



I CONFLITTI INTRATTABILI

MILANO, 30 NOVEMBRE 2012

a cura del Prof. Fulvio Scaparro

sui conflitti intrattabili (insolubili, irrisolvibili)

(intractable conflicts - conflits insolubles)

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Attenzione:

per quanto nelle diapositive che seguono si faccia spesso riferimento alla mediazione familiare, buona parte dei contenuti sono applicabili *mutatis mutandis* ad altri contesti nei quali si affrontano conflitti cosiddetti intrattabili: giustizia, lavoro, famiglia, servizi sociali..

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Premessa.

Prima di occuparci dei conflitti altrui dovremmo chiederci: qual è, di solito, il nostro atteggiamento nei confronti del conflitto, qual è oggi il nostro stato d'animo mentre siamo al lavoro, siamo in condizione di controllare le nostre emozioni e le nostre reazioni, riusciamo a mantenere l'equilibrio, la serenità e la pazienza necessari per aiutare chi è coinvolto in un conflitto?

Ma questa è materia che merita un altro seminario...

Troppo spesso ci si arrende di fronte a un conflitto complesso e profondamente radicato e lo si definisce irrisolvibile, intrattabile e dunque non negoziabile.

La soluzione, se così può essere chiamata, è allora la 'prova di forza', in qualunque modo, legale o illegale, essa si manifesti.

È opportuno che magistrati, avvocati e mediatori si scambino le loro esperienze in merito e nello stesso tempo approfondiscano le loro conoscenze sulle tecniche che si sono dimostrate utili per affrontare il conflitto ‘intrattabile’.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Magistrati, avvocati e mediatori dovranno studiare (possibilmente insieme) e praticare almeno...

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Definizioni di ‘conflitti’.
Inevitabilità del conflitto.
Elementi di una situazione conflittuale.
Positività dei conflitti.
Disfunzioni e distorsioni dei conflitti.
**Modello diagnostico del conflitto (dal ‘trattabile’
all’ ‘intrattabile’)**
**Gestione del conflitto [diretta, tramite ‘terzo’,
tramite il ‘sistema’ (giustizia)]**
Analytical Problem Solving

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell’Associazione GeA.

**Per Analytical Problem Solving o
Soluzione Analitica dei Problemi si
intende l'approccio a conflitti
profondamente radicati o intrattabili per
indurre i confliggenti ad analizzare
insieme i bisogni sottostanti che causano
il loro conflitto ed aiutarli a collaborare
per elaborare modalità condivise di
soddisfacimento dei rispettivi bisogni e
risolvere di conseguenza il problema.**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Chi si forma alla mediazione familiare apprende come facilitare e condurre un processo di negoziazione ma, al termine del processo di formazione, dovrebbe avere le idee chiare sulla valutazione della mediabilità dei genitori che si rivolgono a lui/lei.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

(es.: “la mediazione è la migliore tra le risorse che posso proporre loro?”)

e sull'autovalutazione circa la propria idoneità

(es: “riesco a sostenere la sofferenza di chi si separa, a essere empatico/a senza identificarmi con i genitori o, al contrario, essere avvertito da loro come distante e distaccato?”).

Buona parte dei conflitti con i quali abbiamo a che fare in mediazione sono frutto di cattiva separazione e dunque si presentano spesso come intrattabili o insolubili.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I fatti, le interpretazioni, il linguaggio, i modi del comunicare, la lunga storia di reale o presunta ostilità, il coinvolgimento nella disputa di altre figure (famiglie d'origine, nuovi partner, professionisti, ecc.), tutto contribuisce a scoraggiare il mediatore, soprattutto se alle prime armi.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Le stesse parti in conflitto considerano spesso intrattabile il loro conflitto e l'uso stesso di questo o altri termini simili, contribuisce a rendere il conflitto davvero intrattabile.

Ma il mediatore ben preparato e ben formato, attraverso un accurato lavoro di **premediazione può convincersi e convincere le parti a non accettare l'apparente evidenza della non mediabilità.**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**CHE DIFFERENZA C'E' TRA CONTROVERSIE 'NORMALI' E
CONTROVERSIE 'INTRATTABILI'?**

Mentre nel primo caso vi è una descrizione dei fatti divergente, nel quadro di una visione del mondo condivisa, oppure a volte c'è l'appello a principi differenti a parità di descrizione della situazione, nel secondo manca sia un riferimento a principi e concetti comuni che una definizione univoca della situazione.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Nel primo caso siamo di fronte a situazioni di incertezza normali, derivanti da temporanea carenza di informazione o dai margini interpretativi che un linguaggio condiviso inevitabilmente lascia, o ancora a un conflitto di valori che, nell'accordo sui fatti, non impedisce la definizione di una soluzione condivisa (Habermas).

Fonte: <http://www.sociologia.unical.it/convegno99/ostipellizzoni.rtf>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Nel secondo caso, invece, la disputa interpretativa si estende considerevolmente. Le parti invocano la pertinenza di quadri concettuali diversi. Magari usano gli stessi termini, ma parlano linguaggi differenti. Si basano su realtà diverse e apparentemente inconciliabili.

Fonte: <http://www.sociologia.unical.it/convegno99/ostipellizzoni.rtf>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Noi ci occupiamo quasi sempre di conflitti duri, difficili, radicati e di lunga durata, frutto di quella che abbiamo chiamato cattiva separazione. Se dovessimo arrenderci troppo facilmente davanti alle pessime relazioni tra le parti che si rivolgono a noi, sarebbero ben poche le situazioni che giudicheremmo mediabili.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

E' 'cattiva' una separazione'

**altamente conflittuale ('muro contro
muro') e
persistente nel tempo**

(...anche dopo le decisioni del Tribunale).

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I fattori che incidono negativamente sulle modalità di separazione sono numerosi:

- procedure legali di separazione oggettivamente bellicose**
- stereotipi e pregiudizi familiari e sociali duri a morire**
- storie personali dei protagonisti (ivi comprese le esperienze familiari passate e i rapporti con le famiglie d'origine)**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

- **sensi di colpa nei confronti dei figli e preoccupazione per il loro futuro**
- **debole resistenza alle frustrazioni e scarsa capacità di lottare per superare le difficoltà implicite in ogni convivenza**
- **condizioni morali e materiali di vita**
- **sensi di colpa indotti dalle convinzioni religiose**
- **influenza dei mass media**



Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Le motivazioni all'origine della mediazione familiare non dovrebbero essere perse di vista e ad esse dovremmo ritornare ogni volta che il compito di mediare ci sembra impossibile.

Noi siamo nati per contribuire a proteggere l'infanzia dalle guerre familiari: per questo dobbiamo tenere nella massima considerazione l'ambiente di vita dei bambini e degli adolescenti e in primo luogo i loro genitori verso i quali dobbiamo avere in massimo grado comprensione e rispetto.

Certo, non tutto è mediabile e molte situazioni di violenza e umiliazione non sono negoziabili, ma non ci si deve stancare di cercare alternative pacifiche alle dispute.

Mediare significa salire, e non scendere, a compromessi.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Mediare vuol dire aiutare le parti in conflitto a trovare una buona ragione per continuare a negoziare, a guardare più lontano di un'eventuale vittoria immediata, a trovare le ragioni per riconciliarsi restando separate, senza dimenticare e senza rinunciare ai propri diritti, a ricostruire là dove c'erano solo macerie.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Diceva John F. Kennedy “non
si deve negoziare per
paura, ma non si deve mai
avere paura di negoziare”.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**Noi mediatori abbiamo l'opportunità di essere
quel**

terzo

che può contribuire a cambiare le cose...

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Il terzo in mediazione

- *La presenza di un terzo
- *Il terzo non ha potere
- *Il terzo funge da catalizzatore



Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

La presenza di un terzo

La mediazione presuppone l'intervento di un terzo, qualcuno che non abbia in alcun modo interessi in comune alle due parti o motivi di avversità nei confronti di nessuna delle parti invitate al tavolo del negoziato.

La relazione triangolare è già di per sé apertura, abbozzo di soluzione. Lo schema ternario sostituisce al rozzo e brutale schema binario il gioco più complesso dei tre elementi.

Questa **umanizzazione delle relazioni** oggi incontra gravi ostacoli in un mondo in cui lo schema binario, la contrapposizione manichea, e la tendenza all'eliminazione o all'assoggettamento dell'avversario è dominante nei micro- e macro-conflitti.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Il terzo non ha potere

La mediazione presuppone che il terzo non abbia potere. Questo è un punto particolarmente delicato e per lo più incompreso e trascurato, ma essenziale se davvero si vuole preservare in mediazione la libertà e la responsabilizzazione delle parti in conflitto. Si dirà che se il mediatore non deve avere alcun potere, potrà esercitare la sua mediazione soltanto in virtù della sua autorità morale. Ma non è anche questo un potere? Prendiamo i termini per quello che davvero significano.

Chi dice 'potere' dice capacità reale di influire sul corso degli eventi, di fare pendere la bilancia da una parte o dall'altra, di forzare le parti in un modo o nell'altro. Nella mediazione siamo invece in un campo in cui nulla può essere obbligatorio e nessuno obbligato.

Certo, si spera che si ricorra ad un mediatore anche per la sua autorità morale, ma si ha fiducia in lui proprio perché quella autorità morale (se c'è ed è riconosciuta dalle parti) implica il massimo rispetto per la libertà di ciascuno e la rinuncia all'utilizzazione della forza, della coercizione e di ogni altro mezzo di pressione.

Il terzo funge da catalizzatore

La mediazione presuppone che il terzo funga da catalizzatore.

"La mediazione è un'azione per catàlisi. Con la presenza di un terzo che non ha potere iniziale si produce una reazione. Questa presenza da sola non serve a niente, ma se non c'è non avviene nulla. E' una presenza ancillare, inutile e... **indispensabile. Alla fine del percorso questa presenza si ritira senza essere stata alterata dalla reazione che ha provocato." (J.-F. Six)**

COMPRENDERE LA NATURA DEL CONFLITTO **'INTRATTABILE'**

Ogni conflitto tende a muoversi per stadi:

- **l'emergere del problema**
- **la sua trasformazione in esigenza da far valere**
- **la polarizzazione e la stereotipizzazione delle parti in causa**
- **i meccanismi di fuga o di cancellazione degli avversari**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Per avere maggiori possibilità di **trasformare
un conflitto da distruttivo in cooperativo
dobbiamo sapere a che punto del conflitto ci
troviamo.**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Una delle barriere alla trasformazione di un conflitto 'intrattabile' è che le parti in causa non hanno una visione realistica di come sarebbe la pace una volta composto il conflitto, di come andrebbe strutturata e nutrita.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

E non hanno nemmeno una visione realistica di quale sarebbe il loro futuro dopo la guerra (ammesso che questa abbia mai fine).

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

L'assunto di base è che “il cattivo o la cattiva se ne deve andare”, ma una costruzione di pace, per avere successo, necessita di una visione più concreta, che indichi cos'è **desiderabile e cos'è **ottenibile**.**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**E' più facile per gli attori del
conflitto abbandonare
comportamenti distruttivi e
controproducenti se hanno
un'immagine chiara e onesta
del futuro in cui vogliono
vivere.**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

COMPRENDERE I PERICOLI

Puntare sulla coercizione per ‘risolvere’ i conflitti ‘intrattabili’ è terribilmente costoso in termini di etica, di dignità umana, di vite distrutte, di danni economici. Spesso i prezzi che si pagano eccedono perfino le aspettative degli attori in conflitto.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Apparentemente la forza rende tutto più semplice e le ‘vittorie’ così ottenute, per quanto rapide, si trascinano dietro le questioni irrisolte in lunghissimi anni di lotte, rancori e ritorsioni.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I processi di escalation e di polarizzazione mutano disaccordi ‘minori’ e provocazioni in confronti di tragica intensità, ove le parti concludono che devono dedicare ogni risorsa disponibile alla distruzione del ‘nemico’.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Se le parti riescono a capire i pericoli dell'intensificazione del conflitto (e uno dei nostri compiti è quello di ricordarli e spiegarli a oltranza), si formano le fondamenta su cui basare le tecniche per la mediazione e la negoziazione.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

PROMUOVERE LA COMUNICAZIONE

L'immagine che ciascuna delle parti si è fatta del conflitto non corrisponde quasi mai, per svariati motivi, alla sua sostanza e questo è il principale ostacolo comunicativo nel processo di risoluzione.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Le tecniche risolutive hanno infatti una sola limitazione ‘reale’: il grado di accuratezza con cui le parti in causa vedono gli interessi e le posizioni proprie e dei propri ‘nemici’. L’uso delle tecniche di ascolto attivo e di defasamento dell’ostilità interpersonale è vitale per la risoluzione del conflitto.

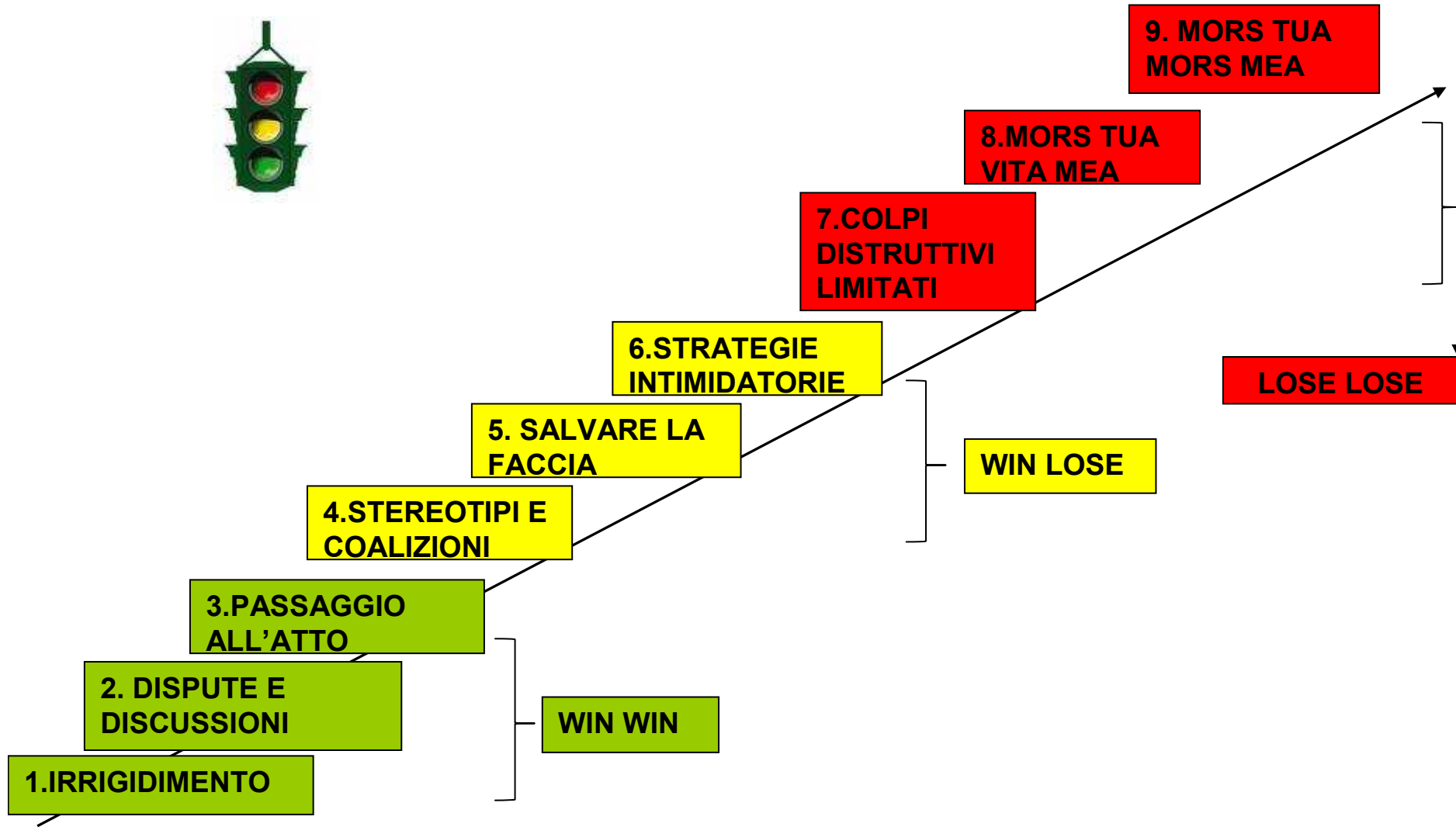
Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell’Associazione GeA.

Le tecniche risolutive hanno infatti una sola limitazione ‘reale’: il grado di accuratezza con cui le parti in causa vedono gli interessi e le posizioni proprie e dei propri ‘nemici’. L’uso delle tecniche di ascolto attivo e di defasamento dell’ostilità interpersonale è vitale per la risoluzione del conflitto.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell’Associazione GeA.



GESTIRE I PROBLEMI

Una volta comprese le dinamiche dell'escalation il problema sta nel disinnescarle attraverso:

- a) l'intervento di un terzo (v. sopra);**
- b) operazioni di riduzione della tensione (rovesciamento del processo di provocazione/controprovocazione mediante l'offerta di occasioni di incontro, di tavoli comuni, di mediazione);**



- c) operazioni che offrano *empowerment* (riconoscimento, possibilità di espressione, opportunità);**
- d) operazioni che consolidino il processo di pace (si possono anche raggiungere accordi ma questo non elimina automaticamente gli stereotipi demonizzanti di cui il conflitto si è nutrito per anni);**

- e) operazioni tese a identificare e soddisfare diritti umani negati (molto spesso al centro dei conflitti ‘intrattabili’ ci sono disperazioni legate al mancato soddisfacimento dei bisogni basilari dell’esistenza);**
- f) iniziative di riconciliazione (insulti e attacchi personali lasciano cicatrici profonde ed è importante non dimenticare ma imparare a muoversi oltre esse, verso un futuro di mutuo rispetto)**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

COSA POSSIAMO FARE NOI

- a) rispondere alla paura e alla rabbia delle persone: è comune per i confronti definiti ‘intrattabili’ provocare intense emozioni (depressione, odio, desiderio di vendetta), sull’onda delle quali si prendono decisioni affrettate o in nome delle quali si giustifica il ricorso alla ‘soluzione di forza’.**

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Tali emozioni non si cancellano con gli appelli alla buona volontà, alla comprensione, all'amore, e neppure con la semplice logica dei fatti, ma si deve dare modo a chi le prova di esprimerle in modo non violento in un contesto abbastanza protetto da consentire l'espressione in condizioni di sicurezza.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04229.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Il mediatore creerà le condizioni idonee 1) ad assorbire la paura facendo sentire alle parti che tutti (loro e il mediatore) si stanno occupando del problema, che nessuno in mediazione è solo; 2) a disperdere la rabbia (i comportamenti distruttivi, quando il momento di tensione emotiva ha raggiunto il suo picco e decresce, sono facilmente distinguibili come controproducenti per la composizione del conflitto, anche mediante l'uso di esempi e metafore molto semplici e banali).

Fonte: Maria G. Di Renzo <http://bits.peacelink.it/locknews/mg04272.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Un'altra tecnica è il cosiddetto 'dialogo estemporaneo' ovvero, durante l'ascolto attento di quali ragioni sostengono la paura e la rabbia, l'intervenire con domande quali: "Cosa potrebbe aiutarla/aiutarvi a stare/sentirvi meglio?"

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

COSA POSSIAMO FARE NOI

- b) mostrare che non esiste il capro espiatorio su cui indirizzare le tensioni originate dal conflitto deresponsabilizzandosi dalle difficoltà che si incontrano. Il metodo usato più comunemente nei conflitti 'intrattabili' è l'addossare ogni responsabilità sull'altro/a, portando quest'ultimo/a all'esasperazione e alla scelta della 'prova di forza'.**



Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Occorre richiamare i genitori in mediazione alla necessità e all'orgoglio dell'assunzione di responsabilità individuale e comune, soprattutto in momenti di crisi come quelli che stanno attraversando, affinché non affidino ad altri il destino delle relazioni future con i figli.

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

COSA POSSIAMO FARE NOI

- c) promuovere nei nostri centri di mediazione familiare corsi di formazione, seminari, workshop sulla risoluzione nonviolenta dei conflitti. E' un intervento molto produttivo a breve e a lungo termine. Nel corso dei conflitti 'intrattabili' spesso le persone affrontano questioni che non sanno come gestire. Non basta dare loro informazioni 'alternative' sulla gestione del conflitto. Ognuno/a di noi ha la capacità di gestire e comporre i conflitti in modo nonviolento, di immaginare soluzioni nuove e creative: dopo avere scoperto in noi stessi/e tali abilità ed averle messe in azione, è assai difficile tornare ai vecchi modi e ancora più difficile giustificare le 'prove di forza'.**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

TRATTARE I CONFLITTI

[parzialmente e liberamente tratto da: Besemer, Ch., *Gestione dei conflitti e mediazione*, Torino, Edizioni Gruppo Abele, 1999]

Fonte: Maria G. Di Rienzo <http://lists.peacelink.it/pcknews/msg04279.html>

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I conflitti vengono vissuti perlopiù come qualcosa di fastidioso, minaccioso, distruttivo e doloroso. Conformemente a ciò la maggior parte delle persone tenta di evitarli. Quando questo non è possibile e il conflitto deve trovare comunque una composizione, il litigio si inasprisce spesso fino a percorrere, in tutto o in parte, le tappe dell'escalation.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Liti così esasperate, accompagnate al pesantissimo coinvolgimento emotivo e allo stress che ne deriva, confermano e consolidano l'atteggiamento negativo nei confronti del conflitto.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

D'altra parte a quasi tutti appare chiaro che i conflitti ci saranno sempre e sono connaturati all'uomo e all'ambiente nel quale si trova a vivere. Un mondo senza conflitti è un'utopia nemmeno tanto piacevole per l'atmosfera cimiteriale che ne deriverebbe.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I conflitti vanno considerati in modo più adeguato, come segnale importante di qualcosa che non va, o non va più, e che deve essere modificato, una opportunità per sviluppare e migliorare i rapporti reciproci. E' il modo in cui il conflitto viene affrontato a stabilire se questa opportunità è stata colta o no.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

TRATTARE I CONFLITTI

RISOLUZIONE DISTRUTTIVA O COSTRUTTIVA

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Una divergenza di opinioni degenera spesso in un conflitto personale se, come spesso accade, non ha origine proprio da quella divergenza. I diversi modi di vedere rispetto a determinati problemi vengono infatti trasformati in rimproveri e attacchi verso l'altra persona e illazioni sul suo carattere, le sue intenzioni e i suoi motivi. Invece di affrontare il problema comune si identifica l'altra persona con il problema stesso.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Una divergenza di opinioni degenera spesso in un conflitto personale se, come spesso accade, non ha origine proprio da quella divergenza. I diversi modi di vedere rispetto a determinati problemi vengono infatti trasformati in rimproveri e attacchi verso l'altra persona e illazioni sul suo carattere, le sue intenzioni e i suoi motivi. Invece di affrontare il problema comune si identifica l'altra persona con il problema stesso.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Nella maggior parte dei conflitti, i contenuti della controversia cambiano con l'intensificarsi del conflitto. All'inizio si trattava di un problema singolo, col passare del tempo emergono però nuovi e diversi problemi d'altro tipo. Il 'colloquio' sui problemi diventa sempre meno specifico e sempre più vago.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

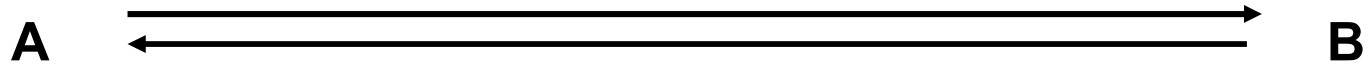
I problemi proliferano e lasciano una sensazione di confusione e di insolubilità. Alla fine anche la comunicazione diventa sempre più indiretta e sempre meno precisa. I contendenti hanno meno contatto tra di loro e tendono invece a intensificarlo con le persone che condividono le loro idee o che hanno scelto come loro paladini.

Alla crescente intensità e al crescente coinvolgimento emotivo corrisponde la minore capacità di ascoltare e di comunicare. Spesso la lite arriva a un punto morto dal quale le parti in conflitto non riescono più a uscire con le proprie forze.

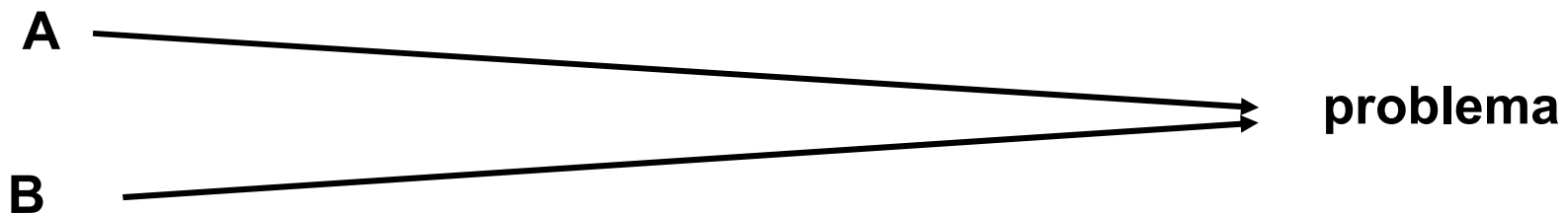
Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Risolvere i conflitti in modo costruttivo significa cercare una soluzione al problema senza attaccare la persona che sta di fronte. Tutte le persone coinvolte nel conflitto si assumono la responsabilità del problema e cercano una soluzione fianco a fianco.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.



(il problema è l'altro/a)



(il problema viene riconosciuto e affrontato insieme)

‘Intrattabile’ è aggettivo che implica un giudizio definitivo di impossibilità a risolvere o comporre un conflitto. In realtà, i conflitti davvero intrattabili sono molto più rari di quanto non si creda.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Quelli che noi definiamo ‘conflitti intrattabili’ sono quelli che si presentano talmente radicati che sembrano eludere ogni possibilità di soluzione, anche con l’adozione delle migliori tecniche disponibili. Anche questi conflitti possono essere affrontati ma, a differenza di quelli più trattabili, necessitano di tecniche diverse e differenziate e di maggior tempo.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell’Associazione GeA.

I conflitti familiari sono tradizionalmente considerati trattabili ma chi lavora da tempo nel campo sa bene che si possono incontrare situazioni al limite della trattabilità.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Caratteristiche dei conflitti intrattabili

Mutevolezza

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

L'intrattabilità non è un concetto dicotomico che vede contrapposti il conflitto trattabile e quello intrattabile. L'intrattabilità invece si manifesta in un continuum che vede a un estremo i conflitti profondamente radicati e apparentemente intrattabili e all'altro estremo i conflitti facilmente risolvibili. Tra questi due estremi si trova la gran parte dei conflitti.



Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

L'intrattabilità è anche uno stato dinamico.

Pochi conflitti appaiono intrattabili all'inizio, ma lo divengono a seconda del modo in cui vengono affrontati. I conflitti che si esasperano velocemente e vedono una rapida *escalation* di violenza hanno buone probabilità di spostarsi verso l'estremo della intrattabilità. I conflitti ben gestiti limitano l'*escalation* di violenza e si spostano verso l'estremo della trattabilità.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

I mediatori familiari alle prime armi tendono talvolta a giudicare intrattabili i conflitti che dividono i genitori in mediazione che, nelle prime sedute, manifestano un'aggressività tanto esasperata da far dubitare della possibilità di potere tentare una mediazione tra loro.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Occorre ricordare che spesso i genitori arrivano in mediazione con alle spalle una lunga storia di battaglie, delusioni, inganni e ingiustizie reali o presunte, ansie e angosce per il futuro proprio e dei figli. Questo può spiegare l'inizio tempestoso di alcuni incontri di mediazione. Una mediazione ben condotta, aprendo prospettive realistiche di cambiamento positivo, può però rendere trattabile quello che all'inizio può apparire un conflitto ingestibile.

Caratteristiche predisponenti

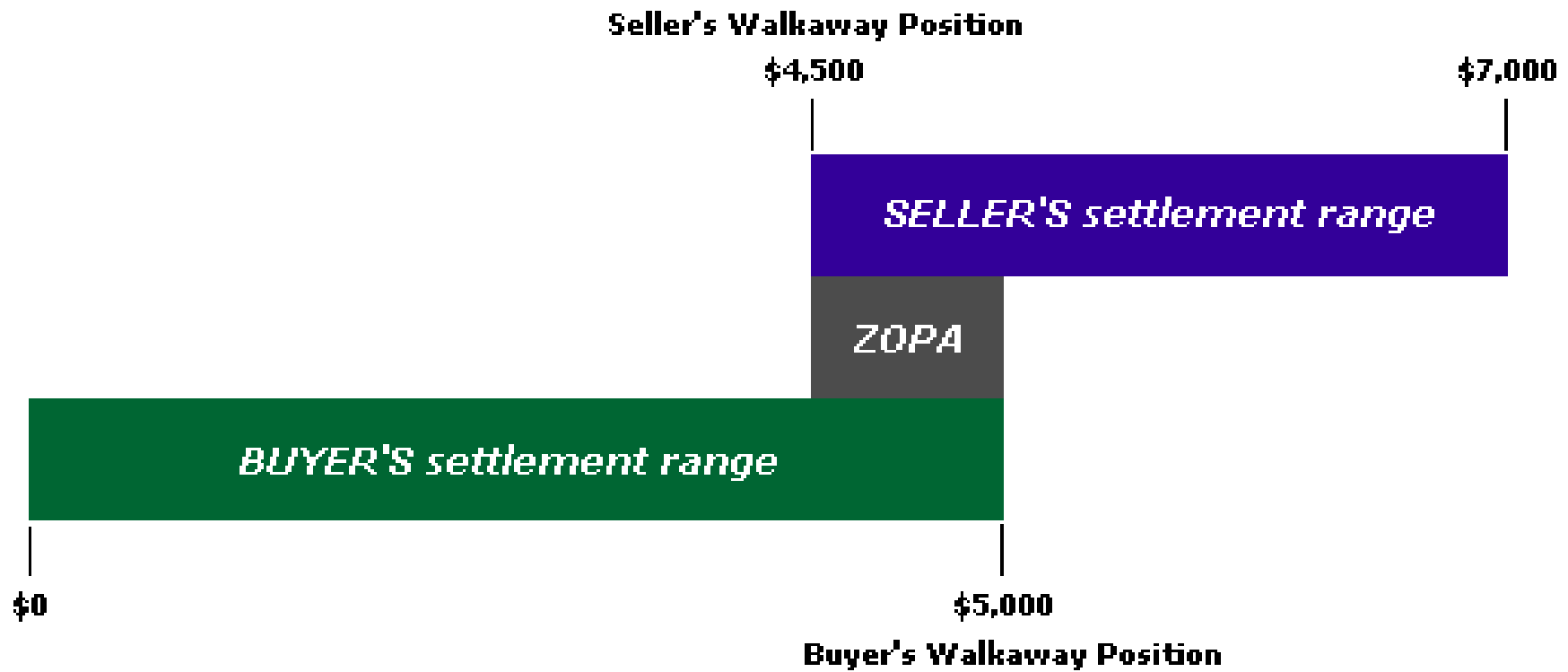
Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

E' innegabile che vi siano particolari caratteristiche che rendono i conflitti più difficili da trattare. Si potrebbe parlare in questo caso di 'predisposizione all'intrattabilità'. Ne sono un esempio i conflitti su questioni irriducibili, con alta posta in gioco, del tipo 'io vinco-tu perdi', in cui non è individuabile una Zona di Possibile Accordo (ZOPA, vedi finestra qui sotto).

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**Si tratta di conflitti in cui i confliggenti
non vedono alcuna via d'uscita
perché ogni 'soluzione' implicherebbe
la rinuncia a un valore per loro di
grandissima importanza.**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.



Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Legenda illustrazione precedente

Una Zona di Possibile Accordo (ZOPA) esiste se c'è un potenziale accordo del quale potrebbero beneficiare entrambe le parti. Ad esempio, se X (buyer) vuole acquistare un'auto usata per meno di \$ 5,000 e Y (seller) vuole venderla a non meno di £ 4,500, i due hanno una ZOPA, un'area di possibile accordo. Ma se Y non vende a meno di \$ 7,000 e X non compra a più di \$ 5,000, non c'è accordo possibile e il conflitto si presenta come intrattabile. L'esistenza di una ZOPA è decisiva ai fini dell'esito di una negoziazione, ma occorre del tempo per individuare se una ZOPA esiste. Può emergere soltanto quando le parti hanno esplorato a fondo i propri interessi e le opzioni a disposizione. Se le parti individuano una ZOPA, ci sono buone possibilità di arrivare a un accordo.

Nota:

Seller's Walkaway Position = limite superato il quale il venditore abbandona la trattativa

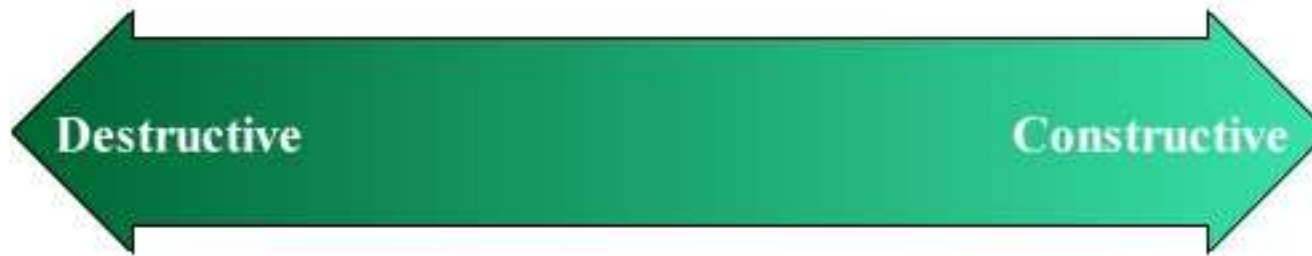
Buyer's Walkaway Position = limite superato il quale l'acquirente abbandona la trattativa

Seller's settlement range = disponibilità del venditore alla trattativa

Buyer's settlement range = disponibilità dell'acquirente alla trattativa

I conflitti di questo tipo sono particolarmente distruttivi. Il paradosso del conflitto altamente distruttivo è che le parti fanno fatica a liberarsene, perché i costi dell'uscita dal conflitto sono percepiti spesso come superiori a quelli del restarci dentro.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.



Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

L'intrattabilità è una percezione, non una caratteristica valida in assoluto.

**Essa può essere percepita
differentemente da persone diverse
che, ad esempio, possono ritenere i
costi del continuare nel conflitto
superiori a quelli che comporterebbe
l'uscita dal conflitto stesso. La
percezione è importante perché
influenza l'azione.**

Se un conflitto è percepito come intrattabile, le parti possono abbandonare ogni speranza di soluzione e agire di conseguenza con misure che di solito sono controproducenti esasperando ancora di più il conflitto. Ecco perché, quando un conflitto si sta polarizzando sull'intrattabilità, acquistano credibilità e utilità tutte quelle figure, come i mediatori, che tentano di riportare le parti al tavolo del negoziato.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

La chiave, dunque, non è negare l'esistenza dell'intrattabilità ma di individuare una via d'uscita non necessariamente risolutiva del conflitto ma almeno procedurale.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

In altre parole, le parti devono essere aiutate a comprendere che qualcosa di positivo può essere fatto anche se si trovano nelle pastoie di un conflitto intrattabile. Esistono azioni positive che possono essere intraprese per trasformare il conflitto da distruttivo a costruttivo, anche se non è possibile trovare una completa soluzione delle controversie in atto.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

TRATTARE I CONFLITTI

CAUSE DELL'INTRATTABILITA'

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Nei conflitti intrattabili le questioni in gioco tendono ad essere molteplici e interrelate e riguardano risorse, valori, potere e bisogni umani fondamentali. Peter Coleman richiama l'attenzione anche sul 'tempo': i conflitti intrattabili di solito hanno "un lungo passato, un presente turbolento e un futuro fosco". L'odio, la paura e la storia di ingiustizie e sopraffazioni passate non si superano facilmente e rendono difficile costruire una relazione nuova con l'ex-nemico.

Molti conflitti intrattabili sono radicati in un contesto di disuguaglianze, squilibri di potere e ‘violenza strutturale’ di lunga durata.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Osservando la dinamica dei conflitti intrattabili, notiamo che essi tendono ad autoperpetuarsi. Spesso, sostiene Guy Burgess, il nemico non è l'altra parte ma il processo stesso di *escalation* che porta i conflitti fuori del controllo delle parti e le spinge ad agire in forme estreme che, in altre circostanze, considererebbero inaccettabili. In realtà, un'*escalation* incontrollata trasforma spesso un conflitto trattabile in intrattabile.

**Per alcuni studiosi i conflitti
profondamente radicati sono causati
dal mancato soddisfacimento di
bisogni fondamentali quali la
sicurezza, l'identità, il rispetto.
Questi bisogni non sono negoziabili
e, se non sono soddisfatti, il conflitto
resterà intrattabile.**

In particolare, l'identità è un bisogno umano che, se non riconosciuto e soddisfatto, è alla base di molti conflitti intrattabili. Quando l'identità è minacciata, le persone rispondono molto negativamente e agiscono difensivamente o offensivamente per proteggere quella che considerano la loro stessa essenza.

Anche la complessità dei problemi contribuisce alla intrattabilità. Le questioni in ballo e le persone coinvolte sono così numerose che spesso non è possibile conciliare tutti gli interessi in conflitto.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Conseguenze del conflitto intrattabile

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Le conseguenze dei conflitti intrattabili sono di enorme portata poiché essi tendono ad essere portati avanti in forme dannose e distruttive. Questo comporta massicci costi economici ma anche sociali e psicologici. La paura, l'odio, la rabbia, i sensi di colpa sono difficili da controllare mentre il conflitto è in atto ma lo sono anche quando si ritiene che il conflitto sia stato composto.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Un altro elemento paradossale del conflitto intrattabile è che le parti sono spinte a distruggere se stesse e i valori nei quali credono nello sforzo di distruggere gli avversari. Possono anche rendersene conto ma continueranno ad agire in questo modo perché l'obiettivo della distruzione dell'altro è considerato superiore al prezzo pagato per raggiungerlo.

Al di là dell'intrattabilità

Una volta accertato che un conflitto è davvero intrattabile...vale comunque la pena di trattarlo. Perché?

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

1. Anche se i conflitti intrattabili non possono essere condotti a soluzione, non mancano di elementi di speranza. Le parti, con o senza l'aiuto di intermediari, possono andare al di là dell'intrattabilità per rendere le loro interazioni meno distruttive e più costruttive. Anche quando i conflitti non possono essere composti o risolti le parti possono imparare a vivere insieme con minore sfiducia reciproca, minore ostilità e violenza. Possono imparare a lavorare con l'altra parte e comprendere le ragioni delle differenze, anche se quelle differenze non possono essere eliminate.

2. Talvolta si risolvono perfino i conflitti più interminabili e senza speranza perché possono intervenire nella vita delle parti e nel loro ambiente cambiamenti che modificano anche i conflitti più radicati.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

3. Se ignoriamo i conflitti intrattabili o definiamo con troppa superficialità intrattabili i conflitti che non lo sono, peggioriamo la situazione delle parti in conflitto. Come un'infezione non curata, i conflitti si diffonderanno e diventeranno sempre più difficili da gestire.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Trasformare il conflitto

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

La trasformazione sottintende che il conflitto può evolversi e produrre cambiamenti personali, relazionali, strutturali e culturali. La mediazione trasformativa si sforza di promuovere cambiamenti costruttivi in ciascuna di queste quattro dimensioni:

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**personale: minimizzando gli effetti
distruttivi del conflitto e
massimizzando il potenziale
personale di crescita fisica, emotiva
e spirituale;**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**relazionale: minimizzando la
comunicazione scarsamente
funzionale e massimizzando la
comprensione tra le parti;**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

**strutturale: approfondendo la
comprensione delle cause del
conflitto distruttivo e promuovendo
meccanismi non violenti;**

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

culturale: individuando e approfondendo i modi attraverso i quali gli schemi culturali contribuiscono all'espressione violenta del conflitto e individuando le risorse culturali per gestire costruttivamente il conflitto.

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.

Soluzione e trasformazione: un confronto sintetico

v. all. 1

Documento provvisorio destinato esclusivamente alla discussione nei corsi di formazione GeA. Ne è vietata la riproduzione e la diffusione, totale o parziale, senza specifica autorizzazione scritta degli autori e dell'Associazione GeA.