



Regione Lombardia

# **Pillole di *LifeSkills Training* 9**

## **RISOLVERE I CONFLITTI**



## INTRODUZIONE

Saper affrontare in modo aperto e costruttivo i conflitti che si possono presentare nella vita di relazione è un aspetto centrale nello sviluppo equilibrato di una persona. Sperimentare modalità utili di gestione e di risoluzione dei conflitti contribuisce ad accrescere il livello di benessere degli individui e dei gruppi.

LST Lombardia propone agli studenti occasioni per applicare molte delle abilità apprese nel corso di tutto il Programma e per apprendere le tecniche per gestire il compromesso e la negoziazione esercitandosi nella risoluzione dei conflitti. Permette agli studenti di sperimentare queste tecniche in forma sempre più elaborata, di integrare le diverse abilità e di sviluppare un processo riflessivo e metacognitivo circa le loro pratiche.

In questo periodo di forzata convivenza e isolamento può essere molto rilevante la possibilità di imparare e utilizzare tecniche efficaci nella gestione del conflitto nelle relazioni, dal momento che ciò può favorire un maggior benessere degli studenti e dei loro familiari.

Questa Pillola del LST aiuta gli studenti a esercitarsi nel gestire i conflitti attraverso la gestione della rabbia, la costruzione del consenso e la risoluzione dei problemi.

## ARRIVARE A FARE UNA SCELTA

Dire agli studenti che in questa Pillola impareranno come risolvere i conflitti prima che degenerino. Gli studenti ripasseranno molte delle abilità che hanno già imparato nelle precedenti Pillole del LST e ne impareranno alcune nuove.

1. Far notare che sono due gli elementi in gioco nella maggior parte dei conflitti: gli obiettivi di ciascuna persona e la relazione tra le persone.
2. Dire: "Supponi di voler giocare ad un gioco al computer, ma tuo fratello vuole guardare video on line". Gli obiettivi su cui non si è d'accordo sono giocare al computer o guardare video on line. Il rapporto tra fratelli è la relazione.
3. Ci sono tre comuni reazioni di fronte ad un conflitto:
  - **Ribattere** - "Ho detto che giocheremo a questo gioco con il computer, che tu lo voglia o no!"
  - **Cedere** - "Va bene, guardiamo insieme i video come vuoi tu!"
  - **Interrompere** - andare via



4. Riflettere con gli studenti sui risultati di ciascuna scelta secondo lo schema seguente:

| AZIONE       | OBIETTIVI RAGGIUNTI  | RELAZIONE MANTENUTA |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Ribattere    | SI (per una persona) | NO                  |
| Cedere       | NO                   | SI                  |
| Interrompere | NO                   | NO                  |

5. Dire agli studenti che un conflitto può essere risolto anche tramite il compromesso.

**Compromesso:**

*Quando le persone raggiungono un compromesso significa che ciascuno rinuncia a qualcosa e guadagna qualcosa ("Giocheremo al computer per mezz'ora, poi faremo una pausa e guarderemo i video on line").*

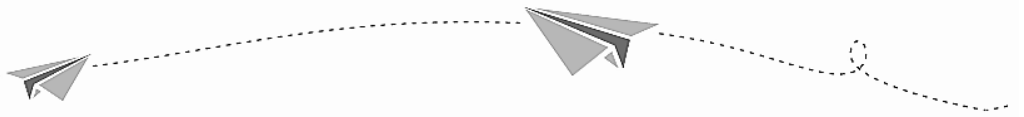
| AZIONE       | OBIETTIVI RAGGIUNTI     | RELAZIONE MANTENUTA |
|--------------|-------------------------|---------------------|
| Ribattere    | SI (una persona)        | NO                  |
| Cedere       | NO                      | SI                  |
| Interrompere | NO                      | NO                  |
| Compromesso  | IN PARTE (ogni persona) | SI                  |

6. La negoziazione è un altro modo di risolvere i conflitti e raggiungere la collaborazione. Aggiungere la negoziazione all'elenco.

**Negoziazione:**

*Le persone lavorano insieme per trovare una soluzione che può far ottenere contemporaneamente quello che è più importante per ciascuno di loro (per esempio: fare insieme una attività di gioco piacevole per tutti e due i fratelli, diversa dal gioco sul computer e dalla visione di video on line).*

| AZIONE       | OBIETTIVI RAGGIUNTI           | RELAZIONE MANTENUTA |
|--------------|-------------------------------|---------------------|
| Ribattere    | SI (una persona)              | NO                  |
| Cedere       | NO                            | SI                  |
| Interrompere | NO                            | NO                  |
| Compromesso  | IN PARTE (ogni persona)       | SI                  |
| Negoziazione | SI (forse in modo differente) | SI                  |



### **Punti da evidenziare**

- Dove possibile, il compromesso e la negoziazione sono solitamente le migliori risposte ad una situazione conflittuale.
- La negoziazione trasforma il conflitto in collaborazione. Due persone provano a risolvere un problema "fianco a fianco". Esse creano una situazione "io vinco - tu vinci", in cui entrambe le parti ottengono quello che vogliono.

### **GESTIRE LA RABBIA IN SITUAZIONI CONFLITTUALI**

1. Chiedere agli studenti di identificare una recente situazione di conflitto che li ha coinvolti.
2. Chiedere loro se gli è capitato di sentirsi arrabbiati in relazione al momento di litigio identificato.
3. Dire che è naturale provare rabbia (in tutte le sfumature che vanno da un lieve fastidio fino all'ira) quando qualcuno è in disaccordo con noi, o ci insulta, o cerca di prendere quello che noi vogliamo. Ma è importante "fare un passo indietro" dalla nostra rabbia e controllare le nostre emozioni in modo da poter risolvere efficacemente la situazione.
4. Dire agli studenti che esistono delle tecniche di gestione della rabbia (respirazione profonda, contare, auto- affermazioni) utili per gestire e risolvere i conflitti (vedi Pillola 5 Gestione della rabbia)

### **COSTRUIRE CONSENSO**

1. Chiedere agli studenti di ricordare il recente conflitto.
2. Chiedere loro se gli è capitato di sentirsi non compresi durante il litigio o viceversa se hanno fatto fatica a comprendere le ragioni della controparte. Questo accade perché le altre persone non possono leggere nella mente. Dal momento che hanno bisogno di sapere cosa proviamo e quali sono le nostre ragioni, dobbiamo esprimerle chiaramente e affermarle, usando il pronome "io" anziché "Tu".
3. Inoltre è importante prendere in considerazione il punto di vista degli altri che possono essere arrabbiati e aspettarsi uno scontro.
4. Per cercare di capire il punto di vista degli altri e rispettarlo è necessario ascoltarli. È sempre possibile dire di non essere d'accordo, ma è necessario ascoltare cosa stanno dicendo.



5. Utilizzare le abilità di comunicazione e l'assertività può essere utile per risolvere efficacemente i conflitti. (vedi Pillola 6 Abilità comunicative e Pillola 8 Assertività).

## RISOLVERE UN PROBLEMA

1. Dire agli studenti che una volta che entrambe le parti hanno sbollito la loro ira e si sono poste davvero in una posizione di ascolto, possono usare il metodo dei TRE PASSI per prendere una decisione e trasformare il conflitto in un problema che può essere risolto. (vedi Pillola 1 Prendere Decisioni)

### **Procedura per risolvere un problema**

Domande da fare:

1. Qual è il problema?
2. Quali sono le mie scelte? Quali sono le conseguenze?
3. Che cosa farò?

2. Dire che se entrambe le persone sono disposte a cedere qualcosa, potrebbero raggiungere un compromesso. Se sono creative, possono ottenere entrambe quello che davvero vogliono.

## CAMBIARE IO E TE IN NOI

1. Chiedere agli studenti di ripensare al recente conflitto di cui sopra.
2. Spiegare agli studenti che possono sperimentare le tecniche descritte di seguito per risolvere il conflitto.
3. Chiedere agli studenti di lavorare a coppie raccontandosi in una videochiamata la situazione di conflitto accaduta e provando a rimetterla in scena utilizzando le tecniche riportate di seguito per risolvere il conflitto.
4. Quando tutti gli studenti hanno avuto occasione di metter in pratica la risoluzione di un conflitto, discutere insieme quali tecniche sono state più utili e perché.



## **Cambiare “Io e Te in Noi”**

### **1. Stare calmi**

- Tirare un respiro profondo
- Contare fino a dieci (o venti)
- Ripetere a sé stessi “Sono troppo calmo per arrabbiarmi”
- “Mi sento bene quando non perdo il controllo”
- “Non ho bisogno di litigare”

### **2. Calmare l'altra persona**

- Dire: “Non ne vale la pena di litigare per questo”
- Dire: “Io non ho niente contro di te e non voglio litigare”
- Usa il tuo senso dell'umorismo per aiutare il tuo avversario a scherzarci sopra

### **3. Ascoltare le altre persone**

- Guardarle l'altra persona negli occhi, fare un cenno col capo, dire “Capisco”
- Ripetere quello che è stato detto è poi chiedere “È giusto?”
- Mantieni una distanza rispettosa dalle altre persone. Tieni il tuo tono di voce normale (non urlare)

### **4. Sostenere la propria causa**

- Utilizza dichiarazioni per esporre la tua posizione e spiega quello che pensi e senti
- Spiega le ragioni di quello che senti e fai
- Stai a testa alta
- Parla con sicurezza

### **5. Mostrare rispetto**

- Non dire all'altra persona che ha sbagliato
- Dire “Capisco qual è il tuo ragionamento”  
oppure “Capisco perché puoi sentirti in questo modo”
- Sii d'accordo dove puoi
- Se hai fatto qualcosa di sbagliato, chiedi scusa



## 6. Risolvere il problema

- Suggestisci un compromesso
- Chiedi all'altra persona di suggerire un compromesso
- Considera altre possibili soluzioni
- Fai queste domande, utili per risolvere il problema:  
Perché? Perché no? Che cosa succederebbe se?
- Considera le possibili conseguenze di ciascuna soluzione

### Per concludere

Dopo avere sperimentato queste tecniche rivolgete queste domande per concludere:

- Siete riusciti ad applicare queste tecniche per risolvere il conflitto?
- Come è andata? Quali tecniche vi risultano più facili? Quali più difficili?
- Potrebbe essere utile usare queste tecniche in questo periodo di convivenza forzata? In quali situazioni le applichereste?
- Cosa succederebbe se applicaste queste tecniche nelle situazioni quotidiane in casa con i vostri familiari? E a distanza con i vostri compagni e amici?