



CAPI IN LABORATORIO

ECCO COME GESTIRE IL CONFLITTO E TRASFORMARLO

Settore PNS, 24 settembre 2011 – Perugia



di Giuditta Lughì

Nella terra di San Francesco, alla vigilia della "Marcia per la Pace e la fratellanza dei popoli", a 50 anni dalla sua prima edizione, si è tenuto il laboratorio per capi: **"Gestire il conflitto per trasformarlo"**.

Nelle relazioni tra persone la violenza si presenta spesso e con molte facce, conosciamo una violenza fisica, che è palese, e una più subdola, data dalle piccole prevaricazioni che, ogni giorno, subiamo o perpetriamo, alzando la voce, usando toni e atteggiamenti aggressivi. **I conflitti lasciano il segno, ma, se sappiamo gestirli, possono essere occasioni di crescita, altrimenti, possono distruggere le relazioni e, se non li affrontiamo, di solito siamo costretti a subirli.**

1 Una prima attività è consistita nel dividerci in gruppi da tre persone, dove due disquisivano di un tema su cui non erano d'accordo e il terzo faceva da moderatore; a turno i ruoli cambiavano. È stato interessante vedere come ognuno svolgeva il ruolo di "moderatore": molti conflitti nascono dal non intervento oppure spesso

crediamo di avere capito il punto di vista degli altri - perché magari abbastanza vicino al nostro e di facile comprensione - in realtà si rimane su due binari paralleli. Occorre ascoltare mentre l'altro parla, non pensare a cosa ribattere. Cominciare la discussione con una frase "Quindi tu pensi che..." spiazza il nostro interlocutore perché si dimostra che si sta ascoltando e che si è capita l'idea dell'altro, così possono calare i toni e le violenze.

2 La seconda attività della giornata è stata un'esercitazione sul processo decisionale: se in un cartellone ognuno scrive la propria idea, come possiamo scegliere? Se dobbiamo trovare 4 attività fondamentali per la nostra Comunità capi e ne esprimiamo 20, chi sceglierà? Esistono tante tipologie di "emersione" delle priorità, una - quella sperimentata a Perugia - è stata di dare un punteggio alle proposte: quelle che accumulavano più punti rimanevano, le altre venivano eliminate, e così via via, le attività si selezionavano da sole. Esistono altri strumenti, come il brain storming, o lo scrivere la propria idea su un biglietto piccolo uguale per tutti

(poco spazio = idee di base) o rappresentare ciò che si pensa attraverso delle visioni (foto, riviste, disegni). Emersione significa dare spazio, far parlare tutti... far emergere appunto. Nel PROCESSO DECISIONALE, la decisione è solo l'atto finale, i conflitti possono nascere perché si arriva male a quest'ultima fase, di fondamentale importanza quindi è seguire tutto il processo con attenzione e cura. Da qui la rilevanza del compito del facilitatore: nelle nostre Comunità capi è evidente che una buona parte del lavoro (arduo) tocca al Capo gruppo.

Alcuni suggerimenti colti dal laboratorio.

Il Capo gruppo:

- non può essere solo, per poter condividere i pensieri;
- deve fidarsi del gruppo;
- non dovrebbe essere colui che prende le decisioni, ma che le fa emergere;
- deve guidare il processo decisionale;
- dovrebbe anticipare i problemi;
- deve affrontare subito le situazioni spinose.

I CONFLITTI

Solo in parte facciamo fatica a riconoscere i conflitti che ci vedono coinvolti, spesso non ci riteniamo chiamati a risolverli. I tipi diversi di conflitto (personale, interpersonale, sociale e internazionale) spesso si riflettono l'uno sull'altro e si intersecano: un problema sociale come la mancanza di lavoro per i giovani diventa personale se mi tocca da vicino.

Gli scambi interpersonali portano ad una escalation se io cerco di essere in una posizione dominante rispetto al mio interlocutore e di conquistare terreno, lui farà lo stesso, per cui ogni risposta sarà sempre più aggressiva fino a diventare violenza. La violenza (psicologica o fisica) può propagarsi o direttamente verso l'altro o verso se stessi o verso un terzo; nelle relazioni istituzionalizzate queste propagazioni sono più facili, là dove una persona è sempre in una posizione inferiore (down) e l'altra in una superiore (up): si pensi solo al rapporto dirigente/operaio o alunno/insegnante.

La nostra società tende a bloccare e a nascondere il conflitto o ad intervenire solo sul livello visibile dell'escalation eliminando l'avversario, ma il conflitto interiore alla base non viene risolto.

Come operare? Il modello alternativo non prevede differenze fra le persone, ma mette i soggetti sullo stesso piano, nessuno è sottoposto a violenza né deve accettare di riceverne. È importante scindere la questione personale dall'oggettività di quello di cui si discute. Quanto conta il mio parere sull'interlocutore? Il conflitto che abbiamo è sul contenuto o sulla relazione?

Occorre imparare a comunicare i FONDAMENTI della questione, prescindendo dai giudizi di valore là dove possibile, dimenticando la soluzione iniziale e pensandone di nuove e creative. (Giuditta Lughì).

Qualche consiglio di lettura:

- P. Watzlawick *La pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, 1971.
- P. Patfoort, *Costruire la non violenza. Per una pedagogia dei conflitti*, La meridiana, 1992.
- Tutta la biografia di Aldo Capitini, ideatore della non-violenza



CLAN KOBAL MASHI, TESSITORE DI TAPPETTESARO 2