

IL CONFLITTO

*Vi esorto ad essere apostoli
di pace e riconciliazione*
Don Giacomo Luzietti

CONVEGNO INTERREGIONALE DI GALLIPOLI 9.11.2012

Dal Conflitto alla Mediazione

Relazione della Dott.ssa Loredana Benvenga Psicoterapeuta

Rivolgo un benvenuto e un caro saluto a tutti i partecipanti a questo convegno, al Sindaco, alle autorità presenti, ai Direttori del Presidio, ai medici ed a tutte le persone che nel corso di questi lunghi quattordici anni di vita della nostra Associazione hanno dimostrato, a vari livelli, una partecipazione empatica che ci ha spesso commosso e sempre incoraggiato.

Oggi parleremo di conflitto, approfondiremo il suo significato, ci soffermeremo sulle dinamiche che lo scatenano ma, soprattutto, cercheremo di analizzare le modalità utili per gestirlo.

Cominciamo col porci una domanda: cosa si intende per conflitto? Sembrerebbe esserci quasi una risposta scontata, tanto questa parola è, purtroppo, inflazionata nel linguaggio comune, attraverso i media, nei rapporti interpersonali, nei gruppi.

La lingua latina, come sempre soccorre il bisogno esplicativo: il vocabolo conflitto è una parola colta che riprende il latino CONFLICTUS dal verbo CONFLIGERE, composto da CUM, con e di un raro FLIGERE, urtare, sbattere contro.

Il prefisso CUM indica che l' "urto" non è unilaterale. Ma coinvolge almeno due parti: è così definita una lotta, un contrasto, un coinvolgimento di due o più persone.

Kurt Lewin, psicologo tedesco, pioniere della Psicologia Sociale, così lo definisce: "Il conflitto è quella situazione in cui le forze di valore, approssimativamente uguali ma dirette in senso opposto, agiscono simultaneamente sull'individuo". Quando esiste un conflitto pertanto, siamo in presenza di assetti motivazionali contrastanti rispetto alla meta.

In altri termini il conflitto in psicologia indica uno scontro tra ciò che la persona, o il proprio gruppo di appartenenza desidera e un'istanza *INTERIORE, INTERPERSONALE o SOCIALE CHE IMPEDISCE LA SODDISFAZIONE DEL BISOGNO o dell'obiettivo connessi a tale desiderio.*

Possiamo pertanto parlare di vari tipi di conflitto: conflitto di potere, conflitto ideologico, economico, di interessi.

Il termine è onnicomprensivo e può rimandare a vari livelli : certamente non è questa la sede idonea per poterli approfondire tutti !

A noi interessa precipuamente riflettere sui conflitti che rimandano alla sfera psicologica e sociale di un individuo : *i conflitti psichici* e *i conflitti interpersonali* che possono talora turbare in maniera consistente il comportamento del singolo e del gruppo.

Più specificatamente, il *conflitto intrapsichico* rimane confinato nell'interiorità dell'individuo e si esplica tra desideri, mete o sentimenti in contrasto tra loro, dove la soddisfazione degli uni provoca la frustrazione degli altri , o, adottando il modello pulsionale freudiano, tra pulsioni inconsce lipidiche e le difese al loro appagamento.

Il campo d'intervento prioritario qui è quello di ogni psicoterapia, il cui scopo precipuo è proprio quello di risanare il conflitto interno e riportare l'individuo ad uno stato di benessere psicologico.

Il *conflitto interpersonale* invece, si manifesta quando i bisogni, gli obiettivi e il modo di vedere le cose si scontrano con quelli degli altri.

In questo senso esso è in stretta relazione con la frustrazione perchè i desideri, i bisogni e le esigenze spesso continuano a sussistere anche se apparentemente inconciliabili

Allargando il campo di osservazione alla vita quotidiana dell'uomo si può osservare che spesso a suscitare il conflitto non è un oggetto o un'attività particolare, quanto un *modello* di comportamento, un *complesso* di atteggiamenti e valori.

Nella nostra cultura la parola conflitto è spesso associata allo scontro, a emozioni negative quali la rabbia o, peggio, l'odio verso gli altri.

Molto raramente si pensa che esso, al contrario, possa divenire motivo di confronto e di crescita tra gli individui , occasione per creare conoscenza dell'altro diverso da me , un momento costruttivo di scambio reciproco.

In realtà il conflitto è un'esperienza comune a tutti gli uomini, che può nascere in tutti i gruppi di appartenenza. In qualsiasi relazione di due o più persone molteplici cause legate a diverse aspettative dei singoli coinvolti possono generare occasioni di incomprensione, disaccordo e lite.

Ma il conflitto spaventa, la gente ne ha spesso paura e tende preferibilmente a rimuoverlo più che ad affrontarlo.

Quante volte lo sento dire, da amici, conoscenti e pazienti: non voglio litigare, preferisco il "quieto vivere", meglio evitare...

Questo perché viviamo tutti in realtà complesse ma, diciamolo, più portate allo scontro che al dialogo, alla prevaricazione sull'altro più che all'accettazione della diversità. Per questo pensiamo sia meglio negare i conflitti piuttosto che affrontarli. E così ne perdiamo tutto il potenziale creativo insito.

Daniele Novara, psicopedagogo e autore di un testo intitolato: "*La grammatica del conflitto*" a tale proposito cita un racconto umoristico di Stefano Benni in cui un uomo si sforza di andare d'accordo con tutti, per evitare problemi.

Un giorno però accade qualcosa: incappa in una rapina in banca e vedendo i ladri in difficoltà...decide di aiutarli!!! Così gli dà una mano e ...finisce in galera!!!

Certo, ricorda l'autore, una metafora per nulla surreale di come il mito dell'*armonia*, quella nostalgia fusionale che ci riporta inconsciamente ai primi mesi di vita finisca irrimediabilmente per procurare ferite, danni, autolesionismo.

Si sprecano risorse per eludere i conflitti come se fossero portatori di sventura: e intanto aumentano le liti, le discussioni, le lacerazioni nei gruppi.

Ma cosa genera un conflitto? Come s'instaura?

Un ruolo importante lo gioca una certa *permalosita'* sociale assai stratificata.

Da un lato essa segnala una legittima esigenza di far rispettare il proprio spazio vitale, dall'altro però evidenzia come senza una sorta di *alfabetizzazione relazionale*, una rieducazione delle emozioni, sia sempre più difficile risolvere le controversie relazionali.

Le emozioni giocano un ruolo primario.

Nel gruppo possono nascere meccanismi patologici che favoriscono la conflittualità :

1 -presenza, per es. di *soggetti litigiosi*. Taluni sul piano caratteriale, o per indole, sono predisposti al conflitto al di là del contenuto di comunicazione trasmesso;

2 -*scarsità di risorse* : quando si rivendicano legittimamente delle istanze, dei bisogni che risultano carenti.

3 -*lotta di potere*: spesso la disparità di ruolo nei rapporti può portare l'uno a prevaricare sull'altro....

4 -*invasione*: il proprio spazio viene minacciosamente avvertito come invaso, manipolato e ci si difende attaccando.

5 -*disconferma*: il mancato riconoscimento del ruolo e dell'esistenza dell'altro suscita reazioni aggressive.

Questi ed altri motivi obbligano ad una necessaria *gestione positiva* del conflitto che possa favorire un' evoluzione costruttiva dello stesso.

Ognuno di noi ha più risorse di quello che crede: l'esperienza conflittuale consente di mettersi alla prova. Così si impara, si acquista forza.

Dobbiamo imparare a sostare nel conflitto, a mediare ,a gestirlo in maniera nuova.

Per farlo però è necessario :

1 -*Conoscere le proprie emozioni* : spesso lo stato emotivo prevalente è la rabbia che attiva il sistema vegetativo con reazioni corporee spesso inadeguate. Bisogna riconoscerle ed imparare da esse, senza esserne travolti.

2 -*Ascolto empatico*: l'empatia consente l'apertura ad una lettura delle situazioni diversa dalla propria; ciò comporta il non rifiutare o squalificare l'altro accettando così la sua personale visione della realtà.

3 -*Gestione creativa*: dall'incontro di diversi punti di vista, si arriva ad una sintesi creativa dei bisogni delle persone coinvolte. Per questo è necessario mettere a fuoco il problema, chiarire gli interessi di tutti, affrancarsi dalle modalità di risoluzione inefficaci usate fino a quel momento.

Nei gruppi, ancora, possono esserci *difetti comunicazionali* che possono favorire incomprensioni:

per es. parlare tutti insieme, squalificare l'altro, passare da un'argomento all'altro, farsi influenzare reciprocamente, trascurare la turnazione.

Sarebbe opportuno effettuare periodicamente una verifica sulla comunicazione verbale e non e dei sottesi *giochi di potere* agiti nelle relazioni.

Si potrebbe ad es. effettuare un piccolo esercizio : annotare quante persone intervengono in una discussione, se più di 1-2 volte, se sempre le stesse, quante interruzioni si oppongono, quanto ci si prolunga nel tempo (voracità intellettuale) , quante volte un intervento comincia con “non sono d'accordo”.

Si può osservare la *comunicazione non verbale* di chi non interviene attraverso la *mimica, la postura, i gesti*: qualcuno prova noia, irritazione, chiusura? Distoglie lo sguardo dall'interlocutore?

Questo esercizio può veicolare e chiarire i vissuti all'interno del gruppo, raffinando così tecniche di conoscenza e d'intervento utili per l'esperto osservatore.

Questi organizzerà incontri periodici per l'elaborazione dei vissuti, incoraggerà il sostegno reciproco tra i membri, rinforzerà la motivazione che è alla base della scelta del gruppo di appartenenza, infine indirizzerà verso la scelta di una guida spirituale.

CONCLUSIONI

Noi siamo volontari, per il servizio indossiamo il camice. Esso ci accompagna per tutto l'anno, non si ripone nell'armadio come gli altri pezzi del guardaroba: su e giù secondo stagione. Noi non lo mettiamo, piuttosto è lui che rappresenta noi , la nostra scelta di servizio agli altri.

Allora stringiamoci agli altri, costruiamo un *web*, una grande rete di relazioni autentiche dove ciascuno è dipendente dagli altri.

Facciamo di tutto per rompere il cerchio amaro e ipnotico della solitudine. Ricominciamo oggi da qui, nella nostra vita.

Parliamoci.

Di fronte a qualcuno arrabbiato, quando siamo portati a dire montagne di parole spesso inutili, offriamoci come *tempo e spazio* di ascolto dell'altro.

L'urlo di chi sta male raggiunga il nostro cuore e ci muova a costruire vere comunità.

Grazie a tutti per l'attenzione.