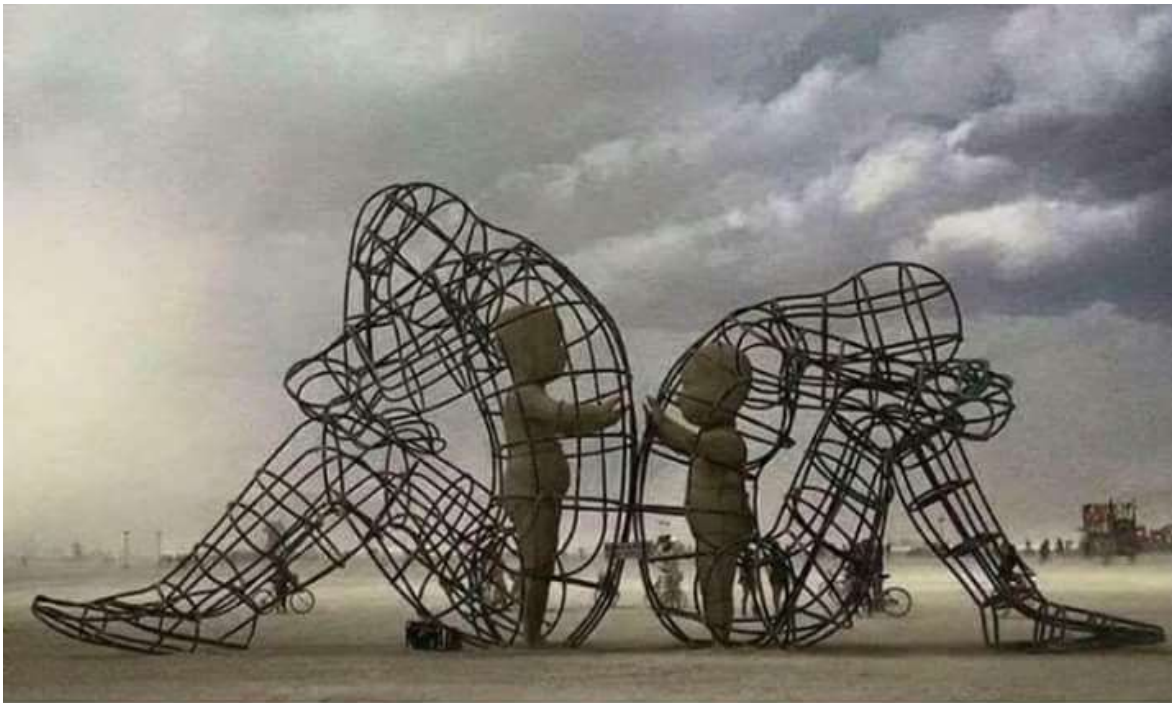


# Servizio sociale, conflitti, mediazione



# 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

## Divergenza

Un'azione, che dovrebbe essere coordinata e cooperativa, diverge e tende a *obiettivi differenti* Presupposto: i soggetti devono essere vincolati tra loro

Perdita della cooperazione rappresenta un possibile conflitto

## Concorrenza

Azione diretta verso un *obiettivo conteso*

## Ostacolamento

Azione diretta contro l'azione di un altro agente = impedire all'altro di raggiungere l'obiettivo prefissato

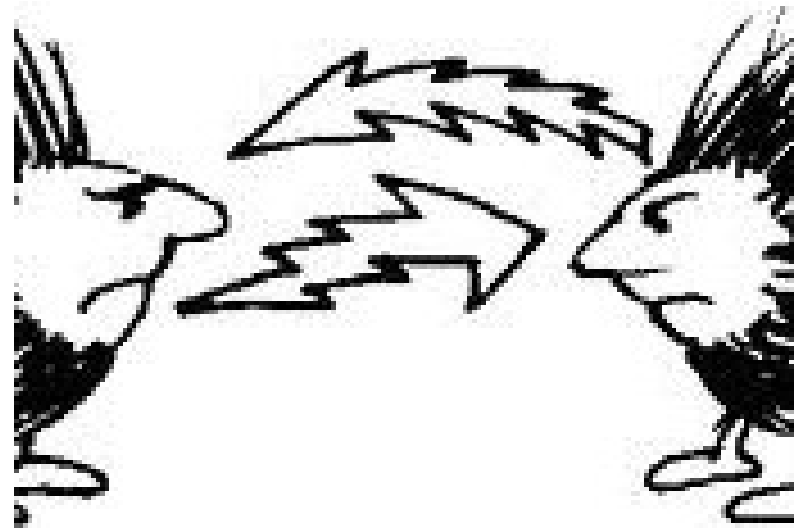
## Aggressione

Azione diretta contro l'agente (minaccia all'integrità fisica, all'esistenza)  
Si restringe in modo irreversibile la libertà di azione dell'altro

# 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

## CONFLICT ESCALATION

### DISAGREEMENT

"We see things differently"

### PERSONIFICATION

"It's your fault"

### PROBLEM EXPANDS

"This is not the first time..."

### DIALOGUE ABANDONED

"What's the use"

### ENEMY IMAGES

"They're just no good"

### POLARIZATION

"We don't want to see you again"

### OPEN HOSTILITY

"The end justifies the means"

# Modello a nove stadi (Glasl)

<b>Irrigidimento</b>	<b>Le opinioni si cristallizzano in punti di vista contrapposti (divergenza)</b>	
<b>Dibattito e polarizzazione</b>	<b>Le parti non controllano l'irrigidimento; aumentano le polarizzazioni; dibattito verbale serve per assicurarsi un vantaggio</b>	
<b>Tattica del fatto compiuto</b>	<b>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</b>	
<b>Preoccupazione per l'immagine e ricerca di alleati</b>	<b>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.</b>	
<b>Perdita della faccia</b>	<b>Vengono attaccati i bisogni di identità e riconoscimento; l'altra parte è il problema. Le altre persone devono schierarsi (amici/nemici) = polarizzazione del conflitto</b>	Win/lose
<b>Strategia della minaccia</b>	<b>Tre modalità: atteggiamento minaccioso; minaccia; ultimatum (aut aut... )</b>	
<b>Distruzione limitata</b>	<b>Atti di sabotaggio (anche a costo di subire delle perdite). L'altro è oggettivato.</b>	
<b>Disintegrazione</b>	<b>Distruzione della base di consenso e di potere dell'altro</b>	lose/lose
<b>Distruzione reciproca</b>	<b>Le parti sono disposte a subire perdite per distruggere l'altro = autodistruzione è accettabile se distrugge l'altro</b>	

guerra

# Evaluative Processes & their Impact



Inspired by: Tina Rosenberg  
E. Ghis's "Constructive Conflict"



# 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



- Nuova fase di escalation
- Fase di de-escalation
- Incapsulamento

**Trasformazione:** il conflitto finisce, ma non si risolve



- Introduzione di intra-azioni positive
- Interazione con altri attori
- Instaurazione di un rapporto di dominio

**Termine del conflitto:** il conflitto finisce e si risolve

- 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