

Lavoro di tesi finale del
Corso annuale di formazioni per mediatori familiari - Bolzano
erogato dall'Associazione Brahma Putra Onlus e
dello Studio TdL della Dott.ssa Isabella Buzzi

“Il dio del massacro”

Descrizione del management del conflitto secondo Friedrich Glasl
e analisi del film *“Carnage”* di R. Polanski
in base al modello di escalation del conflitto di Friedrich Glasl e
in base al modello ESBI di Isabella Buzzi

Nome della corsista: Elian Reinstadler

Anno 2016

Corso riconosciuto dall'Associazione Italiana Mediatore Familiari

Cod. AIMeF 313/2015

Indice

1. Introduzione	3
2. La comunicazione	4
3. Il conflitto.....	6
3.1. Management del conflitto secondo Friedrich Glasl.....	8
3.2. Diagnosi del conflitto	11
3.2.1. Tipizzazione del conflitto a seconda dell'oggetto della lite.....	11
3.2.2. Tipizzazione del conflitto a seconda delle forme di apparizione.....	12
3.3. Gli stadi di escalation del conflitto di Glasl.....	13
4. Interpretazione del film	16
4.1. Piano I (Win.Win): Stadio uno: l'irrigidimento.....	17
4.2. Stadio due: il dibattito e la polarizzazione.....	18
4.3. Stadio tre: la tattica del fatto compiuto.....	20
4.4. Piano II (Win-Lose): Stadio quattro: la preoccupazione per l'immagine e la ricerca di alleati	21
4.5. Stadio cinque: la perdita della faccia.....	23
4.6. Stadio sei: le strategie della minaccia.....	24
4.7. Piano III (Lose-Lose) Stadio sette: la distruzione limitata	24
4.8. Scala otto: la disintegrazione, distruzione totale	26
4.9. Scala nove: la distruzione reciproca (insieme nell'abisso).....	26
5. Conclusione.....	27
6. Bibliografia.....	31

1. Introduzione

Come in tutte le forme di mediazione anche nella mediazione familiare uno degli obiettivi principali del mediatore / della mediatrice quale terza persona neutra ed imparziale che lavora con la coppia in conflitto è di favorire la comunicazione tra i mediandi e di aiutare a migliorarla perché possano trovare un punto di incontro o una soluzione di comune accettazione e risolvere insieme il loro conflitto. Uno dei presupposti per riuscire a dare un contributo positivo nel trattamento del contrasto è un'attenta analisi del conflitto, che divide i coniugi. Il grande vantaggio che la mediazione offre ai coniugi in crisi è di consentire a loro di individuare e scegliere essi stessi un'opzione che, componendo la situazione conflittuale, realizzi gli interessi ed i bisogni di ciascuno di loro, con particolare attenzione nella mediazione familiare a riguardo dei figli. In effetti, la salvaguardia della responsabilità genitoriale individuale nei confronti dei figli nella mediazione familiare costituisce uno degli obiettivi centrali.

Il mediatore, quindi, per poter dare un vero supporto alla coppia in crisi deve essere un esperto nella gestione del conflitto e riuscire attraverso la sua abilità ad *“orchestrare la comunicazione”*¹ e a favorirla alla ricerca di un accordo. Il suo compito è di riaprire i canali di comunicazione interrotti dal conflitto, accompagnando la coppia nella ricerca della loro capacità di autoregolarsi. In effetti, il lavoro della mediatrice familiare può essere descritto come *“studio e applicazione delle conoscenze sulle radici emotivo-relazionali della conflittualità nascente in specifiche interazioni relazionali, finalizzate a facilitarne l'auto-superamento”*².

Aspetti centrali della mediazione familiare sono quindi la comunicazione, turbata tra la coppia, ed il conflitto che li divide. È essenziale che il mediatore familiare sappia trattare in modo professionale e costruttivo i contrasti, gli attriti, le tensioni ed i conflitti sorti tra la coppia, conosca le loro cause, il loro svolgimento e riesca ad intervenire in modo appropriato per la loro deescalazione affinché i mediandi siano messi in grado di ritrovare le loro forze e di darsi congiuntamente un regolamento che soddisfi i bisogni loro (e dei loro figli) e aiuti a realizzare l'interesse comune.

Nei paragrafi successivi vorrei prima accennare ai due concetti di comunicazione e conflitto soffermandomi poi sul management del conflitto, un modo d'intervento nella crisi che si

¹ Buzzi I. e Haynes J. M., *“Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione”*, Giuffrè 2012

² Buzzi I. e Haynes J. M., *“Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione”*, Giuffrè 2012

concentra principalmente sullo svolgimento del conflitto affinché questo processo si svolga in modo positivo con l'intento di interrompere l'escalazione della reciproca aggressione migliorando le idee, gli atteggiamenti ed i comportamenti delle parti in conflitto. Segue la presentazione del modello di escalation del conflitto di Friedrich Glasl in base a degli esempi concreti ricostruiti nell'analisi del film *"Il dio del massacro"* di Roman Polanski, visto in occasione della mia formazione di mediatrice familiare ed un'analisi del film in base al modello ESBI elaborato da Isabella Buzzi e John M. Haynes. In questo lavoro i libri *"Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione"*³ e *"Management del conflitto. Un manuale per dirigenti e consulenti"*⁴ costituiscono la mia letteratura principale.

2. La comunicazione

La comunicazione è onnipresente. Ognuno di noi ogni giorno in più occasioni si ritrova in processi di comunicazione: a colazione con i famigliari, al lavoro, nel tempo libero. L'essere umano per la prima volta viene in contatto con la lingua nel grembo materno. Il feto di 22 settimane già distingue tra forte e piano e differenzia la voce di sua madre dalle altre voci. Dopo la nascita il neonato tra i primi 20 - 30 giorni riconosce la voce di sua mamma e la sperimenta come una cosa familiare nel mondo del resto così grande e ignoto. Già nella tenera età di un mese il neonato inizia ad imitare suoni e tra i dieci ed i tredici mesi comincia a formulare le sue prime parole⁵.

L'uomo, quindi, sin da piccolo impara che la lingua è qualcosa di molto importante, qualcosa che suscita delle emozioni. Il medico specialista segue la evoluzione linguistica del bambino e accerta dei vizi o delle necessità di incrementare. Sino all'età tra cinque e sette anni un bambino dovrebbe conoscere e poter pronunciare correttamente tutte le singole lettere e formulare delle frasi semplici per poi arricchire con il passare del tempo ed il crescere il proprio vocabolario. Impariamo, quindi, molto presto a parlare ed usare la nostra lingua, può questo, però, bastare?

Lo psicologo e scienziato della comunicazione interpersonale, Friedemann Schulz von Thun, ha studiato profondamente la diversità e complessità della comunicazione interpersonale. Tra i diversi modelli di comunicazione interpersonale uno dei più conosciuti è sicuramente il suo

³ Buzzi I. e Haynes J. M., *"Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione"*, Giuffrè 2012

⁴ Glasl F., *"Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater"*, Haupt 2013

⁵ Pfeiffer A. *"Die Sprachentwicklung bis zum Vorschulalter unter Berücksichtigung der Ansätze nach Maria Montessori"*

cd. *“Quadrato della comunicazione”*. Questo modello distingue quattro dimensioni diverse della comunicazione umana, divide un messaggio verbalmente (o non⁶) comunicato, in quattro parti diverse, evidenziando in tal modo che non è solo determinante in una conversazione *cosa* viene detto, il contenuto oggettivo quindi (Schulz von Thun parla letteralmente di *“Inhalt”*), ma anche *come* viene detto (suono, mimica, gesti), proprio perché all’interlocutore giunge non solo il contenuto oggettivo delle frasi ma egli percepisce (soprattutto) attraverso la comunicazione anche non verbale e para verbale la sensazione che chi parla ha di lui e della sua interazione (*“Relation”*). È quindi decisivo nella comunicazione interpersonale anche come l’interlocutore comprende ed interpreta il messaggio ascoltato, che cosa gli viene rilevato da parte di chi parla proprio per il modo in cui lo dice (rivelazione di sé / *“Selbstrivellation”*) e che effetti vuole ottenere chi parla in tal modo (appello / *“Aufruf”*). Secondo lo scienziato tedesco queste quattro dimensioni si possono tenere presenti sia nel formulare messaggi che nell’ascolto e nell’interpretazione dei messaggi di altri. È per questo che si parla in questo contesto anche di un *“modello delle quattro orecchie”*, corrispondenti ai quattro lati del quadrato della comunicazione, cioè: contenuto, relazione, rivelazione di sé e appello, sui quali ci si può sintonizzare.

Si rende chiaro, pertanto, che non basta pronunciare delle parole per comunicare e farsi capire; la comunicazione è completa quando le parole/frasi dette vengono comprese e diventano patrimonio comune dei comunicandi per la costruzione di una relazione. Da ciò discende l’importanza di acquisire e rafforzare le competenze in materia di comunicazione soprattutto nel contesto lavorativo della mediazione ove le parti in crisi a causa del loro conflitto interpersonale non sono più in grado di comunicare ovvero in cui la comunicazione diventa particolarmente difficile e può produrre ulteriore disagio.

Nell’aiutare la coppia a sviluppare comprensione reciproca, estrarre e perseguire l’interesse comune ad entrambi i partner in crisi, il mediatore usa tra l’altro la tecnica dell’ascolto attivo. Si tratta di una tecnica che si basa sull’empatia, sulla capacità cioè di afferrare, provare e condividere i pensieri e le emozioni delle parti e sull’accettazione incondizionata dei mediandi, una tecnica nella quale si impiega proprio questo modello delle quattro orecchie. Il saper ascoltare le parti e, quindi, apprendere il contenuto del loro racconto, ma anche capire la loro relazione interpersonale, comprendere ciò che vogliono raccontare di sé stessi e potersi

⁶Schulz von Thun in concreto descrive accanto alla comunicazione verbale anche quella non verbale che avviene senza l’uso della parola ma attraverso canali diversificati quali mimiche facciali, sguardi, gesti, posture e la comunicazione para verbale che riguarda invece l’analisi nella voce, ossia nel tono, nel volume, nel ritmo ecc.

immaginare quello che desiderano è una preziosa abilità che mette il mediatore in grado di gestire i conflitti con buone possibilità di risolverli positivamente⁷.

La mediatrice può farsi guidare in questo contesto da Madre Teresa di Calcutta che alla domanda: Qual è per Lei la persona più importante? ha risposto: *“Quella con cui sto parlando”*.

3. Il conflitto

La parola *“conflitto”* ha origine latina e significa tradotto in lingua italiana: scontro, urto; presume quindi almeno una bilateralità: due che si scontrano, entrano in collisione. Si può, pertanto, affermare che ogni conflitto ha origine in una relazione tra persone ed è sempre (almeno) bilaterale. È un processo relazionale, una dinamica ed *“indicatore dell’insoddisfazione presente all’interno di una relazione”*⁸.

Il conflitto, quindi, può essere definito come un disagio relazionale, la cui causa è la frustrazione di un bisogno. Questa frustrazione di un bisogno - che se è continuativa e reiterata fa crescere il disagio relazionale - per la mediatrice e consulente familiare Isabella Buzzi comporta poi un’attivazione emotiva nella persona che influisce su una sua reazione, la quale a sua volta è stata creata attraverso i filtri cognitivi della persona e diventa una strategia operativa. Buzzi mette in evidenza queste tre *“sotto-elementi della conflittualità”* considerandoli come *“chiavi di accesso alla buona gestione del percorso mediativo”*, in particolare: le emozioni, le strategie ed i bisogni che se con l’aiuto del mediatore esperto sono accolte (le emozioni), riconosciute (le strategie) e soddisfatti (i bisogni) portano al superamento della conflittualità. Così la mediatrice familiare Buzzi è convinta che è possibile tener presente il proprio bisogno e cercare di capire come farlo rispettare e insegna che la combinazione dei bisogni tra le parti e, quindi, la soddisfazione dei bisogni reciproci comporta che *“le parti superano l’interesse individuale per perseguire l’interesse comune”* (modello ESBI)⁹.

Il norvegese matematico, sociologo e politologo Johan Galtung¹⁰, fondatore dell’istituto della scienza della pace (PRIO), individua tre dimensioni caratteristiche del conflitto:

1) la dimensione dei comportamenti, cioè degli atti osservabili compiuti dagli attori;

⁷ Buzzi I. *“Introduzione alla conciliazione”*, Giuffrè, 2003

⁸ Buzzi I. *„Introduzione alla conciliazione“*, Giuffrè, 2003

⁹ Buzzi I. *„Introduzione alla conciliazione“*, Giuffrè, 2003 e Buzzi I. e Haynes J. M., *“Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione”*, Giuffrè 2012

¹⁰ Galtung J. *„Institutionalized conflict resolution: A theoretical paradigm “* in Journal of Peace Research, Vo. 2, No. 4, 1965

2) la dimensione degli atteggiamenti e delle percezioni, ovverosia il punto di vista soggettivo a partire dal quale gli attori vedono se stessi, il loro interlocutore, il conflitto e la relazione nel suo complesso e

3) la dimensione della contraddizione di fondo, ovvero del problema alla base del conflitto.

Queste tre dimensioni, sottolinea Galtung, si influenzano tra di loro: le percezioni soggettive di una parte possono condurre a scegliere un certo tipo di comportamento (ad es. aggressivo o accomodante); determinati comportamenti possono ridefinire il tipo di contraddizione intorno al quale ruota tutto il conflitto.

Questo tipo di trasformazioni caratterizza in particolare i processi di escalation del conflitto, ovvero i processi di aumento del grado di intensità e di violenza del conflitto. L'escalazione è caratterizzata dal superamento di determinate soglie che ne scandiscono in maniera chiara le diverse fasi. Per il mediatore familiare è importante riconoscere l'escalazione per meglio comprendere e correttamente collocare il conflitto in una gradazione di intensità che gli permette di scegliere l'intervento più opportuno. È essenziale tener conto che nel momento in cui il conflitto si intensifica, gli attori coinvolti vivono un senso di paralisi nell'assunzione di decisioni e investimenti di risorse.

Diversi scienziati, a tal proposito, hanno elaborato diversi modelli di escalation del conflitto. Così per esempio Louis Pondy¹¹, scienziato e professore in Business Administration all'Università di Illinois at Urbana-Champaign (USA) ha elaborato la teoria delle cinque fasi di escalation del conflitto distinguendo:

1. il conflitto latente, nel quale ci sono diversi fattori tra le parti - da questi ancora non percepiti - che in un secondo momento portano ad un conflitto aperto: possono partire per esempio dall'aspirazione ad autonomia ovvero da delle differenze nella concezione di obiettivi;
2. il conflitto percepito: le parti in conflitto si rendono conto delle divergenze. È possibile che una parte percepisca dei contrasti dove in realtà non ce ne sono. In presenza di malintesi o di una percezione inesatta possono avverarsi delle tensioni, cioè si possono percepire dei conflitti latenti;
3. il conflitto vissuto: le tensioni vengono effettivamente provate dalle parti e non solo percepite. Le parti sono coinvolte nelle divergenze anche emozionalmente e cercano di venirne fuori;

¹¹ Pondy L., „*Organizational conflicts: concepts and methods*“ in *Administrative Science Quarterly*, vol. 14, 1969, pag. 499ss.

4. il conflitto manifesto: le tensioni percepite e sperimentate adesso si manifestano attraverso delle azioni. Si ha un'applicazione - aperta o velata - di violenza e alla controparte viene causato un danno o una frustrazione;
5. le ripercussioni del conflitto: i contrasti fino ad adesso avute possono provocare un cambiamento dei fattori originari che hanno causato un conflitto latente (fase 1). L'appena terminato episodio può così dare contenuto al prossimo episodio di litigio e si può avverare un nuovo ciclo che nuovamente attraversa le fasi da 1 a 5.

Queste fasi come descritte da Pondy danno una cornice globale dell'escalazione senza però spiegare le differenze qualitative del conflitto nelle diverse fasi e senza differenziare più precisamente le diverse intensità dei rispettivi comportamenti delle parti in conflitto.

Ancora più globale ed indifferenziato si presentano le tre fasi coniate dall'autore Bruno Rüttinger¹²: 1. la percezione del conflitto; 2. lo sperimentare ed il comportamento nella situazione del conflitto; 3. il componimento del conflitto.

Uno dei modelli di escalation del conflitto più complesso è quello proposto da Friedrich Glasl. Lo scienziato austriaco, nato a Vienna nel 1941 e attualmente vivente a Salisburgo (A) è considerato il "*principale rappresentante della scienza del conflitto nel territorio tedesco*"¹³. Il suo libro "*Management del conflitto. Un manuale per dirigenti e consulenti*"¹⁴ è stato pubblicato con una tiratura molto alta ed è considerato la letteratura di base nell'ambito del management del conflitto.

3.1. Management del conflitto secondo Friedrich Glasl

L'economista austriaco ed esperto in materia di conflitti innanzitutto fa presente l'importanza di un uso differenziato del termine "*conflitto*". In effetti, dice l'esperto nell'introduzione del suo libro¹⁵, anche a causa dei mass media (radio, televisione, giornali e internet), tutti interessati a notizie sensazionali e attrattive, nei confronti di una semplice divergenza di opinioni o di una pura discussione succede che si parla spesso di "*conflitto*" o "*grave crisi*"; capita, quindi, che anche differenze relativamente innocue vengono dramatizzate e trasformate in gravi combattimenti. Questa interpretazione ampliata del termine "*conflitto*" secondo Glasl comporta solo una nebulizzazione o una polarizzazione. Il termine così interpretato viene sovraccaricato emozionalmente e contiene il pericolo di una mitologizzazione della situazione

¹² Rüttinger B., „Konflikt und Konfliktlösen“ Goch 1980

¹³ A. Schreyögg A., „Conflict-coaching. Anleitung für den Coach“ Frankfurt am Main/New York, 2008

¹⁴ Glasl F., „Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater“

¹⁵ Glasl F., „Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater“, Haupt 2013, pag. 14

e di una creazione di fantasmi. Le parti di fronte ad una tale situazione si trovano velocemente impotenti e abbandonati; o si rassegnano o si disputano con cieca furia e distruggono ancora di più.

Mirato ad una definizione molto precisa del termine “conflitto” Friedrich Glasl lo definisce per se stesso in modo dettagliato: il conflitto sociale è un’interazione tra attori (individui, gruppo, organizzazioni, ecc.), in cui almeno un attore sperimenta una differenza ovvero un’incompatibilità nel percepire e nel pensare ovvero nell’immaginare e nel sentire e nel volere con l’altro attore (o gli altri attori) in tal modo che nella realizzazione di ciò che l’attore pensa, sente o vuole avvenga un pregiudizio attraverso un altro attore (gli altri attori)¹⁶.

Vi è, quindi, anche per Glasl un’interazione, cioè una comunicazione o un agire tra le parti; non sempre ci deve essere per forza un’azione accompagnata da violenza. Basta, poi, che anche solo una parte sperimenta questa interazione in modo tale da attribuire la responsabilità per la non realizzazione dei propri pensieri, sentimenti e/o intenzioni all’altra parte (è indifferente se per motivi giustificati o meno). Questa incompatibilità ci può essere nel pensare/immaginare/percepire, quindi solo sul livello cognitivo ovvero di percezione, ma ci si deve aggiungere comunque una relativa reazione (per es. comunicazione verbale). Glasl a proposito ha coniato il termine „*Realisierungshandeln*“¹⁷, spiegando che non si può parlare di conflitto sociale quando vi è solo una divergenza di pensiero e immaginazione senza che si verificano delle concrete azioni (per es. tentativi di persuasione e conversione, brainwashing o altra influenza mentale).

In più questa incompatibilità ci deve essere anche nella vita sentimentale ovvero nella volontà; all’inizio di un conflitto ci possono essere anche solo dei concetti contraddittori, che più tardi possono influenzare anche il sentire ed il volere.

Così Glasl non definisce come conflitto il momento in cui l’antinomia si realizza esclusivamente nel sentire, come per esempio nel caso in cui due persone amano diversi tipi di musica. Solo nel caso in cui per questa differente predilezione comincia una battaglia per il comune giradischi, la situazione può assurgere a un conflitto; e questo proprio perché in tale momento alla incompatibilità prima esistente solo nel sentimento si aggiunge l’esperimentazione del pregiudizio nella realizzazione del proprio volere.

¹⁶ „*Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen, usw.), wobei wenigstens ein Aktor eine Differenz bzw. Unvereinbarkeiten im Wahrnehmen und im Denken bzw. Vorstellen und im Fühlen und im Wollen mit dem anderen Aktor (den anderen Aktoren) in der Art erlebt, dass beim Verwirklichen dessen, was der Aktor denkt, fühlt oder will eine Beeinträchtigung durch einen anderen Aktor (die anderen Aktoren) erfolge*“ da Glasl F. „*Konfliktmanagement*“, Haupt 2013

¹⁷ Glasl F., „*Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*“, Haupt 2013, pag. 17

Nello stesso modo Glasl nega la presenza di un conflitto in presenza di un'incompatibilità che si realizza esclusivamente sul piano cognitivo: così il marito può percepire lo stesso evento in modo diverso da sua moglie senza che questa differenza comporti lo sperimentare di un pregiudizio. I contrasti cognitivi da soli non portano ad un conflitto, ma sono invece per lo scienziato austriaco il presupposto per la creatività e la vita. Dall'essere diversi nascono delle idee nuove; l'obiettivo allora deve essere quello di trattare questi contrasti in modo costruttivo, non di eliminarli.

Glasl aggiunge che le parti nei confronti di pregiudizi, resistenza o difesa si sentono reciprocamente limitati nella realizzazione dei loro progetti, non importa se coscientemente o incoscientemente. Ma anche se solo una parte lo sperimenta in tal modo questo suo sentire è la causa di interazioni conflittuali. Quale esempio Glasl cita in questo contesto un urto inavvertito con il gomito: fino a quando questa azione non è accompagnata da sentimenti negativi dell'altro, la situazione si risolve dopo una breve scusa, l'attore fa cioè capire che la gomitata gli è successo senza la pur minima intenzione di offendere o ferire. Glasl parla in questo caso di un semplice "incidente" (*Inzident*), che si può però senz'altro sviluppare in una crisi e in un pieno conflitto: ciò per esempio quando nel traffico intenso un'autovettura tocca un'altra, danneggiandola leggermente e il conducente dell'autovettura si arrabbia e inoltre ha la sensazione che il conducente dell'altra autovettura più costosa si comporti in modo molto arrogante ...¹⁸.

I metodi di diagnosi del conflitto e della trattazione del conflitto elaborati da Glasl si basano tutti sul conflitto definito in questi termini fin qui descritti. In presenza di un semplice malinteso quindi può bastare un chiarimento nella percezione per risolvere il contrasto. Se si verifica un "incidente" può essere sufficiente spiegare la vera intenzione dell'azione che essenzialmente è una scusa, cioè si riconosce l'azione ma si fa capire che questa non era intenzionale e comunque non spinta da emozioni negative nei confronti dell'altra parte.

I termini diversamente usati quale "contraddizione logica, differenza di opinioni, malinteso, percezione errata, differenze semantiche, ... fino al termine di conflitto", che si differenziano in merito all'intensità e al grado di sperimentazione, e il chiarimento della loro esistenza sono fattori importanti per la diagnosi del conflitto e per la seguente trattazione del conflitto.

¹⁸ Glasl F., „Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater“, Haupt 2013, pag. 19

3.2. Diagnosi del conflitto

Glasl riconosce giustamente che se si vuole intervenire in modo costruttivo in un conflitto è necessario essere inizialmente approssimativamente orientato nel senso di capire cosa succede tra le parti, come si trattano, quali possibilità può avere un trattamento del conflitto. Un esame attento e globale della situazione conflittuale all'inizio dell'intervento può aiutare a classificarlo per poter poi positivamente intervenire partendo dal punto giusto. Glasl per conto suo classifica le tipologie più frequenti di conflitto partendo dai seguenti punti di riferimento:

- a) l'oggetto del conflitto,
- b) le forme di apparizione del contrasto e
- c) le caratteristiche delle parti in conflitto, la loro posizione ed i loro rapporti reciproci.

Anche se una tipizzazione che si orienta ai predetti concetti è molto ampia lasciando spazio a tipologie più varie si deve riconoscere che rimane comunque difficile una chiara attribuzione del conflitto ad una delle predette categorie, perché quasi sempre si verificano delle coincidenze e delle sovrapposizioni che rendono più difficile la sistematizzazione.

Nei prossimi paragrafi si vogliono approfondire le due tipizzazioni del conflitto più diffuse in dottrina:

3.2.1. Tipizzazione del conflitto a seconda dell'oggetto della lite

Tanti autori hanno cercato di classificare il conflitto a seconda dell'oggetto che costituisce il punto centrale del conflitto. Questo oggetto può o essere stato dichiarato direttamente dalle parti in conflitto o può influenzare in maniera inconsapevole l'interazione tra le parti o infine rappresentare l'obiettivo del contrasto, il premio che si desidera vincere nella gara.

H. Krysmanski, Simmer e altri autori in questo contesto distinguono i conflitti in “*realistic*” e “*non-realistic*” a seconda che l'oggetto della lite sia evidente o meno. La differenza si trova, quindi, nella tangibilità dell'oggetto del contrasto.

Così, i conflitti cd. realistici - chiamati anche “*veri*”¹⁹ - possiedono una materia del contendere chiara ed obiettiva; per esempio: l'assegno matrimoniale o l'affidamento della casa familiare.

I conflitti cd. non realistici (o “*non veri*”) invece mettono il fuoco sull'atteggiamento e sui modi di comportamento della parte stessa che chiaramente dipendono dalla cognizione soggettiva di ognuno e pertanto non possono essere oggettivamente definiti e percepiti.

Un'altra distinzione che parte dall'oggetto della lite e che Glasl definisce una delle più importanti basi della sistematica, è quella relativa a “*questioni di valori*” e “*conflitti di*

¹⁹ Krysmanski H., „*Soziologie des Konflikts*“, Reinbeck 1971

interessi” giusta J. Bernard²⁰ e V. Aubert²¹. Quest’ultimo autore sottolinea la sua convinzione che lo svolgimento del conflitto d’interessi è diverso da quello avente ad oggetto questioni di valori.

Le parti in un conflitto d’interessi attribuiscono un grande valore all’oggetto della lite; essi hanno degli obiettivi e bisogni simili. Dal momento però che l’oggetto del contendere è costituito da un bene non divisibile o limitatamente disponibile, si crea una situazione di concorrenza tra le parti. Questi, in effetti, hanno interessi personali contrastanti che possono essere soddisfatti solo a detrimento dell’interesse personale dell’altro. Glasl è convinto che “*allora è possibile una risoluzione del conflitto tramite una formula di compromesso*”²².

Il conflitto avente per oggetto questioni di valori comporta invece anche un dissenso sulla valutazione di un bene; esistono diverse concezioni di “bene” e “male”. Un conflitto cd. di valori sin dall’inizio occupa l’intera personalità delle parti ed un compromesso tra i diversi sistemi di valorizzazione non è pensabile e spesso viene percepito dalle parti in conflitto come una “*violenza della verità*”. È, quindi, impossibile cambiare i valori di una persona, ma la mediazione in un tale contesto può aiutare alle parti in crisi a riconoscere reciprocamente i rispettivi valori.

Anche i conflitti strutturali sono dei conflitti di valori. Quando si provano sentimenti di contrasto verso sconosciuti appartenenti a determinate categorie sociali, etniche, ecc. o verso soggetti che occupano certi ruoli, allora il conflitto riguarda non tanto la propria controparte ma il gruppo e l’organizzazione sociale cui questa appartiene. Esempio classico di un conflitto strutturale, spesso riconoscibile in ambito familiare, è quello tra generi sessuali, perché generalmente le modalità strategiche ed operative non sono le stesse per i due sessi²³.

3.2.2. Tipizzazione del conflitto a seconda delle forme di apparizione

Questo modo di differenziare i conflitti parte dall’osservazione che i conflitti possono manifestarsi in diversi modi anche se hanno la stessa causa ovvero l’identico motivo e lo stesso oggetto.

Comune in dottrina è la differenziazione tra conflitti latenti e conflitti manifesti (per esempio ne parlano gli scienziati R. Dahrendorf e L. Pondy, v. *infra* pag. 7). Secondo questi autori si

²⁰ Bernard J., „*The sociological study of conflict* “ in International Sociological Association, The nature of conflict, Paris 1957

²¹ Aubert V., „*Competition and dissensus* “ W. Bühl 1963

²² Glasl F., „*Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*“, Haupt 2013, pag. 55

²³ Buzzi I. „*Introduzione alla conciliazione*“, Giuffrè, 2003

parla di conflitto latente quando gli obiettivi oggettivi delle parti in conflitto sono differenti però manca un comportamento ostile.

In presenza di conflitti manifesti invece il comportamento di una parte è pregiudizievole per l'altra parte. Le parti cercano di servirsi uno contro l'altro e di aspirare la massimazione del proprio profitto.

Se questo comportamento viene accompagnato da dominio e forte violenza C. Kerr parla di “*conflitti estremi*”.

A. Rapaport²⁴ contraddistingue tre tipi di conflitto a seconda della loro forma di apparizione: la battaglia, il gioco e il dibattito.

Secondo questa teoria la battaglia è la forma più intensa di un conflitto che può portare fino all'eliminazione della controparte.

Nel gioco si nota un rispetto reciproco delle parti in base alla dipendenza reciproca, perchè solo assieme si può raggiungere lo scopo del gioco (per esempio nel gioco di scacchi). Ciò nonostante ognuna parte può perseguire i propri interessi.

Nel dibattito, infine, la cosa più importante per le parti è di convincere la controparte. La cosa principale è il contrasto spirituale.

Sin qui si ha visto come il conflitto è un'evenienza naturale ed inevitabile della vita. Il modo in cui vengono affrontati i conflitti e le diversità interpersonali è determinante per il benessere individuale dell'uomo. Vi sono conflitti che restano statici, congelati, altri che aumentano di intensità e di violenza. In particolare, il conflitto assume nuova intensità quando, volontariamente o meno, una delle parti infrange la regola non scritta, la soglia che lo conteneva entro certi limiti.

Accanto alla tipizzazione del conflitto, che per il mediatore può essere un aiuto nell'orientamento iniziale e nella scelta dell'intervento più opportuno, essenziale è anche il riconoscimento dell'escalazione del conflitto e la capacità di gestirla, cioè l'abilità di cogliere il conflitto nelle sue diverse intensità con interventi mirati alla deescalazione.

Basandosi sulle proprie esperienze raccolte nella sua qualità di manager del conflitto e di mediatore Friedrich Glasl ha elaborato il modello di escalation del conflitto a nove fasi/stadi, un modello nel quale tutti i predetti tipi di conflitto vengono portati in un contesto sistematico.

3.3. Gli stadi di escalation del conflitto di Glasl

Questo modello a fasi, detto anche a stadi, elaborato da Glasl presume che i conflitti si realizzano gradualmente a seconda del grado di escalation dell'intensità del conflitto. I

²⁴ Rapaport A., „*Fights, games and debates*“, Ann Arbor 1960

trapassi tra una fase / uno stadio / una scala all'altra/o si verificano attraverso cosiddetti punti d'inversione; e questo punto d'inversione è caratterizzato dall'aumentata violenza applicata ai mezzi adottati nella discussione. Questi nove stadi descritti da Glasl nella realtà si presentano in modo non lineare, ma con salti, arresti, cambiamenti di direzione ad ogni possibile livello.

Al contrario di altri autori, Glasl descrive il processo di escalation come un movimento discendente: è un movimento attraverso rapide che conduce ad una crescente turbolenza sociale. Più il conflitto procede nella sua propria dinamica più vengono limitati i comportamenti delle parti in crisi a causa della carenza di alternative soggettive di azione. Il modello di Glasl è considerato un processo che porta ad una progressiva incapacità di avere sotto controllo la situazione: si passa da un desiderio di negoziare ad un atteggiamento di feroce ostilità.

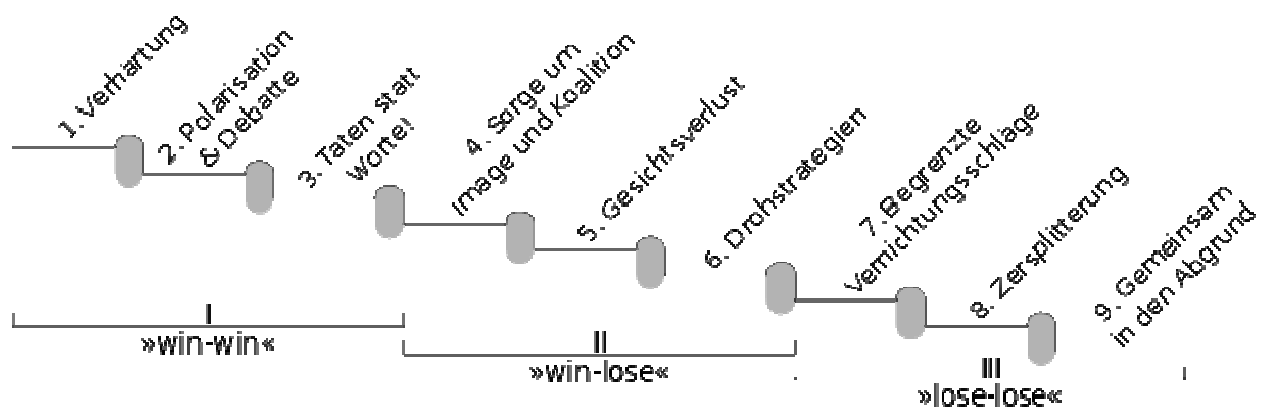


Figura n. 1: Gli stadi di escalation di F. Glasl

1. Indurimento; 2. Polarizzazione e dibattito; 3. Tattica del fatto compiuto; 4. Preoccupazione per l'immagine e ricerca di alleati; 5. Perdita della faccia; 6. Strategie della minaccia; 7. Distruzione limitata; 8. Disintegrazione; 9. Insieme nell'abisso.

All'interno del suo modello diviso in nove stadi Glasl contraddistingue tre piani, mettendo in evidenza il processo di intensità e violenza che trascina i soggetti in conflitto incapaci di continuare a controllare il corso degli eventi.

Così definisce il primo piano come piano di "win-win" con lo stadio 1) irrigidimento ("Verhärtung"), 2) polarizzazione e dibattito ("Polarisation und Debatte"), 3) tattica del fatto compiuto ("Taten statt Worte"). Il conflitto su questo piano ha un'intensità moderata, si trova su un livello di fatti e vi è la speranza che possa esistere una soluzione di mutuo beneficio. Prevala la cooperazione sullo scontro e rimane in primo piano l'insieme dei problemi concreti che dividono le parti, le contraddizioni oggettive. Su questo piano è ancora possibile una

soluzione del conflitto tramite la moderazione – principalmente il conflitto si concentra sul fatto e non tanto sul livello relazionale.

Glasl in questo contesto sottolinea che i conflitti in generale non devono essere necessariamente negativi. Essi possono anche donare e/o ristabilire l'identità personale ed essere di arricchimento. Solo sotto l'influenza della Guerra Fredda cambiava nel passare del tempo questa concezione. Al giorno d'oggi ci viene insegnato di dover tempestivamente riconoscere, prevenire e al più presto possibile risolvere un conflitto. Ciò nonostante anche Glasl esprime la sua convinzione che in queste prime tre fasi caratteristiche di questo piano del "win-win" entrambe le parti in conflitto reciprocamente possono trarne dei vantaggi.

Il secondo piano del modello a fasi di Glasl è chiamato il piano "win-lose" con gli stadi 4) preoccupazione per l'immagine e ricerca di alleati ("*Sorge um Image und Koalition*"), 5) perdita della faccia ("*Gesichtsverlust*"), 6) strategie della minaccia ("*Drohstrategien*"). Il conflitto è giunto al livello relazionale. Le parti hanno perso la fiducia nella possibilità del dialogo e rafforzano la percezione del carattere negativo dell'altro, della necessità di una contrapposizione. Prendono il sopravvento delle logiche, delle condotte e delle dinamiche psicologiche tipiche dello scontro verbale. La mediazione per Glasl è la strategia opportuna per aiutare le parti a superare la conflittualità. Questa situazione di "win-lose" comporta una polarizzazione in ogni ambito. Le parti in conflitto si trovano in forte concorrenza tra di loro perché all'una parte incombono più svantaggi che all'altra. È prevalente la volontà di vincere per battere l'altro. Si fanno delle alleanze, si denuncia e si minaccia l'altro per dimostrare il proprio potere. Non basta più la moderazione, su questo piano è necessario una mediazione.

Sul terzo e ultimo piano del modello a scale di F. Glasl le due parti in conflitto possono solo perdere. È per questo che lo scienziato austriaco definisce questo piano come una situazione di "lose-lose", nella quale le parti agiscono con chiara intenzione di danneggiare. Su questo piano gli stadi sono definiti come: 7) distruzione limitata ("*begrenzte Vernichtung*"), 8) disintegrazione ("*Zersplitterung*"), 9) insieme nell'abisso ("*gemeinsam in den Abgrund*"). Come le denominazioni di questi ultimi tre stadi lasciano supporre, su questo piano il conflitto viene gestito in modo molto feroce. Il conflitto viene vissuto nello scontro aperto con l'uso della coercizione, dell'aggressione e della violenza. Si vuole gravemente danneggiare il contraente – alla fine si accetta anche di danneggiarsi se stesso. Sulle scale n. 7) e 8) eventualmente potrebbe essere utile l'intervento di un arbitro, generalmente su questo piano è comunque necessario un intervento di forza da parte di un esterno (giudice); le parti in conflitto non sono più in grado di trovare una soluzione, non sono mediabili.

Glasl aggiunge che non sempre le due parti in conflitto si trovano entrambi contemporaneamente sulla stessa scala. È possibile infatti che una delle parti in conflitto comincia già a creare delle alleanze (stadio n. 4), mentre l'altra parte riflette ancora con quali argomenti potrebbe convincere la sua controparte (stadio n. 2).

Con l'aiuto di questo modello di Friedrich Glasl è possibile classificare un conflitto per poi adattare la strategia di deescalazione con l'obiettivo di accompagnare le parti in crisi verso una soluzione concordata del loro conflitto.

Nell'elaborazione di questo modello Glasl aveva pensato soprattutto a conflitti tra diversi Stati che alla fine, raggiunti la fase numero 9 fanno la guerra, portando in battaglia tutto quello che possiedono, senza badare alle conseguenze per il singolo cittadino ed il proprio Stato. Tuttavia questo modello può essere applicato su qualsiasi tipologia di conflitto e su qualsiasi tipologia di parti in conflitto.

Un esempio di escalation del conflitto con l'illustrazione delle nove fasi come proposte da Glasl offre il film "*Carnage*" con Jodi Foster, Kate Winslet, Christoph Waltz e John C. Reilly, regia Roman Polanski (2011), tratto dall'opera teatrale "*Il dio del massacro*" ("*Le dieu du carnage*") della drammaturga francese Yasmina Reza.

Di seguito si cercherà di illustrare in maniera esemplare attraverso l'analisi del film "*Carnage*" (2011) di Roman Polanski il modo in cui si dimostra un tale svolgimento del conflitto e gli elementi che caratterizzano le singole fasi.

4. Interpretazione del film

Il film "*Carnage*" (2011) di Roman Polanski narra l'incontro dei coniugi Penelope e Michael Longstreet - genitori dell'undicenne Ethan - con i coniugi Nancy e Alan Cowan - genitori dell'adolescente Zachary - riunitesi per discutere con la dovuta buona educazione sul fatto che Zachary, in seguito ad un litigio, abbia colpito al volto con un bastone Ethan, rompendogli due incisivi. Dalla narrazione dei genitori lo spettatore viene a sapere che in concreto Ethan non voleva che Zachary facesse parte della sua banda accusandolo di essere una spia e Zachary, quindi, ha colpito Ethan. Tuttavia, man mano che i signori Longstreet e Cowan si parlano ed il tempo passa, la discussione degenera e le buone maniere vengono dimenticate da tutt' e quattro.

Il film spiega dettagliatamente come delle relazioni interpersonali (e qui si concretano diverse: tra i coniugi, tra le due famiglie, tra le donne, tra gli uomini, tra la signora Longstreet ed il sig. Cowan, tra la signora Cowan ed il signor Longstreet), relazioni apparentemente buon funzionanti, possono assurgere ad un conflitto sempre più violento. Questo film si presta per

un'illustrazione del modello di escalation del conflitto perché dimostra i diversi stadi (di iniziale cortesia, poi irrigidimento e tensione, dibattito e provocazioni reciproche fino ad arrivare alla carneficina psicologica) che i singoli personaggi trapassano nel salotto dei coniugi Longstreet.

Si discuteranno qui di seguito le diverse fasi del modello di escalation del conflitto attraverso degli esempi tratti dal film, cercando di collegare in modo concreto la teoria al contenuto del film ed analizzando infine i diversi personaggi in conflitto secondo il modello ESBI.

4.1. **Piano I (Win.Win): Stadio uno: l'irrigidimento**

Un conflitto inizia sempre con delle tensioni, esistono diverse opinioni che sono (apparentemente) contrastanti. In questa fase le diverse opinioni delle parti in conflitto si manifestano ed esplicitano in punti di vista opposti portando ad una situazione di frustrazione. Momentaneamente succedono delle cantonate, la comunicazione si indurisce. La coscienza dell'esistente tensione comporta una contrazione, ma prevale ancora la convinzione di poter sciogliere queste contrazioni attraverso il dialogo. La cooperazione prevale sulla concorrenza tra le parti.

Nel film "*Carnage*" questa fase si evidenzia in diverse scene.

Uno dei momenti in cui si indurisce la comunicazione tra i genitori Longstreet e Cowan è quando Penelope alla domanda di Nancy, da lei posta quando assieme al marito si presta per la prima volta a lasciare l'appartamento dei Longstreet, se avessero degli altri figli risponde affermativamente raccontando della figlia Courtney di 9 anni che è molto arrabbiata con suo padre Michael perché "(...) ieri notte si è liberato del criceto" (minuto 6.48). "*Si è liberato del criceto???*" Nancy improvvisamente arresta la sua camminata verso il vano scala girandosi con aria di rimprovero e ripete in un tono che esprime il suo sbalordimento in merito all'azione di Michael e rivolgendogli uno sguardo incredulo la frase appena detta da Penelope. Nancy si dimostra manifestamente irritata da questa narrazione sull'abbandono della creatura da parte di Michael. Si presenta una situazione di frustrazione in Nancy, frustrazione che Penelope accoglie e cerca di distrarre cambiando bruscamente argomento con la sua domanda rivolta a Nancy: "*Mi dica di Lei, di che cosa si occupa*" (min.7.33).

Anche il fatto di essere in continuazione al cellulare di Alan provoca un evidente irrigidimento della comunicazione tra le due famiglie, soprattutto quando è chiaro che Alan, di professione avvocato, difende un'azienda farmaceutica che distribuisce informazioni false

ovvero per motivi economici tace dolosamente sulle rilevanti effetti collaterali di un farmaco già sul mercato da due anni.

Nancy in questa scena appena descritta sulla soglia della porta d'ingresso dell'appartamento dei Longstreet sembra sentirsi scioccata ed infastidita, ma anche disprezzata, mentre le emozioni di Michael sono il fastidio ed il nervosismo.

Nancy affronta questo conflitto sull'abbandono del criceto con una mentalità da combattimento, focalizza la sua attenzione sui motivi per cui Michael sbaglia e si chiude di fronte ad una discussione aperta e collaborativa.

Anche Michael in questa discussione con Nancy assume la strategia conflittuale dell'"attaccante-difensore"²⁵ e si rifiuta di riflettere oggettivamente su questa sua azione non essendo assolutamente disposto a concedere a Nancy bisogni ed obiettivi conciliabili con i suoi. Entrambi mettono in atto un comportamento assertivo.

I bisogni di Nancy in questo contesto potrebbero essere di sicurezza e di apprezzamento, mentre Michael dice di avere il bisogno fisiologico di poter dormire di notte senza che l'animale faccia "chiasso". In effetti alla domanda incredula di Nancy "Si è liberato del criceto?" risponde un po' imbarazzato, ma poi convinto, perché palesemente disgustato da questo animale: "Sì, faceva un tale chiasso di notte (...). La cosa a dirla tutta è che anch'io non vedo l'ora di sbarazzarmi di quel coso, così mi sono detto ora basta l'ho preso e l'ho mollato per la strada" (min. 6.52). Più avanti nel film lo spettatore viene a sapere che Michael è allergico ai roditori (bisogno di protezione/salute). Il bisogno reciproco di Nancy e Michael potrebbe essere l'autorealizzazione: il senso di moralità di Nancy e il desiderio di accettazione di Michael, ma anche di stima e rispetto reciproco.

Come interesse comune ai due litigandi potrebbe cristallizzarsi il recupero della comunicazione che permetta a loro di affrontare in modo civile la discussione sul litigio che ha coinvolto i loro figli.

4.2. Stadio due: il dibattito e la polarizzazione

Le parti in conflitto cominciano a pensare più precisamente come potrebbero convincere l'un l'altro. Iniziano a pensare in bianco e nero, ognuno è convinto di aver ragione e che la controparte ha torto. La comunicazione viene impiegata per imporre le proprie ragioni, ottenere la supremazia sulla controparte e mettere l'altro sotto pressione. Le parti non temono dure confrontazioni verbali e cominciano a deprezzarsi reciprocamente.

²⁵ Buzzi I. "Introduzione alla conciliazione", Giuffrè 2003

Nel film *“Carnage”* questa fase si evidenzia tra l’altro nella scena in cui per la seconda volta i coniugi Cowan e Longstreet iniziano a salutarsi, dopo aver mangiato insieme la torta offerta dai Longstreet e Penelope chiede se Ethan *“Si rende conto di aver sfigurato un compagno?”* (dal min. 14.18 al min. 14.40). *“No!”* risponde di botto Alan e ripete con un tono determinato: *“No, non si rende conto di aver sfigurato un suo compagno”*, sottolineando in particolare la parola *“sfigurato”* con uno sguardo insistente, quasi minaccioso rivolto a Penelope. Contradetto da sua moglie aggiunge rivolto a lei ma intenzionato a far capire a Penelope in tono istruttivo, sottotono nervoso: *“Si rende conto che un comportamento violento non è ammissibile”*, e girandosi con aria di rimprovero verso Penelope aggiunge trionfante: *“... non di aver sfigurato un suo compagno”*. *“Non Le piace la parola ma purtroppo è appropriata”* risponde quindi Penelope, convinta di aver ragione e con l’intenzione di imporre ad Alan le proprie ragioni. Penelope palesemente lotta con sé per mantenere l’autocontrollo, Michael le mette la sua mano destra sulla sua spalla per tranquillizzarla. *“Mio figlio non ha sfigurato Vostro figlio”* ripete quindi Alan dall’alto in basso e con un tono che non permette contraddizione. Penelope lo interrompe bruscamente sottolineando: *“Vostro figlio ha sfigurato nostro figlio”*. Entrambi i litiganti sono convinti di aver ragione e che l’altro ha torto. Soprattutto Alan cerca di ottenere la supremazia su Penelope, entrambi si mettono sotto pressione, la confrontazione verbale diventa più dura.

Penelope in questa scena appena descritta è nervosa perché non riesce più a trattenersi; in più è arrabbiata per il fatto che Alan non accetta la (sua) realtà per lei così evidente. Anche Alan si mostra in collera; non è, invece, preoccupato di mantenere la calma.

Penelope di fronte a questo conflitto sulla lesione di suo figlio, si arrocca nella propria posizione e sostenendo di aver ragione congela la comunicazione con Alan.

Anche Alan in questo battibecco con Penelope assume lo stile del *“congelatore”²⁶*, resta trincerato nel suo punto di vista e cerca di chiudere la comunicazione con Penelope anche con gesti (si gira per andarsene). Entrambi mettono in atto un comportamento assertivo.

I bisogni di Penelope in questo contesto potrebbero essere di sicurezza (familiare) e di autorealizzazione (giustizia, verità), mentre Alan sembra avere il bisogno di essere stimato ed apprezzato (approvazione altrui). Tutt’ e due sembrano aver bisogno di appartenenza; in effetti lo spettatore percepisce il loro affetto familiare, che spinge questi genitori a difendere senza scrupoli i loro figli.

²⁶ Buzzi I. *“Introduzione alla conciliazione”*, Giuffré 2003

L'interesse comune dei due litigandi sembra essere la loro volontà di dare un'interpretazione all'incidente che ha visto coinvolti i loro figli che non definisca colpevole l'uno e vittima l'altro.

4.3. Stadio tre: la tattica del fatto compiuto

La situazione si caratterizza per un conflitto di ostacolamento, in quanto ora le parti in conflitto cercano di far prevalere la propria posizione e ciò produce come conseguenza l'intensificarsi del conflitto. Le parti iniziano a non parlarsi più, interrompono la discussione e si provocano con delle azioni. In questa fase il conflitto viene concepito come una sfida, una competizione che decreterà un vincitore e un perdente. Parlare non serve più, quindi le parti agiscono e mettono in atto la strategia del fatto compiuto. Si può osservare una discrepanza tra la comunicazione verbale e non verbale; la comunicazione non verbale domina. Le parti sono diffidenti, hanno perso l'empatia e rischiano di mal interpretarsi.

Nel film "*Carnage*" questa fase si evidenzia tra l'altro nella scena in cui i coniugi Cowan per la terza volta si apprestano a salutare i coniugi Longstreet e a lasciare il loro appartamento. Michael propone che i ragazzi facciano la pace e Nancy propone di fissare un incontro (dal min. 14.55 al min. 17.00), ma non riescono a mettersi d'accordo su tempo, luogo e modalità di questo incontro: i genitori di Ethan sono convinti che un incontro ha senso solo se i ragazzi hanno voglia di parlarsi e di chiarirsi; i genitori di Zachary invece non lascerebbero altra scelta a loro figlio. Giunti all'ascensore i genitori continuano a discutere su come organizzare l'incontro anche se Alan dimostra con frasi "*Io alle 7.30 non ci posso essere*"; "*Ma non 'sta sera*"; "*Domani sono a Washington*" e con gesti (lascia velocemente - scappa quasi dall'appartamento, chiama più volte l'ascensore, ben due volte entra nell'ascensore, mette le mani in tasca, non guarda i Longstreet quando parla a loro, si lascia distrarre l'ennesima volta dal suo cellulare) di non essere interessato a questo incontro. Nancy si sforza a trovare un orario che possa andar bene ai Longstreet e accetta la loro pretesa di venire a casa loro. I genitori di Ethan (e soprattutto sua madre Penelope), però, nonostante aver insistito nell'incontro mostrano evidentemente di non essere convinti; anche Nancy lo vede: "*Che c'è? Non mi sembrate convinti*". Penelope in questa discussione cerca di far prevalere la sua posizione, cioè la pretesa che i ragazzi si incontrino con la sincera volontà di parlarsi per chiarirsi, che siano presenti anche i genitori che preventivamente abbiano responsabilizzato il rispettivo figlio. Questo suo insistere comporta l'intensificazione del conflitto soprattutto nei confronti di Alan che ora inizia a non parlare più, a interrompere la discussione provocando

gli altri con delle azioni come il lasciare l'ascensore solo per rispondere al cellulare che nell'ascensore non funziona. Penelope non si preoccupa più di mettersi nei panni dei Cowan. Nancy in questa scena appena descritta svoltasi nel vano scala davanti all'ascensore si mostra irritata nei confronti delle pretese dei Longstreet, arrabbiata per il comportamento di suo marito e nervosa per il fatto di non riuscire a chiudere bonariamente questa questione. Le emozioni di Penelope sono la rabbia e la preoccupazione.

Nuovamente Penelope si arrocca nella propria posizione, mentre Nancy affronta questa discussione rimettendosi alle richieste di Penelope anche se sembra che nonostante il suo silenzio sia convinta di essere nel giusto. Mentre Penelope, quindi, mette in atto un comportamento assertivo, Nancy sembra di sentire il conflitto, mette, quindi, in atto un comportamento ricettivo.

Il bisogno di Penelope in questo contesto potrebbe essere di autorealizzazione (moralità), quello di Nancy di autostima. Il loro bisogno reciproco potrebbe essere quello di essere rispettate reciprocamente nel proprio stile di educazione dei propri figli. Entrambe sembrano seguire l'interesse comune di trovare un modo di collaborazione amichevole ed effettiva per permettere ai loro figli di fare la pace.

4.4. **Piano II (Win-Lose): Stadio quattro: la preoccupazione per l'immagine e la ricerca di alleati**

In questo punto viene costruita l'immagine negativa del nemico e in concomitanza si procede alla difesa della propria reputazione che avviene attraverso la glorificazione di sé (superman/-woman). In questa fase si va alla ricerca di fama e sostenitori che confermino la propria reputazione positiva e la propria posizione contro quella dell'altra parte in conflitto. I pensieri delle parti in conflitto si muovono in dualità: nero o bianco, pro o contra, verità o menzogna, sfumature non esistono più, la vita emotiva è polarizzata. Le proprie posizioni vengono sperimentate come contrastanti con quelle dell'altro. Ciò che pensa, sente o vuole l'altra parte viene considerato come forma negativa nei confronti del proprio essere.

Nel film "*Carnage*" questa fase si evidenzia tra l'altro nella scena che segue quella sopra descritta *sub* 4.3: Penelope insiste sulla sua convinzione che un incontro tra i figli fa solo senso se Zachary partecipa all'incontro senza essere costretto dai genitori: "*Se Zachary non arriva qui già responsabilizzato loro si guarderanno in cagnesco e sarà un disastro*" (min. 17.04) dice in effetti rivolgendosi ai genitori Cowan e guardando suo marito nella ricerca di un alleato. Questa frase lascia interrompere Alan nella sua nervosa ricerca di chiamare l'ascensore e anche Nancy si rivolge con uno sguardo incredulo verso Penelope; Alan quindi

risponde palesemente arrabbiato: “Già responsabilizzato signora Longstreet? Ma di che cosa parla?”. “Di sicuro Vostro figlio non è un pazzoide” cerca di spiegarsi Penelope e Nancy sottolinea, anche lei ora con tono arrabbiato: “Zacchary non è un pazzoide!” ma viene interrotta da suo marito: “Invece lo è”. Nancy non vuole accettare questa affermazione e risponde a suo marito: “Alan non fare il cretino perché dici così?”, ma Alan ripete che suo figlio è un pazzoide. Michael interrompe la discussione che si sta intensificando tra i coniugi Cowan domandando: “Lui come spiega il suo gesto?” e Penelope - che da Nancy sente che Zachary non ne parla - ribatte in modo adirato: “Ma dovrebbe, dovrebbe parlarne”. Questa frase manda in bestia Alan che in collera risponde a Penelope: “Lei dice un po’ tanti dovrebbe signora Longstreet” e comincia ad elencare, evidenziando le sue parole con gesti delle braccia: “dovrebbe venire qui, dovrebbe parlarne, dovrebbe chiedere scusa, sicuramente lei è più competente di noi. Noi cercheremo di migliorare ma lei nel frattempo s i a i n d u l g e n t e” e sottolinea queste sue ultime parole dando una botta sul bottone dell’ascensore - nelle vicinanze abbaia un cane disturbato dall’agitazione creatasi nel vano scala. Evidentemente l’affermazione di essere sicuro che Penelope sia più competente non corrisponde a quello che Alan pensa veramente, lo ha detto in modo ironico volendo far capire invece che Penelope nei suoi occhi è proprio il contrario: incompetente, inesorabile e ostinata. Alan, leso nel suo orgoglio e nella sua convinzione di essere migliore degli altri, inizia a costruire l’immagine negativa di Penelope. Michael afferra la situazione e con il suo intervento: “Ehi ehi, andiamo, ma che succede ora?” cerca di calmare i presenti.

Alan in questa scena appena descritta è prima stupito non potendo credere cosa sta pretendendo Penelope e poi arrabbiato. Anche Penelope e Nancy sentono rabbia, mentre Michael, dispiaciuto cerca di volgere al meglio la situazione.

Penelope rimane ancora nella sua posizione di “congelatrice²⁷”, Alan affronta questo disputo da “attaccante-difensore”, Nancy si rimette e Michael preferisce evitare questa discussione.

Il bisogno di Penelope continua ad essere di autorealizzazione (moralità), ma anche di sicurezza morale quello di Alan è di stima. Entrambi sembrano seguire l’interesse comune di poter dialogare nella reciproca accettazione delle rispettive convinzioni sullo stile di educazione di un figlio adolescente.

²⁷ Buzzi I. “Introduzione alla conciliazione”, Giuffré 2003

4.5. Stadio cinque: la perdita della faccia

Il conflitto è totalizzato in quanto viene messa in gioco l'identità stessa delle parti e lo scambio si trasforma in un conflitto di valori. Iniziano ora veri e propri attacchi pubblici e diretti che causano isolamento degli individui. Le parti vogliono distruggersi vicendevolmente, non si fermano neanche dinanzi a diffamazioni e perdono ogni morale. Esse sono convinte di aver ora rilevato la vera faccia dell'altra parte.

Nel film "*Carnage*" questa fase si evidenzia tra l'altro nella scena in cui Alan e Michael parlano delle loro professioni (dal min. 24.55 al 25.45). Dall'affermazione "*Lei fa un mestiere ambiguo*" Alan si sente provocato ed aggredito e comincia, quindi, a mettere Michael alle strette (in effetti quest'ultimo è posto con le spalle al muro), interrogandolo con falso interesse sul suo mestiere: "*Perché scusi, Lei che fa?*". Alan mette in tasca il cellulare e comincia ad avvicinarsi a Michael che risponde: "*Io faccio un mestiere normale*". "*Oh e che cos'è un mestiere normale?*". "*Gliel'ho detto, vendo pentole e padelle*". Alan si avvicina ancora di più, con le mani in tasca ed un sorriso presuntuoso sulla bocca aggiunge: "*e maniglie per porte ... Dispositivi per sciacquoni, questa sì che è interessante!*". Rimproverato da Nancy ribatte beffardamente: "*Ma, lo trovo interessante, gli sciacquoni per gabinetti sono interessanti*" e nuovamente rivolto a Michael: "*Esistono molti tipi diversi?*". Alan mostra palesemente di sentirsi più importante e di non prendere sul serio Michael; questi però non si lascia irritare. Alan comincia a voler distruggere Michael e dimentica ogni buona maniera. Vuole rilevare la vera faccia di Michael che invece di essere l'uomo generoso e pacifico, padre comprensivo con animo conciliante che cerca di mediare ed è superiore alle discussioni fin qui avute per il quale (secondo Alan) si fa passare, è un mediocre venditore di utensili per pulire gabinetti.

Alan è preoccupato della propria immagine, non vuole essere visto come una persona ambigua. Michael è disprezzato dell'atteggiamento secondo lui non sincero con cui Alan svolge il suo lavoro.

Di nuovo Alan affronta questa discussione attaccando il suo interlocutore. Ancora una volta usa l'ironia, con la quale cela i suoi veri pensieri. Anche Michael si pone in una situazione di attacco resistendo alle offese nascoste di Alan senza battere ciglio. Entrambi mettono in atto un comportamento assertivo.

Il bisogno di Alan in questo contesto potrebbe essere di stima e apprezzamento (approvazione altrui), quello di Michael anche di autorealizzazione (accettazione), mentre si potrebbe intravedere un bisogno reciproco di rispetto.

Entrambi sembrano seguire l'interesse comune di mantenere la comunicazione da pari a pari.

4.6. Stadio sei: le strategie della minaccia

In tale fase le minacce diventano sempre più concrete ed esplicite. Per dimostrare il proprio potere e non perdere in qualsiasi modo il controllo sulla situazione si minacciano e si fanno delle richieste spesso non realizzabili. Il culmine della minaccia è rappresentato dall'*ultimatum* che impone alle parti una scelta precisa.

Nel film "*Carnage*" questa fase si evidenzia nella scena in cui Michael perde la padronanza di sé (dal min. 41.02 al min. 44.41): "*Sa che è fastidiosa questa sua indifferenza*" si arrabbia con Alan dopo essere stato al telefono con sua madre che gli ha raccontato di prendere proprio quel medicinale ("*Anril*") che da quanto si capiva dalle telefonate di Alan con il suo cliente ha degli effetti collaterali pericolosi. "*Se mia madre dovesse avere anche un solo sintomo, il mio nome sarà in cima alla lista di una class action, amico*" minaccia Alan che con arroganza replica: "*Ce ne sarà una comunque*". Quando Nancy riporta sul tappeto la storia dell'abbandono del criceto e anche Penelope sottolinea che suo marito ha sbagliato, Michael esplode. "*Attenta, Penelope, attenta! Sono stato calmo finora, ma non farmi oltrepassare il limite*" e scoppia la lite tra i coniugi Longstreet.

Michael è palesemente in collera, alza il tono, urla e non si ha più sotto controllo. Anche Penelope è arrabbiata ma si mostra pure dispiaciuta per non essere riuscita a risolvere la disputa in modo civile; in effetti comincia a piangere.

Anche in questa scena di litigio appena descritta Michael si comporta come attaccante-difensore che ha perso la pazienza di mantenere la pace e si confronta apertamente con la situazione conflittuale. Penelope rimane chiusa nella sua posizione.

Il bisogno di Penelope in questo contesto potrebbe essere di sicurezza (morale, civiltà), quello di Michael di autorealizzazione (spontaneità). Entrambi sembrano avere un bisogno di autocontrollo e sembrano seguire l'interesse comune di non perdere la faccia e ritornare ad essere accoglienti e beneducati nei confronti dei loro ospiti.

4.7. Piano III (Lose-Lose) Stadio sette: la distruzione limitata

In questa fase tutti i soggetti coinvolti nel conflitto sono disposti a perdere qualcosa e il processo comunicativo tra le parti si interrompe totalmente, diventa monologico: le parti parlano senza ascoltare l'una l'altra. La controparte viene disumanizzata e la si vuole vedere danneggiata. Fino a quando le proprie azioni non ledono troppo se stesso questo viene già considerato come vincita. Per le parti non c'è più niente da vincere; ciò che conta è la

reciproca compensazione dei danni: se una parte sperimenta un danno, vuole che l'altra venga almeno altrettanto danneggiata.

Nel film *"Carnage"* questa fase come anche le seguenti n. 8 e 9 non si evidenziano in modo così chiaro con le caratteristiche evidenti come descritto dallo scienziato Glasl. Comunque si potrebbe interpretare la scena in cui Penelope non riesce più a trattenere la sua tensione quale rientrando in questo stadio di distruzione limitata (dal min. 44.50 al min. 45.02). Quando Michael le fa un rabbuffo, dicendo: *"Smettila, Pen (...). hai perso il senso della misura!"*, lei non controlla più le sue emozioni: *"Me ne frego!"* e con tono amareggiato aggiunge: *"Uno fa di tutto per sottrarsi alla mediocrità e invece finisce umiliato e completamente solo"*. Penelope non bada più a salvaguardare l'immagine di una copia eccezionale, non mediocre, che va d'accordo, attacca apertamente suo marito, lo scimiotta: *"Se ben ricordo!"* (min. 45.47), lo chiama *"un bugiardo"*, (min. 46.16), spiega a Alan: *"Alan, vede, tra noi due non c'è feeling ma io vivo insieme a uno che ha deciso in modo definitivo che la vita è sinonimo di mediocrità. Sa, è molto duro stare con un uomo che vive tincerato dietro questa idea che non vuole cambiare niente e che non si entusiasma con niente e per niente"* (min. 48.16) e infine addirittura gli viene alle mani: al min. 48.00 quando suo marito non vuole servirle uno scotch e al min. 56.34 quando Michael implora beffardamente Alan: *"Eviti toccare questo tasto"* (cioè parlare dell'Africa e delle sue sofferenze) e continua a prenderla in giro dinnanzi ai Cowan: *"Si batte per la pace e per mantenere gli equilibri del mondo"*. Tono e gesti delle parti (soprattutto di Penelope) diventano violenti ed aggressivi, le parti usano parole che ricordano la guerra: *"il mio credo è il dio del massacro"* (Alan al minuto 55.29), *"ho visto bambini di otto anni addestrati a uccidere, arrivano ad uccidere così piccoli anche centinaia di persone, uccidono con il macete, il mitra, il kalash, con il Thumper"* (Alan dal min. 55.48 al min. 55.58); la parola *"Thumper"* viene ripetuta ancora tre volte: da Nancy al min. 56.10 e al min. 57.36, da Penelope al min. 57.39 e da Michael al min. 58.46), *"è così che si chiamano i lanciagranate"* (Alan al min. 56.11, ripetuta da Nancy al min. 57.46), *"Si è lanciata su di Lei come una furia assassina"* (Alan al min. 57.13); *"Perché è così che si chiama, come si dice kalash e non kalashnikov o AK-47"* (Alan al min. 57.47); *"ora l'ammazzo"* (Penelope al min. 58.20).

Penelope nella scena qui descritta è arrabbiata con suo marito che si accontenta della situazione senza fare nulla per cambiarla e con Alan che la provoca e la deride, si sente sola nella lotta per una società più umana ed infine disprezzata per il comportamento mediocre di suo marito. Alan si mette nuovamente su un piedistallo, forse per non far vedere il suo imbarazzo.

Di fronte a questo conflitto Penelope si pone in posizione di attacco e ha bisogno di sentirsi appartenere ad una società civile e sicura, ma anche di poter realizzare il suo potenziale. Alan invece sembra non voler arrivare a riconoscere che esista un conflitto, ponendosi in posizione di fuga. Il suo bisogno è di autostima. L'interesse comune potrebbe essere quello di ritrovare un modo adatto di comunicazione affinché si possano ancora guardare negli occhi dopo questo incontro organizzato per gestire in maniera civile un conflitto tra i loro figli adolescenti.

4.8. Scala otto: la disintegrazione, distruzione totale

Questa fase è caratterizzata dall'assenza di comunicazione fra le parti coinvolte e dalla presenza di attacchi devastanti in cui la reputazione e l'identità di un soggetto vengono pesantemente aggrediti. Adesso si vogliono distruggere a vicenda, non solo danneggiarsi (Glasl fa i seguenti esempi: rinforzato terrore psichico, diffamazione al posto di lavoro ed in ogni altro ambiente, minaccia dell'esistenza della controparte).

Nel film "*Carnage*" vi è una scena in cui Alan viene pesantemente aggredito da sua moglie, scena che quindi potrebbe essere ascritta a questa fase. Così al minuto 59.28, mentre Alan per l'ennesima volta interrompe la conversazione con gli altri per parlare al telefono, Nancy si avvicina a lui, prende inaspettatamente il suo cellulare e con l'intento di abbattere Alan butta il suo cellulare nel vaso da fiori posto sul tavolino. Questa privazione di Alan del suo cellulare costituisce un attacco devastante per lui che sperimenta come una totale distruzione. Infatti, Alan in un primo momento rimane senza parole, incapace di reagire. "*Io ho tutto lì dentro*", "*È tutta la mia vita lì dentro!*" (min. 59.48). Alan è disperato, si rannicchia al pavimento come un bambino abbandonato, mentre viene deriso da Nancy e Penelope. Per la prima volta non riesce a mantenere la sua immagine di essere superiore alla discussione e si arrende, ha perso l'oggetto che gli ha dato sicurezza e protezione. L'interesse comune di Nancy e Alan potrebbe essere quello di risentirsi riuniti come coniugi e soprattutto come genitori per poter affrontare insieme questa discussione sulle conseguenze del litigio in cui era coinvolto loro figlio.

4.9. Scala nove: la distruzione reciproca (insieme nell'abisso)

In quest'ultima fase si è giunti verso una via che non conosce il ritorno in cui le parti desiderano fortemente annientare l'avversario anche se ciò può portare all'autodistruzione e la propria fine. La confrontazione è totale. Si è disposti a pagare qualsiasi prezzo a patto di

assistere all'annientamento dell'avversario. Adesso tutto è ammeso (p.es. si accetta di andare in galera, violenze fisiche e addirittura la propria morte – basta distruggere anche l'altro).

Nel film *“Carnage”* neanche questa fase si evidenzia proprio nei termini descritti da Glasl, però si può notare un ulteriore ultimo aumento dell'intensità del conflitto tra i genitori/madri al minuto 1.06.35, quando Nancy afferma che Ethan e Zachary hanno sbagliato entrambi e Penelope non accetta che suo figlio venga incolpato: *“Mio figlio Ethan a cui ho dovuto dare due Codeine alle tre di notte ha sbagliato?!”*. Penelope perde completamente la calma, urlando presa dalla collera ingiunge a Nancy di lasciare la sua casa, usa parole ingiuriose nei suoi confronti e infine prende la borsa aperta di Nancy e la tira verso il muro facendola cadere per terra, dove si svuota. Anche Nancy ora diventa isterica, Penelope la scimmietta, Nancy, stesa per terra a raccogliere le sue cose cadute fuori dalla borsa, usa anche lei delle espressioni offensive: *“Chiuda quella boccaccia!”*. Penelope non si è fermata davanti all'azione di rompere i beni personali di Nancy (si è rotto lo specchietto e il profumo), chiama il figlio di Nancy il *“carnefice”* di fronte alla *“vittima”* suo figlio Ethan.

Anche Michael diventa offensivo e villano: *“Piantala con tutte queste cazzate buoniste!”* (min. 1.07.31) *“La tua cotta per quei negroni del Sudan la riporti su ogni cosa ormai!”*. Si danno dei miserabili, Nancy chiama i Longstreet *“dei mostri”* e Penelope una *“bastarda”*; arriva addirittura a dire di essere fiera *“di avere un figlio che ha pestato vostro figlio”*. Penelope la definisce *“falsa”* e chiama Zachary una *“spia”*. Questo conflitto culmina nel gesto di Nancy che tira fuori dal vaso il mazzo di tulipani e lo sbatte più volte sul tavolino, distruggendolo. Tutti e quattro constatano che questo è il giorno più infelice della loro vita. La iniziale tensione è assurta ad un conflitto feroce, che tutti e quattro hanno vissuto nello scontro aperto con l'uso dell'aggressione e della violenza. Tutti e quattro in effetti sono in collera con ciascuno di loro, si pongono in posizione di attacco impedendo che i loro bisogni di appartenenza (affetto familiare), di apprezzamento (approvazione altrui e reciproco rispetto) e autorealizzazione (assenza di pregiudizi) vengano rispettati e soddisfatti. Si sono allontanati da una soluzione bonaria del conflitto. Non potendo combinare i bisogni tra di loro sono impossibilitati a superare i loro interessi individuali per perseguire il loro interesse comune di essere un buon esempio per i loro figli nella gestione di conflitti.

5. Conclusion

Nella complessità delle situazioni di conflitto i modelli elaborati dagli scienziati Buzzi e Glasl qui presentati possono servire per la mediatrice come una carta geografica che offre un orientamento e può indicare la strada nonostante tutti i sentieri intrecciati. Costituiscono uno

strumento che aiuta ad intervenire per permettere alle parti in conflitto di riattivare le loro forze di autocura e al mediatore di trattare in modo efficace la sensazione di impotenza che in presenza di conflitti o paralizza o sviluppa distruzione accecata dall'ira.

Il mediatore familiare conosce diverse tecniche e strategie idonee a bloccare le escalation conflittuali. In effetti, l'obiettivo del mediatore familiare in mediazione deve essere quello di ridurre l'intensità del conflitto affinché le parti riacquistino l'abilità di affrontare e gestire in modo consapevole ed autodeterminato tutte le questioni relative alla loro separazione.

Partendo dalla convinzione che in una *escalation* conflittuale le emozioni delle parti sono reciprocamente influenzate uno dei strumenti del mediatore familiare molto efficace per ridurre l'intensità emotiva è il rispecchiamento emotivo: Il mediatore familiare, intenzionato a capire veramente le parti, li ascolterà molto attentamente usando le strategie dell'ascolto empatico attivo e dell'uso dello sguardo. Con empatia, mettendosi cioè nei panni dei litiganti senza però perdere il contatto con sé stesso, utilizzando la tecnica delle domande cercherà innanzitutto di riconoscere le emozioni di ciascuno e di identificarle. Dal momento che le parti con l'aiuto del mediatore familiare, che dà un nome ai loro sentimenti ed emozioni, si rendono conto di che cosa stia succedendo con loro (e con l'altro) cominciano già a operare in modo consapevole e riacquistano il controllo sulla situazione.

Il mediatore familiare anche in questo contesto darà molta importanza alla strategia della gestione del setting e offrirà alla coppia un ambiente accogliente (stanza amichevole e luminosa, temperatura piacevole, bisogni primari tutti soddisfatti, ecc.), assolutamente non stressante (p.es. rumori fastidiosi, ecc.). La tecnica del rispecchiamento emotivo (detto anche specchio emotivo) comporta un rallentamento delle esternazioni (così come un uso sapiente dei silenzi), comportamenti attinenti al timing e di conseguenza una riduzione dell'intensità emotiva.

Altra tecnica del mediatore familiare utile per rallentare le cose che, quindi, può essere soccorrevole per una deescalazione del conflitto è il reframing. Con il riassunto di ciò che le parti hanno detto, il mediatore familiare guida la seduta e dà un ritmo ai contenuti illustrati dalle parti. Riformulerà quelle parti del racconto della coppia che reputa più importanti facendo sì che diventino importanti anche agli occhi dei mediandi, mentre ignorerà i contenuti di connotazione negativa (insulti o altro).

Questa tecnica del reframing, che coniuga in sé il looping, la riformulazione, il riassunto, la parafrasi e la perifrasi non aiuta però solo a rallentare il ritmo della seduta ma permette anche di far sentire le parti ascoltate e capite; e con questo sentimento positivo i mediandi

riusciranno più facilmente a riavere la necessaria serenità per affrontare in modo consapevole e con le proprie forze tutte le questioni da trattare in occasione della loro separazione.

Un'altra tecnica utilizzata dal mediatore familiare nella riduzione dell'intensità conflittuale è la reciprocizzazione, cioè la ridefinizione del problema descritto dalla coppia nei suoi termini di reciprocità: Il mediatore trasforma il negativo del racconto di entrambe le parti in un aspetto positivo e su tale base definisce un problema congiunto alla coppia, aprendo così facendo ai mediandi la strada per una soluzione congiunta che soddisfi non solo le pretese di uno dei due ma risponda agli interessi reciproci di entrambe le parti. Con questa tecnica il mediatore aiuta i mediandi a vedere la situazione da un altro punto di vista che serve a loro per superare le proprie posizioni.

Utile nella deescalazione del conflitto è poi anche la tecnica del futurocentrismo. In effetti, le emozioni di collera, paura e tristezza spesso vissuti dalle coppie in fase di separazione giusto lo psicologo americano Daniel Goleman tendono ad autoalimentarsi e, quindi, occorre staccarsi da questi stati emotivi per riuscire a superarli. Questo distacco riesce solo se le parti si concentrano sul futuro e, quindi, il mediatore familiare, anche se ascolterà i racconti della coppia sul passato per riuscire a veramente comprendere i loro bisogni e valori riporterà presto i mediandi a parlare del presente e delle loro aspirazioni future, perché le soluzioni si trovano nel futuro. Di nuovo il mediatore familiare attraverso la tecnica delle domande chiederà ai litiganti come vorrebbero organizzarsi per il prossimo futuro, li orienta verso il futuro, creando così una struttura adatta a ridurre l'intensità conflittuale.

Infine anche la tecnica dell'empowerment è molto utile nella riduzione della conflittualità. In effetti, incoraggiando le parti e aiutando loro a percepire quello che è veramente importante per loro (i.e. i loro bisogni che si celano dietro alle pretese) il mediatore familiare li aiuta a superare il loro sentimento di debolezza e impotenza che li blocca, permettendo loro di riattivare le loro forze e risorse, per risolvere con la propria forza e capacità il loro problema. Grazie a questa tecnica il mediatore familiare riesce a ripristinare nei mediandi la loro autodeterminazione e autoresponsabilità che serve a poter programmare consapevolmente e coscientemente il proprio futuro di persona separata.

Come si può vedere le fin qui descritte tecniche aiutano tutte a bloccare le *escalations* conflittuali. Affinché il mediatore familiare possa utilmente e costruttivamente applicarle, deve però prima di tutto aver lavorato anche su se stesso, conoscere cioè bene la propria personalità. Nel proprio lavoro il mediatore familiare, infatti, deve sempre badare bene a non farsi trascinare nel conflitto delle parti. Occorre che si ricordi sempre di essere lì per accompagnare in modo costruttivo i mediandi nel percorso di risoluzione del loro conflitto. Il

mediatore familiare professionista che si conosce bene e si accetta e che per se stesso ha individuato le cause e le origini di certe sue reazioni ad avvenimenti ed emozioni, ha quindi una sana autoconsapevolezza, è pienamente cosciente che esistono situazioni, persone o argomenti che suscitano in lui una forte carica emotiva (positiva o negativa) e farà molta attenzione a non lasciarsi deviare da questi cd. agganci emotivi, il tutto per potersi tenere in equilibrio rispetto ai propri pregiudizi e mantenersi equidistante alle parti durante la gestione delle sedute.

Il confrontarmi con le diverse situazioni di conflitto esaminandole in base ai modelli ESBI (Buzzi) e di escalation secondo Glasl e riflettendo sulle tecniche e strategie offerte dalla mediazione familiare per bloccare le *escalations* conflittuali mi ha aiutato a comprendere meglio le coppie in conflitto. Mi ha procurato degli strumenti che mi aiutano ad accogliere le persone in conflitto con le loro tensioni attuali nello stato in cui si trovano per poterle più efficacemente accompagnare durante il loro percorso mediativo verso la concretizzazione di un accordo direttamente negoziato, che soddisfi i bisogni di tutte le parti coinvolte.

Ringrazio le mie istruttrici dott.ssa Isabella Buzzi, avv. Sabine Peukert e dott.ssa Lorena Tagnin per l'opportunità concessami di conoscere questa preziosa modalità di approccio efficace alla conflittualità ed alla sua gestione positiva e tutto il gruppo di formazione per il sostegno morale.

Bibliografia

- Aubert V., „*Competition and dissensus*“ W. Bühl 1963
- Bernard J., „*The sociological study of conflict*“ in International Sociological Association, The nature of conflict, Paris 1957
- Buzzi I. „*Introduzione alla conciliazione*“, Giuffrè, 2003
- Buzzi I. e Haynes J. M., „*Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*“, Giuffrè 2012
- Galtung J., „*Institutionalized conflict resolution: A theoretical paradigm*“ in Journal of Peace Research, Vol. 2, No. 4, 1965
- Glasl F., „*Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*“, Haupt 2013
- Krysmanski H., „*Soziologie des Konflikts*“, Reinbeck 1971
- Pfeiffer A. „*Die Sprachentwicklung bis zum Vorschulalter unter Berücksichtigung der Ansätze nach Maria Montessori*“, Diplomarbeit
- Pondy L., „*Organizational conflicts: concepts and methods*“ in Administrative Science Quarterly, vol. 14, 1969, pag. 499ss.
- Rapaport A., „*Fights, games and debates*“, Ann Arbor 1960
- Rüttinger B., „*Konflikt und Konfliktlösen*“ Goch 1980
- Schreyögg A., „*Conflict-coaching. Anleitung für den Coach*“ Frankfurt am Main/New York, 2008
- Wikipedia