

# Il conflitto: definizione, elementi e caratteristiche

di Giusy Marzari

## Perché il conflitto è sempre vissuto in maniera negativa?

*Il conflitto è parte ordinaria della nostra vita e non possiamo fare a meno che si scateni. Trovarsi “parte” coinvolta in un conflitto spaventa, poiché lo scontro con altre persone è sempre vissuto con grossa fatica e paura di perdere il controllo o il fine prefisso. Per questo motivo è scontato che si tenda a evitarlo. Meno scontata, apparente, è invece la possibilità di cogliere ciò che il conflitto può diventare: una grossa risorsa innovativa di cambiamento.*

## Contrasto e conflitto sono la stessa cosa?

*Intuitivamente e secondo il linguaggio comune, le parole contrasto e conflitto sembrerebbero avere lo stesso significato. Eppure tra le due circostanze c'è una differenza sostanziale che, una volta compresa, può modificare i nostri comportamenti e migliorare la qualità della nostra vita.*

## Esistono diverse caratteristiche e tipologie di conflitto?

*Ne esistono molteplici; tuttavia, caratteristiche e tipologie possono essere descritte ma non possono essere “catalogate”. Per la complessità e i processi della mente umana possono coesistere o anche affiancarsi tra loro.*

## Perché è importante conoscere gli elementi che caratterizzano il conflitto?

*Per assumere consapevolezza di ciò che non conosciamo; questa constatazione ci aiuta ad averne meno paura e, non avere paura del conflitto, può trasformare lo stesso nella sperata risorsa di cambiamento.*

## Contrasto o conflitto?

La risposta immediata a questa domanda porta istintivamente a ritenere che gli elementi che caratterizzano e definiscono il contrasto e il conflitto siano prevalentemente riferiti alla loro “grandezza”; contrasto e conflitto sono differenziati uno dall'altro in termini di quantità.

Facciamo un **esempio**. Mario e Michele discutono di una questione di lavoro e

Gli argomenti descritti e approfonditi nell'articolo sono tratti da: Bonsignore-Colombo, *Crescere imparando a gestire i conflitti. Un progetto per le scuole milanesi*, Laterza.



lo fanno solo per una mattina; la loro discussione viene comunemente definita contrasto. Ma se la loro discussione prosegue incessantemente tutte le mattine, per un periodo prolungato, la loro discussione è comunemente definita conflitto. In realtà, per comprendere l'effettiva differenza tra contrasto e conflitto è necessario approfondire le dinamiche della discussione tra i due.

Il motivo della discussione tra Mario e Michele è spesso legato a scelte relative a progetti che redigono insieme per lo studio di progettazione in cui entrambi lavorano. Siamo di fronte a un contrasto se la loro discussione, anche se si verifica molto spesso e per periodi di lunga durata, si limita esclusivamente a scelte progettuali non condivise. Quando invece nella discussione si inseriscono anche fattori legati alla loro relazione (la rivalsa, il riconoscimento del potere di uno sull'altro ecc.) siamo di fronte a un conflitto.

### **Comprendere la differenza tra contrasto e conflitto è fondamentale per la ricerca di una soluzione.**

I contrasti sono più gestibili ma spaventano, poiché, essendo il contrasto comunemente considerato come l'avvio di un conflitto, per il concetto del "non si vuole litigare", qualsiasi divergenza o disagio, anche di minima entità, che qualcuno ci provoca, viene taciuto per il quieto vivere. Questo "non dire" può comportare davvero l'inizio di un conflitto, poiché in maniera latente, i disagi provati innescano quei meccanismi psicologici di sacrificio che prima o poi esplodono in inevitabili conflitti. Facciamo un altro **esempio**. Emilio non sopporta i film horror. Carlo, un suo amico, una sera lo invita al cinema. Una volta giunto al cinema, Emilio constata che il film alla cui visione è stato invitato è l'ultimo di una famosa saga di film horror. Per compiacere l'amico, non dice nulla e accetta comunque di vedere il film. Un paio di settimane dopo, Carlo, pensando di aver trovato qualcuno con cui condividere una passione, invita nuovamente Emilio a un cineforum di vecchi film dell'orrore. Sebbene a malincuore non dice nulla all'amico e si reca con lui al cinema, rimuginando dentro di sé la convinzione che Carlo non lo capisca e pertanto non può essere un buon amico. Da questa convinzione nascono delle incomprensioni che portano a una discussione nella quale Emilio rinfaccia di aver accompagnato Carlo più volte al cinema senza che ne avesse veramente voglia. Il conflitto è nato! Non in quel momento, ma un po' alla volta, tutte le volte che Emilio non ha sinceramente spiegato a Carlo che avrebbe preferito vedere altri film. Per non perdere l'amico e non litigare, Emilio, ha taciuto il suo disagio, ha evitato il contrasto. Il risultato è stato però quello di avviare inconsapevolmente tutti quei processi che portano inevitabilmente al conflitto che poi è scoppiato tra i due. Per la convinzione che ciò che non si conosce, spaventa, di seguito indichiamo quegli elementi di "conoscenza" che potrebbero aiutarci a gestire in maniera più consapevole i normali "scontri" che si presentano nel nostro quotidiano.

## **Elementi e caratteristiche del conflitto**

Per approfondire la conoscenza del conflitto è importante analizzare ogni elemento che lo compone.

### **I soggetti**

*Protagonisti principali:* coloro che sono direttamente coinvolti. Sono persone che dichiarano la loro totale estraneità con l'avversario, anzi lo accusano della causa



della lite. Si sentono autorizzate a “rispondere” nel medesimo modo in cui si sentono “aggredite”. Nonostante questa apparente divergenza di interessi, le persone in conflitto desiderano lo stesso bene e sono pertanto molto simili.

*Protagonisti secondari*: le persone coinvolte indirettamente nel conflitto, ma che hanno il potere di influenzarne l'andamento, assumendo il ruolo di confidenti, testimoni, spettatori alleati dei protagonisti principali, a seconda del grado di coinvolgimento assunto.

## Le tipologie

I conflitti possono essere di diversa natura e tipologia. Considerato che è difficile “catalogare” le diverse tipologie di conflitto, soprattutto perché ogni conflitto può essere composto da più tipologie e diverse e innumerevoli caratteristiche, elenchiamo di seguito le risultanze di studi effettuati da esperti in dinamiche del conflitto:

- *oggettivi*: causati da informazioni scarse o errate, dalla differente valutazione di ciò che è importante e dalla diversa interpretazione dei dati;
- *di interessi*: quando esiste una concorrenza concreta o presunta tra gli interessi reali (contenuto) e gli aspetti psicologici (relazione);
- *di rapporto*: che riguardano i sentimenti forti, percezioni errate o stereotipi, comportamenti negativi o comunicazione carente o sbagliata;
- *di valori*: dovuti a criteri diversi di valutazione delle idee o dei comportamenti;
- *di struttura*: che nascono da modelli di comportamento distruttivo, da rapporti di possesso o redistribuzione di risorse non uguali.

In riferimento a quanto sopra, i conflitti possono ulteriormente caratterizzarsi nelle seguenti tipologie:

- *veri e propri*: che esistono nella realtà e sono effettivamente percepiti;
- *contingenti*: che possono essere facilmente composti modificando alcune condizioni, anche se nessuna delle parti interessate ha mai ipotizzato tale soluzione;
- *manifesti, esteriori, soprattutto “spostati”*: sono quelli in cui le parti litigano per la cosa sbagliata (per esempio, una coppia che discute sul luogo in cui trascorrere le vacanze quando invece il conflitto non dichiarato riguarda la loro relazione sessuale);
- *attribuiti in modo non corretto*: quando avviene tra le parti sbagliate e di conseguenza per l'oggetto sbagliato. Questa attribuzione è spesso inconsapevole (per esempio, un bambino ripreso per un comportamento che è stato insegnato dai genitori);
- *latenti*: che può svilupparsi o meno, per diverse ragioni: perché represso, perché spostato o attribuito ad altri, perché il soggetto non ne è ancora consapevole;
- *falsi*: dovuti a un'errata percezione o fraintendimento.

## Il comportamento

Per comportamento si intende l'insieme delle azioni con cui le persone coinvolte intendono condurre il conflitto al fine di conseguire il proprio obiettivo e/o impedire all'avversario di conseguire il proprio. Si possono differenziare diversi tipi di comportamento adottato da chi è coinvolto in un conflitto:

- *divergenza*: azione che dovrebbe essere coordinata e cooperativa, mentre è diretta a obiettivi differenti (per esempio, marito e moglie che desiderano trascorrere insieme le vacanze, ma una al mare e l'altro in montagna);



- *concorrenza*: azione diretta verso un obiettivo conteso (per esempio, automobilisti che desiderano parcheggiare nello stesso spazio);
- *ostacolamento*: azione diretta nei confronti dell'altro per impedirgli di raggiungere il suo obiettivo;
- *aggressione*: azione diretta contro l'avversario. In questo caso non ricorrerebbe più il termine "conflitto" ma il termine "violenza", poiché l'azione di aggressione è diretta alla negazione della relazione e produce un danno irreversibile.

### **Le regole**

Nonostante il conflitto appaia come l'espressione meno controllata di emotività e irrazionalità, la dinamica di un conflitto è caratterizzata da regole inconscie e istintive condivise dagli avversari, in merito al livello di scontro da tenere, al campo nel quale compiere le azioni conflittuali, al tono consentito e alla modalità degli scontri, alla natura delle argomentazioni da trattare, al coinvolgimento di terzi e agli strumenti di reazione che possono essere accettati. Qualora uno dei due avversari violi una di queste regole, l'altro di conseguenza accetterà il cambiamento e di contro si sentirà autorizzato a tenere il medesimo comportamento.

### **Lo spazio**

In genere un conflitto rispetta una precisa organizzazione degli spazi. Si delineano i luoghi in cui è possibile che le parti si "scontrino", nei quali cercare i propri sostenitori e i luoghi definiti "di sicurezza" dove studiare le strategie e riprendere le forze.

### **Il tempo**

Di rilievo in termini di tempo in un conflitto è il senso di mancanza di esso che le parti sentono, tanto da avere necessità impellente di reagire. Le parti di fronte a ciò che ciascuno percepisce come un'aggressione, un attacco dell'avversario, sentono di dover immediatamente rispondere. La risposta immediata, senza adeguata riflessione, non permette di valutare le ripercussioni che poi inevitabilmente si manifestano e provocano pentimento riguardo al gesto intrapreso.

È anche notevole come, alla descrizione delle cause che hanno provocato il conflitto, le persone coinvolte, oltre a attribuire la responsabilità all'altro, ricostruiscono gli eventi scatenanti collocandoli in momenti differenti.

### **La natura**

La natura del conflitto è composta da diversi elementi che si intersecano tra loro e molto difficilmente può essere ridotto a un modello semplice.

In relazione agli elementi che la caratterizzano si stabilisce che può essere: complessa, polisemica (assume vari significati e può manifestarsi attraverso diversi segnali e simboli), dialogica (ha origine dalla contrapposizione di forze, volontà, bisogni ma tra soggetti in reciproca relazione), ambivalente (conflitto evolutivo o regressivo, liberatorio e opprimente, arricchente o depauperante).

### **Giusy Marzari**

Geometra libero professionista, mediatore, tutor per la formazione in ambito di mediazione delle controversie civili e commerciali per l'associazione di categoria e l'ente di formazione GEO-CAM. Opera quale CTU ed esperto presso il Tribunale civile di Como.

