

## **Le competenze comunicativo-emotivo-relazionali nella trasformazione del conflitto**

Ilaria Buccioni

In certi momenti mi sembrava che il mondo stesse diventando tutto di pietra: una lenta pietrificazione più o meno avanzata a seconda delle persone e dei luoghi, ma che non risparmiava nessun aspetto della vita. Era come se nessuno potesse sfuggire allo sguardo inesorabile della Medusa... Perseo riesce a padroneggiare quel volto tremendo tenendolo nascosto, come prima l'aveva vinto guardandolo nello specchio. È sempre in un rifiuto della visione diretta che sta la forza di Perseo, ma non in un rifiuto della realtà del mondo di mostri in cui gli è toccato vivere, una realtà che egli porta con sé, che assume come proprio fardello... Ma la cosa più inaspettata è il miracolo che ne segue: i ramoscelli marini a contatto con la Medusa si trasformano in coralli, e le ninfe per adornarsi di coralli accorrono e avvicinano ramoscelli e alghe alla terribile testa.

Italo Calvino, *Lezioni americane*

Le nostre relazioni interpersonali a tutti i livelli ci richiedono sempre più la capacità di accettare e gestire ciò che è diverso da noi stessi: persone, valori, pensieri, culture. Questo inevitabilmente porta il conflitto in una posizione centrale nella nostra esistenza.

La parola conflitto continua però a evocare nella nostra cultura concetti o immagini sgradevoli, rimandandoci allo scontro, al contendere, all'aggressività e inevitabilmente alla violenza. Se la pace è stata considerata antitetica rispetto al conflitto e dunque il conflitto visto come guerra, un modo nuovo per affrontare la possibilità di una pace – concreta e operativa – è ristrutturare la stessa concezione di pace. La proposta è di accettare che il concetto di pace contenga in sé quello di conflitto, in quanto permette di mantenere la relazione anche nella divergenza. Si può pensare quindi al conflitto come un elemen-

to generativo, un elemento creativo, una risorsa all'interno della costruzione di relazioni che non possono prescindere dal valorizzare la diversità.

In tutto ciò emerge la difficoltà di capire le ragioni degli altri, di accettare la divergenza, la compresenza di visioni diverse delle situazioni e del mondo. Questa è la sfida: creare le condizioni affinché le relazioni possano alimentarsi non solo nella simpatia, ma anche nella discordanza e nella diversità. Cercare di apprendere la capacità di stare dentro il conflitto e di vivere la diversità interpersonale, interreligiosa, interculturale come momento di crescita e non più come un fattore di paura e di minaccia. La diversità perde così la sua connotazione di antagonismo e diventa un elemento evolutivo, di arricchimento. Per arrivare a questo è necessario uscire dalla convinzione che per soddisfare i propri bisogni sia necessario penalizzare qualcun altro, entrando in un gioco che permetta a tutte le parti di uscire vincitrici. Imparare a relazionarsi in modo costruttivo non significa quindi soltanto dotarsi di «buone tecniche» comunicative, che ci permettano di padroneggiare razionalmente le relazioni, ma significa anche aprirsi alla conoscenza e alla consapevolezza delle emozioni, dei sentimenti e di tutti quei processi comunicativi che noi e gli altri attiviamo nelle relazioni. Il conflitto diventa così un'opportunità di leggere se stessi, di osservare quelle parti di noi che non conosciamo e che la relazione con l'altro fa emergere in modo più eclatante.

## **Tra micro e macro**

---

Nel momento storico attuale, dove la conflittualità sembra aver raggiunto livelli mai visti, né le nuove tecnologie, né la cultura della globalizzazione portano a una comprensione e a una «inclusione» della diversità, ma a una chiara contrapposizione. Purtroppo molti di noi sono ancora legati alla vecchia concezione che per cambiare lo stato del mondo sia necessario partire esclusivamente dall'esterno, imponendo unicamente cambiamenti attraverso interventi a livello culturale, sociale, politico. In effetti senza una contemporanea rivoluzione nel campo della coscienza individuale poco si trasformerà in meglio e la resistenza al cambiamento del sistema in cui viviamo rimarrà comunque forte. Soltanto nel momento in cui accettiamo le nostre «diversità» accettiamo anche quelle dell'altro, perché riusciamo a conciliare creativamente i nostri bisogni invece di accettarne solo una parte.

Partiamo così da una dimensione di conflittualità interiore che riguarda la non accettazione di sé per riportarla sui piani intermedi (famiglia, lavoro, scuola, condominio...) alimentando discriminazione sessuale, razziale, culturale. Questo favorisce un terreno emotivo e ideologico che inevitabilmente supporta macroconflitti, guerre, prevaricazioni e sfruttamento a livello macrosociale.

È vero però che riportare il tutto esclusivamente al nostro mondo interiore sarebbe assurdamente riduttivo. Le nostre ottusità culturali favoriscono contrasti; certi «valori» sono rappresentazioni di un preciso contesto socio-culturale e fanno parte del patrimonio comune dell'essere «riconosciuti» e accettati. Questa dicotomia non soltanto ci impone di nascondere quelle parti di noi che non corrispondono a un «valore positivo», ma ci porta a giudicare negativamente quello che proviene dalle altre culture, creando un reciproco rifiuto.

Crediamo occorranzo strumenti che partendo da questo stato generale portino a un'analisi funzionale del nostro mondo interiore e allo stesso tempo dei rapporti interpersonali indirizzandoci verso il recupero della positività, della ricchezza del mondo relazionale<sup>1</sup>.

A tale scopo riteniamo indispensabile soffermarci sulla stretta connessione tra la comunicazione *intra-personale* (la relazione con se stessi) e quella *inter-personale* (la relazione con gli altri). Individueremo la prima come capacità di accesso alla propria vita emotiva, affettiva, grazie alla quale ci è concesso di compiere un'immediata discriminazione delle emozioni, di accettarle, di comunicarle, di interpretarle alla luce di codici simbolici – strumento per comprendere e regolare il proprio comportamento. La seconda, la comunicazione interpersonale, implica nel bimbo piccolo la capacità di discriminare tra le persone e soprattutto fra le loro motivazioni e intenzioni, gli stati d'animo, i temperamenti; da adulti ci permette di leggere perspicacemente le intenzioni, i bisogni e i desideri dell'altro<sup>2</sup>. In questo scritto le coinvolgeremo allo stesso livello tenendo presenti le seguenti premesse:

---

<sup>1</sup> Con la scuola di Palo Alto, con E. Berne e R.D. Laing si comincia a introdurre un'educazione alle relazioni che permette di analizzare le patologie psico-sociali come prodotto della relazione tra il soggetto e il suo sistema di riferimento.

<sup>2</sup> B. Rossi, *Pedagogia degli affetti*, Roma-Bari, Laterza, 2002.

- *Comunicare con gli altri significa innanzitutto comunicare con se stessi.* Se è vero che una buona comunicazione interna genera una buona comunicazione esterna, maggiore sarà l'armonia con noi stessi più appaganti, nutrienti, creative saranno le relazioni che riusciamo a instaurare. Parlando di relazioni interpersonali, di pace, di conflitto, si è portati a spostare costantemente l'attenzione verso l'esterno, verso l'altro. Raramente consideriamo quello che troviamo all'esterno una sorta di specchio della nostra realtà interiore; quel micromondo fatto dalle nostre esperienze, dalle nostre maschere, dai nostri condizionamenti, insomma da tutto ciò che fino ad oggi ci ha permesso di esistere e di vivere la nostra esistenza familiare, lavorativa, sociale. Questo riproduce fundamentalmente la conflittualità che ognuno di noi ospita e, nella maggior parte dei casi, ci impedisce di vivere pienamente la nostra vita e le nostre relazioni interpersonali per incamminarci verso il nostro *ben-essere* e, perché no, sulla strada di una presunta felicità. Il principio di *isomorfismo* – ovvero la corrispondenza *strutturale* che consente di individuare le somiglianze tra i sistemi di riferimento e i diversi livelli di comunicazione – ci spiega, perché ciò che troviamo all'esterno sia una sorta di specchio del nostro mondo interiore. Tra le ipotesi a sostegno di tale teoria, merita attenzione quella che sostiene l'esistenza di un rapporto profondo e universale tra l'uomo e i simboli che pur in forme temporali e cronologiche diverse rileva somiglianze nei significati. Tali somiglianze sono da ricercare nelle matrici storiche, religiose e culturali comuni o vicine, che potrebbero derivare da complessi psicologici inconsci, innati e universali, comuni a tutta l'umanità. Secondo Jung tali archetipi sono inosservabili, ma attraverso sollecitazioni interne o esterne emergono sotto forma di sogni, miti, fantasie ecc. Nonostante le differenze esteriori è spesso possibile riuscire a vederli come espressione di uno stesso significato profondo. Il carattere universale degli archetipi sembra costituire un ulteriore elemento a sostegno dell'ipotesi che vi siano *isomorfismi tra la struttura della percezione e la struttura della realtà, non solo quella esterna, ma anche quella interna all'individuo* (il sistema neuroperceptivo)<sup>3</sup>.
- *Il processo comunicativo è innescato dalla necessità di esprimere un nostro bisogno considerando che ognuno di noi si esplicita attraverso le dimensioni*

---

<sup>3</sup> E. Cheli, *Olismo e riduzionismo*, in corso di stampa.

*fisico-energetica, emotiva, razionale e spirituale.* Pertanto per poter realizzare un salto evolutivo verso una consapevolezza globale è necessario che innanzitutto l'essere umano realizzi un'unità interiore. Partendo da questi presupposti, la risoluzione della crisi relazionale che caratterizza la società in cui viviamo implica una trasformazione dell'esperienza di se stessi che – modificando e sviluppando le potenzialità del nostro cervello e della nostra coscienza – si manifesti in una nuova logica creativa del vivere e in una visione unitaria dell'uomo e del pianeta. Tale approccio incoraggia una visione integrata e globale che tiene conto delle differenze e delle molteplicità, favorendo così il superamento della frammentarietà che connota attualmente la gamma degli interventi con cui – a livello sociale e istituzionale – si tende a rispondere alla complessificazione della società e dell'individuo. Siamo di fronte quindi a una proposta che ci permette di offrire delle linee educative più globali, flessibili e consone alle esigenze del presente momento di trasformazione culturale e sociale. Un'educazione globale che permette di sviluppare sia il senso di unità interiore sia le potenzialità nelle differenti dimensioni dell'esperienza umana. Osservare, entrare dentro e accettare la nostra globalità, ci permette di accogliere i «diversi da noi»; imparare ad accettare i nostri bisogni ci consente di negoziare equamente con gli altri nel micro e nel macro contesto.

- *Ogni comportamento individuale interferisce e modifica il sistema di riferimento (scuola, famiglia, coppia, gruppo...) nonostante i suoi tentativi omeostatici di conservazione.* La forza omeostatica di un sistema è la sua propensione a rimanere uguale a se stesso in una sorta di circuito di sopravvivenza e sicurezza. Quando il sistema è sano questa forza coesiste con quella di trasformazione ed evoluzione; in caso contrario la tendenza è di restare immutato non permettendo a nuovi fattori di intervenire e ostacolando in vario modo la sua capacità di riorganizzarsi autonomamente in una nuova forma. In virtù di tale principio un approccio sistemico di prevenzione funziona al tempo stesso come terapia e i suoi effetti si allargano dall'ambito ristretto a cui era stato mirato stimolando la capacità del sistema di adattarsi a nuovi processi. Questo permette un cammino di crescita in termini evolutivi che coinvolge il singolo individuo e il contesto in cui è inserito. Quando questo si realizza con successo, i processi attivati possono contribuire alla soluzione di problemi o patologie anche molto lontane dall'ambito specifico per cui erano state progettate.

- *Nella comunicazione/relazione ognuno di noi parte dalle proprie premesse, dai propri condizionamenti ed è indispensabile cercare altri punti di vista per comunicare realmente e profondamente con l'altro.* Questo implica inesorabilmente la fatica di lasciare le proprie certezze, i propri condizionamenti, i propri tabù e i propri pregiudizi. In questo senso ci è di grande aiuto la fisica quantistica che ha sottolineato come secondo il punto di vista in cui si osserva la realtà, un'unità può essere analizzata ora come onda, ora come particella (Principio di Indeterminazione di W. Heisenberg). Il primo caso si verifica qualora la si osservi come fascio di particelle (fotoni), oppure come flusso di onde elettromagnetiche, rilevando così processi dinamici. Nel secondo caso questa può essere separata e distinta dalle altre e dal tutto, portando a una visione oggettuale e materiale del mondo<sup>4</sup>. Collocando la problematica su un piano diverso attraverso un processo di «ristrutturazione» si arriva a rileggere la situazione arrivando a soluzioni alternative e sciogliendo il nodo che ci bloccava in una prassi ripetitiva e consolidata, ma senza efficacia. Per usare le parole di Marcel Proust «il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuove terre, ma nell'avere nuovi occhi».

Partendo da tali principi possiamo ampliare il paradigma watzlawickiano che sostiene l'impossibilità di non comunicare affermando che la nostra esistenza è una continua interazione sia con l'esterno che con noi stessi. È vero infatti che anche il nostro corpo è una comunicazione continua tra organi, atomi, neuroni al fine di produrre/trasmettere le informazioni che permettono loro di interagire e quindi all'organismo di vivere.

Ma in realtà chi comunica con chi? In effetti se la comunicazione tra due soggetti si compone di un *contenuto*, ovvero di ciò che viene linguisticamente espresso e di una *relazione*, è quest'ultima che lascia il segno di maggior rilievo – anche se spesso inconsapevolmente in quanto si esprime su piani che non sempre riusciamo a codificare a livello conscio (ad es. mimica, gestualità, colori, odori, tono della voce...). In ogni relazione che instauriamo entrano infatti in gioco due *mondi* distinti. Sono i mondi di due soggetti con capacità di codifica del messaggio diverse, perché diversa è

---

<sup>4</sup> F. Capra, *Il tao della fisica*, Milano, Adelphi, 1987.

la storia individuale e sociale, entrambi però definibili ironicamente come due grosse *cipolle*, che rivelano la loro essenza soltanto dopo essersi spogliate degli strati superficiali.

Ognuno di questi *mondi* interpreta i messaggi che arrivano filtrandoli attraverso le proprie *stratificazioni*. Si comprende così la complessità della 'reale' percezione del significato dei messaggi che emettiamo e riceviamo. Questa prospettiva, ci fa scorgere le continue interferenze dell'ambiente e del canale di comunicazione, ma in misura prevalente delle strutture e dei condizionamenti individuali. Da un lato 'siamo' le macro strutture in cui viviamo – lo stato, la cultura dominante, la scuola, la famiglia, le relazioni familiari primarie – dall'altro il micromondo individuale – che si stratifica in conoscenze globali, competenza comunicativa, conoscenze e valori, identità sociale (maschere e ruoli) esperienze positive e negative, il nostro profondo sé.

Queste «stratificazioni» costruiscono la «mappa» attraverso la quale leggiamo e interpretiamo ciò che ci accade intorno e dentro ed è questa che ci fa erroneamente pensare che la visione del «territorio» circostante sia identica per tutti. Al contrario come affermano Bandler e Grinder in *La struttura della magia*:

Vi è un'irriducibile differenza tra il mondo e l'esperienza che ne abbiamo. Noi esseri umani non agiamo direttamente sul mondo. Ciascuno di noi crea una rappresentazione del mondo in cui vive; creiamo cioè una mappa o modello, che usiamo per originare il nostro comportamento. La nostra rappresentazione del mondo determina in larga misura l'esperienza del mondo che avremo, il modo in cui lo percepiremo, le scelte che ci sembreranno disponibili vivendoci dentro<sup>5</sup>.

Questo significa che non comunichiamo o entriamo in relazione direttamente con gli altri, ma con la rappresentazione che nella nostra mappa abbiamo di loro.

---

<sup>5</sup> R. Bandler - J. Grinder, in *La struttura della magia*, Roma, Astrolabio, 1981, p. 200.

## Un mito duro a morire<sup>6</sup>

---

Ci sono dei miti duri a morire; quello della pace come bontà, come armonia, come volersi bene è uno dei più resistenti. Come afferma Daniele Novara in molti dei suoi scritti, è un mito sostanzialmente autodistruttivo, che contiene al suo interno un'impossibilità operativa che lo rende del tutto inutile sul piano pratico e storico. L'educazione alla pace è un movimento che parte da lontano, il cui obiettivo si limitava al rafforzamento delle zone di luce dell'essere umano e quindi di tutto ciò che riguardava il miglioramento dei buoni sentimenti. Controcorrente rispetto a tale cultura che elegge la pace ad assenza di conflitto, alcuni studiosi tra cui Novara, L'Abate, Galtung, Cheli introducono una prospettiva nuova. La proposta è di accettare che il concetto di pace contenga in sé quello di conflitto, in quanto permette di mantenere la relazione anche nella divergenza. Si può pensare quindi al conflitto come elemento generativo, elemento creativo, risorsa all'interno della costruzione di relazioni che non possono prescindere dal valorizzare la diversità.

In ogni conflitto un'incompatibilità di obiettivi, di valori, di significati produce una relazione nella quale ogni parte cerca di imporre all'altra il ruolo di «oggetto». Se l'altro è «cosa», e non persona di uguale dignità, tutte le scelte compiute saranno impregnate di strategie di possesso, manipolazione, strumentalizzazione, o addirittura di sopraffazione ed eliminazione. Si crea così la necessità di restituire a tutte le parti il ruolo di soggetto, che ha il diritto di difendere la propria visione del mondo e che si assume consapevolmente la responsabilità delle proprie decisioni. Si aprono i canali di dialogo e di reciproco riconoscimento, di dignità nella diversità di prospettive e di appartenenza, mettendo in mano alle parti il difficile, ma indispensabile, compito di «vincere insieme». In una situazione inaccettabile di *escalation* di violenza e chiusura, la scelta di uscire entrambi vincitori ha il carattere del «dono» (Mierolo, 2000), l'atto gratuito e rischioso con il quale si afferma il tentativo di produrre un cambiamento positivo nella relazione, perché l'avversario nasconde in sé un bene prezioso: è l'altro che serve per «risolvere il problema», è l'«estraneo» che aiuta a definirsi, senza il quale l'identità vacil-

---

<sup>6</sup> D. Novara, *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace*, in *Il coraggio di mediare*, a cura di F. Scaparro, Milano, Guerrini e associati, 2001.

la, i confini personali si dissolvono. L'obiettivo è quello di rimanere dentro al conflitto concentrandosi sulla possibilità di trovare in esso una risorsa per un sistema di relazioni che non possono prescindere dalla differenza; la sfida è quella di capire le ragioni altrui e di creare le condizioni, perché un rapporto si alimenti anche nella divergenza.

Una visione del conflitto che consente di trovare degli strumenti utili anche di fronte a dispute che sembrano «catastrofiche» e irrisolvibili. Concentrandosi non soltanto sulla soluzione, ma anche, e soprattutto, sulla comunicazione e sul cambiamento, è possibile convivere con il «disordine» riscoprendo ad esempio la funzione terapeutica del tempo e la possibilità che il dialogo faccia evolvere il conflitto contenendone la possibile distruttività.

Le teorie sul conflitto che la sociologia e la psicologia hanno prodotto non arrivano a darne una visione unitaria ed esaustiva. Da tutti i contributi emerge però più o meno forte l'idea che è il significato che gli attori, individuali e collettivi, danno ad esso e il modo in cui lo affrontano che determina il carattere positivo o negativo dell'evento e le sue conseguenze. Un conflitto in sé non è «malato», ma, se irrisolto, la sua *escalation* può essere generata dal fatto che le parti sono concentrate sulla ricerca di una «soluzione», che frequentemente non sembra essere a portata di mano, più che a causa della motivazione a trovarla. Una nuova visione del conflitto come opportunità di trasformazione consente al *conflitto-risorsa* di prendere il posto del *conflitto-minaccia*.

Siamo stati educati a comportarci – anche nelle nostre relazioni intime – in modo appropriato, a tentare di gestire e generalmente a controllare le nostre relazioni in modo che nessuno, né noi, né l'altro, sia mai a disagio o infelice. Far sparire i disagi risolvere i problemi, evitare i conflitti: ecco su cosa accentriamo la nostra attenzione, con chiunque siamo in relazione. La nostra cultura essenzialmente razionale e tesa al risultato si riflette, in sostanza, sulle relazioni: le vogliamo senza difetti, efficienti. Tuttavia esse non sono mai scorrevoli, non funzionano bene come immaginiamo dovrebbero. Le cose si rivelano più complesse e ancora di più gli individui. Alcuni studiosi affermano che ognuno di noi possiede numerose subpersonalità per questo motivo non ci comportiamo sempre in modo coerente e prevedibile<sup>7</sup>. I nostri

---

<sup>7</sup> H. Stone - S. Stone, *Tu ed io. Incontro, scontro e crescita nella relazione interpersonale*, Montespertoli (FI), M.I.R. edizioni, 2003.

sé interiori sono ben lontani dall'aver una concezione omogenea delle cose: essi discutono anche quando noi tentiamo di essere coerenti. Quanto più il tema in questione è emotivo, tanto più grande sarà il disaccordo tra i sé che formano la famiglia interiore. Questa crescita di consapevolezza attribuisce alle nostre relazioni una nuova profondità e dona a ognuno di noi un maggior sentimento di completezza<sup>8</sup>.

La sfida diventa pertanto apprendere la capacità di non rifuggire la conflittualità e di vivere la diversità come momento di crescita e non come un fattore di paura e di minaccia. La diversità perde così la sua connotazione di antagonismo e diventa un elemento evolutivo, di arricchimento.

### **L'educazione emotivo-relazionale e la gestione costruttiva dei conflitti**

---

Le nostre emozioni, sono una ricchezza reale a cui attingere, che ci nutre e ci sostiene nella nostra quotidianità e nelle relazioni con gli altri. Alle volte però questo nostro mondo interiore può essere fonte di sofferenza, di dolore. La maggior parte di noi vive in una grande inconsapevolezza dei propri comportamenti, delle sensazioni<sup>9</sup>, delle emozioni<sup>10</sup>, dei sentimenti<sup>11</sup>. Quando ci innamoriamo, quando ci arrabbiamo, quando prendiamo delle decisioni, in realtà siamo spesso mossi da desideri e paure inconsce, da condizionamenti sociali, da imprinting familiari o sociali, da modelli di comportamento che

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Le sensazioni sono stimoli corporei attivati tramite i sensi; questi ultimi trasformano gli stimoli in processi psichici attraverso un percorso di apprendimento gestito dal cervello limbico e dal cervello rettile.

<sup>10</sup> L'emozione nasce prevalentemente nell'amigdala, uno degli organi del cervello limbico; la sua funzione è di segnalarci quali eventi della nostra vita sono rilevanti così da poter attuare comportamenti adeguati per la loro gestione.

<sup>11</sup> Secondo alcuni studiosi i sentimenti sarebbe una *struttura* complessa e articolata composta da varie emozioni; altri li definiscono come fenomeni più duraturi e stabili, meno intensi delle emozioni, ma sostenuti dall'affettività. Il sentimento riguarda la consapevolezza delle proprie azioni, del proprio essere e dell'altro. Nell'accezione comune il termine viene spesso utilizzato per contrapposizione alla sfera cognitiva o puramente fisica, alla quale invece appartiene. Per una trattazione più puntuale rimandiamo ai testi di I. Buccioni, *Mediaemozione*, Firenze, Comune di Firenze, 2004, G. La Porta, *A come Anima*, Milano, Il saggiatore, 2001 e di V. Masini, *Dalle emozioni ai sentimenti*, Catania, Prevenire è possibile, 2001.

abbiamo interiorizzato in modo coatto e inconsapevole. Spesso attiviamo anche un controllo delle emozioni – prerogativa importante dell'uomo – che se eccessivo innalza un muro interiore che ci protegge dal dolore, ma ci priva di vitalità e ci nega anche la gioia.

La consapevolezza e la capacità di padroneggiare le proprie emozioni, i propri sentimenti sono determinanti per la nostra vita e per migliorare le relazioni con gli altri. Spesso la ragione per cui molte persone non esprimono appieno il proprio potenziale non risiede nella mancanza di un'intelligenza vivace, di una carriera scolastica brillante, di specifiche competenze professionali o di un aspetto fisico avvenente, ma in una loro incompetenza emotiva, cioè in un'incapacità di gestire le proprie emozioni, sia in ambito individuale sia relazionale. Tale constatazione ha portato poco per volta al riconoscimento che l'intelligenza basata sull'esercizio della pura razionalità costituisce soltanto un aspetto delle più generali capacità che permettono all'uomo di misurarsi con le diverse situazioni incontrate nella vita di tutti i giorni e di risolvere adeguatamente i problemi che esse implicano. Possiamo quindi affermare che quest'intelligenza intra-personale è una capacità correlativa rivolta verso l'interno: è l'abilità di formarsi un modello accurato e veritiero di se stessi e di usarlo per operare nella vita. Diventa così fondamentale educare l'essere umano a conoscere profondamente le proprie capacità e a utilizzarle al meglio; ad avere consapevolezza dei propri sentimenti, delle proprie emozioni e del proprio corpo e a saperli adeguatamente esprimere e, all'occorrenza, a controllarli. L'educazione emotiva è pertanto mezzo e fine per uno sviluppo adeguato della personalità e per favorire il benessere psico-fisico; l'individuo viene così instradato ad avere una positiva e realistica immagine di sé, facilitando l'istaurarsi di gratificanti rapporti con gli altri.

Le emozioni durano qualche secondo, gli umori per probabilmente qualche giorno, il temperamento si forgia nel corso degli anni. Se vogliamo pertanto operare un reale cambiamento nelle relazioni sociali e interpersonali in generale è importante agire sulle emozioni, così da facilitare i cambiamenti dell'umore, che a loro volta si stabilizzeranno in un temperamento. Questo è possibile soltanto con un processo di «familiarizzazione»; dobbiamo quindi entrare in intimità con i pensieri che possono far insorgere emozioni «sfavorevoli» per noi e per gli altri. Abituarsi a familiarizzare con i pensieri che insorgono, nel momento in cui insorgono; questo processo di auto-osservazione permette di sciogliere la concatenazione di pensieri che veicolano tale emozione.

Sulla scia delle proposte di Ellis e di Di Pietro potremmo individuare alcune fasi strutturali: il riconoscimento delle emozioni, la loro accettazione senza giudizio, la scissione tra pensieri ed emozioni, la trasformazione dei pensieri inquinanti o disfunzionali, l'attuazione di nuovi modi di pensare. Si impara così a riconoscere, accettare, accogliere, comunicare il proprio mondo emotivo cercando di individuare i pensieri responsabili delle nostre attivazioni negative, osservandoci e liberandoci da sensi di colpa e da drammatizzazioni superflue.

Soltanto conoscendo noi stessi possiamo comprendere le reazioni degli altri; solo ascoltando i nostri bisogni, i nostri conflitti interiori possiamo riconoscere quelli altrui; solo prendendo coscienza dei nostri condizionamenti possiamo aiutare gli altri a liberarsi dai propri instaurando delle relazioni e una comunicazione spontanea e sincera che entra in contatto profondo.

Nella gestione delle dinamiche conflittuali quotidiane risulta quindi di fondamentale importanza la consapevolezza e la competenza nel leggere, accettare e trasformare le proprie emozioni. Nel momento in cui un'emozione si manifesta si spezza la tranquillità e l'equilibrio mentale o la sensazione di benessere. Altre emozioni non disturbano questo equilibrio anzi lo favoriscono, e sono quindi «favorevoli» per noi e per gli altri. L'espressione di un'emozione quando non è appropriata alla situazione crea una dinamica distruttiva «un'emozione fuori luogo». È naturale sentirsi triste quando muore una persona cara; una persona depressa invece prova tristezza in contesti non appropriati. Lo stesso accade per la paura e per la fobia – l'estremo patologico della paura. È normale provare paura in reazione a una minaccia alla nostra incolumità fisica, ma un individuo fobico proverà paura in altri contesti, laddove non ci sono minacce reali e tanto meno alla sopravvivenza fisica<sup>12</sup>. Molte affezioni<sup>13</sup> possono aumentare al punto che l'immagine non

---

<sup>12</sup> Una delle ipotesi che si sono fatte è che tali patologie emotive siano da attribuirsi a un cattivo funzionamento dell'ippocampo (cfr. B. Czech - T. Michaelis - T. Watanabe - J. Frahm - G. Biurrun - M. Van Kampen - A. Bartolomucci - E. Fuchs, *Stress-Induced Changes in Cerebral Metabolites, Hippocampal Volume, and Cell Proliferation Are Prevented by Antidepressant Treatment*, in «Proceedings of the National Academy of Sciences of USA», 98, 22 (2001), pp. 12796-12801.

<sup>13</sup> J. Davidson - K.M. Putman - C.L. Larson, *Dysfunctional in the Neural Circuitry of Emotion Regulation - A possibile Prelude to Violence*, in «Science», 289 (2000), pp. 591-594.

corrisponde alla realtà esterna alla mente<sup>14</sup>. Una delle scoperte più interessanti fatte recentemente dalla neuroscienza<sup>15</sup> è che i lobi frontali del cervello – l'amigdala e l'ippocampo – cambiano in relazione all'esperienza. Sono le parti del cervello più fortemente influenzate dall'ambiente emotivo in cui cresciamo e dalle esperienze che ripetiamo. L'impatto sullo sviluppo del cervello è stato rintracciato fino al livello più particolare, quello dell'espressione dei geni. Finora questo è stato sperimentato soltanto su animali, ma vi sono forti ragioni di credere che riguardi anche gli esseri umani. Se un individuo è cresciuto in un ambiente favorevole, si verificano dei cambiamenti dimostrabili e oggettivi nelle espressioni dei geni. Ci sono ad esempio geni per certe molecole che svolgono un ruolo importante per le emozioni e che reagiscono se vengono nutriti. Ciò significa che coloro che vengono cresciuti in un ambiente favorevole hanno capacità più elevate di regolare le proprie emozioni. Le emozioni «sfavorevoli» non sono pertanto un processo da reprimere. È possibile incanalarle in un dialogo con la propria intelligenza, utilizzandole per comprendere la natura della propria mente e osservandole scomparire spontaneamente senza creare ulteriori semi per un'insorgenza futura.

*Le emozioni sono come pensieri silenziosi, ospiti spesso sgraditi nelle nostre vite. Eppure le sensazioni che ci trasmettono sono importanti. Esserne coscienti e avere la competenza per agirle positivamente aumenta le opzioni a nostro favore.*

In un'ottica di specularità tra la dimensione interpersonale e quella interpersonale possiamo considerare la conflittualità che si manifesta tra individui uno specchio di quella che si crea all'interno di noi stessi in una danza/guerra tra le nostre subpersonalità. Questa convinzione ci porta a considerare l'educazione comunicativo-emotivo-relazionale uno strumento fondamentale al fine di instaurare relazioni interpersonali positive e per acquisire competenze per «so-stare» nel conflitto e valorizzarlo come momento evolutivo.

---

<sup>14</sup> B.R. Rosen, *Functional Magnetic Resonance Imaging of Brain Reward Circuitry in the Human*, in «Annals of the New York Academy of Science», 29, 877 (1999), pp. 523-547.

<sup>15</sup> A. Raine - T. Lecz - S. Bihrlé - L. LaCasse - P. Colletti, *Reduced Prefrontal Gray Matter Volume and Reduced Autonomic Activity in Antisocial Personality Disorder*, in «Archives of General Psychiatry», 57, 2 (2000), pp. 119-127.

## **Le competenze comunicative per una trasformazione costruttiva dei conflitti**

---

Nell'ambito della ricerca per la pace (*Peace Research*) si è sviluppato, soprattutto negli ultimi decenni, un settore specifico di ricerca, denominato *Conflict Resolution*<sup>16</sup>, che ha affrontato lo studio della teoria e approfondito la pratica della gestione del conflitto ai vari livelli (micro, meso, macro).

Facendo riferimento a tale letteratura e alla luce di teorie che sappiano individuare analogie e differenze tra livelli e ambiti diversi, vogliamo analizzare alcune caratteristiche peculiari dei processi di *escalation* e *de-escalation* dei conflitti, a partire dai seguenti presupposti:

- In quanto processo interattivo, il conflitto richiede di essere analizzato in una prospettiva sistemica e secondo un'ottica della complessità, che tengano conto delle variabili situazionali e contestuali, dei fattori e delle dinamiche relazionali che entrano in gioco e ne influenzano l'andamento. Poiché il modo in cui agisce ciascuna delle parti influenza il modo di reagire delle altre, la responsabilità dell'andamento del conflitto è sempre, in una certa misura, condivisa: nessun singolo attore detiene *tutta* la responsabilità di quanto accade (Galtung, 1996).
- Ogni conflitto contiene in sé il rischio della violenza, ma anche la possibilità di essere un'occasione di crescita, una risorsa per il cambiamento. Come tutte le crisi, infatti, esso può evolvere in senso positivo, portando a una ristrutturazione della situazione e a un riequilibrio, oppure può degenerare in una spirale di violenza distruttiva (Galtung, 1996); imparare a trasformare costruttivamente i conflitti è un completamento indispensabile della democrazia e della convivenza nel mondo contemporaneo.
- Nell'evoluzione di una dinamica conflittuale esistono alcuni fattori cruciali e significativi, possono contribuire a incrementare o a contenere la violenza del conflitto; tra questi, le comunicativo-emotivo-relazionali sono tra i più importanti.

Attraverso quali meccanismi si innesca la spirale distruttiva in un conflit-

---

<sup>16</sup> Sulle diverse prospettive di ricerca in questo ambito, si veda «The Online Journal of Peace and Conflict Resolution», Issue 3.3/june 2000 ([www.trinstitute.org/ojpcr](http://www.trinstitute.org/ojpcr)).

to? Come può essere bloccata, contenuta, invertita questa tendenza, in modo da trasformare costruttivamente una situazione conflittuale?

Le dinamiche che si attivano nell'innescare i conflitti e nel farli crescere di intensità possono essere diverse e molti sono gli approcci interpretativi emersi in questo ambito nelle scienze socio-psico-antropologiche; da quelli che sottolineano l'importanza del mondo interno e dei processi inconsci, a quelli che evidenziano il ruolo della violenza strutturale o culturale nei comportamenti conflittuali.

Una lettura che ci sembra particolarmente utile per mettere a fuoco gli aspetti relazionali e comunicativi dei conflitti è quella che chiama in causa i processi mimetici, che sono stati interpretati e descritti in diversi ambiti di ricerca.

La violenza si propaga con la rapidità di un fulmine... La violenza è contagiosa, e in modo tanto virulento, perché si propaga per imitazione, per mimetismo<sup>17</sup>.

La violenza è un rapporto mimetico perfetto, reciproco. L'uno imita la violenza dell'altro e gliela ricambia ad usura<sup>18</sup>.

È questo «contagio» ciò che abbandona protagonisti al gioco mimetico, cancellando l'oggetto del conflitto. In tal modo, i contendenti diventano sempre più «simili», e, imitandosi nel comportamento violento, procedono per simmetrie che, nel ribattere colpo su colpo e nell'illusione della vittoria finale, fanno crescere l'intensità della violenza in un'*escalation* tendente alla capitolazione dell'altro. Soprattutto se il rapporto di forze è abbastanza equilibrato, ciò conduce solo al peggioramento dei rapporti, fino a compromettere gravemente le relazioni reciproche.

Nella teoria sistemica della comunicazione – rifacendosi al concetto di scismogenesi simmetrica di Gregory Bateson (1958) – si parla, com'è noto, di «interazione simmetrica» per descrivere il modello di interazione competitiva basata sul reciproco rispecchiamento del comportamento<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> J. Semelin, *Per uscire dalla violenza*, Torino, EGA, 1985, pp. 129-130.

<sup>18</sup> R. Girard, *Delle cose nascoste fin dalla fondazione del mondo*, Milano, Adelphi, 1983, p. 370.

<sup>19</sup> P. Watzlawick - J. Beavin - D.D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1971, p. 61.

Anche in ambito sociologico viene evidenziata la tendenza a rispondere in modo simmetrico. Kriesberg (1973) infatti – nelle sue ipotesi sulle dinamiche di scalata (*escalation*) e descalata (*de-escalation*) dei conflitti – utilizza il principio della «mutua reciprocità», che può agire sia nel senso dell'incremento, che nel senso del contenimento del conflitto, a certe condizioni.

Lo psicolinguista F. Schultz von Thun (1981) evidenziando la comunicazione come un fenomeno a quattro livelli (il contenuto, la relazione, l'appello, lo status), sottolinea come i conflitti sorgono quando un parlante intende comunicare con un aspetto e il ricevente ascolta con un altro. Ancora una volta quindi le competenze comunicative diventano elemento fondante nei processi di *escalation* conflittuale.

## Riflessioni

---

Alcune riflessioni suggerite, tra gli altri, da autorevoli autori come Daniele Novara, Enrico Cheli, Marshall Rosenberg possono aiutarci a cogliere da un altro punto di vista il conflitto e trasformarlo in un'opportunità di crescita reciproca. Quest'ottica risulta interessante anche per le figure – informali e professionali – che si configurano come terza parte, sia in relazione alla lettura del proprio rapporto con la conflittualità, sia in rapporto agli «strumenti di intervento».

*Il conflitto è una situazione da trasformare, e non una guerra da combattere.* Spesso tendiamo ad abolire il conflitto contrastando direttamente chi lo porta invece di affrontare la situazione; si può cambiare la prospettiva prendendo atto dell'esistenza di una situazione critica o di un problema e provare ad affrontarlo, chiedendo magari la collaborazione all'altro.

*La gestione del tempo.* Apprendiamo la capacità di aspettare il momento giusto, di prendere tempo e di evitare le reazioni impulsive. Tutte le volte che si può evitare una reazione immediata si rafforza in noi la possibilità che una provocazione possa essere trasformata in un'esperienza di apprendimento dei nostri «meccanismi» interiori.

*La comunicazione delle proprie emozioni.* Distinguere tra sentimenti e pensieri e non attribuire all'altro la responsabilità di ciò che si sente. Evitare perciò

l'uso di termini che attribuiscono interpretazioni o comportamenti all'altro ed esprimere, invece, i propri sentimenti.

*L'espressione dei bisogni all'origine dei sentimenti.* Le azioni degli altri possono essere il fattore scatenante, non la causa dei nostri sentimenti, i quali hanno origine nei nostri bisogni.

*I messaggi in prima persona.* Imparare a dire «Io penso...», «Io desidero...», «Io temo...». Un'affermazione personale esprime qualcosa di se stessi senza colpevolizzare e criticare l'altro e senza ritenerlo responsabile delle nostre emozioni, dei nostri sentimenti e delle nostre reazioni. Questo lavoro di consapevolezza e responsabilizzazione, che consiste nel passare da «Mi fai arrabbiare perché tu...» a «Sono arrabbiato perché io...» è raramente «confortevole». È più comodo – nel breve periodo – accusare l'altro, piuttosto che assumersi la responsabilità di ciò che viviamo.

*Il «muro contro muro».* Evitarlo ci invita a non reagire a ciò che leggiamo come provocazioni, trovando una strada diversa da quella che ci suggerisce la contrapposizione. Quando c'è tensione il primo passo da fare è abbassarne il livello, consentire la decantazione, evitare l'avvitamento.

*Rispettare i contenuti del conflitto.* Durante una comunicazione conflittuale evitare di rimandare il problema a un quadro generale, a una situazione precedente, a un contesto di antipatia o simpatia personale, rimanendo sui fatti concreti che lo hanno portato alla luce o generato.

*Sospendere il giudizio sperimentando la critica costruttiva.* I giudizi moralistici che etichettano l'altro e focalizzano l'attenzione sulla classificazione, l'analisi e la valutazione dei torti, anziché concentrarsi sui bisogni; i confronti negativi, svalutanti; il rifiuto della responsabilità dei propri atti e sentimenti; le minacce e le pretese in nome del principio d'autorità, precludono l'ascolto e l'accettazione da parte di entrambe le parti. Giudicare in questi termini diventa umiliare. In molte occasioni è necessario esprimere un'indicazione, un suggerimento o dare una disposizione. Come si può fare? Esistono strategie basate sulla critica costruttiva; una modalità di porgere all'altro osservazioni che mirano al problema e non alla persona in modo da non far sentire l'altro

giudicato. Il giudizio produce reazioni di difesa, resistenza e rifiuto, l'osservazione si limita a descrivere ciò che accade.

*Le domande.* La costruzione di domande aperte, alla reale ricerca delle motivazioni e dei bisogni dell'altro, consente di salvaguardare la relazione pur nella divergenza e allo stesso tempo di esplorarne in contenuti senza attivare reattività da parte dell'altro.

*La formulazione delle richieste.* Chiedere chiaramente atti concreti, non fare richieste generiche, né pretendere. Una comunicazione facilitante comporta, dunque, da un lato, la capacità di esprimere chiaramente ciò che si osserva, si sente, di cui si ha bisogno, ciò che si vorrebbe, usando il «messaggio-io», formulando cioè in prima persona le osservazioni, le richieste (affermazione positiva, assertività o collaboratività); dall'altro, comporta la capacità di ricevere con empatia le osservazioni, i sentimenti, i bisogni, le richieste dell'altro (decentramento, ascolto attivo, empatia).

Viviamo immersi nella conflittualità e non siamo liberi di scegliere ciò che ci succede, ma sicuramente siamo liberi di scegliere come relazionarci con ciò che ci accade individuando sempre nuove modalità relazionali praticabili, efficaci, soddisfacenti e realisticamente sostenibili. Tutti noi oggi siamo chiamati a essere dei moderni «alchimisti», capaci di prendere il conflitto – spesso doloroso, pesante, oscuro, qualcosa di cui liberarsi – per trasformarlo in qualcosa di altro, notevolmente più prezioso.

## **Conclusioni**

---

Vivere le relazioni con gli altri in modo costruttivo è un'arte complessa, che s'impara a poco a poco e che richiede conoscenze scientifiche, tecniche operative, consapevolezza e sensibilità e soprattutto metodi educativi che non si traducano solo in formazione professionale, ma anche in maturazione e crescita personale, poiché questi due aspetti non sono separabili. In tale ottica anche il processo di riduzione della violenza e dell'aggressività a cui spesso è legata la conflittualità interpersonale, interreligiosa, interculturale

richiedono premesse alternative. Il conflitto e la comunicazione necessitano una ricollocazione all'interno di una valenza neutra, o – per meglio dire – ambivalente: assomigliando a un «phàrmakon», nel senso che portano in sé sia le potenzialità di patologia che quelle di cura<sup>20</sup>. La comunicazione stessa, infatti, appare foriera di conflitti e allo stesso tempo è l'unica possibile forma di approccio per la loro trasformazione. Il conflitto, d'altronde, può essere il fattore primario della crisi irreversibile della comunicazione, ma è anche il contesto di nuove opportunità, perché essa si sviluppi e cambi.

Le riflessioni necessarie possono allora diventare:

- quali tipologie di comunicazione (modalità, quantità, qualità) sono antidoto al conflitto distruttivo e quali ne sono radice e fonte inesauribile;
- quali modalità di lettura del conflitto possono renderlo un'occasione di crescita della comunicazione e quali invece comportano il suo declino e regressione;
- in quale rapporto devono stare comunicazione e conflitto, perché una società possa evolvere ecologicamente, secondo modalità strutturali e culturali orientate alla nonviolenza.

L'aumento delle competenze comunicative, da solo, è condizione necessaria, ma non sufficiente per generare un cambiamento. Dobbiamo dare attenzione con urgenza ad altri livelli di contesto:

1. la competenza emotiva individuale;
2. le relazioni;
3. le macroculture in cui avvengono le comunicazioni.

La capacità di «comunicare nel conflitto» è tanto più alta e costruttiva tanto più, ovviamente, si supera la tradizionale impostazione, intrisa di violenza, e si va verso modalità assertive, che conciliano il massimo livello di espressione e di autonomia, col massimo possibile di apertura e di relazione. Questo è possibile soltanto attraverso un processo educativo costante<sup>21</sup> potre-

---

<sup>20</sup> E. Euli, *Il conflitto: malattia o farmaco?*, in *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Cagliari, Punto di fuga editore, 2003.

<sup>21</sup> Sul training alla nonviolenza vedi: E. Euli - P.G. Soriga - A. Sechi - C. Puddu, *Percorsi di formazione alla nonviolenza. Viaggi in training 1983-1991*, Torino, Pangea 1996; E. Euli - A. Sechi - P.G. Soriga, *Reti di formazione alla nonviolenza. Viaggi in training 1992-1998*, Torino, Pangea, 1999.

mo infatti andare verso una trasformazione radicale delle situazioni e condizioni che ancora dominano la nostra vita e che, se non superate, rischiano di rendere irreversibili gli effetti delle attuali modalità di gestione dei conflitti, che rappresentano in modo sempre più chiaro la più forte e rapida minaccia alla nostra sopravvivenza su questa terra.

Pur consci della non esaustività della trattazione abbiamo evidenziato come emozioni, percezioni, sensazioni non sono espressioni più generiche o incomplete rispetto al pensiero cosciente e razionale, esse esprimono un'analoga potenzialità informativa sulle dinamiche della vita e certamente un'aderenza maggiore al proprio essere biologico, biosimbolico. La capacità di «stare», di «sentire», di sfruttare le nostre risorse superiori attraverso la gestione dell'emotività, la consapevolezza delle proprie emozioni, l'empatia, le abilità comunicativo-relazionali, oltre a essere *una competenza fondamentale per la nostra salute e il nostro benessere configurano il vero potere dell'individuo e determinano la sua capacità di essere cittadino del mondo.*

Ogni conflitto ha comunque una sua storia... Ampliare la visione provando a guardare oltre i fatti e aspetti manifesti e ascoltare cosa nasconde nella sua origine, cogliendo, al di là delle danze potenzialmente infinite dell'offesa e della difesa, quali bisogni e quali vissuti si celano dietro a una guerra che logora i suoi attori.

Se le soluzioni e le posizioni appaiono inconciliabili, i bisogni e le motivazioni a essi sottesi sono sempre conciliabili... i fatti vengono trasfigurati, oltrepassati, per fare spazio ai vissuti, alle emozioni, a quanto di più profondo si è provato. Il nemico appare allora nella sua verità di uomo con limiti, pregi, risorse e difficoltà... Ciascuno dei confliggenti prende atto della propria sofferenza di sentirsi vittima, usato, dipendente da un senso profondo e intollerabile di disistima, proprio e, di rimando, del mondo in cui vive. Svelarlo diventa un'opportunità di crescita, trasformandolo da indicibile a condivisibile, da condizione intima, esclusiva, a percezione della condizione dell'Essere<sup>22</sup>.

L'invito è creare un tempo per prendersi cura dei conflitti in cui ciascuno nella propria singolarità si senta coinvolto. Si costruisce così una «palestra»

---

<sup>22</sup> M. Martello, *Oltre il conflitto. Dalla mediazione alla relazione costruttiva*, Milano, McGraw-Hill, 2003, p. 9.

in cui allenarsi per potersi sentire capaci di fronteggiare le continue richieste che il contesto e le interazioni al suo interno ci offre, arrivando a trasformare l'indicibile in qualcosa di «condivisibile»<sup>23</sup>.

### **Bibliografia essenziale**

- Benci V., Buccioni I. (a cura di), *Cultura della pace e gestione dei conflitti interpersonali*, Roma, Aracne, 2005.
- Berne E., *A che gioco giochiamo*, Milano, Bompiani, 1967.
- Brachi E., Buccioni I., *Educare alle relazioni di coppia*, atti del convegno «Comunicazione e conflitti di coppia», Fano (PU), Studio Alfa, 2007.
- Buccioni I. (a cura di), *Relazionarsi oggi*, Firenze, Comune di Firenze, 2004.
- Capra F., *Il tao della fisica*, Milano, Adelphi, 1987.
- Cheli E. (a cura di), *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Cagliari, Punto di fuga, 2003.
- Cheli E., *Relazioni in armonia*, Milano, FrancoAngeli, 2004.
- Cheli E., *Teoria e Tecniche delle Relazioni Interpersonali*, Milano, FrancoAngeli, 2004.
- Di Pietro M., *L'ABC delle mie emozioni. Corso di alfabetizzazione socio-affettiva*, Trento, Erikson, 1999.
- Euli E., *Il conflitto: malattia o farmaco?*, in *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Cagliari, Punto di fuga, 2003.
- Euli E., Sechi P.G., Soriga A., Puddu C., *Percorsi di formazione alla nonviolenza. Viaggi in training 1983-1991*, Torino, Pangea, 1996.
- Euli E., Sechi P.G., Soriga A., *Reti di formazione alla nonviolenza. Viaggi in training 1992-1998*, Torino, Pangea, 1999.
- Galtung J., *Pace con mezzi pacifici*, Milano, Esperia, 2000.
- Gardner A., *Formae mentis. Saggio sulla pluralità delle intelligenze*, Milano, Feltrinelli, 1987.

---

<sup>23</sup> Modificato da E. Brachi - I. Buccioni, *Educare alle relazioni di coppia*, atti del convegno «Comunicazione e conflitti di coppia», Fano (PU), Studio Alfa, 2007, pp. 131-150.

- Goleman D., *Intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli, 1995.
- Goleman D., *Lavorare con l'intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli, 2000.
- Gordon T., *Genitori efficaci. Educare figli responsabili*, Bari, La Meridiana, 1994.
- Gottman J., Declaire J., *Intelligenza emotiva per un figlio*, Milano, Bur, 1997.
- Masini V., *Dalle emozioni ai sentimenti*, Catania, Prevenire è possibile, 2001.
- Mierolo G., *Incontrare l'estraneo*, in *Prospettive di mediazione*, a cura di M. Bouchard, G. Mierolo, Torino, EGA, 2000.
- Novara D. (a cura di), *Io non vinco. Tu non perdi. Un Kit per promuovere l'educazione alla pace e la gestione dei conflitti tra i ragazzi*, Roma, UNICEF, 2004
- Novara D., *Educare alla pace*, Molfetta (BA), La Meridiana, 2005.
- Novara D., *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace*, in *Il coraggio di mediare*, a cura di F. Scaparro, Milano, Guerrini e associati, 2001.
- Novara D., Passerini E., *Ti piacciono i tuoi vicini? Manuale di educazione socioaffettiva*, Torino, EGA, 2003.
- Patfoort P., *Costruire la nonviolenza*, Bari, La Meridiana, 1989.
- Rosemberg M., *Le parole sono finestre; oppure muri*, Reggio Emilia, Esserci, 1998.
- Rosemberg M., *Parlare pace*, Reggio Emilia, Esserci, 2006.
- Rossi B., *Pedagogia degli affetti*, Roma-Bari, Laterza, 2002.
- Schellenbaum P., *La ferita dei non amati*, Novara, Edizioni RED, 1991.
- Scotto G., Arielli E., *I conflitti*, Milano, Bruno Mondadori, 1998.
- Stone H., Stone S., *Tu ed io. Incontro, scontro e crescita nella relazione interpersonale*, Montespertoli (FI), Compagnia degli Araldi, 1999.
- Watzlawick P., Beavin J., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1971.
- Watzlawick P., *Il linguaggio del cambiamento*, Milano, Feltrinelli, 1980.

### **Sitografia**

[www.nonviolentpeaceforce.org](http://www.nonviolentpeaceforce.org)

The Online Journal of Peace and Conflict Resolution, [www.trinstitute.org/ojpcr](http://www.trinstitute.org/ojpcr)