

IL CONFLITTO CREATIVO

Tutti nella nostra vita abbiamo assistito a conflitti di varia natura, familiari, lavorativi, sociali, e, tante volte ne siamo stati anche nostro malgrado protagonisti.

Possiamo definire il conflitto come l'interazione tra due o più persone dove uno di noi percepisce nell'interazione con l'altro una incompatibilità nel vedere- pensare-agire in una determinata situazione che frustra l'appagamento alla realizzazione di un mio bisogno. Questo definisce il conflitto rispetto al contrasto che è semplicemente una divergenza di opinioni, punti di vista ma che non sono ostativi al riconoscimento e alla possibilità di realizzare un mio desiderio o bisogno.

Possiamo dire in questo secondo caso che non viene ad essere messa in pericolo la relazione.

Tutte le volte in cui accade un conflitto, che comunque dobbiamo considerare come un aspetto naturale della vita quotidiana, non necessariamente si mettono in moto meccanismi di violenza che talvolta ci possono essere ma tale possibilità dipende unicamente da come noi sappiamo agire le nostre dinamiche relazionali e accogliere, interpretare e contenere le nostre emozioni.

Sappiamo come nella maggior parte di noi tutte le volte in cui ci troviamo a vivere una situazione conflittuale con qualcuno è come se venisse a crearsi uno spazio, un vuoto che isola ciascuno nel proprio vissuto. Vuoto che ciascuno cerca disperatamente di colmare attraverso parole che restano prive di significato per colui al quale sono rivolte. Sono parole che in fondo ognuno dice per se stesso, dal momento che l'altro non può intenderle perché troppo impegnato nel sentire le sue emozioni; i due monologhi si corrispondono, ma ognuno di essi rimane isolato da un muro invalicabile.

Ed è a questo punto che quel muro invalicabile fatto di rabbia e senso di impotenza trasformano l'altro in un nemico.

La sfida è quella di ridurre gli effetti indesiderati e distruttivi di una situazione conflittuale in un'opportunità di risolvere il problema mantenendo inalterata la

relazione e a volte scoprendo degli aspetti del nostro antagonista che possono anche rafforzarla.

Come in ogni interazione umana anche nel conflitto tra individui non è possibile non comunicare (Watzlawick) ed è attraverso le dinamiche comunicative che il conflitto si esplicita, si conserva, si accresce, si modifica.

Per la pragmatica della comunicazione umana il disaccordo a livello di relazione è molto più importante e frustrante del disaccordo a livello di contenuto, infatti possiamo avere:

DIFETTI DI COMUNICAZIONE riconducibili alla dimensione del messaggio, cioè dell'argomento che si vuole comunicare che dà luogo a divergenze di opinioni e punti di vista e quindi al contrasto.

DIFETTI DI COMUNICAZIONE che riguardano la dimensione della relazione, cioè come mi sento con l'altro che emozioni e sentimenti mi suscita la sua posizione verso di me, verso le mie richieste e i miei bisogni e questo conduce al conflitto.

È quindi necessario essere consapevoli che per sapere gestire un conflitto e per poterlo trasformare in una opportunità di crescita è più importante il "come" si comunica e non solo il "cosa". Per questo la capacità di conoscere la dimensione emotiva in cui in quel particolare momento ci troviamo assume importanza fondamentale. Essa prende il nome di autoconsapevolezza emozionale.

Analizzando gli stati d'animo che sorgono più comunemente in situazioni di contesti difficili, come quelli altamente conflittuali ci rendiamo conto come i nostri "sentiti" assumano un peso determinante: interruzione o distorsione della comunicazione, assenza di riconoscimento reciproco, rigidità fisica e mentale, desiderio di vendetta e di sopraffazione sono tutti indici di emozioni quali rabbia, paura, frustrazione.

Sapere ascoltare/ascoltarsi in ciò che sta accadendo, sviluppare autoconsapevolezza emozionale significa iniziare a riconoscere il ruolo delle emozioni come segnali delle modalità che si stanno attivando nella risposta con l'altro e ascoltandosi è possibile cambiare punto di vista sulle nostre reazioni, comprendendole e accettandole.

L'ansia, la paura e la rabbia possono derivare dal timore che il confronto con l'altro mi "destrutturati" cioè possa mettere in crisi la mia autostima, la fiducia che ripongo in me stessa, l'immagine che mi sono costruita di un me ideale o quantomeno accettabile e, in questa costruzione del nostro "se" entra in gioco anche quello che è

stato il nostro percorso evolutivo, la cultura in cui siamo cresciuti, le nostre esperienze di vita e le esperienze in cui mi sono trovata a gestire dei conflitti al di là dell'ambito in cui sono sorti. Il confronto con l'altro può farci sentire minacciati perché può essere un eco del mio confronto con le parti diverse di me stesso, diverse da quelle che posso ritenere accettabili.

Prendere coscienza e conoscenza degli aspetti della vita emozionale ci aiuta a disinnescare atteggiamenti di aggressione o ritiro che non permettono di affrontare in modo costruttivo le divergenze.

Se ci ascoltiamo attentamente possiamo capire quali sono i maggiori timori che proviamo nell'affrontare una controversia.

PAURA DELLA COLLERA DELLE ALTRE PERSONE: ci sentiamo incapaci di affrontare persone autoritarie che ci hanno imposto in passato, spesso nell'infanzia una posizione down assumendo sempre e solo loro un atteggiamento up. Questa nostra incapacità o almeno il timore di non essere in grado di portare avanti una nostra richiesta farà sì che saremo portati ad accettare qualsiasi scelta degli altri, provando, rabbia e dolore che nel tempo facilmente si cronicizzeranno causando malesseri psico-fisici. Talvolta in casi meno frequenti e nel lungo termine si possono avere esplosioni di rabbia nei confronti dell'altro anche con accezioni violente, che non potranno essere comprese dal nostro interlocutore poiché il nostro atteggiamento sino ad allora era stato di passiva accettazione.

PAURA DI ESSERE RIFIUTATI, DERISI, UMILIATI: le persone che hanno questi timori molto spesso vengono da storie familiari che non hanno consentito loro di costruirsi una solida autostima. La paura di esporsi, di accettare i rischi che comporta il volere assumere delle posizioni chiare all'interno del conflitto spesso impedisce di essere aperti e onesti all'interno delle relazioni. Anche questo schema comportamentale che spesso crea fraintendimenti e non detti porta all'escalation del conflitto.

Nel momento in cui subentrano questi timori inconsciamente poniamo in essere la

PAURA DI ASCOLTARE: che può portare la persona a discutere per anni senza affrontare mai il conflitto vero e proprio. È una strategia che ci permette di non vedere e quindi di potere accettare quelle parti di noi che non vogliamo ammettere. Nel dualismo dei conflitti familiari il nervosismo dell'uno viene trasmesso all'altro, volendo entrambi affermare la veridicità delle proprie posizioni, ma dal momento che non si vuole affrontare il conflitto ci si rifiuta di ascoltare l'altro e quindi di capire.

Di solito la prima persona che non vogliamo ascoltare è noi stessi, ed è fondamentale in questo caso ascoltarci, lasciando che l'altro facendoci da specchio ci rimandi quegli aspetti di noi che non volevamo accettare perché troppo dolorosi e quindi abbiamo finito per proiettarli sull'altro.

Cosa è dunque il conflitto? Come lo percepiamo e di conseguenza agiamo sulla base di quello che ci siamo detti? Quali sono le competenze di cui dovremmo essere a conoscenza?

IL conflitto lo possiamo definire come un disaccordo o un contrasto in termini di interessi, posizioni, esigenze, valori.

Comprende tutte le percezioni relative alle convinzioni che le aspirazioni attuali delle varie parti in causa non possano essere realizzate senza che la controparte rinunci alle proprie. Nella maggior parte delle persone il conflitto viene percepito sempre come negativo.

Per tale motivo a livello comunicativo comporta:

A) POSIZIONI ERRONEE, BIAS ED EURISTICHE

B) AUMENTO DELL'EMOTIVITA'

C) PEGGIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE

Le parti non comunicano o quando lo fanno è per sminuire o confutare il punto di vista dell'altro. Si evidenzia il tentativo continuo di rafforzare le proprie argomentazioni con paradossi o luoghi comuni.

D) CONFUSIONE

Le materie oggetto di discussione sono confuse, non si comprende bene qual è il problem solving, abbondano le generalizzazioni e i luoghi comuni. Non si riescono a separare le persone dai problemi. Non si riesce a "procedere a imbuto", da un argomento si passa ad un altro in cui ci siamo sentiti arrabbiati ma che non ha nulla a che fare con l'oggetto della prima discussione.

E) RIGIDITA' MENTALE

Le persone si "arroccano" sulle proprie posizioni e non sono disponibili ad ascoltare le argomentazioni dell'altro, si interrompe continuamente chi sta parlando.

F) DIFFERENZE INGIGANTITE E SOMIGLIANZE SMINUITE

Quando l'altro è percepito come nemico del mio benessere, esso assume sempre un'accezione negativa e per questo l'altro non può che essere completamente diverso da me e per questo non potrà mai capirmi.

G) ESCALATION DEL CONFLITTO

La comunicazione errata e distorta porta il conflitto ad assumere un'intensità sempre più elevata.

Questi tipi di atteggiamenti che poniamo in essere riguardo al conflitto sono dovuti alle nostre distorsioni cognitive le quali portano portano alla:

NEGOZIAZIONE ZAVORRATA

BIAS COGNITIVI

Sono dei costrutti fondati su ideologie e pregiudizi che ci consentono di prendere decisioni immediate ma che possono portare a commettere errori perché sono al di fuori del giudizio critico.

Potremmo anche definire i bias come particolari euristiche usati per esprimere giudizi che alla lunga diventano pregiudizi su situazioni mai viste o di cui comunque non se ne ha esperienza diretta.

EURISTICHE DEL PENSIERO

Sono scorciatoie mentali che ci permettono di costruire un pensiero rapido su di un argomento molto più complesso prendendo solo in considerazione delle somiglianze senza tenere in conto tutti gli elementi della situazione reale.

Entrambi sono particolarmente pericolosi non solo perché rischiano di portare ad un pensiero rigido e inflessibile nell'interpretazione degli eventi e della realtà, ma soprattutto perché una volta entrati in questo ordine di idee è molto difficile uscirne.

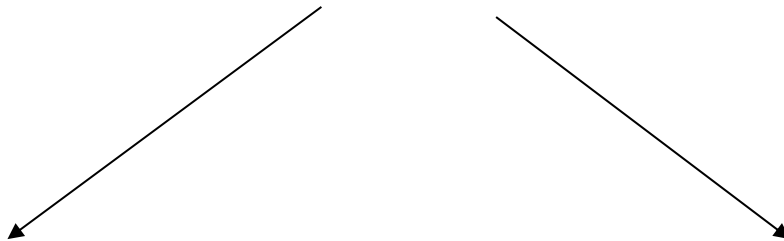
Dai bias e dalle euristiche nasce **l'effetto ancoraggio** cioè ci attacchiamo (ancoriamo) nel prendere una decisione fissandoci a modelli passati che già conosciamo ma che sono diversi dalla situazione attuale.

Nella soluzione di una divergenza dobbiamo tener conto di due aspetti che la compongono e che possono essere definiti come sistemi **hard e soft**.

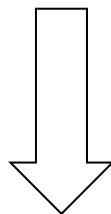
Il sistema hard tiene conto di ruoli, norme giuridiche, compiti, risorse.

Il sistema soft tiene conto di valori, visioni, suggestioni, atteggiamenti, convinzioni, competizioni. Da qui nascono molte distorsioni cognitive.

DISTORSIONI COGNITIVE



DISTORSIONI DOVUTE AL REALISMO INGENUO



1. OVERCONFIDENCE
2. ASSUNZIONE DELLA TORTA FISSA
3. CONFLITTO ILLUSORIO
4. VERIFICAZIONISMO

DISTORSIONI DOVUTE ALLA DIFESA DELL'IO



1. VALUTAZIONE PARTIGIANA
2. SVALUTAZIONE REATTIVA
3. PASSATO VINCOLANTE
4. EFFETTO DEL POSSESSO

1) OVERCONFIDENCE

E' l'eccessiva fiducia nei propri giudizi che porta a ritenere che:

A) la mia valutazione è corretta e quindi

B) la condotta da me assunta è efficace, l'errore sta nell'altra parte che per incapacità, ignoranza o malafede sbaglia. Le considerazioni e le aspettative altrui non vengono prese in considerazione e non si valutano tutti gli elementi critici che la controparte mette sul tavolo delle trattative.

2) ASSUNZIONE DELLA TORTA FISSA

Convinzione che le materie o le risorse oggetto della trattativa siano irrimediabilmente insufficienti per accontentare tutti. In questo modo si blocca la creatività della trattativa e non rimane altro che "duellare" per avere la parte più grande delle risorse.

Alla base di queste credenze, spesso indotte da atteggiamenti passati, c'è la convinzione che gli interessi siano perfettamente speculari, cioè che le persone vogliano la stessa cosa e con la stessa intensità.

3) CONFLITTO ILLUSORIO

E' una forma estrema e paradossale della propensione a vedere nell'altro un avversario.

E' data dall'incapacità di accorgersi che su alcune questioni gli interessi delle parti sono perfettamente compatibili. Diverge dall'assunzione della torta fissa perché in questa è necessario creare risorse mentre nel conflitto illusorio non ce n'è bisogno.

4) VERIFICAZIONISMO

Tendenza inconscia ad affrontare la ricerca di nuovi dati guidati in realtà solo dall'obiettivo di trovare conferma alle proprie convinzioni precostituite.

DISTORSIONI DOVUTE ALLA DIFESA DELL'IO

All'interno di un sistema familiare, non ci sono solo interessi, denaro, divisioni di compiti, allocazioni di risorse, ma anche potere e status personali, affermazioni e sconfitte individuali, le quali possono avere ripercussioni positive e negative sulla propria immagine.

E' facile che all'origine di strategie risolutive inefficaci o dannose ci sia alla base il desiderio di mantenere e possibilmente incrementare la concezione positiva del se, sia personale che sociale. Nella discussione questo avviene attraverso due comportamenti: rafforzare la propria posizione e indebolire quella dell'altro.

1) VALUTAZIONE PARTIGIANA

Valutazioni marcatamente favorevoli a se stessi circa la propria forza contrattuale e la propria abilità di negoziatore.

2) SVALUTAZIONE REATTIVA

Avviene quando una parte trova meno desiderabile una concessione solo perché gli è stata offerta dalla controparte. Alla base di questa percezione c'è la convinzione che se la controparte ha concesso qualcosa è certamente un oggetto di poco valore o peggio è qualcosa che mi danneggerà in futuro.

3) PASSATO VINCOLANTE

Si vuole mantenere in modo irrazionale un impegno per un corso d'azione già intrapreso.

Spesso nei sistemi familiari aver intrapreso un percorso ha generato costi e allocazioni di risorse. Quando i soggetti si rendono conto che anche se in passato i nostri progetti hanno dato buoni risultati ma al momento attuale la situazione è cambiata hanno grandi resistenze a cambiare il corso d'azione.

Questa strategia è dovuta al fatto che difficilmente ammettiamo che allo stato attuale abbiamo tenuto conto solo degli elementi vincenti in passato, senza verificare se quella situazione poteva essere traslata nell'oggi e senza fare proiezioni sul futuro.

Quando siamo in grado di capire e accettare quelli che sono i nostri principali ostacoli, quali e quante emozioni coinvolgono la discussione dovremmo essere in grado di fare il successivo passo per una gestione creativa /costruttiva del conflitto attraverso

ASCOLTO ATTIVO EMPATICO: è una condizione di ascolto efficace all'interno della quale proviamo a metterci nei "panni" dell'altro, provando ad ascoltare le sue emozioni, osservando le sensazioni che prova non solo attraverso il linguaggio verbale, e paraverbale, ma anche attraverso i segnali che il corpo ci invia.

Ascoltare in modo attivo significa avere consapevolezza di quello che l'altro prova, ma anche di ciò che sto provando io. È uno sguardo diverso sull'essere umano, che necessita di un non giudizio verso i miei vissuti e quelli degli altri, ma anche la non presa in carico da parte mia di dovere risolvere il problema a tutti i costi e che a me spetti la soluzione. Un ascolto reale di noi e del mondo che ci circonda aiuta a vivere il conflitto non più e non solamente come un'esperienza negativa, ma come qualcosa che fa parte della vita e delle relazioni umane e che ci dà la possibilità di abbattere la nostra resistenza ai cambiamenti.

Il comportamento assertivo che ci permette di non aggredire ma anche di non subire porta all'interno della discussione l'utilizzo di domande adatte a capire quali sono i bisogni, le speranze, i timori, i desideri che quella richiesta soddisfa. Durante una discussione dovremmo sempre chiederci: come percepisco io le posizioni e le rivendicazioni dell'altra parte? Quali emozioni sorgono in me? Legate a cosa, a quali avvenimenti? Perché l'altra parte si rifiuta di ascoltarmi? Sono riuscita a fargli comprendere perché per me è così importante sollevare questa problematica? In che modo sono coinvolti i bisogni umani basilari cioè sicurezza, benessere economico, senso di appartenenza, riconoscimento sociale, controllo sulla propria vita?

Tutte queste domande ci aiutano a separare le persone dai problemi. È il problema che dobbiamo affrontare senza sminuire o banalizzare la persona.

ABILITA'

- A) Riconoscere i sentimenti dei partecipanti in modo equilibrato. Riconoscere le difficoltà e gli sforzi di ognuno di loro e farli comprendere all'altro.
- B) Riassumere spesso e riformulare le posizioni di ognuno di noi aiuta non solo a farci sentire ascoltati e compresi, ma anche per chiarire la natura del problema. Porre l'accento sui passi avanti che le persone coinvolte stanno facendo.
- C) Se durante una discussione una questione diversa entra incidentalmente nel discorso e non è urgente, e ci accorgiamo che potrebbe riaprire dibattiti e contrasti, sarebbe meglio accantonarla.
- D) Usare l'umorismo con sensibilità e al momento opportuno. Mai il sarcasmo. Anche raccontare piccoli aneddoti di ricordi o episodi passati in cui abbiamo risolto una divergenza può creare un senso di fiducia e distensione

IN CASO DI BIAS ED EURISTICHE COME COMPORTARCI

Quando ci troviamo in presenza di distorsioni cognitive cerchiamo di riflettere su:

- 1) In quale misura quello che sto chiedendo alla controparte è prioritario? Oppure sono io che non voglio allontanarmi dalle richieste che ho fatto? Perché? (è legata all'ancoraggio della domanda di apertura).
- 2) Quello che ho chiesto è prioritario perché l'ho detto pubblicamente e temo di perdere la faccia con gli amici, i familiari, il partner, i figli?
- 3) Sto cercando dati a conferma di quello che vorrei ottenere o sto cercando dei dati utili su cui basare le mie richieste? Sono disponibile a valutare anche dati che non suffragano le mie posizioni? (è legata alla valutazione partigiana)
- 4) Nel caso in cui decidessi di rivedere le mie posizioni rischierei di danneggiare l'immagine che ho di me? (svalutazione dell'io)

- 5) In che misura ritengo che la controparte oltre a volere ciò che voglio io lo vuole nella stessa misura e con la stessa priorità (percezione della torta fissa)
- 6) È possibile realmente che la controparte, pur volendo le stesse cose che voglio io, ad un certo punto sia disposta a cedere per farmi sentire in colpa e chiedermi molto altro? (svalutazione reattiva)
- 7) Fino a che punto sono veramente convinto che le risorse oggetto della disputa siano effettivamente limitate? In che misura mi sento chiamato in prima persona per cercare di far crescere le risorse? (aiuta a stimolare il pensiero creativo e a dare un'immagine positiva di sé)
- 8) In che misura sapresti serenamente gestire la frustrazione e la "ferita narcisistica" consistente nello scoprirsi meno abile, meno lungimirante, meno fortunato, meno intuitivo di quanto pensi di essere?

Un esempio di come gestire un conflitto separando le persone dai problemi e cercando di capire in modo creativo se sia veramente possibile accontentare entrambe le parti o se uno dovrà necessariamente soccombere alle richieste dell'altro ci è fornito da Roger Fischer e William Ury della Harvard Law School e prende il nome di dilemma della bibliotecaria.

Due persone in una biblioteca pubblica litigano perché uno vuole tenere la finestra aperta e l'altro la vuole chiusa. Il primo si offre di lasciarla socchiusa, l'altro non vuole e inizia il diverbio che il conflitto tra le due posizioni ha creato.

La bibliotecaria interviene e chiede al primo perché vuole la finestra aperta ottenendo come risposta "ho bisogno di aria fresca", poi chiede al secondo perché la vuole chiusa e la risposta è "per evitare la corrente che mi fa venire i reumatismi". La bibliotecaria ci pensa un po' poi va a spalancare la finestra della stanza accanto. In questo modo nella stanza ci sarà immissione di aria fresca senza corrente.

Altro ostacolo di cui spesso si tiene poco conto è quello rappresentato dalla differenza di generi che assume ovviamente importanza fondamentale nei conflitti familiari. Siamo sicuri di comunicare e percepire tutti il conflitto nello stesso modo?

UOMINI E DONNE COSI' VICINI COSI' LONTANI

Le differenze di genere nella percezione emotiva si dimostrano spesso uno scoglio nella vita coniugale, ed è difficile se non le si conoscono e gestiscono bene non naufragarci sopra.

Anche dopo molti anni di relazione c'è una fondamentale distinzione tra mogli e mariti nel modo in cui i due generi considerano gli scontri emozionali.

Di solito alle donne da meno fastidio rispetto agli uomini affrontare una lite coniugale. Secondo quanto riportato dallo psicologo Daniel Goleman basandosi sugli studi di Robert Levenson della California University a Berkely che ha analizzato 151 coppie sposate da molti anni fu evidente che i mariti trovano tutti estremamente spiacevole litigare durante una discussione con la propria partner, mentre le mogli non ne erano particolarmente infastidite. Gli uomini vengono travolti dalle "piene" emozionali in corrispondenza di una negatività meno intensa rispetto a quella necessaria per "inondare" le loro partner. Tra coloro che reagiscono alle critiche del coniuge facendosi travolgere dall'inondazione ci sono più uomini che donne.

Una volta "sommersi" gli uomini secernano più adrenalina rispetto alle donne e il flusso di questo ormone viene innescato da livelli di negatività inferiori a quelli necessari per attivare la stessa reazione nelle donne. Inoltre agli uomini è necessario più tempo per riprendersi da uno tsunami emotivo.

Per questo molto spesso l'uomo preferisce porre in essere un comportamento di tipo ostruzionista nel tentativo di autoprotettersi dalle "piene" emozionali, e secondo questi studi una volta attuato tale comportamento anche la frequenza cardiaca diminuisce dando un senso di sollievo a tutto l'organismo. È a questo punto che nel momento in cui la donna vede porre "una camera d'aria" tra il suo desiderio di scontro verbale e la strategia del marito di ritirarsi che inizia per lei l'acceleramento del battito cardiaco con conseguente disagio psico fisico. È da questa asimmetria del sistema limbico tra i due generi che derivano atteggiamenti molto diversi davanti allo scontro emozionale: gli uomini cercano di evitarlo con lo stesso impegno con cui le donne cercano di innescarlo.

L'asimmetria di cui dicevamo deriva dal fatto che il genere femminile si assume una funzione di controllo sulle emozioni. Quando cercano di alleviare e risolvere il disaccordo e le controversie gli uomini sono più riluttanti a impegnarsi in quelle che

sono destinate a diventare discussioni altamente emotive. Non appena la moglie vede il marito che si ritira automaticamente tende ad alzare il volume e l'intensità del rimprovero cominciando a criticarlo e man mano che lo vede arroccarsi sulla difensiva o usare l'ostruzionismo essa si sente frustrata e in collera aggiungendo all'interazione il proprio disprezzo per sottolineare l'intensità della frustrazione. In questa comunicazione disfunzionale l'uomo accorgendosi di essere oggetto delle critiche e del disprezzo altrui comincia a cadere nel pensiero vittimistico o da marito giustamente indignato che sempre più facilmente scatena la "piena" emozionale della partner e, per proteggersi da essa si mantiene sempre di più sulla difensiva, innescando in questo modo sempre di più quella della compagna.

Quando il circolo vizioso della lite coniugale si autoalimenta con questa *escalation* è molto facile che possa sfuggire al controllo.

A questo va aggiunta anche l'educazione emotiva che ci viene data sin da bambini più accogliente, anche nei confronti delle cosiddette emozioni deboli come il pianto, da parte delle femmine e più inibente nei confronti del maschio.

Dato le conseguenze del diverso modo nei due sessi di affrontare i sentimenti fonte di turbamento nelle loro relazioni in che modo possiamo aiutare le coppie a proteggere il loro rapporto e nello stesso tempo affrontare le discussioni che permettono una transizione necessaria al loro benessere?

Gli uomini e le donne in genere hanno bisogno di una differente sintonizzazione emozionale.

È importante aiutare gli uomini a non evitare il conflitto, ma di comprendere che quando la moglie solleva una rimostranza o evidenzia un punto di disaccordo potrebbe farlo come atto di affetto, per cercare di mantenere la relazione sana e vitale, dato che quando i rancori covano sotto la cenere aumentano di intensità fino ad esplodere, mentre quando vengono lasciati liberi la pressione trova uno sfogo.

Gli uomini andrebbero aiutati a comprendere che la collera e il disprezzo non sono sinonimi di un attacco personale, le emozioni che le donne agiscono hanno la funzione di evidenziare l'intensità dei loro sentimenti sull'argomento.

È molto importante che i partner maschili non taglino corto durante le discussioni offrendo troppo presto una soluzione pratica. Solitamente per la donna è molto importante sentire di essere ascoltata e che il compagno empatizza con i suoi

sentimenti anche se non è necessariamente d'accordo. Spesso le donne interpretano l'offerta di una soluzione come un modo per liquidare rapidamente i loro sentimenti e qualunque sia una rapida soluzione in un momento così emotivo essa rischierà di essere tacciata come incoerente. I mariti che invece di liquidare le pretese della moglie come insignificanti riescano a sopportarne gli scoppi di collera le aiutano a sentirsi ascoltate e rispettate diminuendone il senso di rabbia.

Per quanto riguarda le donne è importante fare un lavoro parallelo.

Comprendere che l'esagerata intensità con cui danno voce alle proprie proteste rappresenta un problema fondamentale e quindi fare uno sforzo mirato per stare attente a non attaccare il proprio compagno va bene si protestare per quello che ha fatto ma senza criticarlo come persona o esprimere disprezzo verso di lui attaccando la sua personalità. Fare capire che le proteste adite non sono attacchi contro di lui, ma che quella particolare azione ha causato una sofferenza. Non dimentichiamoci che un qualsiasi colerico attacco personale porterà l'uomo a mettersi sulla difensiva o a ricorrere all'ostruzionismo; tale comportamento sarà estremamente frustrante per la donna e non farà che esacerbare lo scontro.

È molto utile che le donne imparino che qualsiasi richiesta venga collocata sempre in un contesto più ampio all'interno del quale l'uomo possa sentirsi rassicurato della solidità del legame e dell'affetto che li lega.

Affinché la gestione di un conflitto possa essere vissuta e agita in chiave costruttiva si devono tenere presenti degli elementi:

- nelle coppie di lunga durata i coniugi tendono a concentrarsi su un argomento conflittuale dando per asserito fin dall'inizio della discussione che ciascuno di loro avrà la possibilità di affermare il proprio punto di vista. Questi coniugi compiono anche un passo ulteriore, sono in grado di ascoltarsi vicendevolmente senza interrompersi. Poiché spesso la persona che si considera offesa vuole sentirsi ascoltata nei propri sentimenti, da un punto di vista emozionale un atto di empatia è fondamentale per ridurre e rimuovere la tensione.

Al contrario nelle coppie che andranno incontro ad una rottura si assisterà ad una notevole assenza di tentativi, da parte di entrambi, di ridurre la tensione. Durante i litigi tra partner la presenza o l'assenza di modalità per ricomporre gli screzi costituisce una differenza fondamentale tra coloro che hanno un'unione sana e coloro che sono destinati a porre fine al rapporto.

I meccanismi di riparazione che impediscono ad una discussione di degenerare sono evitare la divagazione dall'argomento trattato, la separazione della persona dal problema, il riconoscimento delle proprie emozioni, l'essere in grado di capire quello che l'altro sta provando senza esprimere giudizi sull'emozione da lui provata, non attribuire i comportamenti del coniuge alla sua famiglia di origine, non accumulare argomenti diversi da quello da cui si è iniziato. Sapere attuare queste modalità vuole dire impedire che i sentimenti espressi trabocchino sopraffacendo le capacità dei soggetti di concentrarsi sul problema.

- ogni forte emozione deriva da un impulso ad agire e, controllare questi impulsi è fondamentale. Può apparire ovvio ma nelle relazioni amorose è particolarmente difficile dato che le reazioni innescate toccano corde sensibili come il nostro bisogno di amore, di sicurezza, di essere rispettati, il desiderio di generare, la paura dell'abbandono, o di essere emozionalmente deprivati e, nelle liti con il partner ci si comporta come se fosse in gioco la nostra stessa sopravvivenza. In questi casi se veniamo letteralmente sequestrati dalle emozioni il conflitto non potrà che degenerare attraverso dei meccanismi di difesa del se.

Una fondamentale competenza che la coppia dovrebbe avere è quella di imparare a contenere i sentimenti negativi. In altre parole è la capacità di riprendersi rapidamente dall'ondata di piena causata dal sequestro emotivo poiché durante questi picchi emozionali la capacità di ascoltare, parlare, capire con lucidità si perde. Calmarsi è un passo fondamentale senza il quale non possono esserci progressi positivi nella soluzione della disputa.

- detossificare il discorso interiore, dal momento che la voragine emozionale è innescata dai pensieri negativi nei confronti del partner sarebbe utile che la persona che li sta provando sia in grado di bloccarli. Sentimenti che esplicitiamo con frasi del tipo " Non ho intenzione di sopportarti un minuto di più" oppure "Non merito questo tipo di trattamento" sono tipiche frasi di chi si sente vittima innocente o di chi sente "giustamente" indignato. Ci si può liberare dalla trappola di questi pensieri imparando a riconoscerli e a metterli in discussione, senza permettere loro di innescare una reazione di collera o frustrazione.

È necessario monitorare questi pensieri, capire che non bisogna identificarsi in essi compiendo uno sforzo intenzionale per richiamare alla mente fatti che ci facciano vedere come non sia sempre necessariamente così.

Quando nell'emozione di un momento pensiamo che a lui/lei non importi nulla delle nostre necessità perché è una persona egoista, potremmo mettere in

discussione questo pensiero ricordando tutte le azioni attraverso le quali emergevano segnali di premura. Conseguentemente l'emozione sottostante che è la rabbia diminuisce d'intensità e ricolloca la discussione nel giusto contesto permettendo di elaborare in modo costruttivo attraverso il seguente pensiero: "A volte dimostra che gli importa di me, anche se quello che ha appena fatto è stato irrispettoso e mi ha fatto arrabbiare". La persona non è egoista tout court, ma lo è stato quel preciso fatto. Si attua lo spostamento dalla persona al problema.

- ascoltare e parlare senza stare sulla difensiva, la capacità di ascoltare tiene unite le coppie. Anche nella foga di una discussione quando entrambi sono all'interno di una lite, possono o uno o entrambi attivare la capacità di ascolto.

Le coppie altamente conflittuali sono talmente assorbite dalla collera che si fissano a tal punto sui dettagli del problema e sulle proprie posizioni che non riescono ad ascoltare e meno che mai a cogliere le eventuali offerte di pace della controparte. Si è unicamente concentrati a difendere la bontà delle proprie posizioni e, chi sta sulla difensiva utilizza un ascolto selettivo ignorando o respingendo immediatamente le richieste dell'altro reagendo come se fosse unicamente un attacco diretto gratuito invece che un tentativo di una richiesta.

A questo fine è utile che i coniugi cerchino di interpretare la negatività dell'altro come un'affermazione implicita della grande importanza attribuita all'argomento e come una richiesta d'attenzione sul problema posto.

Nella coppia l'arte di parlare senza stare sulla difensiva si basa sulla capacità di mantenere le proprie parole nell'ambito di una protesta specifica senza sfociare nell'attacco personale. Si dovrebbe utilizzare il metodo "XYZ" quando hai fatto X, mi hai fatto sentire Y, avrei preferito avessi fatto Z. Così ad esempio una buona comunicazione dovrebbe essere di questo tipo: "Quando non mi hai telefonato per avvertirmi che saresti arrivato in ritardo a cena, mi sono sentita poco considerata e questo mi fa arrabbiare. Quando fai tardi vorrei essere avvisata per tempo".

Una comunicazione aperta non apre le porte ad atteggiamenti, difensivi, polemicici, scuse, negazione della responsabilità, contrattacchi e polemiche.

Infine nel rapporto di coppia e non solo, è importante accettare che si possono vedere le cose da punti di vista differenti e che entrambi possono essere validi.

Altro atteggiamento che fa parte di una coppia funzionale è quello di assumersi le proprie responsabilità e di scusarsi quando ci si rende conto di avere torto.

RIASSUMENDO

I tre tipi di abilità che dovremmo tenere presente in una discussione all'interno della famiglia:

1) abilità emozionali:

- A) identificare e denominare sentimenti ed emozioni
- B) esprimere i sentimenti ed emozioni
- C) valutare l'intensità dei sentimenti ed emozioni
- D) essere in grado di controllarli e gestirli
- E) controllare gli impulsi
- F) ridurre lo stress
- G) conoscere la differenza tra sentimenti e azioni

2) abilità cognitive:

- A) colloquiare con sé stessi cioè condurre un dialogo interiore come modalità per affrontare un argomento oppure per metterlo in discussione
- B) leggere e interpretare i segnali che ci vengono dall'esterno, capire i condizionamenti che ci vengono dal di fuori e collocarci nella prospettiva di ciò che è veramente importante per noi nel rapporto
- C) adoperare metodi graduali di risoluzione del problema e di assunzioni delle decisioni controllando gli impulsi, fissando degli obiettivi, identificando azioni alternative, prevedendo in tempo le conseguenze
- D) comprendere la prospettiva altrui
- E) definire le norme comportamentali (cosa è e cosa non è un comportamento accettabile)
- F) avere un atteggiamento positivo verso la vita
- G) avere un atteggiamento realistico verso noi stessi e gli altri

3) abilità comportamentali:

- A) non verbali come comunicare con gli occhi, astenersi da una postura aggressiva, evitare di stare in piedi quando l'altro è seduto, non muoversi continuamente nella stanza, sapere ascoltare
- B) verbali come porre richieste chiare, reagire alle critiche cercando di cogliere l'emozione sottostante chiedendo di essere aiutati a comprendere la motivazione, non interrompere, non usare parole giudicanti.
- C) paraverbali fare attenzione al ritmo e al tono della voce.

BIBLIOGRAFIA E SITOLOGIA

La presente dispensa è tratta da:

- *“Intelligenza emotiva”* di Daniel Goleman
- *“Introduzione alla conciliazione”*, Isabella Buzzi, GIUFFRÈ EDITORE, 2003.
- *“Elementi della negoziazione”*, dalle dispense delle lezioni di Maria Alice Trombara
- *“Mediazione familiare in caso di crisi della coppia”*, dalle dispense delle lezioni di Maria Alice Trombara
- <http://www.mikyart.com/la-decima-musa/decimo-incontro-la-gestione-creativa-dei-conflitti/>
- <http://www.psicolab.net/la-gestione-creativa-dei-conflitti/>