

**LA GESTIONE DEL CONFLITTO**  
**Tratto dalla RELAZIONE DI**  
**THOMPSON**  
**Dal CONVEGNO “LA QUALITA’ DEL**  
**WELFARE”**

Dott.ssa Stefania Mazotti  
Roma, 25 novembre 2009

# Eracrito:

- Cresco
- nella disarmonia,
- nella diversità.



- Nel passato la lettura del conflitto era solo in termini
- individuali – interpersonali.
- Solo da 10 anni c'è una attenzione al conflitto nelle Organizzazioni.

ORGANIZZAZIONE

lo consente

# Il conflitto nel sociale

- Il conflitto è parte importante del lavoro sociale che non ne è esente.
- Il conflitto è presente sia tra gli utenti che in chi li assiste.
- Tra utenti e famiglia, tra operatori, nelle organizzazioni.

## Conflitto e potere

- Nel lavoro sociale il conflitto è legato al potere, anche nelle relazioni tra persone.



# Conflitto ed emozioni



- Il conflitto può essere dannoso ma a volte, a seconda di come viene gestito, anche positivo. Il conflitto genera emozioni e a volte l'emozione ha il sopravvento sulla ragione.

## Positività nel conflitto

- Nelle situazioni di conflitto occorre essere **calmi e pensare**. Solo così possiamo ridurre gli aspetti negativi e potenziare quelli positivi.





# 1° Livello

- Interazioni quotidiane: viviamo il conflitto quotidiano a vari livelli. Spesso si pensa che il conflitto è distruzione dell'Armonia ma spesso il conflitto e Armonia sono associati
- Es. ingorgo stradale verso il centro, con è dato da una disarmonia tra desideri diversi, il desiderio di uno confligge con lo stesso di molti



## 2° Livello

- Aumento della tensione più facilmente riconoscibile. Possibili segni: dispiacere, scontentezza, scortesia.
- Qui le abilità personali sono importantissime. Ma se abbiamo paura del conflitto, aggiungiamo tensione a tensione e le cose peggiorano, generando un circolo vizioso.



## 3° Livello

# Aggressione

- Una o più persone diventano minacciose nei confronti di un altro.
- Persone che usano il potere in modo illegittimo.
- Il potere è necessario, ma dipende da come viene gestito. Se il potere è utilizzato nell'aggressione (anche verbale o comportamentale) non è funzionale.

## 3° livello

- E' bene non arrivarci ma intervenire già al 2° livello. Nel lavoro sociale, il potere è più difficilmente riconosciuto. Se gli operatori sociali non avessero potere sarebbero deboli con gli utenti. Se vogliamo essere efficaci dobbiamo prevenire la degenerazione del conflitto e conoscere bene i limiti dell'esercizio di potere. Il potere va comunque usato in modo adeguato.

## 4° Livello Violenza



- È bene saper distinguere l'aggressività dalla violenza.
- L'aggressività non necessariamente diventa violenza.
- La violenza non è necessariamente fisica ma può essere verbale o psicologica.
- E' importante riconoscere i segnali dell'aggressività per prevenire la violenza.

## Come intervenire sul conflitto

- Lo Strumento principale da impiegare è la CONOSCENZA e la CONSAPEVOLEZZA delle nostre capacità soprattutto in situazioni di conflitto.
- Al conflitto siamo più abituati di quanto pensiamo, e questo spesso ci impedisce di riconoscerne i segnali ed i livelli.

- È necessario sottolineare quanto sia importante non temere il conflitto e tenersi calmi.
- Ci sono molti aspetti positivi nella gestione del conflitto; uno particolarmente efficace: la premessa indispensabile **il rispetto** tra utenti, colleghi, organizzazione.



# 1° strumento di gestione: Ascoltare.

- È il più importante:
- il NON ASCOLTO è causa di conflitto
- Vale sia per individui che per organizzazioni.
- Ascolto attivo/abilità basilare, persona tesa o agitata non ascolta nel modo giusto. Le organizzazioni possono abusare del potere facendo sentire il personale non ascoltato.





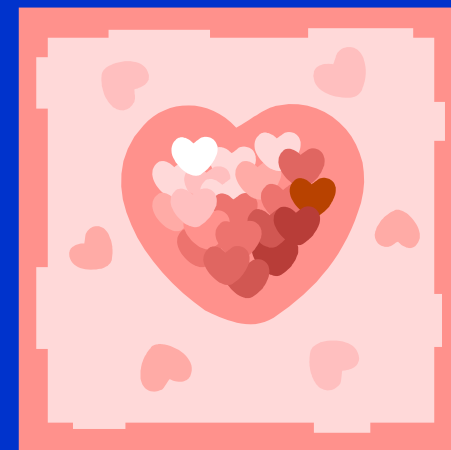
## 2° Chiarezza.

- Spesso il conflitto viene da confusione e mancanza di chiarezza. Quando c'è tensione bisogna controllare le emozioni(sfogare dopo).
- Mantenere controllo sulle cose/situazione.
- Chiarezza è necessaria su:
  - Perché c'è conflitto
  - Perché il conflitto cresce
  - Come posso prevenire l'escalation

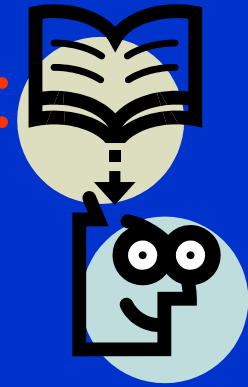


### 3° Riconoscere le emozioni:

- Se non vengono riconosciute le emozioni aumenta la tensione. Dobbiamo essere abili a riconoscere veramente le emozioni altrui. Attenti a non mandare messaggio ambiguo (ti capisco/se non è vero)



## 4° Controllare le emozioni:



- BILANCIARE TESTA/CUORE.
- Se affrontiamo conflitto minacciosi, senza riconoscere i nostri sentimenti, non possiamo gestire conflitto. Se gestiamo le nostre emozioni razionalmente diamo un modello anche alla controparte. Le emozioni sono importanti ma vanno tenute sotto controllo. Essere un modello ci aiuta a gestire conflitto.

## 5° Condividere PROSPETTIVE

- Si deve permettere all'altro di raccontare la storia ed i sentimenti ascoltando veramente e cercando di capire. “Ho capito, ora ascolta il mio punto di vista”. Condivisione delle prospettive personali funziona nel conflitto familiare.
- nelle organizzazioni è spesso necessario spiegare e raccontare le prospettive dell'organizzazione.



## 6° Gestire FACCIA

- Evitare di umiliare o imbarazzare gli altri. In momenti di conflitto elevato, è difficile gestire le espressioni. La Perdita di dignità e l'umiliazione fa passare il conflitto velocemente dal livello 1° - 2° - 3°. Il desiderio di vendicarsi, di rappresaglia fa degenerare il conflitto. Sforzarsi di riflettere e pensare a come siamo stati meschini a discapito della dignità altrui.



## 7° Uso dei NOMI:

- Usare il nome in modo esplicito blocca l'escalation violento. L'uso del nome proprio umanizza e personalizza la situazione

## 8° Linguaggio del CORPO:

- il corpo riflette tensione e porta ad un circolo vizioso. E' importante serietà ed autocontrollo. E' meglio prevenire. Farsi dire da altri (Bambini) come il corpo esprime tensione. Educare il linguaggio del corpo.

- 



## 9° Scegliere luogo e momento:

- Quando si deve comunicare una cosa (magari sgradevole) identificare sedi appropriate per fare emergere situazioni.





# 10° Assertività.

**NESSUNO PERDE. È**  
necessario trovare un  
compromesso da cui  
escano  
sufficientemente  
soddisfatte da  
entrambe le parti.

**NESSUNO VINCE. È**  
necessario trovare un  
compromesso da cui  
escano  
sufficientemente  
soddisfatte da  
entrambe le parti.



# 11° TRIBUNALE

**Letteralmente o metaforicamente.**

Per esempio se un utente minaccia una denuncia. Discussione diretta e allargata ad un contesto più istituzionale (équipe ecc.)  
risolve la cosa perché c'è più ascolto e più attenzione.



## 12° **Mediazione FORMALE:**

Le mediazioni hanno successo. E' un passo impegnativo ma può valere la pena. Può essere costoso, ma vale il gioco. Spesso la ricerca di una Mediazione esterna indipendente è considerata segno di un fallimento, ma è invece indice di impegno e volontà di risoluzione.

I conflitti sono impegnativi ed ognuno di noi ha dei limiti. Si consiglia dopo periodi prolungati e sforzi senza successo una Mediazione.

Tutti dobbiamo perfezionare le nostre capacità di gestione dei conflitti.

Se non ben gestiti ne perdiamo gli aspetti positivi.