



**CONFLITTO come OPPORTUNITA'  
COSTRUTTIVA di INCONTRO**

**(Musica del dialogo)**

**o**

**CONFLITTO come DERIVA  
AUTORITARIA E DISTRUTTIVA ?**

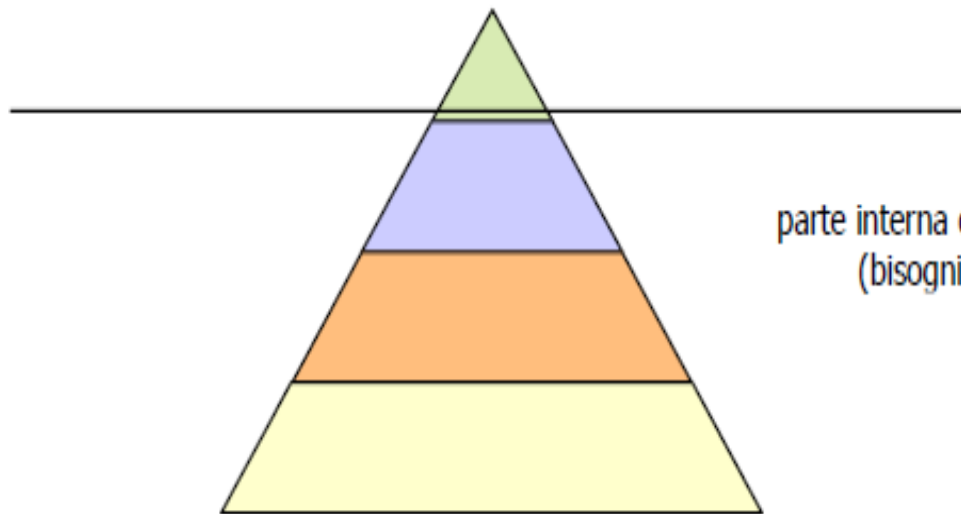
**( Rumore delle barriere)**

**Le parole sono finestre ( oppure muri)**

Un uomo vuole appendere un quadro. Ha il chiodo, ma non il martello. Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare. A questo punto gli sorge un dubbio: *E se il mio vicino non me lo vuole prestare? Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta, ma forse la fretta era soltanto un pretesto ed egli ce l'ha con me. E perché? Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa. Se qualcuno mi chiedesse un utensile, io glielo darei subito. E perché lui no? Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere? Gente così rovina l'esistenza agli altri. E per giunta si immagina che io abbia bisogno di lui solo perché possiede un martello. Adesso basta!* E così si precipita di là, suona, il vicino apre, e, prima ancora che questo abbia il tempo di dirgli "buon giorno", gli grida: "Si tenga pure il suo martello, villano!"

**(Paul Watzlawick, Istruzioni per rendersi infelici)**

parte esterna del conflitto  
(in genere pretestuosa)



parte interna o sommersa del conflitto  
(bisogni, tasti dolenti, emozioni)

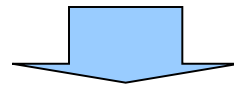
LA PARTE ESTERNA DEL CONFLITTO  
E' INCAPACE DI  
ESPRIMERE QUELLA INTERNA  
(scollegamento)

# SITUAZIONI DISFUNZIONALI.

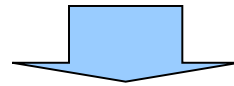
a) Conflitto emotivo



**Tasti dolenti**



**Sequestro emozionale**



**Scarsa disponibilità**

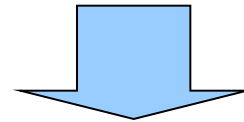
Praticare la risonanza...



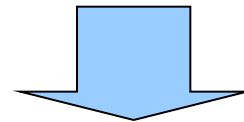
SITUAZIONI DISFUNZIONALI.

a) Conflitto culturale

**Fatto - evento**



**Cornice interpretativa differente**



**Scontro- critica**

Educarsi in differenti “sfumature”

Cornice  
interpretativa

**FATTO**  
**evento**

Cornice  
interpretativa

**Cornice interpretativa turca**

Il malato va trattato come una persona sana. Non va isolato dalla comunità. Gli si parla ad alta voce, cercando di tenerlo allegro. Bisogna distrarlo dalla sua malattia e sofferenza

**Cornice interpretativa tedesca**

Il malato non deve essere affaticato. Va isolato e trattato con discrezione. Gli si parla a bassa voce e il meno possibile. Non gli si nasconde la realtà della sua malattia

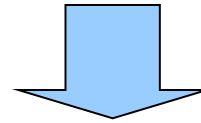
**Presenza rumorosa**

## SITUAZIONI DISFUNZIONALI.

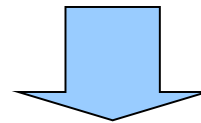
c) Conflitto simbolico



**Criticità**



**Semplificazione simbolica  
(criceti)**



**Giochi di svalutazione**



IO SONO OK - TU NON SEI OK




# I GIOCHI

- B Io sono ok - tu non sei ok
- C Io non sono ok - tu sei ok
- D Io non sono ok - tu non sei ok

Io sono meglio di te

Tu sei meglio di me

Se il sono scarso allora anche tu lo sei



“Con gente come te non si può combinare niente di buono”

“Come sempre si perde tempo”

“Non dici che fesserie”

“Non c’è niente da fare”

“Non mi stai mai ad ascoltare”

“Fate sempre quello che volete voi”

“Non c’è nessuno in grado di capirmi”


“Non siete mai stati capaci di mettervi d’accordo”

“Ci manca entusiasmo e creatività. Così non combineremo mai niente”

“Da adesso in poi non me ne frega più niente”

“Non capisco le difficoltà che provi”

“Non ne avete le capacità”



“Con gente come voi non si può combinare **niente** di buono”

“Come **sempre** si perde tempo”

“**Non dici che** fesserie”

“Non c’è **niente** da fare”

“Non mi stai **mai** ad ascoltare”

“Fate **sempre** quello che volete voi”

“Non c’è **nessuno** in grado di capirmi”

“Non siete **mai** stati capaci di mettervi d’accordo”

“Ci manca entusiasmo e creatività. Così non combineremo **mai niente**”

“Da adesso in poi non me ne frega **più niente**”

“**Non capisco** le difficoltà che provi”

“**Non** ne avete le capacità”

# Atteggiamenti di minaccia

**CRITICARE** “Non stai attento a. . . non capisci nulla”

**GIUDICARE** “Ti comporti come un bambino”

**IMPORRE** “Si deve fare così!”

**RICATTARE** “Se non fai così io. . . tu. . . .”

**MORALIZZARE** “Dovresti capire che. . .”

**SVALUTARE** “Ma lascia perdere... pensa piuttosto a”

**INCALZARE** “E' così no? Rispondi fammi un esempio.  
Perché non dici nulla?”

**ACCUSARE** “Stai polemizzando invece di ascoltare”

**PREVARICARE** “Lascia stare, faccio io!”

**ISOLARSI** “Con voi non parlerò più!”

La vera scoperta non è vedere mondi nuovi  
ma cambiare occhi.

*Marcel Proust*

# Riprendere il contatto




Osservazioni

Sentimenti

Bisogni





Quando ho chiesto a Maria di ascoltarmi, mi ha risposto in modo offensivo.

Ho sentito il bambino di quinta dire a quello di terza: "Sei uno stupido".

Sei bravissimo a scrivere.



Quando ho chiesto a Maria di ascoltarmi, mi ha risposto in modo offensivo.

Ho sentito il bambino di quinta dire a quello di terza: "Sei uno stupido".

Sei bravissimo a scrivere.



Sei proprio simpatico

Sento che voi studenti non state facendo del vostro meglio

Quando non fai quello che ti dico di fare, sento che mi manchi di rispetto

Quando hai presentato a tutti il tuo nuovo compagno, mi sono sentita felice



Sei proprio simpatico

Sento che voi studenti non state facendo del vostro meglio

Quando non fai quello che ti dico di fare, sento che mi manchi di rispetto

Quando hai presentato a tutti il tuo nuovo compagno, mi sono sentita felice




**Sentimenti che proviamo quando  
i nostri bisogni sono soddisfatti**

Allegro	Estasiato
Appagato	Felice
Assorto	Fiero
Calmo	Frizzante
Commosso	Grato
Contento	Interessato
Curioso	Ispirato
Divertito	Rilassato
Eccitato	Sereno
Entusiasta	Stupito

**Sentimenti che proviamo quando  
i nostri bisogni NON sono soddisfatti**


A disagio	Frustrato
Addolorato	Furioso
Amareggiato	Impaurito
Annoiato	Impaziente
Arrabbiato	Nervoso
Confuso	Preoccupato
Contrariato	Spaventato
Demoralizzato	Stanco
Disgustato	Triste
Esasperato	Turbato



Mi sento turbata quando sento che  
hai inventato un nomignolo per me,  
perché ho bisogno di rispetto

Mi sento ferito quando dici “  
non mi importa

Sono grato che hai parlato  
apertamente perché apprezzo  
l'onestà



Mi sento turbata quando sento che  
hai inventato un nomignolo per me,  
perché ho bisogno di rispetto

Mi sento ferito quando dici  
“non mi importa”

Sono grato che hai parlato  
apertamente perché apprezzo  
l'onestà



## Bisogni umani fondamentali che tutti condividiamo

### **Autonomia**

libertà di scegliere i propri progetti per realizzare i propri sogni, obiettivi, valori

### **Celebrazione**

della vita e dei sogni realizzati - celebrare le perdite (persone amate, sogni)

### **Integrità**

autenticità, autorealizzazione, creatività, dare significato

### **Comunione spirituale**

armonia, bellezza, ispirazione, ordine, pace

### **Interdipendenza**

accettazione, amore, appartenenza, apprezzamento, calore umano, comprensione, considerazione, contribuire all'arricchimento della vita, empatia, fiducia, giustizia, intimità, onestà, rispetto, sicurezza, stima, sostegno

### **Bisogni fisiologici**

aria, acqua, cibo, contatto  
espressione sessuale, movimento, protezione, riposo

### **Gioco**

Divertimento, ridere, scherzare



**SEI UNO STUPIDO!**

Espressione molto “economica”

Occulta un “tesoro”

Perdita di contatto



**IL MIO  
MONDO**

**Osservazioni**

**"Quando  
io (vedo,  
ascolto,  
osservo...)**

**Sentimenti**

**"  
"mi  
sento... "**

**Bisogni**

**"perché ho  
bisogno  
di..."**

**Richieste**

**"e vorrei che  
tu..."**

**IL TUO  
MONDO**

**Osservazioni**

**"Quando  
TU (vedi,  
osservi...)"**

**Sentimenti**

**"ti  
senti... "**

**Bisogni**

**"perché  
forse hai  
bisogno  
di..."**

**Richieste**

**"e vorresti  
che io..."**



## Storia del portafoglio perduto

Una bella sera d'estate, un uomo guarda dalla finestra e vede il suo vicino camminare gattoni per la strada. Sembra che stia cercando qualcosa sotto il lampione. Dice allora tra sé: "Vado ad aiutarlo a ritrovare quello che ha perso".

Si accosta al suo vicino e gli domanda: « Che cosa hai perso? ». L'altro risponde: « Ho perso il portafoglio. Quello che mi dà più fastidio non è aver perso il denaro che conteneva, ma tutti i documenti e le carte di credito ».

Il nostro buon samaritano si mette anch'egli a cercare intorno al lampione, sul marciapiede, per la strada, nell'erba adiacente. Dopo innumerevoli sforzi infruttuosi, gli viene in mente di domandare: «È qui che hai perso il portafoglio, vero?». Innocentemente, l'amico risponde: «No, non qui. Nel campo laggiù».

Il nostro uomo non crede alle proprie orecchie. Come può il suo vicino pensare di ritrovare il portafoglio sotto il lampione quando l'ha perduto altrove? Incuriosito, gli chiede di spiegargli il suo comportamento. L'altro risponde candidamente: «È semplice: qui c'è molta più luce».

