



# Inclusione scolastica e gestione dei conflitti 2

*Riflessioni e laboratori su  
comunicazione, diversità e relazioni  
nella costruzione dell' appartenenza*

**ROSSANA GROSSI**

Psicologa Psicoterapeuta

**PARENT TRAINING 2019 ASSOCIAZIONE PWS LAZIO**

**Hotel Villa Mercede Frascati ROMA**

**17 marzo 2019**





# COMUNICARE in famiglia e a scuola

Elementi utili alla  
**CONSAPEVOLEZZA**

# BRAINSTORMING

sulla parola

## «COMUNICAZIONE»

... ponte tra te e l'altro...

entrare in contatto... relazione... raffrontarsi...

scambio di opinioni...

disponibilità... comprensione... interazione...

arricchimento... ascolto... intesa... sguardo...

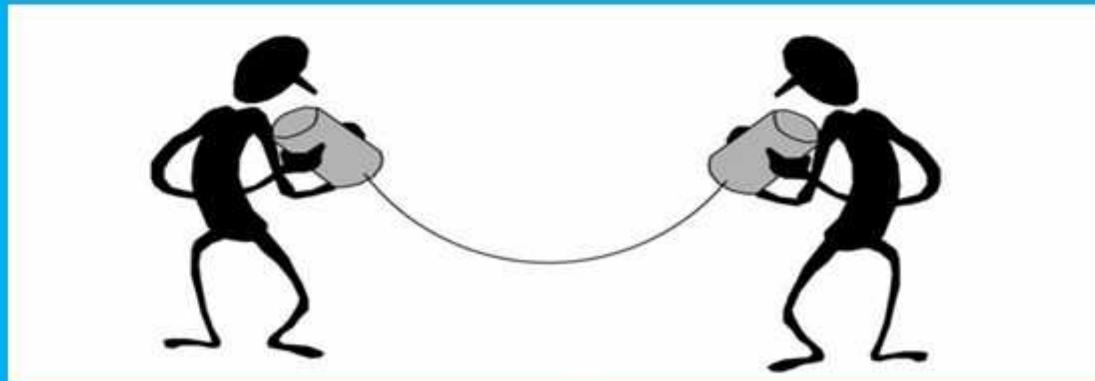
trasferimento... attenzione... accoglienza...

dialogo...

# La definizione

«La comunicazione è uno *scambio interattivo* fra due o più partecipanti, dotato di *intenzionalità reciproca* e di un certo livello di *consapevolezza*, in grado di far *condividere* un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la *cultura di riferimento*.»

(Paul Watzlawick)



# Comunicare...



**... un'abilità sociale**

# GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Pragmatica della comunicazione umana (Watzlawick, Beavin, Jackson 1967)

1. Non si può non comunicare.
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione.
3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.
4. Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico sia con quello analogico.
5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

# 1° Non si può non comunicare

- Parola e silenzio sono comunicazione e hanno sempre influenza sugli interlocutori.
- Se comunicare è un comportamento (*e non si può non comportarsi!*) qualsiasi atteggiamento ha significato.
- La comunicazione può essere volontaria, involontaria, efficace, inefficace...



## **2° Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione**

- Ogni atto comunicativo definisce la natura della relazione tra i comunicanti: *chi sono io per te? chi sei tu per me? c'è concordanza tra noi? io per te esisto?*
- Quanto più una relazione è spontanea e "sana", tanto più l'aspetto di relazione (come) passa in secondo piano.
- Le relazioni "malate" sono caratterizzate da una lotta costante per definire la natura della relazione, mentre l'aspetto di contenuto della comunicazione (cosa) diventa sempre meno importante.



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta

Dama

# Una delle conseguenze principali:

effetti diversi nel caso di affermazioni che non condividiamo in base a simpatia o antipatia, preclusione o pregiudizio per la persona che le pronuncia...

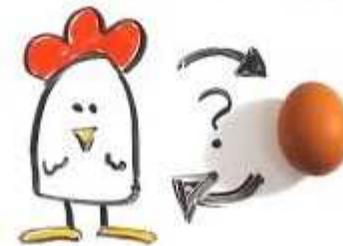
*Vi viene in mente qualche episodio accaduto sul posto di lavoro, a scuola, in famiglia?*



### ***3° La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti***

- Chi parla e chi risponde?
- Che relazione c'è tra i comunicanti?
- Quale comportamento è causa e quale effetto?

"THE CHICKEN - OR - THE CHICKEN EGG"



**Una coppia ha un problema coniugale di cui ciascun coniuge è responsabile al 50%: lui chiudendosi passivamente in se stesso e lei brontolando e criticando.**

Lui dichiara che il suo chiudersi in se stesso è l'unica difesa contro il brontolio della moglie, lei critica il marito a causa della sua passività ritenendo la spiegazione del marito una distorsione volontaria di quanto "realmente" accade nel loro matrimonio.

**Ambedue dichiarano di reagire al comportamento del partner senza rendersi conto che essi a loro volta influenzano il partner con la loro reazione.**



*Vi vengono in mente esempi analoghi tratti dal vostro contesto di lavoro, a scuola o nella vita privata?*

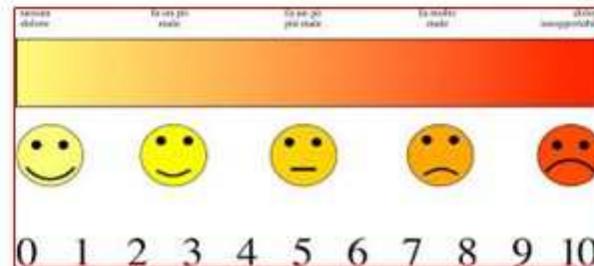
Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

“Ho addestrato bene il mio sperimentatore.  
Ogni volta che io premo la leva lui  
mi dà da mangiare”



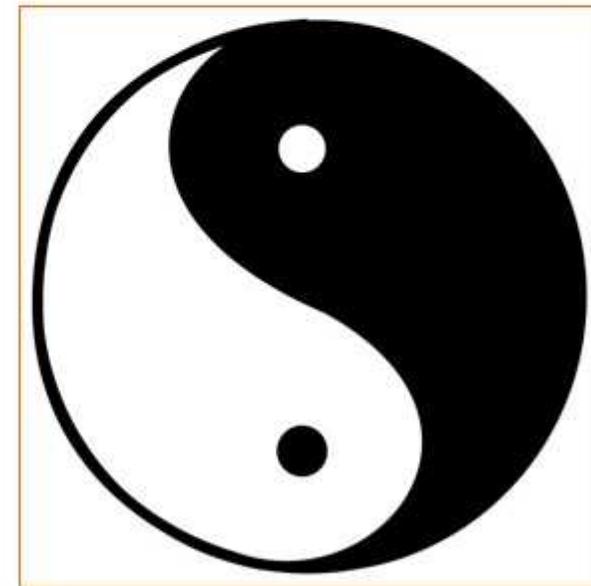
## 4° *Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico sia con quello analogico*

- **Linguaggio numerico:** segni arbitrari dovuti ad una convenzione semantica efficaci nel trasmettere contenuti *(le parole)*.
- **Linguaggio analogico:** comunicazione non verbale che trasmette aspetti relativi alla relazione *(gesti, inflessione della voce, espressioni del viso, sequenza del ritmo)*.
- Possibilità di fraintendimenti nel passaggio tra i due linguaggi.



***5° Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza***

- **Relazioni simmetriche:**  
tra colleghi, dirigenti-dirigenti, dipendenti-dipendenti...
- **Relazioni complementari:**  
madre-figlio, medico-paziente, istruttore-allievo, insegnante-studente, docente-genitore...
- **Simmetria e complementarietà devono alternarsi in ambiti diversi...**



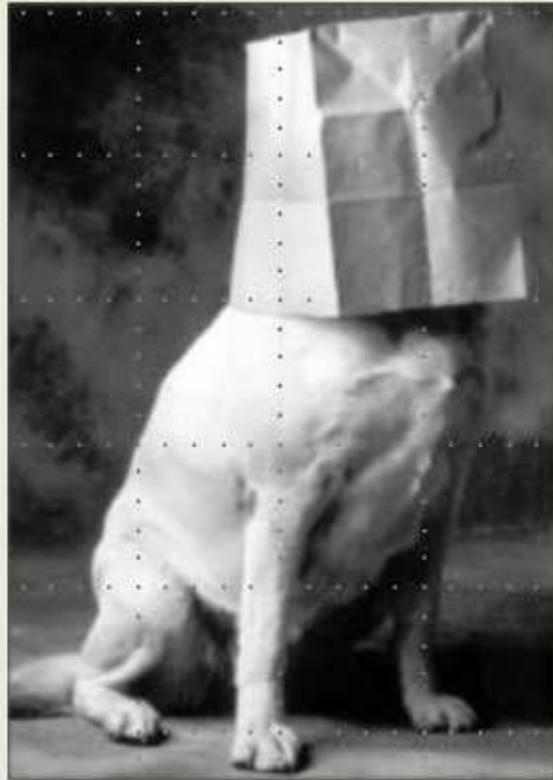
# Gli stili della comunicazione

- **Passivo**
- **Aggressivo**
- **Assertivo**



- **Aggressivo-passivo**
- **Passivo-aggressivo**

# Stile passivo



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# COMPORAMENTO PASSIVO

*io non sono ok, tu sei ok*

- Difficoltà ad esprimere opinioni e sentimenti
- Difficoltà nel prendere decisioni
- Convinzione che il proprio coinvolgimento non produca risultati positivi
- Temere il giudizio dell'altro
- Incapacità a dire di no
- Sottomissione al volere altrui

A che scopo?



**Evitare il conflitto**

**Essere simpatici e accettati da tutti**

**Evitare di perdere il controllo**

# Conseguenze a breve termine

- Diminuzione dell'ansia sociale per un ipotetico scontro che riduca la stima e l'affetto dell'altro
- Allontanamento del senso di colpa per un'eventuale contrapposizione di idee ed emozioni con l'altro
- Sollievo per avere evitato un conflitto vissuto come pericoloso
- Rinforzo per essere apparsi disponibili e rispettosi



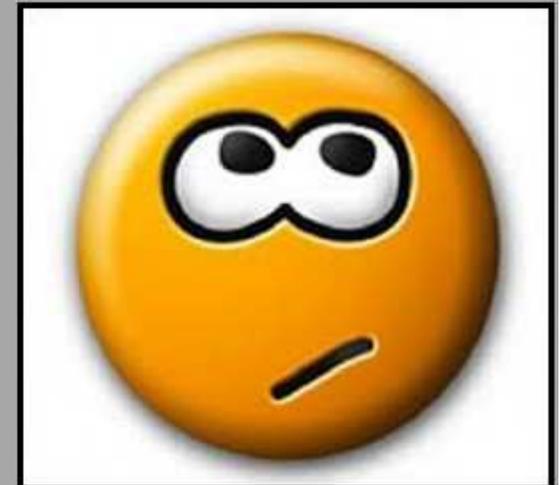
# Conseguenze a lungo termine

- Discredito di se stessi a livello personale e professionale
- Frustrazione e rabbia per obiettivi non raggiunti
- Bassa autostima e calo del senso di autoefficacia
- Rischio di comportamenti disadattivi
- Rischi per la salute psico-fisica



## ... e per l'interlocutore?

- Difficoltà nel mantenere la relazione con una persona che non esplicita le proprie opinioni e i propri sentimenti
- Senso di colpa che deriva dalla sensazione di prevaricare l'altro
- Insofferenza per una relazione che potrebbe elicitare comportamenti aggressivi



# Stile aggressivo



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Comportamento aggressivo

*io sono ok, tu non sei ok*

- Vedersi forti e vincenti, migliori degli altri
- Violare i diritti altrui a proprio vantaggio
- Raggiungere i propri obiettivi a spese degli altri
- Stare sulla difensiva attaccando anche in modo esagerato rispetto agli stimoli antecedenti (è meglio attaccare che essere attaccati)
- Umiliare e disprezzare gli altri sentendosene appagati
- Preoccuparsi raramente dei sentimenti altrui
- Intromettersi nelle scelte altrui
- Non accettare di poter sbagliare
- Dare consigli non richiesti
- Giudicare e criticare gli altri senza appello



# A che scopo?



- Solo in questo modo si ottengono risultati.
- Ci si sente meglio dopo avere esploso contro qualcuno la propria rabbia (*quando ci vuole ci vuole*).



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Conseguenze a breve termine

- Avere la sensazione di controllare gli altri e la situazione
- Sentirsi forti e apprezzati per arrivare a ciò che si vuole
- Ottenere risultati nell'immediato



# Conseguenze a lungo termine

- Essere considerato persona da evitare
- Avere rapporti basati su timore indotto
- Stress derivato dalla costante sensazione di pericolo con necessità di difendersi
- Isolamento sociale
- Rischi d'insorgenza di patologie





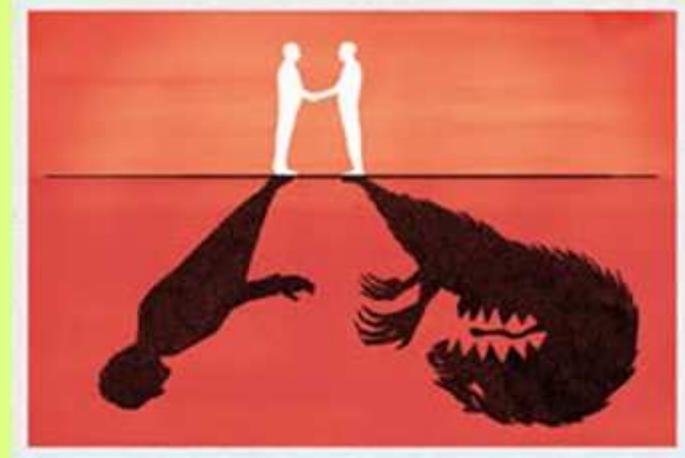
# ATTEGGIAMENTO AGGRESSIVO-PASSIVO

*la rabbia non va mostrata*



- comportamento tipico delle persone che hanno la capacità di "ferire sorridendo"
- atteggiamento subdolo e ingannevole: "lanciare il sasso nascondendo la mano"
- rabbia latente dissimulata e scaricata in modo indiretto tramite:
  - ✓ comportamento gentile non autentico (*"Sarò felicissimo di esserti di aiuto!"*)
  - ✓ frequente omissione delle informazioni (*"Pensavo lo sapessi..."*) o menzogna allo scopo di evitare contrasti in cui potrebbe esprimere rabbia
  - ✓ inefficienza intenzionale (es. darsi malati per sabotare un lavoro mettendo in cattiva luce il superiore/collega)
  - ✓ complimenti ambigui (*"Non ti preoccupare, puoi ancora diventare un pezzo grosso dell'organizzazione... nonostante la tua età"*)
  - ✓ sarcasmo (*"Stavo solo scherzando"*)
  - ✓ lamentarsi ed assumere atteggiamenti vittimistici
  - ✓ compiacere gli altri (soprattutto l'autorità) per poi lamentarsi di loro
  - ✓ negare i propri sentimenti se qualcuno li riconosce (*"Non sono arrabbiato"*)

# CONSEGUENZE



- **A breve termine** i comportamenti aggressivo passivi possono essere più convenienti del confronto.
- **Nel lungo periodo** il comportamento aggressivo-passivo è più distruttivo per le relazioni interpersonali di quello aggressivo:

***tutti i rapporti con una persona aggressivo-passiva diventano confusi, distruttivi e disfunzionali.***

# ATTEGGIAMENTO PASSIVO-AGGRESSIVO

*la rabbia si può esprimere solo con i più deboli*



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Stile assertivo



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Comportamento assertivo

*io sono ok, tu sei ok*

**L'assertività è una modalità di vita caratterizzata da un atteggiamento positivo verso se stessi e verso gli altri**

- rispettare i diritti propri e altrui
- non subire e non esigere che gli altri modifichino le loro opinioni
- non giudicare gli altri
- decidere per se stessi e non assumere responsabilità che non competono
- diventare competenti nel riconoscere le proprie emozioni
- esprimere le proprie opinioni e le proprie emozioni in modo funzionale (competenza comunicativa verbale e non verbale)
- raggiungere i propri obiettivi valorizzando i contributi di tutti



# ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- 1) Ascolto attivo  
(essere chiari, diretti e disponibili)
- 2) Descrizione non valutativa  
del comportamento
- 3) Accettazione personale (parlare in prima persona)  
ed espressione del sentimento
- 4) Indicazione degli effetti



**“ Il fatto che lei mi interrompa spesso quando parlo (descrizione non valutativa del comportamento), mi irrita (espressione del sentimento) perché mi fa dimenticare alcune cose che volevo dirle a proposito di mio/suo figlio (indicazione degli effetti)”**

# ALCUNI ESEMPI...

- **Frase non assertiva:**  
*«Sei un ritardatario. Per colpa tua abbiamo perso il treno»*
- **Frase assertiva:**  
*«Contavo molto sulla tua puntualità.  
Vediamo se c'è un altro treno in partenza»*
- **Frase non assertiva:**  
*«Hai capito?»*
- **Frase assertiva:**  
*«Sono riuscito a spiegarmi bene?»*
- **Frase non assertiva:**  
*«La tua presa di posizione è inaccettabile»*
- **Frase assertiva:**  
*«Capisco il tuo punto di vista,  
ma io ho un'altra idea»*



# Conseguenze a breve termine

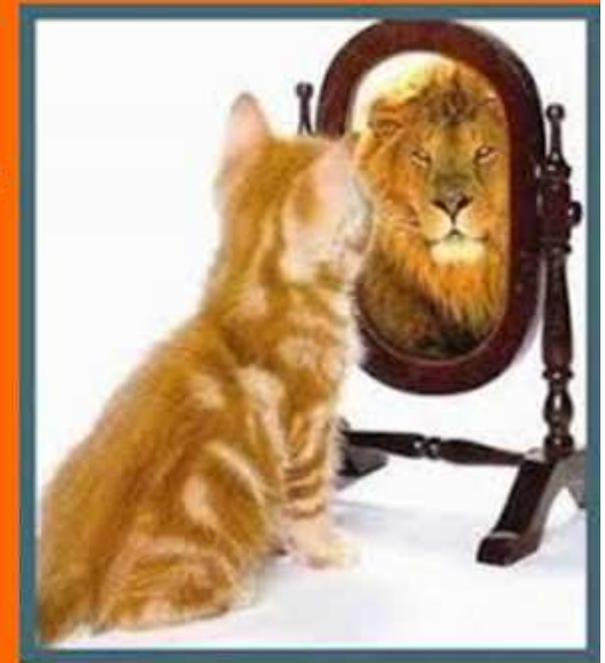
- la necessità di essere chiari nell'esprimere i propri bisogni, desideri, pensieri
- il bisogno di stare bene con se stessi rispettando le proprie caratteristiche
- il desiderio di "rischiare", esprimendo se stessi
- la necessità di fidarsi degli altri e della loro capacità di avere un ruolo costruttivo nella relazione
- la disponibilità a riconoscere all'altro i propri diritti e il perseguimento dei propri obiettivi
- la disponibilità a gestire in modo produttivo le eventuali divergenze, ricercando accordi e soluzioni condivise
- la disponibilità di modificare una modalità automatica di interazione che per quanto dannosa risulta essere "meno faticosa" nell'immediato.



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parna

# Conseguenze a lungo termine

- coerenza positiva con se stessi
- migliore autostima e aumento del senso di autoefficacia per avere raggiunto gli obiettivi desiderati
- rapporti sociali qualitativamente migliori
- sperimentare che comportamenti assertivi incrementano assertività nell'altro
- rispettare la propria salute
- accettare di poter sbagliare e cambiare idea
- non avere più bisogno di maschere protettive né di artigli per mostrare il proprio valore
- chiusura di alcune relazioni: decidere di rispettare se stessi ed imparare ad esprimere ciò che si sente può esserne la causa



# Alcune considerazioni...

Le persone non sono mai sempre e solo aggressive, passive o assertive.

Lo stile di relazione dipende dalla situazione specifica, dallo stato psico-fisiologico della persona in quel momento, dall'ambiente socio-culturale di appartenenza.

Il cammino verso l'assertività parte dallo sviluppo della capacità di capire quali siano i propri e gli altrui diritti per arrivare ad affinare la capacità di difenderli e sostenerli ***anche e soprattutto in circostanze in cui ciò non è facile.***



## Cosa accomuna il passivo e l'aggressivo?



“Ciò che accomuna il passivo e l'aggressivo è  
l'***egocentrismo***, ossia quell'atteggiamento  
individualistico che porta a considerare  
***gli altri come estranei alla propria umanità.***”

# E noi come comunichiamo?

Come pensiamo di essere?

Come consideriamo l'altro?

Come pensiamo di agire?

Come ascoltiamo l'altro?



**DI CHI È LA RESPONSABILITÀ DI  
UN' EFFICACE COMUNICAZIONE ?**

# DOMANDE CHIAVE:

- **A chi parlo?**
- **Con quale obiettivo?**
- **Cosa so di lui/lei/loro?**
- **Cosa è/sono in condizioni di condividere?**
- **Che attese ho/ha/hanno?**
- **In quale contesto mi trovo?**



# PROPOSTA DI *FIDUCIA E ALLEANZA*

*“mi importa ciò che dici e mi impegno affinché  
la comunicazione fra noi funzioni”*



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# E adesso giochiamo!!



# ASCOLTO ATTIVO

È la capacità di saper ascoltare con un elevato grado di attenzione e partecipazione comunicativa.

È un comportamento partecipe attivo e non "reattivo" con l'obiettivo di capire la situazione dell'emittente senza la condivisione del proprio punto di vista.

L'empatia è un fondamento essenziale della qualità dell'ascolto attivo.



*«Saper ascoltare significa possedere, oltre al proprio, il cervello degli altri»  
Leonardo da Vinci*

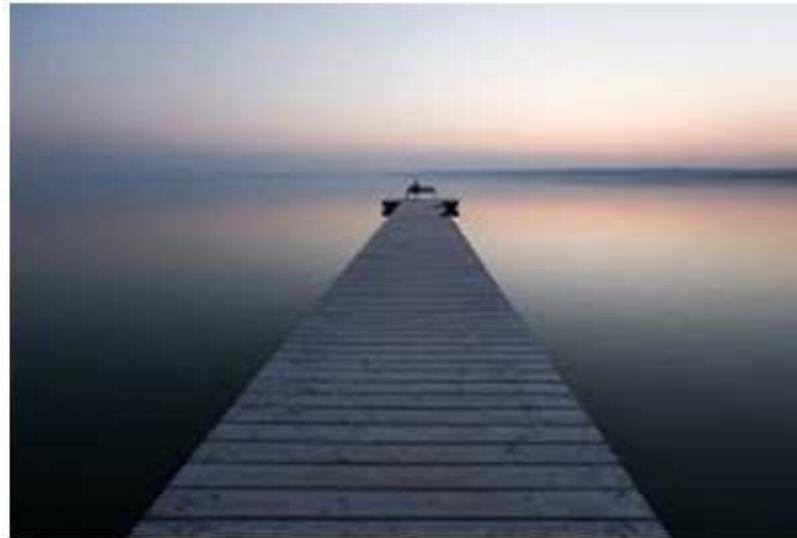
# CARATTERISTICHE

- Ascoltare il contenuto: cosa viene detto in termini di fatti e idee.
- Saper stare in silenzio e lasciare il tempo all'interlocutore di pensare e formulare le sue affermazioni o risposte limitando le interruzioni allo stretto necessario.
- Capire il significato emotivo di ciò di cui sta parlando l'interlocutore.
- Valutare la comunicazione non verbale dell'emittente.
- Controllare la propria comunicazione non verbale.
- Utilizzare le forme di comunicazione non verbale e paraverbale di disponibilità all'ascolto.
- Ascoltare con partecipazione e senza giudicare.
- Dare risposte facilitanti mostrando che si è interessati e si vorrebbe saperne di più.
- Trasmettere indicazioni che dimostrano di aver compreso il contenuto e d'aver colto l'atmosfera emozionale e sentimentale che lo circonda.



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# SILENZIO



***“Se le parole non fossero intercalate da spazi di silenzio, non sarebbe possibile né il linguaggio né un discorso intellegibile. Il silenzio è la matrice che dà forma alle parole e permette a esse di comunicare un messaggio carico di significato. Qualsiasi parola valida e significativa emerge da uno sfondo di silenzio. Il silenzio è il grembo della parola, il luogo in cui essa viene generata, se vuol essere portatrice di vita. La parola che ha raggiunto la sua meta, torna al silenzio da cui è nata: parola e silenzio coesistono. Il silenzio è parola, in quanto è comunicazione”.***

(Don Bernardo Olivera, monaco benedettino)

# LE PRINCIPALI TECNICHE D'INTERVENTO VERBALE

- **Rispecchiare:** ripetere frasi o parole dette dall'altro.
- **Parafrasare:** riformulare il concetto espresso dall'altro senza giudicare.
- **Chiarificare:** chiedere conferma del messaggio ricevuto verificando l'adeguatezza della propria interpretazione e chiedendo precisazioni se necessario.
- **Focalizzare:** riportare il discorso sull'argomento che si ritiene importante per la persona per consentirle di chiarire ulteriormente.
- **Riassumere:** riepilogare il messaggio riassumendo alla fine gli aspetti più importanti emersi.

## RISULTATO:

**ACCRESCERE UNA COMPETENZA TRASVERSALE CHE PERMETTE L'INSTAURARSI DI RELAZIONI INTERPERSONALI POSITIVE...**



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

**L'EMPATIA**



# Costruire storie...

Rossana Rossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Ascolto Passivo / Ascolto Attivo

- Rispecchiare la realtà
- Avere un'unica prospettiva
- Imprevisti e imbarazzi vissuti come negativi
- Emozioni silenziate
- Attenzione ai contenuti



- Costruire la realtà
- Avere molte prospettive
- Imprevisti e imbarazzi vissuti come positivi
- Centralità delle emozioni
- Attenzione alla forma

# Le sette regole dell'arte di Ascoltare

(Marianella Sclavi "Arte di ascoltare e mondi possibili")

- ✓ Non avere fretta di arrivare alle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- ✓ Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
- ✓ Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose dalla sua prospettiva.
- ✓ Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali, se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
- ✓ Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano come marginali e fastidiosi perché incongruenti con le proprie certezze.
- ✓ Il buon osservatore affronta volentieri i dissensi come occasioni per mettere a fuoco le proprie e altrui cornici ed arrivare ad una gestione creativa dei conflitti.
- ✓ Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica, ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

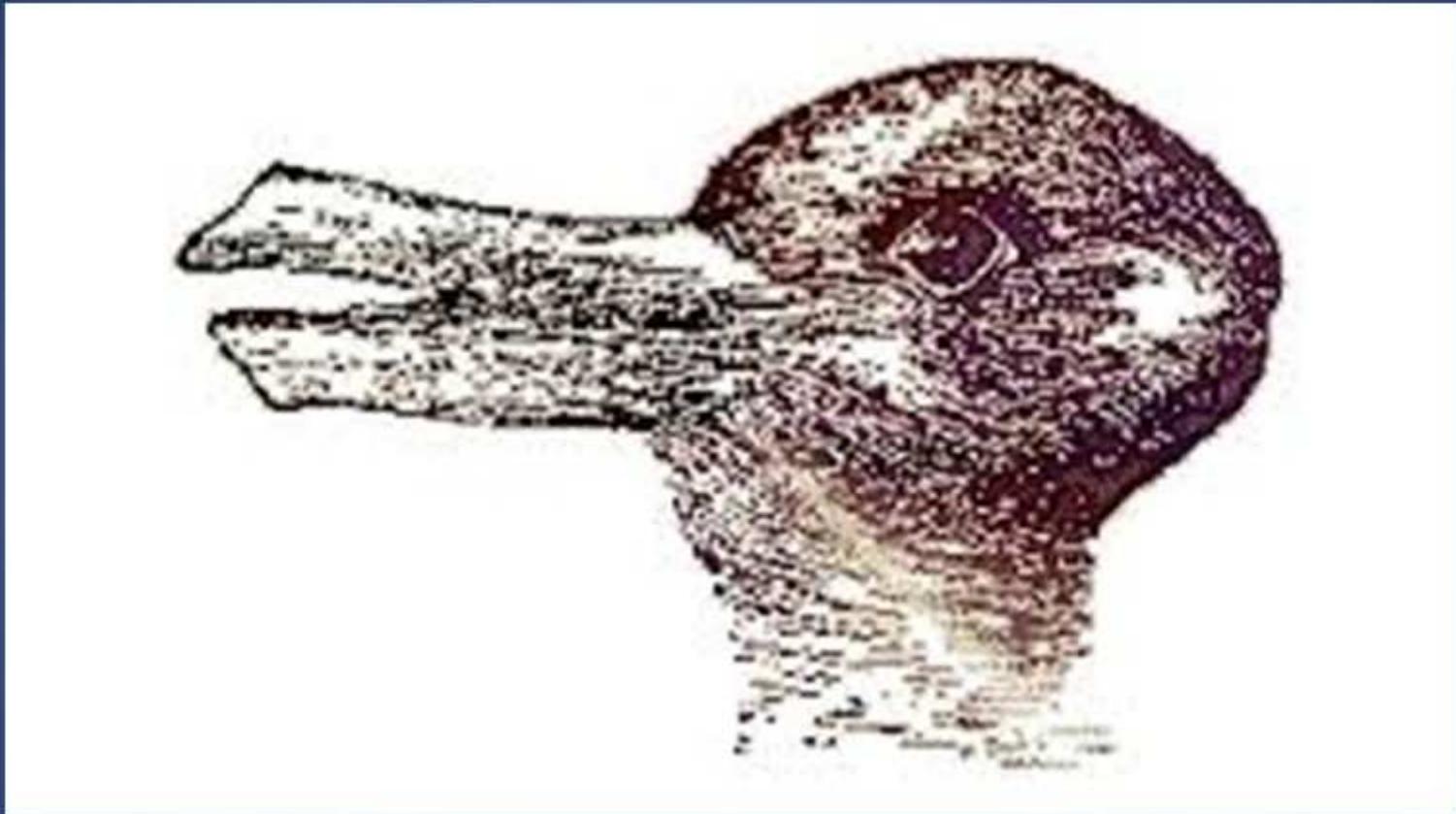
...la “comprensione dell’altro” non consiste solo né principalmente nel “mettersi nelle sue scarpe” (*empatia*), quanto nella capacità di accettare l’altro “in quanto diverso da sé” (*exotopia*)...



**...e quando questo  
non riesce?**

conflitto

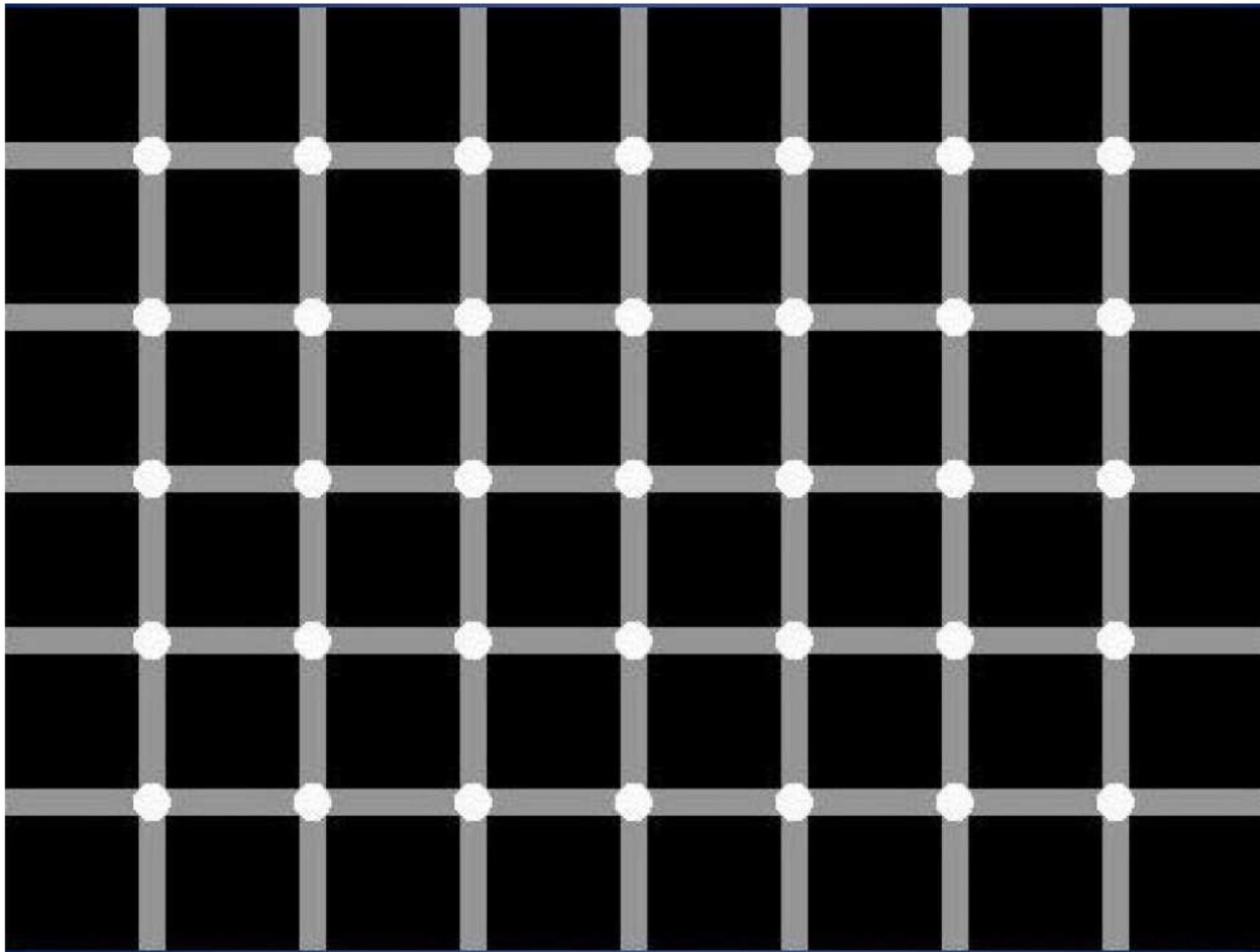
Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

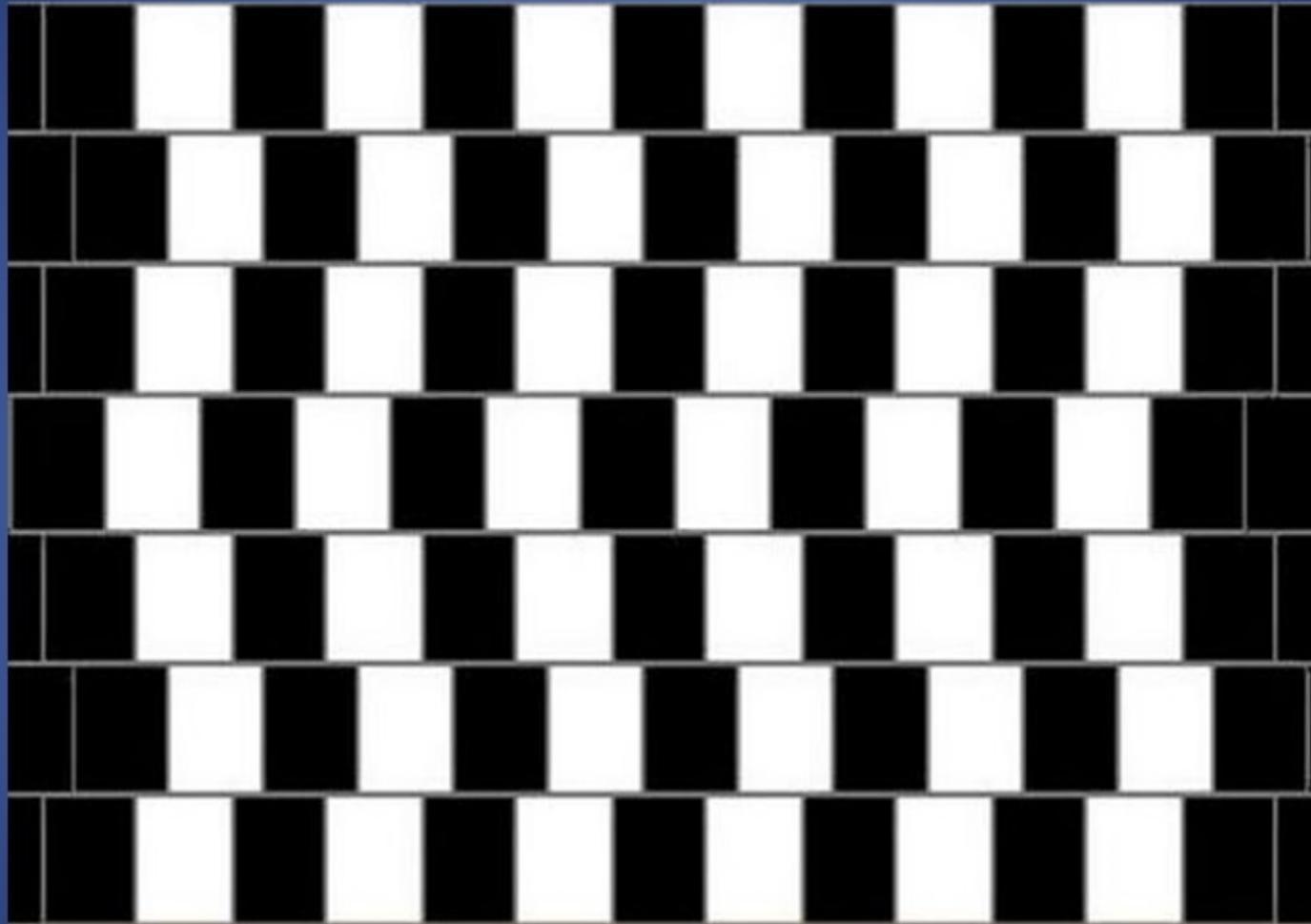


Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

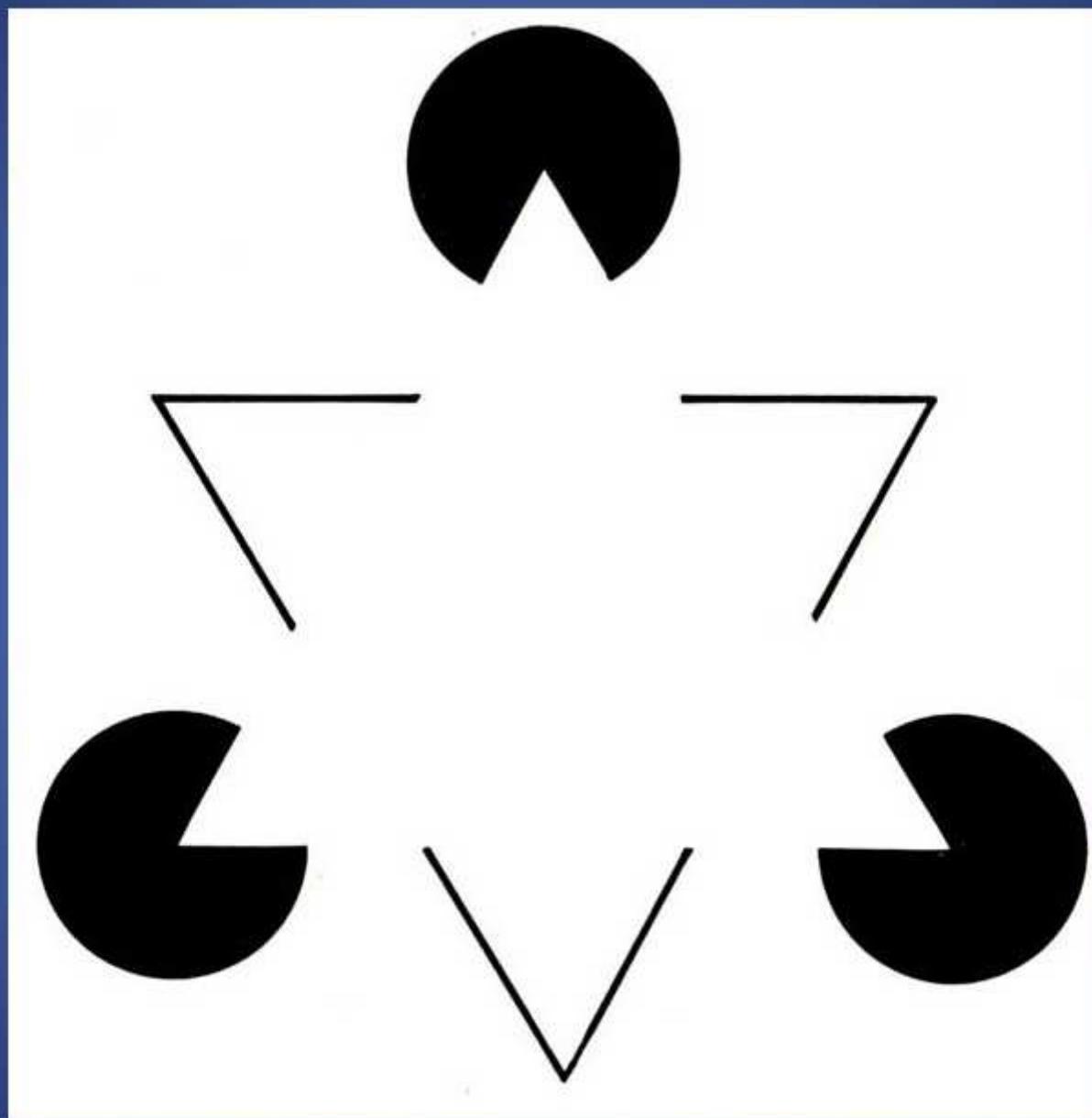


Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma





Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



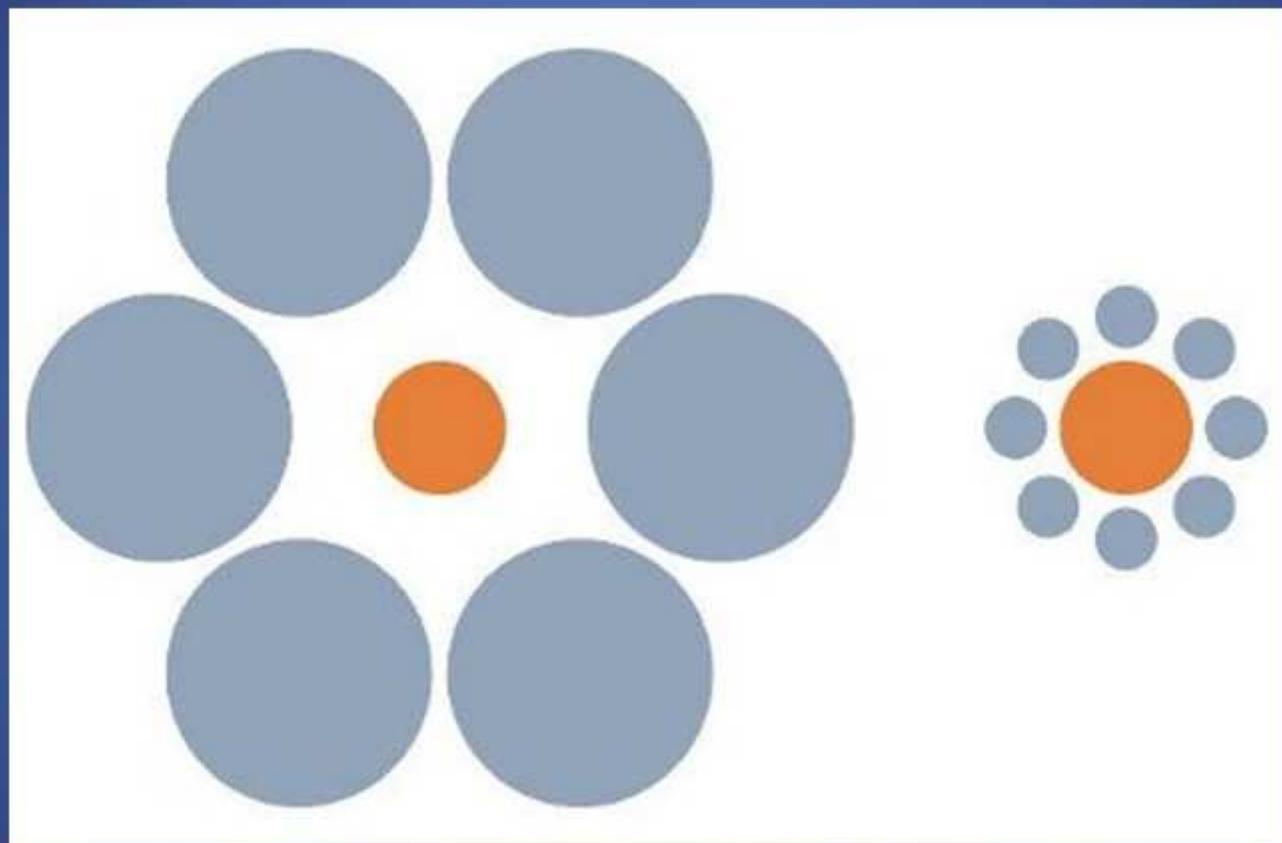
Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

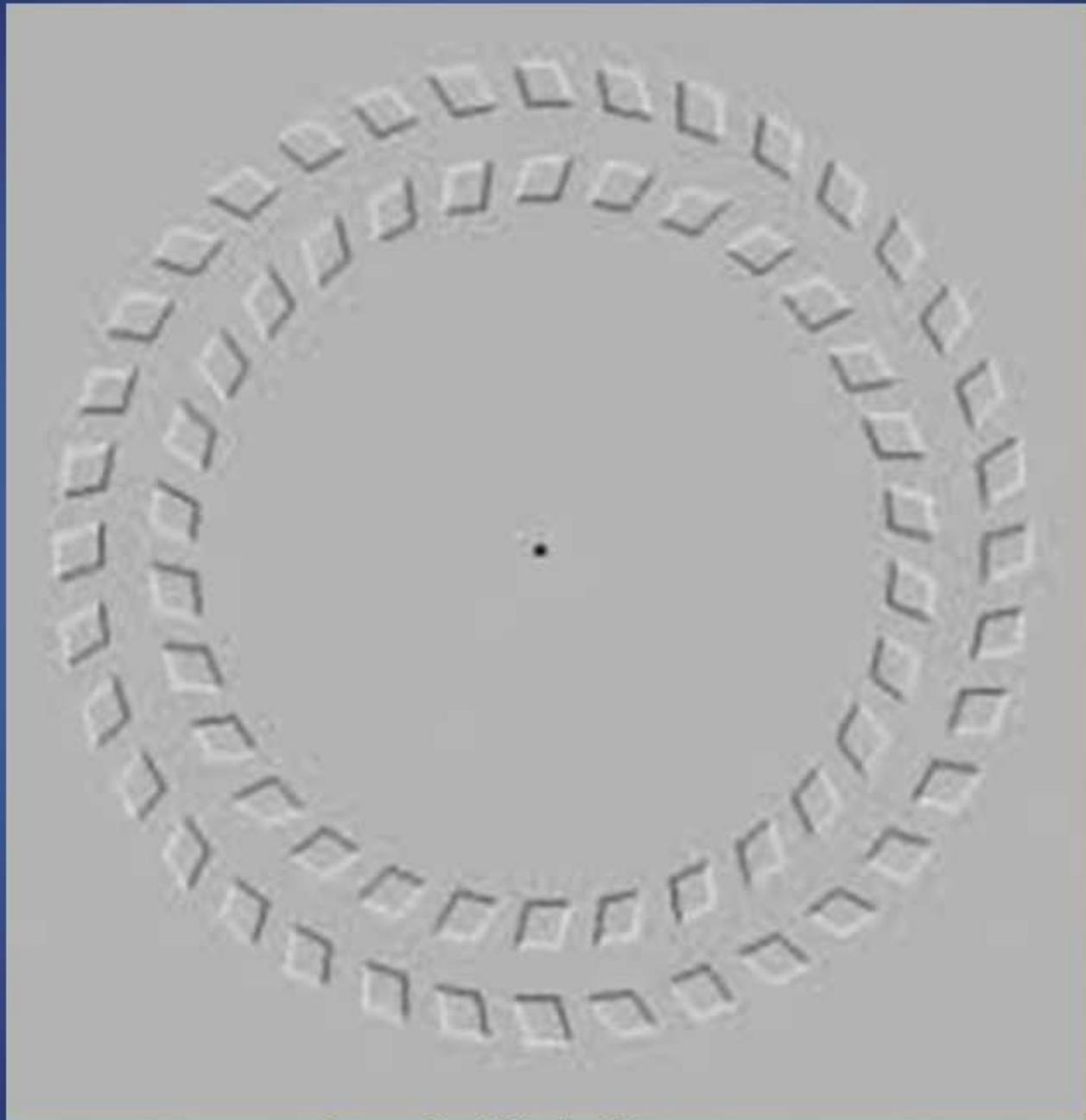


Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

SECNODO UN PFROSSEORE  
DLEL'UNVIESRITA' DI  
CMABRDIGE, NON IMORPTA  
IN CHE ORIDNE APAPAINO  
LE LETETRE IN UNA PAOLRA,  
L'UINCA CSOA IMMORPTATE  
E' CHE LA PIMRA E L'ULIMTA  
LETETRA SINAO NEL PTOSO  
GITUSO. IL RIUSTLATO PUO'  
SERBMARE MLOTO CNOFSUO,  
MA NOONSTATNE TTUTO  
SI PUO' LEGERGE SEZNA  
MLOTI PRLEOBMI.



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# BRAINSTORMING

sulla parola

## «CONFLITTO»

scontro... logorante... inopportuno...  
stressante... stimolante... opportunità...  
raffronto... chiarimento... crescita...  
evitabile... differenza... discussione...  
inevitabile... innaturale... irrispettoso...  
arricchente... rispettoso...  
confusione... malinteso...  
divisione... ignorare...

## ...ALCUNE CONSIDERAZIONI

- Il conflitto è un evento ineludibile.
- Il conflitto di per sé non ha valenza positiva o negativa.
- Il **non saper gestire il conflitto** ha effetti negativi sulla motivazione individuale e sul clima relazione.
- La gestione positiva del conflitto comporta il **confronto tra diversità** come opportunità di crescita per il singolo e la comunità.
- Importanza della cultura del conflitto.



# DEFINIZIONE DI CONFLITTO

Lo psicologo tedesco Kurt Zadek Lewin ha definito il conflitto

*«quella situazione che si determina tutte le volte che su un individuo agiscono contemporaneamente due forze psichiche di intensità più o meno uguale, ma di opposta direzione»*

Dal latino «*cum-fligere*»,  
colpire una cosa con un'altra...



# Varie tipologie...

- Il **conflitto intrapersonale** è uno stato di tensione che una persona vive nel momento in cui sente in sé bisogni, desideri e motivazioni contrastanti.
- Il **conflitto interpersonale** è uno stato di tensione che si crea tra due o più individui quando vi sono interessi, obiettivi, bisogni e punti di vista diversi.
- I **conflitti intergruppi** si verificano nel caso di scontro tra gruppi di diversa appartenenza.
- I **conflitti intragruppi** si caso di dispute tra soggetti appartenenti allo stesso gruppo.



# Le cause... due tipologie

- I **conflitti tecnico-organizzativi** sono legati alla struttura ed alle procedure da seguire e si presentano quando non sono assegnati ad una persona un ruolo, mansioni e obiettivi definiti.
- I **conflitti relazionali** dipendono dal modo personale di rapportarsi con le persone con cui si lavora e sono causati da fattori legati alla **personalità** (es. incompatibilità di carattere, pregiudizi, culture e visioni del mondo differenti); ad una **scorretta comunicazione** (es. critiche, scarsa trasparenza dell'informazione); all'impatto delle **emozioni** (es. sentimenti negativi, rancori passati)...



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Alcune considerazioni...

- Il conflitto crea un **disequilibrio**, che genera comunque un'energia che se utilizzata in modo negativo genera distruttività e se usata in modo positivo genera evoluzione.
- Una situazione conflittuale costruttiva porterà all'**armonizzazione intesa come migliore equilibrio**.
- Stare nel conflitto in modo non distruttivo riconoscendo razionalmente le proprie ed altrui emozioni e controllando modalità comportamentali e di pensiero inadeguate (es. rigidità, rivendicazione) significa sviluppare

## **COMPETENZA DI GESTIONE DEL CONFLITTO**



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta

Dama

# Quando il conflitto è...

## **DISTRUTTIVO:**

- focus sul singolo e sulle valutazioni personali
- eccesso di competizione
- logica del «**io vinco tu perdi**»



... **egocentrismo,**

**comunicazione aggressiva/difensiva,**

**attacchi personali...**

## Effetti negativi personali dei conflitti non risolti:

- livello psicologico: incapacità di concentrarsi, aumento dell'irritabilità, difficoltà di rilassamento...
- livello fisico: emicrania, insonnia, difficoltà di digestione (ulcera, ipertensione...)
- livello comportamentale: evitamento dei rapporti, condotte consolatorie...

*... ed è sempre più  
colpa degli altri...*



# Conseguenze personali

- alterazione del benessere psicofisico
- perdita di sicurezza
- calo dell'autostima

... e nel tempo

**stress**

**per l'intero**

**ambiente relazionale**

Contare fino a 10  
spesso serve solo..  
a perfezionare  
l'insulto..!!!!



Qualcuno ha il numero della strega  
di Biancaneve? Ho bisogno di una  
cassetta di mele.



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Quando il conflitto è...

## COSTRUTTIVO:

- focus sul gruppo e sui contenuti
- cooperazione
- logica del «**io vinco tu vinci**»

... dialogo,

rispetto e ascolto reciproco,

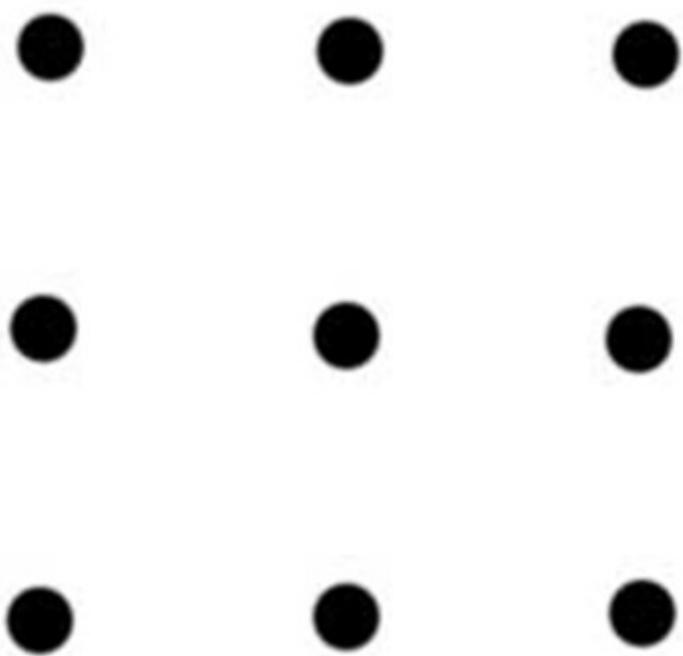
comunicazione supportiva...



# Effetti positivi dei conflitti risolti:

- rafforzare il rapporto (*riconoscere, capire e mediare le reciproche differenti posizioni*)
- aumentare la fiducia reciproca
- aumentare l'autostima
- stimolare la **creatività** e la produttività
- soddisfazione personale per capacità e abilità dimostrate





# Il valore conoscitivo delle emozioni

Mentre tentiamo di collegare tutti e nove i punti, l'eventualità di "uscire dal quadrato" provoca ansia, disagio: è come se ci mancasse il terreno sotto i piedi...

Questa ansia, questa particolare emozione, possiamo interpretarla come un "segnale" che stiamo avvicinandoci ai confini di una nostra particolare visione del mondo (Gestalt)...



# Empatia ed Exotopia

una differenza fondamentale

Nell'**empatia** cerchiamo di capire l'esperienza dell'altro in base alla nostra esperienza mantenendo valido il nostro contesto...

Il rischio è che «fingiamo» di metterci nelle scarpe dell'altro e finiamo per mettere l'altro nelle nostre scarpe!!

Nell'**exotopia** la ricerca inizia quando, cercando di metterci nelle scarpe dell'altro, ci accorgiamo che *non ci vanno bene...*



# Alcune riflessioni...

- **I conflitti sono spesso complessi:**
  - *diverse percezioni e interpretazioni dei fatti*
  - *difficoltà ad assumere il punto di vista dell'altro e rispettarlo*
  - *origini non facilmente definibili*
- **Attenzione alle aspettative e posizioni irrealistiche che ostacolano la risoluzione:**
  - *approvazione da parte di tutti sempre*
  - *i conflitti sono catastrofi*
  - *l'altro è fondamentalmente «cattivo» se ha comportamenti che non approviamo*

- **A volte sono irrisolvibili...**



# Metodologia umoristica

“L'umorismo non è uno stato d'animo,  
è un modo di guardare il mondo”

Ludwig Wittgenstein



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# QUALCHE DATO dal mondo del lavoro...

fonte: Robert J. Edelmann «Conflitti interpersonali nel lavoro» 2012 Erickson

- 7/8 ore al giorno
- 5 giorni a settimana
- 40/45 anni
- **100.000 ore di lavoro**
- meno di  $\frac{1}{4}$  dei nostri amici sono colleghi
- più della metà non ha amici sul posto di lavoro

**... e nel mondo della scuola?**



# RAPPORTI DI LAVORO

anche a scuola

## importanti perché:

- se buoni sono fonte di soddisfazione e sicurezza
- se improntati alla **solidarietà reciproca** sono associati a:
  - basso livello di ansia
  - basso livello di depressione
  - basso livello di malattia



**I conflitti sono associati a:**

*disagio e insoddisfazione, alterazione del benessere psicofisico, perdita di sicurezza, calo dell'autostima*

# Fattori di stress per i docenti

- continui cambiamenti legislativi
- rapporto con famiglie deleganti, diffidenti, minimizzanti, invadenti...
- molteplici tipologie di alunni
- comportamenti aggressivi e indisciplina degli alunni
- scarsa organizzazione del lavoro e strutture inadeguate
- insoddisfacenti rapporti con colleghi e dirigenti
- discrepanza tra intensità del lavoro e riconoscimento istituzionale
- stili comunicativi inefficaci e disadattivi
- ...



**Le richieste emotive senza disponibilità di risorse adeguate possono portare a condizioni di burnout**

# Fattori di stress per le famiglie

- incontro con un ambiente nuovo
- timore per la presa in carico del figlio
- inadempienze legislative e riconoscimento dei diritti
- confronto con le eventuali difficoltà del figlio
- incontro con docenti non preparati nella relazione
- ...



# Regole per stare in relazione

1. Rispettare l'altro riconoscendo all'altro dei valori
2. Riconoscere i propri limiti e sapere che l'altro può aiutarci a superarli e ad operare meglio
3. Riconoscere la propria precarietà e sostituibilità (tutti sono utili e nessuno indispensabile)
4. Apprezzare il lavoro degli altri
5. Saper ascoltare e comprendere
6. Esprimere il proprio parere liberamente
7. Essere disponibili ad accettare le opinioni
8. Essere disponibili alla comunicazione, alla collaborazione
9. Avere autocontrollo
10. \_\_\_\_\_



# Il potere personale

- capacità di tenere sotto controllo la propria vita, valutarsi e fare scelte
- percezione del proprio valore, capacità di capire gli altri e affrontare il mondo anche se si presenta come minaccioso
- usare il potere personale significa difendere e sostenere i propri diritti senza violare quelli degli altri

**È importante essere consapevoli  
dei propri pensieri  
e delle proprie emozioni.**

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



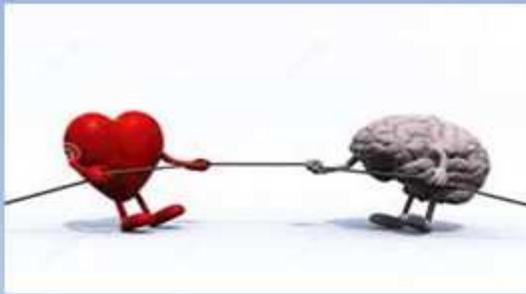
# Un test per valutare se stessi

1. So come mi sento.
2. L'immagine che ho di me è realistica.
3. Penso positivamente alle mie azioni.
4. Conosco le mie qualità e le mie debolezze.
5. Riesco ad esprimere bisogni e desideri.
6. Riconosco il mio potere personale .
7. Ammetto i miei errori.
8. So quando mi devo fermare.
9. So quando posso impormi.
10. Riesco a gestire le critiche.
11. Riesco ad impormi senza essere aggressivo/a.
12. So quando posso difendere i miei diritti.
13. Rispondo adeguatamente ai comportamenti offensivi.
14. Riesco a prendere l'iniziativa.
15. Riesco a dire agli altri quello che penso.



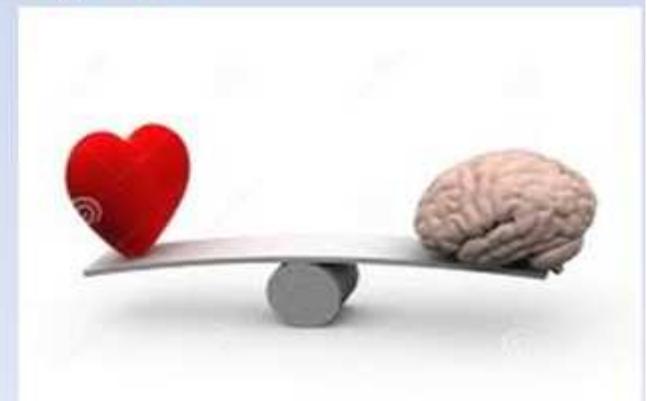
**Assegnate ad ogni affermazione il punteggio:**

**1 = sempre; 2 = molto spesso; 3 = raramente; 4 = mai.**



# L'intelligenza emotiva

- Il termine “Emotional Intelligence” (Peter Salovey e John D. Mayer, anni ‘90) indica la capacità di controllare i sentimenti e le emozioni proprie ed altrui, distinguere tra di esse ed utilizzare queste informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni.
- Daniel Goleman definisce sei caratteristiche tipiche di coloro che usano l’intelligenza emotiva:
  1. **essere consapevoli di sé**
  2. **riuscire a dominare se stessi**
  3. **essere abili nello scoprire i motivi profondi che spingono all’azione**
  4. **avere capacità empatiche**
  5. **essere abili nel socializzare (stare con gli altri e osservare le relazioni)**
  6. **possedere buone capacità decisionali.**



# Barriere al potere personale...

- Devo **sempre** piacere a tutti.
- Devo **sempre** risultare simpatico.
- Non devo **mai** dare l'impressione di essere vulnerabile.
- Non devo **mai** rivelare le mie emozioni.
- Non devo **mai** fare errori né riconoscere di averne fatti.
- Non riuscirò **mai** ad affrontare rifiuti e critiche.

...più ci affezioniamo a queste aspettative,  
più non agiremo il nostro potere personale...

È FONDAMENTALE  
SOSTITUIRE NEI NOSTRI PENSIERI LE PAROLE

«**SEMPRE**» CON «**SPESSO**»

E

«**MAI**» CON «**OGNI TANTO**»

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

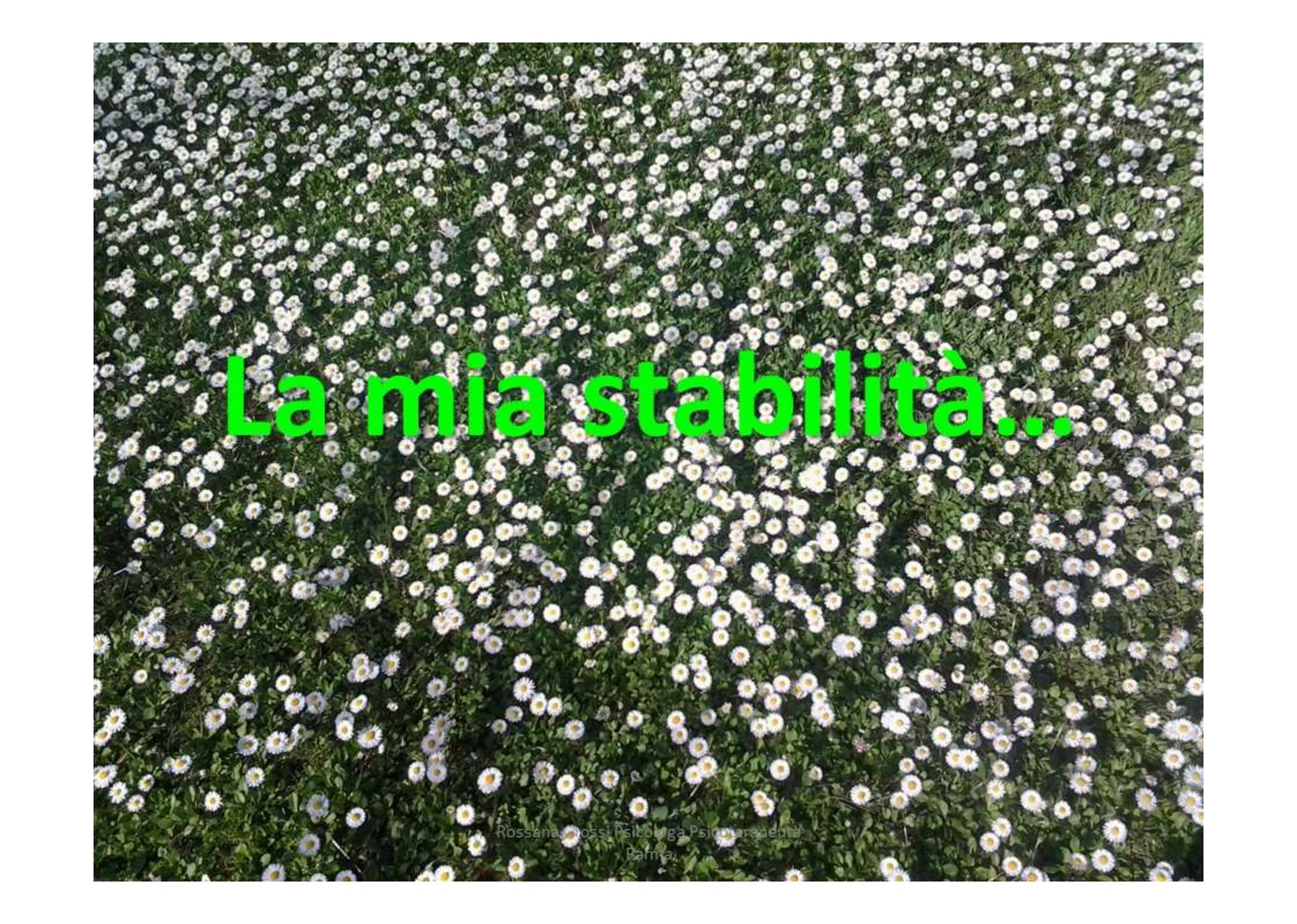


# E io come reagisco ai conflitti?

- TENDO AD EVITARE
- TENDO A CONCILIARE
- TENDO AD ACUIRE
- TENDO AL COMPROMESSO
- TENDO A STIMOLARE LA COLLABORAZIONE



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



# La mia stabilità...

Rossana Rossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# Stile competitivo

- forte componente aggressivo-distruttiva
- attribuzione della colpa agli altri e pretesa che lo riconoscano
- minimizzazione delle proprie responsabilità
- pretendere cambiamenti di comportamento
- minacciare, umiliare, mettere in cattiva luce gli altri rifiutando le loro posizioni

## Effetti:

*la relazione peggiora, si crea opposizione e polarizzazione delle posizioni, insostenibilità dei risultati nel tempo, premesse di rivincita nei perdenti, ferite emotive, rapporti interni indeboliti, diminuita capacità di sviluppare soluzioni positive in futuro, stress...*



# Stile elusivo



- evitare i conflitti come priorità
- timore d'incrinare relazioni importanti
- fatica a mantenere un livello di tensione troppo alto
- tattiche: non risposte, cambi d'argomento, negare, ironizzare...

## Effetti:

*nessun miglioramento della relazione, crescita della frustrazione, del senso d'impotenza, impossibilità di chiarire possibili percezioni errate delle parti...*

# Stile cooperativo

- comportamenti assertivi, soluzione con due vincitori e mutuo beneficio
- ascolto attivo
- comunicazione efficace
- accettazione di responsabilità
- umiltà di ricorrere all'aiuto di terze parti

## Effetti:

*senso di partecipazione, fiducia, risultati efficaci nel lungo periodo, rapporti interni rafforzati, arricchimento personale e aumentata capacità di trovare soluzioni efficaci in futuro...*

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



Dare sempre la colpa agli  
altri Quello che le donne dicono trasforma gli errori in  
fallimenti.

@Samanthifera



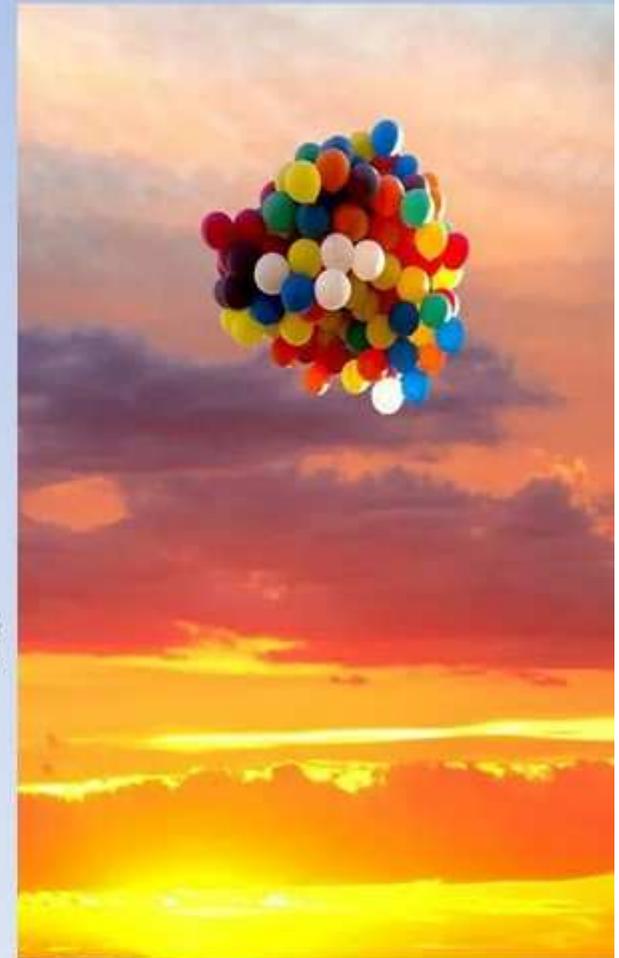
# Come affrontare e gestire il conflitto?

- **Prevenire il conflitto negativo (io vinco tu perdi) promuovendo la cultura del conflitto (ascolto attivo, empatia, exotopia)**
- **Promuovere l'evoluzione costruttiva del conflitto:**
  - ✓ **legittimare e comprendere**
  - ✓ **distinguere contenuto da relazione**
  - ✓ **attaccare il problema e non le persone (no svalutazione)**
  - ✓ **riconoscere le emozioni**
  - ✓ **favorire il passaggio dal confronto alla collaborazione**
  - ✓ **definire le convergenze e le possibili alternative**
  - ✓ **decidere**



# Sul piano della pratica comunicativa nella gestione del conflitto

- Passare dalle domande **“perché”** alle domande **“cos’altro”**.  
*Il perché ci mette alla ricerca di una causa, di un inizio del problema, e più o meno inconsapevolmente, di un colpevole.*
- Passare dall’ipotesi **“lui è”** all’ipotesi **“lui si comporta”**.  
*I comportamenti degli altri non necessariamente sono caratteristiche specifiche e immutabili di quella persona.*
- Il primo passo consiste nell’introdurre nei nostri pensieri e ipotesi mentali domande del tipo:  
*‘Cosa mantiene questo atteggiamento?’*  
*‘Cosa potrebbe succedere di diverso per permettere un comportamento diverso?’...*



# Una richiesta assillante...



# Un esempio di gestione del conflitto



# LE TAPPE DALL'ESCLUSIONE ALL'INCLUSIONE...

- ante 1960... dall'esclusione alla medicalizzazione
- 1960-1975... dalla medicalizzazione all'inserimento
- 1975-1990... dall'inserimento all'integrazione  
(Relazione Falcucci 1975, legge 517/1977, legge 104/1992)
- post 1990... *dall'integrazione all'inclusione...*

***...e all'appartenenza***

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



## Da un'intervista a Dario Ianes (ottobre 2015)

docente di Pedagogia Speciale Università di Bolzano:

*“La didattica inclusiva si fonda su questo primo caposaldo: cercare, trovare, comprendere, utilizzare, valorizzare e celebrare tutte le differenze individuali. Quelle innocue e quelle scomode.*

*Il secondo caposaldo della didattica inclusiva è la differenziazione delle attività didattiche: in uno stesso momento alunni diversi fanno cose diverse, anche tutti gli alunni e anche cose molto diverse, addirittura in luoghi diversi. Le nostre classi inclusive devono somigliare a una “barca da regata”, dove ogni membro dell’equipaggio svolge un ruolo diverso, ma tutti sono necessari a raggiungere l’obiettivo comune”.*



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta

Parma

## La diagnosi "in avanti" di Sergio Neri

da Nocera *Il diritto all'integrazione nella scuola dell'autonomia* 2001

«La diagnosi non può essere un destino, non deve essere stabile, irreversibile e costante, ma deve avere la possibilità di dare luogo a sorprese e non creare convinzioni e condizioni definitive e definitive. La "diagnosi in avanti" indica la necessità di una diagnosi non completa, non levigata, non perfetta e in continua evoluzione che si adatta ai cambiamenti, alle necessità dell'individuo e che ne consente il funzionamento»

# HANDICAP

come condizione disequilibrante o  
precipitante situazioni  
problematiche preesistenti

*come limite*



# HANDICAP

*come vincolo e possibilità*

# FAMIGLIA

La parola *famiglia* deriva dall'italico *famel* che significa

«*casa*»

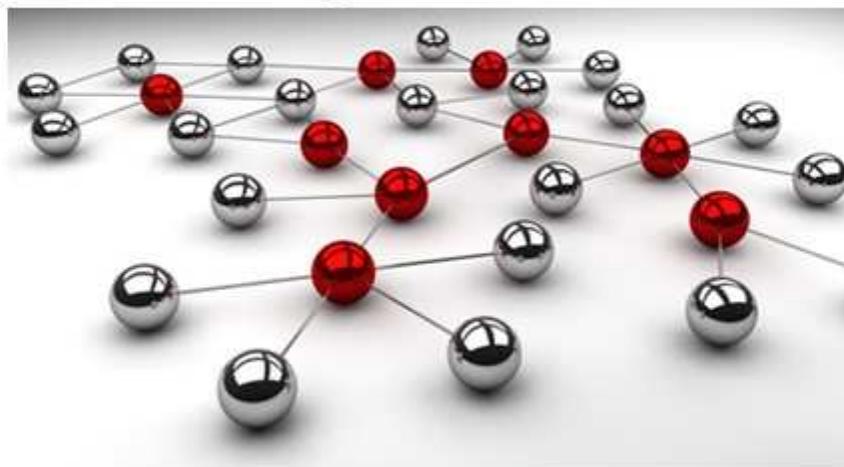
Il significato rimanda ad una dimensione non biologica, ma relazionale: la casa come luogo dove stare e convivere senza altri tipi di vincoli...



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

# UNA DEFINIZIONE DI FAMIGLIA...

«L'invisibile insieme di richieste funzionali che determina i modi in cui i componenti della famiglia interagiscono» (Minuchin)



*un'organizzazione complessa di relazioni di parentela che ha una storia e crea una storia...*

# Una definizione di famiglia...normale

## Ogni gruppo familiare in cui:

- *sono soddisfatti la maggior parte dei bisogni condivisi*
- *sono rispettati gli scopi di ciascuno*
- *non sono ostacolati sistematicamente obiettivi individuali*

## Accento sulla doppia funzione di:

- *coesione di gruppo*
- *promozione dell'autonomia dei singoli*



# FAMIGLIE CHE FUNZIONANO

## MOLTEPLICI FATTORI INTERAGENTI:

- i significati attribuiti all'evento critico
- il modo condiviso e specifico di costruire la realtà
- la possibilità di riconoscere e utilizzare le risorse fruibili, sia all'interno che all'esterno della famiglia
- l'ambiente sociale come contesto interattivo ai vari livelli disponibili, sia quello delle reti informali che quello delle reti formali come i sistemi scolastico e sanitario



# Quando una famiglia funziona

non si  
rilevano  
criticità  
particolari  
ed è una  
famiglia  
supportiva  
e coesa



# VINCOLO E POSSIBILITÀ

"L'idea di **vincolo** sottolinea come ogni cosa non può produrre qualsiasi altra cosa, ad esempio nell'evoluzione degli organismi viventi indica la preesistenza di condizioni fisiche che impongono determinate limitazioni alle forme degli organismi... **come i vincoli genetici che definiscono l'essere uomini invece che uccelli**" (Ceruti, 1986)

L'handicap, sotto questa luce, pur rimanendo un vincolo, ha comunque una connotazione vitale e semplicemente comporta un modo diverso di vivere in base a diverse **possibilità**.

*La famiglia che prevede nei propri schemi esplicativi **la diversità**, intesa anche come abnegazione e sofferenza, può così mantenere il proprio potenziale di crescita...*

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



# UNA SCUOLA CHE FUNZIONA

- Favorisce lo sviluppo armonico della personalità
- Fornisce strumenti e contenuti per conoscere e abitare il mondo
- Costruisce competenza e responsabilità sociale
- Sostiene la ricchezza delle differenze
- Promuove la diversità
- Tutela la cultura dell'inclusione (ICF)



# VINCOLO E POSSIBILITÀ

"L'idea di **vincolo** sottolinea come ogni cosa non può produrre qualsiasi altra cosa, ad esempio nell'evoluzione degli organismi viventi indica la preesistenza di condizioni fisiche che impongono determinate limitazioni alle forme degli organismi... **come i vincoli genetici che definiscono l'essere uomini invece che uccelli**" (Ceruti, 1986)

L'handicap, sotto questa luce, pur rimanendo un vincolo, ha comunque una connotazione vitale e semplicemente comporta un modo diverso di vivere in base a diverse **possibilità**.

La **SCUOLA** che prevede nei propri schemi  
**la diversità** mantiene intatta la propria  
missione formativa...

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma



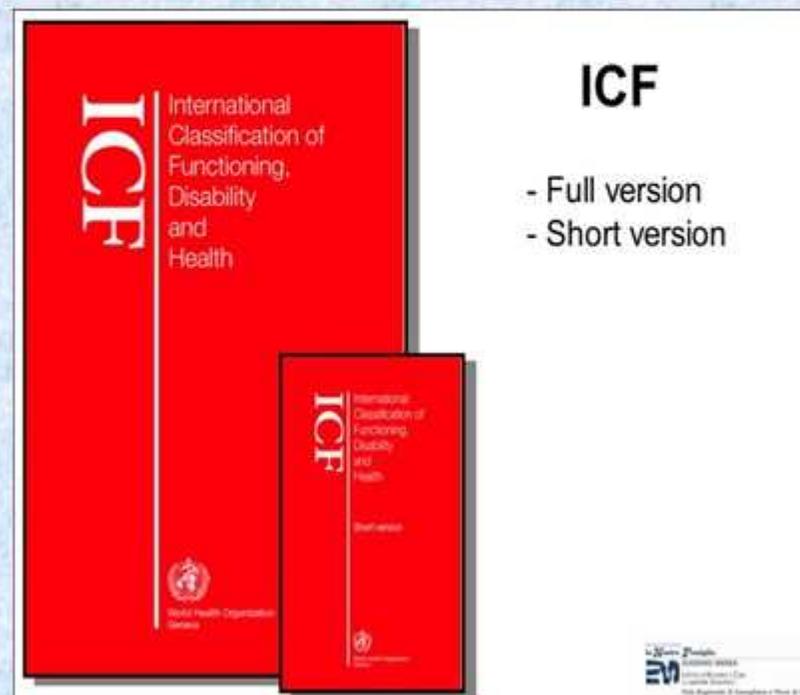
## UN'IDEA DIVERSA PER CLASSIFICARE



Il 21 maggio 2001, 191 Paesi partecipanti alla 54ma Assemblea Mondiale della Sanità hanno accettato la nuova

**Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (International Classification of Functioning, Disability and Health-ICF)**

come **"standard di valutazione e classificazione di salute e disabilità"**



## Definizione di disabilità nell'ICF



*"La conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali e i **fattori ambientali** che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo"*

**... e riguarda TUTTE le persone!**

# ICF

*Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute  
(2001 OMS)*



condizioni ambientali come criterio fondamentale

ogni persona è unica e irripetibile

premettere alla patologia la parola "persona" evitando di parlare di *autismi*, di *Down*, di *DSA*, ecc...



**RIDUZIONE DEGLI ALUNNI IN CATEGORIE:**  
*disabili, dislessici, normodotati, iperdotati...*

## CONSIDERAZIONI E RIFLESSIONI

- Rappresentazioni sociali: "entità mentali create nel corso del tempo da una comunità il cui scopo è quello di rendere familiare ciò che è inconsueto fornendoci modelli a cui associare le persone e le cose che incontriamo nel mondo" (Moscovici)
- Persona con deficit: sconosciuta, non familiare, minacciosa
- Riferimento a significati e attribuzioni convenzionalmente conosciuti
- Deficit: valore negativo, insufficienza, debolezza
- Conseguenza: identificazione della persona con l'handicap

ETICHETTA: classifica, dà senso e ordine alla vita dell'altro



**È VISIBILE L'HANDICAP, LA PERSONA È INVISIBILE**

... E A SCUOLA?

La classe come esempio di luogo affollato  
dove il diverso si sente solo perché

*"invisibile"*



... non basta l'informazione,  
il contatto diretto,  
occorre **vedere la persona...**



**CON GLI OCCHI DEI BAMBINI**

Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma

e quindi...



**...ogni individuo, date le proprie condizioni di salute, può trovarsi in un ambiente con caratteristiche che possono limitare le sue capacità funzionali e di partecipazione sociale.**

*L'ICF correlando la condizione di salute con l'ambiente promuove un metodo di misurazione della salute, delle capacità e delle difficoltà nella realizzazione di attività che permette di individuare*

*gli ostacoli da rimuovere e/o gli interventi da effettuare perché l'individuo possa raggiungere il massimo della propria*

**autorealizzazione.**

# L'importanza della rete famiglia-scuola-sanità

- Visione **biopsicosociale** della presa in carico con una rete di servizi multidisciplinare.
- Competenze diverse coordinate e mirate all'empowerment della famiglia, ossia alla sua indipendenza (lavoro **con** e non **per** o **sulle** famiglie).
- Importanza della piena consapevolezza dei ruoli e dei rapporti reciproci: competenza, collaborazione, sostegno e complementarietà (**l'unione fa la forza**).
- **Cultura dell'appartenenza.**



*"Il genitore ha bisogno di avere attorno a sé persone che lo sappiano consigliare nel migliore dei modi, di una rete che aiuta, abbiamo bisogno di essere aiutati per aiutare loro"*  
un papà



ASSOCIAZIONE PER L'AIUTO A SOGGETTI CON  
SINDROME DI PRADER-WILLI ED ALLE LORO FAMIGLIE  
SEZIONE EMILIA ROMAGNA



Comune di Modena  
Assessorato Istruzione



**UNIVERSO PRADER-WILLI**  
mappe, contesti e relazioni



<http://memoesperienze.comune.modena.it/sitopraderwilli/index.htm>



G. Klimt "L'albero della vita"

*"Un'illuminazione: possiedo un destino!*

*E l'ho in mano!"*

*P. Handke*

**Rossana Grossi**

**biseross@gmail.com**

Dove il pessimista vede  
un vuoto, l'ottimista vede  
uno spazio.

@Terza Nota



***Grazie dell'attenzione!***

...e buon conflitto a tutti!!!

E mettetecela un po' di  
gentilezza ogni tanto,  
che mica ve l'addebitano  
sul conto corrente.

@ValentinaVeltro



Rossana Grossi Psicologa Psicoterapeuta  
Parma