

**Filippo Sani – Ancona, 20 ottobre  
2015**

***La comunicazione  
interpersonale e la  
gestione dei  
conflitti***

**Non abbiate paura dei  
conflitti!**

**State incontrando  
qualcuno che vuole  
metterci del suo!**

# Il conflitto come regolatore

Io e te abbiamo un problema.  
Nessuno di noi è colpevole  
ma ciascuno di noi ha  
contribuito al problema.

# Il conflitto per il gruppo

I conflitti consentono ai gruppi di funzionare, di portare avanti il proprio compito e di stabilire legami orientati tra e persone

# Codici affettivi e funzionamenti grupppali

Il conflitto è per il gruppo ciò che il paterno  
rappresenta per il soggetto.

Il paterno che ci interessa è quello regolativo: della  
distanza tra le persone, tra gli interessi personali e  
gli obiettivi del gruppo, tra l'interno e l'esterno del  
gruppo, tra il già fatto e il futuro.

# La comunicazione conflittuale

# **La comunicazione conflittuale**

## **Segnala un problema e una divergenza**

# La comunicazione conflittuale

1. ASPETTO REGOLATIVO ➡ INDIRIZZO
2. ASPETTO AFFETTIVO ➡ LEGAME
3. ASPETTO EMOZIONALE ➡ SENTIRE



Dietro a un conflitto c'è sempre una  
possibilità, una chance.  
Non dobbiamo comprometterla con  
una lettura letterale del conflitto né  
con un uso letterale del conflitto,  
tantomeno con l'utilizzo  
interferente dei commenti.

# ***contenuto letterale*** ***contenuto effettivo***

I contenuti palesi non corrispondono al significato profondo, alle codifiche interne dell'emittente. Cioè chi emette delle comunicazioni conflittuali le emette in funzione a delle comunicazioni che non corrispondono esattamente al contenuto.

1

# *Non prendere alla lettera i contenuti del conflitto*

Prendere alla lettera o fare commenti accentua la reattività emotiva, la contrapposizione su pure e semplici posizioni.

2

# *Usa l'ascolto senza commenti*

Il commento non è azzecato perché chi sta raccontando è dentro una dimensione di connessione personale

3

# *Usa le domande maieutiche*

L'utilizzo delle domande maieutiche coinvolge l'interlocutore conflittuale nella ricerca degli interessi comuni

4

# *Usare il gruppo per creare nuovi punti di vista*

il gruppo è un contenitore di risorse, di modi di vedere la realtà, se messo nelle condizioni di poterle attivare si attiva in un gioco di reciproche resistenze, contrasta il gioco della compiacenza reciproca che è una declinazione operativa del conformismo e segnala sempre movimenti regressivi e infantili

# ESPLICITAZIONE vs LAMENTELA

## La lamentela

**La lamentela è**  
autoconsolatoria, si limita  
all'autocompiacimento e non  
cerca la relazione e il  
cambiamento.

Come se si pensasse: se le  
cose rimangono così è meglio,  
in fondo conosco la situazione  
anche se non mi piace.



# La lamentela

La lamentela non affronta i problemi e lascia tutto immutato.

Alimenta i pregiudizi reciproci tra le diverse persone coinvolte nel problema.

# ESPLICITAZIONE

Esplicitare significa pianificare un ***percorso*** di graduale emersione e definizione (in primo luogo a sé stessi) del problema, di una strategia efficace che ne favorisca la comunicazione e la comprensione per la controparte.

Proprio per questo l'esplicitazione non è sempre ***possibile***:  
non è un processo che può essere forzato.  
Bisogna anche accettare di lavorare alla lettura dei ***conflitti fittizi***.

# Ascoltare

**L'ascolto è la condizione dei  
rapporti**

**il nutrimento del vivere  
insieme**

# Ascoltare

**Si tratta di una funzione di servizio:**

**lasciare lo spazio agli altri**

**e permettere di**

***parlare, raccontare,***

***esprimersi, dire la loro***

***Ascoltare bene non è  
accontentare, ribattere,  
“battibeccare”,  
spiegare***

**La sostenibilità a....  
so-stare nel conflitto**

## Dire SI ... dire NO

24

- ***L'ultima volta che ho detto NO ad un "civilista" o ad un collega***
- ***L'ultima volta che avrei voluto dire NO ad un "civilista" o ad un collega***



Lo sviluppo o l'involuzione delle competenze conflittuali si muove intorno a quattro coordinate: **conflitto**, **legame**, **matrice infantile** e **tasto dolente**. Ciascuna orienta le nostre relazioni verso aspetti differenti.

Le coordinate vanno commisurate alla condizione di base che è la **sostenibilità**



CONFLITTO

LEGAME

SOSTENIBILITÀ

MATRICE  
INFANTILE

TASTO  
DOLENTE

• **La coordinata del conflitto:** conduce il NO verso relazioni che tengono insieme la contrarietà. Riconosco che è Impossibile fare a meno degli altri per poter crescere

• **La coordinata del legame:** conduce il No verso un'istanza vitale: contare qualcosa per qualcuno. Talvolta ci porta ad escludere i conflitti pur di mantenere immutati i rapporti.

- **La coordinata della matrice infantile:** conduce il NO verso automatismi del copione educativo.

Ariamo seguendo schemi infantili;  
ci aspettiamo che gli altri si comportino come accadeva durante l'infanzia.

- **La coordinata del tasto dolente:** conduce il No verso la protezione da situazioni o persone che potrebbero farci rivivere esperienze potenzialmente dolorose della nostra vita, sperimentate in conflitti passati.

## TU, DOVE COLLOCHI IL NO?

29

- ***Quando usi il NO, verso quale coordinata ti stai muovendo?***
  - ***Quali coordinate determinano il tuo NO?***
- ***Sei consapevole delle motivazioni che ti spingono verso una specifica coordinata, oppure no?***
  - ***Ti riguarda quello che vedi?***
    - ***Ti riconosci?***
  - ***Stai portando avanti qualcosa che desideri?***
    - ***Pensi di potercela fare?***

# SOSTENIBILITA'

30

***La sostenibilità ci permette di sintonizzarci con le nostre effettive risorse interne, per riconoscere "come si è e ciò che si ha" rispetto a "come si vorrebbe essere o cosa si vorrebbe avere". Ci aiuta a individuare dove siamo posizionati all'interno del quadrante, nel qui ed ora della situazione.***

- Paolo Ragusa, *Imparare a dire NO*, BUR, 2013
- Daniele Novara, *La grammatica dei conflitti*, Ed. Sonda 2011
- CONFLITTI. Rivista Italiana di Ricerca e Formazione Psicopedagogia, edita dal CPP ([conflitti@cppp.it](mailto:conflitti@cppp.it) - [www.cppp.it](http://www.cppp.it))
- [filippo.sani@cppp.it](mailto:filippo.sani@cppp.it)

**Per continuare .....**

***Coordinare i gruppi di lavoro***

**Corso breve dal 5 al 8 novembre 2015 a Piacenza**

**Condotta da Fabrizio Lertora e Paolo Ragusa**

***La competenza conflittuale in azienda***

**Corso annuale da novembre 2015 ad aprile 2016 a**

**Milano**

**Condotta da Daniele Novara, Paolo Ragusa e Fabrizio**

**Lertora**

***Le conflict cards®***

**Seminario condotto da Emanuela Cusimano**

**6 e 7 novembre 2015 a Piacenza**