

## **SCHEDA PRESENTAZIONE PROGETTO**

***PARLIAMONE IMPARARE A COMUNICARE PER GESTIRE I CONFLITTI:*** UN NUOVO STRUMENTO PER LA GESTIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE E DEI CONFLITTI

**SEDE:** ISTITUTO SCOLASTICO PRESCELTO

**CONDUTTORI DELL'ESPERIENZA:** Unione Nazionale Avvocati per la Mediazione

**INIZIO ESPERIENZA:** ANNO 2021 MESE FEBBRAIO / MARZO

### **DISCIPLINE - AMBITI interessati dal percorso:**

Data la pervasività delle situazioni di conflitto nella vita di tutti i giorni, nei diversi contesti, soprattutto in ambito scolastico, si ritiene che una educazione alla cultura della mediazione e della conciliazione sia un valido strumento per la formazione dei giovani, dei docenti e di chi nell'ambito scolastico abbia responsabilità o ruoli attivi sia a tutela della loro evoluzione come individui, sia per il potenziamento delle loro capacità, presenti e future, anche nell'ottica di sviluppo del concetto di cittadinanza attiva.

Cardine del progetto è quindi l'introduzione ai fondamenti ed ai metodi della ADR (Alternative Dispute Resolution) ed al loro adattamento utile per la gestione delle controversie in ambito scolastico. In questo percorso verranno quindi fornite conoscenze e strumenti atti ad una modalità di comunicazione efficace e alla gestione del conflitto scolastico.

Inoltre, il percorso nel quale si sviluppa il progetto rientra negli obiettivi di potenziamento delle competenze trasversali per gli alunni in procinto di entrare nel mondo del lavoro.

Un avvicinamento competente alla dimensione delle relazioni umane costituisce uno strumento imprescindibile per sostenere la collaborazione di gruppo e per la prevenzione del disagio legato ai conflitti interpersonali.

Ove richiesto dall'istituto scolastico il progetto potrà rivolgersi oltre che agli alunni anche ai dirigenti scolastici, ai docenti, al personale ATA e ai rappresentanti delle famiglie e alla comunità di riferimento della Scuola. Per la migliore gestione dei singoli eventi di formazione si consiglia un numero complessivo di partecipanti non superiore a quaranta sia per la componente del corpo docente e del personale ATA che per la componente studentesca.

### **OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO ED OBIETTIVI PRATICI:**

L'idea centrale ruota intorno all'intenzione di sviluppare nei soggetti coinvolti quelle competenze trasversali che accrescano la loro capacità di affermare il valore di porre il dialogo e la parola al centro di ogni relazione costruttiva.

**In caso di conflitto interpersonale in atto, come è possibile ripristinare un dialogo interrotto? Che valore può assumere la capacità di ripristinare il dialogo per la risoluzione di una controversia e come si può procedere in questa direzione?**

La conoscenza e l'uso delle tecniche di comunicazione efficace e la Mediazione si propongono appunto come un metodo di risoluzione alternativa dei conflitti, sostenuto da un atteggiamento

cooperativo e non competitivo: le tecniche e gli strumenti propri del metodo conciliativo sono utili per porre in atto una modalità comunicativa nuova, dove il pensiero di “supremazia” e di mancanza di dialogo, viene contrapposto alla condivisione e al ripristino della comunicazione. Attraverso la realizzazione del progetto, è curata l'interazione fra alunni, fra alunni e docenti e fra docenti, con l'obiettivo di facilitare l'interazione nelle relazioni reciproche.

Più in generale l'obbiettivo è di stimolare la percezione di una mutata consapevolezza personale e di un nuovo assetto sociale determinato da un nuovo atteggiamento dell'individuo nei confronti dell'altro, improntato su principi di rispetto, della necessità dell'ascolto dell'altro, del riconoscimento delle altrui esigenze e desideri, animato da logiche di inclusione, dove l'istinto della supremazia venga sostituito dall'atteggiamento della condivisione.

Sperimentare ed acquisire la consapevolezza della pericolosità e delle conseguenze a cui può portare l'abitudine di “delegare” la gestione e la risoluzione delle proprie controversie ad altri: il “costo” della delega contrapposto al “valore” dell'auto-determinazione; gli svantaggi di una soluzione insoddisfacente che porta al mancato riconoscimento e all'assenza di riconciliazione.

Il progetto può essere strutturato su due piani complementari che chiameremo “PIANO DI INTERVENTO A e PIANO DI INTERVENTO B. il secondo dei quali costituisce l'up grade del primo. La scelta su quale piano di intervento scegliere sarà demandata al dirigente scolastico:

**IL PIANO DI INTERVENTO A** prevede un'attività divulgativa sul tema del conflitto e sulle tecniche di mediazione della durata di 4 ore in due giornate ed è volto a far conoscere agli studenti ed alla comunità scolastica l'ambito di applicazione dei sistemi di soluzione alternativa del conflitto e le tecniche di comunicazione efficace. Sono previste attività pratiche quali role playing e simulazioni che coinvolgeranno tutti i partecipanti.

**IL PIANO DI INTERVENTO B** pensato come up grade del primo, prevede un'attività formativa sul tema della comunicazione efficace, sul tema del conflitto e sulle tecniche di mediazione della durata di 8 ore in due giornate.

Esso è volto ad approfondire la conoscenza delle tecniche sopra descritte e potrà essere strutturato su due livelli:

### **LIVELLO 1**

prevede un percorso formativo per gli alunni ed è destinato alla creazione di una task force di “ragazzi antenna” scelti tra le seconde o terze classi addestrati alla sensibilità verso le possibili criticità dei pari ed all'ascolto attivo in modo che essi diventino il primo punto di riferimento per i conflitti scolastici, soprattutto tra pari. I “ragazzi antenna” avranno il compito di raccogliere informazioni nei casi di conflitto e tentare una prima mediazione tra i soggetti coinvolti in quella dinamica di conflitto, essi opereranno quindi la cosiddetta “mediazioni tra pari”.

### **LIVELLO 2**

prevede il medesimo percorso formativo ed è destinato ai docenti. È strutturato con modalità più specifiche e su tematiche più approfondite ed è volto a creare un gruppo di docenti che siano il primo riferimento per intervenire nella gestione del conflitto nella sua prima fase, con la possibilità di praticare l'ascolto e tentare la conciliazione. Ove i docenti non si sentissero in grado

di affrontare il conflitto o verificassero l'inadeguatezza degli strumenti a loro disposizione sarà necessario richiedere l'intervento di mediatori esperti.

Per il primo ed il secondo livello, nel caso in cui i partecipanti ne facciano richiesta, potrà essere concordato con il dirigente scolastico un successivo intervento nel corso dell'anno per approfondire i temi trattati e per rafforzare le competenze acquisite dai partecipanti al progetto.

Su richiesta potrà essere eseguito un LIVELLO 3 che prevede la creazione di uno sportello di mediazione attivo presso l'istituto scolastico che ne faccia richiesta (in giorni prestabiliti o a richiesta) presso cui indirizzare le ipotesi di conflitto segnalati dai ragazzi, gestite in prima fase dai docenti formati ma che non hanno portato ad una soluzione .

**DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ** sia per il PIANO DI INTERVENTO A che per il PIANO DI INTERVENTO B *le ore svolte con gli alunni valgono come attività d'aula dei percorsi di ASL*

**Presentazione del progetto:** il percorso prende l'avvio con una presentazione del progetto alla comunità scolastica (1ora), sotto forma di riunione plenaria, includente tutte le figure coinvolte nella vita scolastica, attraverso la presenza di dirigenti, docenti, rappresentanti degli studenti e dei genitori e altre figure della comunità territoriale con cui la scuola intrattiene relazioni di collaborazione. Alla presentazione dovranno partecipare gli studenti delle classi coinvolte ed i docenti interessati al progetto. Si intende favorire una ulteriore puntualizzazione, precisazione e adattamento degli obiettivi formativi al contesto specifico, attraverso la cooperazione tra il gruppo di intervento e le varie figure professionali e studentesche che esperiscono direttamente le dinamiche della vita scolastica. A seguito della presentazione sarà richiesto ai rappresentanti di raccogliere l'interesse dei familiari a partecipare alla terza fase del progetto (vedi sotto).

**Prima fase:** (2 ore di contenuto divulgativo per il PIANO DI INTERVENTO A e 4 ore di formazione per il PIANO DI INTERVENTO B)

Verranno affrontati gli aspetti della comunicazione nella gestione costruttiva del conflitto e gli effetti di una comunicazione errata o inadeguata e le sue conseguenze sul passaggio delle informazioni e subito verrà sperimentato quanto appena appreso attraverso giochi, simulazioni ed esercizi pratici. I partecipanti vedranno le conseguenze dei "giochi a somma zero" dove ciò che guadagni tu lo perdo io e viceversa; nel contempo impareranno a valutare gli interessi reali delle parti in conflitto attraverso l'acquisizione di informazioni, il corretto utilizzo del linguaggio costruttivo, l'arte delle domande efficaci e di apertura, la capacità di ascoltare l'altro. Tutti i partecipanti saranno condotti a sperimentare sia conflitti con epilogo conflittuale, che conflitti con epilogo conciliativo, così da apprendere attraverso la pratica, l'utilità della mediazione che porta ad una conciliazione, in ogni possibile situazione della vita reale

**Seconda fase:** (2 ore di contenuto divulgativo per il PIANO DI INTERVENTO A e 4 ore di formazione per il PIANO DI INTERVENTO B)

Si propone lo studio e simulazione della gestione di un Consiglio di classe e di un "attivo di classe" nei suoi momenti di criticità; con un lavoro partecipativo e cooperativo includente le varie componenti coinvolte nel percorso verranno indagati gli effetti dell'applicazione di una prospettiva conciliativa in questo specifico contesto. Si intende mostrare come la situazione di

conflitto possa essere trasformata da minaccia alla vita organizzativa a condizione di valorizzazione di potenzialità trasformatrice sommerse, momento di confronto produttivo se gestita con adeguati strumenti di comunicazione.

A richiesta dei partecipanti potrà essere organizzato in una data successiva un laboratorio finale “aperto al pubblico” con dibattito e confronto sull’esperienza maturata.

## **MODALITÀ DI LAVORO E METODOLOGIA DIDATTICA**

L'approccio e la modalità di lavoro è a carattere interattivo. Si propongono giochi di ruolo e simulazioni. L'acquisizione dei concetti chiave avviene attraverso il continuo coinvolgimento diretto dei partecipanti fin dall'inizio del percorso, con domande guida che faranno emergere spontaneamente i contenuti dal confronto tra mediatori e partecipanti al progetto. La presenza sia in itinere che in fase di follow-up di un percorso di valutazione fenomenologico-ermeneutico (vedi sezione sulla valutazione) intende favorire una ulteriore riflessione sui contenuti appresi, sulle dinamiche esperite dai partecipanti e sul loro valore trasformativo delle pratiche relazionali.

## **MODALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA – VALUTAZIONE**

E' previsto un momento di verifica dei contenuti appresi (attraverso una simulazione). Verranno inoltre somministrate ai partecipanti delle schede di valutazione del percorso formativo proposto.

## **RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI**

Attraverso la collaborazione degli insegnanti, si verifica a fine intervento, nella vita in classe e nelle relazioni scolastiche più in generale, la capacità di mettere in atto le tecniche di mediazione per il ripristino di un dialogo interrotto o per la prevenzione di episodi di conflittualità. L'esperienza maturata ha sempre dimostrato un miglioramento nelle modalità di approccio relazionale da parte di alunni ed insegnanti che, di fronte alla situazione di crisi, si ricordano di quanto appreso e di quanto sia importante il modo in cui si sceglie di gestire un problema. Soprattutto in riferimento all'entrata in vigore dell'alternanza scuola lavoro in tutte le scuole superiori, si ritiene estremamente utile per i ragazzi il potenziamento delle suddette competenze, da spendere immediatamente nei luoghi dove si svolgono gli stage.

## **PUNTI DI FORZA**

Punto di forza del progetto è l'obiettivo di formare degli individui che sappiano autodeterminarsi nella gestione costruttiva dei problemi e dei conflitti, uscendo dall'abitudine di delegare ad altri la gestione e la soluzione dei propri problemi, favorendo l'attitudine a comunicare per crescere come individui nel pieno contesto dell'educazione alla legalità e alla cittadinanza attiva.

## **POSSIBILI SVILUPPI**

La sperimentazione del progetto, potrebbe anche collocare la scuola come candidata nell'ambito dell'iniziativa INDIRE denominata "Avanguardie Educative". I sette orizzonti del manifesto di Avanguardie educative comprendono infatti anche la sezione "Investire sul "capitale umano" ripensando i rapporti", all'interno della quale il percorso potrebbe essere opportunamente valorizzato. La scuola coinvolta nel progetto potrebbe quindi proporre il proprio "modello" (replicabile) come scuola impegnata nella trasformazione radicale del modello educativo con la possibilità di alimentare la "galleria delle idee". Attraverso la candidatura del progetto al movimento delle Avanguardie, l'Istituto coinvolto nel progetto potrebbe collegarsi a tutti i gruppi di insegnanti, reti di scuole italiane ed internazionali esistenti che desidereranno operare nella stessa direzione. Una scuola aperta all'esterno che instaura un percorso di cambiamento basato su un preciso ri-orientamento dell'assetto relazionale nella vita istituzionale e si pone come laboratorio, metodologicamente controllato, di sviluppo di buone pratiche al suo interno e per la comunità.

## **Addendum**

# **Garante dell'infanzia e dell'adolescenza propone la mediazione nelle scuole**

Garante dell'infanzia e dell'adolescenza propone la mediazione nelle scuole

“Affrontare l'emergenza educativa e introdurre la mediazione come materia scolastica obbligatoria”.

È una delle proposte avanzate questa mattina da Filomena Albano, garante nazionale per l'infanzia e l'adolescenza, in occasione della presentazione della Relazione 2017 al Parlamento. “Numerosi segnali – ha spiegato – denunciano l'emergere di una serie di criticità nell'esercizio del ruolo educativo dei genitori”.

Di fronte ad “adolescenti sempre più soli, bambini che chiedono di essere ascoltati e di giocare, utilizzo non consapevole dei social media, adulti sempre più distratti o assenti” che “rappresentano indizi di una vera e propria emergenza educativa”, secondo Albano “è necessario avviare un percorso che valorizzi l'ascolto, la partecipazione e la costruzione dell'autonomia dei ragazzi”.

“Riteniamo che la mediazione sia veramente l'arte per gestire la conflittualità, per sviluppare la cultura del rispetto nei confronti dell'altro, per eliminare alla radice ogni forma di aggressività”.

“Per combattere e prevenire il bullismo e il cyberbullismo – ha proseguito – ho proposto che venga introdotta la mediazione come materia scolastica obbligatoria. L'ora di mediazione e di ascolto nelle scuole come strumento per impedire in radice ogni forma di violenza”. Un'altra proposta è quella di “attivare una regia contro le povertà minorili che crescono”.

“Le statistiche – ha rilevato – ci dicono che in questi anni la povertà è cresciuta soprattutto nelle famiglie con bambini e aumenta nelle famiglie con tre o più figli minorenni”.

Secondo gli ultimi dati disponibili dell'Istat, la povertà assoluta è passata in un anno dal 18,3% al 26,8% proprio tra queste famiglie, coinvolgendo quasi 138mila famiglie e più di 814mila persone.

Essa aumenta anche tra i minori, passando da 10,9% a 12,5%: “si tratta di un milione e 292mila under 18, un numero enorme”, ha rilevato la Garante.

E se “la povertà economica si riflette sulle povertà educative”, l'Autorità ritiene necessaria “una regia unitaria delle misure pubbliche e private, nazionali e locali, accompagnata da una capillare rete di servizi territoriali, allo stato carente”.

L'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, Filomena Albano, ha presentato questa mattina a Palazzo Madama la relazione annuale al Parlamento. Presente il Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati che ha rivolto il saluto iniziale.

L'Autorità, grazie all'attività di ascolto svolta, si è fatta “messenger” delle voci e delle esigenze dei ragazzi ristretti in istituti di pena, dei figli dei genitori separati, dei ragazzi fuori famiglia, dei minori stranieri non accompagnati, dei giovani coinvolti in atti di bullismo e alle prese con il web.

### **Dieci criticità.**

La Garante Albano ha tracciato un bilancio delle attività svolte ed evidenziato tra gli altri alcuni temi su cui richiamare l'attenzione delle istituzioni e del mondo degli adulti. Dieci le criticità segnalate, accompagnate da altrettante proposte.

1. Affrontare l'emergenza educativa e introdurre la mediazione come materia scolastica.
2. Attivare una regia contro le povertà minorili che crescono.
3. Definire livelli essenziali delle prestazioni dei diritti civili e sociali uniformi in tutta Italia.
4. Prevenire e contrastare le violenze sui minorenni.
5. Nominare quanto prima i tutori volontari e distribuire uniformemente sul territorio i minori stranieri non accompagnati.
6. Garantire diritti e affetti ai ragazzi fuori dalla famiglia di origine.
7. Aiutare i figli di genitori separati: la risorsa dei “Gruppi di parola”.
8. Affrontare i problemi legati alla salute mentale degli adolescenti.

9. Introdurre in Italia un ordinamento penitenziario minorile.
10. L’Autorità va ascoltata su atti e sulla formazione delle leggi in materia di infanzia e adolescenza.

### **1. Affrontare l’emergenza educativa e introdurre la mediazione come materia scolastica**

“Numerosi segnali – osserva la Garante – denunciano l’emergere di una serie di criticità nell’esercizio del ruolo educativo dei genitori. Adolescenti sempre più soli, bambini che chiedono di essere ascoltati e di giocare, utilizzo non consapevole dei social media, adulti sempre più distratti o assenti rappresentano indizi di una vera e propria emergenza educativa”. “È necessario avviare un percorso che valorizzi l’ascolto, la partecipazione e la costruzione dell’autonomia dei ragazzi. I genitori condividano più tempo ‘di qualità’ con i figli”.

“La realtà quotidiana – prosegue la Garante – ci consegna storie di violenza messa in atto da adolescenti, bullismo anche nei confronti degli adulti, fatti che reclamano un intervento preventivo. Per combattere e prevenire il bullismo e il cyberbullismo ho proposto che venga introdotta la mediazione come materia scolastica. Occorre far crescere la cultura della mediazione: solo attraverso di essa possiamo fondare una società più equa e pacifica, improntata alla reciproca comprensione e alla responsabilità”.