



# La colpa è tua!

## L'intervento Psicologico quando c'è un conflitto

### INDICE:

1. Introduzione
2. "La colpa è tua!"
3. "E io?"
4. I bisogni
5. Linee guida per l'intervento
6. Bibliografia
7. Altre letture su HT

### 1. Introduzione

Oggi voglio parlarvi del conflitto, un tema trasversale alle diverse attività che come psicologi possiamo svolgere. Ve ne parlo perché è un argomento con cui mi è capitato e mi capita di confrontarmi molto quando vesto i panni della psicologa del lavoro, della psicoterapeuta e più che mai quando lavoro con coppie e famiglie.

Il tema del conflitto è presente anche quando facciamo lavoro di equipe, quando siamo noi parte di un gruppo. Voglio condividere con voi qualche riflessione su come gestirlo nei diversi contesti di lavoro in cui ci troviamo.

Chiariamo una cosa. Per conflitto, in questo articolo, si intende una condizione di **divergenza** (di idee, valori, bisogni, punti di vista, ecc.) fra due persone associata a uno stato emotivo spiacevole. La prevaricazione e la violenza sono fenomeni diversi. Possono essere conseguenze del conflitto, ma sono cose diverse che non saranno affrontate in questo articolo.

### 2. "La colpa è tua!"

Quando vi capita di entrare in conflitto? Prendetevi due minuti per fare questa riflessione; se vi va, scrivetevi un elenco.

Fatto? Bene. Cosa notate? Chi è il soggetto delle vostre frasi? Notate come molto spesso a questa domanda si risponde attribuendo la causa a qualcun altro? "*Quando qualcuno mi risponde male; quando qualcuno alza la voce, quando qualcuno... qualcuno... qualcuno!*".

Questa è la prima **trappola** del conflitto a cui vi capiterà di assistere: ciascuna delle parti (coppia, dipendenti-capi, colleghi) vedrà nell'altra persona la causa di innesco del conflitto senza considerare neanche lontanamente il proprio ruolo della dinamica conflittuale. Pertanto, così come l'altro è causa di innesco del conflitto, sarà anche visto come responsabile della fine del conflitto: "*entro in conflitto con te perché sei polemico; il conflitto cessa se smetti di essere polemico*". Il partner



**Luisa Fossati**  
**Psicologo Psicoterapeuta**

Articolo scaricato da [www.humantrainer.com](http://www.humantrainer.com)

"polemico" in questione potrebbe dire: *"entro in conflitto con te perché non ti va mai bene niente; il conflitto cessa nel momento in cui accetti le mie proposte"*.

Quindi, dove sta il bandolo della matassa?

Questo aspetto ha un significato importantissimo: vuol dire che le persone quando sono in conflitto tendono ad assumere una posizione rigida; posizione rigida che si concretizza quasi sempre in **giudizi**: *"entro in conflitto con te perché sei polemico!"*. Ma in tutto questo noi veramente non abbiamo alcun ruolo?

### 3. "E io?"

In una coppia di partner - e non solo - ciascun membro vedrà nell'altro la causa dell'inizio e della fine dei conflitti. E quindi come si fa?

Facciamo un passo indietro e guardiamo la coppia conflittuale da più lontano. Cosa vedete?

Ciascuno reagisce alla realtà che percepisce. Il grande **Paul Watzlawick** parlava di punteggiatura della comunicazione: *"dice la moglie: divento polemica perché lui si chiude; dice il marito: mi chiudo perché lei è polemica"*.

L'errore più grande che possiamo fare è quello di cercare di capire chi abbia ragione e chi torto: il giudice fa questo, ma noi dobbiamo aiutare le persone a dare un significato ai propri comportamenti e alle dinamiche, ed è un altro mestiere. La ragione e il torto sono spesso la conseguenza dell'interpretazione che ciascuna persona dà ai comportamenti dell'altro, ma di oggettivo spesso c'è poco e niente, è il **senso** la cosa importante.

Mi ha colpito un piccolo aneddoto letto sul web: *una madre vede che sua figlia ha due mele e le chiede: "amore me ne dai una?" La bambina, senza battere, ciglio le morde entrambe. La madre rimane impietrita e fatica a trattenere l'espressione di dispiacere. La bambina le cede poi una delle due mele: "tieni mamma, questa è quella più dolce"*.

Penso che questa breve storia sia molto evocativa di ciò che si intende con significato soggettivo.

### 4. I bisogni

E il bandolo della matassa quindi? Il bandolo della matassa sta nei **bisogni**, nelle **emozioni** e, solo dopo, nei comportamenti che ne sono la risultante. Qual è il bisogno di ciascuno? Dietro a un *"sei sempre il solito disordinato"* può esserci un bisogno di ordine e controllo che, se violato, può suscitare ansia (emozione). Tuttavia, un conto è parlare di un proprio bisogno (*"ho bisogno che gli attrezzi siano in ordine per trovarli rapidamente"*) e un conto sentenziare un giudizio (*"sei sempre il solido disordinato che lascia la roba sparsa ovunque!"*). Nel primo caso esprimo un bisogno e do modo alla persona di capire cosa mi da fastidio mentre nel secondo caso esprimo un giudizio personale.

Tuttavia, non sempre le persone riescono a esprimere un bisogno e a descrivere senza giudizio l'effetto che il comportamento dell'altro ha avuto su quel bisogno, specie quando sono arrabbiate; spesso la risultante finale è un **giudizio**.

Ogni essere umano, però, quando si sente giudicato tende a reagire attaccando o fuggendo, al di là del fatto che abbia ragione o meno! Se io lascio in giro gli attrezzi, è ovvio che ho "colpa", ma se mi viene fatto notare attraverso un giudizio (e quindi con un attacco personale) è altrettanto probabile che reagirò difendendomi; gli esseri umani sono "programmati" per reagire agli attacchi, la rabbia

**Luisa Fossati**  
**Psicologo Psicoterapeuta**Articolo scaricato da [www.humantrainer.com](http://www.humantrainer.com)

serve a questo. Quindi la risposta al "*sei sempre il solito disordinato*" potrebbe essere: "*certo che se te non rompi le scatole per qualcosa non sei proprio contenta!*". E a questo punto come reagirà lei? Questa è la **spirale del conflitto**.

## 5. Linee guida per l'intervento

Come possiamo intervenire nei conflitti?

**Rallentiamo!** Questa è la parola chiave per poter lavorare sui conflitti e per poterne uscire; aiutiamo le persone, prima di tutto, a mettere a fuoco i propri bisogni, il modo in cui li hanno espressi e l'impatto che quella modalità può aver avuto sull'altra persona.

Aiutiamo le persone a comprendere che quando un'emozione è forte (specie la rabbia) porta ad agire comportamenti di attacco o di fuga che dall'altra persona possono essere travisati.

Solo aiutando a ricostruire l'effetto che i nostri comportamenti hanno sull'altro e gli effetti che i comportamenti degli altri hanno su di noi - in funzione dei bisogni - diventa possibile aiutare le persone (e anche noi stessi) a uscire dalla dinamica del conflitto e questo vale nella coppia, in azienda, nel rapporto genitori figli, ecc.

## 6. Bibliografia

- M.T. Giannelli (2006), "*Comunicare in modo etico. Un manuale per costruire relazioni efficaci*", Milano: Raffaello Cortina
- D. Novara (2011), "*La grammatica dei conflitti*", Casale Monferrato: Ed Sonda.

## 7. Altre letture su HT

- Lia Mastropaolo, "[Crisi e conflitto: mediazione, 'intervento per il cambiamento', terapia, percorsi differenti della Scuola Genovese](#)", articolo pubblicato su Psicologia-Psicoterapia.it - HT Network - Psico-Pratika nr. 104, 2014