

CHI HA PAURA DEL CONFLITTO?

**Il conflitto come risorsa per
l'educazione e la comunicazione
interpersonale**

Gestire il conflitto a scuola

Daniele Novara, pedagoga, direttore CPP

www.cppp.it

La storia dell'educazione infantile è segnata dalla crudeltà, alcuni esempi possono essere questi:

- Il baliatico
- La fasciatura
- Le punizioni corporali
- La mortificazione sessuale

I dialetti registrano con particolare espressività i termini corrispondenti a queste mortificazioni.

Cupô= ceffone dato sul collo (cupâ), tra le spalle e la nuca;

Gnocc= pugno, generalmente sulla testa;

Pe i dël cü= calcio nel sedere, di chi generalmente era in fuga, di scarso effetto;

Platô= schiaffone, dato sulla testa, per punizioni di media pesantezza;

Sgiâfa= schiaffo, era usato molto facilmente per cose anche da nulla

Sgiafô= schiaffone più pesante dello schiaffo;

Sòcla= zoccolo in legno, di solito veniva tirato dalla mamma esasperata, raramente colpiva



La mortificazione educativa
provoca la carenza conflittuale
ossia una struttura personale
incapace di reggere le
contrarietà.



TEST di CAPACITÀ CONFLITTUALE

1. Al supermercato c'è una sola cassa aperta, quindi si forma una fila molto lunga.

- a) vado al supermercato a 100m
- b) urlo la mia rabbia per il disagio che sto subendo
- c) aspetto che arrivi il mio turno
- d) mi arrabbio con me stesso per aver scelto quel supermercato

2. Sei al ristorante, c'è molta gente. E' passata più di un'ora, quando finalmente arriva il cameriere.

- a) gli dico che non sa fare il suo lavoro e che manca di rispetto ai clienti
- b) chiedo spiegazioni del ritardo
- c) mi innervosisco perché penso di andare sempre nel posto sbagliato ma faccio finta di niente
- d) segnalo il mio disappunto

3. In pizzeria un tipo vuol venderti dei fiori ed è particolarmente insistente.

- a) mi sento in colpa e compero il fiore
- b) mi rivolgo al proprietario perché lo cacci
- c) gli dico che non sono interessato
- d) continuo a parlare con i miei amici ignorandolo

4. Per Natale scopri di aver ricevuto un regalo riciclato.

- a) penso che può succedere a tutti
- b) ne tengo conto per il prossimo regalo che farò a quella persona
- c) tolgo il saluto e non voglio più avere quella persona nella mia cerchia di conoscenti
- d) mi viene un gran magone ma non dico niente

5. Hai ricevuto una lettera anonima in cui si contestano i tuoi comportamenti condominiali accusando anche la tua famiglia.

- a) cestino la lettera
- b) utilizzo le informazioni della lettera per migliorare il mio comportamento condominiale
- c) ho già capito chi è e penso a come spaventarlo davvero
- d) non ci dormo la notte

6. Il giornalista non ti ha tenuto da parte la rivista a cui tieni molto che avevi chiesto da tempo.

- a) gli dico che è inaffidabile
- b) mi fa arrabbiare ma dico che non importa
- c) gli chiedo di scrivermi un promemoria per la prossima volta
- d) cerco di capire se il problema può essere risolto

Carenza conflittuale

Con questo *costrutto* intendo una distorsione nell'ambito relazionale quasi che il confronto reciproco rappresenti più una minaccia che una risorsa nei processi di convivenza.



L'esito finale è la violenza come soppressione della perturbazione relazionale sopprimendo l'altro o al contrario l'autolesionismo come mortificazione di sé stessi (disturbi alimentari, sostanze, comportamenti autolesivi)

In pratica nelle forme di violenza giovanile (contro gli altri o contro sé stessi) attuale prevale la carenza conflittuale piuttosto che la pura e semplice aggressività.

Per evitare questo è importante
fin da piccoli imparare a litigare
bene

In realtà fin da piccoli il litigio è trattato nella logica della colpa, della correzione e della punizione:
“Chi è stato? Chi ha cominciato?
Adesso basta!”

IL LITIGIO È: QUANDO IO LITIGO CON MIA SORELLA CHE HO UN SUO GIOCATTOLO
LEI COMINCIA HA DARMII PIZZICOTTI E IO LA MENO POI INTERVIENE LA
NONNA E CI PICCHIA. POI CI METTIAMO A RANGERE TUTTE E DUE.



GIULIA

REGOLA

NON SI

LITIGIA



Ci proteggiamo dalla violenza
generando la capacità di
trasformare i contrasti in risorse
relazionali

Importante è distinguere violenza e conflitto:

VIOLENZA è eliminare la perturbazione eliminando chi la porta

CONFLITTO è una forma di manutenzione relazionale in momenti di difficoltà

VIOLENZA	CONFLITTO GESTITO BENE	CONFLITTO GESTITO MALE
<p>Danneggiamento intenzionale dell'avversario con presenza di danno irreversibile sia di tipo fisico che psicologico</p> <p>Volontà di risolvere il problema (conflitto) eliminando chi porta il problema stesso</p> <p>Eliminazione della relazione come forma di "soluzione" semplificante e unilaterale</p>	<p>Contrasto, contrarietà, divergenza, opposizione, resistenza critica (senza componenti di dannosità irreversibile)</p> <p>Capacità di stare sul problema (conflitto) senza attaccare la persona</p> <p>Le proprie emozioni vengono gestite adeguatamente</p>	<p>Contrasto, contrarietà, divergenza, opposizione, resistenza critica (senza componenti di dannosità irreversibile)</p> <p>Denigrazione verbale della persona vista nei suoi difetti e nella sua colpevolezza</p> <p>Le emozioni soffocano la relazione e la comunicazione</p>

IL CONFLITTO GESTITO BENE

- Contrasto, contrarietà, divergenza, opposizione, resistenza critica (senza componenti di dannosità irreversibile)**
- Capacità di stare sul problema (conflitto) senza attaccare la persona**
- Capacità di gestire le proprie emozioni**

Attenzione a non confondere
il conflitto gestito male con la
violenza!

C'è sempre una scelta

La rosa insistita

Luca è in pizzeria con la sua ragazza. Si avvicina un venditore di rose. Vuole vendergli la rosa ed è particolarmente insistente. “Se vuoi bene alla tua ragazza compra rosa”. “Ragazza molto bella merita rosa”. “Dai compra rosa” ... “Tua ragazza contenta!”



CONFLITTO

VIOLENZA



L'educazione deve
tener conto delle nuove
conoscenze scientifiche
riguardanti l'infanzia e la
preadolescenza.

Nell'**infanzia** i bambini e le bambine si modellano sui genitori e gli adulti, vivendo nella loro dipendenza.

Dalla **preadolescenza** e
nell'**adolescenza** i ragazzi e le
ragazze cercano di allontanarsi dai
genitori e anche dagli altri adulti.
La casa diventa un “albergo”!



L'infanzia è l'età dell'adeguamento

L'adolescenza dell'allontanamento



I codici materni presiedono all'infanzia



Codice materno

- Compiacenza
- Gratificazione
- Soddisfare i bisogni
- Proteggere
- Garantire l'accudimento



I codici paterni presiedono all'adolescenza



Codice paterno

- Dare responsabilità
- Stimolare alla conquista della vita
- Dare regole
- Porre limiti
- Suscitare coraggio

Alcuni dispositivi comunicativi specifici

3 passi indietro

1) Non prendere alla lettera quello che dicono i bambini e i ragazzi

Il bambino è ancora dominato da un certo *pensiero magico* (“A scuola mi prendono tutti in giro”; “Non mi compri mai niente”)

L'adolescente dall'*enfasi emotiva* (“Basta, non voglio più andare a scuola”; “Se non mi lasci andare alla festa scappo da casa”)

2) Non mortificare con ordini, urla e sgridate

(“Sei sempre il solito”; “Basta rompere le scatole; “Non capisci mai niente”; “Mi rovini la vita”; “Sbrigati!”)

3) Non fare domande di controllo

(“Come è andata oggi a scuola?”; “Perché non hai sistemato i giochi?”; “Non è ancora ora di mettersi a studiare?”)

La loro natura è tendenziosa e nasconde un giudizio che ha l'obiettivo di stabilire un controllo di chi fa la domanda su chi la subisce

3 passi avanti

1) Accettare che non ti dica tutto

(“Ho mangiato tutto”; “A scuola va tutto bene”)

L'assoluta sincerità è impossibile.

Rinunciare al controllo permette di comunicare.



2) Usare le domande maieutiche aiuta a capirsi e a uscire dai conflitti

(“Puoi spiegarmi cosa è successo?”; “Cosa non ti piace del centro estivo?”)

Le domande maieutiche sono aperte e in grado di attivare sviluppi significativi

IL FIGLIO UNDICENNE

INFORMAZIONE	DOMANDA MAIEUTICA
Sei stato malato. Hai bisogno di fare la doccia...	Quando pensi di farla?

3) Dare indicazioni comprensibili

“Fa freddo per uscire solo con la maglietta”

“La colazione la facciamo assieme”

“I compiti li fai tu, se hai bisogno qualcosa me lo chiedi”

“A scuola meglio vestirsi comodi”

“Si dorme senza display attivi”

“Questo lavoro dura un'ora”

NELL'INFANZIA

IL METODO MAIEUTICO LITIGARE BENE

- 1) NON CERCARE IL COLPEVOLE
- 2) NON IMPORRE LA SOLUZIONE
- 3) FAVORIRE LA VERSIONE RECIPROCA DEL LITIGIO
- 4) FAVORIRE L'ACCORDO CREATO DA LORO STESSI



Primo passo indietro: NON CERCARE IL COLPEVOLE

È il compito più difficile per l'adulto che spesso chiamato in causa come riferimento e in parte gratificato dal ruolo di giudice assegnatoli dai bambini, tende a intervenire continuamente.

È difficile che in un litigio tra bambini si possa individuare chiaramente un colpevole e spesso l'intervento di un "grande" non fa altro che aumentare la percezione della gravità di un problema che spesso è banale, a volte è solo un gioco.

Il litigio è anche una richiesta di attenzione e se litigando si ottiene questa attenzione...
più si litiga meglio è!



Secondo passo indietro: NON IMPORRE LA SOLUZIONE

L'adulto ha paura che i bambini non ce la facciano da soli.

Teme che il litigio possa degenerare.

La paura genera un intervento coercitivo

“Smettetela, fate la pace, dagli la mano, dagli un bacino”.

La soluzione imposta dall'adulto non corrisponde alla sostenibilità relazionale fra i bambini.



CPP

Centro PsicoPedagogico
per l'educazione e
la gestione dei conflitti

Primo passo avanti: FAVORIRE LA VERSIONE RECIPROCA DEL LITIGIO

“Datevi la vostra versione”

È importante che ciascun bambino possa spiegare i fatti e presentare le proprie ragioni.

Le emozioni negative decantano nei bambini con molta rapidità, parlare favorisce questa decantazione.

Vanno bene le parole ma anche le versioni scritte e i disegni per i più piccoli.

L'adulto resta neutrale favorendo questo atto di reciprocità.



Secondo passo avanti: FAVORIRE L'ACCORDO CREATO DA LORO STESSI

Tutte le ragioni fornite sono legittime, ognuno ha potuto esprimersi comunicando la propria versione all'altro/altri. È il momento in cui si crea spontaneamente un accordo fra i bambini.

L'adulto sostiene questa possibilità autoregolativa. Progressivamente i bambini imparano da soli e non si rivolgono più agli adulti.

Imparano a stare insieme anche nelle situazioni di contrarietà.

NELL'ADOLESCENZA

L'allontanamento crea conflittualità
come forma di sviluppo evolutivo.

Gestire questo allontanamento e questa conflittualità è più importante che voler a tutti i costi disporre di rapporti armoniosi e gradevoli.

Come fare?

- Regole negoziate
- Rituali condivisi
- Eventuali sanzioni affettive

Chi lo fa?

Nel gioco di squadra l'adolescenza è l'età del paterno.

Conviene abbandonare il modello materno-correttivo.



PER I GENITORI

Adottare la convergenza educativa sul padre:

- legittimare il ruolo del padre
passandogli il testimone educativo
- far assumere il front office educativo dal padre

Un nuovo dispositivo comunicativo efficace

L'ascolto senza commento

- l'eccesso verbale con i ragazzi pretende di sostituire gli argini e le regole negoziate con un profluvio di parole.
- anche le occasioni di ascolto diventano spesso e volentieri modalità di insistenza e punteggiatura sul contenuto dell'adolescente (*“non riesco ad ascoltarlo più di 5 minuti senza dirgli che ha sbagliato tutto”* racconta una mamma).
- l'ascolto senza commento permette di stabilire una giusta distanza relazionale e di consentire ai ragazzi la narrazione gratificante di quello che a loro interessa.

Un nuovo dispositivo comunicativo efficace

Il silenzio attivo

- Si tratta di una tecnica che sospende ogni forma di conversazione, specialmente di carattere confidenziale e amicale, segnalando che uno sconfinamento non può essere tollerato pena la dispersione del rapporto strettamente educativo.
- Non è una reazione emotiva ma una strategia educativa.
- Deve essere condiviso da entrambi i genitori.
- Rappresenta simbolicamente la costruzione di una distanza che segna i reciproci ruoli. Può essere mezza giornata o una giornata intera.
- L'efficacia sta nel rimettere le cose al loro posto e ristabilire un patto educativo nella chiarezza delle reciproche sfere di responsabilità.



Un nuovo dispositivo comunicativo efficace

La tecnica del gatto

- Il gatto di casa non si lascia prendere facilmente, in alcuni casi è proprio pericoloso perché potrebbe graffiare. C'è una tecnica precisa che permette l'avvicinamento, ossia sedersi o possibilmente sdraiarsi su un divano e aspettare che sia lui stesso a raggiungerti e ad accoccolarsi sul tuo corpo.
 - La tecnica del gatto per gli adolescenti sta quindi a significare un adeguato tempo di attesa dove la sospensione dell'insistenza comunicativa e delle richieste incalzanti, se non delle domande inquisitorie, non solo si rende necessaria sul piano educativo ma diventa indispensabile per poter gestire la relazione con un'età della vita più propensa a farsi i fatti propri piuttosto che seguire quelli degli adulti.
- Il gatto rappresenta bene questa modalità tutta particolare di relazionarsi.

“Penso che la persona si può mantenere e sviluppare solo se ci sono le condizioni del comunicare, solo se queste condizioni non degenerano. Siamo noi stessi nella misura in cui siamo gli altri.”

(Jurgen Habermas, da: “Comunicare, legge della vita. Bozza di manifesto e contributi” a cura di Danilo Dolci, Piero Lacaita Editore, Roma, 1991)

litigare bene

con gli adolescenti

1) Non attaccare la persona ma resta sul problema

L'altro, gli altri entrano in conflitto con noi a partire da un problema. Si tratta di focalizzare bene in quale problema ci stiamo imbattendo e in che misura ci riguarda. L'altro nel conflitto è necessario per comprendere, superare e integrare il problema. In ogni caso il problema c'è e bisogna tenerne conto.



2) Capire il conflitto è più importante che volerlo risolvere

Sotto il pretesto, il conflitto nasconde sempre altro. Comprendere quello che sta succedendo consente di sciogliere i nodi emotivi e gli eventuali equivoci su cui il conflitto costruisce confusione e percezione distorta. Chiarificare è più importante che risolvere o eliminare il conflitto.

3) Meglio prendere tempo che una qualsiasi reazione emotiva

Vorremmo subito mettere a tacere il fastidio che il problema ci suscita. In questo modo apriremmo solo un ping pong di reazioni, tendente ad avere l'ultima parola sull'altro e perderemmo di vista il problema.
Aspettiamo che passi l'impeto!

4) Meglio una domanda (maieutica) che una minaccia!

Nel conflitto servono informazioni per poterlo integrare nella relazione. Le domande verificano la disponibilità, la sostenibilità, il possibile della situazione. La domanda maieutica è una domanda di interessamento e non di controllo né inquisitoria.

5) C'è sempre un interesse in comune!

Se c'è un conflitto, c'è un interesse da trattare insieme. Il conflitto è spesso una copertura di questo interesse, si tratta di farlo emergere, esplicitarlo e farlo diventare il regolatore della relazione che ci riguarda.

6) Non prenderti i conflitti degli altri. Aiutali a gestirli

Diventare parti o controparti di un conflitto altrui non aiuta a dipanare il gomitolo ma aggiunge benzina al fuoco già acceso. Viceversa assumere una funzione di regolazione comunicativa permette ai contendenti di riconoscere le ragioni reciproche. Né giudice né difensore ma mediatore maieutico aiutando a fare da soli.

- 1) Non attaccare la persona ma resta sul problema
- 2) Capire il conflitto è più importante che volerlo risolvere
- 3) Meglio prendere tempo che una qualsiasi reazione emotiva
- 4) Meglio una domanda (maieutica) che una minaccia!
- 5) C'è sempre un interesse in comune!
- 6) Non prenderti i conflitti degli altri.
Aiutali a gestirli

“Penso che la persona si può mantenere e sviluppare solo se ci sono le condizioni del comunicare, solo se queste condizioni non degenerano. Siamo noi stessi nella misura in cui siamo gli altri.”

(Jurgen Habermas, da: “Comunicare, legge della vita. Bozza di manifesto e contributi” a cura di Danilo Dolci, Piero Lacaita Editore, Roma, 1991)

DALL'AUTORE BESTSELLER DI
URLARE NON SERVE A NULLA E LITIGARE FA BENE

DANIELE NOVARA

PUNIRE NON SERVE A NULLA

Educare i figli con efficacia
evitando le trappole emotive



BUR varia
Rizzoli



CPP

Centro PsicoPedagogico
per l'educazione e
la gestione dei conflitti