

PROPOSTA FORMATIVA

LA GESTIONE DELLE SITUAZIONI DI CONFLITTUALITÀ Teorie, tecniche e strumenti per rendere gestire il conflitto

Sempre con maggiore frequenza le assistenti sociali dei Servizi Sociali si trovano ad operare in situazioni di forte conflitto intra-familiare in tutte le fasi del “ciclo di vita familiare” intesa nella relazione di coppia genitoriale e genitori-figli o con le famiglie allargate e d’origine. Nei momenti di crisi familiare le aspettative di ruolo e di vita non realizzate, la fatica ad elaborare i lutti – di qualsiasi tipo di mancanza si tratti – la difficoltà ad accettare una necessaria riorganizzazione familiare ed individuale, il desiderio che siano gli altri a modificarsi, etc... fa sì che per chi interviene da esterno sia necessario prima di tutto svolgere un’attenta analisi del conflitto e dell’elaborazione del lutto prima di proporre qualsiasi intervento. La Corte Europea dei Diritti dell’Uomo ha già più volte messo in guardia condannandola l’Italia per la messa in atto nelle situazioni altamente conflittuali interventi stereotipati, inutili rispetto alla diminuzione o incapsulamento se non risoluzione dei conflitti. Intervenire in maniera stereotipata in situazioni profondamente diverse rischia di portare alla fossilizzazione dei conflitti, alla diminuzione delle risorse interne ed esterne ai nuclei familiari e al cronicizzato ricorso a fonti esterne che possano sistemare la situazione, delega ai servizi per poi ribadire l’inefficacia con un aggravio sulla spesa pubblica.

Il conflitto infatti è un aspetto inevitabile della vita quotidiana personale e quindi anche di quella professionale. In genere ognuno di noi è in grado di affrontare e risolvere il conflitto nella sua fase di emersione riuscendo a mediare soluzioni appropriate a tutti i soggetti in campo o a negoziare la ‘meno peggio’ delle soluzioni possibili. Infatti, così come il conflitto anche le crisi fanno parte dell’esperienza degli esseri umani. Le crisi, le difficoltà, le fatiche sono il risultato di azioni messe in atto da noi stessi o per una congiuntura di fattori che si concretizzano in uno stato di disagio da cui potremmo uscirne con risorse personali, sociali, istituzionali o l’insieme di queste. Chi accede ai servizi sociali spesso non ha trovato da solo o con la propria rete - se mai l’ha attivata - il modo di risolvere le proprie difficoltà. Le crisi spesso portano con sé sentimenti di vergogna, rabbia, umiliazione, frustrazione, che se trattate con sufficienza o modalità inappropriata dalle istituzioni possono aumentare i rischi di conflitto con i clienti/utenti. Essere in relazione quindi è la base potenziale dei conflitti. Ognuno di noi vi può incorrere perché soggetto sociale, in relazione. A chi non capita di discutere e litigare con la madre, il padre, un amico, il compagno, l’insegnante, un collega? E non per questo ne scaturisce un conflitto insanabile o atteggiamenti aggressivi, provocatori, etc... La differenza di aspettative, valori, interessi, obiettivi rappresenta la materia per il potenziale conflitto: nessuno è uguale, identico a noi quindi tutti siamo a rischio di confliggere ogni giorno. E la nostra disposizione personale a sapere so-stare nel conflitto fa la differenza. Evitarlo non fa infatti altro che aumentarne la successiva esplosione. Essere in una situazione di profonda crisi percepita insieme agli aspetti precedentemente indicati può caratterizzare un innesco potente da gestire con fermezza, autorevolezza e credibilità nonché umiltà e onestà intellettuale.

Più si lavora in contesti connotati da complessità, integrazioni di competenze, ruoli e connessioni interistituzionali, relazioni asimmetriche, rischi di abusi di potere e discriminazioni, obblighi per le persone e forti responsabilità per i professionisti ... più il rischio di conflitto aumenta. Inoltre ogni professionista porta con sé un bagaglio culturale che può rischiare di invadere il campo della relazione professionale se non consapevole e ‘vedere ciò che non c’è’ perché letto con lenti ‘sporche’. La consapevolezza di sé è il primo step per riconoscere la natura e le motivazioni delle reazioni o delle azioni ad un atteggiamento, a parole, a comunicazioni degli utenti/clienti. Insomma riconoscere l’innesco del conflitto mal gestito.



Il percorso di formazione proposto ed inerente il tema del conflitto ha lo scopo trasferire teorie, tecniche e strumenti e farli sperimentare all'interno del gruppo di lavoro anche attraverso attivazioni esperienziali che passa dalla comprensione di come ognuno vive il conflitto, quanto i nostri bis cognitivi, schemi culturali, attitudini influenzano la nostra modalità di azione-reazione. Si focalizzerà allora l'attenzione sull'azione intenzionale quale deve essere quella professionale nella quale la responsabilità della comunicazione e dell'azione è primariamente del professionista.

Perché mettiamo in atto una data azione piuttosto che un'altra? Perché ci relazioniamo con un determinato atteggiamento piuttosto che un altro? Come mai usiamo determinate parole piuttosto che altre? E così via. Ogni nostra azione professionale dovrebbe infatti essere consapevolmente situata nella visione del lavoro sociale che abbiamo deciso di mettere in atto. Sviluppare capacità e procedure per la gestione dell'emergenza, dell'urgenza e della 'routine' rappresenta ad esempio una modalità che evita di agire sulla scorta della 'pancia senza testa'. Così altri aspetti della pratica professionale - stile comunicativo, coerenza tra i canali comunicativi, rispetto degli impegni, assunzione di responsabilità, sintonizzazione della comunicazione, analisi del conflitto, riflessione sul *setting* appropriato, etc... - supportano nella gestione delle relazioni creando un contesto relazione- organizzativo in grado di prevenire l'esasperazione del conflitto e renderlo costruttivo o quando questo emerge di gestirlo appunto efficacemente.

Comprendere anche fino a dove si può arrivare nella gestione diretta del conflitto è fondamentale al fine di inserire nel contesto relazione soggetti che potrebbero ridurlo o portarlo all'esterno di quella organizzazione. Una riflessione sulla sfera di potere di ogni soggetto in campo è allora necessario.

Durante gli incontri, il codice deontologico dell'assistente sociale che include principi condivisi da tutte le professioni dell'aiuto fungerà da bussola per riflettere sul senso delle tecniche di fronteggiamento del conflitto. Connettendo i principi in esso contenuti, soprattutto quelli relativi alla relazione e le responsabilità nei confronti dell'utente, con le principali teorie che possono supportare l'implementazione di pratiche operative coerenti con i principi stessi e che a questi ultimi diano forma concreta. Il rischio, infatti, è spesso quello che teorie e principi del codice deontologico appaiano lontani dalla pratica quotidiana e che il codice stesso diventi uno strumento dimenticato o poco utilizzato. Dovrebbero invece assumere il ruolo di guida della pratica stessa, delle azioni che si implementano nella relazione con l'utente e con la propria organizzazione al fine di riempire di senso la pratica stessa. Inoltre, più i sistemi sono composti da diversi ruoli, settori, servizi e più è fondamentale la coerenza tra loro nell'operatività quotidiana.

Lo sviluppo di due dimensioni trasversali, ovvero quella della sensibilità interculturale e quella dell'*anti-oppressive practice*, permette di realizzare il principio di giustizia ed autodeterminazione enfatizzato dalla definizione internazionale di lavoro sociale. La definizione internazionale di *social work* tende infatti a valorizzare le culture di appartenenza, il diritto all'autodeterminazione, l'*empowerment* della persona, la giustizia sociale, ossia tutti principi che trovano ad esempio anche ampio riscontro nella Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo del 1959 e nelle determinazioni della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo. Per quanto astratti possano sembrare, essi hanno un'ampia possibilità di applicazione nella pratica professionale e nel fronteggiamento del conflitto.



PROGRAMMA E MODALITÀ FORMATIVE

Il percorso si struttura in n° 4 lezioni in FAD per complessive 16 ore.

I° giornata

- Il conflitto: facciamo chiarezza;
- Tipi di conflitto;
- Le potenziali fonti del conflitto;
- L'influenza dei nostri schemi culturali e attitudini sulla percezione del conflitto;
- I bias cognitivi: cosa sono e come agiscono? (Esercitazione);
- L'importanza dell'oggettività. Modello D.I.E. (esercitazione);
- Comprendere la differenza tra conflitto e alto conflitto e come il professionista si confronta con essi;
- Le fasi del conflitto;

II° giornata

- Imparare ad analizzare le fasi del conflitto (esercitazione);
- Come far maturare il conflitto
- Posizioni, interessi, bisogni
- Acquisire competenze di negoziazione. Uscire dalla logica dell'andare d'accordo' verso la logica del miglior risultato possibile nella situazione contingente;
- Differenziare tra valori e comportamenti
- L'importanza della coerenza tra i sistemi
- La sfera di potere come strumento per diminuire frustrazione e ansia: quando i sistemi non sono coerenti tra loro
- Il ruolo del professionista nella comunicazione: come si comunica? Aziende e comunicazione intenzionale
- L'importanza del linguaggio (esercitazione)

III° giornata

- Apprendere i diversi stili relazionali e comunicativi per utilizzarli in maniera appropriata;
- Comprenderne i processi legati alle aspettative individuali, familiari non raggiunte nel conflitto;
- Acquisire delle competenze tecniche e strumenti operativi per migliorare la gestione della casistica diversificando i tipi di intervento necessari (esercitazione);
- Prevedere progetti di gestione del conflitto personalizzati sostenendo l'acquisizione di risorse che facilitino l'autonomia (esercitazione);
- Definire obiettivi raggiungibili partecipati, facendo i conti con la dicotomia onnipotenza/impotenza (esercitazione);
- Prevenzione aggressività nei confronti degli operatori.


elena giudice

Elena Giudice Assistente Sociale specialista. Lavora da 20 anni nei servizi sociali sia pubblici sia del terzo settore. Si occupa di formazione e supervisione dal 2009. Dottore di Ricerca in Metodologia della Ricerca Sociale e Sociologia Applicata, ha collaborato per 5 anni con l'Università degli Studi di Milano Bicocca in qualità di docente a contratto e insegna Principi e Fondamenti del Servizio Sociale come docente a contratto presso l'Università di Enna Kore.

