



**Caritas Diocesana
di Catania**

Secondo incontro corso di formazione per operatori Caritas

Museo Diocesano - 14/04/2016

'Gestire il conflitto'
a cura della
Dott.ssa
Rita Martines

“Si può portare un asino all’acqua, ma non si può costringerlo a bere. E’ l’asino che deve volerlo. Non esiste altro modo”

Il conflitto è 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”. Kurt Levin

<< Il conflitto: viene definito come lo stato di tensione che una persona ha, nel momento in cui riscontra bisogni, desideri, impulsi e motivazioni contrastanti. La tensione nasce a causa di forze contrapposte che indirizzano la persona a prendere una decisione piuttosto che un’altra. Questa definizione cerca di descrivere e delineare un tipo di conflitto, quello **intrapersonale**.

<< Il conflitto **interpersonale**, invece, si può definire come un evento relazionale che si riscontra in vista di interessi, obiettivi, bisogni e punti di vista diversi tra due o più persone.

<< possiamo anche estendere la tipologia dei conflitti ad un terzo e quarto tipo, cioè quello intragruppo e **intergruppi**, in cui conflitto avviene rispettivamente tra membri dell'ingroup e tra diversi gruppi.

Tutti i conflitti hanno delle cause che possono essere associate a svariati fattori, individuali o situazionali.

Di seguito vengono elencate le cause più frequenti:

valori e atteggiamenti - opinioni su questioni etiche - personalità differenti - lotte per il potere -risorse scarse e limitate -comunicazioni disfunzionali -differenze di bilancio -divergenze di interesse -percezione e giudizi - grado di interdipendenza - bisogno di consenso - ambiguità delle responsabilità

I conflitti sono inevitabili per questo bisogna saperli riconoscere, imparare a gestirli e mediarli in chiave positiva. È importante vederli come un'espressione di diversità, un momento di crescita, sia nostro che del gruppo, e come una possibilità di migliorare le relazioni piuttosto che come problema negativo. Una delle regole peculiari è ricordarsi che da un conflitto risolto non devono uscire né vinti né vincitori, ma persone soddisfatte di aver trovato un punto di incontro.

Alcune semplici linee guide, come quelle riportate sotto, risultano d'aiuto per preservare le relazioni con gli altri evitando inutili malintesi:

a) guardare gli interessi e non le posizioni- b) dividere le persone dal problema – c) la soluzione deve essere accettabile per tutti – d)non esiste solo la nostra “soluzione”- e) non imporre la decisione con il nostro potere- f) la decisione deve essere condivisa ed accettata

Per semplificare possiamo suddividere in conflitti in quattro tipi:

1. **emotivi**
2. **di interessi**
3. **di dati**
4. **di valori**

Conflitto emotivo. È causato dai sentimenti di una determinata relazione e può essere definito, infatti, come un'antipatia tra le persone coinvolte, scaturita dopo che queste ultime si sono trovate a dover discutere in alcune

situazioni. Il conflitto, a sua volta, si degenera perché le persone in questione non chiariscono i loro diversi punti di vista, sia perché si sentono minacciate dall'altro, sia per paura di dire la propria, perché l'interlocutore, non essendo d'accordo, potrebbe infuriarsi e rifiutare completamente quella persona.

Conflitto di dati. Definito anche come un fraintendimento, questo tipo di conflitto nasce quando le persone coinvolte in un disguido non solo non possiedono un comune punto di vista, ma possiedono informazioni parziali o travisate. Il semplice motivo per il quale spesso una comunicazione non va buon fine è dovuto al fatto che possono essere presenti elementi di disturbo o che non si dà importanza all'ascolto. L'ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro ed i suoi attributi di ruolo, di tenere presente la prospettiva durante l'interazione. Il vero significato in una comunicazione è dato da chi ascolta. Ascoltare implica: essere consapevoli di ciò che si sente, recepire accuratamente l'informazione che ci viene presentata ed organizzare l'informazione in modo tale che ci risulti utile. Il conflitto di dati può essere risolto semplicemente ridescrivendo l'oggetto di una conversazione e ripetendo le informazioni date precedentemente.

Conflitto di interessi. Le persone coinvolte hanno interessi diversi e contrastanti che possono essere soddisfatti solo a discapito dell'altro. Spesso si incorre in conflitti di interesse quando: 1) una o entrambe le parti hanno intenzioni che nascondono all'altro; 2) le parti non sono state completamente oneste nelle richieste avanzate o nell'esprimere i propri bisogni e uno dei due si è sentito tradito dall'altro. Per mettere in crisi una relazione e far nascere un conflitto di interessi, non è necessario che ci sia una frode o un inganno, basta che ci sia una verità non detta od una mezza-verità. 3) l'altro non ha mantenuto una promessa, non ha preso le proprie responsabilità.

Conflitto di valori. Questo tipo di conflitto è tipico di un gruppo nel quale vengono condivise uguali idee, principi e valori. Non riguarda, quindi, le singole persone, ma il gruppo, l'organizzazione di cui queste ultime fanno parte.

È importante tener presente che il conflitto, generalmente, è molto complesso e articolato, pertanto risulta particolarmente difficile identificarlo ed etichettarlo in una categoria precisa. È necessario dare una descrizione combinando due o più tipologie.

I conflitti dichiarati (overt) possono essere suddivisi a loro volta sia in conflitti costruttivi e distruttivi,

Ritornando sul primo criterio di suddivisione dei conflitti dichiarati, possiamo definire il conflitto **distruttivo** derivante da determinati fattori negativi come: › presenza di un clima chiuso e freddo › attacchi personali › presenza di una comunicazione poco assertività › egoismo e attenzione solo su stessi › competizione tra le parti

Il conflitto **costruttivo**, invece, è determinato dalla presenza di: › una cooperazione tra le persone, tra i gruppi › attenzione e rispetto per l'altro › un clima aperto › una comunicazione assertiva e di supporto › ascolto e attenzione

Cercare e preferire un approccio costruttivo per la risoluzione del conflitto permette di perfezionare la capacità di essere empatici, di riconoscere, accettare ed apprezzare che le differenze sono delle risorse e non dei problemi e di potenziare e sviluppare l'abilità per usare svariate strategie.

Modi di affrontare il conflitto Si compie spesso l'errore di pensare di poter eliminare un conflitto, ma ciò non è possibile poiché ha radici nella relazione con gli altri. Gli elementi su cui possiamo intervenire, invece, sono le modalità attraverso le quali decidiamo di affrontare i vari conflitti e sono:

1. **Forzatura**. Chi agisce secondo questa modalità vuole assolutamente affermarsi sull'altro, gettando le basi affinché si instauri una vera competizione in cui ci sia un vincitore e un vinto. Viene messo in atto quando si hanno a disposizione tempi brevi, quando si ha la certezza di essere nel giusto e si vuole trarre un vantaggio e non si teme che i rapporti interpersonali vengano compromessi.

2. Confronto o Collaborazione

E' importante trovare insieme la giusta soluzione che permetta ad entrambi di affermare i propri punti di vista.

3. Compromesso. Si tratta di un caso particolare di confronto basato sul *do ut des*.

4 . Accomodante o Compiacenza. In questo caso non viene necessariamente attuata una corretta e specifica gestione di risoluzione del conflitto, ma vengono preservati i rapporti umani, trovando una soluzione che vada bene, controllando le emozioni, evitando così ulteriori discordanze.

In un processo di mediazione è importante che ci sia la presenza di un mediatore che dia avvio alla comunicazione, che ogni persona sia libera di decidere se voglia o meno essere partecipe a tale processo per poter, successivamente, arrivare alla soluzione del conflitto.

Fase preliminare: in cui si inizia a fare il punto della situazione, e raccogliere le informazioni necessarie per capire come deve iniziare a procedere.

Colloquio: vengono esposti i punti di vista ; viene promosso un ascolto attivo e, dove è necessario, un intervento di chiarimento; vengono avanzate delle domande di comprensione

Soluzione al problema: si cerca di raccogliere e sviluppare le possibili soluzioni.

Nel secondo assioma della comunicazione, Watzlawick (1971) asserisce che **ogni comunicazione ha un aspetto sia di contenuto che di relazione, dove il secondo definisce il primo** Di conseguenza ogni qual volta esprimiamo un contenuto, questo definisce anche la relazione.

A veicolare la relazione è il canale non verbale, pertanto sarebbe opportuno offrire una riflessione sull'importanza di prestare attenzione ai feedback comunicativi, poiché la natura relazionale

contenuta nel messaggio classifica il contenuto e potrebbe determinare la reazione dell'interlocutore. È proprio attraverso l'aspetto relazionale contenuto nella comunicazione che viene trasmessa la percezione che abbiamo nei confronti del nostro interlocutore.

L'intelligenza emotiva è definita da Salovey e Mayer (1990) come la capacità di monitorare i sentimenti e le sensazioni proprie e quelle degli altri, differenziando i vari tipi di emozioni per poter agire al meglio e raggiungere un obiettivo comune.

L'utilizzo dell'intelligenza emotiva si basa sulla capacità di intuire i sentimenti e le emozioni delle persone che ci circondano e avere una piena cognizione del proprio stato d'animo.

L'intelligenza emotiva è composta dalle seguenti capacità:

--conoscere le emozioni (cosa sono, come si differenziano le une dalle altre, come e perché nascono e come si modificano),

-- riconoscere le proprie e quelle degli altri,

--saper gestire le emozioni di utilizzarle per affrontare e risolvere un problema.

Consapevolezza di sé: capacità di produrre risultati riconoscendo le proprie emozioni.

Dominio di sé: capacità di utilizzare i propri sentimenti per un fine.

Motivazione: capacità di scoprire il vero e profondo motivo che spinge all'azione.

Empatia: capacità di sentire gli altri entrando in un flusso di contatto.

Abilità sociale: capacità di stare insieme agli altri cercando di capire i movimenti che accadono tra le persone.

Essere specifici: comunicare con precisione cosa è stato fatto bene o cosa male, senza essere evasivi, dicendo le cose così come stanno, tenendo sempre presente che un tono moderato risulta sempre apprezzato

Offrire una soluzione: dopo aver fatto una critica o dato un consiglio, sarebbe opportuno suggerire una soluzione possibilmente costruttiva, altrimenti si rischia di demoralizzare e demotivare l'altro

Essere empatici e sensibili: è importante ascoltare l'altro, immedesimarsi, trovarsi un po' nei suoi panni, evitando di essere aggressivi e offensivi.

Le emozioni sono la nostra più grande **forza interna**, quella che ci separa dalle macchine e che ci permette di **sognare**, di **sperare**, di **amare**.

Come tutte le grandi forze però devono essere gestite nel modo più utile. Chi non controlla le proprie emozioni distruttive è infatti da loro **controllato**, con tutto quello che ne **consegue**.

Per questo motivo sapere come gestirle è la capacità più importante che puoi acquisire in questa vita.

“Pazienza non significa sopportare passivamente, ma essere tanto lungimiranti da confidare nell'esito conclusivo di un processo. Cosa significa pazientare? Significa guardare la spina e vedere la rosa, guardare la notte e vedere l'alba. Impazienza significa essere tanto miopi da non riuscire a vedere il risultato. Chi ama Dio non esaurisce mai la propria pazienza: sa bene che alla luna nuova occorre tempo per diventare piena”

Soltanto nel cuore di un altro puoi davvero vedere te stesso e la presenza di Dio dentro di te...