

Relazione Mauro Mario Coppa

DAL CONFLITTO ALLA MEDIAZIONE OVVERO "IO SONO OK TU SEI OK"

Il conflitto è inevitabile!

Ma perché nascono i conflitti? Cosa sono? Come si risolvono?

Il conflitto è un processo che si verifica quando c'è una relazione e una persona percepisce che l'altra agisce in maniera negativa.

Noi tendiamo ad evitare il conflitto in quanto è visto come un problema!

Possiamo vivere senza conflitti?

Ci sono conflitti personali, affettivi, lavorativi, educativi... noi dobbiamo imparare a trasformarlo in risorsa, non è una guerra da combattere, ma un problema da gestire.

Perché nascono i conflitti?

Ogni volontario porta nella solidarietà se stesso, le sue esperienze, la sua storia ed ognuno di noi non sfugge alla vita quotidiana che è piena di conflitti.

Vi sono diverse persone che creano i conflitti:

- Quelli che sono litigiosi di natura e non accettano compromessi (la mediazione è un problema)
- Quelli che minacciano "sopporto tutto, ma a tutto c'è un limite"
- Quelli che si auto-commiserano "faccio tutto io e non ricevo aiuto da nessuno"
- Quelli che creano conflitti perché dicono "gli altri sono poco sensibili, solo io so fare veramente volontariato"
- Quelli che hanno l'atteggiamento salvifico "io ti salverò buttando il cuore al di là dell'ostacolo"
- Quelli che dicono "faccio tanto ma il mio responsabile non riconosce i miei meriti, mentre riconosce di più i meriti dell'altro che fa meno di me"
- Quelli che evitano di litigare, rimandano continuamente la chiarificazione, poi scoppiano!

Allora visto che i conflitti sono **INEVITABILI** bisogna imparare a **LITIGARE!**

I conflitti sono una forma di relazione ma occorre imparare a conoscerli per poi gestirli in maniera competente!

Le lamentele e le battute acide non servono, meglio un confronto schietto.

Come si fa?

Ecco le domande che aiutano a risolvere il conflitto:

- Quale situazione ha generato quel problema?
- Come si è sviluppato? (e non perché)
- Mi riguarda o riguarda altri volontari?
- C'è una richiesta d'aiuto?
- Quali emozioni mi suscita e quali sentimenti vivono gli altri?

Bisogna imparare a leggere le emozioni.

Ostacoli alla soluzione del conflitto:

- Atteggiamento rinunciatario (tanto non serve discutere)
- Più grande è il gruppo e più ci sono i conflitti
- Atteggiamento autoritario
- Atteggiamento censorio e giudicante (chi è il colpevole?)

Come gestire il conflitto (guida pratica):

- Prendiamo tempo, riflettiamo, non agiamo d'impulso
- Evitare il “muro contro muro”
- Consentiamo la decantazione del problema
- Esprimere una richiesta “questo è ciò che vorrei, voi cosa ne dite?”
- Fare una critica costruttiva, mirare al problema e non alla persona, giudicare l'atteggiamento
- Meditare una soluzione: nessuno ha perso, tutti e due abbiamo contribuito, IO SONO OK TU SEI OK
- Utilizzare uno stile collaborativo:
 - Ascoltare chi parla, mostrando interesse
 - Non interrompere l'altro mentre parla
 - Comunicare come ci sentiamo
 - Bisogna essere chiari, dire che cosa non ci piace dell'altra persona
 - Chiedere a una terza persona di gestire il conflitto da una posizione equidistante

Conclusione

Da “Korogocho” di Alex Zanotelli:

FARE COMUNITA'

“Il fatto di sentire e vivere una fraternità di persone che ti vogliono bene, che si aiutano è stato importantissimo. Questo modo di essere comunità ti dà il senso costante della vicinanza, del camminare insieme, del portare i pesi gli uni degli altri e diventi anche un esempio per quelli che ti stanno attorno e trovano così la fecondità del vivere insieme!”