

ideas worth sharing



Contrasti o conflitti? Come fronteggiarli?

Gian Maria Zapelli

Prima di analizzare le possibili strategie di fronteggiamento dei conflitti interpersonali, è utile distinguere concettualmente cosa si intende per "contrasto" e ciò che, invece, è individuabile più propriamente come "conflitto".

Se la comunicazione consta di due elementi, inscindibili seppure distinguibili, ovvero di contenuto (ciò che si dice) e di relazione (come lo si dice), anche le problematiche connesse alla relazione tra le persone possono essere distinte in:

- **contrast:** "difetti" di comunicazione riconducibili alla dimensione di contenuto, ovvero divergenze di opinioni.
- **conflitti:** "difetti" di comunicazione afferenti alla dimensione della relazione. In queste situazioni, il contenuto della comunicazione passa in secondo piano poiché la relazione si sposta prevalentemente sulla relazione, dunque sul "come" si sta comunicando e non tanto sul "cosa".

Così definiti, il contrasto e il conflitto, sono due concetti diversi non tanto dal punto di vista quantitativo, bensì qualitativo.

Un contrasto, se rimane sul piano del contenuto, rimane comunque un contrasto, forte o debole che sia, e come tale non si trasforma in conflitto e ciò vale anche per quest'ultimo.

Nel momento in cui ci troviamo di fronte ad una situazione relazionale critica è dunque importante saper, innanzitutto, distinguere su quale piano – contenuto/relazione - si sta sviluppando la problematica, ovvero se siamo di fronte ad un contrasto oppure ad un conflitto.

Questo ci consente di attuare le strategie più adeguate per cercare di "ristabilire" la situazione e riportarla all'interno di confini accettabili.

È importante però sottolineare che il conflitto non può essere risolto, bensì gestito e trasformato in altro, andando ad incidere sulla relazione.

A questo proposito si possono utilizzare alcune **strategie**:

1. La meta-comunicazione.

Per riposizionare ad un livello di equilibrio i piani relazionali tra due soggetti, si può decidere di andare oltre al contenuto della comunicazione per spostare la conversazione sul problema di comunicazione insorto. Ovvero si travalica la situazione per parlare della situazione in sé.

2. Disarmo unilaterale.

Di fronte ad una persona "armata" si può reagire tentando di fargli "posare le armi" gettandole per primo, oppure facendo leva su un atteggiamento assertivo.

3. Intervento di una terza persona.

Alcune situazioni di conflitto possono richiedere, per essere gestite, l'intervento di un soggetto terzo che però per essere efficace deve possedere due caratteristiche: essere equidistante, ovvero mantenere una distanza orizzontale uguale tra le due persone in conflitto, ed essere super partes, ovvero mantenere un'uguale distanza verticale nei confronti delle due persone.

4. Ristrutturazione.

Di fronte ad un conflitto si può decidere di riprendere la relazione allo scopo di ristrutturala su piani diversi e più positivi. Rivedo la mia opinione andando incontro a quella dell'altro, ristruttururo cambiando apparentemente la mia posizione allo scopo di sedare l'aggressività (Es. "Lei ha ragione, ma...").