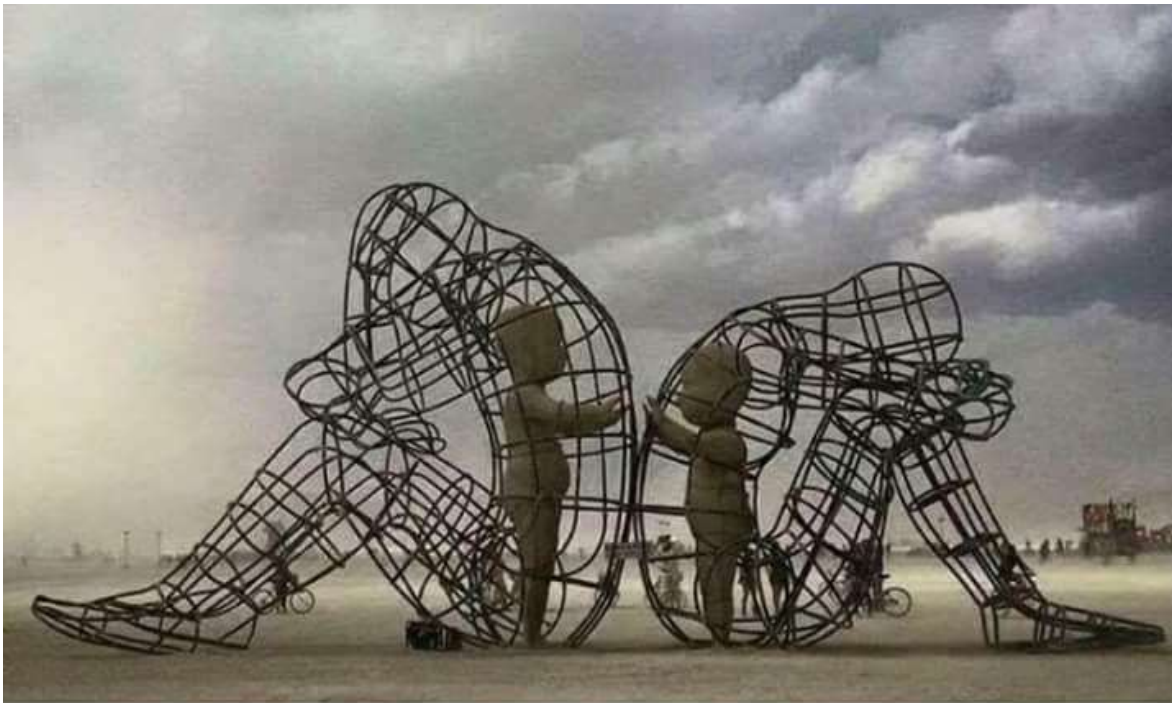


Servizio sociale, conflitti, mediazione



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

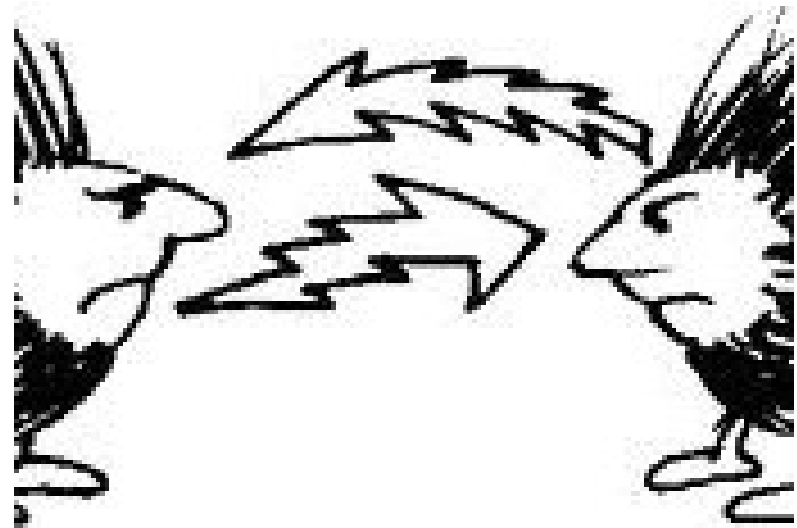
Aggressione

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

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	Win/lose
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 oggettivato.	
Disintegrazione	Distruzione della base di consenso e di potere dell'altro	lose/lose
Distruzione reciproca	Le parti sono disposte a subire perdite per distruggere l'altro = autodistruzione è accettabile se distrugge l'altro	

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

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