Corso di formazione-informazione per formatori delle forze dell'ordine in merito a: comunicazione efficace, gestione dell'aula, pratica di prossimità e giustizia riparativa

# Il conflitto e la sua ricomposizione

# Il conflitto: qualche definizione

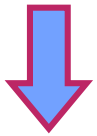
In ambito relazionale è una delle varie forme che i rapporti interpersonali possono assumere. È quella situazione in cui si verificano dei comportamenti incompatibili tra parti, portatrici di interessi diversi. Esso nasce dallo scontro tra desideri, bisogni o obiettivi (percepiti come) contrapposti e considerati fondamentali ed irrinunciabili per le parti in disputa.

Ciò accade perché le persone attribuiscono il **proprio** modo di "funzionare" anche agli altri e quando si manifesta la diversità dell'altro, essa è percepita come una minaccia.

# Caratteristiche comuni

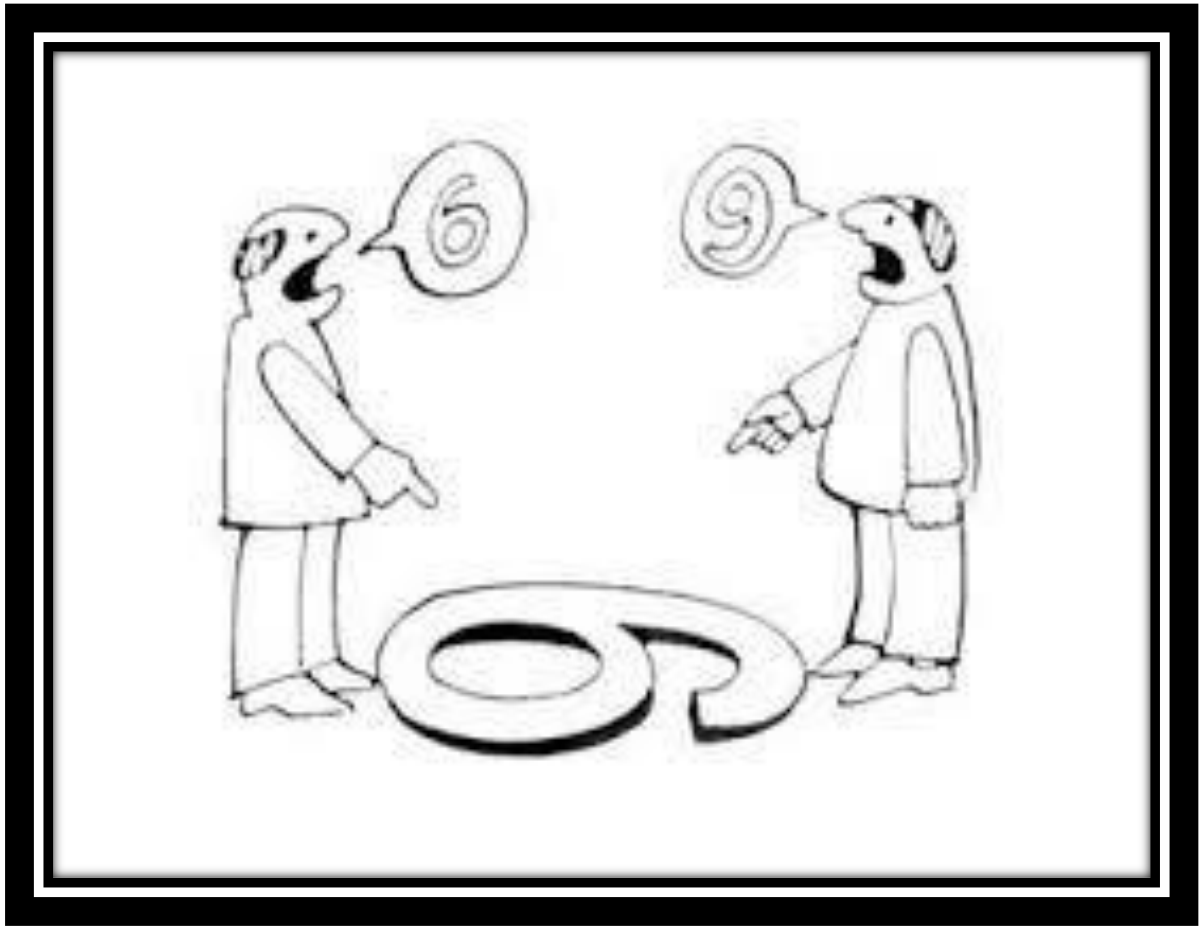
Ogni conflitto è diverso dall'altro ma tutti sono caratterizzati da alcuni punti in comune:

- Il livello di tensione non è statico (**escalation**);
- Ognuno ha una **percezione** diversa di ciò che accade e pertanto diversa sarà anche l'**interpretazione** che ciascuno darà agli eventi;

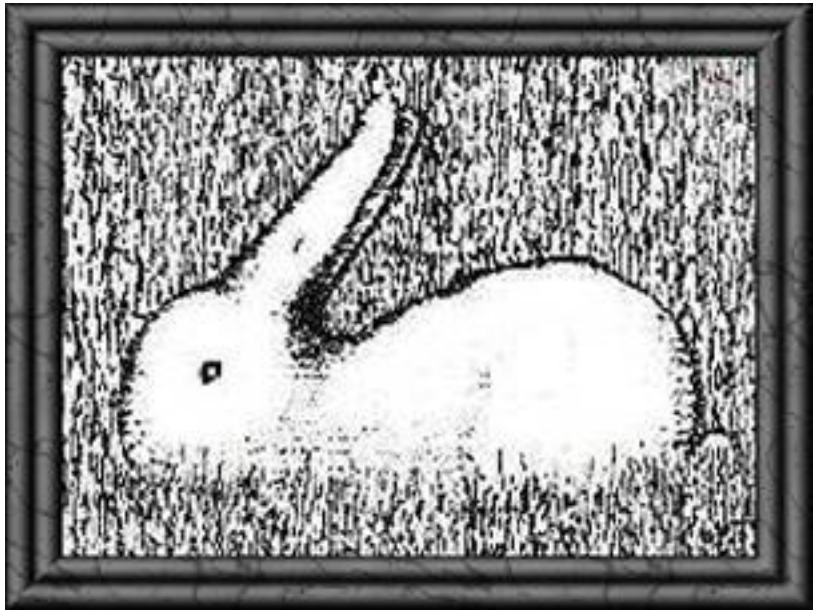


*Quindi il conflitto può essere considerato come il frutto delle nostre percezioni e dell'interpretazione che diamo a queste percezioni.*

# Percezioni diverse



# Percezioni e … figure ambigue



# Tipologie di conflitto

- Conflitto d’interesse;
- Conflitto di valori;
- Conflitto di confini;
- Conflitto cognitivo;
- Conflitto relazionale.

# Atteggiamenti di fronte al conflitto

- Mi impongo;
- Mi adeguo;
- Lo evito;
- Cerco un compromesso;
- Cerco e offro collaborazione.

# Quando il conflitto può divenire "risorsa evolutiva"

*"Nel conflitto l'altro mi obbliga a considerarlo, mi invita a considerare un punto di vista non mio, amplia il mio campo di comprensione del mondo".*

*(I. Filliozat)*

# Il potere generativo

Se accolto e non negato o soffocato, può divenire una risorsa evolutiva, grazie al suo potere generativo. Saputo gestire e veicolare, può rappresentare un'opportunità per migliorare le proprie capacità di **ascolto**, **comunicazione** e **negoziazione**.

Infatti secondo D. Novara, è possibile una alfabetizzazione del conflitto, quindi un vero e proprio esercizio teso a sviluppare nuove capacità relazionali **"so-stando nel conflitto"**.

# Come gestirlo e trasformarlo

Le relazioni umane consentono il conflitto, perché esso è occasione di confronto e di scambio. Occorre quindi accettarlo, senza volerlo risolvere ad ogni costo perché non tutti i conflitti possono essere risolti, ma è possibile la loro trasformazione.

# Accogliere il conflitto

Accogliendo il conflitto è necessario comprendere gli avvenimenti (**cosa**) e le ragioni (**perché**).

Infatti spesso i conflitti nascono da bisogni insoddisfatti, o da richieste d'aiuto o d'attenzione disattese (esempio frequente è quello di bambini che a scuola risultano particolarmente movimentati disturbando le lezioni).

# I conflitti a scuola

In ambito scolastico ambito scolastico i conflitti possono presentarsi sotto almeno due aspetti:

A. Il conflitto alunno-docente (di tipo **asimmetrico**);
B. Il conflitto tra pari, tra insegnanti o tra alunni (di tipo **simmetrico**).

Il conflitto tra alunni presenta una casistica molto vasta, dalla semplice esclusione, all'aggressività verbale, fino ad arrivare ad atti di violenza fisica o di bullismo (quando vi è una certa continuità).

# Conflitto e mediazione

Idealmente ogni conflitto si compone di due momenti fondamentali: **il conflitto immediato**, vissuto sull'onda delle emozioni, come rabbia, dolore, frustrazione, in cui è difficile intravvedere soluzioni e **il conflitto mediato o ragionato**, che arriva in un secondo momento ed è mitigato dalla riflessione, può essere analizzato da una certa distanza dai protagonisti.

È in questa fase, quando le **emozioni**, lasciano posto alle **ragioni**, che è possibile istaurare il **dialogo e l'ascolto** tra le parti, al fine di ripensare in maniera costruttiva gli eventi e le **motivazioni** che li hanno causati.

L'approccio mediativo attraverso il dialogo, ricerca elementi in comune alle parti in conflitto, come punto di partenza per **ri-costruire** ciò che il conflitto ha frammentato.

# Spunti operativi

## Come rapportarsi con i ragazzi **evitando** impostazioni conflittuali

1. Domandare ai ragazzi il **permesso** di occuparci del loro mondo, soprattutto quando diciamo loro qualcosa di spiacevole o facciamo loro delle critiche;
2. Dare **regole** semplici: *es. volume di voce adeguato, rispettare i turni di parola, evitare aggressività e turpiloquio, accettare e rispettare idee e posizioni divergenti*;
4. Fare **esempi** semplici concreti preferibilmente in positivo, prendendo noi stessi come spunto, mettendoci in gioco;
5. Evitare giudizi e preferire **critiche** (e modalità) costruttive;
6. Quando è necessario, saper dire anche di no, e **argomentare**;
7. Preferire la **negoziazione** allo scontro;
8. Evitare **reazioni impulsive**.

# Spunti operativi

## Affrontare e gestire conflitti **tra** e **con** ragazzi

1. Il conflitto va **esplicato**, non rimandato, non nascosto, non evitato ma è necessario aspettare il **momento giusto**;
2. Il conflitto è un problema da **gestire** e non una guerra da combattere;
3. Stimolare e/o esercitare **l'empatia***: tu al suo posto cosa avresti detto, fatto, pensato? Ti è mai capitato qualcosa di simile? Come ti sei sentito?;*
4. Chiedere il **perché** del contendere *(in particolare con i più piccoli può "magicamente" far sparire la contesa stessa perché fermarsi un attimo a riflettere sulle motivazioni, può farle apparire come superflue agli stessi protagonisti);*
5. Rispettare i **contenuti** del conflitto, senza andare fuori tema e senza confondere la persona col problema;
6. Talvolta in situazioni particolarmente complesse può essere utile la tecnica della "**sintesi ristrutturante**": fare il punto della situazione, riassumendo i punti fondamentali, in particolare cercando di cogliere e sottolineare i punti in comune.

# Bibliografia


Briante R. (a cura di), *La scuola che cambia dall'aggressività alla gestione costruttiva dei conflitti,* http://www.guichetsantiviolencepourlesmineurs.eu/sites/default/files/ricerca/allegati/pubblicazione_daphne_print_rid_0.pdf, 2012

Cavicchioli G., Gioia L. (a cura di) *Il conflitto e la mediazione,* Quaderni del Centro Servizi Scuola e Famiglia, Associazione Centro Studi Opera Don Calabria, Terzo Numero, http://www.consorzioprogettosolidarieta.it/servizi/gestionedocumentale/visualizzadocumento.aspx?ID=752, 2004

Faedda B., *L'antropologia del diritto e la gestione del conflitto,* inserito in Diritto e Diritti, http://www.diritto.it/articoli/antropologia/faedda14.html, 2001

Grussu A., *Apprendimento Cooperativo e gestione dei conflitti in ambito scolastico,* www.**alessandrogrussu**.it/txt/Conflitti.pdf, 2016

Novara D., *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace,* www.chiesadimilano.it/polopoly.../2004_IntercessioneGestione**Conflitti**_Novara.pdf, 2004

Novara D., *La grammatica dei conflitti,* Sonda, Casale M. (AL), 2011

Pagnoncelli G. ( a cura di), *La gestione dei conflitti,* I Quaderni dell'Università del Volontariato, Ciessevi, http://www.ciessevi.org/sites/default/files/pubblicazioni/universita/gestione-conflitti-pagnoncelli.pdf, 2016