



## 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 **sogettivamente 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).

## Conflitto

**Interazione** tra **agenti** (individui, gruppi, organizzazioni, ecc.) in cui almeno un attore percepisce un'**incompatibilità** con uno o più altri attori nella dimensione del pensiero e delle percezioni, nella dimensione emozionale e/o della volontà in maniera tale che la **realizzazione** (dei propri pensieri, emozioni, volontà) **venga ostacolata da un altro attore** (F. Glasl, 1997, p. 14)

## Gli elementi

- **Interazione di due o più attori**: gli attori devono condividere lo stesso spazio sociale
- Devono **riconoscersi reciprocamente come controparti** nel conflitto: la realizzazione dello scopo di uno è impedita dalla realizzazione degli scopi dell'altro
- Presenza di **risorse scarse**: impossibilità di perseguire entrambi gli scopi simultaneamente
- Necessità (oggettiva o soggettiva) di **impedire l'azione dell'altro**
- **Danno** all'altro e/o a se stessi

## Formazioni conflittuali

- Costellazione conflittuale: un attore viene limitato nella capacità di autorealizzazione per **effetto di una struttura sociale** e non di un singolo attore
- **nel servizio sociale: riconoscere e agire sulle cause strutturali dei problemi**



## Formazioni conflittuali

- Un attore limita l'autorealizzazione di un gruppo o un settore della società senza che vi sia un antagonista organizzato e cosciente della limitazione e capace di intraprendere azioni per superare l'incompatibilità → **oppressione**
- **nel servizio sociale: movimenti antidiscriminatori e antioppressivi**



L'unico più grande strumento di oppressione



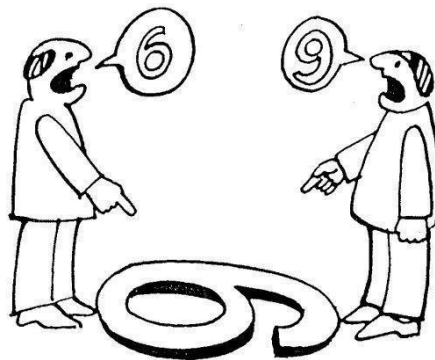
è l'ignoranza

GAY  
 LESBIAN  
 BISEXUAL  
 TRANS  
 HETERO  
 HUMAN

## Formazioni conflittuali: tre componenti

- **Contraddizione di base:** incompatibilità degli scopi
  - Controllo delle risorse
  - Valori (quali valori devono esser applicati → norme)
  - Credenze → come è la realtà
  - Natura della relazione tra le parti (diverse aspettative)
  - Sopravvivenza
  - Conflitti irrealistici
- **Comportamenti** degli attori: azioni osservabili (dimensione oggettiva/osservabile)
- **Atteggiamenti:** percezioni, disposizioni degli attori (dimensione soggettiva)

## Interpretazione della posta in gioco



## Interpretazione della posta in gioco

- Gli attori possono avere una diversa interpretazione della posta in gioco/problema
- Chi riesce a definire il problema si assicura un vantaggio decisivo perché costringe l'altro a giocare sul proprio terreno (*chi definisce il problema nell'intervento sociale? È possibile un conflitto?*)
- Il modo con cui ciascun attore definisce la posta in gioco si basa su una cornice cognitiva = un principio di organizzazione generale dell'interazione conflittuale che condiziona i comportamenti, l'interpretazione e i significati che il soggetto attribuisce all'interazione (→ *schema interpretativo*)
- Un'interpretazione differenziata del conflitto consente di identificare differenti repertori di azione e apre alla gestione costruttiva del conflitto

## Schema interpretativo

- Quando si verifica la necessità di attribuire con rapidità un senso, capace di orientare l'azione in modo adeguato ai propri interessi, a un evento comunque percepito (e a quelli che l'hanno preceduto o che potrebbero seguire) gli individui utilizzano quadri o cornici (*frame*) di significato pre-strutturati, cioè delle interpretazioni standardizzate delle situazioni (attraverso un confronto con situazioni simili), traendoli da un repertorio memorizzato, individuale e sociale, apportandovi, talvolta, delle modifiche (L. Gallino, Dizionario di sociologia)

## Orientamenti motivazionali

- Disposizione degli attori a seguire comportamenti cooperativi, competitivi o individualistici
- Motivazioni legate a caratteristiche individuali; massimizzazione dell'utile (razionalità)
- Bisogni umani fondamentali: la capacità di soddisfare da soli i bisogni umani fondamentali è alla base dell'**autonomia** → valenza emancipatoria → consente di riconoscere le condizioni dell'autonomia → importante nelle condizioni di oppressione
- **Bisogni:** sopravvivenza → bisogno di sicurezza e di benessere
- **Bisogni non materiali:** **identità**, senso di appartenenza, dignità, stima di sé, autonomia, autorealizzazione, **riconoscimento**



**1. Gli attori**

### DEFINIZIONE DI CONFLITTO

Negli approcci orientati all'**azione** le definizioni di conflitto considerano:

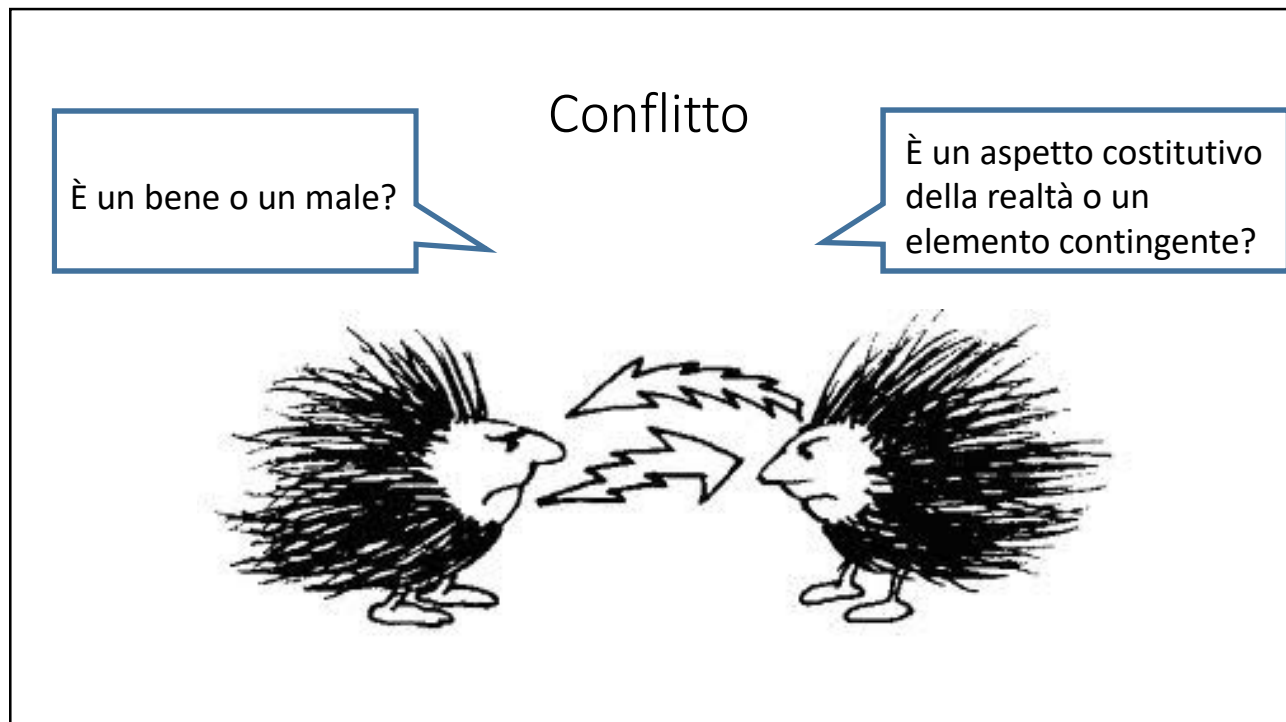
**2. Gli obiettivi incompatibili**



**3. Le azioni osservabili**



Approcci **strutturali** al conflitto pongono l'accento sulle **caratteristiche del sistema sociale** di cui fanno parte le persone o i gruppi coinvolti nel conflitto



## Il conflitto...

- Eraclito: il conflitto è comune; il contrasto è giustizia
- Sofisti: non esiste una verità assoluta; la verità emerge attraverso sconfitte e trionfi argomentativi = vince chi riesce ad argomentare nel modo migliore, chi è più persuasivo.
- Machiavelli e Hobbes: l'uomo tende all'**individualismo**, alla competizione = il conflitto è una condizione naturale
- Anassimandro: il conflitto è un momento negativo, di ingiustizia
- Platone e Aristotele: contestano la posizione dei sofisti. La società è una realtà armonica e il conflitto rappresenta una malattia, uno squilibrio della condizione naturale (→ vedi anche S. Agostino e S. Tommaso e più tardi Rousseau).
- L'uomo è un animale sociale che tende all'**agire cooperativo**

## Nell'età moderna...

- Hobbes: la decisione di sottomettersi a un potere (Stato) è un prodotto della ragione. L'ideale è il consenso totale. Di fatto si perviene a un consenso coercitivo: di fronte al potere dello stato, l'uomo accetta di ridurre la propria libertà. Lo stato è un soggetto dotato di autorevolezza che detiene il monopolio della violenza.
- Machiavelli: conflitto è una condizione inevitabile, positiva se governata dalle istituzioni. Il conflitto è il segno della libertà politica e suo elemento propulsore.
- Locke: funzione positiva della conflittualità. Lo Stato deve garantire i diritti individuali; la libertà non porta al conflitto generalizzato, ma è controllo del potere.

## Hegel

- Conflitto diventa un principio metafisico che governa il pensiero e la realtà.
- Nessuna cosa può definirsi se non in una relazione dialettica con ciò che non è → **relazioni oppositive**: il negativo è tale perché si oppone al positivo → i due estremi non sono indipendenti → trovano una **sintesi superiore** nel concetto di polarità.
- Il pensiero dialettico permea il processo storico.
- Rapporto servo – padrone → identità del padrone è data proprio perché sta in una relazione di dominio con il servo e viceversa (*a questi aspetti viene ricondotta l'idea del riconoscimento*)
- **Relazione ternaria** (*tesi – antitesi – sintesi*)



## Marx

- Storia: lotta di classe
- Parte dalla teoria di Hegel, ma la relazione ternaria diventa una contrapposizione bipolare → antagonismo tra classi dominanti e classi sfruttate
- Il superamento non avviene attraverso il passaggio a un ordine superiore, bensì mediante la rivoluzione → eliminazione di una classe da parte dell'altra
- **Trasformazione della relazione conflittuale**

## Simmel e Coser

- **Simmel**: uomini hanno due tendenze → associativa e dissociativa
- Il conflitto presenta entrambe le tendenze → svolge una funzione integrativa perché:
  - Presuppone un'interazione tra le parti piuttosto intensa
  - Rinforza il senso di identità
  - Rafforza il senso di noi (percezione dei confini del gruppo)
- Concorrenza economica, procedura giudiziaria: sono forme conflittuali regolate che presuppongono un riconoscimento reciproco tra le parti
- Conflitto non si contrappone all'ordine sociale → l'opposto dell'ordine sociale è l'isolamento, l'indifferenza → non ci potrebbe essere società se le persone non avessero nulla a che fare le une con le altre

## Aspetti teorici: Simmel e Coser

- **Coser:** società caratterizzata da armonia e disarmonia → conflitto = forma di socializzazione
- L'assenza di conflitto non indica una stabilità (il conflitto potrebbe essere latente) → conflitto consente esplicitazione, chiarificazione → permette consolidamento di ruoli e istituzioni
- Il conflitto non è contrapposto all'ordine sociale, bensì ne rappresenta la base costitutiva
- Il conflitto è in grado di produrre una forma molto forte di ordine sociale in senso sia strutturale, sia comportamentale
- Una società senza conflitti è incapace di evolvere → mette a rischio la propria sopravvivenza
- Conflitto costituisce una forza propulsiva, favorisce l'innovazione
- Conflitto non è distruttivo perché tende a limitarsi → teoria pluralista (pluralità di appartenenze)

## Aspetti teorici

- Weber: agire sociale → lotta (*Kampf*) = una relazione sociale si definisce lotta quando l'agire è orientato a imporre la propria volontà contro la resistenza della controparte
- Tre diversi ambiti di lotta per il potere: economico, ordinamento sociale (prestigio, status), politico
- Conflitto è elemento di dinamizzazione → permette di selezionare il partito più adatto, l'impresa più efficiente, ... → burocrazia: impedisce il conflitto e lo sviluppo delle forze sociali

## Aspetti teorici - Dahrendorf

- Ogni società è in costante mutamento e ogni individuo contribuisce alla trasformazione della società
- Da Marx riprende la lotta di classe, da Weber il potere → la società si divide in dominanti e dominati → conflitto è la lotta per il dominio
- «Un conflitto si condensa sempre tra due parti. Una volta scoppiato tra le due parti, le altre devono mettersi in disparte come neutrali oppure unirsi all'una o all'altra parte» (→ *pervasività del conflitto*)
- Un conflitto aperto si caratterizza per
  - Diverso grado di intensità = radicamento e durata del conflitto
  - Diverso grado di violenza = distruzione fisica reale → inversamente proporzionale al livello di organizzazione, direttamente proporzionale al livello di deprivazione e alla rapidità del cambiamento
- Teoria del cambiamento sociale basata sul conflitto

## Aspetti teorici – teoria dei sistemi

- Sistema vivente:
  - scambia informazioni ed energia con l'ambiente
  - è capace di costruirsi da solo
- Sistema si trasforma costantemente in relazioni a perturbazioni interne ed esterne → tende a mantenere la propria organizzazione complessiva (autopoiesi)
- Conflitto è una delle caratteristiche del sistema e sistema esso stesso
- In quanto caratteristica del sistema il conflitto può essere definito tale solo dalle parti in interazione tra loro → ogni sistema definisce la propria mappa delle relazioni conflittuali e le modalità di riconoscimento e gestione del conflitto

## Aspetti teorici - Luhmann

- Concetto di contraddizione: solo quando viene unito ciò che diverge si forma una contraddizione e solo la contraddizione trasforma ciò che viene unito in un qualcosa di contraddittorio (Luhmann, Sistemi sociali, p.565).
- Conflitto: ogni volta che una comunicazione viene contraddetta o una contraddizione viene comunicata = la contraddizione si rende autonoma tramite la comunicazione e si stabilizza come sistema di reciproche aspettative di interazione tra avversari → conflitto rischia di autoperpetuarsi → conflitto segnala disfunzione del sistema
- Come si supera il conflitto?

## Aspetti teorici: Maturana e Varela, Morin, Bauman

- La contraddizione rappresenta un legame tra elementi opposti e complementari (relazione dialogica)
- Per superare la contraddizione è necessario «uscire dal piano dell'opposizione e ... cambiare la natura della domanda passando a un contesto più ampio» (Maturana e Varela, *L'albero della conoscenza*, p.123)
- Integrazione sociale: costante oscillazione tra ordine e disordine, tra disorganizzazione e organizzazione (Morin, *Il paradigma perduto*, p.41)
- Ordine e disordine sono ambigui (Bauman, Morin): nel tentativo di classificare l'ordine porta in sé il disordine, quest'ultimo favorisce la creazione di un nuovo ordine, ma rimane disordine (con le sue potenzialità disgregatrici) → riorganizzazione permanente

## Aspetti teorici: Maturana e Varela, Morin, Bauman

- La contraddizione rappresenta un legame tra elementi opposti e complementari (relazione dialogica)
- Per superare la contraddizione è necessario «uscire dal piano dell'opposizione e ... cambiare la natura della domanda passando a un contesto più ampio» (Maturana e Varela, *L'albero della conoscenza*, p.123)
- Integrazione sociale: costante oscillazione tra ordine e disordine, tra disorganizzazione e organizzazione (Morin, *Il paradigma perduto*, p.41)
- Ordine e disordine sono ambigui (Bauman, Morin): nel tentativo di classificare l'ordine porta in sé il disordine, quest'ultimo favorisce la creazione di un nuovo ordine, ma rimane disordine (con le sue potenzialità disgregatrici) → riorganizzazione permanente



*Identità*



*Violenza*



*Riconoscimento*

## Identità

- Si definisce in relazione con gli altri → identità dialogica
- La relazione è possibile grazie alla presenza di elementi di somiglianza
- Elemento di somiglianza principale: comune appartenenza al genere umano
- Il problema della differenza → altro diverso da me → separazione → sofferenza
- Differenza su aspetti ritenuti cruciali → l'altro viene visto come irriducibilmente diverso al punto da mettere in discussione la sua appartenenza al genere umano → *mostro*
- Identità si definisce per opposizione → l'altro è diverso da me → la relazione si irrigidisce sulla differenza (generativa di sofferenza) → cristallizzazione dei ruoli
- Identità definita in base alla differenza non riconosce la pluralità di affiliazioni → identità concorrenti (Sen), ma si concentra su un aspetto
- Concentrarsi su identità specifiche può servire ad arricchire i nostri legami, ma concentrarsi su identità univoche, senza possibilità di scelta, è una fonte di potenziale conflitto (Sen) → genera **violenza**

## Violenza

- **Ogni situazione in cui la possibilità di autorealizzazione di un soggetto è inferiore al suo potenziale → legato ad atti violenti o a fattori strutturali (Galtung, 1975)**
- Capacità di infliggere un danno
- Rimanda all'esistenza di un conflitto
- Attiene alla sfera del comportamento
- È una scelta strategica
- Riduce il repertorio delle azioni disponibili del soggetto
- Violenza strutturale: dipende da un sistema di relazioni sociali o un regime politico; ha conseguenze sulle persone nelle dimensioni dell'oppressione e dello sfruttamento



Elisabetta Kolar

## La violenza contro gli operatori

- Violenza= tutti gli atti che umiliano, degradano, danneggiano il benessere e/o la dignità della persona
- Aggressione = comportamento diretto a una persona con l'intenzione di farle del male e con la consapevolezza da parte dell'aggressore sia del danno che intende provocare, sia del fatto che l'agredito vorrebbe evitarlo

Elisabetta Kolar

## Tre dimensioni – otto tipologie

- Fisico-verbale
- Attivo-passivo
- Diretto-indiretto
- Fisico-attivo-diretto: assalire qualcuno
- Fisico-attivo-indiretto: incaricare qualcuno di attaccare qualcun altro
- Fisico-passivo-diretto: ostacolare qualcuno
- Fisico-passivo-indiretto: rifiutarsi di eseguire atti dovuti
- Verbale-attivo-diretto: insultare o umiliare qualcuno in pubblico
- Verbale-attivo-indiretto: diffondere cose malevole su qualcuno
- Verbale-passivo-diretto: ignorare qualcuno
- Verbale-passivo-indiretto: decidere di non difendere qualcuno accusato falsamente o criticarlo ingiustamente

Elisabetta Kolar

## Alla base della violenza

- rabbia...
- ...sofferenza non espressa...
- ... mancanza di riconoscimento...
- Spesso si riferisce al proprio status o ruolo o all'autostima
- Ambivalenza del ruolo dell'operatore (aiuto/controllo)
- Resistenza: persona, che, sentendosi trattata ingiustamente, rifiuta l'aiuto o dichiara di non averne bisogno o boicotta progetto dell'operatore → NB resistenza ci dice come la persona desidera essere aiutata (Parton, O'Byrne)

Elisabetta Kolar



## Violenza: fenomeno complesso e multidimensionale



## Violenza: fenomeno complesso e multidimensionale

- **Dimensione sociale:** l'episodio che coinvolge il singolo operatore non è estraneo al contesto sociale e valoriale in cui accade → attribuzione di significato
- **Dimensione di genere**
- **Dimensione psicologica-intrapsichica:** violenza come segnale di malessere
- **Dimensione comunicativo-relazionale:** ogni comportamento è comunicazione e va collocato all'interno di una sequenza comunicativa → l'episodio violento può aver origini lontane
- **Dimensione giuridica**
- **Dimensione legata alla sicurezza sul lavoro**
- **Dimensione organizzativa:** tempi e spazi ove si incontrano le persone, sale d'attesa, ...

Elisabetta Kolar

## Alcuni fattori di rischio

- Contrazione di risorse dell'organizzazione
- Agire in solitudine
- Contesto culturale in cui la violenza è tollerata o accettata
- Collocazione del servizio in aree degradate
- Esperienze precedenti degli utenti
- Immagine sociale del servizio
- Aree di accesso al servizio o particolari setting
- Gestione o erogazione di particolari materiali (es. farmaci)
- Organizzazione del servizio (es. lunghe attese, mancanza di informazioni)

Elisabetta Kolar

## All'origine...

- L'episodio violento può avere origini lontane →  
analizzare la sequenza di eventi → NB punteggiatura...  
→ qualcosa non va...
- Generalmente non c'è una sola causa
- Porsi delle domande:
  - A chi o a che cosa è rivolto l'atto violento?
  - Quanto ha giocato l'ignoranza dei meccanismi di funzionamento dell'organizzazione?
  - In che misura e come gli operatori comunicano le ragioni del rifiuto di erogare prestazioni o servizi?

Elisabetta Kolar

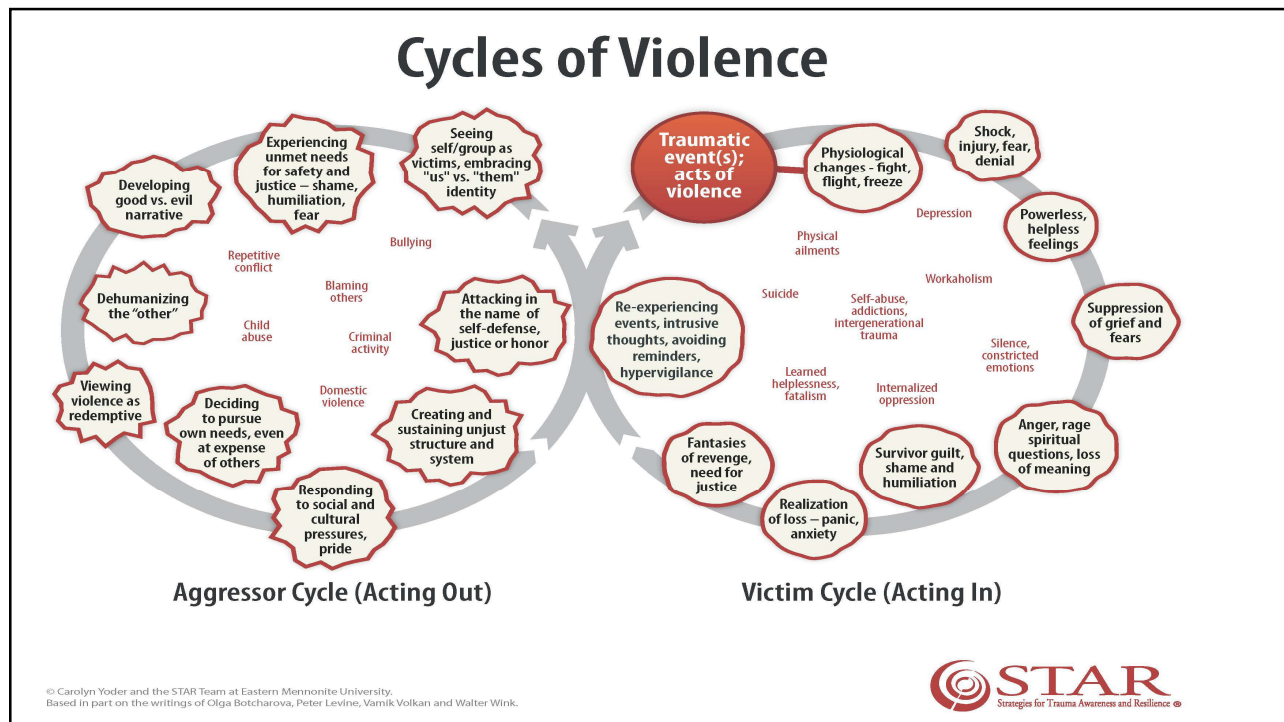
## Come disinnescare l'aggressività?

- Prevedere e riconoscere il pericolo
- Mantenersi in stato di allerta (mentalmente e fisicamente)
- Mantenere la calma e valutare l'effettivo pericolo
- Tenere presente che un'emergenza richiede azioni congruenti es. andare alla ricerca di aiuto
- Procedure di sicurezza disposte dagli enti
- Agire sull'organizzazione → advocacy
- Umanizzare i servizi → La società decente è la società dove le istituzioni non umiliano le persone (Margalit)

Elisabetta Kolar

## L 113/2020 Disposizioni in materia di sicurezza delle professioni sanitarie e sociosanitarie

- Monitorare gli episodi di violenza
- Monitorare gli episodi sentinella = quelli che possono dare origine a episodi di violenza
- Promuovere studi e analisi per ridurre i fattori di rischio negli ambienti di lavoro
- Monitorare le misure di prevenzione e protezione
- Promuovere le buone prassi in materia di sicurezza dei professionisti sanitari e sociosanitari (anche attraverso il lavoro in equipe)
- Formazione degli operatori



## Riconoscimento - Taylor

- identità viene plasmata in parte dal riconoscimento o dal mancato riconoscimento o dal mis-conoscimento da parte di altre persone per cui una persona può subire una distorsione e un'oppressione reale se gli altri gli rimandano un'immagine che lo umilia

## Riconoscimento - Honneth

- Riconoscimento viene definito a partire dal suo opposto → mancato riconoscimento = umiliazione, spregio → violazione dell'integrità delle persone
- Tre forme o modelli di violazione cui corrispondono tre modelli positivi di riconoscimento
  - Livello dell'integrità fisica → impossibilità di disporre del proprio corpo
    - in positivo: **fiducia in se stessi**
  - Esclusione dal godimento dei diritti riconosciuti a tutti → attacco al rispetto di sé
    - in positivo: **rispetto**
  - Forme di svilimento di modi di vivere considerati inferiori → perdita di senso degli ideali cui si tende
    - in positivo: **autostima**

## Riconoscimento - Margalit

- La società decente è la società in cui le istituzioni non umiliano le persone
- La società civile è la società in cui le persone non si umiliano reciprocamente
- Umiliazione: ogni comportamento o condizione che costituisce una valida ragione perché una persona consideri offeso il proprio senso di sé (in senso normativo più che psicologico)

## Umiliazione

- Umiliano comportamenti o condizioni di vita → queste ultime sono umilianti solo se costituiscono il risultato di azioni o di omissioni da parte di altri = non ci può essere umiliazione senza esseri umani, ma ci può essere umiliazione senza intenzione di umiliare
- Umiliazione esclude l'altro dal consorzio umano come non umano → l'atto di rifiuto presuppone che sia una persona a essere esclusa → nelle forme più estreme le vittime mancano del grado più elementare di controllo sulla propria sorte = senza aiuto e in balia dei tormentatori
- Istituzioni devono impegnarsi a promuovere regole/istituzioni capaci di non discriminare (cfr Sennet *esposizione vergognosa*)

## Bibliografia

- A. Honneth, *Riconoscimento e disprezzo*, Rubettino, Soveria Mannelli, 1993
- A. Margalit, *La società decente*, Guerini e Associati, Milano, 1998
- N. Parton, P. O'Byrne, *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento, 2005
- A. Sicora (cur.), *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci, Roma, 2013