

La gestione del conflitto

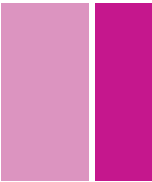
di Katia Casciana

Quando si affrontano tematiche tanto delicate, è sempre bene porre una precisazione: gli studi o l'esperienza di esperti nella gestione del conflitto rappresenta l'orizzonte teorico entro cui muoversi, ergo tende a fornire degli strumenti in più a professionisti, come gli amministratori di condominio, già competenti e che, spesso però, si trovano ad affrontare questioni pratiche spinose in cui è *impossibile l'applicabilità* di alcune teorie. Ciò non toglie che la gestione delle conflittualità sia uno dei temi più discussi dalla psicologia contemporanea, con degli spunti di riflessione utili a chi si ritrova a dirimere le controversie tipiche delle assemblee condominiali. Questo è infatti un locus di conflitto particolare, dove questioni pubbliche si scontrano con problematiche riguardanti il luogo più intimo della vita di una persona, lo spazio della casa. Il punto fondamentale risponde alla domanda: di fronte a uno scontro tra condomini l'amministratore che atteggiamento deve assumere? La risposta richiede un passo indietro con la riflessione sulla nascita del conflitto in sé.

Nell'immaginario collettivo siamo abituati a considerare un conflitto formato da tre elementi: due richieste contrapposte, come ad esempio l'esigenza di ascoltare la musica ad alto volume e quella del riposo, e una verità superpartes in grado di appianare la questione. Quest'immagine è riduttiva e non considera infatti, che lo scontro non è solo tra due esigenze, esse sono soltanto la punta dell'iceberg, al di sotto risiedono rivendicazioni di bisogni, interessi, desideri e frustrazioni della quotidianità. L'amministratore non deve gestire una verità apriori tra due parti, ma una *verità* che si *costruisce* nel corso del dialogo tra i condomini. Lo scopo della mediazione non è una soluzione che vada bene per tutti, ma che trascina rancori oggetto di litigio alla prossima assemblea, creando così, un loop continuo. Presupponiamo di abbandonare la visione classica del conflitto e consideriamolo piuttosto come assenza di conoscenza di ciò che sta dietro le esigenze iniziali (quindi di quello che si trova sotto la punta dell'iceberg).

Questa nuova prospettiva sposta l'attenzione dal proporre l'amministratore una soluzione, al rendere i soggetti, attraverso il dialogo (anche acceso), in grado di trovare una soluzione in autonomia. Il conflitto nasce ed esiste solo se viene trattato come tale. Nel paradigma di questa diversa prospettiva,

C
O
N
D
O
M
I
N
I
O



siamo adesso in grado di rispondere al quesito di partenza: l'amministratore non dovrà né inasprire il conflitto né rimanerne uno spettatore passivo, ma essere *assertivo*. Dovrà incentivare il dialogo in un processo, oserei dire a grandi linee, di giustizia riparativa. Il ruolo è quindi quello di accompagnamento verso la soluzione.

Applicare questo tipo di processo risulta spesso complicato: in primis per mancanza di tempo e, in secondo luogo, perché la *casa* è lo spazio di un'intimità che rende sordi al dialogo con l'altro e ai compromessi. Indubbiamente però, come dimostrano i recenti studi, questa neo-descrizione dei conflitti, se elevata a orizzonte entro cui muoversi, produce un aumento della fiducia tra i condomini e l'amministratore e contribuisce a creare un clima di collaborazione per la gestione delle controversie future. In conclusione, lo scopo della mediazione non è quello di evitare o reprimere il conflitto, ma il renderlo uno strumento di collaborazione e fiducia.

■