

DIVERSITÀ E CONFLITTO NELLE RELAZIONI INTERPERSONALI

Karin Bagnato *

Abstract

La diversità caratterizza tutte le relazioni interpersonali. È dalla relazione con la diversità che può scaturire il conflitto, ed è nel conflitto (e attraverso lo stesso) che è possibile incontrare l'altro nella sua diversità. Nel presente lavoro sono definiti gli elementi chiave del conflitto e della diversità in un'ottica pedagogica. In particolare, si propone di superare la comune visione negativa del conflitto al fine di far emergere il valore euristico insito in una dinamica tanto complessa e controversa.

Diversity is typical of all interpersonal relationships. Meeting diversity can create conflict and this work wants to indicate conflict and diversity as key elements from a pedagogical point of view. In particular this article wants to overtake the common negative concept of conflict in order to point out the heuristic meaning incidental to complex and controversial dynamics.

Parole chiave: conflitto, relazioni interpersonali, gestione positiva del conflitto.

*“Cominciare da se stessi: ecco l'unica cosa che conta...
Bisogna che l'uomo si renda conto innanzitutto lui stesso
che le situazioni conflittuali che l'oppongono agli altri sono
solo conseguenze di situazioni conflittuali presenti nella sua
anima, e che quindi deve sforzarsi di superare il proprio
conflitto interiore per potersi così rivolgere ai suoi simili da un
uomo trasformato, pacificato, e allacciare con loro relazioni
nuove... Quando l'uomo ha trovato la pace in se stesso,
può mettersi a cercarla nel mondo intero”
(Martin Buber)*

Introduzione

La globalizzazione, la complessità¹, l'uso sempre più diffuso di internet, la multiculturalità, la new economy hanno creato le condizioni per un restringimento del mondo e perché in esso si stia quotidianamente a contatto con la diversità, sia fisicamente sia virtualmente. Ciò ha determinato, tra l'altro, un incremento delle relazioni conflittuali perché il

* Ricercatrice di Pedagogia generale e sociale presso il Dipartimento di Scienze Cognitive, della Formazione e degli Studi Culturali - Università degli Studi di Messina.

¹ Cfr. E. MORIN (1990), *Introduzione al pensiero complesso*, tr. it. Sperling & Kupfer, Segrate (MI) 1993.

conflitto è legato alla diversità, e non solo a quella culturale. Indubbiamente, la diversità nelle relazioni multiculturali si percepisce in maniera più evidente poiché alle differenze personali si aggiungono quelle culturali. È importante, comunque, sottolineare che la diversità è insita in tutte le relazioni interpersonali.

In quest'ottica, il conflitto si configura come un elemento inalienabile di ogni relazione umana. Essa, infatti, oltre ad unire le persone fra loro, tesse tutta quella serie di sentimenti, emozioni, differenze e valori che caratterizzano la personalità di ogni individuo. Questo incrociarsi di vite può determinare l'innescarsi di dissensi che, se non gestiti in modo adeguato, possono generare veri e propri conflitti intrapersonali, interpersonali e sociali². Di conseguenza, nell'attuale società complessa, l'incontro con la diversità diventa una sfida emotiva e cognitiva che richiede continui incontri e confronti con punti di vista, idee, opinioni e modi di concepire la vita diversi.

Da queste considerazioni, emerge l'esigenza di definire gli elementi chiave del conflitto e della diversità e la necessità di dare una lettura della dinamica conflittuale da un punto di vista pedagogico.

1. Il conflitto: luogo delle relazioni

Il conflitto, generalmente, viene definito come uno stato di tensione che il soggetto esperisce nel momento in cui rileva bisogni, desideri e motivazioni discordanti che lo portano a seguire una direzione piuttosto che un'altra. In questo caso, si parla di conflitto intrapersonale. Il conflitto interpersonale, invece, insorge tra due o più soggetti quando il soddisfacimento di un desiderio o il conseguimento di un obiettivo da parte del singolo entra in contrasto con i desideri o gli obiettivi di altri soggetti. Vi sono, poi, i conflitti intragruppo e intergruppi, in cui il conflitto avviene rispettivamente all'interno del gruppo e tra i diversi gruppi.

Strettamente correlato alle relazioni interpersonali, il conflitto nasce e si alimenta all'interno di ogni rapporto umano significativo. Si tratta di una dinamica complessa, nella quale si dipanano diversi elementi: dai comportamenti degli attori coinvolti alle percezioni che questi hanno di se stessi e della controparte all'interno della relazione (punto di vista soggettivo); dagli atteggiamenti personali alla reale contraddizione di fondo che, spesso, è il cuore del conflitto stesso. Si tratta di elementi che si intrecciano e si influenzano reciprocamente, e che ridefiniscono costantemente sia il tipo di contrapposizione intorno alla quale gravita il conflitto sia l'intensità dello stesso³.

² Cfr. P. LOMBARDO - A. PICCO, (2009), *La gestione creativa del conflitto*, Centro Studi Evolution, Verona; U. MORELLI, (2014), *Il conflitto generativo. La responsabilità del dialogo contro la globalizzazione dell'indifferenza*, Città Nuova, Roma.

³ Cfr. D. SCAGLIONE - P. VERGNANI, (2009), *Manuale di sopravvivenza al conflitto*, Full Vision, Bologna.

Il conflitto coinvolge l'individuo in ogni suo aspetto, fisico e psicologico. Le persone ne hanno, spesso, paura e preferiscono eluderlo, eliminarlo o negarlo piuttosto che affrontarlo. Questo perché viviamo in una società complessa che privilegia lo scontro e la prevaricazione rispetto al dialogo e all'accettazione della diversità. Non ci si rende conto, invece, che agendo in questo modo non si fa altro che creare le condizioni affinché i conflitti aumentino e determinino solo ed esclusivamente esiti distruttivi. Questi ultimi, se non gestiti adeguatamente, rischiano di portare ad un impoverimento interiore che può scalfire le modalità relazionali destabilizzando e disorientando gli attori fino a far perdere loro lucidità e autocontrollo.

Per questi motivi, solitamente, il conflitto viene connotato negativamente. Spesso, nel linguaggio quotidiano è assimilato alla guerra ed alla violenza, e anche in ambito educativo “permane generalmente una visione parziale, in seguito alla quale l'aggressività ed i conflitti sono considerati principalmente come qualcosa di negativo, da evitare, da reprimere e nascondere”⁴.

Il conflitto, quindi, nasce dall'emergere della diversità. È lo strumento con il quale ogni persona afferma di esistere nella relazione, è l'occasione per divenire consapevoli del proprio punto di vista, per cercare di affermare il proprio essere nel mondo dando un senso soggettivo alla realtà che si vive⁵.

Sicuramente, l'aggressività è connaturata all'essere umano e l'incontro con la diversità confonde, destabilizza e può provocare reazioni ostili che si manifestano mediante chiusura, indifferenza, razzismo, ecc. L'animosità, l'abuso di potere, la coercizione, non sono dunque sinonimi di conflitto, ma sono solo alcune modalità disfunzionali adottate dagli individui per fronteggiarlo.

Da quanto detto finora, emerge che il conflitto è un'esperienza emotivamente impegnativa; che è di per sé neutro, ma dal modo in cui è affrontato e gestito dipende la sua connotazione; che è essenziale per la crescita e la trasformazione interiore dell'individuo. Per tutti questi motivi i conflitti vanno accettati ed *onorati*: non c'è maturazione dell'individuo se non si affrontano in modo adeguato. Difatti, se il conflitto viene gestito con competenza, rivela tutta la sua valenza positiva, predisponendo gli individui al confronto con l'Altro (diverso da me) e diventando occasione per un costruttivo scambio reciproco. Senza di esso, le relazioni risulterebbero superficiali e falsate perché l'incontro con l'Altro si limiterebbe all'incontro con ciò che l'Altro ha in comune con me, si potrebbe dire che sarebbe

⁴ A. PORTERA, (2005), *La gestione dei conflitti in chiave interculturale*, in A. PORTERA - P. DUSI (a cura di), *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, p. 142.

⁵ Cfr. M. MARTELLO, (2010), *Sanare i conflitti*, Giuffrè, Milano.

l'incontro con un *alter ego* e non con l'Altro inteso come persona unica e irripetibile in quanto diversa da me⁶.

Ad uno sguardo preminentemente pedagogico, dunque, risaltano subito tutte le potenzialità insite nel conflitto, quale forza creatrice ed innovatrice. E a tale proposito Alessandra Gigli⁷ individua alcune funzioni potenzialmente positive dello stesso:

1. "il conflitto può essere occasione di rinnovamento, progresso, cambiamento;
2. il superamento di una situazione conflittuale richiede un atteggiamento di comprensione che [...] può aiutare a ridurre il potenziale distruttivo;
3. il conflitto [...] può essere accettato e gestito [...] se si riesce a cogliere in esso un significato che [...] interessa la qualità dell'esistenza dei singoli, dei gruppi e delle relazioni tra essi;
4. l'utilità del conflitto può essere ricercata anche nell'opportunità che possiamo cogliere in esso, di considerare, di tenere sotto controllo, di *prenderci cura* delle componenti etiche e morali che qualificano le relazioni interpersonali".

Dal canto suo, Ugo Morelli⁸ sottolinea che "il conflitto può essere considerato un dialogo nel reciproco riconoscimento, basato sull'*agon*, che consente di mantenere la propria identità nella reciprocità. Si scopre in tal modo che il conflitto non è contrario al dialogo, anzi ne è la condizione di produttività ed efficacia".

È, quindi, di fondamentale importanza pensare al conflitto come un momento costruttivo di scambio reciproco, come un'opportunità per conoscere l'Altro e come un'occasione per aprirsi al cambiamento⁹.

Comprendere il conflitto significa comprendere noi stessi e il nostro bisogno di stare con l'*altro*, infatti, attorno al conflitto si può costruire il benessere personale e sociale dell'individuo.

Bisogna, quindi, dare centralità al conflitto perché è parte integrante della vita. Non va evitato, schivato o banalizzato perché ci si priverebbe delle infinite risorse che può offrire. Occorre, invece, sfruttarlo al fine di individuare nuove modalità relazionali che permettano di trasformare il conflitto in opportunità di crescita.

2. La gestione positiva del conflitto

Appurato tutto il valore pedagogico insito nel conflitto, ci addentriamo adesso nelle modalità di gestione dello stesso e nelle

⁶ Cfr. D. NOVARA, (2009), *Il conflitto come risorsa nelle relazioni*, in P. CONSORTI - A. VALDEMBRINI (a cura di), *Gestire i conflitti interculturali e interreligiosi. Approcci a confronto*, Plus, Pisa.

⁷ A. GIGLI, (2004), *Conflitti e contesti educativi. Dai problemi alle possibilità*, Junior, Azzano San Paolo (BG), pp. 16-17.

⁸ U. MORELLI, (2006), *Conflitto. Identità, interessi, culture*, Meltemi, Roma, p. 13.

⁹ Cfr. A. VALDAMBRINI, (2002), *Il valore del conflitto*, in "Janus", n. 8, pp. 20-26.

competenze che gli attori sociali sono chiamati a maturare al fine di poterne cogliere i benefici.

Il conflitto (a certe condizioni) è positivo, quindi, bisogna andare al di là di un superficiale buonismo e pacifismo per accettarlo e riuscire ad accedervi. Affrontare il conflitto senza un'adeguata formazione è pericoloso, ma lo è anche evitarlo e chiudersi in un ghetto relazionale.

Da qui, la necessità di formare uomini e donne che nella società fluida¹⁰ in cui viviamo possiedano ampi orizzonti, abbiano una *forma mentis* aperta, siano dotati di un particolare equilibrio e sappiano approcciarsi alla diversità accettandola e accogliendola senza, comunque, essere alla mercé di tutto e di tutti¹¹.

Bisogna, inoltre, educare alla gestione formativa del conflitto così da poter affrontare il confronto con la diversità non come uno scontro, ma come un'esperienza che, pur destabilizzando, spaventando e disorientando, fa sperimentare relazioni autentiche in cui non si parla soltanto di ciò che accomuna, ma in cui ci si soffermi sulla diversità al fine di prenderne coscienza e potersi così confrontare. Ciò permetterebbe sia di instaurare relazioni autentiche con gli altri sia di essere autentici con se stessi¹².

Emerge, dunque, la mancanza di un'educazione al conflitto e all'alterità, e la pedagogia soprattutto quella interculturale appare quale disciplina avente gli strumenti più idonei per configurarsi come ambito di studio privilegiato in cui sperimentare l'incontro con la diversità ed in cui intraprendere un percorso formativo in questa direzione.

Lo sforzo principale della pedagogia interculturale è quello di fornire ai soggetti gli strumenti necessari per *andare al confine*, per staccarsi da se stessi e per aprirsi all'Altro senza invaderlo. Ciò perché, se non si va *al confine*, si è troppo distanti per incontrarsi; se invece ci si avvicina *al confine*, si avrà la possibilità di incontrarsi e di arricchirsi.

Perché ciò avvenga, bisogna essere consapevoli di quanto sia difficile accedere al conflitto perché a quest'ultimo, generalmente, si predilige il quieto vivere. Entrare in conflitto senza un'adeguata preparazione può essere sicuramente deleterio, ma lo è anche non esprimere i propri disaccordi perché ciò, a lungo andare, rischia di logorare i rapporti interpersonali.

Da qui, la necessità di imparare a stare dentro il conflitto, a convivervi stabilmente e a *so-stare nel conflitto* al fine di avere la possibilità di esprimere le proprie dimensioni, quelle più vere e profonde che solo nelle relazioni conflittuali possono venire alla luce¹³. Solitamente, nelle dinamiche conflittuali, gli individui hanno la propensione a cercare una

¹⁰ Cfr. Z. BAUMAN, (2000), *Modernità liquida*, tr. it. Laterza, Roma 2006.

¹¹ Cfr. F. CAMBI, (2012), *Incontro e dialogo. Prospettive della pedagogia interculturale*, Carocci, Roma; A. PORTERA, (2013), *Manuale di pedagogia interculturale*, Laterza, Roma.

¹² Cfr. P. LOMBARDO - A. PICCO, *La gestione creativa del conflitto*, op. cit.

¹³ Cfr. D. NOVARA, (2001), *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace*, in F. SCAPARRO (a cura di), *Il coraggio di mediare*, Guerini, Milano, pp. 177-187.

soluzione, ma spesso i conflitti non hanno una soluzione. In questi casi, bisogna essere consapevoli che un conflitto che non può essere risolto può, però, essere trasformato.

Daniele Novara indica sei atteggiamenti da maturare per riuscire ad affrontare il conflitto nelle relazioni educative¹⁴.

Il primo atteggiamento è: “Tieni a mente che il conflitto è un problema da gestire e non una guerra da combattere”. Spesso, la tentazione è quella di combattere il conflitto o di ignorarlo perché affrontarlo significa produrre ansia e inquietudine. In realtà, il conflitto dovrebbe essere inteso come un’opportunità di crescita.

Il secondo atteggiamento è: “Conta fino a dieci prima di agire”. Gestire la dimensione temporale ed eludere le reazioni impulsive è, generalmente, funzionale. In particolare, la gestione della dimensione temporale permette di elaborare l’esperienza vissuta e rafforza la possibilità che un conflitto possa essere trasformato in un’occasione di crescita. Agendo in questo modo è possibile anche spostare il conflitto da una logica reattiva ad una logica di comunicazione nella quale diventa molto più facile trovare una soluzione al problema. Si può, quindi, affermare che quando si arriva alla comunicazione il conflitto è già in fase di risoluzione.

Il terzo atteggiamento è: “Non fare muro contro muro”. Questo atteggiamento implica la possibilità/capacità di elaborare la provocazione in senso non simmetrico, individuando una soluzione diversa da quella che la provocazione propone. È necessario che alle strategie di superiorità si sostituiscano quelle di negoziazione.

Il quarto atteggiamento è “Rispetta i contenuti del conflitto”. Questo atteggiamento riguarda l’inclinazione di alcuni individui a fornire risposte *tangenziali* che impediscono all’interlocutore di esporre una propria visione delle cose. Così facendo, verranno meno sia il confronto sia l’individuazione del problema e ciò farà percepire anche un senso di manipolazione in colui che non riconosce nell’Altro un interlocutore valido.

Il quinto atteggiamento è: “Evita il giudizio stigmatizzante; sperimenta la critica costruttiva”. Attraverso un giudizio stigmatizzante attribuiamo una connotazione negativa ad un individuo e ciò ci porta a limitare fortemente le sue possibilità e potenzialità. In pedagogia, piuttosto che di “evitamento del giudizio” si preferisce parlare di “sospensione del giudizio” e tale espressione è, a sua volta, strettamente correlata a quella di ascolto attivo. L’esercizio dell’ascolto attivo, infatti, presuppone apertura e ricettività nei confronti dell’Altro e ciò può avvenire solo se si è capaci di mettere in parentesi il proprio Sé. Mettere da parte il proprio Sé significa non focalizzarsi sui propri bisogni, preoccupazioni, insicurezze e aspettative, ma concentrarsi interamente sull’Altro. L’incapacità di ascoltare deriva dal bisogno incontrollato di imporre all’Altro noi stessi. Saper ascoltare, invece, significa mettere in discussione se stessi attraverso una

¹⁴ *Ibidem*.

modalità introspettiva che permette di riconoscere le tendenze e le risonanze emotive che inevitabilmente sono attivate dal discorso dell'Altro¹⁵. La seconda parte di questo quinto enunciato recita "sperimenta la critica costruttiva". La critica costruttiva è un'abilità comunicativa molto complessa che comprende assertività, empatia, comunicazione, ascolto, gestione delle emozioni, motivazione. Più specificatamente, si riferisce alla capacità di identificare ed esprimere i propri pensieri, idee e sensazioni, di definire e rispettare i limiti nostri ed altrui, di comunicare ed ascoltare in modo aperto, diretto ed onesto. Sperimentare la critica costruttiva all'interno del conflitto è molto difficile, soprattutto se non si è abituati a farlo. Ci sono persone che comunicano essenzialmente attraverso una critica costante di tutti e di tutto, altre che non sanno criticare senza essere aggressivi o offensivi, altri ancora che non sanno ascoltare un'opinione che li riguarda senza sentirsi feriti e colpiti.

Tutti questi atteggiamenti non fanno che ledere le relazioni interpersonali.

Eppure porgere all'Altro le proprie osservazioni senza che vengano percepite come minacciose (ad esempio, criticando il comportamento messo in atto e non la persona) è l'unico modo affinché ci si possa aprire al dialogo ed al reciproco riconoscimento delle differenze. La critica costruttiva, se adeguatamente utilizzata, migliora le prestazioni, le relazioni e il senso di autoefficacia, e proprio per tali motivi viene considerata un'espressione di intelligenza emotionale.

L'ultimo atteggiamento è: "Sappi dire di no, quando occorre". *Saper dire di no* è un'abilità essenziale nelle relazioni interpersonali che indica la capacità di saper evitare adesioni conformiste a modalità relazionali disfunzionali. *Saper dire di no* significa mantenere salde le proprie idee, punti di vista e valori.

Un'ulteriore arma per comprendere le complesse dinamiche delle relazioni interpersonali e delle loro infinite potenzialità e per riuscire a gestire positivamente i conflitti è l'Intelligenza Emotiva.

Il concetto di intelligenza emotiva nasce nel 1990 ad opera di Peter Salovey e John Mayer¹⁶ che la definiscono come la capacità di monitorare e dominare le emozioni proprie e altrui, di discriminarle tra loro e di usare le informazioni raccolte per guidare il pensiero e l'azione. Questo permette di assumere comportamenti adeguati a favore di obiettivi individuali o comuni.

È stato, però, Daniel Goleman¹⁷ a rendere più popolare il concetto di intelligenza emotiva definendola come "la capacità di motivare se stessi, di persistere nel perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni, di controllare gli impulsi e rimandare la gratificazione, di modulare i propri stati d'animo evitando che la sofferenza ci impedisca di pensare, di essere

¹⁵ Cfr. C. FRATINI, (2005), *La dimensione comunicativa*, in F. CAMBI - E. CATARSI - E. COLICCHI - C. FRATINI - M. MUZI, *Le professionalità educative*, Carocci, Roma.

¹⁶ Cfr. P. SALOVEY - J.D. MAYER, (1990), *Emotional intelligence*, in "Imagination, Cognition and Personality", 9, pp. 185-211.

¹⁷ D. GOLEMAN, (1995), *Intelligenza Emotiva*, tr. it. Rizzoli, Milano 1997, p. 54.

empatici e di sperare”. In altre parole, Goleman definisce l’intelligenza emotiva non solo come un insieme di competenze psicologiche (percezione, espressione, comprensione), ma anche come un complesso di abilità sociali, motivazionali e operative necessarie per il nostro benessere.

L’intelligenza emotiva può essere considerata come quel filo sottile che lega le emozioni al loro riconoscimento, le parole alla storia personale di ciascun individuo, la relazione all’accettazione dell’altro. Essa si configura come una lente di ingrandimento che permette di guardare l’Altro in profondità. L’intelligenza emotiva è, dunque, indispensabile per la qualità delle relazioni interpersonali e rappresenta una risorsa che va sviluppata così come va sviluppata la capacità di costruire relazioni positive e di gestire i conflitti¹⁸.

Nel momento in cui ci si trova dinanzi ad un conflitto, l’intelligenza emotiva si attiva immediatamente per cercare di comprendere se sia possibile gestirlo mediante strategie focalizzate sul problema (si agisce direttamente sul conflitto al fine di trovare una soluzione) o sulle emozioni (non si agisce sul conflitto, ma sulla gestione delle emozioni negative coinvolte).

Gli studi effettuati in questo settore¹⁹ hanno messo in evidenza che gli individui con un buon livello di intelligenza emotiva sono generalmente più consapevoli delle proprie emozioni e sono in grado di gestirle in modo più efficace rispetto ai soggetti che manifestano comportamenti disfunzionali. Così come è stato dimostrato che gli individui con un’alta intelligenza emotiva sono più propensi a riferire di riuscire ad instaurare relazioni positive con gli altri e meno inclini a segnalare interazioni negative rispetto ai soggetti aggressivi.

In sintesi, ciò che emerge è che l’intelligenza emotiva risulta fondamentale per il benessere psico-sociale dell’individuo poiché la sua evoluzione favorisce la capacità del soggetto di adattare il proprio comportamento alla situazione specifica e alle esigenze del gruppo, in altre parole promuove la capacità di assumere comportamenti adattivi²⁰. Risulta, dunque, di fondamentale importanza acquisire una certa abilità nell’uso dell’intelligenza emotiva al fine di riuscire ad adottare nei confronti dell’Altro un atteggiamento di ascolto aperto, empatico, profondo e neutro.

¹⁸ Cfr. M. MARTELLO, (2006), *Conflitti: parliamone. Dallo scontro al confronto con il metodo della mediazione*, Sperling & Kupfer, Segrate (MI).

¹⁹ Cfr. P.N. LOPES - P. SALOVEY - R. STRAUS, (2003), *Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships*, in “Personality and Individual Differences”, 35, pp. 641-658; J.D. MAYER - P. SALOVEY - D.R. CARUSO, (2004), *Emotional intelligence: theory, findings, and implications*, in “Psychological Inquiry”, 15, pp. 197-215.

²⁰ Cfr. G. SASTRE - M. MORENO, (2002), *Resolucion de conflictos y aprendizaje*, Gedisa, Barcelona; I. ULUTAS - E. OMEROGU, (2007), *The effects of an emotional intelligence education program on the emotional intelligence of children*, in “Social Behaviour and Personality”, 35, pp. 1365-1372.

Conclusioni

Il conflitto si configura come una dinamica caratterizzante ogni incontro ed è esso stesso incontro. L'emergere della diversità insita in ogni essere umano favorisce la nascita di conflitti nelle relazioni interpersonali. Da qui, la necessità di un intervento educativo di tipo preventivo che possa educare la persona all'accettazione della diversità altrui ed alla gestione positiva del conflitto al fine di poter instaurare relazioni interpersonali autentiche e significative.

I conflitti non si possono in alcun modo evitare ed è per questo che bisogna imparare a riconoscerli e a gestirli. È fondamentale interpretarli come manifestazione di diversità, come occasione di crescita e come opportunità per migliorare le relazioni interpersonali.

Una delle regole fondamentali è che la risoluzione di un conflitto non deve determinare né vinti né vincitori, ma solo soggetti soddisfatti di aver trovato un punto d'incontro. È anche utile sottolineare che la gestione positiva dei conflitti porta l'individuo a beneficiare di alcuni vantaggi²¹:

- *maggiore serenità e autostima*: quando i soggetti riescono a gestire i conflitti sperimentano di essere in possesso di risorse e capacità idonee al fronteggiamento di situazioni difficili;
- *migliori relazioni sociali*: la gestione del conflitto implica un maggiore grado di conoscenza e di relazione tra i soggetti interagenti, e un incremento delle competenze relazionali;
- *aumento della creatività*: la gestione positiva del conflitto implica l'utilizzo del pensiero divergente e della creatività, essenziali per riuscire a produrre idee e soluzioni appropriate alla situazione conflittuale.

BIBLIOGRAFIA

- BAUMAN Z., (2006), *Modernità liquida*, Laterza, Roma.
- CAMBI F. - CATARSI E. - COLICCHI E. - FRATINI C. - MUZI M., (2005), *Le professionalità educative*, Carocci, Roma.
- CAMBI F., (2012), *Incontro e dialogo. Prospettive della pedagogia interculturale*, Carocci, Roma.
- CONSORTI P. - VALDEMBRINI A. (a cura di), (2009), *Gestire i conflitti interculturali e interreligiosi. Approcci a confronto*, Plus, Pisa.
- GIGLI A., (2004), *Conflitti e contesti educativi. Dai problemi alle possibilità*, Junior, Azzano San Paolo (BG).
- GOLEMAN D., (1997), *Intelligenza Emotiva*, Rizzoli, Milano.

²¹ Cfr. A. NERI, (2008), *Imparare a gestire i conflitti*, Erickson, Trento.

- LOMBARDO P. - PICCO A., (2009), *La gestione creativa del conflitto*, Centro Studi Evolution, Verona.
- LOPES P.N. - SALOVEY P. - STRAUS R., (2003), *Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships*, in "Personality and Individual Differences", 35, pp. 641-658.
- MAYER J.D. - SALOVEY P. - CARUSO D.R., (2004), *Emotional intelligence: theory, findings, and implications*, in "Psychological Inquiry", 15, pp. 197-215.
- MARTELLO M., (2006), *Conflitti: parliamone. Dallo scontro al confronto con il metodo della mediazione*, Sperling & Kupfer, Segrate (MI).
- MARTELLO M., (2010), *Sanare i conflitti*, Guerini Studio, Milano.
- MORELLI U., (2006), *Conflitto. Identità, interessi, culture*, Meltemi, Roma.
- MORELLI U., (2014), *Il conflitto generativo. La responsabilità del dialogo contro la globalizzazione dell'indifferenza*, Città Nuova, Roma.
- MORIN E., (1993), *Introduzione al pensiero complesso*, Sperling & Kupfer, Segrate (MI).
- NERI A., (2008), *Imparare a gestire i conflitti*, Erickson, Trento.
- PORTERA A. - DUSI P. (a cura di), (2005), *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Franco Angeli, Milano.
- PORTERA A., (2013), *Manuale di pedagogia interculturale*, Laterza, Roma.
- SALOVEY P. - J.D. MAYER, (1990), *Emotional intelligence*, in "Imagination, Cognition and Personality", 9, pp. 185-211.
- SASTRE G. - MORENO M., (2002), *Resolucion de conflictos y aprendizaje*, Gedisa, Barcelona.
- SCAGLIONE D. VERGNANI P., (2009), *Manuale di sopravvivenza al conflitto*, Full Vision, Bologna.
- SCAPARRO F. (a cura di), (2001), *Il coraggio di mediare*, Guerini, Milano.
- ULUTAS I. - OMEROGU E., (2007), *The effects of an emotional intelligence education program on the emotional intelligence of children*, in "Social Behaviour and Personality", 35, pp. 1365-1372.
- VALDAMBRINI A., (2002), *Il valore del conflitto*, in "Janus", n. 8, pp. 20-26.