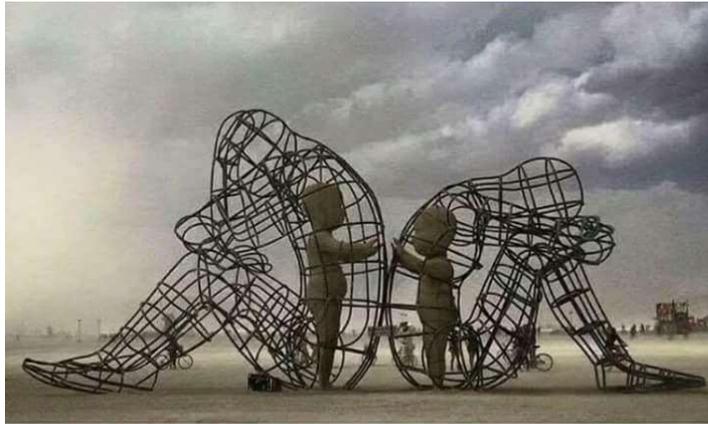


Servizio sociale, conflitti, mediazione



Conflitto

Tipo di **interazione** più o meno cosciente tra **due o più soggetti individuali o collettivi** caratterizzata da una **divergenza di scopi** tale, in presenza di **risorse troppo scarse** perché i soggetti possano perseguire tali scopi simultaneamente, da rendere **oggettivamente necessario**, o far apparire **soggettivamente indispensabile**, a ciascuna delle parti, il neutralizzare o deviare verso altri scopi o impedire l'azione altrui, anche se ciò comporta sia **infliggere consapevolmente un danno**, sia **sopportare costi** relativamente elevati a fronte dello scopo che si persegue (L. Gallino, *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino, 1978).

Tipi di conflitto

<p>Divergenza Un'azione, che dovrebbe essere coordinata e cooperativa, diverge e tende a <i>obiettivi differenti</i> Presupposto: i soggetti devono essere vincolati tra loro Perdita della cooperazione rappresenta un possibile conflitto</p>	<p>Concorrenza Azione diretta verso un <i>obiettivo conteso</i></p>
<p>Ostacolamento Azione diretta contro l'azione di un altro agente = impedire all'altro di raggiungere l'obiettivo prefissato</p>	<p>Aggressione Azione diretta contro l'agente (minaccia all'integrità fisica, all'esistenza) Si restringe in modo irreversibile la libertà di azione dell'altro</p>

Escalation

Nel corso dell'interazione il conflitto può variare per violenza e intensità (risorse impiegate nel conflitto) → le dimensioni sono indipendenti (Dahrendorf)

L'escalation ha una natura ricorsiva → l'azione di A provoca l'azione di B che provoca l'azione di A... → chi ha provocato chi? dipende dalla punteggiatura data alla sequenza degli eventi



Nel corso del conflitto:

- le parti tendono ad **aumentare le questioni** oggetto di contesa
- si passa dalle questioni oggetto di contesa alle **azioni**
- si assiste a una **riduzione della complessità** → al conflitto si danno spiegazioni univoche, si cerca un colpevole → questo rende più difficile la comunicazione
- la **percezione dell'altro** diventa sempre più **negativa** → si accusa l'altro di aver provocato il conflitto → l'altro **viene oggettivato**, ritenuto non umano
- le parti provano un **senso di paralisi**, di stallo → ciascuno cerca di mantenere il proprio margine di vantaggio
- ciascuno investe sempre maggiori **risorse emotive e cognitive** nel conflitto (overcommitment)
- Intrappolamento = l'attore impiega sempre più risorse per perseguire il proprio scopo

Escalation

- Processo di caduta che trascina gli attori che risultano sempre meno capaci di controllare gli eventi (Glasl)
- Si caratterizza per la presenza di **soglie** rispettate dalle parti
- Quando una parte viola una regola (= *alza il tiro*), si supera la soglia (punto di non ritorno) e il conflitto assume nuove caratteristiche.
- Non sempre vengono superate le soglie:
 - Soluzione del conflitto
 - Incapsulamento = il conflitto viene bloccato a un certo punto dell'escalation

Modello a nove stadi (Glasl)	
Irrigidimento	Le opinioni si cristallizzano in punti di vista contrapposti (divergenza)
Dibattito e polarizzazione	Le parti non controllano l'irrigidimento; aumentano le polarizzazioni; dibattito verbale serve per assicurarsi un vantaggio
Tattica del fatto compiuto	L'attore ritiene di poter agire unilateralmente per perseguire i propri scopi = mette l'altro di fronte al fatto compiuto. Limite dell'azione = non si può comunicare di non voler compiere un'azione
Preoccupazione per l'immagine e ricerca di alleati	Non ci sono più motivazioni competitive e cooperative, ma solo competitive (vincere/perdere). L'altro diventa il nemico verso il quale ci sono solo aspettative negative. Si cercano alleati.
Perdita della faccia	Vengono attaccati i bisogni di identità e riconoscimento; l'altra parte è il problema. Le altre persone devono schierarsi (amici/nemici) = polarizzazione del conflitto
Strategia della minaccia	Tre modalità: atteggiamento minaccioso; minaccia; ultimatum (aut aut...)
Distruzione limitata	Atti di sabotaggio (anche a costo di subire delle perdite). L'altro è oggettivo.
Disintegrazione	Distruzione della base di consenso e di potere dell'altro
Distruzione reciproca	Le parti sono disposte a subire perdite per distruggere l'altro = autodistruzione è accettabile se distrugge l'altro

Win/lose

lose/lose

guerra

Escalation/de-escalation

- Escalation non è un processo lineare, ci possono essere momenti di stallo, battute d'arresto, ma... non permette andata e ritorno
- Escalation/de-escalation non sono processi simmetrici → escalation è più facile della distensione
- De-escalation: meno chiaro dell'escalation
- Prevede tre fasi
- Ripeness = situazione in cui matura la possibilità di una de-escalation (es. parti imprigionate in una situazione di stallo)



Condizioni della de-escalation

- Abbandono di obiettivi massimalisti
- Depolarizzazione → approccio pragmatico al tema della controversia
- Ricostruzione di relazioni esterne
- Esaurimento della spirale delle emozioni dell'escalation

Quando un conflitto finisce?

- Azioni osservabili → resa di una parte
- Trasformazione degli atteggiamenti (cessa l'immagine del nemico)
- Superamento della contraddizione che stava alla base del conflitto
- Nei conflitti istituzionalizzati (es. processo) ci sono dei punti chiari che segnano la fine del conflitto (es. sentenza)
- Le soglie di non ritorno del modello di Glasl possono essere considerate punti di arrivo se le parti decidono di non oltrepassarle → incapsulamento del conflitto

Quando un conflitto finisce?

Sviluppo: il conflitto non si risolve, ma termina una fase dell'escalation

Trasformazione: il conflitto finisce, ma non si risolve

Termine del conflitto: il conflitto finisce e si risolve

- Nuova fase di escalation
- Fase di de-escalation
- Incapsulamento
- Introduzione di intra-azioni positive
- Interazione con altri attori
- Instaurazione di un rapporto di dominio

- Risoluzione delle incompatibilità: si amplia il campo delle soluzioni possibili fino a trovare una che soddisfi entrambe le parti
- Compromesso: gli attori ampliano il campo delle soluzioni da loro accettate fino a intersecare quello dell'altro
- Scambio: baratto tra guadagni e perdite
- Intervento di una terza parte: arbitrato, giudizio, mediazione
- Multilateralizzazione: aumento degli attori coinvolti (viene meno la polarizzazione)
- Integrazione: due o più attori diventano uno solo
- Separazione: rottura della comunicazione
- Distruzione di una parte