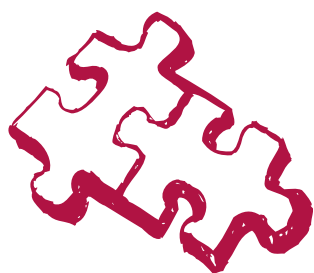
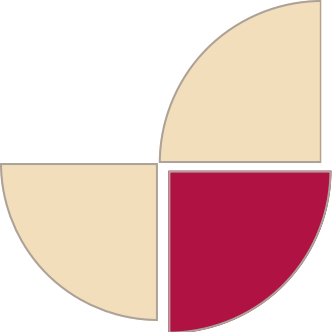


SEGRETERIA GENERALE DEL SINODO  
PAX CHRISTI INTERNAZIONALE

# COME GESTIRE IL CONFLITTO NELLE COMUNITÀ LOCALI?

INDICAZIONI PER I FACILITATORI SINODALI LOCALI

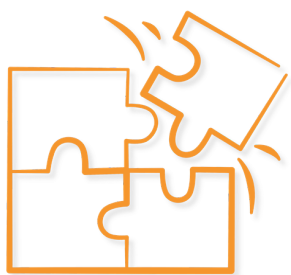




# Introduzione

---

il presente documento è frutto di una collaborazione tra la Segreteria Generale del Sinodo e la *Catholic Nonviolence Initiative* (Iniziativa Cattolica per la Nonviolenza) di Pax Christi International. Si propone di offrire alcuni indicazioni e alcuni strumenti ai facilitatori sinodali locali, per aiutarli a gestire le tensioni e i conflitti che possono emergere nelle loro comunità durante gli incontri sinodali.



# CHE COS'È un conflitto?

IL CONFLITTO NON È NEGATIVO IN SÉ.

Il conflitto non è negativo in sé. È un'esperienza naturale e prevedibile nelle relazioni tra persone diverse. Ciascuno percepisce il mondo in modo proprio e porta con sé bisogni, interessi, sentimenti, emozioni, storie ed esperienze che plasmano il proprio sguardo e approccio alla realtà.

Ciò che conta è **come gestiamo** in modo nonviolento queste differenze naturali e come riusciamo a costruire forme pacifiche di convivenza, dialogo, riconciliazione e guarigione per camminare insieme. I facilitatori possono contribuire a costruire esperienze nonviolente di partecipazione e di incontro, affinché le assemblee sinodali diventino **Case di pace**, luoghi di una pace disarmata e disarmante.

I facilitatori dovrebbero inoltre riconoscere la propria vulnerabilità e interdipendenza e chiedere aiuto quando necessario. **Il loro ruolo non consiste nel risolvere i conflitti**, ricucire le relazioni o guarire i traumi; possono però favorire ciascuna di queste possibilità e, se necessario, suggerire il coinvolgimento di esperti e professionisti, come mediatori o consulenti.



# COME

## prevenire i conflitti

---

PREVENIRE I CONFLITTI PREPARANDO  
UN AMBIENTE ADEGUATO



## LO SPAZIO

**Gli spazi fisici generano dinamiche comportamentali:** per questo è importante che il facilitatore predisponga uno spazio accogliente, caloroso e amichevole. È consigliabile disporre le persone in cerchio o semicerchio, possibilmente senza arredi che ostacolino l'interazione visiva, in uno spazio aperto in cui ciascuno possa vedere gli altri e comunicare con loro. Per questo motivo il numero dei partecipanti a una conversazione deve restare contenuto: dodici persone (o meno), oltre al facilitatore, sembra un buon compromesso.

Anche luce e rumore possono essere fattori di stress.

ASSICURATEVI CHE IL LUOGO SIA BEN ILLUMINATO  
E ABBASTANZA SILENZIOSO PERCHÉ TUTTI POSSANO  
ASCOLTARSI CON FACILITÀ.



## IL CORPO

Anche il nostro corpo è spazio. La comunicazione tra le persone non è soltanto verbale, ma soprattutto nonverbale. I gesti, i sorrisi, il modo di sedersi, l'uso delle braccia e delle mani per accogliere l'altro, il modo in cui si mantiene attivamente il contatto visivo nell'ascoltare, i movimenti del corpo: tutto questo contribuisce a creare un clima di accoglienza.

IL FACILITATORE DOVREBBE ACCOGLIERE CIASCUN PARTECIPANTE CON QUESTI GESTI INCARNATI. QUELLO DEL FACILITATORE È UN RUOLO CHE IMPEGNA PIENAMENTE LA PERSONA, ANCHE NELLA SUA CORPOREITÀ.



## IL TEMPO

La gestione del tempo è fondamentale in ogni dinamica di gruppo. Per favorire una maggiore disponibilità a partecipare, è importante che il facilitatore precisi all'inizio **quanto durerà** l'incontro e ne indichi struttura e tempi.

Ciò aiuta a generare un senso di controllo, riduce l'ansia e consente a ciascuno di organizzarsi. Il modo in cui il facilitatore comunica (con parole e con il corpo) dovrebbe essere disteso e cordiale, così da evitare stress e ansia legate al tempo.

LA GESTIONE DEL TEMPO È FONDAMENTALE IN OGNI DINAMICA DI GRUPPO.



# PREVENIRE I CONFLITTI

## con una metodologia adeguata

---

### LA CONVERSAZIONE NELLO SPIRITO SPIRITUALITÀ | ASCOLTO



#### LA CONVERSAZIONE NELLO SPIRITO COME METODO DI COMUNICAZIONE NONVIOLENTA.

Il facilitatore dovrebbe illustrare brevemente in cosa consiste il **metodo della Conversazione nello Spirito** e il modo in cui si intende trattare l'altro nel dialogo (con rispetto, valorizzando ogni contributo, con gentilezza, gratitudine, accoglienza, con tono conciliante, cercando un cammino condiviso, rispettando i turni di parola, senza giudicare, ecc.).

Ciò gli consentirà di richiamare i partecipanti a queste «regole» qualora non venissero osservate. Il facilitatore dovrebbe anche ricordare che a ciascuno saranno garantiti uguali tempo e opportunità per esprimere il proprio punto di vista. Una formazione sulla comunicazione nonviolenta sarebbe di grande aiuto nello sviluppo del ruolo del facilitatore.



## **SPIRITUALITÀ:** PREGHIERA E SILENZIO

La Conversazione nello Spirito è **un processo spirituale**. È essenziale iniziarla e concluderla con una preghiera e prevedere alcuni momenti di silenzio. che renda possibile la presenza dello Spirito Santo e disponga il gruppo a restare nel *qui e ora*, in atteggiamento spirituale di ascolto e di comunicazione.

È IMPORTANTE RICORDARE AI PARTECIPANTI CHE NON SI TRATTA DI UNA PREGHIERA CHE PRECEDE UN PROCESSO, MA CHE L'INTERO PROCESSO È PREGHIERA.

Il **tempo di silenzio** previsto in ogni fase della Conversazione nello Spirito può essere un'occasione propizia per chiedere allo Spirito Santo la grazia di accogliere ciò che è stato ascoltato **senza pregiudizi e con empatia**. Il silenzio può mettere a disagio (dove guardare, che cosa fare...): i facilitatori devono aiutare a entrare in un autentico tempo di silenzio: con musica delicata, uso di simboli e gesti rituali, ecc.



## **PRIMA ASCOLTARE** POI PARLARE

La comunicazione inizia con il silenzio, con l'ascolto, non con il parlare. **Se non ascoltiamo, non c'è comunicazione**. L'ascolto attivo è la capacità di ascoltare bene, con attenzione e comprensione. Attraverso di esso prendiamo coscienza di ciò che l'altro dice e di ciò che cerca di comunicarci. Attraverso di esso comunichiamo all'altro che gli stiamo realmente prestando attenzione; gli stiamo dicendo che ci sta a cuore, che ciò che dice è importante. **Ascoltare è un atto di riconoscimento dell'umanità altrui**.

Per fare questo, occorre lasciar parlare: non si può ascoltare mentre si parla. Bisogna costruire un clima di fiducia, aiutando l'altro a sentirsi libero di esprimersi, mostrando interesse, eliminando le distrazioni,

SENZA INTERROMPERE, DANDOGLI TEMPO,  
SENZA CRITICARE NÉ GIUDICARE.

Alcune attenzioni utili per praticare l'ascolto attivo:

- 🎯 Guardare chi parla con attenzione e rispetto.
- 🎯 Sporgersi leggermente verso la persona che si ascolta.
- 🎯 Non interrompere.
- 🎯 Non parlare troppo.
- 🎯 Annuire e usare brevi espressioni che mostrino che si sta ascoltando: «Capisco», «Prego, continui...»
- 🎯 Alla fine, riassumere con parole proprie quanto si è compreso: «Se ho capito bene...»

Il facilitatore dovrebbe dare a ciascuno la possibilità di intervenire sulla situazione o sul tema in discussione. Ogni membro del gruppo dovrebbero poter parlare e il facilitatore dovrebbe assicurarsi che **nessuno monopolizzi la conversazione** mentre altri restano in silenzio, e che tutti siano considerati ugualmente importanti.

È bene che il facilitatore, in alcuni momenti, ricordi la dimensione spirituale dell'intero processo e, se necessario, le regole della comunicazione.



## La presentazione

A ogni incontro, il facilitatore invita ciascun partecipante a presentarsi. Si presenta anche lui o lei, spiegando il proprio ruolo e specificando che, se in qualunque momento il gruppo desiderasse un altro facilitatore per qualsiasi motivo, basterà proporlo.

Anche se il gruppo si conosce già, è importante avere una presentazione a ogni sessione: ciò consente alle persone di presentarsi in modi diversi e di aggiungere aspetti non emersi nelle presentazioni precedenti. L'obiettivo, in definitiva, è costruire relazioni, conoscersi reciprocamente, dare vita a un **processo di umanizzazione e di legame**.



### La comunicazione nonviolenta.

Per evitare la polarizzazione, il facilitatore inviterà ciascuno a iniziare con espressioni come **«Dal mio punto di vista»** o **«Secondo me»**, evitando di presentare opinioni come fatti. È inoltre importante che i partecipanti possano esprimere come si sentono e non solo che cosa pensano.

Il facilitatore aiuterà ciascun partecipante a evitare le «parole chiuse» come «sempre», «mai», «loro», «noi» e a usare invece «parole aperte» come «forse», «può darsi», «a volte», riformulando le frasi quando necessario[1].

sometimes  
never  
they maybe  
us  
perhaps always  
closed words  
open words

● Closed words  
● Open words

[1] Se desidera saperne di più sulla comunicazione non violenta, troverà un elenco di letture consigliate alla fine del documento.



# Quando il conflitto si manifesta, che cosa fare...

## IL CONFLITTO È INERENTE ALLE RELAZIONI UMANE

Il conflitto è inerente alle relazioni umane. È destinato a sorgere: non è un'eccezione né un'anomalia, ma una parte intrinseca della convivenza nella ricchezza della diversità. Non dobbiamo evitarlo, ma piuttosto affrontarlo con serenità d'animo, con fiducia nelle persone e con fede.



Unità nella diversità:  
**separare la persona dal conflitto.**

Le relazioni hanno a che fare con questioni difficili e talvolta conflittuali. Il facilitatore dovrebbe aiutare a **distinguere le questioni dalle persone**. Una persona non coincide con la posizione che assume in un conflitto né con la propria idea, per quanto la sostenga con convinzione o passione.

Le persone sono più delle loro idee e delle loro posizioni. **Le persone non sono questioni**. Non si deve permettere che questioni difficili e conflittuali danneggino le persone e le relazioni tra loro.

Quando questioni e posizioni vengono identificate con persone specifiche del gruppo, il facilitatore aiuterà a riconoscere con esattezza quali siano quelle posizioni, separandole da chi le sostiene. Inviterà inoltre le persone "in contrapposizione" a sedersi accanto, anziché una di fronte all'altra, durante la discussione.

È utile servirsi di una lavagna a fogli mobili per annotare le diverse idee e argomentazioni.



## Dis-innescare le tensioni.

**Ogni gesto è importante.** Un sorriso, un saluto, un invito, l'ascolto attivo. Dis-innescare i conflitti significa decostruirli, scendere uno a uno gli scalini che ci ha portato in cima alla scala del conflitto. Ora si tratta di percorrere il cammino in senso inverso.

QUESTO PERCORSO NON PUÒ ESSERE  
FATTO TUTTO IN UNA VOLTA. OCCORRE  
SCENDERE UNO SCALINO DOPO L'ALTRO,  
AVVICINANDO GLI «AVVERSARI», SOSTITUENDO  
LE PAROLE CHIUSE CON PAROLE PIÙ APERTE,  
RICONOSCENDO LE PERSONE E DISTINGUENDOLE  
DALLE LORO POSIZIONI, COINVOLGENDO PIÙ  
PERSONE E ALLARGANDO LE PROSPETTIVE...

Una formazione sull'uso degli strumenti della **scala del conflitto** e della **mappa del conflitto** sarebbe molto utile nello sviluppo del ruolo del facilitatore.

## La costruzione del consenso.

La trasformazione del conflitto, come scrive John Paul Lederach, studioso e professionista del settore, «comincia da due presupposti proattivi:

- 1) un orientamento positivo verso il conflitto, e
- 2) una disponibilità a impegnarsi nel conflitto nello sforzo di produrre un cambiamento o una crescita costruttivi».

Costruire il consenso, dunque, se inteso come raggiungere un esito predefinito, non è l'obiettivo principale e non deve diventare un'ossessione. Ciò porterebbe a cercare di evitare divergenze e le diverse prospettive, che sono invece necessarie.

**Il consenso va inteso come il non lasciare indietro nessuno.** La costruzione del consenso va intesa come processo, come metodo attraverso cui un gruppo di persone può attraversare insieme le proprie differenze, fino a poter accogliere anche idee apparentemente contraddittorie.

**La Chiesa sinodale cammina insieme e deve farlo con le differenze e nella diversità. La sinodalità è il processo, non il risultato. Ogni passo del cammino compiuto insieme è già costruzione del consenso. In questo processo, le persone hanno la possibilità di incontrarsi, di parlare pacificamente delle loro differenze e di costruire relazioni. Il contributo di ciascuno è valorizzato.**

**I facilitatori devono esserne consapevoli e promuoverlo. Stiamo lavorando per favorire la crescita della comunità e della fiducia.**



Un modo per affrontare la questione è partire dalla consapevolezza che nessuno possiede l'intera verità. Ciascuno ne possiede una parte. Quando sorge un conflitto, ci si sforza di ascoltare le diverse parti di verità di ciascuno.

Il consenso si costruisce anzitutto ascoltando la parte di verità di ciascun partecipante, e poi con ogni “Sì” di ciascun membro del gruppo. Per quanto piccolo possa sembrare ogni “Sì”. Il primo “Sì” può consistere semplicemente nell'accettare di incontrarsi e continuare a incontrarsi.

I facilitatori devono costruire piccoli “Sì” nel corso di ogni incontro e invitare ognuno a esprimere quel “Sì” ad alta voce. Ogni incontro può concludersi con la domanda: «Volete che ci si ritrovi ancora?», al di là delle differenze, dei disaccordi o dei conflitti emersi.

Da un punto di vista spirituale e teologico, il raggiungimento del consenso è inteso come **un dono dello Spirito** che porta armonia ed è espressione della presenza di Cristo. A questo proposito, possiamo anche richiamare quanto affermato nel *Documento finale* (28) della XVI Assemblea Generale Ordinaria del Sinodo dei Vescovi.

NEL DEFINIRE COSA SIA  
LA SINODALITÀ, IL DOCUMENTO AFFERMA:

«IMPLICA ANCHE IL RAGGIUNGIMENTO DEL CONSENSO  
COME ESPRESSIONE DELLA PRESENZA DI CRISTO,  
COLUI CHE È VIVO NELLO SPIRITO».



# DAL CONFLITTO

# ALLA PACE



Le tensioni o i conflitti vengono spesso presentati come una realtà unica, data, conclusa, anziché come un insieme di elementi (relazioni, bisogni, interessi, sentimenti, valori, tempo, narrazioni, posizioni, ecc.) che plasmano un modo di percepire la situazione e un processo. In una comunità ecclesiale è importante ricordare ai partecipanti che **ciò che ci unisce** non sono i nostri pensieri o comportamenti, ma la **Persona di Gesù** e il nostro rapporto con Lui, il nostro rapporto degli uni con gli altri e con l'intero Creato, l'interconnessione, la vulnerabilità condivisa, sapere che siamo tutti creature, figli di Dio, la forza di sapere che siamo amati.

**LA PACE NON SIGNIFICA AVERE LE STESSE  
PROSPETTIVE NÉ LA «VITTORIA» DI UN'IDEA, DI UNA  
PROSPETTIVA MAGGIORITARIA SU UN'ALTRA.**

**È riconoscere la differenza, la diversità.** È in definitiva la disponibilità a fare spazio agli altri, a camminare insieme. **La pace non è un concetto al singolare, ma al plurale.** I conflitti non vengono risolti o conclusi, ma piuttosto gestiti e trasformati per far crescere le nostre relazioni e la nostra fede. Il problema non è il conflitto in sé, ma la gestione nonviolenta dei conflitti. La missione non è porre fine ai conflitti, ma imparare a gestirli in modo nonviolento, dando vita a esperienze nonviolente di partecipazione, case della pace.

## Esperienze nonviolente di partecipazione

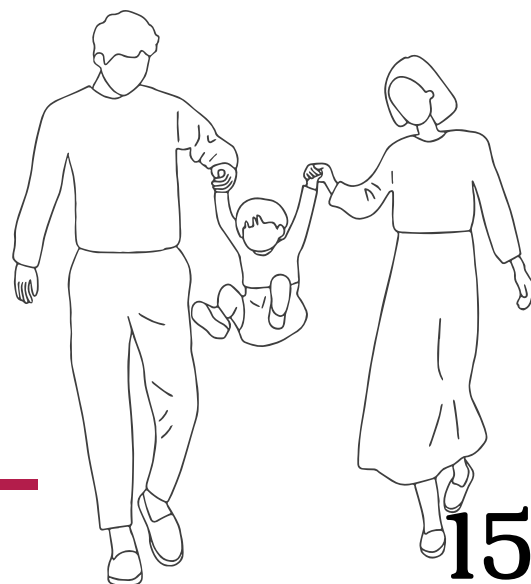
Le esperienze nonviolente di partecipazione assumono molte forme, dall'impegno nella comunità locale fino ai movimenti globali. Nella vita quotidiana possono comprendere l'impegno di quartiere — quando i residenti affrontano le controversie e prendono decisioni comuni — o i consigli scolastici, in cui studenti, famiglie e insegnanti discutono insieme regole e progetti.

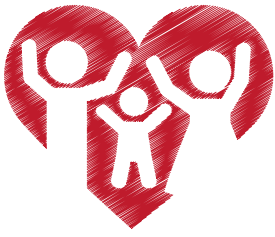


La famiglia è, per molti bambini, la prima esperienza nonviolenta di partecipazione. Quando questo non accade, occorre aiutare quei bambini e i loro genitori a imparare a costruire Case di pace nonviolente.

All'interno della nostra Chiesa la partecipazione nonviolenta si manifesta in molti modi: nei consigli pastorali parrocchiali, dove i laici collaborano con il clero per programmare le liturgie, le attività caritative e di servizio sociale e i percorsi educativi, garantendo che tutte le voci siano ascoltate con rispetto. I processi sinodali ne sono l'esempio su scala più ampia, incoraggiando il dialogo tra vescovi, clero e laicato in tutto il mondo, ponendo l'accento sull'ascolto, il discernimento e la costruzione del consenso. Altri esempi includono gruppi di preghiera, i comitati caritativi e le riunioni di programmazione pastorale, in cui la partecipazione favorisce la comunità, risolve i conflitti pacificamente e dà a ciascun membro la possibilità di contribuire senza timore.

In tutti i casi, la partecipazione nonviolenta crea gli spazi e i tempi fisici, etici e spirituali che consentono di affrontare le differenze in modo costruttivo, **costruendo una pace disarmata e disarmante** nella quotidianità e contribuendo a una pace sociale, culturale e internazionale più ampia.





Le case

# DI PACE

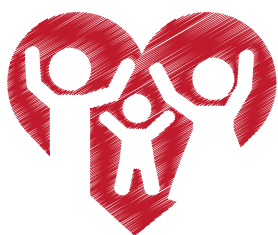
Le case di pace possono essere intese come gruppi sinodali locali che si impegnano intenzionalmente a diventare spazi visibili di pace disarmata e disarmante, dove i conflitti vengono affrontati senza violenza, dominio o esclusione. Radicate nella nonviolenza evangelica, concepiscono la pace come dono spirituale ma anche come responsabilità condivisa che richiede formazione, azione e resistenza a ogni forma di disumanizzazione.

In quanto spiritualità e stile di vita, la nonviolenza evangelica plasma il modo in cui i membri ascoltano, parlano, decidono e agiscono insieme. Le case di pace si impegnano dunque a sostenere e sviluppare la nonviolenza all'interno della comunità mediante pratiche concrete: una formazione regolare alla comunicazione nonviolenta e alla trasformazione del conflitto; e un discernimento condiviso radicato nel Vangelo. La coltivazione di abitudini che proteggono la dignità umana costruiscono relazioni e favoriscono la partecipazione.

Questo impegno si estende anche oltre il gruppo stesso. Le Case di pace rendono pubblica e visibile la nonviolenza evangelica attraverso l'azione e la resistenza nonviolenta: organizzando veglie di preghiera nei momenti di tensione sociale, sostenendo le vittime di violenza e di ingiustizia, collaborando con scuole e realtà civiche su percorsi di educazione alla nonviolenza, e promuovendo pacificamente politiche che tutelino la dignità umana.

Praticano una resistenza costruttiva rifiutando linguaggi, strutture o decisioni che si fondano sulla paura, sulla coercizione, sulla violenza, sull'ingiustizia e sull'esclusione.





## Houses of **PEACE**

In questo modo, le case della pace incarnano la pace disarmata e disarmante come cammino di trasformazione personale, culturale e sociale, in cui la risposta nonviolenta di Gesù è vissuta e praticata nella quotidianità. Unendo contemplazione, educazione e azione, esse offrono la nonviolenza evangelica come spiritualità, etica e risposta credibile e vissuta: capace di parlare al di là dei confini religiosi e culturali, e di contribuire a un mondo più giusto e pacifico.





## COME CHIUDERE un incontro quando emergono tensioni

---

A VOLTE SI ARRIVA AL TERMINE DELL'INCONTRO, MA È PROPRIO IN QUEL MOMENTO CHE SONO EMERSE TENSIONI.

### CHE fare?

Si tratta spesso di un momento difficile per i facilitatori. Che fare? Come accompagnare la conclusione dell'incontro senza che resti un'impressione di tensione che, oltre a far andare via le persone con un'impressione negativa, renda più difficile ritrovarsi?

## Il metodo evangelico.

Alcuni episodi del Vangelo e alcuni riferimenti biblici possono essere d'aiuto quando la tensione è così forte da non permettere la continuazione del dialogo.

Ecco alcuni spunti chiave:



**«Il Regno cresce nel suo tempo.»**  
- (Mc 4,26-29).

*Fingere che nulla sia accaduto peggiora le cose. Provare a nominare la tensione con calma e non cercare di risolvere le cose.*

Esempio: «Sento che c'è tensione qui e che questo può avere bisogno di più tempo. Non voglio interrompere la conversazione perché è davvero importante. Proprio per questo, penso che dovremmo avere tempo per affrontarla permettendo a tutti di portare la propria prospettiva.

Credo che dovremmo programmare un altro incontro e affrontare questa questione all'inizio. Qualcuno può prendere nota di ciò per il nostro prossimo incontro?»



**«Non potete portarne il peso adesso» (Gv 16,12).**

*Non cercare di risolvere, ma di sostenere. Nominare ciò che resta irrisolto. La chiusura non richiede una risoluzione.*

Esempio: «Noto che non tutto è stato risolto oggi, e va bene così. Lasciamo che le domande e le preoccupazioni rimaste ci accompagnino, per riprenderle con cuore quieto e riflessione attenta.»



**«Ognuno sia pronto ad ascoltare, lento a parlare, lento all'ira.» (Gc 1,19).**

*Abbassare il tono e parlare lentamente con pause.*

Un comportamento calmo regola l'ambiente più di tante parole.



**«Non giudicate, per non essere giudicati»  
(Mt 7,1).**

*Riassumere in modo neutro.*

*Non menzionare chi ma solo cosa, e aprire possibilità.*

Esempio: «Abbiamo ascoltato diverse preoccupazioni e prospettive. E probabilmente ci sono anche altri punti di vista che non sono ancora stati espressi. Il tempo che ci separa dal prossimo incontro può essere una buona occasione perché altri punti di vista possano essere portati.»



**«A ciascun giorno basta la sua pena» (Mt 6,34)**

*Indicare e confermare il prossimo passo sicuro e affidandolo a Dio.*

Esempio: «Riprenderemo il discorso, dopo che ciascuno avrà avuto tempo di riflettere, nel nostro prossimo incontro. Fissiamo ora quell'appuntamento.»



**«Pace a voi!» (Gv 20,19)**

*Concludere con un rituale che riporti al centro e riaffermi lo scopo condiviso.*

Ricordare alle persone perché si trovano insieme in quella stanza: missione e relazione. Concedere qualche minuto di silenzio, invitando a respirare profondamente e a vivere un momento di gratitudine. I facilitatori esprimeranno ad alta voce questa gratitudine, ringraziando le persone per essere rimaste presenti, non per essere d'accordo. Esempio: «Grazie per essere stati qui oggi con sincerità, per aver detto la verità con amore, per aver portato la ricchezza di ciascuna prospettiva. Grazie, Signore Gesù, per aiutarci a comprendere che il discernimento richiede il disaccordo, ma anche per il tuo aiuto a vivere quei disaccordi nell'amore e nella fraternità.»

Questo è un momento per aiutare le persone a fare una transizione fuori dalla tensione.

Concludere con una breve preghiera.

In alcuni momenti potrebbe essere utile condividere alcuni episodi specifici del Vangelo. Ciò può essere fatto, ad esempio, all'inizio della sessione.



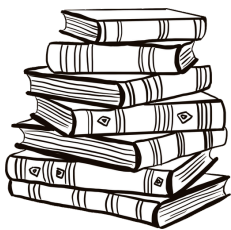
# L'accompagnamento successivo

---

Di tanto in tanto, la Conversazione nello Spirito rivela tensioni e conflitti che possono avere radici in qualcosa (un trauma) di più profondo nella vita della comunità o della persona.

In tali situazioni, i facilitatori e l'intera comunità dovrebbero cominciare a pensare ad altri percorsi, come circoli di riconciliazione o processi di guarigione dei traumi, coinvolgendo i membri della comunità interessati.

Condurre tali percorsi non è compito dei facilitatori del Sinodo, che dovranno chiedere l'aiuto di esperti per avviarli. Tuttavia, riconoscere questa necessità, qualora si presenti, sarebbe molto utile.



## ALCUNE RACCOMANDAZIONI **bibliografiche:**

---

Advancing Nonviolence and Just Peace in the Church and the World.  
(Promuovere la nonviolenza e la pace giusta nella Chiesa e nel mondo).

**Disponibile in inglese**

**Disponibile gratuitamente in spagnolo**

**Disponibile in tedesco**

Nonviolent communication: A Language of Life by Marshall B. Rosenberg.  
(La comunicazione nonviolenta: un linguaggio di vita) di Marshall B. Rosenberg.

**Disponibile gratuitamente in inglese**

**Disponibile gratuitamente in spagnolo**

A volte i facilitatori sinodali possono trovarsi di fronte a situazioni che comportano conflitti gravi o traumi personali o comunitari. Non si è soli. Esistono molte organizzazioni e professionisti disponibili ad aiutare in questi casi, comprese organizzazioni cattoliche in tutto il mondo con grande esperienza e sensibilità. Se un facilitatore individua o intuisce che questo sta accadendo nel proprio gruppo, è importante chiedere aiuto. Chiedere e cercare aiuto è il primo grande passo, e i facilitatori possono essere ottimi ponti verso altri percorsi.

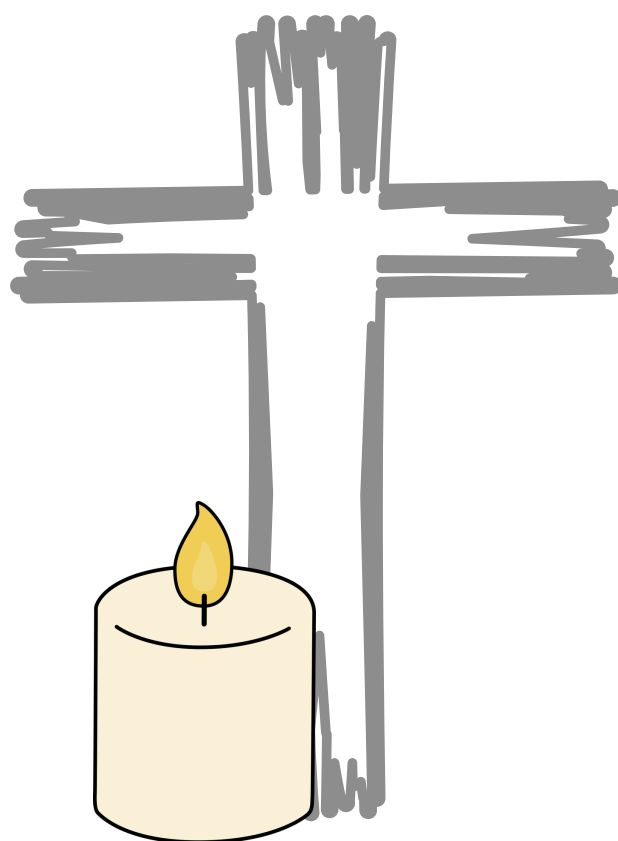


## Pax Christi's Catholic **Nonviolence Initiative**

L'Iniziativa Cattolica per la Nonviolenza di Pax Christi è un movimento globale dedicato alla promozione della nonviolenza attiva come principio centrale del Vangelo. La missione del suo Istituto cattolico per la nonviolenza è rendere **la ricerca, le risorse e l'esperienza vissuta della nonviolenza più accessibili ai responsabili, alle comunità e alle istituzioni della Chiesa cattolica** al fine di approfondire la comprensione cattolica della nonviolenza evangelica e l'impegno per la sua pratica.

È possibile contattare Pax Christi International per ricevere maggiori informazioni su come promuovere la nonviolenza nel proprio gruppo sinodale locale, su come facilitare incontri sinodali e su come gestire i conflitti in modo nonviolento. È anche possibile rivolgersi alle sezioni nazionali o locali di Pax Christi presenti nel proprio Paese.





*Il rito*

DELLA  
**CANDELA E**  
DELLA **CROCE**

## I simboli:

un crocifisso e diverse candele



**Il crocifisso** rappresenta il Cristo che assorbe il conflitto senza restituire violenza.



**Le candele** simboleggiano Cristo come Luce e la presenza dello Spirito Santo che guida nella verità e nell'umiltà.



**Insieme**, ricordano al gruppo che l'intero processo sinodale è spirituale.

## COME SI SVOLGE IL RITO (PASSO DOPO PASSO)

### Preparare lo spazio

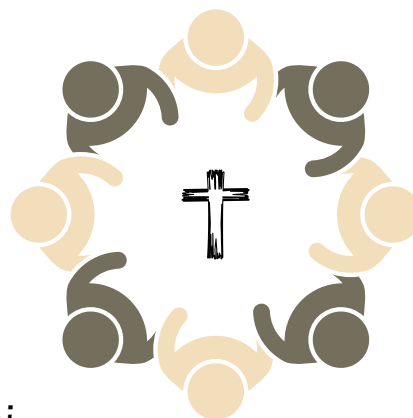
- Il gruppo siede in cerchio.
- Il crocifisso è posto al centro, con una candela accesa accanto.
- A ciascuna persona viene data una candela spenta.
- Si mantiene il silenzio per circa un minuto

### Pregiera di apertura

Una breve preghiera viene recitata ad alta voce.

### Suggerimento:

*Signore Gesù, tu sei presente in mezzo a noi.  
Manda il tuo Spirito affinché possiamo dire la verità nell'amore,  
ascoltare con umiltà e costruire ponti anche quando appare  
il disaccordo. Signore Gesù, aiutaci a custodire tra noi  
la tua luce.*





## Esame del cuore (riflessione silenziosa)

Ciascuno si chiede in silenzio:

- Come contribuirò a questo gruppo?
- Dove ho mancato di ascolto o di amore? Come potrò migliorare?

Nessuno parla ancora.



## La candela viene tenuta in mano

- La candela accesa al centro viene portata a una persona nel cerchio, che accenderà la propria candela dalla luce della prima.
- Chi tiene in mano la candela accesa può parlare ed esprimere le proprie speranze per il processo e per il gruppo.

Mentre la tiene, parla **solo** in prima persona:

- «lo spero...»
- «Chiedo perdono per...»
- «Mi impegno a...»

Non sono ammesse interruzioni.

Chi ha parlato accende la candela della persona alla sua destra, e il rito continua fino al termine. Se qualcuno non desidera parlare, può semplicemente passare la luce.

## La risposta: il silenzio

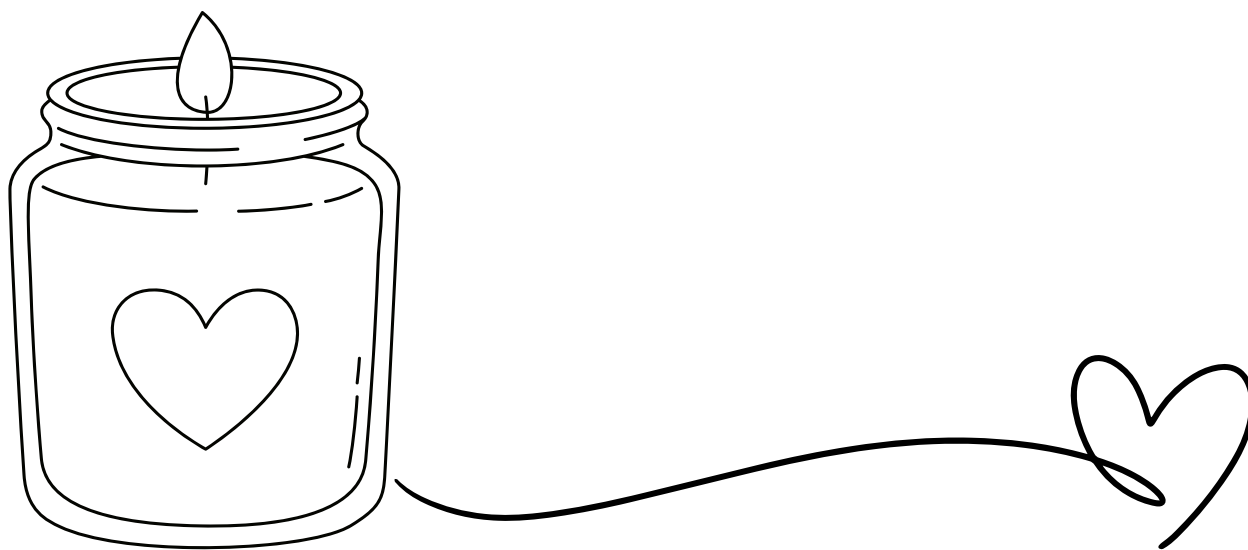
- Dopo l'intervento di ciascuno, il gruppo resta in silenzio.
- Ciò rispecchia il rispetto tipico proprio nel Sacramento della Riconciliazione.

## Pregare insieme

Una volta che tutti coloro che desideravano parlare lo hanno fatto, il gruppo prega insieme.

## Segno della pace

- Il facilitatore invita il gruppo a porre le candele al centro intorno alla prima candela e poi a scambiarsi il segno della pace: una stretta di mano, un contatto visivo o un abbraccio se appropriato.
- Un minuto di silenzio.



## Custodire la luce nei nostri cuori

- Il facilitatore spegne le candele, dicendo:  
*«Che ciò che è stato portato alla luce ora  
riposi nella misericordia di Dio e nel cuore di ciascuno di noi.»*

# LA SCALA DEL CONFLITTO



UNO STRUMENTO  
PER AFFRONTARE  
I CONFLITTI IN  
MODO NON  
VIOLENTO

Diversi autori come Friedrich Glasl, Fisher e Keashly o Vinyamata, tra gli altri, hanno proposto «**scale del conflitto**» o **modelli di escalation**, ciascuno evidenziando diverse forze (potere, percezione, comunicazione, violenza) per aiutarci a comprendere come funzionano i conflitti e come affrontarli in modo nonviolento ed efficace.

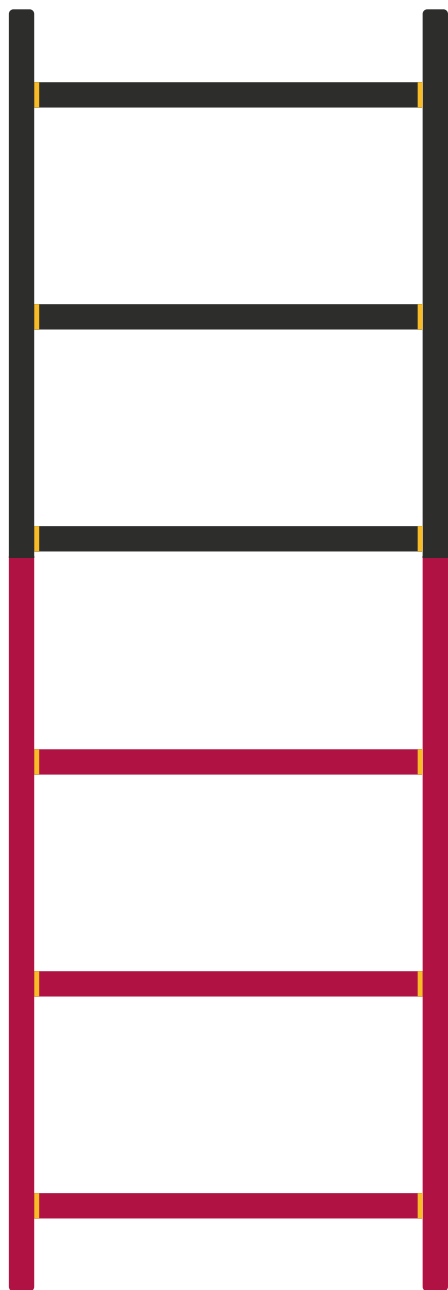
Qui presentiamo la scala del conflitto come strumento da utilizzare dai facilitatori. È una versione adattata che tiene conto di diversi modelli.

Questo strumento ci aiuterà come facilitatori ad analizzare la situazione di conflitto che stiamo vivendo e ci permetterà di sapere dove si trova ciascuna persona coinvolta, noi stessi inclusi, sulla scala del conflitto.

Per imparare ad usare la scala, **dobbiamo osservare — e osservarci — per collocare ciascuno su uno dei gradini. Ma prima dobbiamo imparare a riconoscere dove ci troviamo noi sulla scala e che cosa stia accadendo nella situazione che stiamo vivendo.**

Il semplice utilizzo di questo strumento ci permette di «salire sul balcone» e guardare il conflitto «dall'alto» senza restare «intrappolati» e/o «agganciati». Questo è essenziale per poter aiutare le persone a trasformare i propri conflitti. Se non lo facciamo, diventiamo parte del conflitto o, in altre parole, parte del problema e non della soluzione.

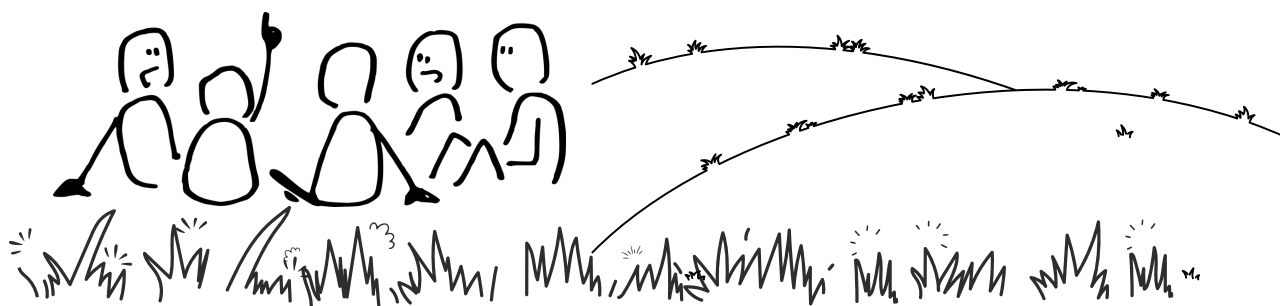
# POTETE IMMAGINARE E VISUALIZZARE UNA SCALA CON SEI GRADINI.



# 6

## STADI DELLA SCALA DEL **CONFLITTO**

I conflitti non seguono una linea retta ascendente. In altre parole, i conflitti non fanno salire le persone in modo progressivo lungo la scala, ma piuttosto «a sbalzi». Comperderlo è molto importante perché altrimenti spesso non riusciremo a capire perché una persona passa da un apparente stato di calma a uno molto più aggressivo. Ciò significa che probabilmente quella persona ha «rimuginato» sul conflitto per qualche tempo (salendo da sola i gradini alimentando la propria mente con percezioni negative), e un evento che in altre circostanze sarebbe stato irrilevante diventa ora il fattore scatenante del balzo.



## SCONTRO TOTALE

DISTRUZIONE  
LIMITATA

05

PRIMI ATTACCHI

04

VISIBILITÀ DEL  
CONFLITTO E POLARIZZAZIONE

03

INIZIO  
DELLE TENSIONI

02

TENSIONI INIZIALI

01

PACE INTERIORE.

00

STADI  
DELLA  
SCALA DEL  
CONFLITTO

**INIZIO DELLE TENSIONI**

**02**

**TENSIONI INIZIALI**

**01**

**PACE INTERIORE**

**00**

### **STADIO 0: PACE INTERIORE**

Siamo concentrati, nel qui e ora. Non c'è ansia né tensione, solo piena attenzione e concentrazione su ciò che stiamo facendo, sia in modalità più passiva (ad es., prendere il sole, guardare un film, leggere un libro), sia più attivo (ad es., fare sport, cucire, costruire qualcosa).

### **STADIO 1: TENSIONI INIZIALI.**

Qualcosa mi ha infastidito, anche se al momento non ci do troppo peso. C'è disponibilità a parlare, pur in presenza di una certa tensione o di un disagio iniziale nella comunicazione. Per ora si tratta solo di dettagli fastidiosi, scomodi o male interpretati. Queste tensioni sono inerenti alle relazioni.

### **STADIO 2: INIZIO DELLE TENSIONI**

Inizia il discorso «loro»-«noi» / «tu-io» / «nel mio Paese, cultura, religione» / «qui-là». È l'inizio della costruzione di una percezione di contrapposizione o differenziazione. Differenze identitarie. La comunicazione inizia a creare la percezione di due mondi totalmente diversi.

DISTRUZIONE LIMITATA

05

PRIMI ATTACCHI

04

VISIBILITÀ DEL CONFLITTO  
E POLARIZZAZIONE

03

### STADIO 3: VISIBILITÀ DEL CONFLITTO E POLARIZZAZIONE

Il conflitto diventa più visibile e il linguaggio di polarizzazione aumenta. Il conflitto viene presentato come un fatto compiuto. La capacità di empatia diminuisce. Il processo accelera. Si costruiscono immagini semplificate di amico-nemico. Aumentano i fraintendimenti e la sfiducia. Cresce l'avversione e la propria identità si consolida in opposizione a quella dell'«altro».

### STADIO 4: PRIMI ATTACCHI

Attacchi pubblici all'autostima e al buon nome dell'avversario. Minacce specifiche e ultimatum. Compaiono i primi segni di violenza (di norma verbale e gestuale).

### STADIO 5: DISTRUZIONE LIMITATA

L'altro è «il nemico» e bersaglio dell'aggressione. Il danno provocato al nemico viene interpretato come un successo. Paralisi totale del sistema comunicativo, o comunicazione finalizzata esclusivamente a distruggere l'altro. Più violenza (psicologica e fisica).

# 6

## SCONTRO TOTALE



### STADIO 6: SCONTRO TOTALE

L'unico obiettivo è la distruzione del «nemico», il danno provocato al nemico viene interpretato come un successo. Paralisi totale del sistema comunicativo, o comunicazione finalizzata esclusivamente a distruggere l'altro. Più violenza (psicologica e fisica).



# COME

## usare la scala del conflitto

### 1. QUI E ORA

In ogni situazione relazionale, prima di avviare la comunicazione (sia al telefono sia di persona), mi colloco sulla scala: dove mi trovo qui e ora? (0-1-2-3-4-5-6). Come facilitatore, dovrei essere allo scalino 0. Se non lo sono, devo fare qualcosa per arrivarvi. Imparare a scendere io stesso la scala e a concentrare l'attenzione sul qui e ora è essenziale. Prendere qualche secondo per mettere da parte le proprie preoccupazioni e connettersi alla situazione e al processo presenti è imprescindibile.

### 2. ANALISI DELLA SITUAZIONE

Colloco sulla scala del conflitto le persone con cui inizio a interagire. Su quale scalino si trovano? (0-1-2-3-4-5-6). Gli scalini 1 e 2 sono lo stato naturale delle relazioni. Come facilitatori, dovremmo mantenere noi stessi e il gruppo a questi livelli (o allo 0 come tendenza ideale), mettendo in pratica il nostro lavoro e incorporando gli strumenti di prevenzione.

Prevenire i conflitti significa agire ai livelli 2 e 3. Ai livelli 4 e 5 si entra nella mediazione riparativa. Ai livelli 4 e 5 i facilitatori avranno bisogno di una formazione specifica o dell'aiuto di mediatori professionisti. Allo stadio 6 occorre un lavoro preliminare di pacificazione per scendere agli scalini 5 e 4, che consentono la mediazione.

### 3. VALUTAZIONE

Domande di autovalutazione per il facilitatore:

- Dopo la nostra interazione, le persone sono salite, scese o rimaste sullo stesso gradino?
- E io: sono salito, sceso o rimasto dov'ero?

#### 4. L'OBIETTIVO: aiutare le persone a scendere gli scalini

Il nostro obiettivo come facilitatori è aiutare le persone a scendere lungo gli scalini della scala del conflitto. Dopo il nostro intervento, le persone con tensioni all'interno del gruppo dovrebbero essere riuscite a scendere. Se ci siamo riusciti, stiamo facendo bene il nostro lavoro. Ma per aiutare gli altri a scendere, devo prima imparare a scendere io stesso.

#### COSA AIUTA A DE-ESCALARE

1. Il semplice utilizzo della scala del conflitto ci aiuta a de-escalare perché ci colloca nel qui e ora nel compito di facilitare esclusivamente un processo (gradino 0). Questo è il primo passo per poter aiutare gli altri. E se riconosco la mia incapacità in quel momento, è meglio non agire e chiedere ad altri di facilitare.
2. Gestire lo spazio e il tempo per costruire un contesto accogliente.
3. Tecniche di comunicazione nonviolenta verbale e nonverbale.

#### 5. AUTOVALUTAZIONE: strumenti di pace e strumenti di guerra.

**1. Quali cose specifiche ho fatto che hanno aiutato a ridurre l'escalation? Sono gli strumenti di pace.** Più sono consapevole delle cose concrete che faccio nella mia comunicazione e che aiutano a ridurre l'escalation, più è probabile che userò questi stessi meccanismi in modo consapevole e tecnico. Questa domanda mi permette di avviare un percorso di apprendimento nel facilitare la comunicazione in situazioni difficili. Posso anche osservare ciò che altre persone fanno e che, in modo naturale o professionale, aiuta le persone a scendere la scala. Ci sono strumenti di pace che già possiedo, e altri che devo ancora acquisire.

**2. Quali cose specifiche ho fatto o hanno fatto altre persone che mi hanno aiutato a salire sulla scala?** Questi sono gli strumenti di guerra. Devo imparare a identificarli per poterli poi evitare, minimizzare, neutralizzare o riformulare al fine di costruire la pace.



# La **mappa** del conflitto

# LA MAPPA DEL CONFLITTO

	Persona A	Persona B
<b>ATTORI CHIAVE</b> Chi sono gli attori chiave del conflitto?		
<b>RELAZIONE</b> Qual è la relazione tra A e B?		
<b>SENTIMENTI</b> Come pensi che si sentano A e B?		
<b>TEMPO</b> Secondo A, da quanto tempo dura questo conflitto? Secondo B?		
<b>VALORI ETICI</b> Cosa è importante per A? Cosa è importante per B?		
<b>BISOGNI</b> Perché chiedono ciò che chiedono?		
<b>INTERESSI</b> Cosa vogliono? Cosa desiderano? Cosa li motiva?		
<b>POSIZIONI</b> Cosa chiedono? Cosa pretendono?		
<b>SOLUZIONI</b> Cosa propongono per risolvere? All'inizio, le «soluzioni» non sono soluzioni, sono posizioni. Le soluzioni appaiono solo dopo un processo di incontro e comprensione reciproca.		

## La mappa del conflitto

La creazione di una Mappa del conflitto è uno strumento fondamentale per affrontare i conflitti in modo nonviolento. La mappatura del conflitto è uno strumento visivo che individua gli attori principali di un conflitto, le loro relazioni, le questioni in gioco, gli interessi in competizione, i sentimenti, i valori etici, le percezioni del tempo, le posizioni e le possibili soluzioni, evidenziando la situazione conflittuale in modo chiaro e sintetico.

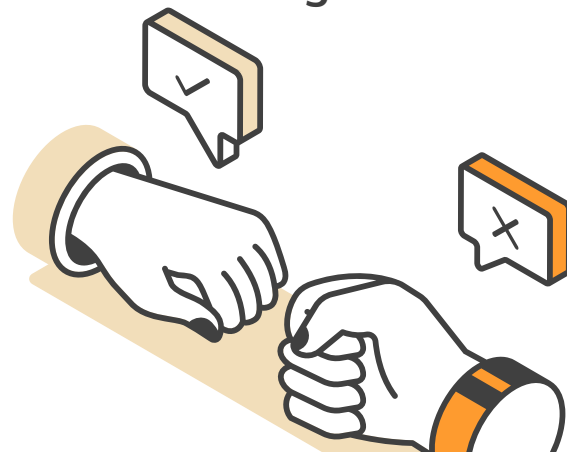
La mappatura dei conflitti fu introdotta per la prima volta come approccio globale alla risoluzione di dispute sociali su larga scala. Attualmente si è evoluta in uno strumento grafico che aiuta ad analizzare le relazioni interpersonali e di gruppo. Si tratta di uno strumento che può essere utilizzato dai facilitatori quando devono affrontare situazioni di conflitto.

La mappa del conflitto può essere costruita mentalmente nel corso dell'incontro, ma può anche essere disegnata graficamente dopo la sessione, così che il facilitatore possa riflettervi e arrivare con una prospettiva più chiara all'incontro successivo. La nostra raccomandazione è di disegnarla, e la prima volta di farlo con l'aiuto di qualcuno che abbia già esperienza con questo strumento.

**William Ury (2012), un mediatore internazionale, afferma: «quando ci si imbarca in un negoziato, come quando si viaggia, la prima cosa di cui si ha bisogno è una mappa».**

Ecco la nostra mappa per i conflitti.

La mappa stessa orienta l'inserimento di alcune domande lungo i diversi incontri o interazioni.



# LA MAPPA DEL CONFLITTO DOVREBBE INCLUDERE ALMENO I SEGUENTI ELEMENTI:

---

## 1. ATTORI CHIAVE

In ogni conflitto vi sono attori chiave presenti, ma anche "assenti". Questo punto deve consentirci di individuare per chi stiamo specificamente lavorando in questo «qui e ora».

## 2. RELAZIONE

Qual è la relazione tra gli attori chiave? La relazione definisce le aspettative, gli obiettivi, gli interessi e gli accordi da costruire.

## 3. SENTIMENTI

Il facilitatore dovrebbe cercare di identificare le emozioni e i sentimenti di ciascuno nel conflitto e di osservarne l'evoluzione. È molto importante riconoscere paure e ansie per poterle attraversare e aiutare a superarle.

## 4. TEMPO.

Quando è iniziato il conflitto, secondo ciascuna delle parti coinvolte? Questa è una percezione soggettiva dell'inizio e della durata del conflitto. Più le percezioni del tempo divergono, più il conflitto è radicato; se invece coincidono, vi è una migliore possibilità di allentamento delle tensioni, riconciliazione e accordo.

## 5. VALORI ETICI

Dietro ogni posizione nel conflitto, ciascuno difende un valore etico, un principio. Dobbiamo essere in grado di identificare questi valori, che sono sempre positivi, anche quando la loro manifestazione non ci sembra tale o anche quando le figure chiave mostrano un atteggiamento violento nelle loro posizioni. Alcuni valori possono essere: la famiglia, la giustizia, la libertà, il diritto di decidere per sé, il rispetto, ecc.

## LA MAPPA DEL CONFLITTO DOVREBBE INCLUDERE ALMENO I SEGUENTI ELEMENTI:

### 6. BISOGNI

Alcuni dei bisogni fondamentali che emergono in molti conflitti sono, ad esempio, il bisogno di riconoscimento, il bisogno di sicurezza, il bisogno di attenzione, ecc. Dobbiamo fare attenzione a non confondere i bisogni con gli interessi. C'è una differenza tra ciò di cui le persone hanno bisogno (bisogni) e il modo in cui esprimono quel bisogno sotto forma di interessi (ciò che vogliono) o di posizioni (ciò che pretendono).

### 7. INTERESSI.

Gli interessi sono ciò che si vuole ottenere. Tendono ad essere più concreti, specifici o materiali dei bisogni. Gli interessi sono un agente mobilitante; sono ciò che ciascuno vuole.

La mappa del conflitto include anche i due elementi seguenti, utili per l'identificazione, l'analisi e il riconoscimento, ma sono due elementi con cui non lavoriamo direttamente.

### 8. POSIZIONI

È ciò che ognuno, di solito, esprime per primo in un conflitto. Sono le richieste che ciascuno avanza. Bisogna stare attenti, perché spesso gli attori chiave del conflitto esprimono le proprie posizioni sotto forma di interessi o persino di bisogni, a seconda delle strategie con cui affrontano il conflitto. Tuttavia, non sono né l'una né l'altra cosa. Tutto ciò che gli attori chiave ci riferiscono quando ci portano un problema o un conflitto sono le loro posizioni. Per passare da un linguaggio in termini di posizioni a uno in termini di bisogni o interessi, i facilitatori devono cominciare a svolgere il proprio lavoro.



## **LA MAPPA DEL CONFLITTO DOVREBBE INCLUDERE ALMENO I SEGUENTI ELEMENTI:**

### **9. SOLUZIONI.**

Sono le possibili soluzioni del conflitto. È un ulteriore elemento della mappa del conflitto che non emerge nella narrazione iniziale degli attori chiave, sebbene spesso sembri che, raccontandoci il problema, stiano già offrendo soluzioni. Queste apparenti soluzioni sono ancora posizioni.

Le soluzioni appaiono solo se abbiamo lavorato sugli altri aspetti della mappa del conflitto (bisogni, interessi, tempo, sentimenti, relazione) e abbiamo utilizzato altri strumenti come la de-escalation sulla scala del conflitto, l'identificazione di strategie per affrontare il conflitto e la creazione di possibilità per una situazione vantaggiosa per tutti, l'uso dello spazio e del tempo per creare un ambiente di fiducia, accettazione e dialogo... All'inizio, ogni soluzione apparente presentata dalle parti è una posizione.

I facilitatori non devono lavorare con posizioni e soluzioni. Sarebbe un errore. Le posizioni servono solo ad analizzare la situazione che si sta affrontando. E le soluzioni non sono vere soluzioni finché il processo non è avanzato. Aiutare a prevenire e trasformare i conflitti significa, tra l'altro, lavorare con le relazioni, il tempo, i sentimenti, i valori etici, i bisogni e gli interessi. L'obiettivo dei facilitatori nell'affrontare i conflitti è far passare ciascuno dalle proprie posizioni a tutti questi altri elementi della mappa. La mappa del conflitto consentirà ai facilitatori di restare in rotta, di analizzare meglio la situazione, di riposizionarsi dopo ogni incontro e di sviluppare un piano, consapevoli del fatto che non devono lavorare con le posizioni o con le soluzioni, ma con la relazione, il tempo, i sentimenti, i valori, i bisogni e gli interessi delle persone e dei gruppi che servono.



For a synodal Church  
communion | participation | mission