

RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

PSICOLOGIA del CONDOMINIO

Il Condominio pur essendo un ente sfornito di personalità giuridica, rappresenta una condivisione forzata di spazi, che può dare origine a rapporti non sempre lineari, tra i vari soggetti. Molte volte, infatti, dietro l'aspetto degli interessi materiali, si possono instaurare motivazioni relazionali, derivanti da contrasti insormontabili come le c.d. "questioni di principio". Tutto questo crea, forti stati di conflitto determinati da disposizioni negative nei confronti degli altri condomini, che a lungo andare proiettano emozioni negative.

Alcune volte, ad esempio, in ambito condominiale, riemergono questioni familiari causate da disagi psicologici, derivanti da frustrazioni per speranze ed attese inevase, per cui i condomini, tendono a mantenersi tra loro a debita distanza, che possono sfociare in situazioni conflittuali.

Quindi, molti conflitti condominiali, apparentemente originati da questioni economiche, sono causati in realtà da questioni psicologiche più profonde. Nelle relazioni tra i vari soggetti, possono emergere invidie, rancori, frustrazioni, ansie, amarezze e nevrosi che, sfociano in conflitti, dove si tende ad imporre la propria convinzione, senza tenere conto delle valutazioni degli altri.

MODALITA' di RISOLUZIONE dei CONFLITTI



Una delle regole fondamentali da ricordare è che da un conflitto non devono uscire né vinti né vincitori, ma persone soddisfatte di aver trovato un punto di incontro. L'assemblea di condominio è sicuramente il terreno più fertile all'interno del quale, possono nascere situazioni conflittuali, derivanti dalle differenze esistenti tra persone in termini di atteggiamenti, opinioni, etica, cultura, giudizi, interessi e bisogni.

L'amministratore di condominio spesso si trova a dover affrontare difficoltà derivanti da relazioni con individui 'difficili' o conflitti con persone che condividono forzatamente gli stessi spazi comuni.

La cosa più impegnativa è quella di guidare in modo consapevole queste dinamiche emotive, in maniera tale da evitare che piccole liti si trasformino in questioni più gravi. Anche perché, **il contenzioso tra condòmini rappresenta uno dei motivi primari delle cause giudiziarie in corso.**

Spesso le ragioni di un conflitto sono solo il risultato di antipatie o rancori pregressi, altre volte si tratta semplicemente di malintesi, incomprensioni o disagi che potevano affrontarsi in modo diverso. Comunque, la via principale per gestire questi contratti, rimane la comunicazione, basata su un presupposto fondamentale: l'ascolto attivo, finalizzato a costruire un rapporto di fiducia tra tutte le parti in causa. È necessario quindi un atteggiamento all'insegna della comprensione, del rispetto e del riconoscimento dell'interlocutore.

L'obiettivo è quello di evitare situazioni fondate sull'empatia e sull'accettazione. La maggior parte delle discussioni, infatti, nasce dalla sfiducia reciproca e dalla mancanza di relazioni tra persone che vivono fianco a fianco.



Spesso alcune discussioni nascono semplicemente da una errata comprensione della realtà o da pettegolezzi, da voci di corridoio, da convinzioni infondate o da informazioni fraintese.

Ogni amministratore, quindi, dovrebbe evitare possibili malintesi attraverso una comunicazione tempestiva ed efficace, di tutte le questioni pratiche che riguardano la vita condominiale. Sarà necessario spiegare i motivi per cui, è importante mettere in atto determinate scelte e, guidare i condomini in un percorso di comprensione e di consapevolezza, quindi, non basta dire che un intervento viene eseguito perché lo impone la legge, o il regolamento di condominio.

Certo, dare informazioni è un impegno che richiede costanza, ma le energie investite contribuiscono a costruire una relazione positiva e costruttiva che, nel lungo periodo può portare a grandi benefici: riduce le discussioni inutili e, soprattutto accresce la fiducia dei condòmini nei confronti di chi amministra il loro stabile.

Anche favorire la comunicazione tra le parti può essere utile, soprattutto nella vita quotidiana offrendo alle stesse delle opportunità per comunicare, per conoscersi e per incontrarsi, anche al di fuori delle assemblee.

Quindi anche un amministratore che mette in atto tutte le condizioni per una convivenza basata sul rispetto e l'armonia può trovarsi coinvolto in una lite condominiale; per questo può essere utile acquisire le competenze necessarie al fine di agire con efficacia.

Alcune regole per chiudere una discussione in fretta e senza troppe tensioni possono rispecchiare questi atteggiamenti:

Rassicurare che: “C'è una soluzione per ogni problema e - molto probabilmente - sarà diversa da tutte quelle proposte dalle parti in causa”.

Tutto questo per far capire che: “La soluzione deve essere soddisfacente per tutte le parti coinvolte e che il compromesso perfetto consente a tutti di vincere e perdere allo stesso tempo”.

Spesso le persone non discutono per trovare la soluzione ad un conflitto, ma per aver ragione: di conseguenza è importante mantenersi concentrati sulla questione prioritaria.

Inoltre, anche se il mondo è vario e le persone sono tutte diverse tra loro, esistono analogie e aspetti comuni nel carattere. Quindi, capire che tipo di condòmino si ha di fronte può aiutare ad adottare comportamenti utili a smorzare i conflitti.

MODALITA' di RISOLUZIONE dei CONFLITTI

Un conflitto, presuppone un atteggiamento basato sulla competitività e sull'individualismo, finalizzato a vincere la partita, poiché non si tiene conto degli altri punti di vista. Il grande filosofo Aristotele sosteneva che l'uomo è un animale sociale, poiché tende ad aggregarsi con altri individui e a costituirsi in società. Quindi, è del tutto normale che possano crearsi disaccordi.

In questi casi, l'atteggiamento positivo, non è quello di cercare la ragione o il torto, ma una soluzione che soddisfi tutte le parti. Anche perché in qualsiasi tipo di rapporto, può nascere un conflitto che va gestito, evitando atteggiamenti di rabbia, di colpevolizzazione, di recriminazione e di critica, evitando, di demolire l'avversario con epiteti e pregiudizi.

La cosa migliore da fare è quella di ascoltare la controparte per convincerla che si è disposti a comprenderne le ragioni, in maniera tale da tranquillizzare l'avversario e, far capire che il conflitto in parte è risolto.

Anche perché i conflitti sono una parte inevitabile delle relazioni (amoroze, amicali, lavorative o collaborative), per cui debbono essere considerate un'occasione di crescita e di evoluzione e non un'occasione di involuzione, poiché dal confronto con

le diverse convinzioni ed opinioni, possono nascere nuove prospettive. Un sano conflitto, quindi, serve ad analizzare in maniera più attenta le conseguenze di un comportamento su altri soggetti per cercare di contemperare le esigenze di tutte le parti in gioco.

ASPETTI PSICOLOGICI del CONDOMINIO

Tra gli atteggiamenti che pregiudicano le relazioni interpersonali all'interno di un condominio vi possono essere:

DELUSIONE - rappresentata da uno stato d'animo provocato dalla constatazione che le aspettative non hanno riscontro nella realtà, si prova sicuramente insoddisfazione, sconforto e scontentezza. E' un sentimento di amarezza di chi vede che la realtà non corrisponde alle proprie speranze. E' anche una errata interpretazione del comportamento altrui, creduto in perfetta sintonia con il proprio.

EQUIVOCO - quando un discorso o un comportamento si presta ad essere inteso in più modi poiché contenete parole ambigue. Si tratta di situazioni che possono dare adito a sospetti. In alcuni casi le azioni non sono sincronizzate, né tendono allo stesso fine, per cui non si coordinano tra loro.

EVITAMENTO – comportamento che indica una modalità di pensiero, la quale non consente all'individuo di affrontare una situazione temuta. E' un meccanismo di difesa volto ad allontanare l'individuo da uno stimolo ansiogeno. La conseguenza è un aumento della percezione di pericolosità della situazione evitata. Al lungo andare, l'evitamento può dare luogo ad un peggioramento della qualità di vita fino a sviluppare una vera e propria fobia sociale. I sentimenti che prevalgono sono la paura dell'incontro e della relazione con l'altro.

FASTIDIO - E' un senso di molestia per una cosa che dispiace o che mal si sopporta. Vi è l'atteggiamento di un netto rifiuto verso un altro soggetto, considerato negativamente in ogni sua manifestazione.

INCOMPRESIONE - E' l'incapacità di comprendere i sentimenti, il carattere, le necessità o le esigenze di un'altra persona o di una categoria di persone. Può definirsi anche come l'incapacità di trovare una giustificazione ai diversi comportamenti.

INSOFFERENZA – E' l'incapacità a sopportare e a tollerare qualche cosa, come pure l'assoluta diversità nei comportamenti.

LOGORAMENTO – L'azione e l'effetto del logorare o, più spesso del logorarsi. Anche in senso figurato come il c.d. logorio, a seguito di comportamenti non dettati da atteggiamenti sinceri, ma da giochi di ruolo che costringono ad uno "stress" da relazione

COMPETENZE COGNITIVE DELL'AMMINISTRATORE di CONDominio

La professione di amministratore oltre a richiedere competenze giuridiche, tecniche, amministrative e gestionali, necessita anche di capacità relazionali, per i continui rapporti che debbono tenersi con le aziende, con i fornitori, con i lavoratori e con i vari condomini.

Purtroppo, molto spesso ci si imbatte in soggetti poco preparati e con scarsa competenza in materia, i quali finiscono per produrre danni alla collettività. Questi

comportamenti sono “giustificati” dal fatto che il servizio viene offerto gratuitamente.

Per tale motivo l’amministratore può essere definito un HELPERS, in quanto è costretto a dirimere situazioni di disagio per cui, se non riesce ad estraniarsi dalle varie situazioni, può accadere che rimanga coinvolto nello “stress” condominiale, definito “BURNOUT” da una psicologa dell’Università di Berkely. Questa patologia è caratterizzata da un carico eccessivo delle problematiche della persona, alla quale si presta consulenza, da cui deriva una decadenza psicofisica caratterizzata da frustrazione ed apatia che nei casi più gravi può portare fino alla morte professionale.

Per questo motivo, è fondamentale che gli amministratori imparino ad essere ASSERTIVI, ossia, imparino a gestire i vari rapporti personali senza lasciarsi vincere dall’emotività, quindi, confermare le proprie convinzioni davanti ad una questione controversa, anche se contraria a quanto sostenuto dal proprio interlocutore, cercando di mantenere un rapporto il più possibile positivo, rinunciando a timori e riserve mentali in modo da sentirsi su di un piano di simmetrica parità, non facendosi condizionare da complessi di inferiorità, cercando di valutare positivamente le relazioni con gli altri.

Se l’amministratore vuole evitare effetti negativi sul proprio equilibrio psicofisico nella gestione della propria attività, deve cercare di avviare un progetto finalizzato alla educazione della convivenza condominiale.

Naturalmente i destinatari saranno gli stessi condomini che, in maniera più o meno consapevole ne faranno parte.

Il risultato sarà quello di costruire relazioni positive sia tra i condomini che tra gli stessi e l’amministratore, al fine di non rimanere vittima dei suoi amministrati.

Un altro punto fondamentale è rappresentato dal fatto che l'amministratore deve ispirarsi sempre al principio dell'autorevolezza, senza lasciarsi coinvolgere emotivamente dai vari conflitti che possono nascere all'interno del condominio, annotare le varie tensioni e cercare di capire le reali motivazioni che generano determinati comportamenti al fine di elaborare strategie tese allo sviluppo di relazioni positive tra tutte le parti. Deve chiarire che il suo ruolo è quello di perseguire un interesse generale, senza parteggiare per nessuno e, mantenere un comportamento di piena legittimità giuridica.

Non deve assolutamente assecondare eventuali atteggiamenti istigatori o manipolatori, ma mirare esclusivamente all'interesse generale dei condomini, nonché alla negoziazione dei conflitti al fine di conseguire un accordo che possa soddisfare il più possibile tutti. Dovrebbe, altresì, individuare le vere ragioni che hanno originato il conflitto, scoprire se sono di natura psicologica, per intervenire con comunicazioni positive.

Anche la condotta di un amministratore deve ispirarsi a tecniche comunicative e relazionali come:

RICONOSCIMENTO – l'azione o l'atto di riconoscere un fatto, identificare una persona o una situazione. Anche una comunicazione finalizzata a rilevare sentimenti ed emozioni che vive il prossimo e che condiziona i comportamenti umani, in maniera da capire le reali motivazioni.

DISPONIBILITÀ - può essere definita come un atteggiamento di apertura nei confronti dell'altro, dimostrando la possibilità di venire incontro alle esigenze altrui, con serenità e disponibilità e teso, altresì, ad accogliere eventuale lamentele della

controparte. Dimostrare di essere disponibili, significa ottenere un risultato positivo con il nostro contraddittore, a prescindere dai risvolti pratici che questo atteggiamento può portare.

COMPLEMENTARIETA – essere complementari, significa agire nella consapevolezza che ognuno ha delle competenze specifiche, indirizzate al benessere della collettività che, si determina in base a delle attese concrete e a ideali non irrealizzabili. Nella psicologia del comportamento, ed in particolare nella terapia della famiglia, questo atteggiamento, qualifica quel tipo di rapporto interpersonale nel quale, uno dei due soggetti riconosce l'autorevolezza dell'altro, accettando per sé un ruolo subalterno e, permettendo così che si giunga ad un equilibrio di tipo complementare.

INCONTRO – è un atteggiamento che presuppone diversità tra le parti in gioco, valutata come una risorsa e non come un limite. Con l'incontro si tende all'unità tra persone con caratteri diversi.

DIALOGICITA' - rappresenta la disponibilità ad un confronto civile tra differenti opinioni, confidando che la discussione abbia un esito positivo. E' comunque un atteggiamento finalizzato a disinnescare un pregiudizio, basato su riserve mentali ed impressioni superficiali.

INTEGRAZIONE – e' l'atteggiamento per cui in una comunità, ognuno rispetta il proprio ruolo e non tende a soverchiare l'altro, basandosi sul rispetto comune delle reciproche identità e sulla condivisione di una necessaria "distanza relazionale" tra le parti. Può essere vista anche con la finalità di integrarsi a vicenda, come l'unione di più elementi che si completano l'un l'altro, spesso attraverso il coordinamento di mezzi e di risorse. L'integrazione può definirsi anche come, l'assimilazione di un

individuo, di una categoria o di un gruppo etnico in un ambiente sociale o in una società costituita, come il condominio.

MEDIAZIONE – e' tutta quella attività tesa alla risoluzione dei conflitti e finalizzata ad indirizzare le parti verso una soluzione condivisa che, rappresenti un risultato per tutti. Viene predisposta per cercare un accordo senza pregiudizi per nessuno ed è basata sulla moderazione delle domande. Generalmente è un'azione esercitata da una persona o anche da un ente o da un'associazione, per favorire accordi tra le parti o per far superare contrasti che dividono.

Nel diritto, la mediazione viene svolta da un soggetto appositamente nominato, il quale pone in relazione due o più persone interessate alla conclusione di un affare o di un contratto nel corso di trattative, con l'intento di arrivare ad un accordo e procedere al perfezionamento dello stesso.

AUTOREVOLEZZA– atteggiamento indicante la competenza e la capacità di comunicare efficacemente, al fine di improntare i propri atteggiamenti all'equilibrio, per gestire i conflitti in maniera razionale, senza complicazioni emotive. Un amministratore autorevole è un soggetto tendenzialmente diplomatico, ma contrario alle provocazioni di una collettività ansiosa e aggressiva.

ONESTA' MATERIALE – l'amministratore di un condominio non deve tenere conto degli interessi personali, in conflitto con gli interessi dell'immobile gestito, per cui deve saper conservare il comportamento abituale, dell'uomo onesto.

ONESTA' INTELLETTUALE – L'amministratore non deve accettare incarichi per i quali non abbia le competenze adeguate. Nel momento in cui decide di prendere l'impegno di amministrare un condominio, si presume che abbia la dovuta preparazione ed una adeguata conoscenza della materia. Essere onesti è un po' una

scelta di vita, un atteggiamento consapevole ed arbitrario per cui si può decidere di esserlo, come di non esserlo. Essere onesti con se stessi, significa guardarsi e svestirsi di tutto quello che pensiamo di sapere su di noi, della nostra vita, di cosa siamo, di cosa pensiamo, di quello che facciamo, di come agiamo, quindi, sostanzialmente mettersi a nudo ed essere autocritici.

PUNTUALITA' – è l'abitudine a rispettare gli impegni presi sia con i condomini che con i fornitori.

ALTA PREPARAZIONE PROFESSIONALE – rappresenta l'attitudine a dimostrarsi esperto nel proprio settore ed essere in grado di attivarsi in breve tempo per rispondere alle richieste ed agli imprevisti del condominio, significa avere disponibilità ed assumersi eventuali responsabilità riguardo alla gestione dei beni comuni. Consiste nell'aggiornare costantemente la propria preparazione professionale sia acquisendo che, mantenendo specifiche conoscenze delle tematiche condominiali ed immobiliari.

LEADERSHIP – questo vocabolo deriva dall'inglese “to lead” che significa “dirigere”. Per tali motivi ci si riferisce alla capacità di un individuo di saper guidare più persone. Generalmente quando più soggetti creano un gruppo, prima o poi, emergerà un “leader”. Per tale motivo è indispensabile che l'amministratore abbia i requisiti necessari per riuscire a guidare i condòmini, rappresentarli e tutelare la volontà della maggioranza sia all'interno che all'esterno del condominio stesso, stando attento ad individuare tutti quegli atteggiamenti che tendono a dominare, ad intimidire o a manipolare, per poterli respingere con fermezza. Attualmente, viene considerato leader, colui che ha una forte volontà ed i mezzi per farla valere presso gli altri partecipanti alla relazione sociale, questo significa che soltanto il “leader” ha un ruolo attivo, come suggerivano alcuni autori del passato. Che poi la leadership



possa essere esercitata da uno o più individui, sembra non dover scalfire questa concezione nelle sue linee essenziali. E' importante sapere che, molte volte, vi è una relazione tra il concetto di leader e quello di "potere". Questo si verifica quando una persona riesce ad imporre la propria volontà su di un determinato gruppo, nonostante le resistenze degli altri, in questa maniera si manifesta una forma di comando. La capacità di comunicare in maniera convincente con gli altri è stata percepita da sempre come un elemento fondamentale per il leader, quindi si presuppone che sia stata curata la comunicazione verbale con i diretti interlocutori come pure nelle riunioni assembleari.

Ciò che caratterizza un leader come tale, è anche il fatto che ci si trovi di fronte anche a virtù morali.