

Marco Piccinno

Le possibilità educative del conflitto

Dinamica del conflitto

Il conflitto, per quanto rappresenti una situazione critica, può assumere con altrettanta efficacia i contorni di una preziosa occasione di sviluppo, purché si riesca a declinarlo come una concreta occorrenza di quella *crisi normativa* cui E. H. Erikson assegna un innegabile ed imprescindibile valore evolutivo.

Assumere il conflitto entro la prospettiva della normatività della crisi vuol dire non soltanto ammettere la possibilità di trasformare i contrasti in occasione di crescita, ma anche, e soprattutto, affermare il principio che non esiste esperienza di sviluppo che non transiti attraverso di esso e che, di conseguenza, esso stesso può essere considerato un vero e proprio motore dello sviluppo.



Asserire che il conflitto è motore essenziale dello sviluppo non significa affermare che qualunque situazione di controversia assuma di per sé stessa valenze evolutive. Significa, piuttosto, inquadrare una prospettiva teorica che non individua nella distruttività o nella sconfitta di una delle parti l'esito ineludibile dei contrasti e che, soprattutto, riconosce nelle differenze e nelle dissonanze la condizione necessaria (anche se non sufficiente) di ogni processo evolutivo.

Il conflitto può diventare premessa di processi educativamente rilevanti nella misura in cui i soggetti coinvolti nell'interazione dispongono della disponibilità e della competenza necessarie ad incanalare la tensione oppositiva che attraversa gli scambi, verso le *istanze del riconoscimento e della valorizzazione dell'altro*. Sotto tale profilo, gestire costruttivamente le opposizioni e le criticità emergenti dall'interazione vuol dire

saper riconoscere le spinte potenzialmente distruttive insite nella contrapposizione, nonché saper rilevare le divergenze attivate dalla situazione senza recidere i legami e, soprattutto, senza disconfermare le identità.

L'estrema complessità del compito delineato esige dalle parti in causa la disponibilità a riconoscere gli elementi che ostacolano la costruzione dell'intesa e la capacità di individuare le risorse che motivano la costruzione del legame.

Ostacoli decisivi alla costruzione del legame possono essere riconosciuti nella tendenza dei soggetti a operare l'identificazione pervasiva tra *esito del conflitto* e *valore dell'identità*. Il dinamismo che regola il dipanarsi della contrapposizione si orienta verso modelli interpretativi di questo tenore ogni qual volta il soggetto associa il valore e il significato del proprio modo di essere alla sua capacità di far prevalere o meno le sue ragioni all'interno della situazione di conflitto. Avere ragione, assume in tali contesti relazionali il valore di una vera e propria *conquista di sé*, laddove l'aver torto assume con altrettanta facilità il valore di una marcata e irreversibile *perdita di sé*. La forte focalizzazione del soggetto sui bisogni di conferma dell'Io azzerava alla radice le possibilità di riconoscere le risorse che motivano la costruzione dell'intesa, le quali esigono, invece, una dimensione molto più ampia e molto più articolata della semplice attribuzione di torti o del semplice riconoscimento di ragioni. Le istanze che orientano il conflitto verso la ricomposizione della controversia trovano infatti il loro spazio di espressione entro le sottili e complesse dinamiche che organizzano gli equilibri tra l'esigenza di valorizzazione e di conferma dell'altro e il bisogno (altrettanto legittimo) di affermazione e valorizzazione del Sé. In questo senso,

la gestione costruttiva delle situazioni di conflitto esige dai partecipanti la consapevolezza che riconoscere l'altro non si identifica rigidamente con il dargli ragione o l'attribuirsi dei torti, così come affermare sé stessi non si identifica rigidamente con l'aver ragione o l'attribuire dei torti.

Il dinamismo che garantisce il divenire evolutivo del conflitto esige, piuttosto, un modello di mediazione che espanda il significato da attribuire ai processi di riconoscimento e di affermazione. In tale prospettiva,

Così come affermare sé stessi vuol dire riuscire a conservare adeguati livelli di autostima anche in presenza di situazioni che comportano la smentita delle proprie posizioni, la valorizzazione delle posizioni altrui, l'emergere di ragioni diverse da quelle di partenza

Riconoscere l'altro vuol dire essere in grado di valorizzare il suo modo di essere anche laddove non è possibile convergere sulle sue ragioni o accordare il proprio consenso alle sue posizioni

Quando i soggetti coinvolti nel conflitto non riescono ad accedere a tali livelli di consapevolezza e di competenza, allora l'esito più probabile della controversia sarà da ricercare in una prevaricazione dei bisogni di affermazione sui bisogni di riconoscimento e nella conseguente radicalizzazione della tensioni oppostive che hanno ingenerato il conflitto. L'enfasi posta sui bisogni di affermazione circoscrive, in tali circostanze, un quadro relazionale all'interno del quale il criterio che regge l'agire comunicativo dei soggetti viene individuato in un generico e diffuso atteggiamento di resistenza, la cui tensione difensiva appare essenzialmente rivolta ad appagare i bisogni di affermazione dell'Io attraverso una strategia relazionale orientata al sistematico depotenziamento delle ragioni dell'avversario. L'azzeramento delle istanze di riconoscimento assume, del resto, contorni particolarmente pervasivi nel caso in cui la tensione oppostiva che anima la resistenza persegue la svalutazione delle ragioni dell'altro non soltanto attraverso gli strumenti dell'argomentazione e della discussione, ma anche attraverso comportamenti comunicativi esplicitamente intenzionati al disconoscimento del legame alla delegittimazione dell'identità.

La natura normativa del conflitto rappresenta una premessa di notevole importanza per la riflessione intorno ai sistemi comunicativi che governano gli scambi nei contesti formativi, anche perché la possibilità di instaurare un'intesa produttiva di esiti educativamente rilevanti si presenta in larga misura associata proprio alla capacità del formatore di farsi carico delle implicazioni processuali che derivano dall'assunzione di una simile prospettiva.

Gestire costruttivamente un conflitto significa disporre di competenze relazionali utili a sollecitare un confronto creativo tra le esigenze connesse all'affermazione del Sé e i bisogni connessi al riconoscimento dell'altro. Nella fattispecie, i meccanismi negoziali che organizzano lo svolgimento costruttivo delle situazioni oppostive richiedono alle parti coinvolte nella controversia la disponibilità ad arginare il ricorso a modelli di gestione ispirati alla logica del *vincere/perdere* e del *né vincere/né perdere*, e di potenziare l'attivazione di modelli di scambio ispirati alla logica del *vincere/vincere*.

La logica del vincere/perdere ricorre ogni qual volta le parti coinvolte nel conflitto cercano di far prevalere le proprie ragioni attraverso la soppressione delle ragioni dell'altro.

La logica del né vincere/né perdere ricorre invece quando l'esito della controversia assume le forme dell'elusione o dell'evitamento ed esprime un atteggiamento di rinuncia che si riverbera tanto sui bisogni di affermazione del Sé quanto sui bisogni di riconoscimento dell'altro.

La logica del vincere/vincere ricorre, infine, quando la tensione che anima gli scambi testimonia lo sforzo dei soggetti di gestire il conflitto cercando la soluzione che sia più soddisfacente tanto per se stessi, quanto per l'altro.

Nell'ambito dei contesti formativi, i modelli di gestione del conflitto appena rilevati consentono di circoscrivere aree di interazione diversamente caratterizzate, le quali, in virtù delle loro articolazioni interne, possono trovare idonea collocazione lungo le diverse posizioni di un *continuum* che individua ai suoi estremi i livelli minimi e massimi di

riconoscimento e nella sua posizione centrale una situazione di indifferenza caratterizzata da uno stato di equidistanza dagli estremi (Fig. 1).



Figura 1: Gestione del riconoscimento in situazioni di conflitto

Nella fattispecie, lo spazio delineato dal modello appena descritto individua nelle posizioni di sinistra i modelli di gestione del conflitto associati ai comportamenti di radicalizzazione; nelle posizioni centrali, i modelli di gestione del conflitto associati ai comportamenti di elusione; nelle posizioni di destra, i modelli di gestione del conflitto associati ai comportamenti di esplorazione.

Le modalità di gestione del conflitto mettono in rilievo livelli minimali, se non inesistenti, di riconoscimento, nelle cosiddette situazioni di radicalizzazione delle divergenze, all'interno delle quali il soggetto dimostra una forte focalizzazione su se stesso e sulle proprie ragioni e una scarsa focalizzazione sulle ragioni dell'altro. La comunicazione si innesta sulla prospettiva della radicalizzazione ogni qual volta i modelli di scambio che regolano le transazioni con l'altro vengono ispirati dalla logica del *vincere/perdere* e istituiscono un contesto relazionale all'interno del quale l'affermazione delle proprie ragioni diventa il correlato imprescindibile e pervasivo del valore che il soggetto attribuisce alla propria identità. Il sistema di scambi delineato dalle radicalizzazioni circoscrive uno spazio di transazioni che costituisce come reciprocamente alternativi i bisogni di affermazione di una parte e le istanze di riconoscimento dell'altra parte, e che trova il suo possibile sbocco in un atteggiamento di resistenza del tutto svincolato dalla considerazione realistica del problema posto all'origine della controversia. In un clima di radicalizzazione diffusa, ogni atto comunicativo che configuri potenziali situazioni di divergenza viene percepito dai partner come un tentativo di revocare in dubbio il valore del personale profilo identitario.

In tali circostanze, l'obiettivo di neutralizzare i significati di minaccia attribuiti all'emersione delle dissonanze viene allora perseguito attraverso il tentativo di etichettare l'identità dell'altro come una soggettività immatura, intrinsecamente incapace di produrre configurazioni degne di credibilità o meritevoli di considerazione. Il fatto di associare il valore dell'identità personale alla capacità di far prevalere le proprie ragioni induce il soggetto a correlare i giudizi di delegittimazione a fattori che prescindono dai livelli di proponibilità e di ragionevolezza, sicché diventi possibile azzerare le possibilità di espressione dell'altro anche di fronte a situazioni che dovessero in qualche modo sancirne la pertinenza.

Sotto tale profilo, i segnali inequivocabili di tale tentativo vanno con tutta probabilità individuati nell'emergere di modelli comunicativi ispirati all'inferenza svalutante, nella quale il comportamento comunicativo messo in atto dal soggetto si rivela specificatamente intenzionato a superare le connotazioni particolari di ciò che viene asserito per elaborare, invece, una rappresentazione fondamentalmente delegittimata delle ragioni per le quali esso viene asserito e, più in generale, del profilo identitario di colui che lo ha asserito.

Detto in altre parole, il modello dell'inferenza svalutante diventa concretamente riconoscibile ogni qual volta gli atti comunicativi messi in atto dal soggetto denotano la tendenza a

discostarsi da ciò che l'altro ha detto, per inferire le presunte ragioni disdicevoli per le quali lo ha detto o, peggio, per evidenziare presunti modi di essere indegni e improponibili che, secondo il soggetto stesso, hanno indotto nell'altro quelle particolari performance.

Le modalità di gestione del conflitto evolvono, invece, verso l'area dell'**elusione**, quando il comportamento comunicativo del genitore si presenta ispirato alla logica del **perdere/perdere** ed esprime un atteggiamento di rifiuto, che esplicita le proprie conseguenze tanto nella dismissione dell'impegno finalizzato al riconoscimento dell'altro, quanto nell'affrancamento dagli sforzi finalizzati all'affermazione del Sé.

A differenza della radicalizzazione, che riscontra una marcata prevalenza dell'istanza di affermazione su quella di riconoscimento, il comportamento elusivo denota un sistematico disinteresse del soggetto, tanto per le ragioni proprie quanto per le ragioni dell'altro, e individua i segnali della propria presenza nei comportamenti orientati o a impedire l'insorgere di controversie o ad arginare l'emergere di contrapposizioni.

Sotto tale profilo, non è raro che l'atteggiamento elusivo trovi il suo correlato relazionale entro un atteggiamento ispirato ad un modello comunicativo arrendevole, il quale si manifesta

tanto nella rinuncia a prospettare le proprie ragioni, quanto nella rinuncia a prendere in considerazione le ragioni del figlio ("Sei grande, sei tu che devi decidere"; "Se lo vuoi tu, per me va bene").

Le modalità genitoriali di gestione del conflitto si collocano nell'area dell'elusione anche quando le tensioni poste alla base delle divergenze trovano il loro sbocco comunicativo entro un sistema di regolazioni ispirato al principio dell'*accomodamento*. In questo caso, le pratiche di negoziazione messe in atto dal comportamento accomodante affidano la neutralizzazione delle componenti conflittuali a un insieme di modelli di scambio focalizzati sulla *reciprocità delle rinunce*, i quali trovano i loro esiti più ricorrenti entro un sistema di mediazione finalizzato al *depotenziamento bilaterale dei bisogni soggettivi*.

Il focus degli atti di mediazione trova, allora, il suo punto di ancoraggio nella reciproca disponibilità dei soggetti a rinunciare a segmenti parziali delle personali esigenze e il suo esito più rilevante nella costruzione di uno spazio di interazione caratterizzato dalla sospensione (non dalla risoluzione) delle controversie. Il tentativo di arginare le tensioni si focalizza, allora, su posizioni che identificano riduttivamente gli atti di riconoscimento con gli atti di concessione e che, di conseguenza, rischiano di

**operare la sovrapposizione tra comportamenti di rinuncia e comportamenti di conferma.
("Fatti il tatuaggio, ma le dimensioni le scelgo io").**

Lo spazio di equilibrio delineato dal comportamento accomodante, per quanto capace di neutralizzare l'emergere delle tensioni oppostive, si rivela in realtà notevolmente distante dalla possibilità di prendere contatto con le ragioni poste alla base della controversia. I gesti di rinuncia finalizzati a circoscrivere lo spazio del Sé non traducono, infatti, l'intenzione di concedere maggiori possibilità di espressione allo spazio dell'altro, né testimoniano un reale interesse per i bisogni dell'altro che hanno ingenerato la controversia. All'origine degli atti di rinuncia o di concessione si rinviene, piuttosto, una strategia relazionale cui il soggetto ricorre per eludere il confronto con un impegno di mediazione che egli, per varie ragioni, non appare disposto a mantenere.

Di natura diametralmente opposta a quelli fin qui analizzati si presentano, infine, i modelli di gestione del conflitto ispirati al criterio dell'*esplorazione*.

Le modalità di gestione del conflitto evolvono verso modelli di natura esplorativa ogni qual volta

le parti coinvolte nella controversia si fanno disponibili a sospendere l'affermazione delle proprie ragioni per interrogarsi sulle ragioni dell'altro.

Il comportamento esplorativo trova la sua cifra esplicativa nella marcata focalizzazione sulla prospettiva del *vincere/vincere* e sul conseguente presupposto che l'efficace gestione delle situazioni conflittuali può considerarsi autenticamente realizzata quando tutte le parti coinvolte si sentono confermate tanto nelle proprie ragioni quanto nelle proprie

prerogative. L'attivazione di comportamenti esplorativi esige dai partner la capacità di assumere le situazioni di conflitto con la

disponibilità ad accordare analoga attenzione tanto ai bisogni di affermazione del Sé quanto alle istanze di riconoscimento dell'altro.

Sotto tale profilo, la disponibilità a sospendere l'affermazione delle proprie ragioni si delinea non come un tentativo di eludere la presa di contatto con gli attriti conflittuali, bensì come un tentativo di introdurre all'interno delle tensioni opposte uno spazio di confronto che, pur senza reprimere o eludere i motivi di contrasto, riesce però a definirsi come uno spazio di espressione offerto ai bisogni di ascolto e di accoglienza del partner. La disponibilità a sospendere il proprio giudizio per interrogarsi sulle ragioni dell'altro istituisce un quadro di transazioni all'interno del quale

l'attenzione accordata ad un contenuto ha buone probabilità di trasformarsi in testimonianza del valore riconosciuto all'identità.

Le potenzialità negoziali messe a disposizione dal modello esplorativo individuano, del resto, i loro punti di forza proprio nella specifica capacità di istituire un sistema di mediazioni che affida la possibilità di soluzione della controversia non alla *prospettiva di ricomporre le divergenze*, ma alla *disponibilità ad ammettere l'emersione delle divergenze*.

La possibilità di concedere un contesto di espressione ai contenuti specifici della controversia delinea, infatti, uno spazio di mediazione che trasforma l'attenzione per il contenuto in valorizzazione della persona e neutralizza le componenti distruttive del conflitto, non perché le criticità vengano soddisfatte o ricomposte, ma, più semplicemente, perché esse vengano accolte e interrogate.

Le situazioni di conflitto si aprono alla dimensione riconoscimento nella misura in cui riescono a collocare i presupposti della comunicazione esplorativa entro dinamismi relazionali di natura fondamentalmente empatica, i quali, al di là delle loro possibili articolazioni interne, possono essere individuati nei modelli comunicativi della *parafrasi*, delle *domande aperte* e della *focalizzazione delle differenze*.

In termini molto generali, il modello comunicativo della *parafrasi* consiste nella *capacità del soggetto di ripetere con parole diverse i contenuti essenziali della comunicazione ricevuta dall'altro*.

Le ragioni che correlano la parafrasi all'intenzionalità del modello esplorativo sono da ricercare nella sua inequivocabile capacità di certificare gli elevati livelli di attenzione che il partner è disposto a concedere agli atti comunicativi del suo interlocutore. Nell'ambito

delle situazioni di conflitto, la possibilità di testimoniare il valore riconosciuto all'universo dell'altro può trovare, allora, un solido punto di ancoraggio proprio nella capacità della parafrasi di manifestare l'interesse per le sue affermazioni, anche quando queste, nelle loro configurazioni immediate, assumono le forme della conflittualità e dell'attacco distruttivo.

Un potere esplorativo del tutto analogo a quello della parafrasi può altresì essere ravvisato nell'impianto comunicativo che regge la struttura delle *domande aperte*, le quali, dal punto di vista dell'articolazione linguistica, consistono nell'*invitare l'interlocutore a esplicitare ulteriormente i contenuti specifici delle sue comunicazioni*.

Nelle situazioni di conflitto, il ricorso alle domande aperte può diventare un prezioso mediatore delle istanze di riconoscimento nella misura in cui riesce a declinare la tensione esplorativa verso le prospettive della *comprensione*. Nell'ambito delle relazioni formative, la specifica attitudine delle domande aperte ad affrontare gli attacchi polemici dell'altro attraverso comportamenti orientati all'approfondimento delle ragioni diventa inequivocabile testimonianza dello sforzo che il soggetto intende compiere per trascendere le sue rappresentazioni soggettive e prendere contatto con *ciò che l'altro vive, così come lo vive*. Le domande aperte aiutano a circoscrivere, allora, uno spazio di accoglienza fondato sulla capacità di riconoscere che gli atti comunicativi messi in atto dall'altro trovano la loro dimensione di senso in esigenze molto più ampie e molto più profonde di quelle che emergono dalle forme oppostive che scandiscono la loro manifestazione immediata. La capacità delle domande aperte di promuovere esperienze di riconoscimento trova, infatti, uno specifico punto di sintesi nella loro particolare attitudine a svincolare il significato delle comunicazioni dalle componenti di natura oppostiva che ne organizzano la manifestazione. Nell'ambito delle esperienze di conflitto, la specifica attitudine del modello in esame di mediare esperienze di riconoscimento si profila del resto, con particolare evidenza, nella fiducia che il soggetto ripone nella possibilità di rintracciare elementi di valore, perfino nella manifestazione delle emergenze critiche attorno alle quali si organizzano le tendenze oppostive del partner.

Le situazioni di conflitto trovano, infine, concrete possibilità di gestione esplorativa nei comportamenti comunicativi fondati sulla *focalizzazione delle contraddizioni*, i quali consistono nella disponibilità a *confrontare tra loro due posizioni contraddittorie, non per decidere quale sia la più giusta, bensì per costruire un momento di dissonanza capace di sollecitare la motivazione intrinseca alla riflessione e all'approfondimento*.

La focalizzazione delle contraddizioni rappresenta una modalità di gestione del conflitto molto più complessa dei modelli di comunicazione fin qui analizzati, poiché il senso della tensione esplorativa che essa è in grado di attivare trova la sua ragione generativa non soltanto nel bisogno di promuovere atti di riconoscimento autenticamente fondati, ma anche, e soprattutto, nello sforzo di far procedere i giudizi di valorizzazione dell'altro verso gli argini della convergenza e dell'intesa.

Nelle situazioni di conflitto, orientarsi verso modalità di scambio fondate sulla focalizzazione delle differenze vuol dire cercare il pieno compimento della prospettiva del *vincere/vincere*, che anima tutti i percorsi esplorativi.

La disponibilità a individuare e confrontare tra loro le posizioni confliggenti che hanno ingenerato le tensioni, mentre disloca il focus degli scambi dalla *comunicazione-dibattito* alla *comunicazione-confronto*¹, allo stesso tempo promuove un sistema di transazioni all'interno del quale la comunicazione finalizzata *all'affermazione delle proprie ragioni* cede progressivamente il passo non soltanto a forme comunicative disponibili ad *interrogarsi sulle ragioni dell'altro*, ma anche e soprattutto a processi di interazione volti a *costruire una rappresentazione condivisa delle buone ragioni*.

L'atto esplorativo prodotto dalla focalizzazione delle differenze introduce nelle situazioni di conflitto una notevole amplificazione del significato relativo alle istanze di riconoscimento, il quale, come già rilevato in precedenza, viene assunto non soltanto per le valenze relative alla valorizzazione dell'identità filiale, ma anche e soprattutto per la possibilità di assegnare a tale atto di valorizzazione il significato di un'intesa fondata su processi finalizzati all'*emanazione congiunta del bene*.

Sotto tale profilo, le potenzialità negoziali messe a disposizione dai processi di focalizzazione delle differenze contribuiscono in maniera significativa ad innestare le soggettività coinvolte nel conflitto entro uno specifico sistema di interazioni che sollecita ciascuna di esse a trascendere le prerogative contingenti dei personali sistemi di riferimento, per contribuire alla realizzazione di un universo di senso più vasto, le cui connotazioni di fondo risultano esposte alle sollecitazioni del *noi*, pur non disconoscendo le prospettive del Sé.

¹ La *comunicazione-dibattito* è tipica delle situazioni comunicative dove lo scopo delle parti è quello di far prevalere le proprie ragioni. La *comunicazione-confronto* è specifica delle situazioni dove lo scopo della comunicazione è quello di interrogarsi sulle ragioni dell'altro. (Cfr. G. W. PEIRCE, *Op. cit.*, cap. settimo).

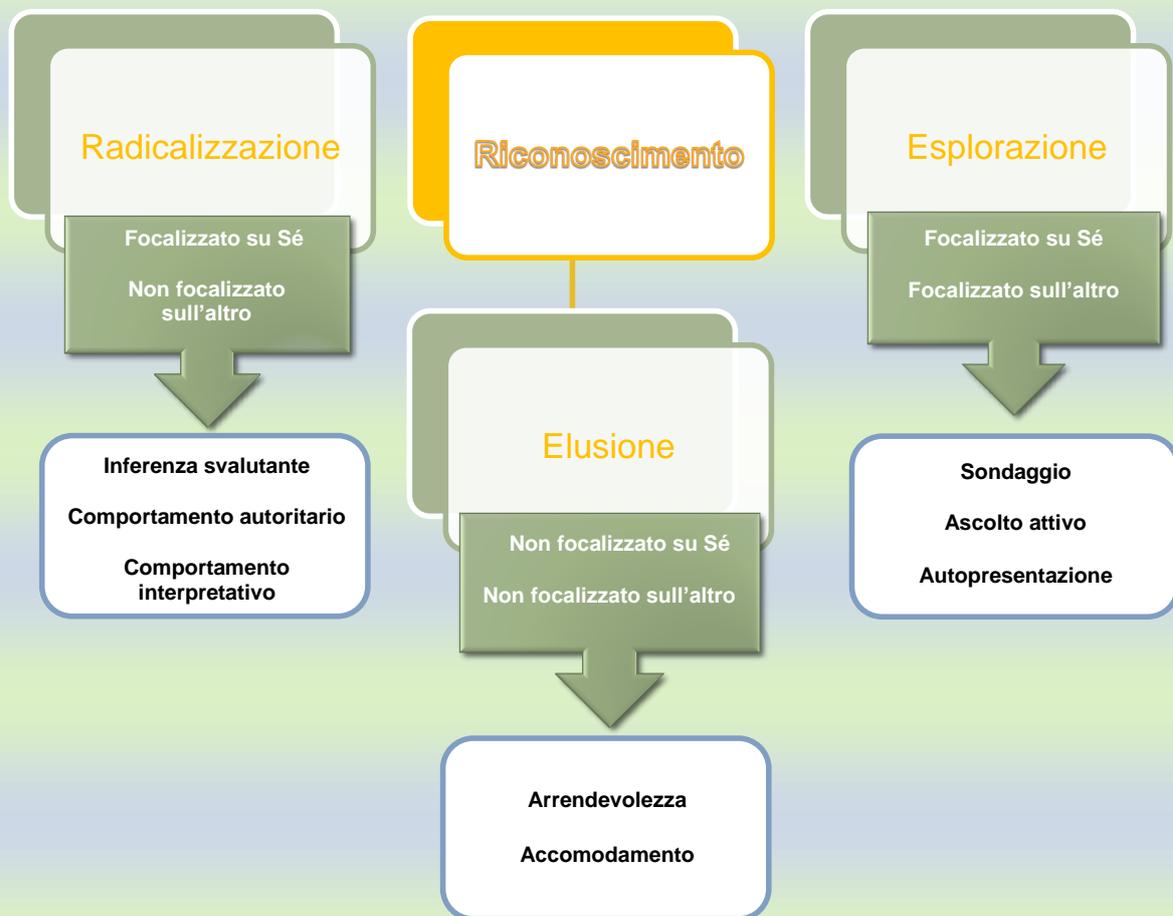


Figura 2: Tassonomia del modello esplorativo

Radicalizzazione, elusione, esplorazione: Forme e strutture

I modelli della radicalizzazione, dell'elusione e dell'esplorazione possono essere rappresentati come una tassonomia che distribuisce le forme comunicative ad essi correlati lungo il *continuum* relativo ai diversi livelli di riconoscimento.

La figura 2 riproduce graficamente le forme di tale tassonomia e indica per ciascun modello comunicativo tanto le forme comunicative ad esso associate, quanto l'ordine di progressione con il quale esse si muovono sul *continuum*.

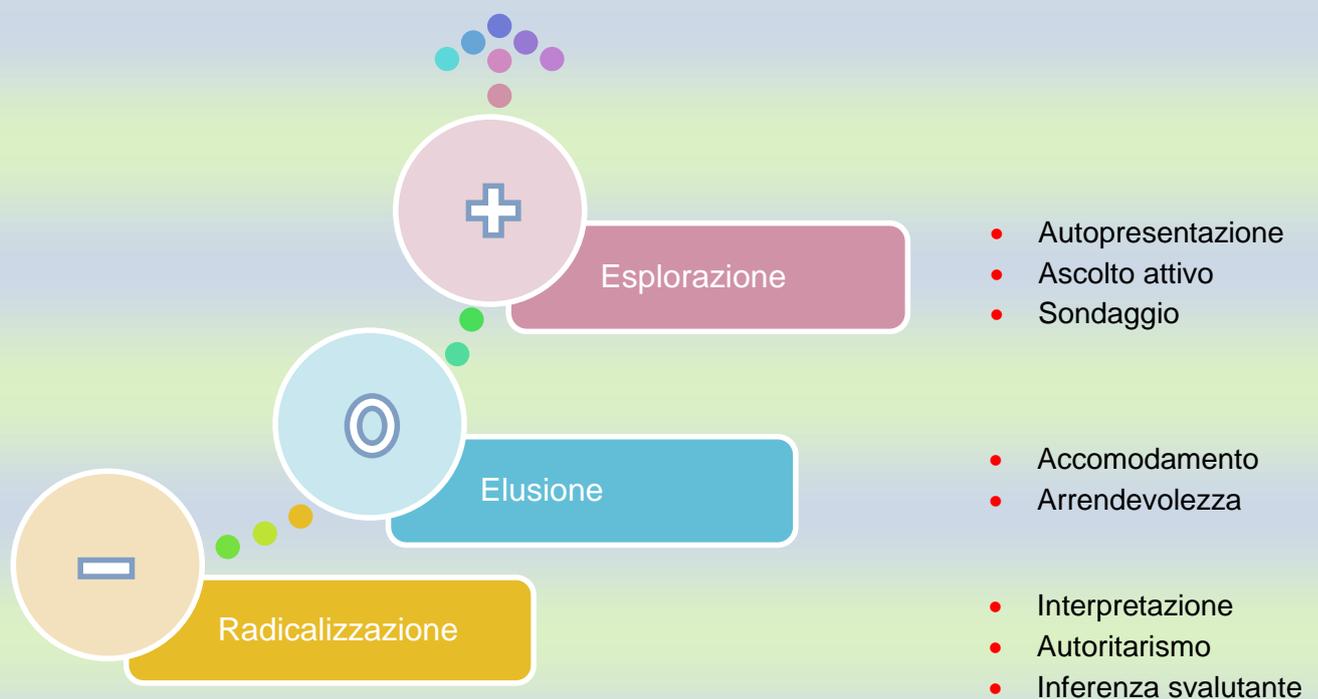


Figura 3: Tassonomia delle forme di riconoscimento nelle situazioni di conflitto

Più precisamente, il campo delineato dai modelli dell'esplorazione circonda un dinamismo comunicativo che, procedendo dai livelli minimi ai livelli massimi di riconoscimento, individua nell'estremo negativo le forme dell'*inferenza svalutante*, del *comportamento autoritario* e del *comportamento interpretativo*, nelle posizioni centrali le forme dell'*arrendevolezza* e dell'*accomodamento*, e nell'estremo positivo le forme del *sondaggio*, dell'*ascolto attivo* e dell'*autopresentazione* (Figura 3).

L'ordine di successione relativo a tali forme comunicative esprime la capacità dei diversi modelli di esprimere intensità di riconoscimento progressivamente più elevate e consente di definire in maniera più precisa l'attitudine di ciascuno di essi a corrispondere le istanze di valorizzazione del Sé.

a) Radicalizzazione:*Inferenza svalutante (del)*

È il comportamento comunicativo di colui che parte da ciò che l'altro dice o ciò che l'altro fa per inferire giudizi (spesso negativi) sul suo modo di essere, sulle sue intenzioni, sui suoi pensieri. (*Mi stai prendendo in giro? Sei un maleducato! Sei proprio superficiale!*). Rientrano in questo modello tutti quegli atti comunicativi che, o etichettano negativamente l'altro (*Sei un maleducato, un deficiente, ecc.*), oppure lo privano della facoltà di poter svolgere efficacemente un compito (per esempio, prendere una decisione *Ora sei troppo piccolo, potrai decidere per te quando sarai grande; Finché vivo, farai come dico io*).

Comportamento autoritario

È il comportamento che suggerisce all'altro che cosa egli deve, o non deve, fare in una determinata situazione.

Rientrano in questo modello comportamentale: gli atti comunicativi che si pongono come una (falsa) licitazione di quello che l'altro ha dichiarato di voler fare (*Lo vuoi fare, allora fallo!*); gli atti comunicativi tesi a impedire che l'azione in qualche modo si compia (anche in questo caso, infatti, ci troviamo di fronte a un soggetto che propone un determinato comportamento da tenere); gli atti comunicativi che tentano di distogliere l'attenzione dell'altro dal problema, per orientarla su elementi che il parlante codifica come più rilevanti (*Smettila con queste sciocchezze e pensa piuttosto a studiare*).

Comportamento interpretativo

È il comportamento comunicativo finalizzato a ricondurre la comunicazione dell'interlocutore alle cause ipotetiche che l'hanno indotta (*Dici così perché sei giovane*), ovvero alle ragioni di carattere generale che consentono di specificare il suo significato (*Sai, i tatuaggi possono indurre problemi di salute*). Sono comportamenti comunicativi che denotano la tendenza non a cercare le buone ragioni, ma a dimostrare di avere ragione. Sono infatti i comportamenti cui il soggetto ricorre per affermare la bontà di ciò che pensa, oppure l'incongruenza di ciò che pensa l'altro.

b) Elusione:*Comportamento arrendevole*

È il comportamento del soggetto che, di fronte alle situazioni di conflitto, rinuncia tanto a interrogarsi sulle ragioni dell'altro, quanto a far valere le proprie ragioni (*Sei abbastanza grande per decidere da solo quello che devi fare. Quello che decidi, per me va bene*).

Comportamento accomodante

È il comportamento che ricorre negli atti comunicativi improntati alla logica del *perdere/perdere*, nella quale le parti in causa gestiscono il conflitto rinunciando entrambi a qualcosa (*Se vuoi farti il tatuaggio, non te ne fai uno grande, ma uno piccolino*)

c) Esplorazione

Comportamento di sondaggio

È il comportamento comunicativo finalizzato a indagare le ragioni dei comportamenti. Si esplicita attraverso atti comunicativi che domandano al soggetto di riferire le ragioni per cui afferma certe cose o compie determinate azioni (*Perché vuoi farti tatuare? Mi piacerebbe conoscere le ragioni per le quali vuoi farti tatuare*). È l'opposto del comportamento interpretativo. Mentre, infatti, quest'ultimo è finalizzato a *dimostrare all'altro che si ha ragione*, il comportamento sondaggio è finalizzato a *conoscere le ragioni dell'altro*.

Comportamento di ascolto attivo

È il comportamento comunicativo che risponde agli attacchi dell'altro, limitandosi a ripetere con parole diverse i contenuti della sua comunicazione (*Forse vuoi dire che ti stiamo impedendo qualcosa* – risposta rivolta al figlio che ha accusato i genitori di non lasciarlo libero). È un comportamento comunicativo che si astiene dal formulare valutazioni e dall'operare inferenze sul modo di essere dell'interlocutore. Rientrano in questa modalità comunicativa anche quei comportamenti comunicativi che, senza operare alcuna valutazione, mettono in evidenza le divergenze esistenti tra due posizioni, non per individuare quale di esse sia la più giusta, ma per focalizzare un momento di *dissonanza* capace di individuare i termini del problema e sollecitare la motivazione all'approfondimento (Rispetto alla decisione del figlio di farsi un tatuaggio: *è interessante che tu interpreti come un atto di libertà ciò che per noi è invece mancanza di rispetto per se stessi*).

Comportamento autopresentativo (aut)

È il comportamento di colui che entra in situazioni di conflitto dichiarando esplicitamente i vissuti procuratigli dalla situazione. Si rinviene in quegli atti comunicativi che declinano in prima persona il verbo che regge la descrizione di uno stato emotivo (*mi sento molto deluso*).