

«La mediazione nelle scuole:  
imparare a gestire in modo  
costruttivo i conflitti»

Lavoro di : Andreuzzi Duccio, Coletta Giulio, Caivano Rebecca  
Mennuti Marta, Rofi Marina

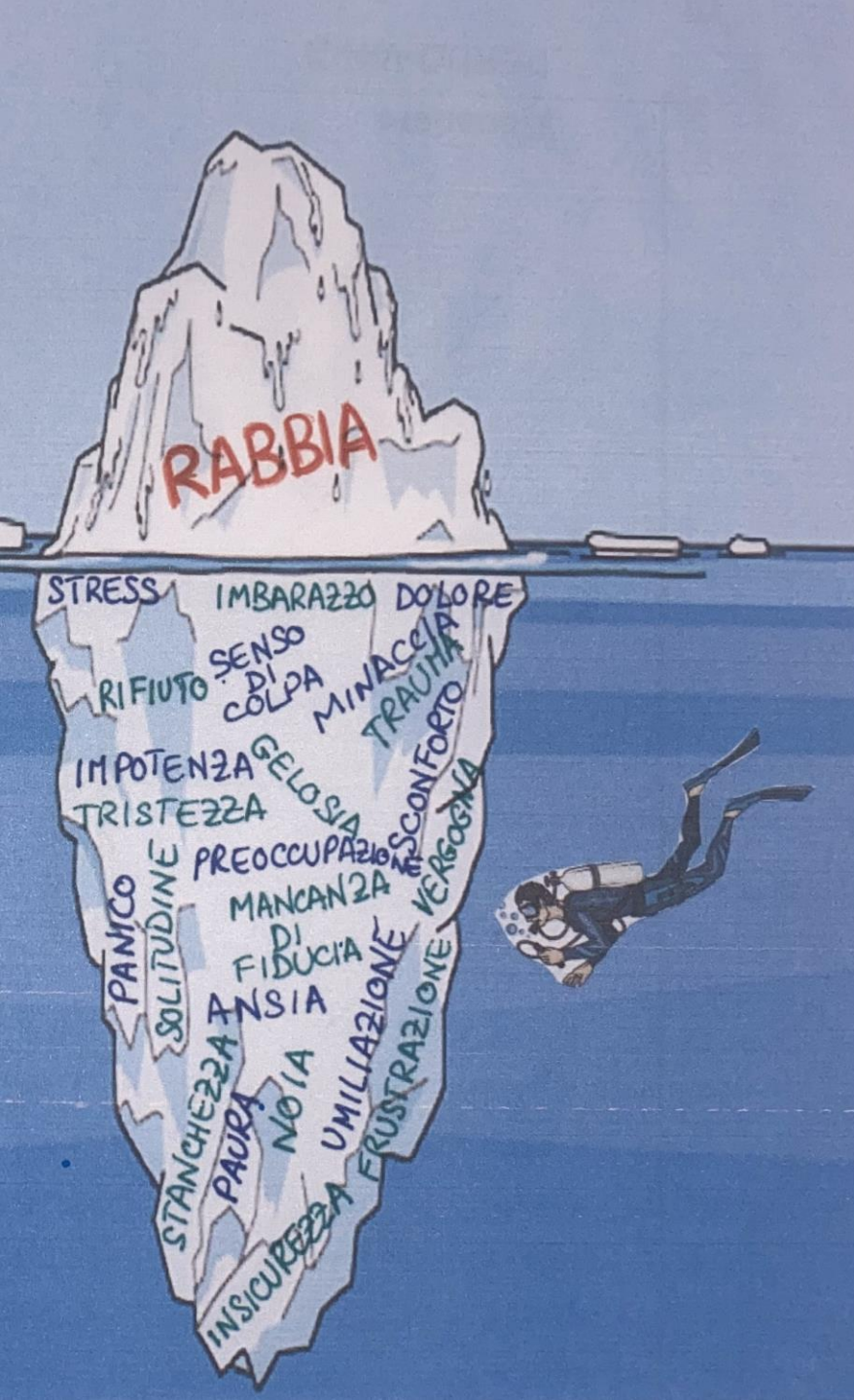
Nei tre incontri avuti con le mediatrici per il progetto di Ed. civica abbiamo trattato i seguenti argomenti :

Conflitto

Comunicazione, Negoziazione , Mediazione



CONFLITTO



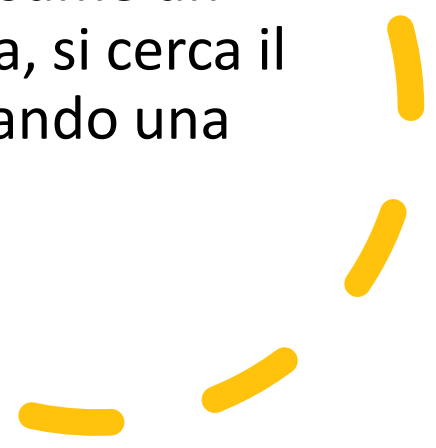
- Come abbiamo avuto modo di vedere e comprendere i motivi che causano un conflitto possono essere molti e di varia natura .
- Il conflitto ha molte gradazioni e può passare da un semplice confronto di opinioni fino ad un vero scontro: si parla infatti di **Escalation del conflitto** . Si parte con un irrigidirsi sulle proprie rispettive posizioni fino a giungere alle minacce e considerare l'altro come il nemico .
- Nell'incontro però è emerso chiaramente che dietro ad un motivo apparente di conflitto ce ne possono essere molti altri nascosti e molti sentimenti (rabbia, imbarazzo stress, insicurezza ad esempio) .



Un conflitto può essere :

**distruttivo** : quando le persone rimangono ferme sulle proprie posizioni attente esclusivamente al proprio interesse, senza considerare quello dell'altro . Si cerca solo chi ha ragione e chi torto, chi vince e chi perde. Si parla di un approccio «win -lose» .

**costruttivo** : quando si assume un atteggiamento di apertura, si cerca il confronto con l'altro cercando una collaborazione



## Teoria di Thomas-Kilmann : 5 modi per gestire un conflitto

- Dominio: nessuna collaborazione
- Collaborazione : si cerca di soddisfare i bisogni di tutti. Non ci sono vinti o vincitori, vincono tutti
- Compromesso: le parti pur ottenendo qualcosa non sono pienamente soddisfatte del risultato raggiunto
- Evitamento: si evita il confronto
- Sottomissione: si sacrificano i propri interessi dando importanza a quelli degli altri.

- Le emozioni hanno un ruolo fondamentale in un conflitto e generalmente quella che emerge è la rabbia.
- E' molto importante saperle controllare ,gestire e adattarle ad ogni situazione perché influenzano il negoziato: quelle negative portano ad una cattiva interpretazione delle intenzioni dell'altro e perciò allontanano una soluzione del conflitto , mentre le positive aiutano a trovare una soluzione.
- **GESTIONE POSITIVA DEL CONFLITTO** : quando si riesce a comunicare, ad ascoltare l'altra parte , a comprendere le sue necessità ,lo scontro diviene incontro e l'avversario diviene una persona con cui dialogare.

## • Riflessioni :

- Questo primo incontro sul conflitto ci ha fatto riflettere su alcuni aspetti che non avevamo ben considerato prima : spesso quando si litiga sono le nostre emozioni negative ad influenzarci. Il nostro atteggiamento di chiusura ,che esclude l'altro e neppure l'ascolta, ci porta a litigare senza neppure più conoscere il motivo per cui lo si fa, ci allontana da una soluzione che possa soddisfare entrambe le parti.
- La mediazione invece ci permette di gestire le emozioni (non reprimendole ma lasciando che emergano in una maniera costruttiva) e apre la via ad una reale soluzione del problema, che possa essere soddisfacente per tutte le parti coinvolte.



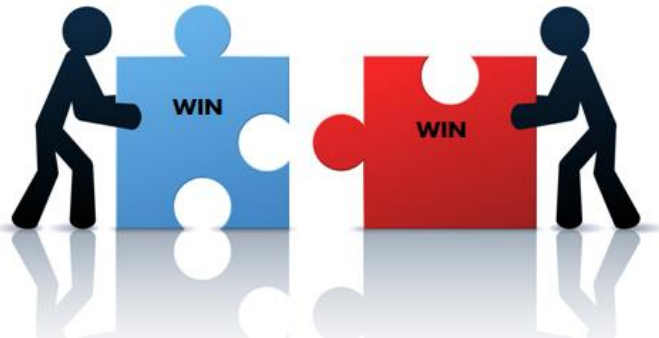


Comunicazione



Mediazione

**NEGOTIATION**



Negoziazione

# Comunicazione

Nel secondo incontro abbiamo parlato di quanto la comunicazione sia importante per entrare in relazione con gli altri.

Spesso infatti i motivi di conflitto nascono e si esasperano per una comunicazione cattiva o addirittura assente (a questo proposito è stato molto utile l'esempio dell'arancia e delle due bambine).

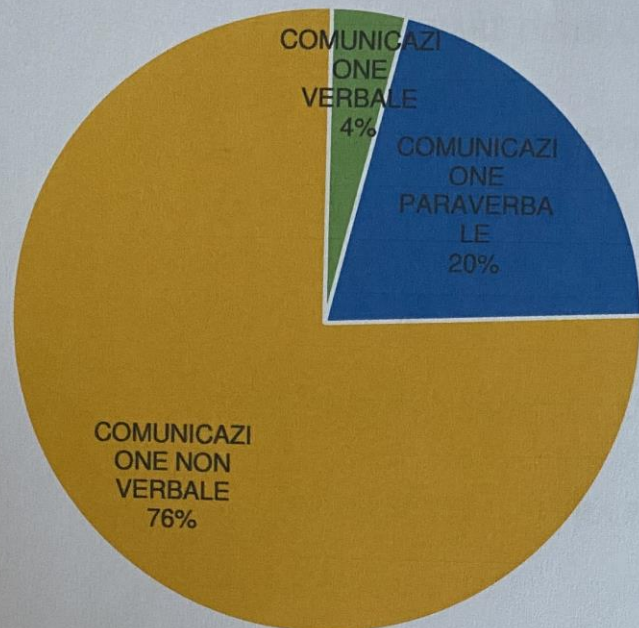
Comunicare però non significa semplicemente parlare: non dobbiamo dare per scontato che chi ci ascolta riesca a comprendere il nostro stato d'animo o abbia il nostro stesso punto di vista.

Per comunicare non è importante soltanto quello che diciamo ma anche il modo in cui lo facciamo: i nostri gesti, lo sguardo, il tono della voce, le parole usate.

Dobbiamo sempre considerare il rapporto che abbiamo con chi ci ascolta ed essere certi che comprenda quello che vogliamo trasmettere.

Anche ascoltare è di fondamentale importanza: dobbiamo farlo senza pregiudizi, con attenzione, pronti a considerare anche la posizione dell'altro.

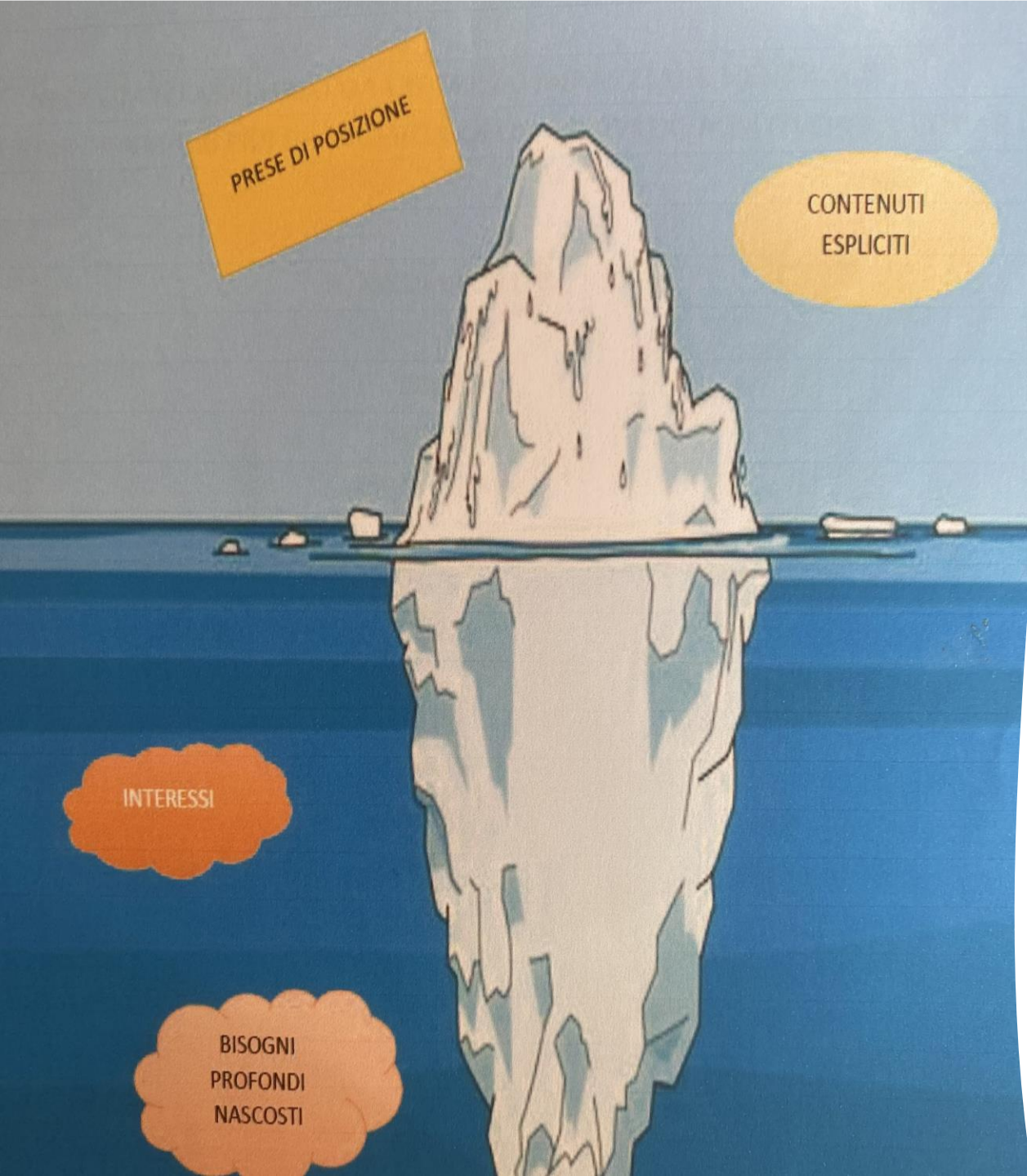
Comunicare ed ascoltare nella maniera adeguata ci permette di evitare qualsiasi problema di natura relazionale.



COMUNICAZIONE VERBALE: Quello che diciamo

COMUNICAZIONE PARAVERBALE: Non quello che diciamo, ma come lo diciamo

COMUNICAZIONE NON VERBALE: Linguaggio del corpo



## Mediazione

Grazie alle mediatrici abbiamo riflettuto sul fatto che in ogni conflitto ci sono delle cause evidenti e delle prese di posizione ben dichiarate delle parti, ma che in realtà possono anche nascondersi motivi ben più profondi e/o interessi non dichiarati. ( Come abbiamo visto in classe con l'esempio di mediazione tra Paola e Vittoria) .

Diviene perciò fondamentale il ruolo del mediatore che deve essere :

*terzo*

*neutro*

*imparziale*

per arrivare ad un accordo pacifico e soddisfacente per tutte le parti . E' il mediatore che riesce a stabilire un contatto, a creare un ponte affinché possa esserci un dialogo.

Per arrivare ad individuare gli interessi delle parti il mediatore si avvale di domande apposite suddivise in cinque gruppi :

**Domande chiuse (di definizione):** si usano per ottenere un'informazione precisa. Vengono poste in modo da ottenere una risposta concisa, diretta . Es:

« Chi c'era?», «Dove eravate?»

**Domande aperte (di allargamento):** sono le più usate nelle mediazioni perché spingono l'interlocutore ad esprimersi . Es:

«Cosa è importante per te?» «Quale risultato speri di ottenere da questa mediazione?»

**Domande con riformulazione (di rielaborazione) :** Servono a tirar fuori i sentimenti della parte, rielaborando una sua affermazione , con un tono conciliante e senza note negative .Es

«Sono molto deluso per come è andata a finire». «Non sei soddisfatto del risultato ottenuto?»

**Domande circolari (di reciproca identificazione):** Servono per spingere la parte a mettersi nella posizione dell'altro . Es:

«Cosa penserebbe lui di questa soluzione?»

**Domande ipotetiche (di sondaggio) :** Si possono fare solo quando si conoscono gli interessi di ambo le parti. Introducono un'ipotesi. Es:

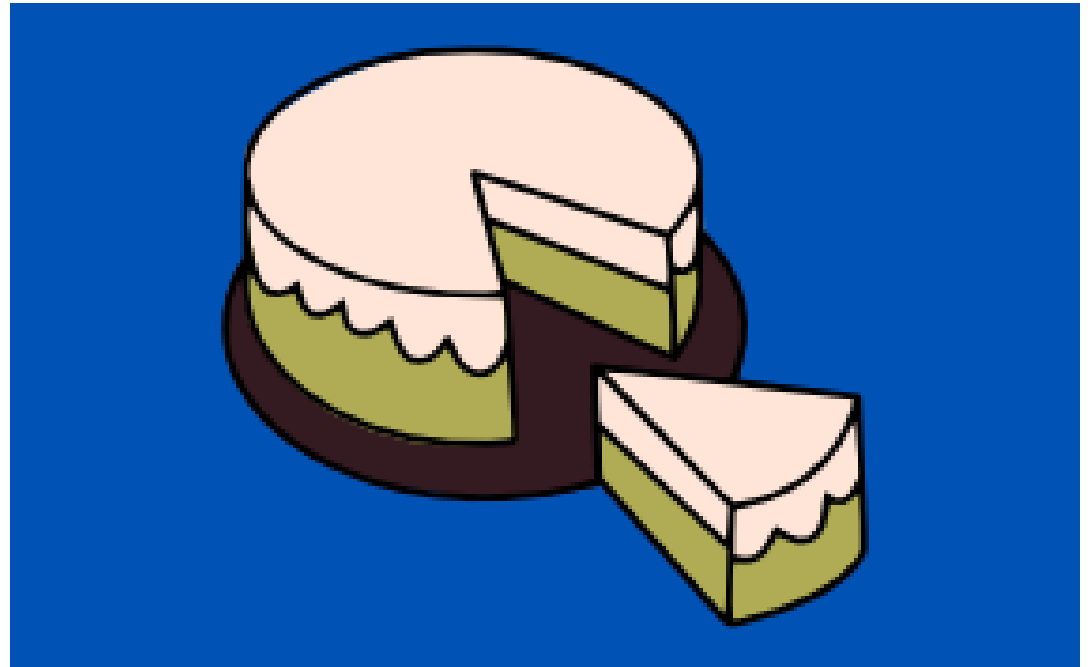
«Ma nel caso lui si comportasse in questo modo , lei cosa penserebbe?»

# Negoziazione

E' un rapporto diretto tra le parti senza l'intervento di un mediatore.

Come è stato sottolineato in classe spesso al posto di un estenuante braccio di ferro, la ricerca di una strada diversa può portare ad una buona soluzione per tutte le parti. Si parla di

**Negoziazione generativa** : anziché ostinarsi sulla divisione della «torta» il negoziatore prova ad «ingrandirla» ossia a far vedere all'altro una nuova possibilità che sia per lui vantaggiosa e che lo spinga ad essere più flessibile ed accettare .

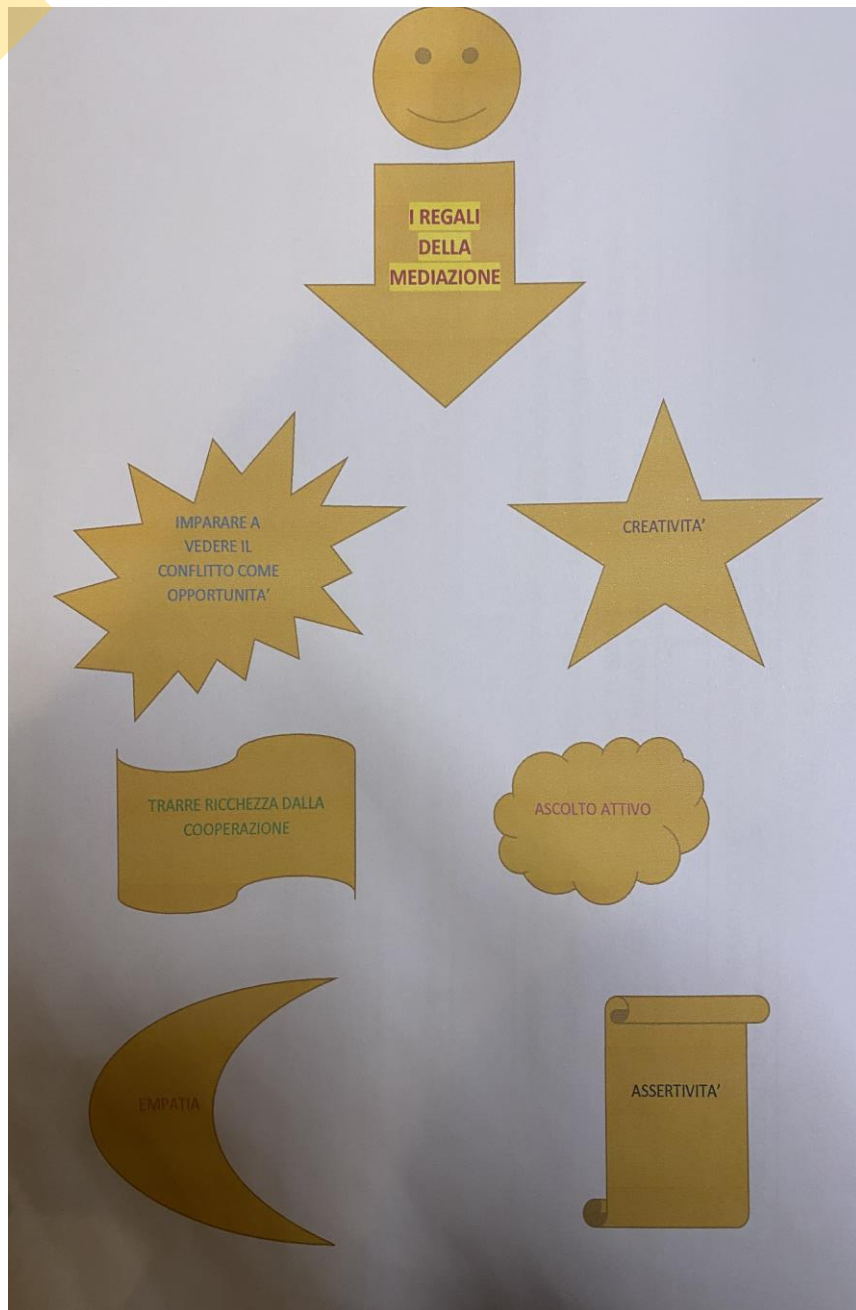


## • Riflessioni

Nel secondo incontro abbiamo avuto modo di analizzare (con esempi e filmati) e comprendere l'importanza di una «vera» comunicazione, capace di entrare in contatto con l'altro e di costruire un dialogo positivo.

Ruolo fondamentale perché la comunicazione sia reale è svolto dal mediatore, che è il ponte in grado di unire le parti, il mezzo attraverso cui gli interlocutori possono riuscire a comprendere la posizione dell'altro e giungere così ad una soluzione che soddisfi tutti .

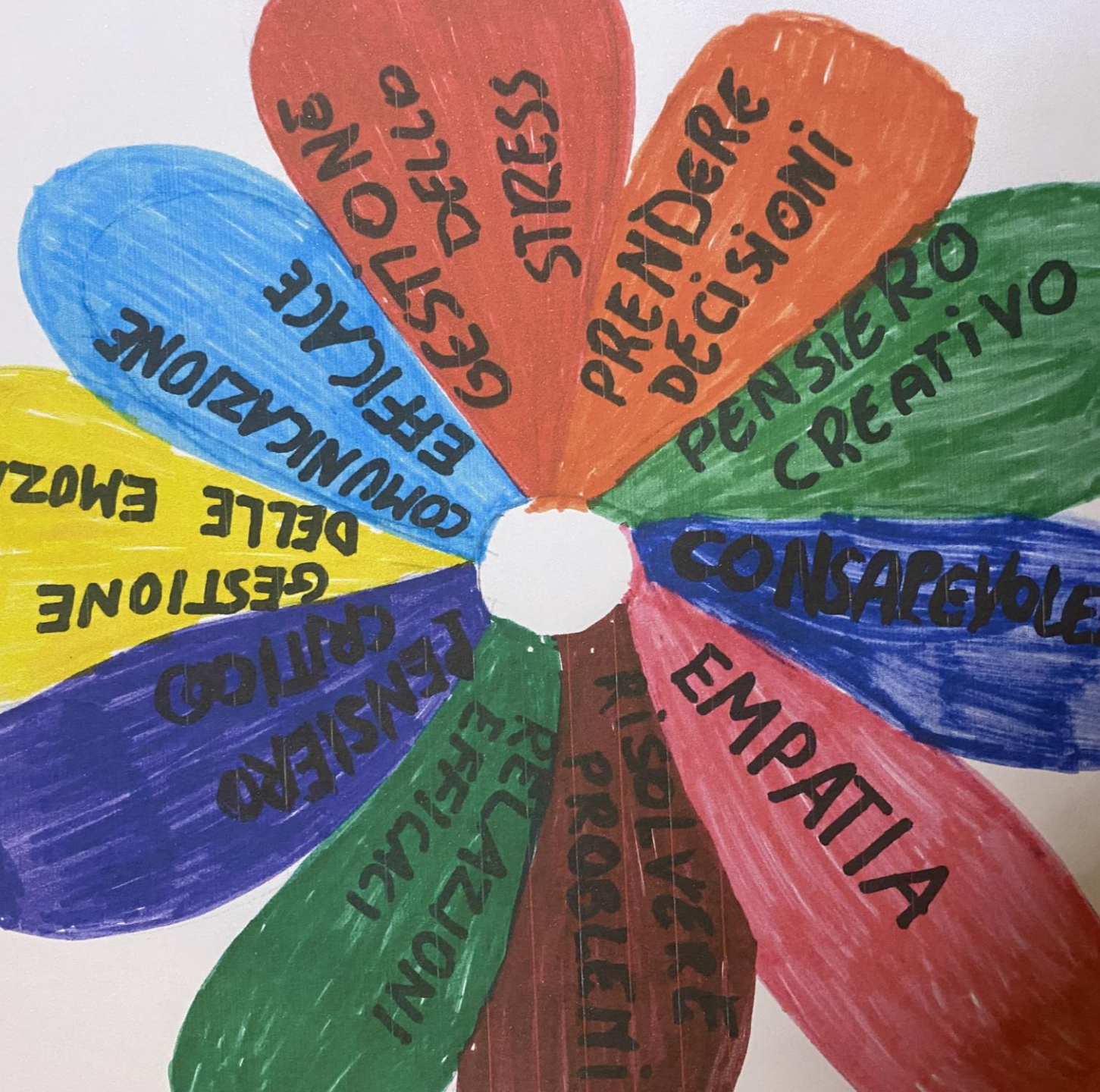
Molto utile per comprendere il ruolo effettivo del mediatore sono state a nostro parere le prove di simulazione perché ci hanno permesso di calarci concretamente nel contesto della mediazione e «vivere» la difficoltà e l'importanza del ruolo del mediatore .



Nel terzo incontro abbiamo avuto modo di riflettere sui doni della mediazione e di quanto possano essere importanti per affrontare e gestire in modo nuovo e costruttivo i possibili conflitti quotidiani.

La mediazione sottolinea ad esempio la necessità di un ascolto attivo ed aperto all'altro e ci insegna a considerare il conflitto come un'opportunità per conoscere punti di vista diversi ed allargare la nostra visione della realtà dei fatti.

Ci spinge ad essere creativi per trovare soluzioni soddisfacenti per tutte le parti in causa, ad esporre le nostre opinioni senza porsi in contrapposizione aggressiva, ad agire cooperando.



Le competenze della  
mediazione



## Giulio

Tra le varie competenze indicate la gestione dello stress e l'empatia sono quelle che mi appartengono maggiormente e che riesco a gestire in maniera naturale.

Per quanto riguarda l'empatia forse è anche una questione di educazione perchè i miei genitori mi hanno insegnato a provare sempre a mettermi nei panni dell'altro ed a considerare il suo punto di vista. La gestione dello stress è invece una mia qualità che mi permette di affrontare le difficoltà con la necessaria serenità.



Quello che invece vorrei potenziare è la capacità di prendere decisioni senza troppi ripensamenti e la gestione delle emozioni perchè a volte mi lascio trasportare da queste perdendo momentaneamente la razionalità .

## Duccio

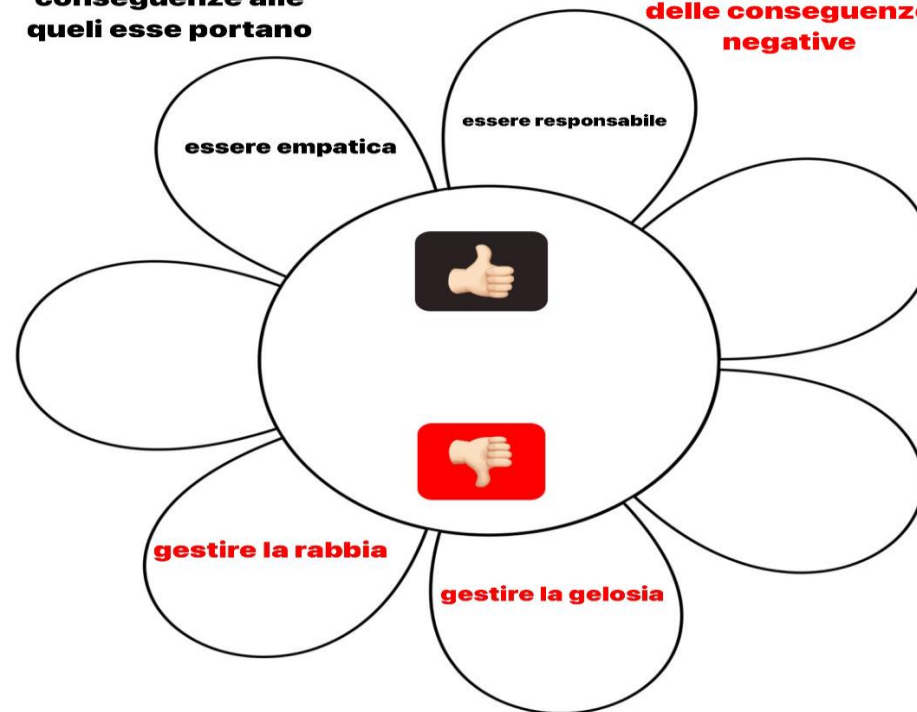
- Le due emozioni che mi rappresentano di più sono :
- Il controllo delle emozioni che quando sono per esempio arrabbiato con una persona riesco a gestirla bene e non fargli capire che sono arrabbiato con lui.
- E la seconda emozioni che mi rappresenta di più è l'empatia perché quando sto parlando con una persona riesco a mettermi nei suoi panni e capire che cosa sta provando

- Mentre le due emozioni che mi rappresentano meno sono:
- La gestione dello stress perché in alcuni momenti quando sono molto stressato non riesco a calmarmi e non lo gestisco molto bene .
- E la seconda emozione è : il prendere decisioni , perché quando devo fare una scelta importante e tutte e due le opzioni mi piacciono non riesco a decidere .

Marta

**perché?**  
**essere empatica:**  
riesco molto bene a mettermi nei panni altrui  
**essere responsabile:**  
sono abbastanza responsabile e riesco a prendere le decisioni essendo consapevole delle conseguenze alle quali esse portano

**perché?**  
**gestire la rabbia:** nei momenti di rabbia non riesco a regolarmi e rispondo male anche alle persone che non l'hanno causata  
**gestire la gelosia:** sono molto gelosa, fin troppo e questo molte volte può portare a delle conseguenze negative



Marina

COSA SO FARE

PRENDERE  
DECISIONI

GESTIONE  
DELLO  
STRESS

COSA VORREI MIGLIORARE

GESTIONE  
DELLE  
EMOZIONI

EMPATIA

Rebecca

COSA SO FARE



Sono molto sicura di me  
e per questo so prendere  
allecamente le decisioni

COSA VORREI MIGLIORE



Io non sono molto empatica,  
ed esempio non cerco di  
mettermi nei panni degli  
altri.

## Commenti

Il Progetto sulla Mediazione, che ci è stato proposto attraverso tre incontri con delle mediatrici, è stato veramente interessante e «utile» perché ci ha permesso di riflettere su tematiche che possono riguardare il quotidiano di ognuno e ci ha suggerito atteggiamenti e impostazioni mentali per risolvere in maniere costruttiva e pacifica i problemi causati da un eventuale conflitto.

Ci è piaciuto molto il modo in cui il materiale è stato proposto : chiaro , attraverso esempi, illustrazioni, filmati e simulazioni , che ci hanno consentito di comprendere, ed anche immedesimarci, nel delicato ruolo del mediatore il vero anello di collegamento tra le parti, la figura capace di guidare le persone coinvolte nel conflitto verso una soluzione pacifica e soddisfacente .