



## Il conflitto come opportunità: riconoscerlo e accoglierlo

**Andrea Gianinazzi**, collaboratore scientifico presso il Servizio di promozione e valutazione sanitaria del DSS

Parlare di conflitti significa parlare di relazioni. Il conflitto infatti fa parte della relazione, quindi non va evitato, ma va accolto e gestito. Dalla relazione nasce un terzo individuo che è superiore alla somma delle parti. Il conflitto non risolto o gestito male può però sminuirlo fino a distruggerne la forza creativa cambiandone il segno “più” in segno “meno”. La relazione va cercata, coltivata, resa e mantenuta continuamente autentica anche, e forse *a fortiori*, se conflittuale.

Bisognerebbe rovesciare il modo di pensare comune e scommettere sul fatto che le relazioni conflittuali possano essere creative, suscettibili cioè di produrre novità, nuovi apprendimenti, altre modalità di gestione del tempo libero, del gioco e più semplicemente “dello stare assieme per”.

Occuparsi dei conflitti significa occuparsi della regola, non di una situazione sporadica. Il conflitto è una situazione di normalità che non può essere evitata se non a costi maggiori in termini di conseguenze.

È come l'entropia: la si vorrebbe rifuggire andando controcorrente e cercando di mettere ordine là dove la tendenza è quella del disordine (per esempio la propria scrivania, la cartella, il cassetto dell'automobile, la scrivania del PC, le letture che si intendono fare, le cose che si vorrebbero scrivere, ecc.), è una lotta impari; dopo due o tre tentativi tutto torna allo stato più probabile che è quello da cui si voleva rifuggire: una fatica di Sisifo.

Il conflitto porta a un'accumulazione di energia che deve in qualche modo essere scaricata in termini di rabbia, di esercizio fisico, di impegno, di sublimazione, ecc.

Il conflitto, per continuare a usare questa metafora termodinamica, è scambio e dispersione di energia, fa sentire vivi in mezzo agli altri e con gli altri. Spingendosi oltre l'analogia si potrebbe dire che, come l'assenza di entropia comporta la morte termica, l'assenza di conflitto comporterebbe la morte sociale. Qui mi vien fatto di ricordare una famosa poesia di Jacques Prévert che, da studenti, intrisi di filosofia esistenzialista, ci appuntavamo un po' dappertutto:

#### **Déjeuner du matin**

*Il a mis le café  
Dans la tasse  
Il a mis le lait  
Dans la tasse de café  
Il a mis le sucre*

*Dans le café au lait  
Avec la petite cuiller  
Il a tourné  
Il a bu le café au lait  
Et il a reposé la tasse  
Sans me parler*

*Il a allumé  
Une cigarette  
Il a fait des ronds  
Avec la fumée  
Il a mis les cendres  
Dans le cendrier  
Sans me parler  
Sans me regarder*

*Il s'est levé  
Il a mis  
Son chapeau sur sa tête  
Il a mis son manteau de pluie  
Parce qu'il pleuvait*

*Et il est parti  
Sous la pluie  
Sans une parole  
Sans me regarder*

*Et moi j'ai pris  
Ma tête dans ma main  
Et j'ai pleuré*

Non c'è modo di stare assieme da vivi senza avere dei conflitti, sempre che ciò possa valere per i morti. Del resto anche nei cimiteri litigano solo i vivi e per questioni che sfuggono alla logica dei defunti.

Da vivi i “buoni” motivi per entrare in conflitto con chi ci sta attorno non mancano mai: dai più banali a quelli più importanti. Spesso si tratta di sciocchezze, ma il conflitto nasce da piccole cose: sta in piccole cose che poi diventano enormi, se non ben controllate e gestite. Va comunque detto che del conflitto si parla ancora sostanzialmente in termini negativi: spesso è inteso come sinonimo di guerra, di violenza, di inimicizia. E non è un caso che per fare prevenzione alla violenza si punti ancora alla prevenzione dei conflitti. Che non sono lontani, ma sono due cose diverse. Certo, senza conflitto non ci sarebbe, nella maggior parte dei casi,



Asia Grossi,  
4° anno di Grafica – CSIA

violenza, ma i conflitti non ne sono la causa: ciò che viene prima non è necessariamente causa di ciò che viene dopo. Come ricordavano i medievali *post hoc non est propter hoc*: non c'è necessariamente un nesso causale tra due cose semplicemente perché una si produce prima nel tempo.

Quindi non tutti i conflitti provocano violenza anche se spesso dietro ogni forma di violenza si cela un conflitto. Ma si cela un conflitto mal gestito e non risolto

del tutto che non ha trovato altri sbocchi e altre vie per manifestarsi e per trovare un esito positivo.

La prevenzione deve evitare il degrado dei conflitti, non i conflitti stessi.

Oltretutto, come ben ricorda Daniele Novara, che al tema ha dedicato buona parte del suo lavoro, confluito anche nella mostra "Conflitti e litigi" oggi in circolazione presso le scuole del Cantone, esiste una sorta di inquinamento terminologico che impedisce la corretta com-

28 | **Bibliografia**

Boujon, C. (2009). *Il litigio*. Milano: Babalibri.

Frati, F. (2010). I comportamenti aggressivi e violenti: dalle basi biologiche all'apprendimento sociale, in *Personalità/dipendenze* – volume 16, fascicolo 3, dicembre 2010, pp. 231-278.

Fucci, S. (2008). *Il conflitto fra adolescenti: il gruppo, le "solidarietà", il potere*. Roma: Donzelli.

Lickson, C. P. (1998). *Come risolvere amichevolmente conflitti e controversie: nella vita privata e di lavoro*. Milano: Franco Angeli.

Maggiolini, A., Pietropoli Charmet, G. (a cura di) (2011). *Manuale di psicologia dell'adolescenza: compiti e conflitti*. Milano: Franco Angeli.

Novara, D. (2008). Il conflitto come risorsa. In *Psicologia contemporanea*, novembre-dicembre 2008, no. 210, pp. 50-57.

Novara, D. (2013). *Litigare fa bene: insegnare ai propri figli a gestire i conflitti, per crescerli più sicuri e felici*. Milano: BUR Rizzoli.

Novara, D., Di Chio, C. (2013). *Litigare con metodo: gestire i litigi dei bambini a scuola*. Trento: Erickson.

Pietroni, D., Rumiati, R. (2012). *Il mediatore: una nuova figura professionale per spegnere i conflitti*. Bologna: Il Mulino.

Ratti, O. (2005). *Classi difficili e apprendimento dell'incertezza*. Lugano: Istituto Ricerche di Gruppo.

Tillon, C. (1994). *Et si le conflit devenait un plaisir?* Laval: Siloë.

prensione della questione. Del resto le equivocazioni terminologiche in questo ambito non si sprecano: fino alla prima guerra mondiale chi nel governo si occupava dell'esercito era il ministro della guerra, poi, in una sorta di "slittamento semantico", quel ministero è diventato della "difesa": tutti si difendono, mai nessuno aggredisce. Succede così anche tra i ragazzi: "ha cominciato lui!", "io mi sono solo difeso". La colpa è pregiudizialmente assegnata agli altri. La colpa è sempre di chi inizia. Ma dove, come e quando inizia un conflitto?

Intanto occorre chiedersi se il conflitto abbia anche una rilevanza pedagogica. Ricordo alla Magistrale le appassionanti lezioni di Ivo Monighetti su Piaget a proposito dei meccanismi dell'apprendimento: il bambino fin dalla nascita si rapporta con l'ambiente sulla base di due processi: l'assimilazione e l'accomodamento. L'assimilazione è il processo mediante il quale le nuove esperienze e le nuove informazioni vengono assorbite e poi elaborate in modo da adattarsi alle strutture già esistenti. L'accomodamento è il processo fondamentale che comporta la modificazione delle idee o delle strategie, a seguito delle nuove esperienze che entrano in conflitto con quelle precedenti.

Il bambino adattandosi alle nuove situazioni che gli si presentano costruisce i propri schemi mentali, che diventano più diversificati, complessi ed efficaci. E questo non vale solo per l'apprendimento cognitivo, ma anche per quello emotivo, dato dalla necessità di essere in relazione con gli altri, all'interno di un'istituzione, la scuola, che richiede certe modalità di comportamento e ne esclude altre.

In questa situazione il bambino impara a muoversi socialmente in un ambiente tutto sommato fortemente competitivo (o vissuto come tale) quale può essere una classe, sperimentando la propria autoefficacia e la propria capacità di resistere e rispondere alle pressioni esterne (resilienza).

Dalla crisi si produce un nuovo equilibrio.

La resilienza è la capacità di rimettersi in gioco e di uscire bene da un brutto momento. L'autoefficacia riguarda la fiducia nelle proprie risorse e la convinzione di potercela fare nonostante tutto.

Secondo Sam Goldstein, ai fini della costruzione della resilienza, vanno considerati tre elementi: il temperamento, la famiglia e i sistemi di supporto comunitario, in cui rientra il contesto scolastico. Le modalità principali per coltivare la resilienza sono:

– praticare l'empatia;

- incoraggiare la responsabilità;
- potenziare l'abitudine a prendere decisioni calcolando le possibili conseguenze: elaborazione di scenari problematici, uso di operatori controfattuali (e se avessi fatto così, e se facessi così), lavorare sulle narrazioni in relazione a situazioni ipotetiche, rivedere le narrazioni a distanza di tempo (che cosa ha funzionato, che cosa no?);
- insegnare l'ottimismo attraverso critiche costruttive. Si tratta di imparare a pensare che, dopo tutto, "io non sono il risultato dell'espe di mate o di tedesco". Un allievo non si riduce mai all'esito di un compito in classe; ci sono aspetti positivi anche in un fallimento che possono e devono poter essere fatti valere.

Da un punto di vista pedagogico il docente deve riconoscere le situazioni conflittuali e cercare di facilitare la comunicazione tra le parti individuando e isolando il motivo che sta alla base del contrasto, e soprattutto, riconoscendo e imparando a controllare gli aspetti emotivi (l'energia) che entrano in gioco. Occorre usare il linguaggio in modo diretto senza troppi bizantinismi: dire pane al pane e vino al vino. Troppo spesso, per evitare scontri, si vuole essere evasivi e restare nel vago: è importante invece esprimere chiaramente il proprio punto di vista e la propria posizione e mantenerla nel tempo partendo dal presupposto che non si può piacere a tutti. Stare nel conflitto non significa poi che uno debba necessariamente vincere e l'altro perdere. Si può far capo a una terza via, quella che apre il cosiddetto "metodo senza perdenti" proposto da T. Gordon (*Insegnanti efficaci*, Ed. Giunti, 1991). Tale metodo si articola secondo sei tappe:

*La fase 1* serve a identificare e a definire il conflitto. Ci si prende del tempo per capire cosa sta succedendo: il problema viene definito come un conflitto di esigenze senza addentellati competitivi. In questa fase si cerca di parlare usando la prima persona ("messaggio io") piuttosto che il "tu" e si pratica quella che viene definita "attitudine comprensiva": si riformula quello che l'altro ha detto in modo che venga in qualche modo oggettivato dimostrando di aver ascoltato e compreso.

Nella *fase 2* si lasciano emergere le possibili soluzioni: qui può essere utile la tecnica del brainstorming.

Nella *fase 3* si valutano insieme le soluzioni emerse attraverso i principi di partecipazione, negoziazione e responsabilità condivisa.

Nella *fase 4* si sceglie la soluzione più conveniente e accettabile.

La *fase 5* consiste nel programmare e attuare la decisione stabilendo ruoli, mansioni e tempi.

Nella *fase 6* si rivede e si rivaluta la soluzione adottata e quindi, eventualmente, si adotterà una nuova soluzione.

Insomma, i conflitti ci sono, sono necessari e utili alla crescita dell'individuo purché siano alla sua portata, purché abbia gli strumenti per gestirli, eventualmente con l'aiuto di un adulto in grado di mediarne gli aspetti più problematici e distruttivi. Si può quindi gestire un conflitto in modo che esso non produca né vincitori né perdenti partendo dall'accettazione dell'altro, evitando di giudicare e ascoltando quello che l'altro ha da dire, le sue ragioni, prima ancora di esporre le proprie. Come nella poesia di Prévert, il problema non sta in quel "*Et j'ai pleuré*", ma sta tutto in quel "*Sans une parole, Sans me regarder*".



Matteo Fosaneli,  
4° anno di Grafica – CSIA