

Soluzione di conflitti

Curare il team di monitori



«Risolviamo il conflitto insieme, ma prima l'altro deve...»

Spesso i conflitti sorgono da innocui malintesi e da carente disponibilità a comunicare. Risolverli costa spesso molta energia e a volte presuppone interventi «estranei».

Alcuni consigli per la pratica

Prevenzione:

- Prima si rilevano e riconoscono le divergenze, tanto meno conflitti nascono.
- In ogni società sportiva si deve costruire una cultura della comunicazione aperta. Per una variante consultare la carta sul feedback.

Affrontare i conflitti aperti

- Si può chiedere ad una persona neutrale di affrontare il conflitto con le parti.
- I litiganti possono esporre ciascuno per sé il proprio punto di vista e già sfogarsi in parte.

- I punti contestati vengono annotati separatamente e sottoposti ad entrambe le parti. Il mediatore guida il colloquio attenendosi a regole stabilite insieme alle parti.
- Il mediatore in un primo colloquio cerca di avvicinare le posizioni delle parti.
- Si affrontano malintesi e si esaminano aspetti poco chiari, cercando un compromesso.
- Si annotano proposte di soluzione, si discutono e si perfezionano.
- Se si delinea una soluzione la si fissa per iscritto e tutti firmano un accordo preliminare.
- Con una stretta di mano si sancisce la risoluzione a piena soddisfazione di tutti.

Dopo la risoluzione del conflitto

- In un momento prestabilito tutte le parti in causa si trovano per fare il punto sulla situazione.

Non tutte le società sportive dispongono di un mediatore che abbia l'elevata competenza sociale necessaria. Si possono coinvolgere persone di fiducia provenienti dall'esterno, a patto comunque che esse siano accettate da tutte le parti in conflitto.

Se il conflitto non può essere risolto all'interno della società sportiva si deve chiedere l'aiuto dell'istanza superiore (datore di lavoro, consiglio comunale, autorità scolastiche), presentando i fatti in modo obiettivo e neutrale. È pensabile anche l'impiego di un professionista della mediazione per un intervento di crisi.

