

## 10 regole per disinnescare i conflitti

CARMEN LAVAL

C'è una bomba a orologeria in mezzo a noi e dentro di noi. È difficile darle un nome preciso, ma la conosciamo tutti: rabbia, ira, nervosismo, fastidio, irritazione, invidia e soprattutto sui *social* vero e proprio odio. Esistono anche gli "odiatori" di professione. Tante persone si sentono opprimere da parole offensive sentite durante una giornata qualsiasi. Si considerano vittime di gente che non le apprezza come meritano, che le critica, che le guarda male, che le sbeffeggia.

*Un serpente inseguiva una lucciola per divorarla. Il piccolo insetto faceva l'impossibile per fuggire dal serpente, che la inseguì per giorni. A un certo punto la lucciola, stanca ed esausta, si fermò e chiese al serpente: «Posso farti una domanda, anzi tre?» «Non sono abituato a rispondere a nessuno, ma dato che ti devo mangiare, chiedi pure» «Faccio parte della tua dieta?» «No». «Ti ho fatto qualcosa di male?» «No». «Allora perché vuoi mangiarmi?» «Perché non sopporto vederti brillare».*

Purtroppo la rabbia si prende come il morbillo: per i *virus* che circolano nell'ambiente dove si vive. E il nostro è un mondo di arrabbiati. L'ira è ovunque. Vivere in un'atmosfera aggressiva fa sentire anche i bambini vulnerabili. Alcuni di loro reagiscono diventando violenti e attaccabrighe, altri si ritirano nel guscio come chioccioline impaurite. Anche il rumore continuo causa irritazione, e di solito sono le minuzie della vita quotidiana che, soprattutto in famiglia, fanno uscire dai gangheri.

1. L'elemento comune a tutti i litigi è che, di solito, nessuno dei contendenti ha completamente ragione. Inoltre, nella maggioranza delle famiglie, si litiga sempre per gli stessi motivi, trasformando la vita familiare in un fragile armistizio tra un litigio e l'altro. Il rischio è che tutta l'impostazione familiare finisca per essere basata sulla legge del più forte.

2. Prima di tutto bisogna partire con la "marcia più bassa". Chi parte in quarta, cioè attacca duramente l'altro o gli altri, criticando e ferendo, non riuscirà a venire fuori in modo dignitoso e soprattutto non risolverà il motivo del conflitto. Un litigio finisce sempre con la nota con cui è cominciato. Chi parte urlando finirà urlando e tutti saranno solo più arrabbiati. È assolutamente lecito lamentarsi e mettere a fuoco il problema, non lo è partire con l'artiglieria pesante e accusare «la persona». Le frasi che cominciano con il «tu» sono sempre molto pericolose: «Tu sei il solito incosciente... Il tuo guaio è che...» È come premere il pulsante di un lanciamissili.

3. Cercate di descrivere con precisione il nocciolo del conflitto, che cosa sia in ballo e quali strade diverse seguano le parti coinvolte. State bene a sentire come le parti coinvolte presentino la loro posizione. Non interrompete gli altri quando la espongono. Se non capite bene qualcosa, chiedete. Cercate di ripetere con parole vostre che cosa ha detto l'altro.

4. Non chiedete mai "di chi è la colpa". È importante limitarsi al problema del momento e non istituire un Processo di Norimberga che riesumi i torti di una vita. Ciò porterebbe solo a giustificarsi e ad aggredire.

5. A scuola guida, la prima cosa da imparare è frenare. Bisogna imparare a fare tentativi di riparazione ed accoglierli. A questo punto è possibile trovare un compromesso: si deve cercare una soluzione che soddisfi tutti. La pietra angolare di ogni compromesso è che nessuno deve vincere e nessuno deve essere sconfitto.

6. Ciascuna delle due parti coinvolte è invitata a proporre un'eventuale soluzione. Non si tratta, però, di mantenere in piedi la propria testardaggine, non facendo compromessi. Se non è in vista alcuna soluzione del conflitto, bisognerebbe ammetterlo a chiare lettere dicendo: al momento non abbiamo una soluzione. Bisognerebbe riconoscere il fallimento del dialogo, sperando però allo stesso tempo che, in un successivo colloquio da concordare, diventerà possibile una soluzione.

7. Quando avete elaborato una soluzione comune, mettetela per iscritto e pattuite che tutti vi si devono attenere. Evitate di continuare a riflettere se non sia meglio un'altra soluzione. Scegliete la soluzione concordata senza rimpiangere le altre opzioni. Il rimpianto divorerebbe le vostre energie.

8. È inevitabile che esistano problemi ed è altrettanto inevitabile che i problemi facciano esplodere dei litigi. Quello che conta è volere veramente uscirne in modo onorevole per tutti. Una giovane signora invece di bombardare marito e figli con osservazioni sgradevoli, la mattina, intanto che si preparano ad uscire, ha preso l'abitudine di mettere per iscritto le cose che non le vanno bene e poi discutere l'elenco con tutta la famiglia il venerdì sera. «Ma prima elimino io stessa un po' di voci dicendo "Ma no, questo non è importante", oppure "Probabilmente qui la colpa è mia". E poi parliamo del resto».

9. In ogni caso, il segreto è sempre rispettarsi. Il litigio non servirà mai a cambiare le persone: lo può fare invece la negoziazione, la ricerca di un terreno comune e i modi in cui riuscire ad adattarsi gli uni agli altri.

10. Tenendo sempre a mente il consiglio della Bibbia: «Non lasciare che il sole tramonti sulla tua ira». Ogni conflitto dovrebbe terminare all'ora di cena.

*Da "Il Bollettino Salesiano" – settembre 2021*