

STRUMENTI

74

PENSIERO CRISTIANO

Strumenti - Pensiero cristiano

1. Alister E. McGRATH, *Teologia cristiana*
2. Alister E. McGRATH, *Il pensiero della Riforma*
11. Alister E. McGRATH, *Spiritualità cristiana*
28. N.T. WRIGHT, *Risurrezione*
32. Gideon GOOSEN, *Introduzione all'ecumenismo*
34. Stuart George HALL, *La chiesa dei primi secoli: storia e sviluppo teologico*
35. *La chiesa dei primi secoli: i testi*
39. Armin ADAM, *Teologia politica*
51. *Dizionario di teologie femministe*, a cura di Letty M. Russell e J. Shannon Clarkson
54. Nicola SFREDDA, *La musica nelle chiese della Riforma*
71. Daniel MARGUERAT, *Paolo negli Atti e Paolo nelle Lettere*

Marinetta Cannito Hjort

LA TRASFORMAZIONE DEI CONFLITTI

Un percorso formativo

Claudiana - Torino

Marinetta Cannito Hjort

è formatrice e consulente internazionale in materia di Trasformazione dei conflitti e *Restorative Justice*. Conduce corsi accademici, seminari e conferenze per varie facoltà e centri, tra cui il Center for Justice and Peacebuilding della Eastern Mennonite University (Harrisonburg, Virginia), la Starr King School for the Ministry (Berkeley, California), lo U.S. Institute of Peace (Washington, D.C.) e la Facoltà valdese di Teologia di Roma. Collabora inoltre con i "Quaderni Satyagraha" editi dal Centro Gandhi di Pisa.

Questo volume è stato pubblicato con il contributo dell'8‰ della Chiesa evangelica valdese (Unione delle chiese valdesi e metodiste) cui va il nostro ringraziamento.



Scheda bibliografica CIP

Cannito Hjort, Marinetta

La trasformazione dei conflitti : un percorso formativo /
Marinetta Cannito Hjort

Torino : Claudiana, 2017

211 pp. ; 24 cm - (Strumenti ; 74)

ISBN 978-88-6898-002-3

1. Risoluzione dei conflitti

303.69 (ed. 22) – Risoluzione dei conflitti

© Claudiana srl, 2017
Via San Pio V 15 - 10125 Torino
Tel. 011.668.98.04
info@claudiana.it
www.claudiana.it
Tutti i diritti riservati - Printed in Italy

Copertina: Vanessa Cucco

Stampa: Stampatre, Torino

Sommario dell'opera

<i>Prefazione di Paolo Ricca</i>	9
<i>Introduzione</i>	19
1. Trasformazione dei conflitti: premesse	25
2. Prepararsi alla trasformazione	35
3. Comprendere il conflitto	59
4. Un approccio analitico: dall'analisi alla trasformazione	79
5. La dimensione personale del conflitto	103
6. La dimensione relazionale del conflitto	111
7. La dimensione strutturale del conflitto	131
8. La dimensione culturale del conflitto	147
9. La riconciliazione come paradigma	167
<i>Postfazione di Federico Reggio</i>	189
<i>Bibliografia</i>	193
<i>Indice dei nomi</i>	205

*Alla memoria di mio marito Howard
e al futuro di nostra figlia Giulia*

«Le forze di pace sono figli e figlie di Dio»
(Walker KNIGHT)

Introduzione

L'obiettivo di questo libro è accompagnare lettori e lettrici lungo un cammino che, partendo dal conflitto, conduce alla riconciliazione. Un percorso di pace e nonviolenza che si pone come sfida e alternativa ai sentieri consueti che attraversiamo seguendo gli stessi itinerari di antagonismo, odio e prevaricazione che ci dividono e distruggono la nostra umanità. Un percorso, tuttavia, presentato nella sua complessità, che non offre scorciatoie o facili soluzioni per sottrarci alla sofferenza delle situazioni conflittuali, ma ci propone una ridefinizione dei significati cui siamo abituati: la riconciliazione è il seme già presente all'interno del conflitto e può maturare in modo pieno e autentico solo attraversandolo, non escludendo le opposizioni, ma abbracciandole.

La natura ambivalente del conflitto, del resto, affiora già nella sua etimologia latina, in quanto *confligere* nella forma intransitiva significa «combattere, contrastare», ma nella forma transitiva significa «far incontrare, mettere a confronto». Se con il tempo è prevalsa l'accezione negativa, nella traccia di questa ambivalenza permane l'eco di un'alternativa. Abbracciare l'incontro attraverso lo scontro, è questo il paradosso che ispira la trasformazione dei conflitti e che risuona nelle pagine di questo libro: è possibile dare un nuovo corso al ciclo distruttivo del conflitto rendendolo terreno fertile dove coltivare rapporti di pace, giustizia e riconciliazione.

Il cammino qui tracciato è l'esito di una lunga esperienza professionale che prende le mosse da una personale passione e una profonda vocazione spirituale. L'educazione ricevuta dalla mia famiglia – e in particolare da mio padre, pastore battista – all'insegna della nonviolenza e dell'azione per la giustizia sociale in risposta alla missione di pace e riconciliazione affidatami da Dio, ha svolto un ruolo decisivo e illuminante per il mio percorso nel campo della trasformazione dei conflitti; allo stesso tempo, ha fatto sorgere

in me, sin da bambina, interrogativi che avrebbero trovato risposta solo molti anni dopo. I conflitti di cui ero testimone presentavano contraddizioni che ai miei occhi sembravano mettere in discussione, o almeno sminuire, il potere della riconciliazione. Nell'ambiente che mi circondava, soprattutto quello ecclesiastico, il conflitto era considerato un aspetto negativo, estraneo al modello di vita ispirato alla fede, pertanto da evitare o biasimare. I testi biblici venivano per lo più interpellati per avvalorare questa interpretazione del conflitto, accelerarne la risoluzione e favorire un'atmosfera di costante armonia nella comunità e nelle famiglie. Senza strumenti per affrontare il conflitto in modo alternativo, anche inconsapevolmente si finiva spesso per mettere a tacere, o emarginare, voci di dissenso e legittime richieste di cambiamento, intensificando le discordie.

È stato durante la frequentazione del corso di Master sulla Trasformazione dei conflitti e la *Restorative Justice* alla Eastern Mennonite University, e grazie all'incontro con quelli che ritengo i miei più cari maestri – John Paul Lederach, Howard Zehr, Lisa Schirch e Jayne Docherty – che le mie domande hanno cominciato a trovare le prime risposte. L'approccio della trasformazione dei conflitti propone, infatti, principi, valori e strumenti pratici che aiutano a liberarsi dalla "paura" del conflitto e ad accoglierne la natura dialettica con nuova consapevolezza, per farne opportunità di crescita, incontro e creazione di nuovi modelli sociali basati su rispetto e uguaglianza.

Nel corso degli anni, il lavoro svolto nell'ambito della trasformazione dei conflitti, costruzione di pace, giustizia rigenerativa e mediazione comunitaria in vari continenti – sia in paesi come Nigeria, Haiti, Irlanda del Nord, Vietnam, Messico e Colombia, che in realtà a noi più vicine –, mi ha mostrato la complessità di questo impegno e il bisogno di affrontarla. In contesti dilaniati da guerre interne, o da atti terroristici, crimine organizzato, traffico umano, violenze di genere e forme di intolleranza e razzismo in risposta all'incremento dei flussi migratori, ho toccato con mano l'urgenza di nuovi processi che adottino una prospettiva comprensiva del conflitto e siano finalizzati a ricostruire rapporti e strutture all'insegna del dialogo e della giustizia. In tali realtà, la trasformazione dei conflitti implica un lavoro molto delicato, faticoso e talvolta frustrante. Obiettivi come pace e riconciliazione possono sembrare lontani, utopici e oscurati dall'ombra di una certa inadeguatezza: come ridare centralità alla vita in contesti devastati dalla morte? È possibile occuparsi di guarigione e recupero di persone che traggono profitto dalla violenza e al tempo stesso curare le ferite e i traumi delle vittime? Si può rompere il ciclo di violenza e facilitare un cammino di perdono e riconciliazione, quando sono stati erosi i valori, le identità, e ogni senso di sicurezza? Può esistere pace senza giustizia? Quale significato assume la riconciliazione in un momento storico in cui, a decenni dalla guerra fredda, stiamo assistendo all'escalation di un nuovo conflitto – tra Stati Uniti e Corea del Nord – che rischia di provocare una guerra nucleare? Le sfide sono sempre nuove e non ci sono garanzie di successo.

Al tempo stesso, proprio in quei contesti continuo a ricevere coraggiosi segnali di speranza nell'incontro con persone che con fede, costanza, impegno e immaginazione, mettono in pratica principi e tecniche della trasformazione dei conflitti tessendo reti di comunicazione e dialogo e oltrepassando le barriere materiali e culturali che le dividono, spesso a rischio della propria vita o della propria libertà. Numerose pagine di questo libro sono state ispirate da testimonianze di simili storie che mi hanno permesso di scoprire prospettive sempre nuove e inaspettate sulla costruzione di pace e la riconciliazione.

L'incontro con queste persone è per me fonte di profonda ispirazione e le loro storie sono segno e seme di speranza che mi permettono di affrontare i conflitti e la costruzione di pace sempre da nuove prospettive che schiudono inaspettate possibilità liberanti e trasformanti.

Fenomeno costante nell'esperienza umana – trasversale a ogni contesto, cultura e livello sociale, e non solo in esperienze radicali lontane da noi –, il conflitto richiede l'acquisizione di strumenti idonei ad affrontarlo e trasformarlo, a partire dai nostri rapporti di vita quotidiana. Questo libro nasce proprio in risposta a questa esigenza, in seguito ad alcuni cicli di seminari e lezioni sulla trasformazione dei conflitti condotti presso la Facoltà valdese di Teologia di Roma. Malgrado il significativo sviluppo degli studi sulla pace e la nonviolenza negli ultimi anni, in Italia testi di questo tipo sono ancora scarsi e mirano per lo più all'insegnamento di tecniche di comunicazione interpersonale e di mediazione; pochi ancora sono i lavori dedicati alla formazione in vista dell'applicazione pratica. Questo libro si propone allora di offrire risorse per l'organizzazione di corsi e seminari ispirati a un approccio sistemico del conflitto e si rivolge sia a operatori e operatrici che già lavorano nell'ambito della costruzione di pace, sia a chi si avvicina a questo campo per la prima volta.

Di fronte all'incredibile vastità delle tematiche, la sfida è stata quella di uniformare il livello di analisi dei singoli argomenti, pertanto non mancheranno note bibliografiche per l'integrazione di percorsi di approfondimento individuale. Gran parte dell'apparato bibliografico è in inglese e la maggioranza dei riferimenti proviene dai contesti internazionali in cui ho operato; tuttavia, poiché il contesto in cui si opera è fondamentale, ogni spunto potrà essere elaborato e adattato in modo creativo ai diversi ambiti italiani in considerazione delle loro specificità. Allo stesso modo, il linguaggio volutamente semplice e accessibile con cui vengono proposti i contenuti e le tecniche potrà essere adattato dai conduttori dei seminari secondo il proprio stile e le particolari esigenze dei partecipanti.

La maggior parte dei capitoli è composta da una parte pratica con esercizi e giochi di ruolo e da una parte teorica, di modo che le esperienze e le riflessioni dei partecipanti non siano né anticipate né condizionate dalle teorie, ma al contrario si pongano con esse in relazione dialettica. Ogni ca-

pitolo potrebbe rappresentare una giornata di formazione, ma è preferibile riferirsi a questo arco temporale con una certa libertà e utilizzare il materiale secondo le esigenze e gli interessi dei gruppi; il criterio di suddivisione dei materiali rispecchia soprattutto la necessità di organizzarli per fornire spunti per laboratori e seminari *ad hoc* e di volta in volta incentrati su un tema d'interesse specifico. L'ordine proposto rispecchia quello che seguo nei miei seminari di formazione e ovviamente non vuole essere prescrittivo, così come la scelta dei supporti didattici è affidata alla creatività e alle competenze di facilitatori e facilitatrici. Per lo stesso motivo non sono fornite indicazioni sulla durata delle esercitazioni e sui momenti di riflessione e dialogo, che dipende dal numero dei partecipanti e dal livello del loro coinvolgimento.

Questo lavoro intende infine stimolare una riflessione sulla spiritualità insita nei percorsi di trasformazione dei conflitti, costruzione di pace e riconciliazione, e nasce da un dialogo con i testi della Bibbia, in particolare quelli tratti dalla Bibbia ebraica e dal Nuovo Testamento. Malgrado fin troppo spesso, nel corso della storia, intolleranza ed estremismo religioso abbiano contribuito a fomentare lotte e a erigere barriere, l'intento è richiamarsi al valore spirituale della pace presente in tutte le religioni così come in tutte le culture d'ispirazione laica. Che sia credente o no, la persona che legge questo libro è pertanto incoraggiata ad attingere alle proprie fonti spirituali e ai riferimenti del proprio contesto culturale.

Attraverso la condivisione di una prospettiva che per me è stata rivelazione, il mio auspicio è così di contribuire alla promozione di una cultura in cui la costruzione di pace sia intesa come un linguaggio nuovo, una filosofia di vita in cui la riconciliazione non miri a essere un obiettivo acquisito, ma un percorso di continua trasformazione. E in questo percorso, siamo tutti compagne e compagni di viaggio.

Ringraziamenti

Così come il percorso della trasformazione dei conflitti richiede collaborazione, anche la realizzazione di questo libro è stata il frutto di dialoghi con numerose persone che mi hanno ispirato, sostenuto e consigliato. A ognuna di loro va la mia profonda gratitudine, con il rammarico di non poter qui menzionare ogni nome.

Desidero innanzitutto onorare le comunità e i gruppi che, in varie parti del mondo, mi hanno dimostrato fiducia condividendo con me le loro esperienze e permettendomi di lavorare al loro fianco, offrendomi opportunità di nuove scoperte sulla capacità umana e la forza spirituale di trasformare situazioni in apparenza senza via d'uscita. Rendo lode a Dio per il loro esempio di vita, luce d'amore e di speranza che continua a brillare nelle tenebre.

Un ringraziamento speciale va alla mia famiglia per avermi trasmesso i valori che sono alla base della mia vita e che hanno dato forma a questo libro, e in particolare: a mio padre Graziano, pastore battista, che mi ha educato ai principi spirituali e sociali della nonviolenza introducendomi alle lotte del movimento per i diritti civili statunitensi guidato da Martin Luther King; a mia madre Antonietta, per il suo esempio di vita di fede vissuta sempre a servizio degli altri; a mio nonno Sante, che quando ero bambina, invece di narrarmi favole di fate e principesse, mi sfidava a leggere testi di Dostoevskij e Tolstoj, e mi raccontava storie di gente comune che aveva lottato in nome dell'uguaglianza e della libertà – a lui devo la mia passione per la giustizia sociale.

A Paolo Ricca, mia guida spirituale, pastore valdese e mio professore alla Facoltà valdese di Teologia di Roma, va la mia profonda gratitudine per avermi insegnato a leggere la storia con gli occhi della fede e a viverla come risposta alla grazia ricevuta. Un grazie di cuore, inoltre, per aver accettato di scrivere la prefazione a questo libro, regalando a tutti noi che la leggiamo, una preziosa pagina che traccia la genesi storico-teologica del paradigma della Trasformazione dei conflitti.

Sono grata al Center for Justice and Peacebuilding della Eastern Mennonite University per la solida formazione, base del mio lavoro nel campo della costruzione di pace. Un grazie affettuoso ai miei professori John Paul Lederach, co-fondatore del programma sulla Trasformazione dei conflitti, il cui lavoro riecheggia in gran parte di questo libro, e Howard Zehr, uno dei padri della *Restorative Justice*, per aver reso testimonianza del potere trasformante di questi paradigmi sia tramite l'insegnamento teorico, sia con l'esempio delle loro vite.

Questo libro sicuramente non sarebbe stato possibile senza il sostegno di due persone in particolare. Esprimo innanzitutto la mia profonda riconoscenza a Roberto Bottazzi, coordinatore del corso di Laurea in Scienze Bibliche e Teologiche alla Facoltà valdese di Teologia e mio caro amico. È stato il primo con cui ho discusso di questo progetto, la persona che mi ha accompagnato pazientemente nello sviluppo delle sue varie stesure, dandomi consigli e incoraggiandomi, anche con molto umorismo, nei momenti in cui rischiavo di farmi sopraffare dalla stanchezza. Ad Alessandra Pierro, la mia "editor", sono infinitamente grata per avermi seguito con professionalità e rigore permettendomi di portare a termine questo lavoro, e per il grande affetto dimostratomi durante tutto il percorso.

Un grazie affettuoso a Federico Reggio, giurista, mediatore, ma soprattutto caro amico, per aver scritto la postfazione a questo libro, sulle cui tematiche abbiamo a lungo dialogato.

La mia gratitudine si estende inoltre a colleghi e colleghe, amici e amiche che, accettando di leggere alcune bozze del libro, mi hanno offerto stimoli di riflessione e suggerimenti importanti: Rocco Altieri, professore e studioso del pensiero nonviolento, responsabile della rivista "Quaderni Satyagraha",

caro amico con il quale collaboro da anni; Jayne Docherty e Gloria Rhodes, docenti di Trasformazione dei conflitti; Cynthia Nassif, operatrice di pace e dottoranda in risoluzione dei conflitti; le pastore e teologhe Maria Bonafede, Gabriella Lettini e Lidia Maggi; la dottoressa in filosofia Roberta Loffredo e la giornalista Anna Mahjar-Barducci.

Un ringraziamento a parte va all'eccezionale gruppo dell'editrice Claudiana: Manuel Kromer, Vanessa Cucco e Laura Pellegrin. Grazie di aver creduto nel mio progetto, di aver sopportato e perdonato i miei ritardi di consegna e di avermi sostenuto con calore e simpatia.

Infine, sono certa che non avrei mai scritto questo libro senza l'amore e l'incoraggiamento costante di mio marito Howard, mio compagno per circa trent'anni, uomo di profonda forza spirituale, angelo e rocca della mia vita, che con il suo esempio di genuina umiltà e incessante servizio alla comunità locale e globale, mi ha ispirato al bene, alla compassione, all'impegno sociale basato sul rispetto di ogni creatura. Howard è stato il mio sostenitore più entusiasta durante la stesura del libro, la persona che più ha desiderato – e atteso con ansia – di vederlo pubblicato. Purtroppo, questo suo desiderio non si è realizzato perché mentre terminavo le correzioni alle ultime bozze, Howard è venuto a mancare. Il suo sostegno, invece, non è vacillato neanche negli ultimi giorni della sua vita e con la gentilezza che lo caratterizzava, ha continuato a incoraggiarmi a portare a termine questo lavoro e a non lasciarmi vincere dallo sconforto. Nonostante il vuoto che sento per la sua mancanza e il dolore che mi affligge per non poter condividere con lui la gioia della pubblicazione del libro, mi conforta il pensiero che ogni pagina porterà sempre una traccia della sua presenza accanto a me. A lui la mia riconoscenza infinita, così come a nostra figlia Giulia, il frutto più bello del nostro amore, che mi è stata vicina con maturità e dolcezza, anche lei compagna nel cammino verso la pace e la giustizia.

MARINETTA CANNITO HJORT

La dimensione personale del conflitto

5.1 Percezione del conflitto e trasformazione degli automatismi

Nel corso di un conflitto spesso ci sentiamo in balia di dinamiche interne che influenzano la visione che abbiamo di noi stessi e degli altri, determinando il nostro comportamento e di conseguenza i nostri rapporti. Con l'intensificazione del conflitto queste dinamiche si aggrovigliano come in una matassa sempre più difficile da districare e per ritrovarne il bandolo è indispensabile acquisire consapevolezza dei processi interiori che ci rendono parte attiva nello sviluppo degli schemi distruttivi che lo caratterizzano. In genere tendiamo a evitare di percorrere questo cammino di consapevolezza, credendo – o fingendo di credere – che il conflitto ci piova addosso, che siamo vittime degli altri e che dobbiamo concentrarci sulla *loro* trasformazione. In realtà, «ciò che succede *tra* le persone non può essere separato da ciò che avviene *dentro* le persone»¹, e il modo in cui affrontiamo il conflitto interiore determina la direzione che diamo ai nostri rapporti e al conflitto al di fuori di noi.

Come punto di partenza è allora necessario riconoscere e comprendere il modo in cui la nostra mente interagisce con la realtà esterna.

A contatto con gli stimoli provenienti dall'ambiente che ci circonda, le strutture cognitive del nostro cervello elaborano, organizzano e infine archiviano nella memoria i dati sensoriali. Con il passare del tempo, esperienza dopo esperienza, questi dati creano dei processi psicologici di riferimento – percezioni – che vengono archiviati nel cervello secondo schemi di signi-

¹ M. GOPIN, *Healing the Heart of Conflict: 8 Crucial Steps to Making Peace with Yourself and Others*, Rodale Books, Emmaus (PA) 2004, Introduction, p. xiv.

ficato positivi o negativi, nella misura in cui le esperienze ci procurano un senso di protezione e sicurezza e aderiscono al nostro sistema di valori e alla nostra visione del mondo². In tutte le circostanze che implicano reazioni immediate, sono proprio le percezioni che inducono a ripetere i medesimi schemi comportamentali³, rivelandosi la causa di numerosi conflitti. Ciascun individuo, infatti, malgrado l'apertura di ogni evento alla più vasta varietà di interpretazioni soggettive, mostra una naturale tendenza a considerare le proprie percezioni come *verità oggettive* da opporre a quelle degli altri, e una significativa resistenza a modificarle.

Nondimeno, le percezioni non sono mai rigide e assolute ma ammettono un certo margine di flessibilità che si dimostrerà fondamentale nel percorso di trasformazione.

Esercizio – Percezioni, esperienze e contesti

Per meglio comprendere i processi percettivi può essere utile una rappresentazione delle seguenti scene:

Scena 1

- Chiedi a sei volontari (uomini e donne) di venire al centro della stanza. Assegna a due uomini il ruolo di poliziotti, mentre gli altri quattro rappresenteranno un gruppo di giovani. Presenta il contesto in cui queste persone si incontrano: di notte, in una strada buia, in una zona molto pericolosa della città.

- Chiedi ai “poliziotti” e al “gruppo di giovani” di decidere come inscenare l'incontro (che cosa dire, che cosa fare) e poi di rappresentarlo. Non dare altre istruzioni.

² La studiosa di conflitti Jayne Docherty, che definisce le visioni del mondo (al plurale) come un processo dinamico di continui atti di creazione e ricreazione del mondo, preferendo usare il termine nella forma verbale che esprime la continuità del processo *worldviewing*, che in italiano potremmo forse rendere con «i modi di vedere il mondo». Cfr. J.S. DOCHERTY, *The Little Book of Strategic Negotiation: Negotiating Through Turbulent Times*, Good Books, Intercourse (PA) 2005.

³ I neurologi Laughlin, McManus e D'Aquili hanno fatto numerose ricerche sul modo in cui le strutture neurologiche regolano l'esperienza umana. Cfr. D. LAUGHLIN, J. McMANUS, E.G. D'AQUILI, *Brain, Symbol and Experience: Toward a Neurophenomenology of Human Consciousness*, Shambhala Publications, Boston 1990. Inoltre, i filosofi William James e Susanne Langer hanno il merito di aver descritto il modo in cui gli esseri umani simbolizzano, concettualizzano e cercano significato nelle esperienze. Cfr. W. JAMES, *The Principles of Psychology*, Smith, New York 1890; e S. LANGER, *Philosophy in a New Key: A Study in the Symbolism of Reason, Rite, and Art*, Penguin Books, New York 1948, citati da L. SCHIRCH, *Ritual and Symbol in Peacebuilding*, Kumarian Press, Bloomfield 2005, p. 39.

5. La dimensione personale del conflitto

- Terminata la rappresentazione, non commentare e non sollecitare commenti (puoi far ripetere la stessa scena, con gli stessi ruoli, da altri sei volontari).

Scena 2

- Lascia lo stesso contesto della scena precedente, ma cambia ruoli: questa volta i poliziotti sono un uomo e una donna.
- Chiedi di nuovo ai volontari di pensare al modo in cui intendono svolgere l'incontro e fai rappresentare la scena (puoi far ripetere la stessa scena con gli stessi ruoli da altri sei volontari).

Scena 3

- Lascia gli stessi personaggi della prima scena (due poliziotti uomini) e cambia il contesto: l'incontro avviene in un pomeriggio d'estate, in una gelateria, dove stanno tutti seduti a guardare i mondiali di calcio mentre gioca la nazionale.

- Chiedi ai volontari di decidere come svolgere l'incontro e fai rappresentare la scena.

- Al termine della rappresentazione delle tre scene (cui potrai aggiungere altre da te create), chiedi ai volontari:
 - *Che cosa vi ha indotto a comportarvi in quel particolare modo durante lo svolgimento delle scene?*
 - *Se ci sono state reazioni diverse (psicologiche, emotive, fisiche e comportamentali) rispetto ai diversi scenari, a che cosa le attribuite?*

- Incoraggia anche il resto dei partecipanti a condividere osservazioni, commenti e riflessioni.

Queste brevi scene mettono in luce quanto sia determinante la percezione individuale nel processo all'origine di un conflitto. Possiamo aver osservato ad esempio che alcuni giovani hanno reagito in modo aggressivo all'incontro con i poliziotti, avendoli percepiti come minaccia magari a causa di pregresse esperienze violente con le forze dell'ordine. Altri invece possono essere rimasti calmi, interpretando la loro presenza in termini di sicurezza e avendo quindi come riferimento situazioni in cui i poliziotti hanno rappresentato una garanzia di protezione; da parte loro, i poliziotti possono essere stati sospettosi e diffidenti con i giovani se alcuni di loro hanno mostrato atteggiamenti di paura e ansietà. La presenza di una donna poliziotto potrebbe essere stata intesa inconsciamente da alcuni giovani come elemento mitigante o aggravante dell'incontro, a seconda di esperienze positive o negative del rapporto tra i generi. Anche l'aspetto fisico di una persona o il suo modo

di vestire possono creare percezioni di sicurezza, paura o disagio: come si comporta il gruppo di giovani se tra i poliziotti ce ne sono alcuni molto alti e robusti? E come reagirebbero i poliziotti se alcuni giovani nascondessero il viso con un cappuccio?

La percezione è un processo psicologico talmente potente da riuscire a *creare* il conflitto attraverso una proiezione della realtà interiore su quella esterna che, essendo incentrata su una visione negativa o limitata dell'altro, innesca dinamiche conflittuali.

L'esercizio precedente ha mostrato tuttavia che esperienze diverse possono interrompere la ripetizione di schemi mentali negativi. In una dinamica come quella della terza scena, in un contesto disteso, è probabile ad esempio che né i poliziotti né i giovani si percepiscano in modo ostile e arrivino persino a uno scambio amichevole.

La scoperta di questa flessibilità delle percezioni è un incoraggiamento a rompere quegli schemi mentali automatici che causano resistenza ai cambiamenti. Trasformare questi automatismi non è semplice, ma possiamo riuscirci attraverso una graduale consapevolezza.

Il nostro cervello è composto di due emisferi che – pur essendo entrambi adibiti alla salvaguardia del nostro benessere – hanno due funzioni diverse e quindi percepiscono, interpretano e registrano la realtà in modo diverso. La parte inconscia (il sistema limbico e, in particolar modo, l'amigdala) regola l'esperienza emozionale, soprattutto la paura, e la parte cosciente (la corteccia cerebrale) regola le funzioni cognitive⁴. Nei momenti di disagio, in situazioni che non sono in sintonia con l'ordine di significati cui siamo assuefatti, la parte che regola la funzione emotiva prende il sopravvento e ci segnala istantaneamente la presenza di possibili pericoli. La funzione cognitiva opera in un secondo momento, a volte in uno spazio di frazioni di secondo, per analizzare le informazioni in modo più dettagliato e oggettivo, sollecitando soluzioni razionali.

Questi due poli sono in costante tensione e reciproca dipendenza per sostenere un adattamento adeguato alla realtà. Sperimentiamo questa tensione ogni volta che dentro di noi sentiamo una lotta tra quello che proviamo e quello che pensiamo, quando cioè è in atto un conflitto interiore.

Una lettura dei propri schemi alla luce di questa tensione si rivela quindi utile per:

- sospendere il giudizio verso gli altri e riconoscere le loro reazioni come riflesso di altri schemi mentali;
- assumersi la responsabilità di fare scelte coscienti, che non siano frutto di reazioni istintive, ma di un impegno attivo in percorsi di riflessione.

La trasformazione degli schemi mentali non implica uno stravolgimento dei propri valori, significati e visioni del mondo, ma un approccio non

⁴ Per approfondimenti scientifici su questi processi, rimandiamo alla bibliografia delle note 5 e 7 di questo capitolo.

5. La dimensione personale del conflitto

antagonistico alle nuove esperienze, una flessibilità di pensiero in grado di ampliare la propria zona di sicurezza, e costruire in questo modo un nuovo repertorio di percezioni e automatismi; richiede, in definitiva, un'apertura che stimoli le potenzialità positive della propria umanità e di quella altrui.

5.2 Leggere le emozioni e rispondere ai bisogni

Nelle situazioni di conflitto le percezioni possono essere condizionate anche da uno stato fisico-emozionale. Il cervello, infatti, mette in moto altri meccanismi difensivi che si esprimono con la ripetizione di comportamenti che, secondo la memoria archiviata, garantiscono sicurezza⁵. Quando entriamo in una zona di disagio, avvertiamo tensioni interne, come sudorazione, tachicardia, respiro affannoso, irrigidimento muscolare: i sintomi del nostro disagio possono intensificarsi molto rapidamente e contribuire a un sovraccarico emotivo che spesso impedisce una comunicazione costruttiva.

Molti approcci di mediazione tendono spesso a relegare le emozioni in una sfera secondaria, tenendole sotto controllo o addirittura sopprimendole, ignorando che gran parte dei conflitti nasce proprio perché le emozioni non sono tenute nella dovuta considerazione⁶. La mancanza di un'adeguata attenzione al significato e al ruolo che queste svolgono nelle dinamiche conflittuali rischia anche di intensificarle senza che sia possibile giungere a una risoluzione. Le emozioni repressе possono esplodere – anche dopo molto tempo, nei momenti meno opportuni o contro parti esterne al conflitto – provocando risposte comportamentali distruttive nei confronti di se stessi (depressione, isolamento, tossicodipendenza) e degli altri (atti di violenza fisica o psicologica, interpersonale e sociale). È pertanto fondamentale imparare a leggerle come messaggi.

Attraverso le emozioni possiamo comunicare su un piano diverso dalla logica e, a seconda della loro intensità, interpretiamo con profondità diverse

⁵ Recentemente, ci sono stati molti studi e teorie sul modo in cui mente e corpo sono collegati. Cfr., ad esempio, S. MORAVIA, *The Enigma of the Mind: The Mind-Body Problem in Contemporary Thought*, Cambridge University Press, Cambridge 1995; F.J. VARELA, E. THOMPSON, E. ROSCH, *The Embodied Mind: Cognitive Science and Human Experience*, MIT Press, Cambridge 1991; G. BATESON, *A Sacred Unity: Further Steps to an Ecology of Mind*, Harper, San Francisco 1991 (in italiano: *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano 1977).

⁶ Sono stati gli studiosi e mediatori Roger Fisher e William Ury i primi a suggerire che per risolvere molti conflitti, soprattutto i più acuti, il primo passo da fare è affrontare le emozioni delle parti, prima ancora di affrontare il problema materiale e razionale che le divide. Cfr. R. FISHER, W. URY, *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books, New York 1991², pp. 29-32 (in italiano: *L'arte del negoziato: per chi vuole ottenere il meglio in una trattativa ed evitare lo scontro*, Corbaccio, Milano 2007⁴). Cfr. anche S. RETZINGER, T. SCHEFF, *Emotion, Alienation and Narratives: Resolving Intractable Conflict*, "Mediation Quarterly" 18 (12) (2000-2001).

le esperienze che stiamo vivendo⁷. Se ci fermiamo ad analizzare le nostre emozioni negative più intense, ad esempio, scopriremo che sono una reazione inconscia di fronte alla minaccia di nostri bisogni o valori, e quindi il sintomo di una preoccupazione, il tentativo di affermare qualcosa che ci sta a cuore. Nell'esperienza di un conflitto, più attribuiamo importanza a quello che sentiamo minacciato più le nostre emozioni si intensificano. Spesso le reazioni di rigidità o di aggressività derivano dalla memoria di ferite e quindi da una paura che provoca rabbia, risentimento e odio⁸. Le emozioni indicano il significato e il valore che diamo ai rapporti, al potere, ai ruoli sociali e, in quanto veicolo di affermazione della parte più profonda di noi stessi, possono allora assumere un nuovo ruolo nelle situazioni di conflitto e diventare nostre *potenziali alleate*⁹.

Avvicinarsi alla nostra sfera emotiva significa mettersi in contatto con i nostri bisogni più profondi. Questi hanno grande rilevanza nello sviluppo di percezioni ed emozioni perché ogni individuo li intende come diritti; le reazioni aggressive nascono così dalla percezione che l'altro stia minacciando il soddisfacimento di un suo bisogno.

Possiamo classificare i bisogni in tre macro-categorie¹⁰:

– *bisogni materiali*, intesi come l'insieme delle risorse che soddisfano esigenze fisiologiche (cibo, acqua, assistenza sanitaria ecc.); i conflitti sorgono quando ci sono squilibri reali (o percepiti come tali) di accesso o possesso di queste risorse;

– *bisogni sociali*, come il bisogno di appartenenza (essere amati e far parte di un gruppo o di una famiglia), di sicurezza (protezione), di stima (essere apprezzati, vivere con dignità), di realizzazione (personale e sociale), di partecipazione al processo decisionale su aspetti che riguardano la propria vita (sociale, civile e politica); in questo caso i conflitti possono nascere da atteggiamenti sociali competitivi e squilibri di potere;

– *bisogni culturali*, ovvero la necessità di esprimere liberamente le proprie visioni del mondo attraverso la propria identità personale, culturale e religiosa; i conflitti avvengono quando questa identità è ignorata, minacciata o percepita come tale.

⁷ Cfr. S. LANGER, *op. cit.*

⁸ Per un approfondimento sul tema delle emozioni e sul loro significato e ruolo, cfr. R. PLUTCHIK, *Emotions: A General Psychoevolutionary Theory*, in: K.R. SCHERER (a cura di), *Approaches to Emotion*, Erlbaum, Hillsdale (NJ) 1984, pp. 209-212; dello stesso autore, *The Nature of Emotions*, "American Scientist" (July-August 2001). Cfr. anche S. PLANALP, *Communicating Emotion: Social, Moral and Cultural Processes*, Cambridge University Press, Cambridge 1999; J.W. BURTON, *Conflict: Resolution and Prevention*, St. Martins Press, New York 1990, pp. 31-33; M.B. ROSENBERG, *Le parole sono finestre (oppure muri)*, Esserci, Reggio Emilia 2003.

⁹ M. GOPIN, *Healing the Heart of conflict*, cit., p. 35.

¹⁰ Cfr. J.W. BURTON, *Conflict: Human Needs Theory*, Palgrave Macmillan, UK 1990; e L. SHIRCH, *The Little Book of Strategic Peacebuilding*, Good Books, Intercourse (PA) 2004, pp. 13-15. Questa è una classificazione aggiornata dei bisogni fondamentali umani all'interno degli studi della psicologia moderna e delle scienze sociali. Cfr. anche J. GALTUNG, *Cultural Violence* cit.

5. La dimensione personale del conflitto

La macro-classificazione dei bisogni qui proposta non si presta a gerarchizzazioni, a differenza di quanto avviene nella nota «piramide di Maslow»¹¹, in cui, ad esempio, i bisogni materiali sono prioritari. La priorità varia infatti a seconda del contesto di riferimento (psicologico, materiale, sociale, spirituale) e la storia dei conflitti sociali dimostra che un individuo può addirittura rischiare la propria vita pur di difendere i suoi valori e la sua dignità, e quindi è l'intensità delle emozioni a indicare la priorità che in un dato momento viene attribuita a bisogni insoddisfatti o minacciati.

Una buona conoscenza della gamma di emozioni che proviamo nelle diverse situazioni aiuta a identificare la causa delle nostre reazioni e la condizione di disagio, e a rivolgere l'attenzione al bisogno specifico da affrontare¹². Nei processi di trasformazione dei meccanismi distruttivi dobbiamo pertanto apprendere a *decostruire* le emozioni, portando alla luce i bisogni insoddisfatti e il valore che vi attribuiamo.

5.3 Conoscere e trasformare gli schemi emotivi

Molte ricerche nel campo della comunicazione interculturale hanno rilevato che le emozioni di base – gioia, rabbia, paura, tristezza, disgusto e sorpresa¹³ – vengono espresse in modi simili in diverse parti del mondo, eppure gli impulsi emotivi provocano reazioni diverse a seconda dell'educazione ricevuta e delle esperienze personali. Così, se alcuni hanno imparato a trattenere le emozioni e a non esprimerle, altri al contrario sono stati abituati a farle esplodere: in genere, se i primi percepiscono la manifestazione delle emozioni come una forma di ostilità, i secondi al contrario tendono a interpretare la riservatezza come un segnale di assuefazione o addirittura di disprezzo.

¹¹ Cfr. A.H. MASLOW, *Motivation and Personality*, Harper & Row, New York 1987³.

¹² Per una lista abbastanza esauriente delle emozioni, rimandiamo, tra i tanti, al testo di M.B. ROSENBERG, *op. cit.*, in cui l'autore classifica le emozioni secondo le circostanze in cui i bisogni sono soddisfatti e quando non lo sono.

¹³ Cfr. M. LEBARON, *Cross-Cultural Communication*, in: *Beyond Intractability*, a cura di Guy Burgess e Heidi Burgess, Conflict Information Consortium, University of Colorado, Boulder (CO), luglio 2003, <http://www.beyondintractability.org/essay/cross-cultural-communication>. La psicologia contemporanea offre diversi contributi volti all'individuazione delle cosiddette emozioni primarie o fondamentali. Un possibile schema è quello proposto dallo psicologo Robert Plutchik, che nei suoi vari saggi definisce otto emozioni basilari, così schematizzate in un elenco di quattro coppie: rabbia e paura; tristezza e gioia; sorpresa e attesa; disgusto e accettazione. Cfr. R. PLUTCHIK, *The Nature of Emotions*, "American Scientist" (July-August 2001).

Come abbiamo visto, ognuno tende spontaneamente a rimanere nella propria zona di sicurezza¹⁴, ma non appena i limiti di quest'ultima incontrano i limiti di quelle altrui, il rapporto diviene facilmente antagonistico; disancorarsi dalle proprie univoche percezioni consente al contrario di rompere la meccanicità dei propri schemi reattivi e di uscire da un'ottica di colpevolizzazione di sé e degli altri. Una delle maggiori difficoltà è rappresentata dal riconoscimento della propria vulnerabilità. Il processo di trasformazione implica infatti l'ammissione interiore ed esteriore di un disagio personale. Malgrado ciò, il coraggio di esprimere verbalmente tale disagio identificandolo non in termini di debolezza ma di esigenza può produrre un incredibile effetto liberatorio, consentendo di ritrovare l'unità di emozioni, pensieri e azioni del proprio sé più intimo.

Osserviamo, ad esempio, che cosa può succedere di fronte a un comportamento che percepiamo come ostile e provocatorio: se la nostra reazione fisico-emozionale è intensa al punto da farci esplodere, rischiando di compromettere un rapporto a noi caro, può rivelarsi efficace un breve stacco dalla circostanza – ad esempio un momentaneo allontanamento dal luogo in cui ci troviamo – per gettare uno sguardo introspettivo sulla nostra immediata risposta emotiva. Che cosa temiamo? Quali sono i bisogni che sentiamo minacciati e che valore hanno per noi?

La consapevolezza di poter bloccare le reazioni distruttive permette, a poco a poco, di non reagire sotto l'impulso delle emozioni e di sperimentare nuove condotte che potrebbero incoraggiare cambiamenti anche nell'atteggiamento di coloro con cui entriamo in conflitto. Non potendo tuttavia contare sulla collaborazione degli altri in ogni circostanza, la nostra trasformazione personale potrebbe non essere sufficiente a garantire la risoluzione del problema concreto; quello che ci assicurerà in tutti i casi è un'inedita auto-narrazione del conflitto e una più utile e feconda comprensione delle sue dinamiche.

¹⁴ Cfr. M. THOMAS, *Emotional Dynamics*, in: C. SCHROCK-SHENK (a cura di), *Mediation and Facilitation Training Manual* cit., pp. 54-55.