

Corso di mediazione scolastica



iMede

Questo progetto è stato finanziato con l'aiuto della Commissione Europea. Questa pubblicazione è riflesso delle opinioni delle sue autrici ed autori. La Commissione Europea non è responsabile dell'utilizzo delle informazioni in essa contenute.

Questa pubblicazione è sotto licenza Creative Commons Attribution BY-NC.



- **INTRODUZIONE**
- **VALUTAZIONE INIZIALE**
- **ATTIVITÀ DI BENVENUTO**

- **IL CONFLITTO**
 - Cambio di prospettiva sul conflitto
 - Definizione
 - Il conflitto nella vita
 - Elementi di conflitto
 - Modi di affrontare i conflitti
 - Analisi del conflitto
 - Tecniche alternative per la risoluzione del conflitto

- **LA DISCIPLINA**
 - Diversi modi di intendere la disciplina
 - L'indisciplina
 - Analisi dei comportamenti inadeguati che accadono in un centro educativo
 - Fattori responsabili dell'indisciplina
 - Proposte di intervento:
 - Prevenzione
 - Intervento come azione di squadra
 - Analisi del funzionamento della disciplina nel nostro centro



- **GESTIONE DELL'AULA**

- Arrivare ad un insegnamento di qualità
- Pianificare la disciplina
- Dirigere efficacemente la classe

- **IMPORTANZA DI SAPERSI RELAZIONARE BENE**

- Imparare a pensare
- Abilità sociali
- Educazione emozionale
- Crescita morale
- Educazione nei valori

iMedede



• LA MEDIAZIONE

Più che una tecnica di risoluzione dei conflitti

- Definizione
- Origine

Importanza della comunicazione

- Abilità di comunicazione
- Stile personale di ognuno
- L'ascolto attivo
- Messaggi in prima persona: la comunicazione non violenta

Processo di mediazione

- Fasi di processo di mediazione
- Guide linea per la mediazione

Caratteristiche dei mediatori

- Funzioni
- Come selezionare i mediatori

Mediazione formale e informale

Analisi di mediazioni

- Errori più comuni che possiamo commettere in una mediazione

Sperimentare la mediazione

- Situazioni difficile
- *Caucus* o sessioni individuali
- Modello interruttore

Problemi più frequenti



• IMPLEMENTARE LA MEDIAZIONE IN UN CENTRO SCOLASTICO

Perché prendere l'iniziativa di introdurre il programma di mediazione in un centro educativo

Condizioni che si devono compiere

Aspetti da tenere in considerazione per introdurre la mediazione nel Centro

- Aspetti che lo favoriscono
- Aspetti che lo condizionano
- Aspetti positivi

La mediazione nel Piano di Convivenza del centro

- Formazione per la convivenza
- Prevenzione nella comparsa dei conflitti
- Intervento se appare il conflitto

Raccomandazioni finali

Revisione della valutazione iniziale

Revisione delle aspettative sul corso

Il conflitto

iMedede



CAMBIO DI PROSPETTIVA (IL CONFLITTO) →

DEFINIZIONE

I conflitti sono situazioni:

- Nelle quali due o più persone entrano in opposizione o disaccordo perché le loro posizioni, interessi, necessità, desideri o valori sono incompatibili.
- Nelle quali giocano un ruolo importante i sentimenti e le emozioni.
- E in cui la relazione tra le parti può uscirne rafforzata o deteriorata a seconda del processo di risoluzione.
- Inoltre dobbiamo tenere in considerazione che il conflitto si inserisce all'interno di un contesto sociale e normativo che lo avvolge e lo condiziona.

I 9 punti. →

ELEMENTI DEL CONFLITTO

Relativi alle persone:

- I protagonisti
 - Capacità di influenza nel conflitto
- Percezione del conflitto
- Emozioni e sentimenti
- Posizioni
- Interessi e necessità →
- Valori e principi

iMedede

ELEMENTI DEL CONFLITTO

Relativi al processo:

- **La dinamica del conflitto**
 - Conflitto latente
 - Conflitto polarizzato
- **La relazione**
 - Poca/molta
 - Fiducia/sfiducia
 - Amicizia/ostilità
 - Calma/emotività
 - Conoscenza/non conoscenza (pregiudizi)
- **Comunicazione**
 - Stereotipi
 - Pregiudizi
 - Dicerie

iMedede

ELEMENTI DI CONFLITTO

Relativi al problema:

- Il "midollo"
 - La sostanza
 - La relazione
- Il tipo di conflitto
 - Di relazione/comunicazione
 - Aggressione
 - Litigio
 - Insulto
 - Di percezione
 - Di interessi e necessità
 - Di risorse
 - Di attività
 - Preferenze, valori, credenze

iMedede

STILI PER AFFRONTARE IL CONFLITTO →

CRITERI PER L'ANALISI DEI DIFFERENTI STILI

- Risoluzione
- Praticità
- Componente etica

ANALISI DEL CONFLITTO

- Guida per analizzare un conflitto →

LE 12 TIPICHE →

Medede

La disciplina

iMedede



La disciplina

DIVERSI MODI DI INTENDERE LA DISCIPLINA

- Come autocontrollo
- Come un conflitto tra necessità di gruppo e individuali
- Come elemento che favorisce il processo di insegnamento e apprendimento
- Come controllo e gestione dell'aula
- Come fattore di socializzazione

L'INDISCIPLINA

ANALISI DEI COMPORAMENTI INADEGUATI CHE ACCADONO NEL CENTRO

- Spiegazioni che siamo soliti dare per i problemi di disciplina degli alunni:
 - È che sono così
 - Non sono molto intelligenti e non riescono a stare al passo con la classe
 - Sono solo alcuni
 - È l'età
 - Ci troviamo in un quartiere difficile
 - L'ambiente familiare...



La disciplina

FATTORI RESPONSABILI DELL' INDISCIPLINA

- Comportamento dell'alunno
- Comportamento del professore
- Caratteristiche dell'istituzione scolastica
- Fattori extrascolastici e sociali

PROPOSTE DI AZIONE DI FRONTE ALL'INDISCIPLINA

- Prevenzione dell'indisciplina →
- intervento come azione di squadra

FUNZIONAMENTO DELLA DISCIPLINA NEL MIO CENTRO →



iMede

La gestione dell'aula



La gestione dell'aula

Ottenere un insegnamento di qualità

Pianificare la disciplina

Dirigere efficacemente la classe



La gestione dell'aula

OTTENERE UN INSEGNAMENTO DI QUALITA'

- Adeguare i compiti alle capacità e interessi dell'alunno
- Supervisionare e controllare il processo di apprendimento
- Mantenere un ritmo di apprendimento corretto
- Risolvere i problemi che si presentano durante il processo di insegnamento-apprendimento
- Determinare chiaramente gli obiettivi di istruzione

PIANIFICARE LA DISCIPLINA

- Norme adeguate al gruppo
- Negoziare le norme del gruppo con gli alunni
- Norme chiare, realiste, necessarie, in termini positivi, adatte agli alunni
- Formarsi
- Essere vigili sui contrattempi che capitano in classe
- Stabilire e informare sulle norme i primi giorni di lezione
- Approfittare della rete di consulenza del centro



La gestione dell'aula

DIRIGERE EFFICACEMENTE LA CLASSE

- **Caratteristiche del professore:**
 - Empatia
 - Carisma e/o capacità di attrarre ed esercitare un'influenza sugli altri
 - Dominio e/o capacità di gestire una situazione
 - Potere intellettuale
 - Risorse e/o capacità per organizzare tutti gli aspetti delle attività degli alunni
- **Caratteristiche di ogni contesto d'aula**
 - Multidimensionalità
 - Simultaneità
 - Immediatezza
 - Imprevedibilità
 - Pubblicità
 - Cronicità



La gestione dell'aula

DIRIGERE EFFICACEMENTE LA CLASSE

- Proposte d'azione:
 - Sviluppare abilità di comunicazione
 - Routine organizzativa
 - Rivolgersi individualmente all'alunno
 - Favorire l'autoregolazione dell'alunno
 - Mantenere sempre un atteggiamento positivo e non perdere il senso dell'umorismo



La convivenza

iMede



La convivenza

L'IMPORTANZA DI SAPERSI RELAZIONARE BENE

Quattro forme di intendere e di provare ad agire nell'educazione, ognuna delle quali cerca di determinare quale sia il fattore basico affinché si crei una relazione corretta:

- Imparare a pensare
- Allenamento nelle abilità sociali
- Educazione emozionale
- Educare nei valori- stadi di crescita morale



LA PARTE COGNITIVA

- Tipi di intelligenza
 - Intelligenza personale:
 - Intrapersonale
 - Interpersonale
- Imparare a pensare:
 - Pensiero casuale
 - Pensiero alternativo
 - Pensiero consequenziale
 - Pensiero di prospettiva
 - Pensiero mezzi-fine
 - Pensiero critico

iMedede

6 STADI DI CRESCITA MORALE

- Eteronomia
- Egoismo reciproco (individualismo)
- Aspettative interpersonali
- Sistema sociale e coscienza (responsabilità, compromesso)
- Tutti hanno diritti (contratto sociale)
- Tutti siamo uguali (principi etici universali)

iMedede

La mediazione

iMede



La mediazione

LA MEDIAZIONE: PIÙ DI UNA TECNICA DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

PERCHÉ PRENDERE L'INIZIATIVA DI INTRODURRE LA MEDIAZIONE COME METODO DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI IN UN CENTRO EDUCATIVO

DEFINIZIONE: DIMENSIONE PEDAGOGICA

ORIGINI E FONDAMENTI TEORICI →

La mediazione

IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

- Abilità di comunicazione
- Stile personale di ognuno
- Tecniche di ascolto attivo →
- La comunicazione non violenta
 - Messaggi in prima persona →

PROCESSO DI MEDIAZIONE

- Fasi del processo di mediazione →
- Guide linea per la mediazione →
- Mediazione formale e informale

CARATTERISTICHE DEI MEDIATORI

- Funzioni dei mediatori
- Selezionare i mediatori

iMedede

La mediazione

ANALISI DI MEDIAZIONE

- Errori più comuni nella mediazione →

SPERIMENTARE LA MEDIAZIONE

- Situazioni difficili nella mediazione →
- Sessioni individuali: CAUCUS →
- Modello interruttore →

CONFLITTI PIU' FREQUENTI

iMedede



La mediazione

QUANDO UN CENTRO È PRONTO PER INTRODURRE LA MEDIAZIONE COME SISTEMA DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

- Aspetti che lo favoriscono
- Aspetti che lo condizionano
- Aspetti positivi

CONDIZIONI CHE SI DEVONO ATTUARE AFFINCHÉ UN PROGRAMMA DI MEDIAZIONE SCOLASTICA SIA EFFICACE



La mediazione

LA MEDIAZIONE: PARTE DA UN PROGETTO GLOBALE DI CONVIVENZA NEL CENTRO EDUCATIVO

LA MEDIAZIONE COME SISTEMA DI NEGOZIAZIONE COOPERATIVA SCOLASTICA PER OTTENERE:

- La formazione nella convivenza
- La prevenzione della comparsa del conflitto
- L'intervento nel conflitto



La mediazione

LA FORMAZIONE NELLA CONVIVENZA

- Apprezzare l'importanza delle relazioni interpersonali
- Scoprire opportunità di crescita personale nelle situazioni di conflitto
- Sviluppare la competenza sociale e di cittadinanza per imparare a vivere e a convivere



La mediazione

LA PREVENZIONE NELLA COMPARSA DEL CONFLITTO

- Accettare e valorizzare le differenze
- Incoraggiare l'inclusione e la coesione tra tutti i membri della comunità educativa
- Acquisire abilità per imparare ad agire di fronte ai conflitti difendendo i propri interessi e senza ricorrere alla violenza



L'INTERVENTO NEL CONFLITTO

- Favorire il consenso sull'imposizione delle norme
- Aumentare la corresponsabilità dei protagonisti del conflitto
- Favorire la comunicazione nella soluzione dei conflitti
- Far prevalere il recupero sul castigo e la riconciliazione sul rancore

iMedede

Raccomandazioni finali



Raccomandazioni finali

NON AVERE FRETTA: AVERE TUTTO BEN DEFINITO

- Formazione adeguata
- Progettare fino al minimo dettaglio il suo funzionamento
- Spazio adeguato e preparato
- Organizzazione concreta
- Ampia diffusione
- Materiale necessario

UNA VOLTA INTRODOTTA LA MEDIAZIONE:

- Potenziare la squadra di mediazione
- Monitoraggio e formazione permanente
- Realizzare una diffusione ampia e continua
- Ad ogni nuovo corso tornare a riprendere tutte le attività
- Istituzionalizzare il programma

Valutazione del processo da parte dei docenti coinvolti



Valutazione del processo da parte dei docenti coinvolti

- Contribuisce a sviluppare atteggiamenti di interesse e rispetto verso l'altro
- Aiuta a riconoscere e valorizzare sentimenti, interessi, necessità e valori propri e degli altri
- Contribuisce a migliorare la capacità di dialogo e le abilità comunicative
- Aumenta la capacità di risoluzione dei conflitti in modo non violento
- Potenzia la crescita personale degli alunni che hanno partecipato ad un processo di mediazione
- Migliora le relazioni interpersonali
- Aiuta la risoluzione di dispute in modo rapido e poco costoso
- Migliora la convivenza nel centro, creando un ambiente più rilassato e produttivo
- Diminuisce il numero di conflitti e di conseguenza il tempo dedicato a risolverli
- Diminuisce gli interventi degli adulti e sono gli stessi alunni che risolvono i loro problemi

Valutazione del processo da parte dei docenti coinvolti

SE CONSIDERIAMO CHE UNO DEGLI OBIETTIVI DELL'EDUCAZIONE È LA SOCIALIZZAZIONE E CHE I CONFLITTI E LE DIFFERENZE TRA LE PERSONE FANNO PARTE DELLE NOSTRE RELAZIONI SOCIALI, IL SISTEMA EDUCATIVO DEVE SUPPORRE CHE QUESTO PROCESSO DI SOCIALIZZAZIONE DEBBA AFFRONTARE I PROBLEMI DI CONVIVENZA E RISOLVERE I CONFLITTI IN MODO COSTRUTTIVO.



iMede

Bibliografia e legislazione



Bibliografia e legislazione

BIBLIOGRAFIA E LEGISLAZIONE SPAGNOLA SULLA MEDIAZIONE

«*La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*»

AGUIRRE, A. y otros

Ed. Graó. Laboratorio Educativo

«*Stop a los conflictos*»

BENNASAR, J.J. y otros

Castelló, Ajuntament de Castelló (2007).

«*Guía de mediación escolar*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Ed. Rosa Sensat (2004)

«*El bienestar a l'aula*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Ed. Prevenció Risc Escolar SL (2008)

«*Construir la Paz. Transformar los conflictos en oportunidades*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

CAM

M Mede

Bibliografia e legislazione

«*Temps de Mediació. Taller de formació de mediadors i mediadores a l'àmbit educatiu*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Para Dummies Parenting. Colección Pedagogia

«*Como educar en valores*»

CARRERAS, LL. y otros

Ed. Narcea

«*Como dar respuesta a los conflictos*»

CASAMAYOR, G. y otros

Ed. Graó. Biblioteca de aula.

«*Entendre's a classe*»

CASTELLÀ, J.M. y otros

Ed. Graó

«*Einsteinian practice and Newtoian discourse:Ethical crisis in mediation*»

COOB, S.

(1991)

«*Informe encargado por el National Institute for Dispute Resolution*»

COOB, S.

(1992)

MiMede

Bibliografía e legislazione

«Una perspectiva narrativa en mediación»

COOB, S.
(1997)

«Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narratives in community mediation»

COOB, S. Y RIFKIN, J. (1991)

«La disciplina en el aula»

FONTANA, D. (1995)
Madrid, Ed. Santillana

«La Convivencia Escolar»

GARCÍA RAGA, LAURA
Universitat de València (2010)

«Los planes de convivencia en los centros educativos»

GARCÍA RAGA, LAURA
Ed. Académica Española (2012)

«¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos?»

GARCÍA RAGA, LAURA
Ministerio de Educación y ciencia (2008)

M Mede

Bibliografía e legislazione

«¿Cómo elaborar un plan de Mediación en un Centro Educativo?»

HERAS MARTÍNES, CARMEN Y GARCÍA RAGA, LAURA
Ministerio de Educación y Ciencia (2009)

«Pedagogía de la convivencia»

JARES, X.R.

Ed. Graó. Biblioteca de aula

«Les set competències bàsiques per educar en valors»

MARTÍN, X. i altres

Ed. Graó (2007)

«Actitud mediadora: creando futuro»

MUNDINA MATA, M.E. y otros

Ediciones Intrépidas (2017)

«Mediación, nueva estrategia de comunicación en cuidados paliativos»

MUNERA, P.

(2003)

«Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante»

MUNERA, P.

(2006)



Bibliografía e legislazione

«Poder de la mediación en la diversidad funcional. Adaptar la igualdad, normalizar la diversidad»

MUNERA, P. (2006)

«Els 10 principis de la cultura de la mediació»

MUNNÉ, M. y MARC-GRAGH, M.

Ed. Graó

«La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar»

RABASA, B.

Grupo Editorial Universitario

«Programa de disciplina en la enseñanza secundaria obligatoria»

RODRÍGUEZ, R.I. y LUCA DE TENA, R.

Málaga, Ed. Aljibe (2001)

«El proceso de convertirse en persona»

ROGERS, C.R.

Barcelona: Paidós (1997)

«Comunicación no violenta»

ROSENBERG, MARSHALL B.

Gran Aldea Editores (2013)



Bibliografía e legislazione

«*Mediación*»

ROZENBLUM de HOROWITZ, S.
Ed. Graó (2007)

«*Educación de las emociones y los sentimientos*»

SEGURA, M. y ARCAS M.
Ed. Narcea (2008)

«*Enseñar a convivir no es tan difícil*»

SEGURA, M.
Ed. Desclée de Brouwen SA (2008)

«*Ser persona y relacionarse*»

SEGURA, M.
Ed. Narcea (2007)

«*Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*»

TORREGO, J.C. y MORENO, J.M.
Alianza Editorial (2007)

«*Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*»

TORREGO, J.C.
Ed. Narcea (2005)

Mediación

Bibliografia e legislazione

DECRETO 234/1997 Del 2 settembre del Governo valenziano, attraverso il quale si approva il Regolamento degli organi degli istituti di educazione secondaria.

DECRETO 39/2008, del 4 Aprile del Consiglio, sulla convivenza nei centri di docenza non universitaria sostenuti da fondi pubblici e sui diritti e doveri degli alunni, genitori, tutori, docenti e personale amministrativo e dei servizi.

DECRETO 233/2004, del 22 di Ottobre del Consiglio della Regione, attraverso il quale si crea l'Osservatorio per la convivenza scolastica nei centri della Comunità Valenziana.

Ordinanza del 31 marzo 2006, dell'assessorato alla Cultura, Educazione e Sport, attraverso la quale si regola il piano di convivenza dei centri educativi.

Ordinanza 62/2014, del 28 luglio, de dell'assessorato alla Cultura, Educazione e Sport, attraverso la quale si attua la normativa che regola la elaborazione dei piani di convivenza nei centri educativi della Comunità Valenziana e si stabiliscono i protocolli di attuazione e intervento in occasione di sospette violenze in ambito scolastico.

Bibliografia e legislazione

BIBLIOGRAFIA E RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA MEDIAZIONE A SCUOLA

«*Mediare i conflitti a scuola. Presupposti teorici e intervento psicosociale*»

ARDONE, R., BALDRY, A.C.

Roma, Ed. Carocci, 2003

«*La società dell'incertezza*»

BAUMAN, Z.

Bologna, Ed. Il Mulino, 1994.

«*Il coraggio di mediare*»

AA.VV. (A CURA DI) SCAPARRO, F.

Guerini e associati editore, 2001

«*Les théories de la Justice dans l'Antiquité*» (p. 44)

J.F. BALAUDÈ

Paris , Ed Nathan, 1989

«*La médiation scolaire par les élèves*»

JEAN-PIERRE BONAFÉ SCHMITT

Ed. ESfediteur, 2000

M Mede



Bibliografia e legislazione

«La Giustizia Riparativa a Scuola (Atti dell Tavolo 13 - Giustizia ripartiva, mediazione e tutela delle vittime)»

F. BRUNELLI

https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/sgep_tavolo13_allegato9ter.pdf

«*Il libro dell'incontro*»

A.CERETTI, G. BERTAGNA, C. MAZZUCATO (a cura di)

Milano, Ed. Il Saggiatore, 2015

«*La scommessa culturale della giustizia minorile*»

A.CERETTI, C. MAZZUCATO

www.gesuiti.it/sestsopera/ceretti_mazzucato.htm

«*La mediazione pedagogica*»

G.CIVES

Firenze, Ed. La Nuova Italia, 1973

«*La mediazione strumento pedagogico dei nostri tempi*»

E. COLLA

<http://rivista.scuolaiad.it/n05-2012/la-mediazione-strumento-pedagogico-dei-nostri-tempi>

«*Le Regole raccontate ai bambini*»

G. COLOMBO

Ed. Feltrinelli, 2010

Bibliografia e legislazione

«*Giustizia riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone*»

G. MANNOZZI, G. A. LODIGIANI

Ed. Il Mulino, 2015

«*L'arte del mediatore dei conflitti. Protocolli senza regole: una formazione possibile*»

M. MARTELLO

Milano, Ed. Giuffrè, 2008

«*Educazione e Pace*»

M. MONTESSORI

Milano, Ed. Garzanti, 1949.

«*Lo spirito della Mediazione*»

J. MORINEAU

Milano, Ed. Franco Angeli, 2000

«*Il mediatore dell'anima. La battaglia di una vita per trovare la pace interiore*»

J. MORINEAU

Bergamo, Ed. Servitium, 2010

«*La médiation Humaniste*»

J. MORINEAU

Ed. érès, 2016

M Mede

Bibliografia e legislazione

«Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria»

DPR 24 giugno 1998, n. 249 modificato dal DPR 21 novembre 2007, n. 235

«Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyber bullismo»

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, aprile 2015

Mede



Medes



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Erasmus+



APPENDICI

iMedede





Il conflitto

Medde





VERO O FALSO?

- I conflitti sono negativi
- Conflitto è sinonimo di violenza
- Si può ottenere l'assenza di conflitti
- La convivenza ideale è quella in cui non esistono conflitti





PROSPETTIVA TRADIZIONALE SUI CONFLITTI

- Il conflitto è inteso come qualcosa di negativo.
- Conflitto è sinonimo di violenza, disfunzione o patologia e, di conseguenza, qualcosa da evitare o correggere.
- Il conflitto è considerato come un elemento che finisce per pregiudicare gravemente il normale funzionamento dell'organizzazione. Si cercano una società, imprese e scuole senza conflitti.





CONSEGUENZA



Indicare strategie di controllo
per evitare al massimo le
situazioni conflittuali

AZIONE — REAZIONE

ERRORE — SANZIONE





PROSPETTIVA POSITIVA SUI CONFLITTI

- Il conflitto è inteso come qualcosa di positivo.
- I conflitti sono inevitabili in qualsiasi gruppo umano, anche a scuola.
- Conflitto non significa minaccia per la convivenza se sappiamo gestirlo correttamente.
- Ci aiuta a conoscere meglio noi stessi e gli altri.
- La violenza è solo una possibile **CONSEGUENZA** del conflitto.





CONSEGUENZA



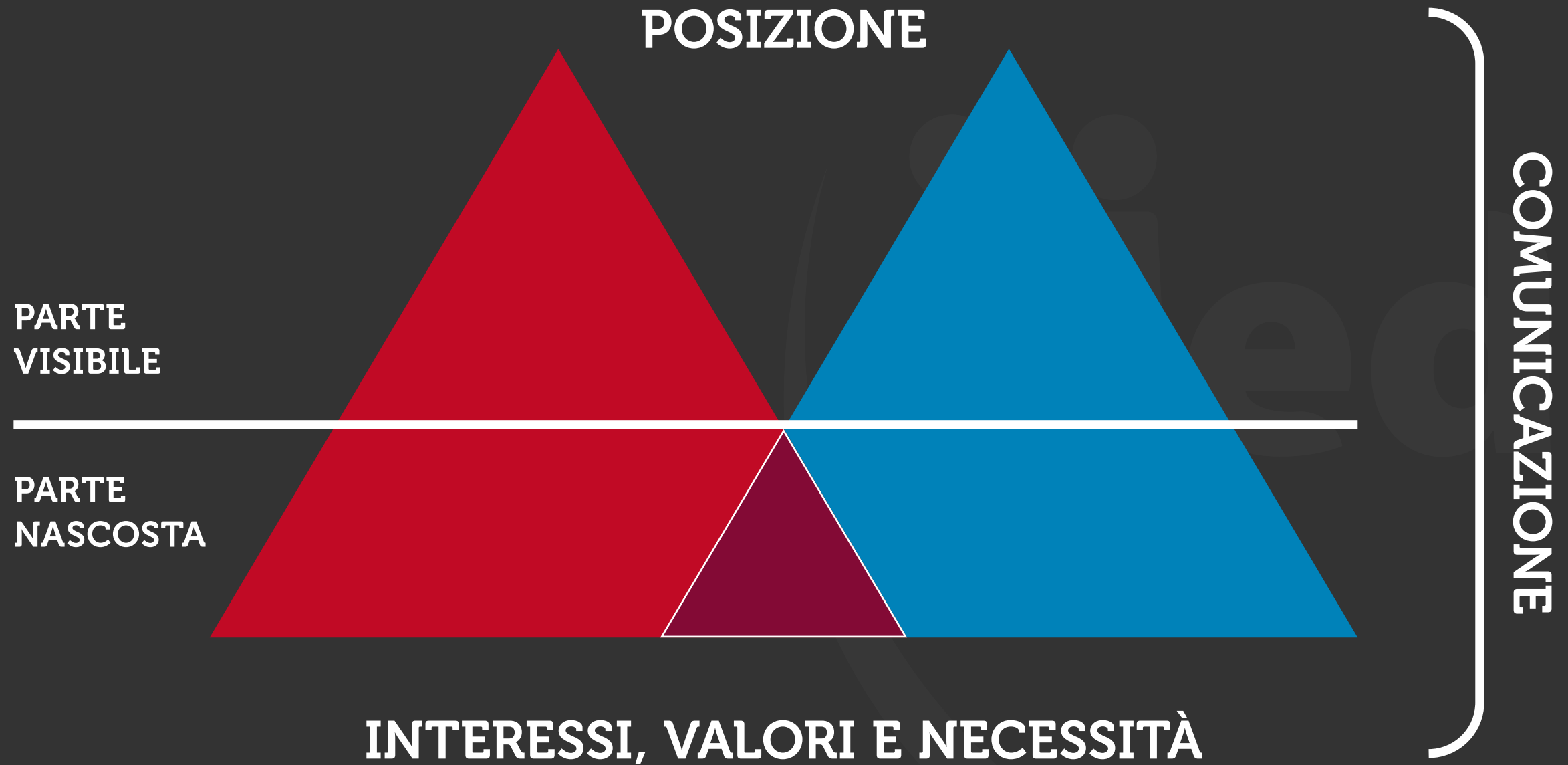
Utilizzare strategie che permettano di gestire positivamente il conflitto in un processo di dialogo

AZIONE — EDUCAZIONE



MEDIAZIONE





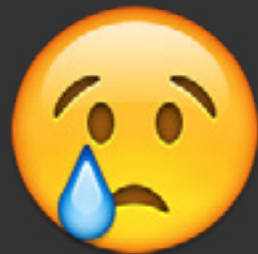
Per gestire positivamente i conflitti bisogna esplorare il problema attraverso la comunicazione.



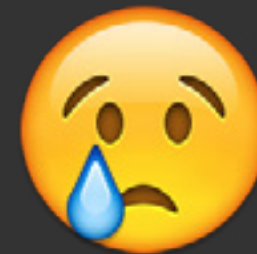


Il conflitto

DISAGIO
INCIDENTI
INCOMPRESIONI
TENSIONE
CRISI



DISAGIO
INCIDENTI
INCOMPRESIONI
TENSIONE
CRISI





Il conflitto





**I conflitti seguono un
processo.
Non sono lineari.**



**La violenza è unicamente una
possibile conseguenza dei
conflitti che non sono stati
affrontati correttamente**



**È compito del docente gestirli nelle prime fasi:
PREVENZIONE**





**Sono fenomeni NATURALI che fanno parte
della VITA di tutte le PERSONE**

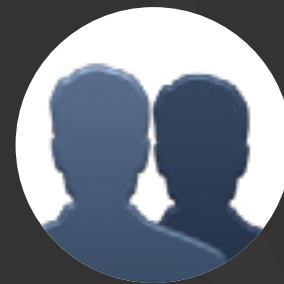
**Non sono né POSITIVI né NEGATIVI :
dipenderà dalla maniera che abbiamo di affrontarli**





Gestire i conflitti con l'aiuto di una terza persona:

LA MEDIAZIONE







INTRODUZIONE DELLA MEDIAZIONE IN UN CENTRO EDUCATIVO

Affinché funzioni un programma di mediazione è necessario:

- Appoggio della Dirigenza
- Sensibilizzazione della comunità educativa
- Implicazione di tutta la comunità educativa
- Configurazione di una squadra di mediazione: previa formazione
- Spazio: "aula di mediazione"
- Tempo
- Diffusione
- Istituzionalizzazione
- Lavorare a partire da un modello integrato





VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE

Gestisce i conflitti in modo democratico

Previene la comparsa di comportamenti violenti e aggressivi

Facilita la possibilità che l'individuo trovi possibili soluzioni a partire dalla propria autonomia personale

Favorisce la comunicazione e la partecipazione

Vantaggi per TUTTI







Il conflitto

Medde





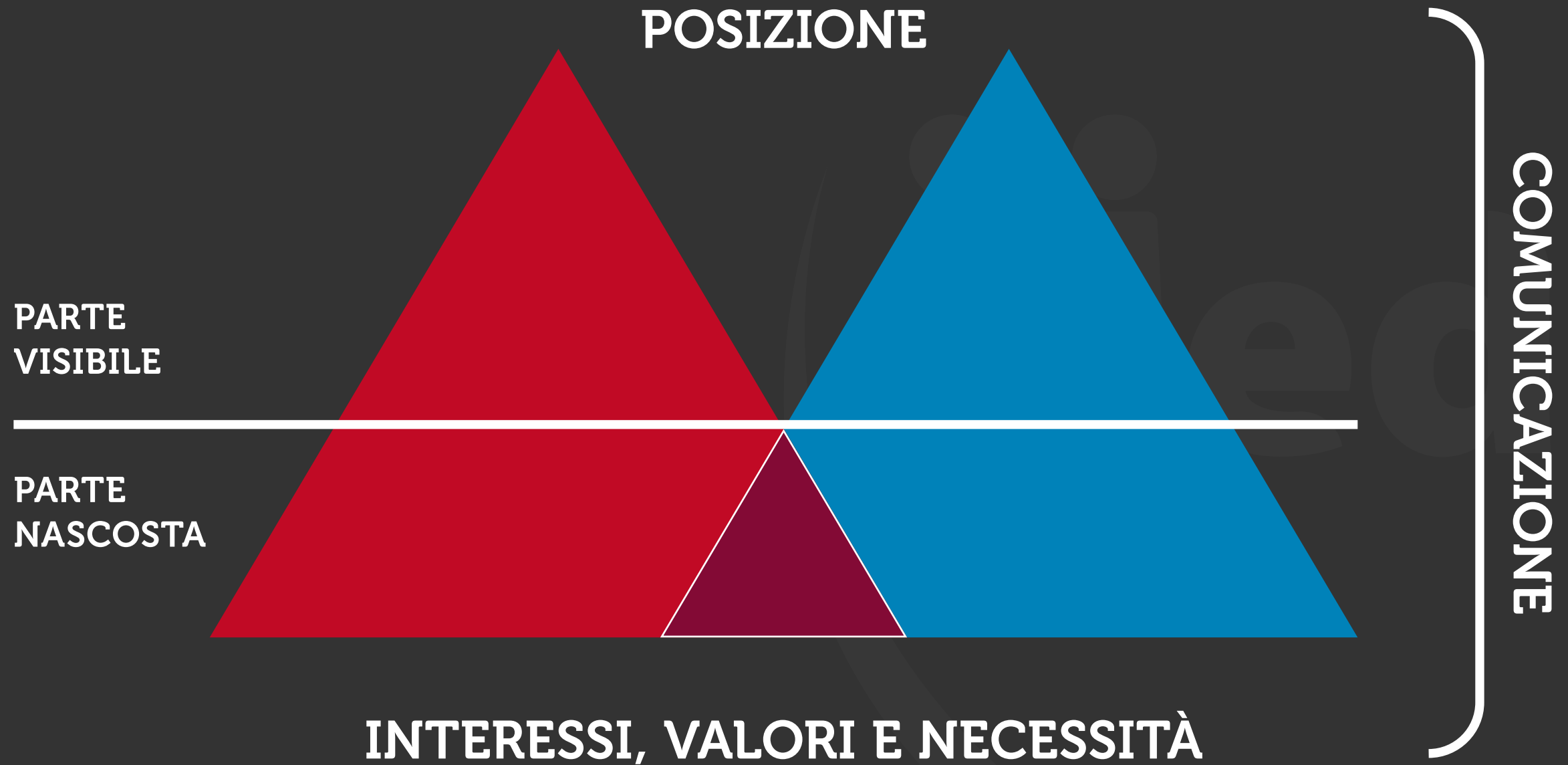
Medde

Interessi e necessità





Interessi e necessità



Per gestire positivamente i conflitti bisogna esplorare il problema attraverso la comunicazione.





Interessi e necessità

Medde





Modi di affrontare il conflitto

Modi di affrontare il conflitto





Modi di affrontare il conflitto





Modi di affrontare il conflitto





Guida per analizzare un conflitto

Guida per analizzare un conflitto





Guida per analizzare un conflitto

ELEMENTI	PARTE «A»	PARTE «B»
PROTAGONISTI <ul style="list-style-type: none">- Chi sono i protagonisti principali?- Chi i secondari?- Che influenza esercitano terze persone?		
RELAZIONE <ul style="list-style-type: none">- Che relazione ha la parte A con la parte B e viceversa: poca/molta, fiducia/sfiducia, amicizia/ostilità, confronto/fuga, emotività/calma		
SENTIMENTI <ul style="list-style-type: none">- Come si sente?		
PROCESSO E MOMENTO DEL CONFLITTO <ul style="list-style-type: none">- Da quando esiste il problema?- Il conflitto è polarizzato, ingigantito, rilassato, latente ecc?- Altri		





Guida per analizzare un conflitto

ELEMENTI	PARTE «A»	PARTE «B»
VALORI - Quali sono i suoi valori?		
INTERESSI, NECESSITÀ - Che cosa gli interessa risolvere fondamentalmente? - Perché o con quale finalità lo dice?		
POSIZIONI - Che posizione ha? - Cosa chiede?		
SOLUZIONI - Cosa propone per risolverlo?		





Guida per analizzare un conflitto





Le 12 tipiche





Le 12 tipiche

LE 12	SPIEGAZIONE	ESEMPI
COMANDARE DIRIGERE	Dire all'altro cosa deve fare	
MINACCIARE	Dire all'altro cosa può succedere se non fa quello che diciamo	
PREDICARE	Alludere ad una norma esterna per dire quello che deve fare l'altro	
DARE LEZIONI	Fare riferimento alla nostra esperienza per dire all'altro cio' che va bene o male	





Le 12 tipiche

LE 12	SPIEGAZIONE	ESEMPI
CONSIGLIARE	Dire all'altro cosa siameglio per lui	
CONSOLARE INCORAGGIARE	Togliere importanza a cio' che ti racconta	
APPROVARE	Dirgli che ha ragione	
DISAPPROVARE	Dirgli che non ha ragione	





Le 12 tipiche

LE 12	SPIEGAZIONE	ESEMPI
INSULTARE	Disprezzare la persona che ti sta raccontando qualcosa	
INTERPRETARE	Mostrare all'altro il motivo nascosto del suo atteggiamento	
INTERROGARE	Ottenere informazioni in modo esagerato	
IRONIZZARE	Ridere dell'altro attraverso l'ironia	





Le 12 tipiche

Medede





La prevenzione dell'indisciplina

La prevenzione dell'indisciplina





La prevenzione dell'indisciplina

imedde

AZIONI PER LA PREVENZIONE DEI PROBLEMI DI DISCIPLINA





La prevenzione dell'indisciplina

AMBITO D'AZIONE: COMUNITÀ EDUCATIVA

- Funzionamento adeguato di tutti gli organi di governo e coordinamento del centro
- Esistenza e messa in pratica di tutti i documenti di pianificazione scolastica:
- PTOF (Piano triennale di offerta formativa), RAV (Rapporto di autovalutazione) e P.d.m. (Piano di miglioramento), C.V. Curricolo Verticale , Piano Didattico/ Educativo di classe, PEC (Patto educativo di corresponsabilità), RI (Regolamento Interno)
- RI : norme esplicite, consensuali e conosciute da tutti
- Azioni coerenti e consistenti di tutti i professori
- Clima positivo nel centro
- Consiglio direttivo: creare modelli di prevenzione e intervento
- Ispezione dei luoghi a rischio del centro: cortile, corridoi, bagni, fontane...
- Mantenimento adeguato e costante del centro
- Favorire luoghi e momenti di incontro sia per i docenti che per gli alunni
- Vie di comunicazione chiare e aperte
- Potenziare il senso di appartenenza al centro tra gli alunni
- Risorse di controllo: "agenda ufficiale dell'alunno"
- Favorire diversi modi di raggruppare gli alunni





La prevenzione dell'indisciplina

AMBITO D'AZIONE: CURRICOLARE

- Uso di metodologie diverse
- Curriculum adeguato alle caratteristiche degli alunni: attenzione alla diversità
- Attività strutturate e pratiche
- Apprendimento cooperativo
- Apprendimento significativo
- Trasmettere ed esercitare i valori che rendono possibile la convivenza
- Usare diverse strategie di valutazione
- Cambio di attività, intercalare attività più rilassate





La prevenzione dell'indisciplina

AMBITO D'AZIONE: GRUPPO CLASSE

- Controllo e gestione efficace dell'aula
- Supervisionare e controllare possibili disaccordi prima che accadano
- Creare un clima di fiducia che permetta il dialogo
- Rispettare le opinioni, necessità e interessi degli alunni
- Lavorare sulle abitudini di lavoro e studio nel gruppo
- Includere nel piano d'azione del tutor: abilità sociali, abilità di comunicazione...
- Leadership efficace del docente
- Aiuto tra alunni: lo studente tutor
- Delegare responsabilità agli alunni
- Creare vie di comunicazione adeguate
- Routines chiare dal principio
- Negoziazione delle norme della classe
- Riflessioni con il gruppo su ciò che è successo
- Messaggi in prima persona
- Analizzare le conseguenze della condotta
- Proporre contratti di gruppo





La prevenzione dell'indisciplina

AMBITO D'AZIONE: GRUPPO CLASSE (Continuazione)

- Favorire la motivazione
- Favorire il senso di appartenenza al gruppo tra gli alunni
- Ricordare il nostro "ruolo": siamo professori non "compagni"
- Realizzare assemblee di classe
- Silenzio del professore davanti alla disattenzione della classe
- Gesti e sguardi che indichino il comportamento che ci si aspetta
- Prossimità alla situazione dell'alunno distruttivo
- Utilizzare l'umorismo, non il sarcasmo
- Colloquio con il professore dopo la lezione
- Usare cambi di luogo strategici
- Togliere da una determinata zona le persone che rafforzano un cattivo comportamento





La prevenzione dell'indisciplina

AMBITO D'AZIONE: INDIVIDUALE

- Contratti individuali
- Uso adeguato del rinforzo
- Lavorare sull'autostima
- Riconoscere i buoni comportamenti
- Rapporto positivo con la famiglia
- Attenzione alla diversità
- Lezioni di sostegno
- Appoggio psicologico se si considera necessario





La prevenzione dell'indisciplina





Funzionamento della disciplina nel mio centro

Funzionamento della disciplina nel mio centro





Funzionamento della disciplina nel mio centro

	COME FUNZIONA LA DISCIPLINA NEL MIO CENTRO	SI	NO	NON LO SO
1	Nel mio centro esiste il R.I. (regolamento interno) o la sua creazione è in corso d'opera			
2	Gli alunni e il resto della comunità scolastica conoscono l'esistenza del R.I. e il suo contenuto			
3	Noi docenti abbiamo ricevuto una formazione specifica sul tema della disciplina e il controllo e gestione dell'aula			
4	Le regole di comportamento vengono stabilite da tutti i professori e cerchiamo di agire in modo unito			
5	Le norme del centro si stabiliscono tra professori e alunni			
6	Ogni professore impone le sue norme in classe senza tenere in considerazione il resto dei professori			





Funzionamento della disciplina nel mio centro

	COME FUNZIONA LA DISCIPLINA NEL MIO CENTRO	SI	NO	NON LO SO
7	Le norme sono conosciute da tutti i docenti, alunni e genitori tramite circolari, volantini o altri sistemi. Tutti sono informati			
8	Davanti a una grave infrazione presento il problema direttamente al vicepresidente o al preside			
9	Davanti a infrazioni gravi cerco di trovare una soluzione e se non funziona presento il problema alla dirigenza			
10	Quando c'è un problema nel gruppo di studenti do la possibilità a tutti i soggetti coinvolti di spiegarsi prima di prendere una decisione			
11	Gli impianti del centro sono in buono stato di conservazione, sono puliti, di solito c'è ordine, i materiali sono al loro posto ed esistono i mezzi necessari per poter fare lezione			





Funzionamento della disciplina nel mio centro

	COME FUNZIONA LA DISCIPLINA NEL MIO CENTRO	SI	NO	NON LO SO
12	Noi professori disponiamo di un luogo adatto per riunirci e lavorare in gruppo			
13	Dispongo di un luogo adeguato per ricevere alunni e genitori			
14	Dispongo del tempo necessario per risolvere i problemi puntuali che sorgono tra gli alunni			
15	Le relazioni tra professori sussistono solamente nel coordinare orari, feste, distribuire spazi e tempi			
16	Quando ho un problema di disciplina che mi preoccupa lo condivido con i colleghi, ne discutiamo in gruppo e, a volte, accetto i suggerimenti.			





Funzionamento della disciplina nel mio centro





iMedede

Tecniche di ascolto attivo





Tecniche di ascolto attivo

TECNICHE	OBIETTIVI	PROCEDIMENTI	ESEMPI
MOSTRARE INTERESSE	<ul style="list-style-type: none">- Comunicare interesse- Favorire che l'altro parli	<ul style="list-style-type: none">- Non essere d'accordo né in disaccordo	
CHIARIRE	<ul style="list-style-type: none">- Chiarire quello che hanno detto- Ottenere più informazioni- Aiutare a vedere altri punti di vista	<ul style="list-style-type: none">- Chiedere- Sollecitare affinché chiariscano alcune cose che non abbiamo capito	
PARAFRASARE	<ul style="list-style-type: none">- Dimostrare che stiamo capendo cos'è successo- Verificare il significato	<ul style="list-style-type: none">- Ripetere le idee e i fatti basilari	
RISPECCHIARE	<ul style="list-style-type: none">- Dimostrare che abbiamo capito le emozioni ed i sentimenti delle persone coinvolte- Aiutare le persone coinvolte a prendere maggior consapevolezza di quello che sentono. (le emozioni)	<ul style="list-style-type: none">- Riflettere le emozioni ed i sentimenti di colui che parla	
RESUMIR	<ul style="list-style-type: none">- Rivedere il progresso che c'è stato- Mettere assieme tutte le idee e i fatti importanti	<ul style="list-style-type: none">- Ripetere i fatti e le idee principali	





Tecniche di ascolto attivo





Messaggi in prima persona

iMedede

Messaggi in prima persona





Messaggi in prima persona

MESSAGGI IN PRIMA PERSONA

Il messaggio IO è una tecnica di comunicazione molto utile da utilizzare in situazioni in cui vogliamo sollecitare, in modo assertivo, un cambio di comportamento nell'altra persona o vogliamo esprimere i nostri sentimenti e/o situazioni e che il nostro ascoltatore si impegni nei cambiamenti.

Normalmente, quando ci sentiamo male, delusi, feriti o arrabbiati con qualcuno, quando lo esprimiamo, siamo soliti usare il TU per spiegare la nostra lamentela.

Questo uso del TU che può sembrare normale, attiva direttamente una reazione di difesa nella persona che ci ascolta. Si sentirà attaccata e investirà il suo tempo a preparare argomenti in sua difesa, invece di ascoltarci attivamente.

Per questo, tale tecnica ci rimanda all' IO. Quando parliamo di noi stessi, dei nostri sentimenti, pensieri e comportamenti, la probabilità che la conversazione diventi conflittuale è minore. Se io parlo di come mi sento è più difficile che l'altra persona possa ribattere su ciò.

Ricordiamo che il nostro obiettivo è comunicare qualcosa che non ci piace, che non ci fa sentire bene e proporre un comportamento alternativo. Non giungeremo ad una discussione accesa se mettiamo in pratica questa tecnica.





Messaggi in prima persona

Per questo, i passi che faremo saranno:

- 1. Descrivere la situazione nel modo più neutro possibile poiché vogliamo eliminare qualsiasi tipo di giudizio che possa essere interpretato negativamente da chi riceve il nostro messaggio.**
- 2. Descrivere come mi sento. Che emozioni genera quella situazione in me. Esempio: "questa situazione mi fa sentire nervoso/a, poco tranquillo/a, mi intristisce, mi fa arrabbiare" ecc.**
- 3. Perché? Motivo per il quale la situazione mi provoca quel sentimento.**
- 4. Proponiamo un'alternativa, sempre con le parole "mi piacerebbe", poiché sto proponendo un desiderio, con l'obiettivo di propiziare un cambiamento, non sto dando un ordine.**





Messaggi in prima persona

ESEMPIO PRATICO:

Abbiamo un amico/a che è sempre in ritardo quando abbiamo un appuntamento con lui/lei. Questo non ci piace per niente e in alcune occasioni ha portato all'annullamento di qualche piano come andare al cinema o non arrivare in tempo per l'inizio di un concerto. Il fatto di non commentare la situazione fa sì che ogni volta che ci troviamo siamo tesi e stiamo perdendo la voglia di vederci con lui/lei.

Messaggio io:

1. David/Sara l'ultima volta che ci siamo visti ti ho aspettato per 15/20 minuti.
2. Nell'attesa mi sento teso e divento nervoso.
3. Perché mi pesa dover affrettarmi dopo e dover pensare al tempo.
4. Per questo mi piacerebbe che quando ci troviamo cerchi di arrivare puntuale o, se non arrivi in tempo, che mi avvisi in modo che possa organizzarmi.





Messaggi in prima persona

Può essere che questa forma di proporre cambiamenti, all'inizio della sua messa in pratica, ci risulti poco naturale. Siamo abituati a lamentarci in altri modi, che se anche possono sembrare più liberatori inizialmente, non ci aiutano ad ottenere il cambiamento nell'altro.

È raccomandabile provare lo schema, farlo proprio, con le parole e le forme di esprimersi di ognuno/a. Ricorda che l'importante è avere a mente i quattro passi, situazione neutra, emozioni, causa e comportamento

In ogni caso, anche se non otteniamo il cambiamento negli altri, attraverso l'espressione assertiva di ciò che non ci piace, staremo già lavorando sulle nostre emozioni in maniera positiva!





Messaggi in prima persona





Fasi del processo di mediazione

Fasi del processo di mediazione





Fasi del processo di mediazione

FASI	OBIETTIVI	MODO DI SVILUPPARLA
1 PRE-MEDIAZIONE	Creare condizioni che facilitino l'accesso alla mediazione	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentazioni• Parlare con le parti separatamente affinché raccontino la propria versione (esaminare il conflitto)• Spiegargli il processo: regole e compromessi. Importanza della loro cooperazione <p>Determinare se:</p> <ul style="list-style-type: none">• La mediazione è appropriata per il caso concreto• Sono necessarie altre azioni prima della mediazione: nuovi colloqui individuali, parlare con altre persone legate al conflitto ecc...• Verificare se le parti sono disposte ad arrivare alla mediazione• Quali spazi e tempi sono più favorevoli per la mediazione• Se la scelta dei mediatori è adeguata. Non conviene che sia un professore che fa lezione all'alunno né un membro della dirigenza.• Se è necessario commentare esplicitamente alcune tecniche come messaggio in prima persona, parafrasi ecc





Fasi del processo di mediazione

FASI	OBIETTIVI	MODO DI SVILUPPARLA
2 PRESENTAZIONE E REGOLE DEL GIOCO	Creare fiducia nel processo	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentazioni personali• Spiegare brevemente come sarà il processo: obiettivi, aspettative, ruolo dei mediatori• Ricordare l'importanza della riservatezza e della loro collaborazione, da persone oneste e sincere• Accettare alcune norme basiche: non interrompere, non usare un linguaggio aggressivo, non sminuire l'altro, postura corporale corretta... <p>C'è bisogno di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Spazio, tempo, documenti necessari per attuare la mediazione, il coordinamento tra mediatori





Fasi del processo di mediazione

FASI	OBIETTIVI	MODI DI SVILUPPARLA
3 RACCONTAMI	<p>Poter esporre la sua versione del conflitto ed esprimere i suoi sentimenti</p> <p>Potersi sfogare e sentirsi ascoltati</p>	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Creare un ambiente positivo e controllare lo scambio dei messaggi• Far riflettere sul conflitto, sui loro obiettivi personali nel conflitto e su altre modalità per raggiungerli. Sentimenti personali e dell'altra parte• Esplorare con domande e "parafrasare" il vero problema e non il dettaglio• Incoraggiare affinché raccontino di più, perché si sfoghino, evitando la sensazione di un interrogatorio• Ascoltare attentamente le preoccupazioni e i sentimenti di ogni parte, usando tecniche come: mostrare interesse, chiarire, "parafrasare", rispecchiare, riassumere ecc...• Aiutare a mettere in chiaro i temi importanti del conflitto• Non valutare, né consigliare, né definire ciò che è vero e falso, né ciò che è giusto o sbagliato.• Prestare attenzione tanto agli aspetti del contenuto quanto alla relazione tra le parti• Favorire il dialogo tra le parti. Riconoscere le emozioni, i sentimenti e rispettare i silenzi.





Fasi del processo di mediazione

FASI	OBIETTIVI	MODO DI SVILUPPARLA
4 CHIARIRE IL PROBLEMA	Identificare in cosa consiste il conflitto ed arrivare a un accordo su quali sono le questioni importanti per le parti	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Assicurare il consenso delle parti sulle questioni da trattare per avanzare verso una soluzione o trasformazione positiva del conflitto• Ottenere una versione consensuale del conflitto• Specificare i punti che possono sbloccare il conflitto e avanzare verso un'intesa comune e un accordo• Trattare prima i temi comuni e di più facile soluzione poiché in questo modo si crea fiducia e si mantiene vivo l'interesse• Esplorare gli interessi su cui si basano le posizioni e dirigere il dialogo in termini di necessità





Fasi del processo di mediazione

	FASI	OBIETTIVI	MODO DI SVILUPPARLA
5	PROPORRE SOLUZIONI	Trattare ogni tema e cercare possibili forme di soluzione	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Facilitare la spontaneità e la creatività nella ricerca di idee e soluzioni (brainstorming)• Esplorare tutto ciò che ognuna delle parti è disposta a fare e che chiede all'altro• Mettere in risalto i contenuti positivi delle proposte di ogni parte• Chiedere che valutino ognuna delle possibili soluzioni• Sollecitare il loro consenso o no per le differenti proposte





Fasi del processo di mediazione

FASI	OBIETTIVI	MODI DI SVILUPPARLA
6 ARRIVARE A UN ACCORDO	Valutare le proposte, vantaggi e difficoltà di ognuna di esse ed arrivare ad un accordo	<p>Azioni dei mediatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aiutare le parti a definire chiaramente l'accordo• Tenere in considerazione le caratteristiche che devono avere gli accordi delle parti. L'accordo deve essere: equilibrato, realista, possibile, specifico e concreto, chiaro e semplice, accettabile per le parti, valutabile e che porti aspettative di miglioramento della relazione• Redigere per scritto l'accordo, in modo da facilitarne l'osservanza• Congratularsi con le parti per la loro collaborazione• Fare copie dell'accordo per ognuna delle parti e archiviare l'originale





Fasi del processo di mediazione





Guide linea per la mediazione





PREMEDIAZIONE

Si porterà a termine con entrambe le parti separatamente. Gli daremo appuntamento nella sala di mediazione tramite invito scritto.

PARTE A - Quella che richiede la mediazione

1. Ciao, io sono e io siamo mediatori e ti ascolteremo per vedere se ti possiamo aiutare a parlare e risolvere il tuo problema.
Il tuo nome è (guardando la parte A).
2. Sai che cos'è la mediazione?
Se per caso non sai cos'è la mediazione, devi sapere che noi non siamo giudici e dunque non ti giudicheremo, non siamo nemmeno poliziotti e non ti puniremo, non siamo psicologi e non ti consiglieremo né ti diremo cosa devi fare.
Semplicemente vogliamo aiutarti a gestire il conflitto facilitandoti nel parlare e scambiare punti di vista con l'altra persona, nel poter riflettere insieme su quello che è successo ed analizzare i sentimenti che questo problema ci provoca.
Noi ti ascolteremo ma non ti forzeremo a risolvere il problema né lo risolveremo per te poiché la vera soluzione è nelle tue mani.
Quello di cui abbiamo bisogno è la tua fiducia e buona volontà per poterti aiutare a cercare la soluzione al tuo problema, tenendo in considerazione le tue necessità e quelle della persona con cui hai il problema.
Per ottenerla, dovete collaborare entrambi. Sei disposto a collaborare e a investire lo sforzo necessario per gestire il conflitto?
Vogliamo che tu sappia che tutto quello di cui discuteremo qui è confidenziale e nessuno lo verrà a sapere.





Guide linea per la mediazione

3. Raccontaci il tu problema.
4. C'è qualche persona più toccata da questo problema?
5. Vuoi aggiungere qualcos'altro?
6. Accetti che e siamo i mediatori? Se no, puoi optare per altri due mediatori (se necessario mostriamo la lista dei mediatori disponibili).
7. Se ti sembra una buona idea, ci vediamo il giorno alle nella sala di mediazione. La sessione durerà circa e organizzeremo tutte le riunioni che saranno necessarie.





PARTE B - Può non essere cosciente del problema

1. Ciao, io sono e io siamo mediatori e ti ascolteremo per vedere se ti possiamo aiutare a parlare e risolvere il tuo problema.
..... ha richiesto una mediazione dovuto a
Il tuo nome è (guardando la parte B).
2. Sai cos'è la mediazione?
Se per caso non sai cos'è la mediazione, devi sapere che noi non siamo giudici e dunque non ti giudicheremo, non siamo nemmeno poliziotti e non ti puniremo, non siamo psicologi e non ti consiglieremo né ti diremo cosa devi fare.
Semplicemente vogliamo aiutarti a gestire il conflitto facilitandoti nel parlare e scambiare punti di vista con l'altra persona, nel poter riflettere insieme su quello che è successo ed analizzare i sentimenti che questo problema ci provoca.
Noi ti ascolteremo ma non ti forzeremo a risolvere il problema né lo risolveremo per te poiché la vera soluzione è nelle tue mani.
Quello di cui abbiamo bisogno è la tua fiducia e buona volontà per poterti aiutare a cercare la soluzione al tuo problema, tenendo in considerazione le tue necessità e quelle della persona con cui hai un problema.
Per ottenerla, dovete collaborare entrambi. Sei disposto a collaborare e a investire lo sforzo necessario per gestire il conflitto?
Vogliamo che tu sappia che tutto quello di cui discuteremo qui è confidenziale e nessuno lo verrà a sapere.





Guide linea per la mediazione

3. Raccontaci qual è la tua visione della situazione.
4. C'è qualche persona più toccata da questo problema?
5. Vuoi aggiungere qualcos'altro?
6. Accetti che e siamo i mediatori? Se no, puoi optare per altri due mediatori (se necessario mostriamo la lista dei mediatori disponibili).
7. Se ti sembra una buona idea, ci vediamo il giorno alle nella sala di mediazione. La sessione durerà circa e organizzeremo tutte le riunioni che saranno necessarie.





MEDIAZIONE

Presentazione delle linee guida e delle regole del gioco.

1. Ciao, io sono e io Siamo mediatori. Se vi va bene lavoreremo con voi per gestire questo problema. Il tuo nome è (guardando una delle parti) e il tuo (guardando l'altra parte).
2. Questo è quello che faremo:
 - A. Dopo aver commentato le regole che si devono rispettare, racconterete, a turno, il problema dal vostro punto di vista
 - B. Poi faremo un breve riassunto e alcune domande per chiarire quello che è successo ed essere sicuri di aver compreso bene.
 - C. Dopo vi domanderemo qual è la vostra idea per risolvere questo problema per, con queste idee, costruire una soluzione con cui tutti siamo d'accordo
 - D. Dopo scriveremo l'accordo e lo firmeremo
 - E. Noi non prenderemo la parte di nessuno né vi diremo cosa dovete fare
 - F. Se in qualche momento lo consideriamo opportuno e siamo tutti d'accordo, faremo qualche sessione, separatamente, con ognuno di voi con delle condizioni concrete che entrambi conoscerete





Guide linea per la mediazione

3. Abbiamo alcune norme per realizzare questa mediazione con le quali dobbiamo essere tutti d'accordo prima di iniziare:

PRIMA: **Siete d'accordo con il fatto che siete venuti volontariamente e che tutto quello che diremo qui sarà riservato?** (Aspettare una risposta da entrambe le parti).

SECONDA: **Siete d'accordo nell'ascoltarvi reciprocamente senza interrompervi?** (Aspettare una risposta da entrambe le parti) (se è necessario si può usare una penna per dargli la parola; può parlare colui che avrà la penna).

TERZA: **Siete d'accordo a non insultarvi né aggredirvi, a non usare "nomignoli" né un linguaggio offensivo per rivolgersi all'altro?** (aspettare una risposta dalle parti).

QUARTA: **Vi impegnate a sforzarvi per risolvere il problema e ad essere onesti e sinceri?** (aspettare una risposta da entrambe le parti).

QUINTA: **Avrete lo stesso tempo per commentare il problema** (aspettare una risposta da entrambe le parti).
Comincerà a parlare la persona che ha richiesto la mediazione o, in altri casi, lo decidono tra loro. Uno dei mediatori controllerà il turno di parola.





RACCONTAMI

Ad ognuna delle parti

Raccontaci cos'è successo

Parafrasare (Con la parafrasi faremo una breve sintesi di ciò che è stato esposto da coloro che sono coinvolti nel conflitto)

Dobbiamo capire se ci sono altre persone coinvolte in questa situazione

Come ti sei sentito?

Rispecchiamento. Nel momento dedicato al riflettere le emozioni, il mediatore comincerà con "io sento.... e nominerà le emozioni e i sentimenti manifestati dai mediati, rendendoli più chiari

Alla fine della spiegazione delle persone coinvolte nel conflitto gli si deve chiedere se vogliono aggiungere qualcos'altro.

CHIARIRE IL PROBLEMA

Attraverso le domande che si considerano necessarie per chiarire il problema.

A cosa ti riferisci quando dici ?

Mi dispiace ma non capisco cosa sia successo. Me lo potresti spiegare in un altro modo?

Di tutto quello che ci ha raccontato, qual è la cosa più importante per te?

Ho capito bene se dico (parafrasare)

Come ti sei sentito quando ?

(riassumere per ognuna delle parti le posizioni, i sentimenti)

Capisco che per te la cosa più importante è i tuoi interessi principali sono...(guardando da una parte) e per te (guardando dall'altra parte)

"Io sento..."





PROPORRE SOLUZIONI

(Dobbiamo separare il processo di creazione delle proposte di soluzione da quello di valutare e decidere quali sono le più adeguate e quelle che soddisfano maggiormente le necessità di ognuna delle parti).

A una delle parti

Come credi che si potrebbe risolvere questo?
Che cambiamenti proporresti?

All'altra parte

E tu, come credi che si potrebbe risolvere?
Che cambiamenti proporresti?

A una delle parti

Cosa accetti tu di quello che chiede... (nominare l'altra parte)
Cosa può succedere se non arriviamo ad una soluzione?
Qual è la cosa peggiore che potrebbe accadere?
Cos'è che non puoi permettere che continui ad accadere?
Qual è la cosa migliore che potrebbe accadere?
Che termini sarebbero soddisfacenti per te?
(chiedere sul rapporto)
Potrete continuare il vostro rapporto? Come?
Potrete persino migliorare la vostra relazione?
(si deve chiedere per garantire un accordo giusto)
Vi sembra giusto l'accordo?
Questo è giusto per... (nome dell'altra parte)?
Questo è giusto per... (nome dell'altra parte)?
Credete che quello che avete deciso risolverà il problema?
Nessuno di voi due si sente ignorato, ingannato o truffato?
(ora dobbiamo riassumere le due proposte, facendo riferimento alle due parti e tenendo in considerazione le necessità di entrambe. Dobbiamo capire se è necessario consultare terzi prima di scrivere l'accordo.
Avete bisogno di consultare qualcuno prima di decidere?





ARRIVARE ALL'ACCORDO

(Si scrive l'accordo)
(Per chiudere la sessione)
Possiamo considerare il problema risolto?
Volete aggiungere qualcos'altro?
Site disposti a firmare l'accordo?

CONCLUDERE LA SESSIONE

(Una volta firmato l'accordo ci si dà appuntamento per la prossima riunione di osservazione del compimento dell'accordo)
(Si dà una copia dell'accordo a entrambe le parti e l'altra si conserva in archivio)
(ringraziare le parti per la loro collaborazione al problema)
(dopo se ne vanno nelle rispettive aule).





Guida linea per la mediazione





Errori piú comuni nella mediazione

Errori piú comuni nella mediazione





Errori più comuni nella mediazione

FARE TROPPE DOMANDE

Non è necessario fare troppe domande per avere più informazioni, è importante avere chiaro che domande fare per disporre delle informazioni necessarie per capire e cercare di risolvere il problema.

Praticare l'ascolto attivo e lasciare che le parti si esprimano a loro modo, rispettando anche i silenzi.

Non dobbiamo continuare con le nostre domande se ci rendiamo conto che uno dei mediati è stato particolarmente toccato da qualcosa che è accaduto durante la mediazione o che sta cercando le parole adeguate per spiegare i suoi sentimenti. Lasciamole un tempo per decantare e trovare da sola le parole per aprirsi, eventualmente accompagnandola con un: "sento che c'è qualcosa che ti ha toccato", o semplicemente "come ti senti?"

DOMANDARE TROPPI PERCHÉ

Invece di domandare "perché lo hai insultato?", meglio dire: "mi puoi raccontare di più di quello che è successo prima che lui dicesse che lo hai insultato".

DISCUTERE CON UNA DELLE PARTI

Non dobbiamo mostrare disgusto, né opporci a ciò che dice una delle parti.

DARE GIUDIZI

Davanti a diverse manifestazioni di ognuna delle parti sul conflitto, non dobbiamo dire "uno di voi sta mentendo". Meglio dirgli "voi due avete diversi punti di vista su quello che è successo".

Non dobbiamo dire nemmeno: "ciò che dici sono sciocchezze", meglio dire "se questo vi interessa particolarmente lo possiamo trattare in un altro momento".





Errori piú comuni nella mediazione

DARE CONSIGLI

Invece di dire "dovete ricordare quanto è importante il rispetto reciproco", meglio dire "come vi piacerebbe che fosse la vostra relazione nel futuro?".

MINACCIARE LE PARTI

Non dobbiamo dire "se non risolviamo ci saranno conseguenze disciplinari", meglio dire "vi siete accordati per cercare di risolvere, è possibile che sia difficile, però, nonostante ciò, abbiamo fatto dei progressi e crediamo che sia importante continuare a lavorare per trovare una soluzione".

FORZARE LA RICONCILIAZIONE

Sarà evidente quando le parti arrivano ad un accordo, non dobbiamo forzarlo. Non dobbiamo chiedergli di essere di nuovo amici, che pretendano le scuse o si scusino, o che si diano la mano o un bacio, meglio dire: "cosa potete fare per sentirvi più soddisfatti?" o "quali soluzioni sarebbero più giuste per le due parti?"





Errori piú comuni nella mediazione





Situazioni difficili nella mediazione

Situazioni difficili nella mediazione





Situazioni difficili nella mediazione

Come mediatore dovrai affrontare situazioni difficili a cui dovrai dare una risposta:

SUGGERIMENTI PER AFFRONTARLE:

1. Le parti non rispettano le norme stabilite.

Non li accusare né li sgridare. Semplicemente ricordargli, attraverso un messaggio in prima persona, le regole che avevano accettato all'inizio del processo.

2. La comunicazione è frammentaria

Se ti rendi conto che la mediazione non avanza, anche se non hai chiaro il perché. Fa ricorso a sessioni private per chiarire se ci sono interessi nascosti, per capire meglio la situazione e anche se noti che non sono disposti a collaborare.

3. Una delle parti è molto arrabbiata

Ricorri a sessioni private

Chiedi un recesso posticipando la sessione affinché si calmino gli animi

Se è una situazione che ancora puoi controllare, parafrasa:

"vedo che sei molto arrabbiato per quello che è successo e sembra che sia ancora una ferita aperta".

4. Una delle parti dice che sei parziale

ascia che le parti esprimano i loro sentimenti e le loro percezioni delle cose chiedendogli:

"quale atteggiamento o commento mio ti fa pensare questo?"

Se la lamentela persiste, invitalo a continuare con un altro mediatore al tuo posto.

5. Una delle parti non è a suo agio

O a te dà questa impressione o non collabora o manifesta che sta dubitando dell'efficacia della mediazione, su come stai o state conducendo la mediazione. Puoi persuaderli dei vantaggi che suppone affidarsi alla mediazione ma senza fare pressione e senza chiedere perché:

"se non vi sentite a vostro agio con noi possono intervenire altri nostri colleghi come mediatori"

"se vi va bene, potremmo fare una chiacchierata con ognuno di voi, in privato, per approfondire alcuni aspetti".





Situazioni difficili nella mediazione

6. Le parti non arrivano ad una soluzione e chiedono consiglio.

Ricordagli che il tuo ruolo è quello di favorire e fare in modo che loro stessi arrivino ad un accordo e non imporre un accordo valido per te.

7. Le parti non arrivano ad una soluzione e la relazione continua ad essere danneggiata.

Proponigli di stabilire un accordo minimo

“Tenete in considerazione che indipendentemente dal problema che è nato tra di voi e che può arrivare a rompere la vostra relazione, entrambi dovrete continuare a convivere tutti i giorni. Dunque sarebbe meglio che gli incontri tra di voi siano il meno duri possibile per tutti e due e che vi accordiate in qualche modo rispettoso ed educato per non sentirvi così male e poter continuare la vostra relazione mantenendo delle regole minime. La questione è: “come potremmo farlo?”

8. Mettono in questione la mediazione perché è iniziata come alternativa al procedimento disciplinare normale.

Usa un tono di riflessione e non di minaccia e parlagli delle conseguenze per entrambi se non arrivano ad un accordo:

“Sarà sempre meglio risolvere le cose con un accordo reciproco, prendendo decisioni voi stessi che doverle discutere con il vicepresidente. Avete collaborato molto fino ad ora, sarebbe un peccato, adesso che siamo vicini alla fine, che stiamo per arrivare ad un accordo, mollare la spugna”.

“Credo che sia sempre meglio essere responsabili delle nostre azioni e che ci impegniamo a risolvere i nostri problemi in modo serio e responsabile invece che rinunciare a farlo e che ci sanzionino”.

9. Le parti decidono di non seguire la mediazione.

La cosa più importante è che sappiano che potranno riprendere nel momento in cui si sentiranno pronti o quando gli sembrerà opportuno: la porta è sempre aperta!

Congratulatevi per lo sforzo che hanno fatto e per aver collaborato e fategli sapere che rispettate la loro decisione di non voler continuare.





Situazioni difficili nella mediazione





Sessioni individuali: caucus

Sessioni individuali: caucus

iMedede





Sessioni individuali: caucus

Le sessioni individuali sono una risorsa imprescindibile quando si media in situazioni particolarmente difficili.

PERCHÉ E QUANDO USARLE:

1. Quando le emozioni o l'aggressività arrivano a un punto che ti sfugge di mano.
2. Quando noti che non si ascoltano o non sono sinceri.
3. Quando te lo chiedono le persone coinvolte nel conflitto.
4. Per capire le necessità che stanno dietro ciò che le parti chiedono.
5. Per aiutare a prendere decisioni che gli causano difficoltà.
6. Per parlare di temi difficili.
7. Per tranquillizzare ed ispirare fiducia.
8. Per riflettere ed incorporare il principio di realtà.
9. Per superare situazioni difficili o negative tra il mediatore e ognuna delle parti.
10. Per valutare la situazione se non c'è accordo.
11. Per limitare e/o controllare una persona o situazione difficile.
12. Per riflettere ed analizzare la possibile conseguenza se non siamo capaci di arrivare ad una soluzione (PAAN e MAAN).





POSSIBILI LINEE GUIDA PER UNA SESSIONE INDIVIDUALE

13. Cos'è che ti ha fatto più male?
14. Perché sei arrabbiato, rancoroso ecc?
15. Cos'è che ti impedisce di accettare quello che propone l'altra parte?
16. Cosa pensi dell'atteggiamento dell'altra parte?
17. Cosa possiamo fare per risolvere questa situazione?
18. Cosa potremmo offrire a (l'altra parte) perché sia un po' più soddisfatto?
19. Di cosa avresti bisogno tu per sentirti soddisfatto o per considerare l'argomento risolto?
20. Perché credi che abbia detto/fatto ?





Sessioni individuali: caucus

ASPETTI DA TENERE IN CONSIDERAZIONE

1. Il tono generale delle sessioni individuali è più colloquiale ed informale
2. I colloqui individuali si devono mantenere con le due parti anche se ci fosse necessità di farlo con una sola, per dare un'immagine di equità
3. Si deve realizzare lo stesso numero di sessioni individuali con entrambe le parti e della stessa durata.
4. All'inizio della sessione, non rivelare informazioni sull'altra parte. Se lo fai, può portare la parte che riceve la proposta ad essere meno generosa con la sua offerta, ad essere poco predisposta verso l'altro. Prima ascolta e poi puoi esporre quello che l'altra parte ha offerto.
5. Devi chiarire tutti gli aspetti che possono avvicinare all'altra parte e quelli che sono confidenziali.
6. Prova sempre ad avvicinare le posizioni, per poco che si possa. In generale, il fatto di vedere concessioni dall'altra parte, spinge a fare nuove concessioni. Cerca di rompere il circolo vizioso che si crea attorno alla testardaggine e all'ostinazione. Questo sblocca la negazione, promuovendo la creazione di un clima di offerte e proposte.
7. Risalta sempre le azioni e gli atteggiamenti positivi delle parti, affinché sappiano che stanno facendo bene e che si dà valore al fatto che collaborano. E inoltre perché in molti casi non sanno esattamente quando indovinano con il loro comportamento e atteggiamento e quando no. In questo modo li orienti verso il cammino che devono intraprendere.
8. È positivo non solo che dica a una parte che ha fatto bene qualcosa, ma anche fare in modo che l'altra parte lo riconosca. (Esempio: guarda che bello ciò che ha proposto... questo dimostra la sua buona volontà. Cosa gli possiamo offrire perché veda che anche noi agiamo con buona volontà e che vogliamo arrivare a una buona conclusione).





Sessioni individuali: caucus

iMedede





iMedede

Modello interruttore





ROTTURA DI UNO STATO E INTERRUZIONE DEI MODELLI

L'interruttore di stati e l'interruttore di modelli è molto utile come risorsa di coaching, viene dalla programmazione neurolinguistica.

Un interruttore di stato è qualcosa che facciamo per spostare rapidamente da uno stato in cui si trova la persona con cui stiamo lavorando in una mediazione a un altro stato più neutrale. È come passare a una marcia differente quando guidiamo una macchina. Prima di passare ad un'altra marcia abbiamo bisogno di andare a "neutro". Un interruttore di modelli è qualcosa che tu fai per spostare qualcuno da uno stato negativo ad uno neutro.

Le interruzioni di modelli sono sempre brusche. Sono forse la maniera più efficace di rompere uno stato. Immagina di stare realizzando una mediazione con una persona e questa inizia parlarti della scuola. Ti dice quanto è noioso per lei stare nel centro, come i suoi professori stiano sempre a dare ordini, quanto è infelice ecc. Ovvio che mentre ci dice tutto questo si sta sentendo infelice e non lo aiuta il fatto di stare avendo una sessione infelice. Le sue spalle sono incurvate, la sua voce è piatta, il suo livello di energia basso. Cosa fa in questo caso un mediatore?

Usa un interruttore di stato o uno stato separatore.

Questo può essere visuale, auditivo o cinestesico. Un esempio di rottura di stato visuale può essere indicare la finestra e dire qualcosa come "guarda che tempo che sta facendo lì fuori". Una forma auditiva sarebbe raccontare una barzelletta (forse qui potremmo fare una battuta sulla noia quando si studia). Le battute sono una forma eccellente di rompere stati, anche le battute che non sono molto buone distraggono la persona dal suo attuale stato negativo. È dimostrato che una nuova battuta incide e influisce nello stesso centro del piacere del cervello in cui lo fa la cocaina.

Una rottura cinestesica di stato sarebbe alzarci e invitare la persona con cui stiamo realizzando la mediazione a sgranchirsi o a camminare nel luogo dove stiamo lavorando. Alcuni coaches invitano la persona a fare una breve camminata con loro, è molto difficile rimanere in uno stato di "blocco" mentre si cammina e si parla.





Modello interruttore

A volte la persona è bloccata e non è ovvio per il mediatore. Ad esempio, quando si siede sempre allo stesso posto (raccomandiamo che il mediatore cambi i mobili nell'aula di mediazione). La persona che ha una fisiologia fisica e che non si muove molto, o che ripete lo stesso movimento, può forse trovarsi in uno stato di "blocco" (stuck state) e il mediatore può usare uno stato separatore in questo caso. Un mediatore aiuta le persone a imparare e a cambiare e, a volte, questo implicherà aiutarli a sbloccarsi quando loro stesse non sono coscienti del blocco.

Esempi di uno stato separatore o rottura di stato sono: lasciare cadere fogli per terra, chiamare all'improvviso la persona per nome, chiederle che cambi di posto o di posizione o fermare la sessione per andare in cerca di una tazza di caffè. Muoversi è di solito la forma più efficace di cambiare lo stato di una persona.

In ogni modo, per sapere quando usare un modello separatore, devi essere molto attento per renderti conto se il cliente effettivamente è in uno stato di blocco.

Ricorda che un modello interruttore normalmente cerca di portare la persona a uno stato neutrale, a partire da lì, tu come mediatore, potrai guidare la situazione e portare la persona a uno stato con più possibilità.





Modello interruttore

iMedede





I 9 punti

I 9 punti

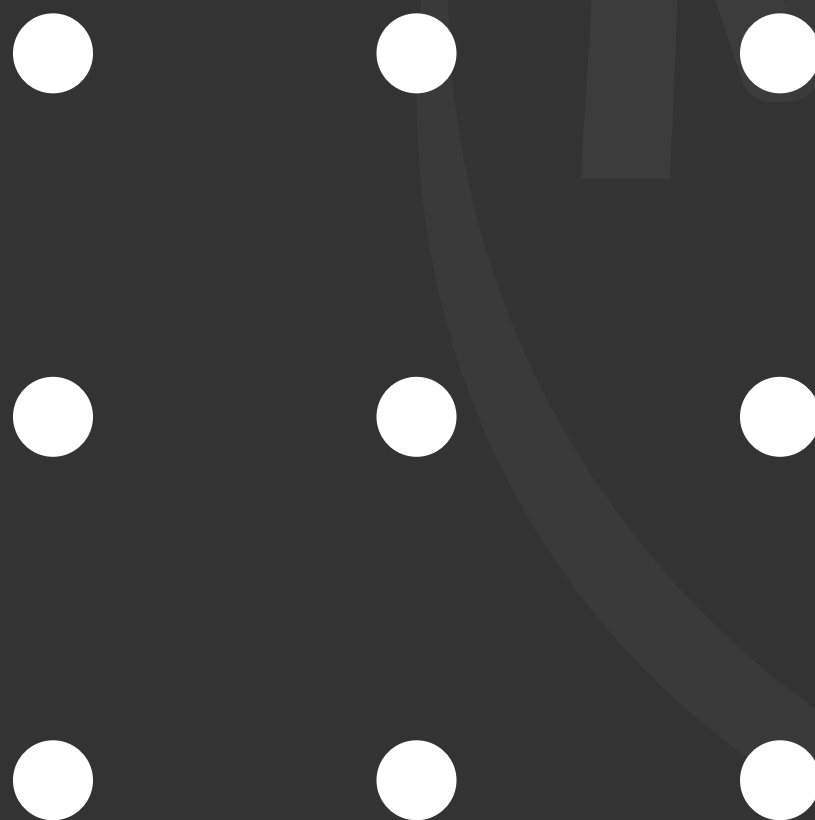
iMedede





I 9 punti

Passare per i 9 punti con quattro linee rette senza alzare la matita dal foglio.





I 9 punti

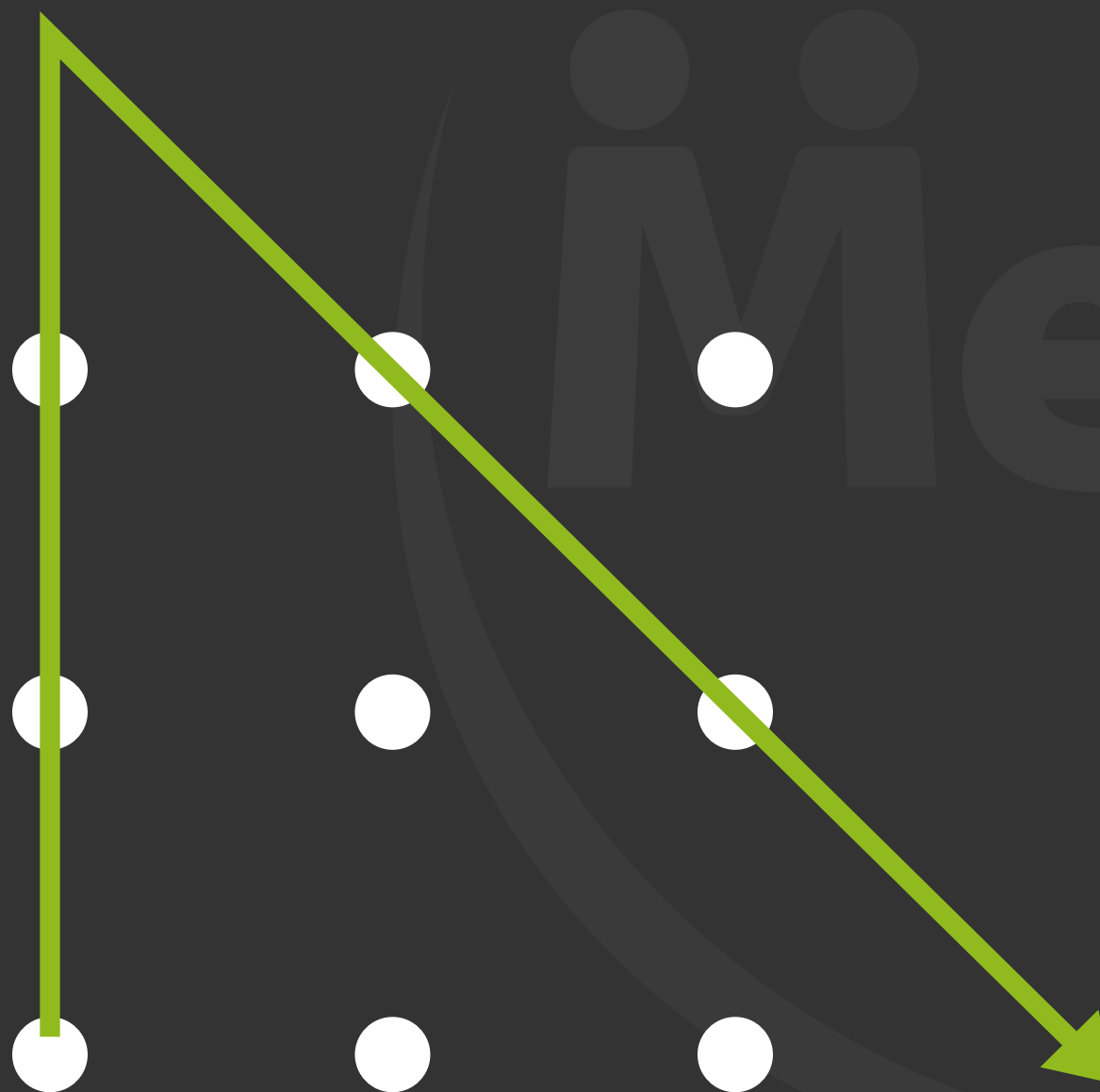
Passare per i 9 punti con quattro linee rette senza alzare la matita dal foglio.





I 9 punti

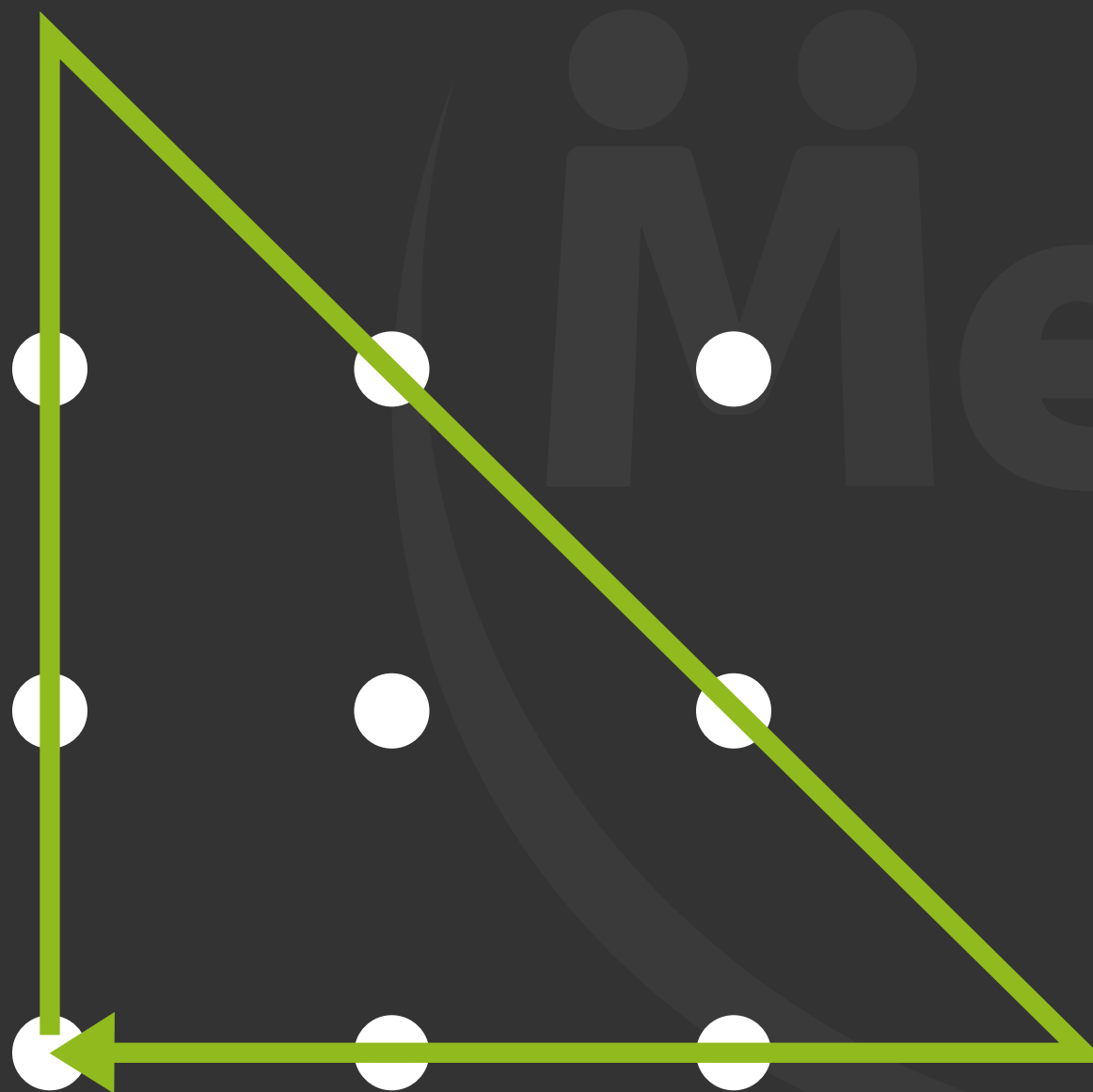
Passare per i 9 punti con quattro linee rette senza alzare la matita dal foglio.





I 9 punti

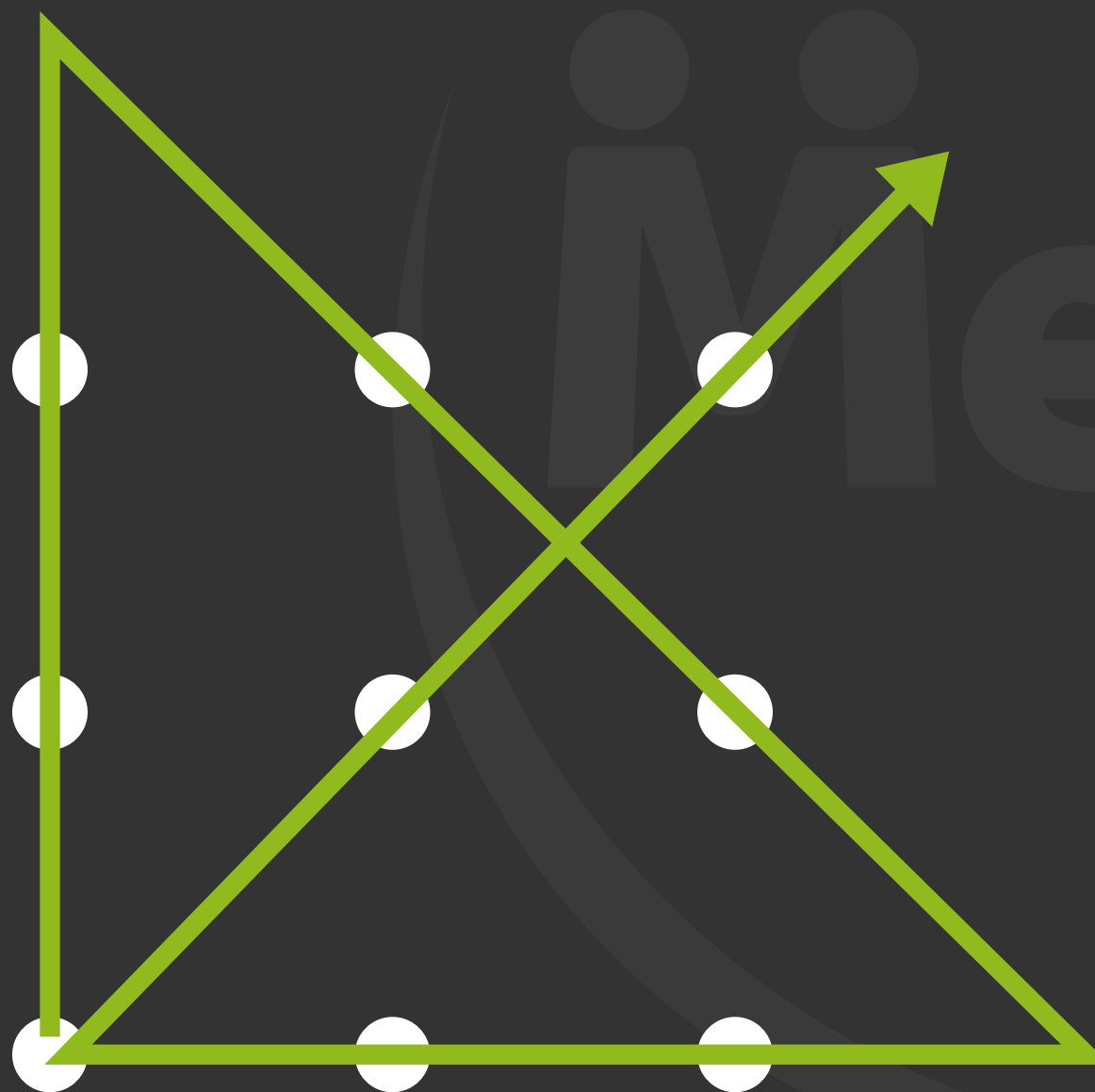
Passare per i 9 punti con quattro linee rette senza alzare la matita dal foglio.





I 9 punti

Passare per i 9 punti con quattro linee rette senza alzare la matita dal foglio.





I 9 punti

iMedede





Origini e fondamenti teorici

Origini e fondamenti teorici

iMedde





BASE TEORICA DEL MODELLO DI MEDIAZIONE SCOLASTICA

Il modello teorico sul quale abbiamo basato il nostro metodo di mediazione scolastica lo poniamo tra:

Il modello tradizionale Harvard del quale noi manteniamo una delle sue finalità originarie che va nella direzione di raggiungere un accordo, anche se non è la nostra unica finalità.

Il modello Trasformativo di Bush e Folger che si concentra nella trasformazione e nel miglioramento delle relazioni tra le parti

Per quanto riguarda il modo di realizzare le due finalità citate nei punti precedenti ci avvarremo del modello Circolare Narrativo di Sara Cobb che cerca, per quanto possibile, la costruzione di nuovi metodi narrativi che destabilizzino le storie personali che ciascuno di noi si crea sul conflitto che impediscono l'avanzamento e la crescita verso nuove soluzioni e accordi.

In queste nuove storie il protagonismo ricade nelle persone e non nel contesto.

Il mediatore deve essere capace di applicare la tecnica adeguata, al momento opportuno per raggiungere l'obiettivo proposto in accordo con il processo, tenendo conto delle proprie capacità personali e delle caratteristiche delle persone che ha di fronte.

Dei tre modelli abbiamo fatto nostra quella parte che ci è più utile per raggiungere il nostro scopo che non è, ne più ne meno, quello di migliorare la convivenza in qualsiasi gruppo sociale, cominciando dai nostri centri educativi.





MEDIAZIONE UMANISTICA. ORIGINI: GIUSTIZIA RIPARATIVA

IL MODELLO TEORICO ITALIANO, che si è intrecciato con il metodo di mediazione scolastica spagnolo, fa riferimento a:

1. Alla Mediazione Umanistica

Il modello è quello proposto da Jacqueline Morineau, umanistico, non negoziale e non direttivo, fondato sull'ascolto profondo e sul riconoscimento incondizionato dell'altro. Attraverso un percorso dialogico guidato, i mediatori cercano di promuovere la pacificazione individuale e sociale. Nei primi anni '90 iniziano i primi progetti di mediazione all'interno delle scuole francesi, promossi dal Centro di Mediazione e Formazione alla Mediazione (C.M.F.M.) di Parigi del quale Morineau era fondatrice e presidente.

2. Alla Giustizia Riparativa (ONU, Risoluzione n. 12/2002 e Consiglio d'Europa, Raccomandazione R(99) 19).

Il senso rivoluzionario di questo tipo di Giustizia è il tentativo di superamento della pena retributiva offrendo uno spazio in cui volontariamente i confliggenti e/o membri della comunità possono incontrarsi, guardarsi, dare voce al proprio vissuto per provare ad attraversare insieme il conflitto che li lega.





Origini e fondamenti teorici

MEDIAZIONE E GIUSTIZIA RIPARATIVA

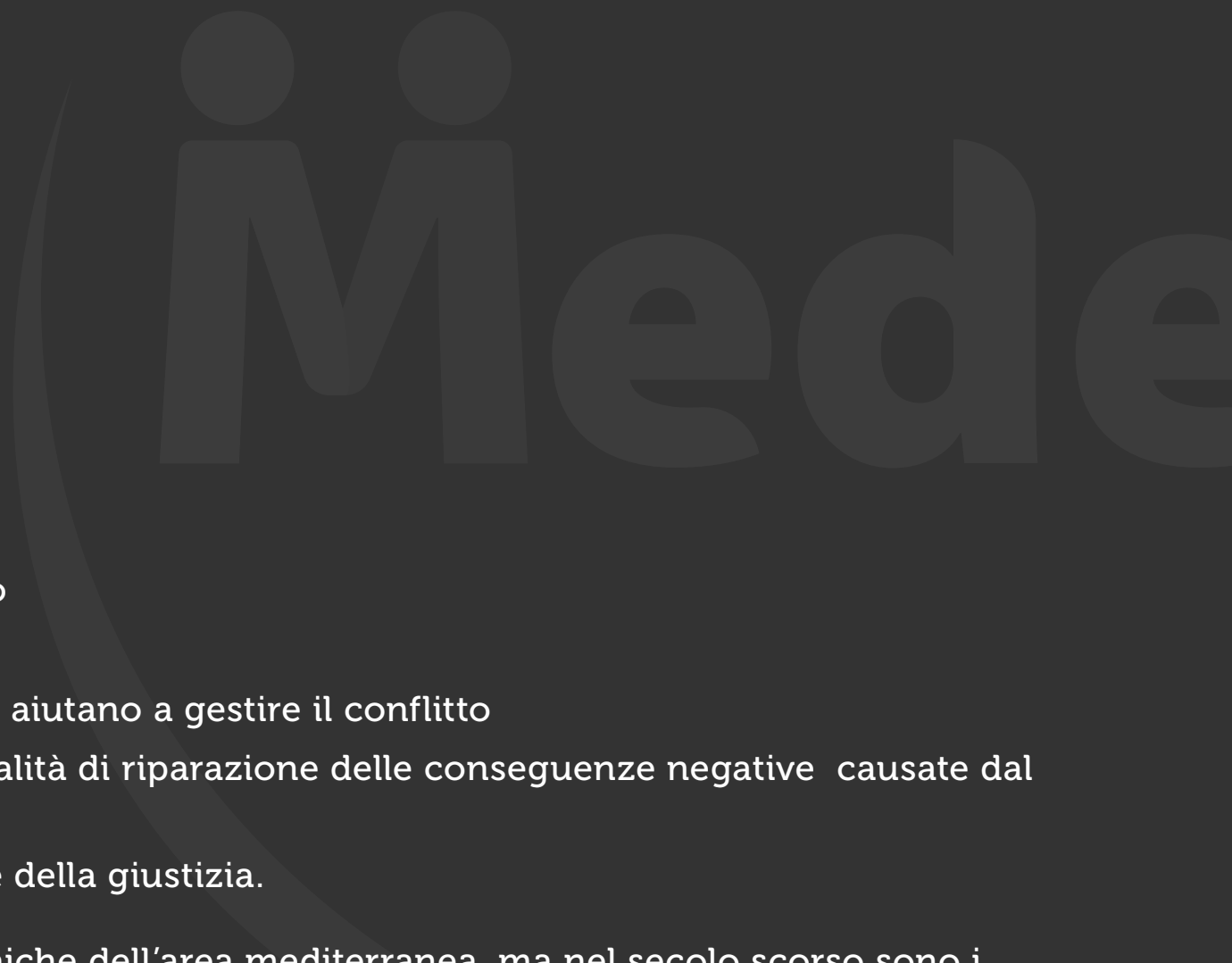
Parole chiave:

- Ascolto
- Empatia
- Krisis
- Vergogna
- Riconoscimento dell'altro
- Fiducia

Cardini:

- Le parti coinvolte hanno un ruolo attivo nel processo
- Un nuovo concetto di responsabilità
- Introduzione di nuove figure, come il mediatore, che aiutano a gestire il conflitto
- Possibilità di concordare un accordo che abbia la finalità di riparazione delle conseguenze negative causate dal comportamento
- Coinvolgimento della comunità nell'amministrazione della giustizia.

Le pratiche mediatorie hanno come culla le comunità arcaiche dell'area mediterranea, ma nel secolo scorso sono i paesi anglosassoni i primi in cui l'apertura al modello riparativo, ha portato un vero cambiamento promosso dalle comunità, dalle persone, dal basso. Si è partiti con un'idea di restorative community e si è fatto un importante investimento sulla promozione del paradigma riparativo nella formazione a partire dai bambini, i quali, oltre a essere i cittadini di domani, rappresentano la possibilità di cambiare prospettiva nella risoluzione dei conflitti interpersonali.





Origini e fondamenti teorici

