capacità delle persone di rispettare i reciproci bisogni e non sopraffanno quelli degli altri con i propri.

*Giocatore B-17:* A quale delle precedenti affermazioni collegheresti quest'altra affermazione: "È impossibile lavorare insieme, abbiamo due caratteri inconciliabili"?

*Giocatore C-17:* A quale delle precedenti affermazioni collegheresti quest'altra affermazione: "Le relazioni migliori sono quelle che non incontrano mai conflitti da risolvere".

18.



*Giocatore A-18:* A quale delle precedenti affermazioni collegheresti quest'altra affermazione: "La differenza del nostro modo di vedere non ci impedisce di trovare una soluzione ai

*Giocatore B-18:* A quale delle precedenti affermazioni collegheresti questa affermazione: "Più che discutere su ciò che urta l'altro, in un conflitto è importante scoprire il conflitto di

*Giocatore C-18:* In vista di una discussione per risolvere un conflitto con Giulia, Andrea pensa: «Questa volta proprio, no. È lei dalla parte del torto. Non doveva trattarmi così». As-



conflitti che incontriamo". Spiega la ragione.

sumendo questo atteggiamento, sarà facile per Andrea risolvere il suo conflitto con Giulia? Perché sì? Perché no?

19.

*Giocatore A-19:* A quale delle precedenti affermazioni collegheresti quest'altra affermazione: "Dal tuo punto di vista hai ragione tu, però non vi è un solo modo di vedere le cose"

*Giocatore B-19:* La soluzione di un conflitto si fa più difficile quando si è persa la fiducia nell'altro. Come si ricostruisce una relazione fondata sulla fiducia reciproca?

*Giocatore C-19:* Può succedere che la ricerca della soluzione di un conflitto sia ostacolata dal fatto che uno ha perso la fiducia nell'altro o in ciò che egli dice. Come si fa a recuperare la fiducia reciproca? Fai l'esempio di un caso.

20.

**Non temere le tue emozioni, ma impara ad esprimerle**

*Giocatore A-20:* Come si struttura la comunicazione di una emozione?

*Giocatore B-20:* La persona con cui lavori ti ha detto: «Non sei buono a nulla». Quale delle seguenti risposte ti sentiresti di dare?  «Pensa ai fatti tuoi»;  «Certo non mi aiuti a migliorare con questi tuoi giudizi»;  «Sei il solito che non è mai contento di quello che fanno gli altri»;  «Quando mai io ti ho detto qualcosa?»;  «Quando dai questi giudizi provo un fastidio da morire»

*Giocatore C-20:* Supponi che colui con cui stai discutendo ti dica: «Proprio non capisci nulla». Quali di queste risposte potrebbe esprimere l'emozione che provi:  «Non farmi arrabbiare»;  «È il tuo modo di fare quando sei scoperto nei tuoi interessi nascosti»;  «Non hai più ragioni per difenderti e allora attacchi»;  «Dicendo questo mi impedisce di discutere più serenamente»

21.

**Comportati di solito in modo tenace e intransigente**

*Giocatore A-21:* Questo suggerimento sembra giustificato dal fatto che un conflitto è una situazione nella quale si tende a difendere quello che si vuole imponendolo all'altro. Può esso aiutare a cercare una soluzione positiva del conflitto?

*Giocatore B-21:* Indica ragioni che indeboliscono la forza di questo suggerimento.

*Giocatore C-21:* Se tenacia e intransigenza sono sinonimi di testardaggine, possono esse favorire una soluzione positiva del conflitto?

22.

*Giocatore A-22:* Ritorniamo alla capacità di saper esprimere le proprie emozioni. Quali di queste espressioni comunicano correttamente un'emozione?  «Sarebbe ora che la smettessi di prendermi in giro»;  «Quando dici queste cose mi irriti da morire»;  «Se alzi la voce, bada che so alzarla anch'io»;  «Ho l'impressione che tu non sia sincero in quello che dici, cioè mi infastidisce»

*Giocatore B-22:* Perché in una discussione sul conflitto si ha paura o difficoltà ad esprimere le proprie emozioni?

*Giocatore C-22:* La possibilità di esprimere quello che si prova nelle situazioni di conflitto dipende dalla facilità con cui si esprimono le proprie emozioni nelle situazioni ordinarie. Quali sono le condizioni che consentono una libera espressione di quello che si prova nella vita ordinaria?

**23. Serviti del conflitto per cambiare le tue prospettive**

*Giocatore A-23:* Esistono delle ragioni a sostegno di questo suggerimento?

*Giocatore B-23:* Raffaella e Giorgia discutono. Raffaella dice: «Non hai fatto quello che dovevi perché ieri sera sei uscita con Franco». Giorgia risponde: «Ciò che non ti va non è che io non abbia fatto il compito, ma che sia uscita con Franco». In che cosa consiste in questo caso il cambio di prospettiva?

*Giocatore C-23:* Gigi e Toni non sono d'accordo su una correzione avuta dall'insegnante. Gigi: «Capisco che non gradisca quello che ti ha detto, ma il tuo comportamento non è stato corretto. È evidente». Toni: «L'insegnante ce l'ha con me e non doveva richiamarmi davanti a tutti». In che cosa consiste in questo caso il cambio di prospettiva?

**24. Lascia al tempo e all'imprevedibilità degli eventi la soluzione dei conflitti**

*Giocatore A-24:* Questo consiglio equivale a quest'altro: «Quando hai qualcosa con qualcuno, dormici qualche tempo sopra. Vedrai che le cose passeranno!»?

*Giocatore B-24:* Quando è opportuno non affrontare un conflitto?

*Giocatore C-24:* Pensa all'ultima volta in cui ti sei arrabbiato/a con qualcuno.

**25. Ricordati sempre che nel conflitto l'altro è un nemico da sconfiggere**

*Giocatore A-25:* Rosy e Taddeo discutono perché non sono d'accordo su una cosa. Ad un certo punto Rosy dice: «Ragioni come la mia sorellina quando vuole il gelato e mamma dice di no». Taddeo a sua volta: «E tu somigli tanto a chi ha torto e non vuole ammetterlo». Che strategia ognuno ha utilizzato per risolvere il conflitto?

*Giocatore B-25:* In caso di conflitto, quali sono le strategie utilizzabili per aver ragione dell'antagonista?

*Giocatore C-25:* Ti è capitato di non arrivare alla soluzione di un conflitto? Sapresti indicare come entrambi avete agito per avere ragione dell'altro?

**26. In caso di conflitto decidi in modo chiaro chi ha ragione e chi ha torto**

*Giocatore A-26:* Secondo te quale delle due affermazioni è più corretta: «In caso di conflitto decidi in modo chiaro chi ha ragione e chi ha torto» oppure: «In caso di conflitto cerca di riconoscere il punto di vista da cui si colloca l'altro».

*Giocatore B-26:* Secondo te quale delle due affermazioni è più corretta: «In caso di conflitto decidi in modo chiaro chi ha ragione e chi ha torto» oppure: «In caso di conflitto si scoprono quali sono i reciproci bisogni».

*Giocatore C-26:* Secondo te quale delle due affermazioni è più corretta: «In caso di conflitto decidi in modo chiaro chi ha ragione e chi ha torto» oppure: «In caso di conflitto non minimizzare le ragioni dell'altro, ma considerare valide quanto le tue».

**27.**

*Giocatore A-27:* Riconsolida il percorso appena fatto. Tra le affermazioni [25] e [26] c'è un collegamento di coerenza. Quali?

*Giocatore B-27:* Riconsolida il percorso appena fatto. Qual è la differenza tra le affermazioni [23] e [24] sul modo di pensare al conflitto?

*Giocatore C-27:* Riconsolida il percorso appena fatto. Qual è la differenza nel modo di pensare il conflitto tra le affermazioni [24] e [25]?



28.



*Giocatore A-28:* Non è male rivedere la strada percorsa. Prova a pensare al suggerimento che ritieni più valido per risolvere un conflitto.

*Giocatore B-28:* Non è male rivedere la strada percorsa. Se hai qualche debito ora lo potresti recuperare. Rispondi ad una domanda precedente cui non hai saputo rispondere.

*Giocatore C-28:* Non è male rivedere la strada percorsa. Ritorna al numero [23].

29.



*Giocatore A-29:* Prova a riassumere quanto hai detto fino a questo punto. Per ogni cosa che hai dimenticato e che i tuoi compagni ti ricordano, torna indietro di un passo.

*Giocatore B-29:* Prova a dire con parole tue quello che ha detto il giocatore C fino al punto in cui è arrivato.

*Giocatore C-29:* Prova a riassumere quanto hai detto fino a questo punto. Per ogni cosa che hai dimenticato e che i tuoi compagni ti ricordano, torna indietro di un passo.

30.



*Giocatore A-30:* Prova a dire con parole tue quello che ha detto il giocatore B fino al punto in cui è arrivato.

*Giocatore B-30:* Prova a riassumere quello che hai detto fino a questo punto. Per ogni cosa che hai dimenticato e che i tuoi compagni ti ricordano, torna indietro di un passo.

*Giocatore C-30:* Prova a dire con parole tue quello che ha detto il giocatore A fino al punto in cui è arrivato.

31.

**Impara ad interagire in modo corretto con gli altri**

*Giocatore A-31:* Perché l'abilità di interagire in modo corretto facilita la soluzione di conflitti?

*Giocatore B-31:* Cosa pensi di chi ritiene che un modo corretto di comunicare eliminerà ogni occasione di conflitto?

*Giocatore C-31:* Elenca almeno 10 abilità comunicative efficaci. I giocatori A e B potranno aiutarti. Se non riuscite insieme nel compito, retrocedete tutti di 5 passi.

32.

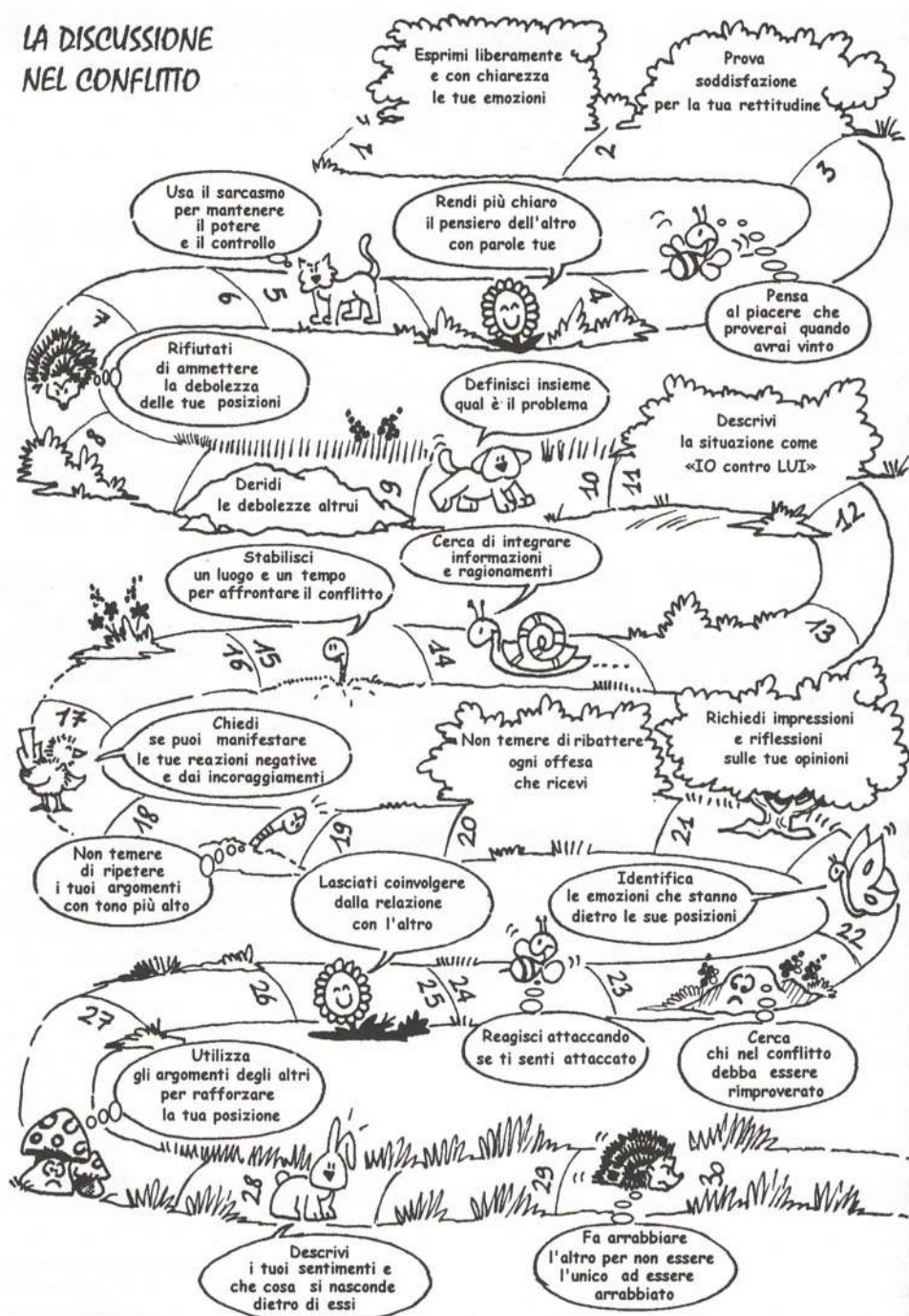


*Giocatore A-32:* Prova a dire con parole tue quello che ha detto il giocatore C durante il suo percorso fino al punto in cui è arrivato.

*Giocatore B-32:* Quali sono le precondizioni di una soluzione positiva e costruttiva di un conflitto?

*Giocatore C-32:* Quali sono i rischi che possono mettere in pericolo la possibilità di giungere ad una conclusione positiva di un conflitto?

## LA DISCUSSIONE NEL CONFLITTO





## GUIDA: LA DISCUSSIONE NEL CONFLITTO

### 1. Esprimi liberamente e con chiarezza le tue emozioni

*Giocatore A-1:* Sei stato fortunato! Ma per godere della tua fortuna devi esprimere una battuta con la quale comunichi chiaramente la tua emozione. Se non sei corretto, devi rimanere fermo per due turni.

*Giocatore B-1:* Un tuo interlocutore ti dice: «Sei stato molto chiaro in quello che hai detto». Tu, come gli risponderesti?

*Giocatore C-1:* Un tuo interlocutore ti dice: «Mi piaci perché hai cercato di esprimerti in modo chiaro e distaccato». Tu, come rispondi al complimento?

### 2. Prova soddisfazione per la tua rettitudine

*Giocatore A-2:* È un suggerimento che se rivolto alla tua persona potrebbe suonare autocelebrativo, ma se fosse rivolto ad un altro, quale significato avrebbe?

*Giocatore B-2:* Se ti accorgessi dell'insincerità della controparte, come ti comporteresti?

*Giocatore C-2:* È opportuno, prima di discutere, dichiarare la necessità di essere sinceri e di richiamarsi a questa regola ogni volta che si avesse l'impressione di non rispettarla? Se sì, con quali vantaggi? Se no, con quali vantaggi?

### 3. Pensa al piacere che proverai quando hai vinto

*Giocatore A-3:* Non ti sembra questo un pensiero molto pericoloso. Perché?

*Giocatore B-3:* Come si caratterizza un conflitto nel quale ognuno dei due antagonisti vuole dimostrare che l'altro ha torto?

*Giocatore C-3:* Qualora ti trovassi in una situazione di conflitto e fossi "perdente", cosa proveresti verso il "vincente"?

### 4. Rendi più chiaro il pensiero dell'altro

*Giocatore A-4:* Questo è un comportamento costruttivo. Qual è la ragione?

*Giocatore B-4:* Chi ti parla non è riuscito a spiegarsi bene. Tu puoi fare 2 cose: porre domande, ad esempio: "Provo a dire quello che ho capito, correggimi se sbaglio", oppure chiedere chiarificazioni, ad esempio: "Spiegati meglio che non ho capito". Quale delle due è la migliore e perché?

*Giocatore C-4:* Pensi che faciliti la comunicazione porre domande sulle intenzioni del tuo interlocutore se non capisci quello che ha detto?

### 5. Usa il sarcasmo per mantenere il potere e il controllo

*Giocatore A-5:* Il sarcasmo è un modo di mascherare il proprio pensiero mediante il tono acre e mordace delle parole. Se usato, porta ad un'interruzione della comunicazione. Nel conflitto può essere ritenuto una strategia efficace per avere la meglio sul proprio antagonista? Come si può rispondere all'intento provocatorio?

*Giocatore B-5:* Prova a ricordare espressioni di sarcasmo nei tuoi confronti o utilizzate da te involontariamente in qualche situazione conflittuale (eventualmente prova ad inventarle)?

*Giocatore C-5:* Trasforma questa espressione sarcastica in una che mantenga e continui la comunicazione: «Devo constatare che c'è una straordinaria coerenza tra quello che dici e quello che fai!»



6.



*Giocatore A-6:* È possibile mantenere un comportamento onesto e corretto in una situazione conflittuale?

*Giocatore B-6:* Una delle conseguenze del sarcasmo è quella di provocare meccanismi di difesa e quindi di bloccare la comunicazione o provocare la rabbia. Come reagiresti ad una battuta sarcastica di un tuo interlocutore?

*Giocatore C-6:* Molti provano una grande soddisfazione a "vincere" un altro. Perché questa condizione interiore non facilita la soluzione di un conflitto?

7.

### Rifiutati di ammettere la debolezza delle tue posizioni

*Giocatore A-7:* Che valore hanno le ragioni portate nel corso di una discussione nel conflitto?

*Giocatore B-7:* Perché è così difficile riconoscere che le ragioni degli altri sono migliori delle nostre? Perché riconoscerle equivarrebbe a:  Perdere;  Diminuire la stima di sé;  Annullare il proprio punto di vista;  Manifestare la propria debolezza.

*Giocatore C-7:* In caso di discussione in un conflitto, quale dei seguenti scopi ha la ricerca degli argomenti a sostegno di una posizione?  Valutare chi dei due ha ragione o ha torto;  Scoprire chi è sincero o falso;  Esaminare chi è motivato o immotivato nei suoi bisogni;  Promuovere l'avanzamento della soluzione del conflitto.

8.



*Giocatore A-8:* Se in un conflitto una delle parti si rifiutasse di ammettere la debolezza delle proprie ragioni, sarebbe possibile una negoziazione?

*Giocatore B-8:* Quali di questi comportamenti educano ad essere persone ragionevoli?  Avere sempre almeno 3 ragioni per fare qualcosa;  Chiedere ad altri le ragioni del loro operare;  Considerare le proprie motivazioni non vere, ma ragionevoli;  Cercare sempre le ragioni delle cose;  Riflettere sulle proprie opinioni per capirne l'origine.

*Giocatore C-8:* Come ci si educa ad essere flessibili?  Cercando di non imporre i propri punti di vista;  Provando dentro di sé le ragioni degli altri;  Convincendosi che nessuno possiede la verità, ma che ci si può avvicinare;  Considerando il peso delle ragioni;  Portando le ragioni delle proprie affermazioni senza volerle assolutamente imporre;  Dimostrandosi disponibile ad accettare l'evidenza delle ragioni.

9.

### Deridi le debolezze altrui

*Giocatore A-9:* Indica almeno 2 ragioni che dimostrano come questo avvertimento non faciliti la discussione che si propone di ricercare la soluzione di un conflitto

*Giocatore B-9:* Se in una discussione per superare una situazione conflittuale il tuo interlocutore ti dicesse: "Dici delle cose che io non avrei neppure osato pensare", cosa risponderesti?

*Giocatore C-9:* Come evidenzieresti la futilità, l'irragionevolezza, l'inconsistenza delle ragioni di un tuo possibile interlocutore senza offendere?

10.

### Definisci insieme qual è il problema

*Giocatore A-10:* Quale di queste due definizioni di conflitto facilita il processo di soluzione?  "Il conflitto è un problema da risolvere";  "Il conflitto è un'oc-

*Giocatore B-10:* Si può descrivere il conflitto come un problema da risolvere? Se sì, perché? Se no, perché?

*Giocatore C-10:* Dopo aver scoperto i motivi o i fatti che creano un disagio verso un altro, che cosa è importante fare?



casione per saggiare la forza delle proprie ragioni";  "Il conflitto è un'occasione per scoprire se si è realmente importanti per l'altro";  "Nel conflitto si manifesta la maturità delle persone".

**11. Descrivi la situazione come «IO contro LUI»**

*Giocatore A-11:* Quali indizi potrebbero aiutarti a capire che stai affrontando una situazione di conflitto nei termini di "io contro lui".

*Giocatore B-11:* Che cosa spinge a trattare spesso una situazione di conflitto nei termini di "io contro lui"?  L'idea che perdere una volta è perdere sempre;  La necessità di difendere i propri diritti;  Il bisogno di tutelare la propria libertà;  L'opportunità di ridurre il senso di onnipotenza dell'altro.

*Giocatore C-11:* Quali delle seguenti condizioni descrivono una situazione conflittuale risolvibile?  Ambedue hanno un sufficiente controllo emotivo;  Ambedue non recedono facilmente dalle proprie posizioni;  Tra di loro c'è un clima di competizione che può portare ad un buon compromesso;  Ambedue sono sinceri;  Ambedue sono preoccupati di capire le esigenze e i bisogni dell'altro;  Ambedue si rispettano nei bisogni che volevano soddisfare;  Ambedue praticano un ascolto attivo;  Ambedue stanno attenti a non lasciarsi sopraffare dall'altro;  Ambedue riconoscono che l'altro è importante come i bisogni che intendono soddisfare.

**12. ◆◆◆◆**

*Giocatore A-12:* Quali sono i passi per arrivare a definire il problema che si vive in una situazione conflittuale?

*Giocatore B-12:* Riassumi quanto fin qui detto da te e dagli altri membri del gruppo sui comportamenti favorevoli o cooperativi nella ricerca della soluzione di un conflitto.

*Giocatore C-12:* Riassumi quanto fin qui detto da te e dagli altri membri del gruppo sui comportamenti che danneggiano la ricerca della soluzione di un conflitto.

**13. ◆◆◆◆**

*Giocatore A-13:* In una discussione per risolvere un conflitto il tuo interlocutore ti dice: «Ti ammiro perché hai lo straordinario potere di trasformare le piccole cose in grandi». Come giudichereesti questo intervento?

*Giocatore B-13:* In una discussione per risolvere un conflitto il tuo interlocutore ti dice: «Vuoi mettere le tue ragioni contro le mie?». Come proseguiresti il confronto?

*Giocatore C-13:* In una discussione per risolvere un conflitto il tuo interlocutore ti dice: «Scusa, ma qual è il problema che stiamo dibattendolo?». Come proseguiresti il confronto?

**14. Cerca di integrare informazioni e ragionamenti**

*Giocatore A-14:* Quale di queste espressioni esprime una integrazione di informazioni e ragio-

*Giocatore B-14:* Quali di queste espressioni non dimostrano integrazione di informazioni e ra-

*Giocatore C-14:* Come si fa ad integrare informazioni e ragionamenti?

namenti? □ «Basta! Sono stanco/a di essere preso/a in giro da te» □ «Non è possibile continuare in questo modo!» □ «Se solo ragionassi, capiresti quello che ho detto!» □ Ciò che affermo è fondato sul fatto che non sono nelle condizioni di poter esserti di aiuto» □ «Credo dobbiamo partire dal fatto che nessuno ha fatto quello che è avvenuto con l'intenzione di danneggiare l'altro»

gionamento? □ «Se ho ben capito tu vuoi dire che la colpa è mia»; □ «Un giorno mi hai detto la stessa cosa e poi non l'hai mantenuta»; □ «Penso che quello che hai detto si potrebbe integrare in questa affermazione...»; □ «Gli argomenti che hai portato mi sembra vogliano dimostrare che ti era impossibile fare diversamente»

#### 15. Stabilisci un luogo e un tempo per affrontare il conflitto

*Giocatore A-15:* Quali sono le ragioni che consigliano di non cercare la soluzione di un conflitto nel momento in cui un evento rinforza contrapposizioni e diversità di interessi?

*Giocatore B-15:* È certamente un'idea buona stabilire un tempo e un luogo per affrontare con tranquillità, in caso di conflitto, la discussione. Ma c'è qualcosa di più importante da predisporre per una soluzione positiva del conflitto?

*Giocatore C-15:* Quando questo suggerimento è utile? Se l'altro, invece, non è affatto disponibile ad affrontare il conflitto, oppure, se l'altro non ritiene affatto importante mantenere una relazione con te, che fare?

#### 16.



*Giocatore A-16:* Rispondi al compito richiesto al giocatore B al numero [10].

*Giocatore B-16:* Rispondi al compito richiesto al giocatore C al numero [10].

*Giocatore C-16:* Rispondi al compito richiesto al giocatore A al numero [10].

#### 17. Chiedi se puoi manifestare le tue reazioni spiacevoli e dai incoraggiamenti

*Giocatore A-17:* Condividi l'opinione di alcuni secondo la quale in una discussione conflittuale si deve essere estremamente sinceri e dire tutto quello che viene in mente e che non si può parlare di una soluzione soddisfacente se non si è detto tutto quanto era da dire?

*Giocatore B-17:* Prova a ricordare le «6» condizioni nelle quali è possibile esprimere reazioni spiacevoli in modo costruttivo.

*Giocatore C-17:* Prova a indicare almeno 3 occasioni nelle quali puoi esprimere un incoraggiamento al tuo interlocutore in una discussione per risolvere un conflitto.

#### 18. Non temere di ripetere i tuoi argomenti con tono più alto

*Giocatore A-18:* Secondo alcuni è bene in un conflitto aumentare il tono della voce quando l'altro è irremovibile dalle sue posizioni, dimostra chiaramente di non ascoltare quello che dici, è assolutamente impermeabile alle tue ragioni. Ti sembra che esistano motivi a sostegno di questa opinione? Se sì, quali sono?

*Giocatore B-18:* In una discussione hanno importanza anche i comportamenti non-verbali. Quali sono quelli di segno negativo più frequenti?

*Giocatore C-18:* In una discussione conflittuale hanno importanza anche i comportamenti non-verbali. Quali sono quelli di segno positivo più frequenti?

#### 19.



*Giocatore A-19:* Rispondi in modo sintetico a tutte le richieste rivolte ai giocatori C e

*Giocatore B-19:* Rispondi alle richieste rivolte ai giocatori C e

*Giocatore C-19:* Rispondi alle richieste rivolte ai giocatori A

ste rivolte ai g  
numero [17].

#### 20.

*Giocatore A-20:*   
sti l'interlocuto  
scussione confi  
tesse ogni arg  
suo antagonista

#### 21.

*Giocatore A-21:*   
sione durante u  
portante manif  
esigenze, idee,  
che è important  
lare" la loro c  
parte della per  
state espresse?  
7 motivi)

#### 22.

*Giocatore A-22:*   
espressioni us  
eventuale inter  
tentare l'espres  
zioni che stam  
posizioni? □ «  
pena venisse  
sto il capo di  
della. Come...  
pressioni che  
di. Sostitui  
con il le d  
che lo farà»

#### 23.

*Giocatore A-23:*   
di. Per prima  
dentro a una  
Giocatore B-  
Giocatore C-  
comuni. App  
con questo B  
scussione?

#### 24.

*Giocatore A-24:*   
risposta a  
"Non" A-  
risposta a



ste rivolte ai giocatori B e C al numero [17].

e B al numero [17].

**20. Non temere di ribattere ogni offesa che ricevi**

*Giocatore A-20:* Come definiresti l'interlocutore che in una discussione conflittuale controbattesse ogni argomentazione del suo antagonista?

*Giocatore B-20:* Che cosa rivelerebbe chi in una discussione conflittuale affermasse più volte di avere ragioni più forti del suo avversario?

*Giocatore C-20:* Se in una discussione di tipo conflittuale il tuo interlocutore ti dicesse: «Sei proprio di cervello piccolo. È già la quarta volta che ti ripeto le stesse cose», come risponderesti?

**21. Richiedi impressioni e riflessioni sulle tue opinioni**

*Giocatore A-21:* In una discussione durante un conflitto è importante manifestare le proprie esigenze, idee, motivazioni. Perché è importante anche "controllare" la loro comprensione da parte della persona a cui sono state espresse? (Riporta almeno 2 motivi)

*Giocatore B-21:* Se anche il tuo interlocutore non lo richiedesse, sarebbe comunque importante esprimere le tue reazioni a quello che egli dice. Come esprimeresti una reazione negativa in modo che rimanga costruttiva della relazione?

*Giocatore C-21:* Qual è l'utilità di sentire l'opinione di altri sulle proprie posizioni? Per difendersi meglio e per predisporre strategie d'attacco? O altro ancora?

**22. Identifica le emozioni che stanno dietro le sue posizioni**

*Giocatore A-22:* Quali di queste espressioni useresti con un tuo eventuale interlocutore per sollecitare l'espressione delle emozioni che stanno dietro le sue posizioni?  «Dimmi che cosa pensi veramente»;  «Mi sembra di capire che non ti va che io abbia fatto...»;  «Ho l'impressione che il mio modo di ... ti dà fastidio e ti irrita»;  «Che cosa ti ha dato fastidio di quello che ho fatto?»

*Giocatore B-22:* Prova a proporre almeno due ragioni che giustificano la necessità di esprimere le proprie emozioni in una discussione conflittuale.

*Giocatore C-22:* Quali emozioni trasmettono queste espressioni?  «Credo che non sei sincero in ciò che dici»;  «Ti preoccupi solo di te stesso e non di quello che provo io»;  «Capisci solo quello che t'interessa»;  «Ne approfitti perché tanto sai che alla fine dovrò essere io a cedere»;  «Non c'è una volta che tu ammetta di aver sbagliato»;  «Sei sempre pronto a vedere qualche mio errore, ma mai a vedere i tuoi»

**23. Cerca chi nel conflitto debba essere rimproverato**

*Giocatore A-23:* Quale di queste due posizioni è la più costruttiva in una discussione per la soluzione di un conflitto: individuare il responsabile del contrasto oppure impegnarsi per superare la causa della divergenza?

*Giocatore B-23:* Quali deduzioni trarresti se questa frase fosse pronunciata durante una discussione conflittuale? «OK! Va bene, ho torto io. Ma non parliamone più!»

*Giocatore C-23:* Alcuni ritengono che il conflitto sia una situazione che non possa essere considerata pienamente superata se non si ripartiscono torti e ragioni fra le parti che si confrontano. Esprimi una tua opinione a questo proposito.

**24. Reagisci attaccando se ti senti attaccato**

*Giocatore A-24:* Quali di queste espressioni hanno l'intento di un "attacco"?  «Ma come fai a non accorgerti che le tue posi-

*Giocatore B-24:* Come risponderesti se in una discussione per risolvere un conflitto ti fosse detto:  «È inutile proseguire,

*Giocatore C-24:* Ci sono casi in cui è bene applicare queste strategie in caso di conflitto?  «La miglior difesa è l'attac-

zioni sono insostenibili?»;  «Non è possibile discutere con te»;  «Se non avessi cominciato tu, io non avrei reagito nel modo che ora tu mi rimproveri»;  «È inutile che cerchiamo di vedere da che parte sta la ragione o il torto. Consideriamo, invece, quali sono i bisogni e gli interessi che ognuno di noi vuole conseguire»

con te non è proprio possibile discutere»;  «Non ti sposti di un millimetro dalle tue posizioni»;  «Ma non vedi che ti stai nascondendo dietro uno stuzzicadenti?»;  «Se hai accettato di discutere solo per affermare le tue ragioni, è meglio che la piantiamo lì?»

co»;  «Non rinunciare a quello che vuoi perché poi te ne pentirai»;  «Difendi fino alla fine quello che vuoi, se ci tieni a non perderlo»;  «Chi non scappa, fa scappare gli altri».

25.

**Lasciati coinvolgere dalla relazione con l'altro**

*Giocatore A-25:* Perché in una discussione per la ricerca di soluzione di un conflitto si deve porre attenzione alla relazione che si ha con l'altro?

*Giocatore B-25:* Quale peso ha nella ricerca di una soluzione ad un conflitto la volontà di mantenere la relazione con l'altro nonostante il contrasto sopravvenuto?

*Giocatore C-25:* In quali circostanze diventa importante difendere la relazione con l'altro? Quando:  vi è un forte coinvolgimento emotivo;  l'altro è simpatico;  la collaborazione reciproca è indispensabile per raggiungere un obiettivo non perseguibile da soli;  la rottura della relazione avrebbe delle conseguenze gravi per altre cose.

26.



*Giocatore A-26:* Una tendenza comune nelle situazioni conflittuali è quella di tornare su contrasti precedenti, rinfacciare torti e soprusi subiti nel passato. Ti sembra costruttivo questo tipo di atteggiamento se il proposito è quello di giungere ad una soluzione della situazione?

*Giocatore B-26:* Quando è più efficace utilizzare la strategia del compromesso che non quella della negoziazione?

*Giocatore C-26:* Quando è il caso di interrompere la strategia di una negoziazione del conflitto o di non intraprenderla?

27.

**Utilizza gli argomenti degli altri per rafforzare le tue posizioni**

*Giocatore A-27:* Nella discussione di una situazione conflittuale è possibile trarre vantaggio dagli argomenti portati dalla parte antagonista. Da quali espressioni si può cogliere che è in atto l'applicazione di questa strategia?

*Giocatore B-27:* Da quali di queste espressioni puoi capire che, in una discussione conflittuale, l'altro sta utilizzando le tue argomentazioni a suo favore?  «Vedi che anche tu mi dai ragione!»;  «In altre parole, stai dicendo quello che dico io da più di qualche minuto»;  «Se rifletterai con attenzione, vedrai che non ho torto nell'affermare quello che dico»;  «Il tuo parlare in questo modo mi irrita e per questo mi porti a pensare che ho ragione»

*Giocatore C-27:* Chi applica questa strategia in una discussione conflittuale intende applicare una strategia di carattere più generale? Forse quella di essere lui vincente e l'altro perdente?



**28. Descrivi i tuoi sentimenti e che cosa si nasconde dietro di loro**

*Giocatore A-28:* Alcuni affermano che esprimere le proprie emozioni in un conflitto è collocarsi in una situazione di debolezza. Qual è il tuo giudizio?

*Giocatore B-28:* A che punto della discussione nel conflitto è bene, utile e non rischioso esprimere le emozioni che si provano?

*Giocatore C-28:* Quali delle seguenti espressioni realizza l'affermazione riportata a questo numero:  «Se ti dico che sono arrabbiato/a, è perché sento che tu non mi rispetti»;  «Smettila di farmi arrabbiare in questo modo»;  «Sono irritata e basta!»;  «È incredibile come tu continui a non ascoltarmi!»;  «Hai solo un mucchio di grilli per la testa!»;  «Allora non ti importa nulla di me!»

**29.**



*Giocatore A-29:* Quali dei comportamenti fino a qui esaminati attribuiresti ad una persona che nelle sue relazioni sociali potrebbe essere simbolicamente descritta come uno "squalo"?

*Giocatore B-29:* Quali dei comportamenti fino a qui esaminati attribuiresti ad una persona che nelle sue relazioni sociali tende in genere ad evitare confronti?

*Giocatore C-29:* Quali dei comportamenti fino a qui esaminati attribuiresti ad una persona che in caso di conflitto esprime con sincerità la sua intenzione di superarlo?

**30. Fa arrabbiare l'altro per non essere l'unico ad essere arrabbiato**

*Giocatore A-30:* Talvolta in conflitti molto aspri è facile che una delle due parti si lasci coinvolgere emotivamente, mentre l'altra rimanga distaccata e fredda. Comporta un qualche vantaggio cercare di provocare reazioni emotive anche in questa?

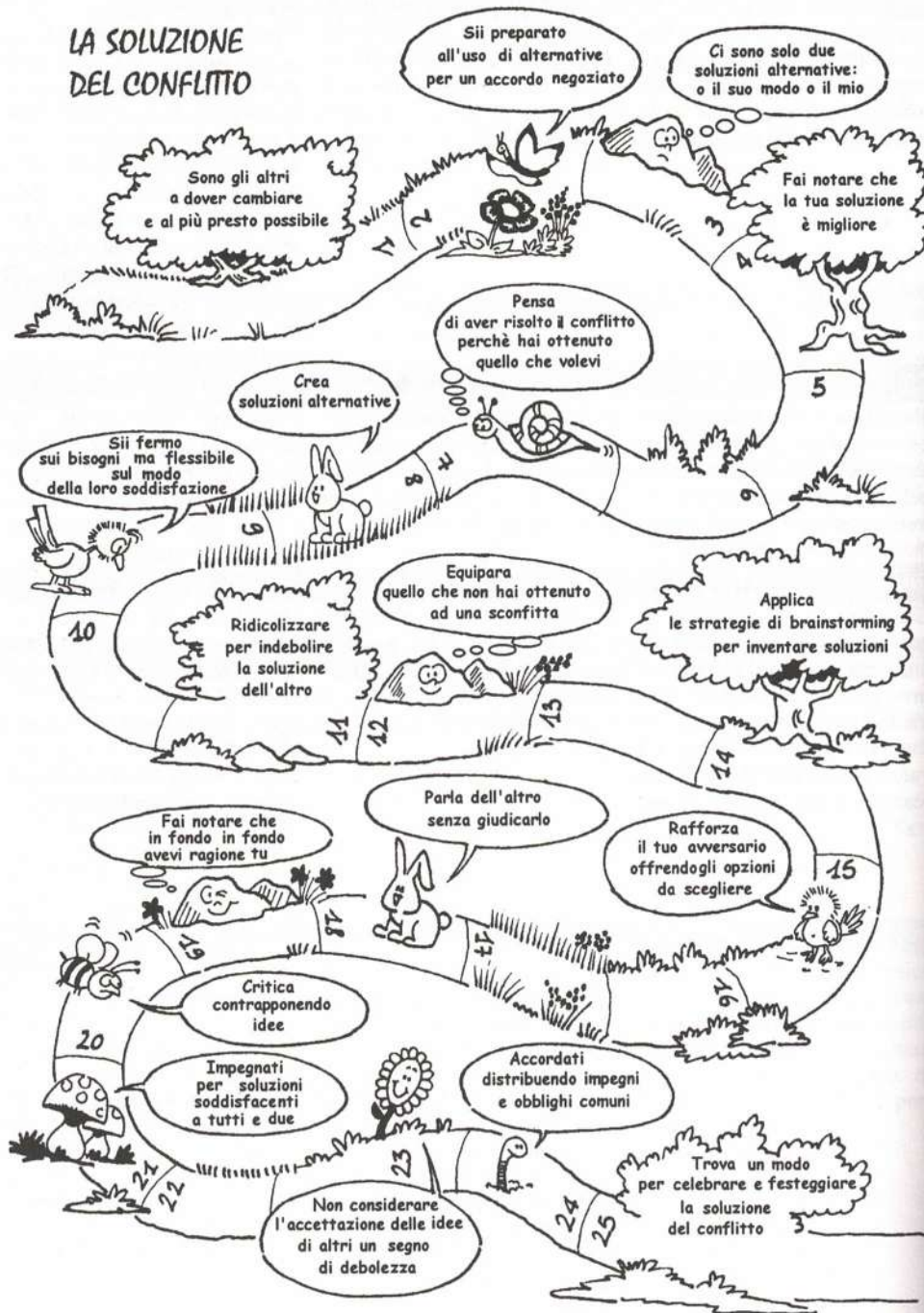
*Giocatore B-30:* La rabbia non è una condizione per risolvere con serenità il conflitto. Quali strategie applicheresti se tu ti sentissi travolto da questo stato di irritazione?

*Giocatore C-30:* Se in una situazione conflittuale una delle due parti fosse colta dalla rabbia, difficilmente sarebbe possibile raggiungere un accordo che sia soddisfacente per entrambe. Se questo si verificasse quale strategia applicheresti?

**Definizioni**

27: Chi applica... in una discussione intende applicare una strategia di carattere... Forse quella di... e l'altro per...

## LA SOLUZIONE DEL CONFLITTO





## GUIDA: LA SOLUZIONE DEL CONFLITTO

### 1. Sono gli altri a dover cambiare e al più presto possibile

*Giocatore A-1:* Che cosa rende tanto difficile cambiare un giudizio, un'opinione o un comportamento?

*Giocatore B-1:* Perché è più facile riconoscere quello che non ci piace degli altri che quello che non piace di noi all'altro?

*Giocatore C-1:* A volte, nelle discussioni conflittuali, si adduce questa ragione: «Ma io sono fatto così. O mi accetti come sono o niente». Ti sembra costruttiva questa posizione?

### 2. Sii preparato all'uso di alternative per un accordo negoziato

*Giocatore A-2:* Se l'altro ti dicesse, dopo la proposta di una soluzione: «Non sono affatto d'accordo con la tua idea. Tiene presente le tue esigenze, ma non le mie». Quali di queste risposte sceglieresti?  «Beh, allora proponi tu!»;  «O così o niente»;  «Un'altra soluzione potrebbe essere...»;  «Vedi che proprio non vuoi risolvere il problema!»

*Giocatore B-2:* Immagina che durante una discussione conflittuale si giunga a scoprire che la causa del contrasto sia stata la tua scarsa attenzione verso le esigenze dell'altro (ad esempio: la mancanza di impegno ha costretto l'altro a supplire con un carico di lavoro maggiore). Nel tentativo di superare la situazione, questi ti dice: «Se non farai questo..., non troveremo mai la soluzione». Cosa risponderesti?

*Giocatore C-2:* Se alla fine di una discussione uno ti dicesse: «Non ci rimane che fare o quello che vuoi tu o quello che voglio io. Scegli». Tu cosa risponderesti?  «È meglio che proviamo a cercare una soluzione alternativa alla mia e alla tua»;  «Se siamo a questo punto è perché c'è qualcosa nella nostra discussione che dobbiamo rivedere»;  «Io penso che non dobbiamo cercare la soluzione che sia favorevole ad uno di noi, ma quella che soddisfa i bisogni di tutti e due»;  «Non accetto imposizioni»

### 3. Ci sono due soluzioni alternative: o il suo modo o il mio

*Giocatore A-3:* Talvolta, alla fine di una discussione, per risolvere un conflitto, può essere difficile scegliere la soluzione che potrebbe soddisfare le esigenze di tutte e due le parti. Le proposte potrebbero, infatti, essere convenienti solo ad una di esse. Come fare per esprimere proposte soddisfacenti per ambedue?

*Giocatore B-3:* Che fare se al termine di una discussione conflittuale non si trova una soluzione che sia vantaggiosa per tutte e due le parti?

*Giocatore C-3:* Quale rischio si corre se nella ricerca della soluzione ad un conflitto una delle parti tenta di imporre all'altra la propria posizione?

### 4. Fai notare che la tua soluzione è migliore

*Giocatore A-4:* Nella ricerca di una soluzione ad un conflitto, un evento qualunque può rimettere in discussione i progressi realizzati. Sostenere da una parte o dall'altra che la propria proposta è da preferire può essere un evento di questo tipo.

*Giocatore B-4:* Se dopo aver cercato insieme una soluzione, l'altro ti dicesse: «Hai visto che sono sempre io a capire meglio le cose e a trovare le soluzioni migliori?». Tu, cosa penseresti e come reagiresti?

*Giocatore C-4:* Se dopo aver cercato insieme una soluzione, l'altro ti dicesse: «Vedi, però, sono sempre io più flessibile e pronto a cedere», accetteresti l'osservazione?



**5.**

*Giocatore A-5:* Quali tra questi conflitti ritieni più difficile da affrontare?  Conflitto di risorse,  Conflitto di principio,  Conflitto di credenze,  Conflitto di libertà,  Conflitto di potere. Come giustifichi la tua scelta?

*Giocatore B-5:* Se due persone sono spesso in conflitto tra di loro, pensi che sia più opportuno che interrompano i loro sforzi di collaborazione o che continuino a cercare, pur con difficoltà, un comune terreno d'intesa?

*Giocatore C-5:* In una discussione per risolvere un conflitto, quale importanza hanno le emozioni? Se si è troppo emotivi si affronta meglio la discussione che non quando si cerca di essere il più freddi e distaccati possibile?

**6.**

*Giocatore A-6:* Spesso i conflitti richiamano alla mente fatti passati, promesse non mantenute, fiducia non rispettata, problemi rimasti irrisolti o senza spiegazione, ecc. Questi eventi possono influire sui tentativi di cercare soluzioni positive?

*Giocatore B-6:* La rabbia o la collera spesso possono condizionare l'andamento di una discussione. I moti di ira denotano tendenze caratteriali o sono conseguenze di modalità non corrette di relazionarsi con gli altri?

*Giocatore C-6:* Talvolta nel corso di una discussione conflittuale, uno può dire all'improvviso: «Lo sapevo. È bene che tra noi non si parli più di queste cose. Se continuassimo, peggioreremmo solo la situazione». Cosa pensi potrebbe essere successo? Cosa si può fare in questi casi?

**7.**

### **Pensa di aver risolto il conflitto perché hai ottenuto quello che volevi**

*Giocatore A-7:* Si può ritenere di aver risolto il conflitto se si è ottenuto quello che si voleva?

*Giocatore B-7:* Quali conseguenze sono ipotizzabili se nel corso di una discussione conflittuale una parte è riuscita ad imporre all'altra la sua soluzione senza che questa ne fosse convinta?

*Giocatore C-7:* Pensi che in un conflitto non si dovrebbe rinunciare mai a perseguire i propri scopi?

**8.**

### **Crea soluzioni alternative**

*Giocatore A-8:* Quali di queste condizioni sono necessarie per riuscire a trovare soluzioni alternative creative?  Fantasia;  Libertà di esprimersi;  Sentirsi liberi da giudizi;  Essere realistici;  Essere centrati su di sé e contemporaneamente su chi è in conflitto con noi;  Saper distinguere dentro se stessi ciò che è un proprio bisogno e ciò che lo esprime;  Essere totalmente centrati sui propri interessi.

*Giocatore B-8:* Prova ad indicare almeno tre modi per educarsi quotidianamente ad essere creativi.

*Giocatore C-8:* Quali differenze trovi tra creatività e stravaganza, tra originalità e libertà, tra fantasia e razionalità?

**9.**

### **Sii fermo sui bisogni, ma flessibile sul modo della loro soddisfazione**

*Giocatore A-9:* Quanti modi si possono trovare per soddisfare il bisogno di essere rispettati e stimati?

*Giocatore B-9:* Fai 3 esempi in cui è possibile distinguere il bisogno di qualche cosa e il modo di soddisfarlo.

*Giocatore C-9:* Indica almeno 5 modi attraverso i quali possono essere soddisfatti i bisogni di stima di sé, essere riconosciuto nelle proprie esigenze personali, essere amato e rispettato.



10.

*Giocatore A-10:* Nel conflitto è importante saper manifestare un ascolto attivo. Se questo fosse così definito: "capire in profondità ciò che un altro sta provando e dimostrare che si è realmente coinvolti in ciò che egli prova", quali espressioni lo descriverebbero?

*Giocatore B-10:* La frase: «Hai ragione, avrei dovuto parlare con più cortesia e attenzione. Ma tu ora ti stai comportando allo stesso modo con me», è tratta da un dialogo. Secondo te ha una connotazione positiva o negativa?

*Giocatore C-10:* Per quale motivo questo modo di esprimersi in una discussione conflittuale non è corretto: «Va bene. Ho sbagliato, ma ora finiamola. Non si può andare all'infinito per vedere chi ha ragione e chi torto»

11.

#### Ridicolizzare per indebolire la soluzione dell'altro

*Giocatore A-11:* L'esame dei fatti che rivelano un conflitto termina con l'identificazione degli interessi e dei bisogni di ognuno e con la manifestazione delle emozioni che sono associate ad essi. Da qui in poi come si procede alla scelta della soluzione del conflitto?

*Giocatore B-11:* Nel momento in cui si cerca una risposta ad un conflitto, è possibile che una delle parti cerchi ancora di "vincere" imponendo le proprie soluzioni e svalutando quelle proposte dall'altra. Quali espressioni segnalano questo tentativo?

*Giocatore C-11:* Spesso quando qualcuno si sente ridicolizzato nelle sue opinioni, si "arrabbia". Perché sentendosi trattati così si reagisce in questo modo?

12.

#### Equipara quello che non hai ottenuto ad una sconfitta

*Giocatore A-12:* Supponi che al termine di una discussione conflittuale la soluzione trovata non sia quella desiderata da entrambe le parti. È giusto considerare la soluzione poco desiderabile solo perché si è dovuto "rinunciare a quello che si voleva?"

*Giocatore B-12:* Non ha forse una personalità forte chi non rinuncia mai a quello che vuole?

*Giocatore C-12:* Perché il riconoscere la debolezza delle proprie ragioni è da molti associato a sconfitta?

13.

*Giocatore A-13:* Durante un conflitto uno degli antagonisti dice: «Non mi piace che tu non faccia quello che era stato deciso. Se non eri d'accordo, dovevi dirlo». È costruttivo questo tipo di intervento? Facilita la comunicazione?

*Giocatore B-13:* Durante un dialogo uno dice: «Con te non è possibile andare avanti. Sposti sempre l'oggetto di discussione. Non sei capace di discutere e fai il furbo per farmi perdere la pazienza». Supponendo che chi ha parlato ha buone ragioni per affermare queste cose, tu come risponderesti se volessi davvero collaborare alla soluzione del conflitto?

*Giocatore C-13:* Durante un dialogo, l'altro ti provoca con un intervento di questo tipo: «Non capisci proprio niente. Con te non si può discutere» Come risponderesti senza essere a tua volta provocatorio?

14.

#### Applica le strategie di brainstorming per inventare soluzioni

*Giocatore A-14:* A quali principi ci si deve attenere nello sviluppare un'attività di brainstorming?

*Giocatore B-14:* Alcuni dicono che per inventare soluzioni si deve essere soprattutto capaci di partecipare alle emozioni dell'altro e allo stesso tempo

*Giocatore C-14:* Quali potrebbero essere le possibili soluzioni a queste situazioni?  uno dice al compagno che dovrebbe impegnarsi di più, l'altro gli ri-

non trascurare le proprie. Come è possibile? Prova ad inventare una soluzione a queste due situazioni:  due fratelli una sera vogliono vedere due programmi televisivi diversi;  in una bella giornata di primavera, lui vorrebbe fare una passeggiata ai giardini, lei vedere l'ultimo film di cui tutti parlano;  la mamma desidererebbe che Luigi prima finisse compiti e poi uscisse, Luigi desidererebbe prima uscire e poi finire i compiti.

sponde che è un "secchione" e che nella vita non c'è solo lo studio;  uno afferma che il compagno è troppo emotivo e sospettoso, l'altro risponde che lui ha opinioni preconcrete.

### 15. **Rafforza il tuo avversario offrendo opzioni da scegliere**

*Giocatore A-15:* Quale di queste espressioni comunica all'altro la possibilità di una scelta:  «Capisco che non è facile. Ma devi cambiare carattere»;  «Se non cambi avremo da discutere ogni momento»

*Giocatore B-15:* Quale di queste espressioni comunica all'altro la possibilità di scelta?  «È strano come tu, che sei stato la causa di tutto ciò che è successo, riesca a dimostrare che la colpa è mia»;  «Ci sono diversi modi di vedere le cose: ad esempio, il tuo, che attribuisce il motivo del contrasto al mio modo di fare, il mio che cerca di scoprire chi ha torto o ragione fra noi due».

*Giocatore C-15:* Quali di queste espressioni comunica all'altro la possibilità di scelta?  «Mi pare che questo sia un modo corretto di vedere le cose. Ma forse ce ne sono anche altri. Sarebbe opportuno ci impegnassimo ad esplorarli»;  «Questo è il tuo modo di vedere, non il mio. Devi scegliere»

### 16. ◆◆◆◆

*Giocatore A-16:* Si sente dire spesso: "Quando due s'incontrano a metà strada, l'accordo è fatto". Ritieni che questa sia una buona regola per negoziare la soluzione di un conflitto?

*Giocatore B-16:* Per non restare delusi, una regola aurea è: "Meglio poco che niente". Ritieni che questo sia un consiglio efficace per negoziare la soluzione di un conflitto?

*Giocatore C-16:* "Combattere e ritirarsi al momento giusto, dà la possibilità di combattere ancora il giorno successivo". Ritieni che questa sia una buona regola per negoziare la soluzione di un conflitto?

### 17. ◆◆◆◆

*Giocatore A-17:* Eppure il conflitto rappresenta una grande occasione per imparare e crescere. Sei capace di spiegare il senso di questa affermazione?

*Giocatore B-17:* Indica almeno 5 abilità che sono efficaci a promuovere in maniera costruttiva una discussione per la soluzione di un conflitto.

*Giocatore C-17:* Quali possono essere le ragioni che spingono molti a vivere il conflitto con grande paura e tensione?

### 18.

#### **Parla dell'altro senza giudicarlo**

*Giocatore A-18:* Quali di queste espressioni esprime giudizi sull'altro e quale si limita ad osservare i suoi comportamenti?  «Sei irrazionale affermando questo»;  «Vorrei sapere quali

*Giocatore B-18:* Quali di queste espressioni esprime giudizi sull'altro e quale si limita ad osservare i suoi comportamenti?  «Quando sei scoperto in un tuo difetto, reagisci come una belva

*Giocatore C-18:* Quali di queste espressioni esprime giudizi sull'altro e quale si limita ad osservare i suoi comportamenti?  «Credo che abbiamo discusso abbastanza. Vediamo



un "secchione" e  
non c'è solo lo  
affirma che il  
troppo emotivo e  
altro risponde che  
preconceste.

ragioni hai per sostenere una cosa simile».

ferita»;  «Questa tua reazione impulsiva non mi piace».

di riassumere le tue e le mie ragioni»;  «Sei uno con cui è impossibile ragionare!»

### 19. Fai notare che in fondo in fondo avevi ragione tu

*Giocatore A-19:* La ricerca di una soluzione del conflitto spesso è faticosa e difficile. Capirsi, esprimersi, rispettarsi, portare ragioni... Quali sono, secondo te, gli ostacoli più duri da affrontare?

*Giocatore B-19:* Perché non è opportuno in una certa fase di una discussione dire: «Ce n'è voluta per darmi alla fine ragione!»; oppure «Ora ammetti anche tu che ho ragione»; oppure ancora: «Allora avevo ragione quando dicevo che i tuoi motivi erano futili!»?

*Giocatore C-19:* Spesso nelle discussioni si dedica molto tempo per capire da quale parte sta la ragione. Alcuni affermano che è, invece, più importante ricercare nel rispetto reciproco quali sono i propri bisogni e trovare come ognuno può agire per soddisfarli. Qual è la tua opinione?

### 20. Critica contrapponendo idee

*Giocatore A-20:* Spesso in una discussione ci si impegna per avere l'ultima parola, per portare la ragione più forte e convincente dell'altro. Come fare quando un interlocutore non è assolutamente disponibile a discutere le sue ragioni, ma solo a dimostrare che le tue sono più deboli?

*Giocatore B-20:* Che differenza c'è tra criticare contrapponendo affermazioni, criticare contrapponendo giustificazioni, criticare contrapponendo accuse? Formula una espressione per ciascuno dei tre comportamenti.

*Giocatore C-20:* Quale di queste espressioni critica le idee e quale la persona?  «Se ho capito bene, tu asserisci che è un principio fondamentale lasciare che ognuno pensi e faccia come crede. Io penso che se questo principio fosse accettato nella sua completezza, porterebbe a queste conseguenze: incomunicabilità, affermazione esagerata del proprio io, equivalenza di tutte le opinioni, ecc.»  «Quando assumi questo atteggiamento non ti riconosco più: diventi rigido, arrogante, insopportabile!»

### 21. Impegnati per soluzioni soddisfacenti a tutti e due

*Giocatore A-21:* A quali condizioni è possibile conseguire in un conflitto soluzioni soddisfacenti per entrambe le parti?

*Giocatore B-21:* L'impegno per cercare in un conflitto una soluzione vantaggiosa per entrambe le parti può essere suscitato da tanti motivi, che, però, non è detto siano tutti ugualmente importanti. Valuta l'importanza dei motivi elencati dando ad essi valori da 1 (=meno importante) a 5 (=più importante):  L'altro è importante per quello che mi interessa raggiungere  Così non ci urteremo più a vicenda  Anche se ora non siamo d'accordo, è una persona che stimo profondamente  Ha difetti, ma anche aspetti positivi

*Giocatore C-21:* Metti in successione le tappe che definiscono il processo di negoziazione del conflitto (escludi quelle eventualmente non necessarie o svianti):  Scoprire i motivi per cui non si è in accordo  Evidenziare i fatti che creano un disagio reciproco  Verificare chi ha ragione  Discutere chi può aver ragione e chi ha torto  Svelare le emozioni vissute  Saper comprendere la prospettiva dell'altro  Saper discutere sul problema e non sulle persone  Inventare soluzioni di mutuo vantaggio.

riere

-15: Quali di questi si comunica all'altra parte?  Qual è il modo di vedere le cose. Quali sono anche altri. È opportuno ci impegnare a esplorarli»;  Qual è il tuo modo di vedere. Devi scegliere»

-16: "Combattere al momento giusto, la possibilità di combattere giorno successivo". Questa sia una buona idea per negoziare la soluzione del conflitto?

-17: Quali possono essere le ragioni che spingono a risolvere il conflitto con la tensione?

-18: Quali di questi si esprime giudizi su quale si limita ad esprimere i propri comportamenti che abbiamo di fronte a noi. Vediamo

□ Se così si facesse, alla fine si rimarrebbe soli o con persone simili a sé.

22.

*Giocatore A-22:* Alcuni autori dicono che una soluzione del conflitto cercata e condivisa migliora la relazione tra i due antagonisti. Sai indicare le ragioni?

*Giocatore B-22:* Marco e Giovanna hanno chiuso il loro bisticcio dicendosi reciprocamente: «Ti credo per l'ultima volta. Ma guai a te se lo farai ancora». Pensi che la soluzione che hanno scelto sia stata veramente soddisfacente?

*Giocatore C-22:* Un conflitto si è concluso lasciando la profonda convinzione che ora la relazione tra le parti non potrà essere più come era prima. Che cosa pensi?

23.

### Non considerare l'accettazione delle idee di altri un segno di debolezza

*Giocatore A-23:* Perché è difficile riconoscere che un altro ha ragioni più valide e convincenti delle proprie?

*Giocatore B-23:* In quali casi l'accettazione di idee di altri può essere considerata come segno di debolezza?

*Giocatore C-23:* Talvolta, nonostante le ragioni e le promesse, è difficile credere a ciò che un altro dice. Che cosa manca per essere veramente convinti?

24.

### Accordati distribuendo impegni e obblighi comuni

*Giocatore A-24:* L'accordo che sancisce la conclusione di una discussione conflittuale non deve essere generico, ma preciso e concordato. Perché non basta l'impegno generico che si eviterà più di essere di disagio all'altro?

*Giocatore B-24:* Perché a conclusione di un conflitto non basta dirsi: «D'ora in poi ci si dovrà rispettare e stimare di più»?

*Giocatore C-24:* Come valuti la discussione di un conflitto che si è conclusa con le due parti che si dicono reciprocamente: «Ora ci siamo veramente capiti»?

25.

### Trova un modo per celebrare e festeggiare la soluzione del conflitto

*Giocatore A-25:* Quali sono le espressioni che in genere accompagnano una discussione che si è conclusa con una soluzione concordata e con reciproca soddisfazione delle parti?

*Giocatore B-25:* Perché conflitti che sembrano risolti in modo definitivo dopo qualche tempo si riaccendono?

*Giocatore C-25:* Come giudichi la discussione di un conflitto che si è conclusa con le parti ferme alle loro posizioni iniziali e perciò stanche e deluse? Quali possibili errori ipotizzi che si siano verificati?

#### Esercizio-4: Errori nella soluzione di un conflitto

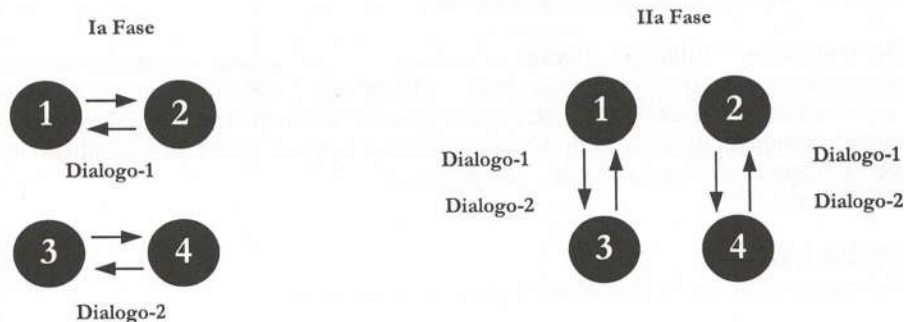
Illustrato in maniera dettagliata il procedimento della negoziazione, nell'esercizio si chiede di analizzare gli errori commessi da due persone che partecipano ad una discussione di natura conflittuale.

Si segua questa procedura:

- 1) Si formino gruppi di 4 divisi in coppie.
- 2) A una coppia si distribuisca il DIALOGO-1 e all'altra il DIALOGO-2.
- 3) Le coppie analizzino il materiale individuando gli "errori" di comunicazione e di risoluzione negoziata del conflitto. Si stabilisca anche un limite definito di tempo entro il quale completare la riflessione (circa 20 min.).



- 4) Al termine, le coppie scambino i membri. Ciascuno legga al nuovo partner il materiale analizzato e illustri le risposte date al compito assegnato. Il partner ascolti e, se lo ritiene necessario, chieda spiegazioni o integri.
- 5) A conclusione dell'esercizio, le coppie riformulino i dialoghi svolgendo un role-playing dei personaggi presenti in essi.



#### DIALOGO -1:

(Il testo descrive un dialogo tra Tommaso e Matteo. Tommaso è il fratello maggiore di Matteo)

- Tommaso:** «Matteo, mangia. Tu stai sprecando il cibo. Pensa a tutti coloro che muoiono di fame. Se solo avessero metà di quello che hai tu!»
- Matteo:** «Io non sto morendo di fame e non sto disprezzando quello che ho. Potrei stare benissimo con metà di quello che vuoi farmi mangiare»
- Tommaso:** «Non dire sciocchezze: vorrei proprio sapere come riusciresti a dimostrare quello che affermi!»
- Matteo:** «Non lo ricordo, ma l'ho letto in un libro di scuola»
- Tommaso:** «Dal momento che non hai argomenti, pensa a finire il piatto. La mamma sa quello che devi mangiare e ciò che è meglio più di ogni libercolo»
- Matteo:** «Non lo credo. Tu dici che io sto sprecando il cibo. Io dico, invece, che è la mamma che spreca il cibo dandomi da mangiare più di quanto mi è necessario. Io non ho bisogno di tutto questo»
- Tommaso:** «Se non sai provare quello che dici, sarebbe meglio che cominciassi a stare zitto e mangiassi»

#### DIALOGO -2

(Il testo riprende un dialogo fra due sorelle, Franca e Cinzia)

- Franca:** «Tu sei proprio antipatica e dispettosa. Perché hai messo in disordine tutti i miei libri?»
- Cinzia:** «Perché ieri non mi hai aiutato a ordinare la cucina? Ho dovuto sbrigarmela da sola. Tu fai solo quello che ti piace»
- Franca:** «Non è affatto vero. E poi parli proprio tu! Ieri mentre vedevi la televisione non hai voluto abbassare il volume che mi disturbava. Poi c'era da andare a prendere il latte e non l'hai fatto perché hai detto che avevi da completare i compiti»
- Cinzia:** «La verità è che vuoi sempre comandare tu. Ci tieni sempre a fare bella figura davanti a papà e mamma per avere da loro quello che desideri»

- Franca:** «Il problema è un altro. Tu sprechi il tuo tempo perché non ti sai organizzare e, se non ce la fai, pretendi che tutti si mettano al tuo servizio»
- Cinzia:** «Vedi, vuoi sempre avere ragione e ogni volta ti giri le cose in modo che alla fine le ottieni»

#### Esercizio-5: La festa di fine d'anno scolastico

Per migliorare l'abilità di applicare la strategia di negoziazione, si propone ancora sull'argomento un esercizio diviso in due parti. Nella prima, si offre un tema che dà la possibilità di esercitarsi nell'uso della strategia a partire da diversi punti di vista. Nella seconda, si offrono frammenti di dialoghi di natura conflittuale con la richiesta di individuare in essi "errori" di comunicazione e di risoluzione negoziale.

Ecco la *procedura*:

#### PRIMA PARTE

Per raggiungere questo risultato si segua questa *procedura*:

- 1) Si immagina che una classe intera abbia deciso di fare una festa per la fine dell'anno scolastico e si debba trovare l'accordo di tutti sui diversi aspetti della sua organizzazione.
- 2) Si formino gruppi di 6 (2 facciano da osservatori).
- 3) Ad ogni membro si consegna la SCHEDA DELLE SCELTE.
- 4) Ognuno, da solo, esprima, le sue preferenze.
- 5) Al termine i gruppi trovino un completo accordo su tutte le scelte senza ricorrere a votazioni, ma attraverso il processo di negoziazione.

#### SCHEDA DELLE SCELTE

<b>Argomento</b>	<b>Decisioni da prendere per la festa di fine anno scolastico</b>
<i>Invito agli insegnanti:</i>	<input type="checkbox"/> tutti <input type="checkbox"/> alcuni <input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> .....
<i>Quando</i>	<input type="checkbox"/> di pomeriggio <input type="checkbox"/> di sera <input type="checkbox"/> ..... (giorno della settimana)
<i>Dove</i>	<input type="checkbox"/> al ristorante <input type="checkbox"/> in pizzeria <input type="checkbox"/> a casa di qualcuno <input type="checkbox"/> a scuola <input type="checkbox"/> .....
<i>Spese da sostenere</i>	<input type="checkbox"/> mettere una somma uguale per tutti (ma un 30% troverebbe la cosa particolarmente gravosa) <input type="checkbox"/> ognuno paga quello che consuma (ma, in questo caso, il 20% non parteciperebbe) <input type="checkbox"/> ognuno porta qualcosa (in questo caso si deve decidere "cosa" dovrà essere portato) <input type="checkbox"/> .....



*Musica preferita*

- classica
- popolare
- rock
- motivi di cantanti famosi (ci si metta d'accordo sui titoli)
- .....

*Se ci si dovesse disporre attorno un tavolo, i posti dovranno essere scelti*

- a sorte
- assegnandoli dapprima ai professori e poi alla classe
- secondo l'ordine alfabetico
- alternando una ragazza con un ragazzo
- secondo le proprie amicizie (ma in questo caso cinque sarebbero emarginati)
- a caso (ma in questo modo gli amici starebbero vicini obbligando quelli più ai margini o a stare da soli o a sentirsi a disagio in mezzo ai professori)
- .....

**SECONDA PARTE:**

Si supponga che sul tema dell'esercizio precedente sia nata una discussione e che alcuni stralci di essa siano stati registrati. Si chiede di (ri-) esaminarli, valutandoli dal punto di vista della strategia di negoziazione del conflitto.

La *procedura* è molto semplice:

- 1) Si formino gruppi di 3.
- 2) Ad un membro si distribuisca il DIALOGO-1, ad un altro il DIALOGO-2, al terzo il DIALOGO-3.
- 3) I membri, da soli, leggano il materiale e individuino gli errori di comunicazione e di conduzione del processo negoziale che in esso sono presenti.
- 4) Dopo circa 15 min. ci si ritrovi insieme in gruppo. Ognuno illustri agli altri 2 le risposte date al compito assegnato.
- 5) Espletata la fase delle comunicazioni, si distribuiscono ai membri le DOMANDE poste alla fine dei dialoghi. Ciascuno operi un'ulteriore riflessione rispondendo ad esse.
- 6) Al termine, in gruppo, ci si confronti sulle ragioni che hanno indotto a fornire le risposte.

**DIALOGO -1**

- Maria:* «Io penso che gli insegnanti non debbano partecipare»  
*Andrea:* «Ma è festa di fine anno, io penso li potremmo anche invitare»  
*Luca:* «Già! Li vuoi invitare per farti bello davanti a loro!»  
*Andrea:* «Io lo farei soltanto perché è l'unico momento di tutto l'anno in cui si può stare insieme a loro senza sentirsi a scuola»  
*Luca:* «Giurerei che ti metteresti vicino all'insegnante di matematica!»  
*Andrea:* «La tua è solo invidia. Vuoi provocarmi. Ma non ti riesce. Quello che conta è la tua insufficienza che rimane quello che è»  
*Luca:* «Forse che il tuo voto è tutto merito tuo?»  
*Giusi:* «Oh! Quanto rompete voi due!»  
*Andrea:* «Ma che rompere, rompere... è vero»

- Luca:* «Ma vero che cosa? Invece di lamentarti, sarebbe molto meglio che ti impegnassi di più e non cercassi scuse»
- Maria:* «Sentite, i vostri problemi ve li risolvete poi. Torniamo a quello che stavamo discutendo»
- Luca:* «Adesso non metterti a rompere anche tu...»

#### DOMANDE:

- Quali sono i fatti che determinano il conflitto?
- Si evidenziano gli interessi e gli scopi che lo determinano?
- C'è discussione sui fatti?
- Si manifesta l'intenzione reciproca di superare la situazione?

#### DIALOGO -2

- Andrea:* «Mi piacerebbe sapere il motivo della battuta. Ma forse riesco ad immaginarlo. Secondo te, io sono "simpatico" a lui. Quali fatti ti hanno portato a pensare questo?»
- Luca:* «Basta che ricordi quanto è successo l'altro giorno nell'ultima ora di scuola. Quando ti ha interrogato e non sapevi, ti ha detto di prepararti perché ti avrebbe sentito nuovamente»
- Andrea:* «Cos'altro?»
- Luca:* «Tempo fa, durante un compito in classe, ti sei fatto passare il compito. Sono sicuro che "lui" si è accorto delle tue manovre, ma ha fatto finta di nulla. Un'altra volta ti ha interrogato e si è comportato in modo molto più generoso con te che con altri»
- Andrea:* «Mi dispiace, ma ti assicuro che non lo avevo notato fino ad ora. Vorrei sapere, però, che cosa dovrei fare in questa situazione, visto che posso affermare con sincerità che ciò è accaduto senza che lo volessi ... Indipendentemente da questo, mi pare che l'idea di invitare tutti i professori non sia da scartare perché la classe è composta anche da loro, non solo da noi»

#### DOMANDE

- Quali sono i fatti che determinano il conflitto?
- Nella discussione c'è una focalizzazione sui bisogni e sugli scopi di ognuno?
- Si manifesta il desiderio reciproco di affrontare il conflitto e risolverlo?
- Si esprimono i propri sentimenti e le proprie reazioni di fronte alle pretese e contestazioni dell'altro?
- Traspare disponibilità a modificare i punti di vista personali?
- C'è una comunicazione chiara dei propri punti di vista?

#### DIALOGO -3

- Matteo:* «Non so che cosa voi abbiate intenzione di fare, ma a me piacerebbe tanto tornare in quella pizzeria»
- Betty:* «Io, invece, preferirei che andassimo al ristorante»
- Matteo:* «Me l'aspettavo che avresti suggerito qualcosa di diverso da me. Tu fai sempre il "bastian contrario"»



- Betty:** «Non dico che non l'abbia fatto altre volte. Ma ora mi sembra che sia proprio il caso di andare al ristorante. Primo, perché abbiamo deciso di invitare anche i professori, secondo, perché in pizzeria si va già spesso. Visto che poi si tratta della festa di fine d'anno, approfittiamo per fare qualcosa di diverso»
- Matteo:** «Se la metti in questo modo, ritiro le mie obiezioni. Ma credo che la spesa sarebbe più onerosa per alcuni di noi. A meno che decidiamo il modo di sostenerla»
- Luca:** «Penso che dovremmo trovare diversi modi per affrontare la spesa»
- Betty:** «Io penso che i nostri genitori ci verrebbero incontro se esponessimo loro il problema. Un altro modo potrebbe essere quello di prendere qualcosa dai nostri risparmi. Oppure si potrebbe anche scegliere prima dove si pensa di andare, fare la somma totale e poi vedere quanto manca. Alla fine potremmo discutere sulle soluzioni trovate...»

#### DOMANDE

- Esiste una flessibilità reciproca sui diversi punti di vista?
- Si manifesta una disponibilità a cambiare posizione una volta persuasi delle ragioni dell'altro?
- Si chiariscono le differenze di opinione prima di trovare i punti di convergenza?
- Si dimostra interesse verso il comportamento altrui?
- Si cercano diverse possibilità di soluzione del conflitto?
- C'è accordo convinto sulla soluzione dei problemi?

### 2.5. Come educare alla soluzione del conflitto nella classe

Il tema della pace ha suscitato negli ultimi anni un crescente interesse nell'ambito della scuola, sia in Italia che in altri paesi del mondo occidentale. Sebbene qualcuno pensi che la scuola, per la sua rigida struttura organizzativa, appaia come "il luogo privilegiato della violenza simbolica" (Damiano, 1985, p. 216),<sup>22</sup> non c'è

<sup>22</sup> Il fenomeno della violenza non "della" scuola, ma "nella" scuola è stato affrontato in una recente pubblicazione da D. W. Johnson e R. T. Johnson (1996a). Rispetto al problema della violenza, i due studiosi ritengono che il rapporto tra la scuola e la società più in generale possa essere descritto secondo due punti di vista diversi: a) la scuola come un microcosmo della società; b) la scuola come un porto sicuro. Secondo la prima prospettiva, si ritiene che la scuola, pur con caratteristiche proprie peculiari, sia il luogo dove avviene e si sviluppa un livello di violenza forse proporzionalmente superiore a quello riscontrabile nella società. A sostegno di tale opinione si citano dati secondo i quali tra il 1985 e il 1994 «quasi un milione di adolescenti tra l'età di 12 e 19 anni sono stati vittime di delitti violenti ogni anno... il tasso di adolescenti autori di omicidi si è più che raddoppiato negli ultimi 7 anni ...; dal 1982 al 1992 gli arresti di giovani per omicidi sono aumentati del 228% e che il tasso di omicidi tra i maschi nell'età tra i 15 e 19 anni si è più che raddoppiato tra il 1985 e il 1991. È più probabile che un giovane prima dei 20 anni muoia per ferite d'arma da fuoco che per tutte le cause naturali messe insieme. La violenza è così frequente che le città sono diventate quello che i criminologi hanno descritto come comunità criminologene - luoghi dove le forze sociali che creano criminali predatori sono più numerose e straordinariamente più forti che le forze sociali che creano cittadini virtuosi. I ragazzi di queste comunità (abituamente di centro città) crescono tipicamente circondati da giovani e adulti che sono devianti, delinquenti o criminali...» (p. 466). Secondo l'altra posizione, i dati