



## Gestire il conflitto

10 aprile 2012



### La gestione non violenta dei conflitti

Rossana Caselli, Dal manuale *Voglia di pace del Centro Nazionale per il Volontariato*

**Non chiudere gli occhi.** Tutti siamo coinvolti affinché i conflitti dentro e fuori di noi, non diventino momenti di violenza, bensì costituiscano ambiti di dialogo e confronto e rispettoso delle differenze, a cominciare dai problemi concreti della quotidianità. In famiglia si consuma il maggior numero di soprusi economici, di ricatti psicologici, di percosse e molestie, di violenze sessuali, forme particolarmente odiose perché si consumano dove dovrebbero prevalere fiducia, rispetto, amicizia e lealtà reciproche.

Non chiudiamo gli occhi di fronte a queste realtà. Tutti siamo immersi nei conflitti, varia solo la loro intensità, tra genitori e figli, fratelli e sorelle, nonni, suoceri e nuore o generi, tra sessi e generazioni diverse e talora anche con noi stessi.

Il conflitto è un contrasto di opposti desideri, tendenze, interessi. L'evolversi della personalità è segnata spesso da conflitti: perché la realtà può contrastare con i desideri e convinzioni. Può essere faticoso, doloroso, ma può segnare anche la nostra crescita e anche un cambiamento nel modo di porci. Quando dobbiamo fare i conti con gli altri, noi ridefiniamo sempre la nostra identità attraverso le relazioni a volte faticose perché possono generare conflitti che altri ci propongono o ci impongono e può scatenare la rabbia.

**Arrabbiarsi è naturale.** Quando siamo immersi in un conflitto con noi stessi o con gli altri la rabbia può essere spontanea e irrefrenabile. Si tratta di un'emozione che ha un carattere esplosivo e spesso temporaneo. Del resto migliaia di anni fa i nostri antenati dovevano lottare per sopravvivere e non avevano altra scelta. I pericoli erano in agguato ovunque: guai se non si fossero arrabbiati! Era l'unico modo di sopravvivere. Quando si arrabbiavano il loro corpo si preparava ad attaccare. Così erano pronti a cacciare, ad aggredire, a difendersi. La paura li aiutava a scappare quando la situazione diventava troppo rischiosa.

Quando ci si arrabbia o ci si spaventa, il nostro corpo si prepara a combattere o fuggire per fronteggiare una situazione che richiede tutte le nostre energie. Il cuore batte forte, le guance diventano rosse, la pancia è in subbuglio, le mani prudono e ci fa anche sentire molto vivi, può essere un'energia vitale positiva.

Può esprimere un'identità che altri non ci riconoscono, una rivincita contro le frustrazioni, un modo per confrontarci con gli altri e con noi stessi, mettendo tutto in gioco. Quello che dobbiamo evitare è di assalire l'altro.

Molti reagiscono passando subito all'azione: pugni, schiaffi, calci, urla, insulti o sporgono subito una denuncia. La rabbia può diventare sopruso e violenza, facendo del

male agli altri, ma spesso anche a noi stessi. Con la violenza si mette così in atto l'intenzione di danneggiare l'altro per eliminare quelle componenti emotive di disagio che si presentano nella relazione stessa.

### **La violenza**

È un'azione volontaria contro un altro per costringerlo ad agire contro la sua volontà. Può essere anche psicologica ed espressa con minacce, invettive, disprezzo, ricatti e colpevolizzazioni, raggiri, tesi a condizionare la libera scelta dell'altro.

Vi è una violenza tra **pari** che vuole dimostrare chi è il più forte in una competizione tra parenti, amici, colleghi, militari e rivali in amore. Ma vi è anche una violenza tra **impari** per forza fisica, economica, culturale, sociale, età, sesso, per stato di salute, ecc. In questi casi è il più forte che usa la sua posizione per affermarsi sull'altro che deve subire, ma ci sono anche forme di violenza passiva, come mancanze di cure, sostegno e attenzione.

Il conflitto ha una spirale in crescendo quando le persone in conflitto considerano l'altro un ostacolo per i propri obiettivi o minaccia della propria sopravvivenza, senza intravedere una soluzione che dia uno spazio all'avversario. Le parti sono disposte a pagare qualsiasi prezzo pur di distruggere l'avversario. Questo desiderio può divenire una vera e propria ossessione e non avere più a che fare con la realtà.

### **Il silenzio**

La violenza e il maltrattamento, ripetuti in casi di **disparità** di poteri creano nella parte più debole uno stato esistenziale di confusione, paura e anche vergogna che non permettono di esprimere in modo autonomo il proprio volere e divengono alibi per chi usa la violenza e interpretata questo stato come consenso al suo agire, negando quindi a se stessi e agli altri l'esistenza della violenza stessa.

È questo il caso di molti pedofili che sostengono di voler bene ai bambini e che il rapporto con le vittime è d'amore. Ne abusano, non riconoscono la sofferenza delle loro vittime e interpretano la loro impaurita sottomissione, non come l'effetto di un trauma, ma come segno di consenso. Il ciclo della violenza è così compiuto con l'annientamento della volontà e il silenzio delle vittime.

### **Libertà e amore sono il contrario della violenza**

La libertà intesa come autonomia e libertà di scelta costituisce la base del rispetto reciproco tra le persone. Spesso invece tendiamo a controllare l'altro, la sua vita, le sue scelte, pensando di farlo per il suo e il nostro bene, senza creare condizioni di fiducia per la sua crescita in autonomia di scelta e capacità di vivere liberamente, forse per la paura di essere abbandonati.

Volere il bene dell'altro significa sviluppo della sua personalità e delle sue risorse, espresse coi desideri e la volontà di autonomia, per aiutare a esprimerli in un progetto di vita. La scelta di stare insieme di due persone per costituire una famiglia, è dovuta a una libera scelta che tende a essere rinnovata giorno per giorno. Stare insieme, significa farsi amare e amare, nonostante tutti i difetti e le debolezze di entrambi. E questo

anche con i figli cui devono essere riconosciute istanze di libertà ed autonomia.

La stessa patria potestà, sempre più assume un significato di dovere per i figli, per aiutarli a raggiungere un sano benessere nello sviluppo della loro personalità. Ciò crea non di rado tensioni e conflitti.

### **Il conflitto può non essere violento, impariamo a gestire i conflitti**

La violenza esprime sempre un conflitto, tra volontà e forze diverse che si confrontano armi in pugno. Ma non necessariamente il conflitto deve essere sinonimo di violenza. Anzi! La violenza è spesso inutile e dannosa, anche per chi apparentemente è il vincente, poiché la vittima, o i problemi di cui era portatore, ritorneranno a farsi vivi nel tempo, a chiedere ancora attenzione, anche attraverso i rimorsi. La violenza che si esprime nei conflitti è sempre una risposta inadeguata.

Talvolta la violenza esprime una sorta di vendetta per un male o torto subito o che crediamo tale; oppure con la violenza chiediamo l'attenzione di chi non vuol ascoltare le nostre ragioni: in entrambi i casi crediamo di costruirci una giustizia, fatta con le nostre stesse mani.

*Ma in ogni caso la violenza è raramente un fulmine a ciel sereno: matura lentamente nel tempo, trova terreni favorevoli in cui svilupparsi, ha molti alleati, cresce silenziosamente e molti non vogliono riconoscerla, sino a quando diventa a tutti tragicamente visibile.*

Nei conflitti che si prolungano nel tempo, come quelli familiari, tra coniugi, la violenza è spesso connessa a situazioni in cui il conflitto non è stato in alcun modo gestito o in cui le parti in contesa non sono più in grado di farlo. Troppo a lungo il conflitto è stato **nascosto, negato**, non affrontato alle sue radici e quando scoppia in forme incontrollabili è troppo tardi per riuscire a dominarlo, come un incendio che divampa.

Talvolta le parti in conflitto assumono rapidamente la logica del o vinco io o vinci tu, del muro contro muro, della rivalsa dell'uno sull'altro: proprio chi sino a poco tempo prima si amava, oggi diviene il nemico da combattere. E in preda a questa situazione si perde talora anche la capacità di gestire il conflitto in modo rispettoso delle diverse volontà delle parti e dei sentimenti di ognuno. Quelle stesse diversità, che prima sembravano integrarsi diventano ora delle insopportabili e minacciose diversità che desideriamo annientare. Quando il conflitto si esprime in forme violente, è perché ci s'illude che sia l'unica via di risoluzione di quella controversia e, di fatto, non si riesce più a uscirne.

Ma vi sono molti modi di gestire realmente il conflitto e anche di risolvere le controversie, in modo costruttivo cercando di risolvere un problema senza attaccare la persona che sta di fronte. Nello stesso modo in cui si opera una distinzione tra persone e problema, così occorre distinguere tra comportamenti, atteggiamenti e interessi delle parti. Spesso gli interessi che stanno alla base del conflitto possono essere visti in modo diverso rispetto ai comportamenti ed atteggiamenti assunti dalle parti e in questo caso un terzo può aiutare ad uscire dal circolo vizioso.

## Impariamo a gestire i conflitti prima che diventino violenti

Spesso abbiamo paura dei conflitti e quindi tendiamo a nasconderli, a non affrontarli, a non ammettere neppure la loro esistenza. Vi sono luoghi comuni che rendono difficile il riconoscimento di un conflitto. Tra questi vi è indubbiamente quello del **pacifismo**. La pace come armonia astratta, talora nasconde la volontà di mostrare ad altri, più che a se stessi, che si sta bene insieme, comunque. Questo tipo di pace astratta è passiva, non permette a molti di intervenire nei conflitti per risolverli subito. Impariamo a non negare l'esistenza dei conflitti, magari per paura, ma a scorgerli, per affrontarli, sin dal loro sorgere. Essi sono problemi da gestire che reclamano attenzione per non confondere il conflitto tra due o più parti con la necessità di avere un nemico da eliminare. Per far ciò sarà opportuno porre l'accento non tanto sul definire chi è nel conflitto (non capisci niente, è colpa tua) quanto sugli aspetti del problema e capire se è solo di una parte o di entrambe, per individuare soluzioni soddisfacenti per entrambi.

Occorre poi evitare che problemi non affrontati nei luoghi in cui si manifestano (es. lavoro), siano riportati in altri contesti (es. casa) soltanto perché lì è più facile scaricare la propria rabbia, rinunciando a trovarvi un aiuto. Così i problemi restano e i conflitti aumentano.

Esiste poi il mito della **prova di forza** che comporta scontri frontali in cui tutte le forze di ognuno sono impegnate nel confronto per vincere l'altro, specie nell'ambito dei gruppi in cui il senso di appartenenza è forte. La forza la si crea anche grazie ad un nemico esterno, a volte inventato, da combattere per permettere al gruppo di compattarsi.

Nei conflitti tra ragazzi o in famiglia, troviamo sempre qualcuno che incita allo scontro per mostrare le proprie ragioni. Così non ci si può tirarsi indietro, per non mostrare poco coraggio. Tipici di tali situazioni sono gli schieramenti opposti delle rispettive famiglie quando due coniugi sono in lite. La prova di forza tende a eliminare il nemico, per magari ristabilire una pace su nuove regole. Questo è gestire rapporti di forza, ma non i problemi. Sbarazziamoci quindi dei miti sia del pacifismo astratto sia della prova di forza.

Proviamo ad accettare l'idea che la pace è nella gestione non violenta del conflitto stesso. Evitare quindi situazioni come quella del marito che risponde alla moglie che lo rimprovera perché si è sporcato, dichiarando che lei non ha mai voglia di smacchiare. Se si risponde in modo simmetrico a una provocazione si innesta una spirale.

Nei conflitti spesso le persone smettono di comunicare tra di loro, invece di esprimere direttamente i loro sentimenti per rendere più chiara la situazione. Parlare in prima persona senza offendere permette anche di ascoltare e chiarire i modi di vedere e sentire i problemi, ma anche di esporsi, mettersi in gioco, capirsi meglio e mostrarsi con le proprie debolezze e i propri dubbi. Ascoltarci è fondamentale per trovare soluzioni e in questo è sempre utile avere anche la capacità di aspettare per evitare reazioni troppo impulsive ed evitare di avere troppa fretta.

Il coraggio di essere diversi e non conformisti anche se in minoranza, è fondamentale nella gestione dei conflitti. Bisogna saper dire **no** e impedire agli altri di fare violenza! Vuol dire staccare la spina, evitare un'adesione che può danneggiare altri (es. bullismo), non fare calpestare il proprio valore e assumere le proprie responsabilità.

Il problema che sta alla base di un conflitto lo si definisce sulla base di ciò che è accaduto nel passato e di ciò che accade nel presente. Le soluzioni invece fanno parte del futuro, di ciò che è possibile sperare. La soluzione, a volte, è la possibilità di sviluppare un dialogo tra persone che non sapevano ascoltarsi, o acquisire la voglia di trovare accordi.

Ma perché questo possa accadere il percorso può essere molto faticoso, perché si richiede alle parti di fare a meno della violenza, di abituarsi a gestire il conflitto, di trovare soluzioni rispettose dei diversi bisogni e necessità, compresa quella dell'autonomia. Allora significa che le parti hanno intimamente accettato e condiviso le stesse **regole del gioco**, per convivere con gli altri. Questo perché entrambe le parti si pongono su un **piano di parità e d'indipendenza**, in cui la parte che ha più potere di qualsiasi tipo e potrebbe usare contro l'altra, **vi rinuncia**, per accettare la sfida di un dialogo tra persone alla pari pur con le proprie debolezze.

Allora, quando si assume questo modo di convivere, non c'è più un conflitto dell'uno contro l'altro, ma la certezza che si vince insieme o si perde insieme. E' intravedere un nuovo modo di convivenza cui tendere, che ha più il sapore del futuro che del passato. È lo sforzo di facilitare tutto ciò e di evitare di essere trascinati dalle passioni né in un mare d'incontrollabili emozioni, né dall'apparente ipocrisia di una pace che non regge né da quella razionalità su cui si basano i rapporti di forza che comunque non risolvono i problemi.

Occorre privilegiare l'ascolto, il dialogo, il riconoscimento dell'altro come valido interlocutore, il suo rispetto. E' anche trovare soluzioni osando soluzioni inaspettate a partire dalle piccole cose del quotidiano. E' progettare un futuro e quindi è sperare nella creatività, nell'innovazione, nel cambiamento. E se non ci si riesce da soli, è il momento di avere il coraggio di chiedere aiuto e di chiederlo chiaramente.