Laboratorio teorico-esperienziale sulla : "Prevenzione, gestione e trasformazione del conflitto violento in dialogo costruttivo"

Formatrici: Dr.ssa Catia Ferrantini e Dr.ssa Carla Bernardini
Psicologhe e Psicoterapeute

TEMI TRATTATI NEGLI INCONTRI del 29 e 30 ottobre 2022

- La normalità del conflitto e la sua importanza come occasione di crescita se non distruttivo.
- L'importanza di lavorare su se stessi.
- Comunicazione assertiva Non -Violenta
- Una buona autostima aiuta….
- Labeling per disinnescare e prevenire il conflitto distruttivo
- L'ascolto Attivo
- Le barriere della comunicazione
- I rapporti interpersonali in ambito lavorativo condizionano anche le relazioni con gli alunni.
- Alcuni suggerimenti di Tecniche Specifiche che favoriscono e alimentano un clima positivo in classe.

CONTENUTI

Nella nostra cultura il conflitto è sempre sinonimo di guerra e distruzione, anche nei contesti educativi ed è spesso fonte di grande ansia e stress. Gli studi sui conflitti descrivono invece quest'ultima una degenerazione patologica dei conflitti, uno dei suoi esiti possibili se non affrontato costruttivamente / creativamente, attraverso una comunicazione Assertiva Non-Violenta.
In questa nuova ottica i conflitti possono essere un' occasione di crescita per tutti coloro che vi sono coinvolti: ossia si considera il conflitto come risorsa, come generatore di energia che va impiegata positivamente, come occasione di migliore la conoscenza reciproca, di se stessi e di crescita relazionale per tutti.

La **comunicazione Assertiva Non-Violenta** si riferisce alla capacità di affermare i propri diritti, il proprio pensiero e i propri desideri, comunicando in maniera diretta e calma.
Essa necessita di una buona stima di sé, insieme al rispetto degli altri, in un clima di uguaglianza.
Nella comunicazione assertiva si affrontano le discussioni in maniera costruttiva invece di evitarle in maniera passiva, esponendo i propri bisogni e le proprie ragioni, senza essere aggressivi.
E' importante imparare ed insegnare a farsi valere in un clima positivo, utilizzando l'assertività per esprimere se stessi, senza rimanere passivi o diventare aggressivi.

Per dire le cose in maniera assertiva non serve solo imparare cosa dire, ma anche come dirlo.
La comunicazione assertiva aiuta a dire no e ad esprimere il proprio punto di vista, non ad avere ragione ad ogni costo, oppure a criticare l'altro in maniera costruttiva. Il comportamento assertivo, oltre a dare vantaggi concreti, provoca una piacevole sensazione di soddisfazione che nel tempo diviene un potente elemento motivante per ripeterlo e rafforzarlo (riprogrammazione del cervello).

TECNICHE PER GESTIRE SITUAZIONI RELAZIONALI IN MANIERA ASSERTIVA E NON-VOLENTA: iniziare sempre a parlare in prima persona: sviluppare l'abitudine di parlare di cosa pensi tu, di come ti senti tu e di cosa vuoi tu (Esempi: "[**Io**] Non ho capito", invece di '"Non ti sei spiegato" - "[**Io**] Aspettavo quel compito svolto, ricordo fossimo d'accordo che me lo facevi avere entro oggi", invece di "dovevi farmi avere quel compito entro oggi!!"). Concentrati solo sulla persona che parla e disponiti all'**Ascolto Attivo**: non devi pensare a cosa rispondere, se impari ad ascoltare ottieni molti vantaggi, riesci a calmare la persona che si mostra aggressiva, che si sente compresa nella sua frustrazione. Riesci a ottenere informazioni dalla persona che si mostra passiva, che non ti avrebbe mai detto spontaneamente. Riesci ad avere informazioni da utilizzare per rispondere al meglio al tuo interlocutore capendo il suo punto di vista e che cosa gli interessa.
Parlare dei propri sentimenti- Ad esempio invece di dire: "mi fai arrabbiare, mi infastidisci, mi metti ansia ecc… "; dire: "mi sento arrabbiato, mi sento a disagio, sono in ansia, mi sento triste ecc...".
Quando necessario usare verbi incisivi- Ad esempio a posto di "Non riesco perché...", usare "Non posso, o non farò", oppure a posto di "Avrei bisogno che..", dire "Voglio che..".
Cambiare le domande in affermazioni: Ad esempio a posto di "Non credi che..?", usare "Ciò che penso è...".
Non rispondere alle provocazioni o alle domande: rimanere fermi e affermare semplicemente la propria posizione senza trovare scuse o soluzioni.
Prendere tempo per far sbollire la situazione.
Critica i comportamenti e non le persone .
Dichiara come vorresti che si comportasse l'altro.
Guardare sempre l'interlocutore negli occhi.
Controllare la propria e altrui comunicazione non verbale: tono della voce, mimica facciale, gestualità ecc..

IL LABELING PER DISINNESCARE E PREVENIRE IL CONFLITTO DISTRUTTIVO. Capita spesso che persone con difficoltà nella gestione emotiva partano proprio da una generale fatica a identificare le loro emozioni.

Una delle tecniche che aiuta a fare è il Labeling (etichettatura): esso consiste nel fare semplici affermazioni che chiariscono lo stato d'animo dell'altro, ciò permette di gestire meglio l'emotività e favorisce l'empatia. Può essere necessario ripeterla più volte e serve un buon comportamento non verbale, il rischio è che suoni una presa in giro. Non bisogna assolutamente fare delle interpretazioni, ma sottolineare solo quello che la persona sta già comunicando a livello non verbale e non aggiungere altro.

Esempio 1- Momento di pausa caffè

Anna, capo ufficio : "*Torna a lavoro, siamo messi malissimo non sai quello che sta succedendo nella struttura !* "

Risposta di Barbara, impiegata dell'ufficio : "*Sei preoccupata per i cambiamenti che si stanno verificando in struttura in questo periodo*. "

Esempio 2 – Colloquio con genitore di un alunno

Manuela, madre di un alunno: "I*o sono la madre e non ho bisogno che lei mi dica cosa fare con mio figlio* !!".

Risposta di Valeria, Insegnante dell'alunno: "*posso capire che la infastidisce il mio consiglio ma non era questa la mia intenzione, come madre posso capire la sua fatica e il suo grande impegno*".

I RAPPORTI INTERPERSONALI IN AMBITO LAVORATIVO

I rapporti interpersonali in ambito lavorativo condizionano, in maniera sia positiva che negativa, il comportamento verso gli studenti: conflitti mal gestiti, invidie, incomprensioni tra colleghi non risolte, spesso causano nervosismo, stress (fino al burnout). Demotivazione lavorativa e insoddisfazione, rischiano di portare l'educatore a trascurare il lato umano delle persone. Per questo è importante imparare ad affrontare e gestire le situazioni di conflitto tra colleghi con una comunicazione assertiva aperta e chiara, senza né essere aggressivi né passivi: scappare, far finta di nulla o esasperare una piccola discussione, nel tempo rischia di trasformare un granello di sabbia in una montagna insormontabile…..

ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo significa disporsi a comprendere quanto l'altra persona sta tentando di comunicare, non solo attraverso le parole, perché' quello che la persona sta dicendo non sempre corrisponde a quello che vuole comunicare realmente.
Si deve creare la condizione che consenta all'altro di percepire una considerazione positiva e incondizionata da parte nostra. La mutua comprensione è frutto di osservazione, interesse verso il pensiero dell'altro, impegno, attenzione, fiducia e rispetto reciproci.
Nella pratica scolastica l'osservazione e l'ascolto da parte dell'insegnante sono indispensabili per una comunicazione efficace centrata sulle persone, e per creare una buona relazione che possa dare all'altro la netta percezione dell'interesse dell'insegnate nei suoi confronti.
L'arte di domandare: porre domande aiuta ad orientare i contenuti, ad alimentare la relazione in corso e a far si che il discorso iniziato o accennato vada oltre, si approfondisca o cambi direzione.

Quando l'altro ti sta parlando…
Quando ti parlo.….e tendi a rispondere immediatamente.
Non mi stai ascoltando!!
Quando ti chiedo di ascoltarmi….e tu cominci a darmi consigli…
Non fai quello che ti chiedo!!

Quando ti chiedo di ascoltarmi…. e tu pensi di dover fare qualcosa per risolvere i miei problemi...
Non mi aiuti e mi deludi!! Perché non fai quello che ti chiedo.
Quando ti chiedo di ascoltarmi…. e tu cominci a dirmi che non dovrei sentirmi in quel modo…
Calpesti le mie sensazioni!!!

Queste modalità di risposta fanno parte delle così dette Barrire della Comunicazione, lo psicologo Gordon ne ha identificate ben 12 tipologie, esse vanno possibilmente evitate o comunque limitate perché fanno sentire l'altro non accettato, giudicato e incompreso. Il primo passo è diventarne consapevoli e portare più attenzione a come ci si esprime.

Le sei tappe dell'Ascolto Attivo

I Ricorda che il conflitto è un problema da gestire, e non una guerra da combattere.
(…) in realtà, specialmente in ambito educativo, succede spesso che gli educatori siano più propensi ad abolire il conflitto contrastando direttamente chi lo porta che non cercando di affrontare la situazione. (…)
Questo primo passo fornisce all'educatore l'occasione di cambiare la prospettiva, prendere atto dell'esistenza di una situazione critica e cercare di affrontarla.
II Conta fino a dieci prima di agire.
Questo passo riguarda la dimensione temporale, la capacità di aspettare il momento giusto, prendere tempo, evitare le reazioni impulsive e compulsive. È un'indicazione di grande utilità tattica e strategica. Tutte le volte che si può evitare una reazione immediata si rafforza la possibilità che una provocazione possa essere trasformata in un'esperienza di apprendimento.
(…).
III Non fare muro contro muro. Questo ci ricorda il momento trasformativo del conflitto, la possibilità di elaborare la provocazione in senso non simmetrico, trovando una strada diversa da quella che la provocazione suggerisce. È un momento sdrammatizzante: quando c'è tensione il primo passo da fare è abbassare il livello della tensione, consentire la decantazione, evitare l'avvitamento e il frequente deragliamento dai contenuti stessi del conflitto.(…)
IV Rispetta i contenuti del conflitto. Questo punto è strettamente collegato al punto precedente, e invita a evitare le "risposte tangenziali", molto diffuse nella comunicazione conflittuale distorta. Quando non si riesce ad assumere il problema in quanto tale, ma si rimanda sempre a un quadro generale, a una situazione precedente, a un contesto di antipatia o simpatia personale, si ricorre a risposte tangenziali. (…)
V Evita il giudizio stigmatizzante: sperimenta la critica costruttiva.
Ci sono due dimensioni nella gestione educativa del conflitto particolarmente importanti: la dimensione dell'ascolto e la dimensione del contenimento. Questa è la dimensione dell'ascolto. Il giudizio è il contrario dell'ascolto. (…)
VI Sappi dire di no, quando occorre.
(…) Saper dire di no vuol dire mantenere sempre la propria idea, il proprio punto di vista, conoscere il proprio valore.
Nel rapporto educativo, gli educatori devono assumere la capacità di dire di no, tollerando anche la frustrazione che questo dire di no comporta nei ragazzi, per uscire da un rapporto di amichevolezza che rischia di essere molto pericoloso.

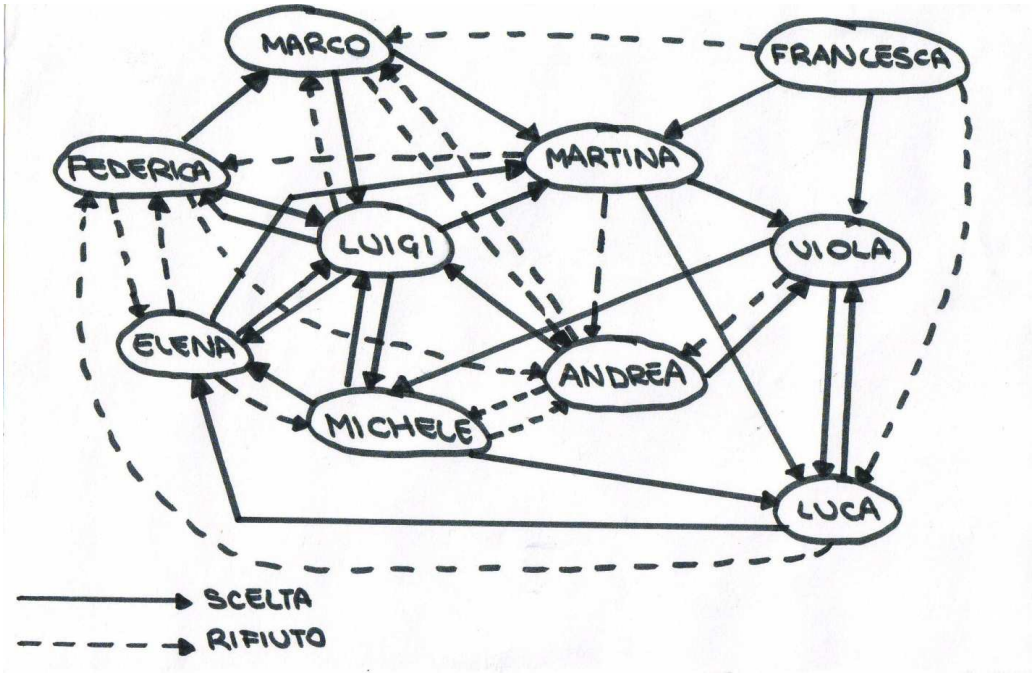
STRATEGIE DI AZIONI E ALCUNI STRUMENTI UTILI

Costruire contesti spazio/temporali per accogliere i conflitti.
Impostare **riti per affrontare i conflitti:** prevedere uno spazio fisico e temporale dove i ragazzi possano raccontare liberamente il conflitto, sapendo che qualcuno ha tempo ed interesse ad ascoltarne le ragioni, senza temere sbocchi necessariamente punitivi.
Quando tra due o più esplode un conflitto, interrompere la normale attività e far riflettere i ragazzi su ciò che è accaduto e perché. Si tratta di una ritualizzazione sperimentata, per esempio, in alcuni percorsi di psicomotricità: le prime volte i ragazzi sono restii a mettersi in cerchio ed a parlare, ma alla fine dell'anno diventa prassi normale che svolgono spontaneamente.

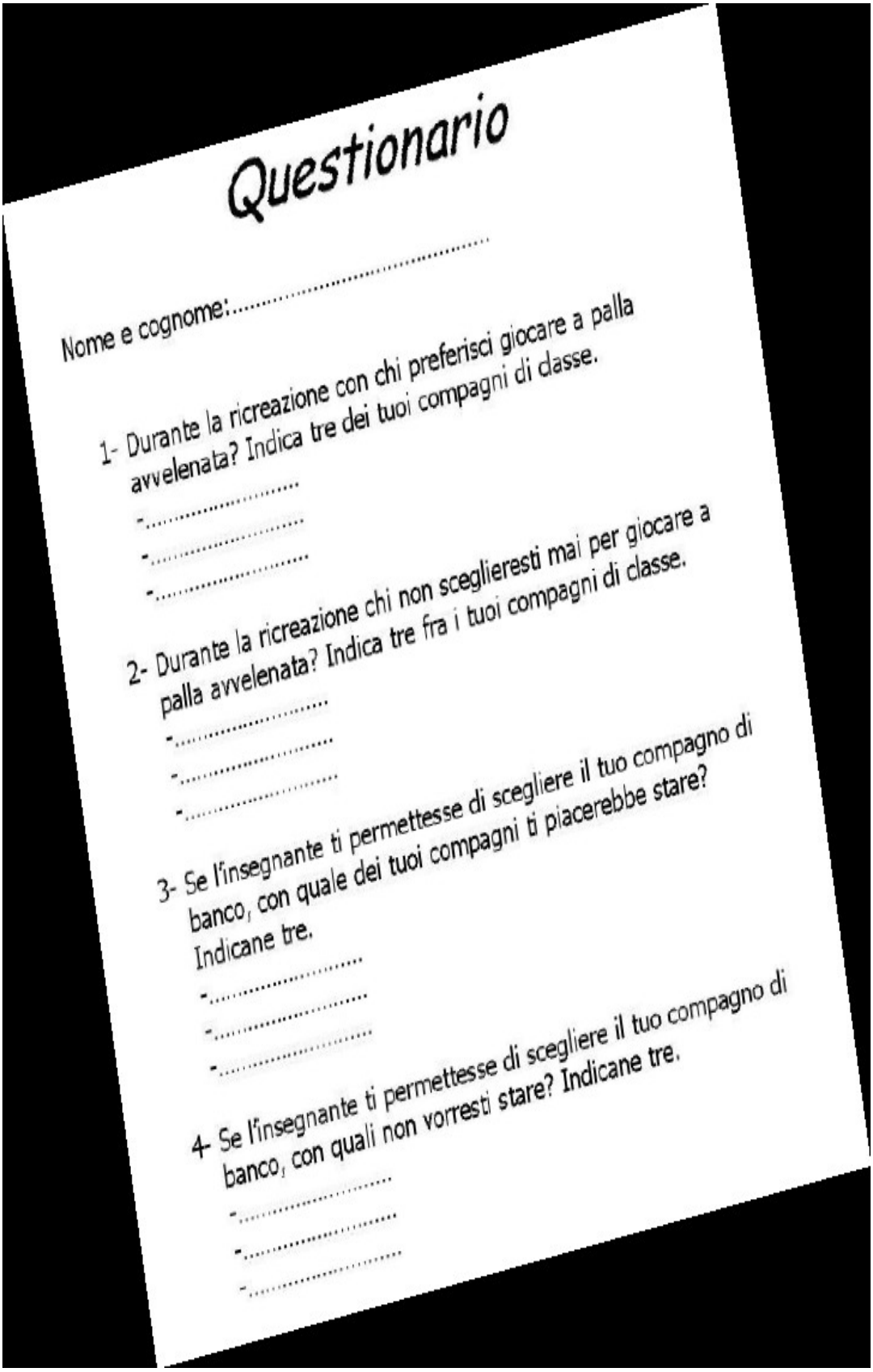
In casi complessi usare la tecnica della rappresentazione del conflitto attraverso i **Gioghi di Ruolo.**
Dopo la fase acuta recuperare la relazione.
Se l'intervento dell'adulto all'interno di un conflitto vede una sgridata o una punizione significativa, occorre trovare il modo di operare quella ricucitura che difficilmente può partire dal ragazzo, ma che consente a lui di comprendere meglio le ragioni dell'intervento dell'adulto e di essere rassicurato sulla r-esistenza della relazione.
Chiedere scusa: è importante che i ragazzi si confrontino con adulti capaci di riconoscere ed ammettere i propri errori.
Narrare per iscritto il proprio conflitto.
Infine un suggerimento per gli studenti e gli insegnanti coinvolti in un conflitto: per prenderne le distanze emotivamente e magari riuscire a leggerlo anche dal punto di vista dell'altro, raccontarlo a se stessi, mettendolo per iscritto in terza persona e costruendo un vero e proprio diario dei conflitti.

Strumenti di rilevazione:
il sociogramma

OBIETTIVI: strumento di indagine che permette di conoscere le complesse e articolate dinamiche che si strutturano nella classe.
Es. Chi sono i leader? I più prepotenti hanno il sostegno dei compagni? Chi può favorire l'inserimento dei più emarginati/essere un "ponte"?



E' possibile costruirlo attraverso la somministrazione preliminare di un questionario fatto ad ok, a seconda del grado di scuola, tipo questo:



Questionario

Nome e cognome:.....

1- Durante la ricreazione con chi preferisci giocare a palla avvelenata? Indica tre dei tuoi compagni di classe.

-.....
-.....
-.....

2- Durante la ricreazione chi non sceglieresti mai per giocare a palla avvelenata? Indica tre fra i tuoi compagni di classe.

-.....
-.....
-.....

3- Se l'insegnante ti permettesse di scegliere il tuo compagno di banco, con quale dei tuoi compagni ti piacerebbe stare? Indicane tre.

-.....
-.....
-.....

4- Se l'insegnante ti permettesse di scegliere il tuo compagno di banco, con quali non vorresti stare? Indicane tre.

-.....
-.....
-.....

TECNICA DEL CIRCLE TIME

L'intervento nel caso di classi problematiche, non va pensato in termini di azioni punitive, o di scoraggiamento rispetto a certi comportamenti, bensì in maniera indiretta, attraverso un intervento di ascolto attivo, finalizzato ad aumentare la capacità di contenere, elaborare e trasformare il conflitto da parte dei ragazzi e degli adulti di riferimento della classe stessa, sviluppando competenze comunicative-relazionali e la formazione socio-affettiva. Il fine è quello di favorire rapporti sociali ed interpersonali positivi e far sì che il gruppo classe si conosca e diventi un gruppo di mutuo aiuto. Si possono predisporre incontri a cadenza mensile / ogni due settimane, in cui si offre agli studenti un'opportunità e uno spazio costante di confronto, motivazione e apprendimento, ciò promuove il graduale e consapevole sviluppo di un'autonomia emotiva, ma anche positive ripercussioni nello studio.

PAUSE ATTIVE:
le Sculture di Gruppo

Questa tecnica permette di utilizzare il tempo e lo spazio attraverso modalità analogiche, metaforiche, non-verbali: consiste in una rappresentazione della classe, in cui si invitano due membri a riprodurre visivamente le abituali
modalità di interazione reciproca.
COME FUNZIONA: si chiede a due ragazzi della classe di creare una scultura / rappresentazione visiva e spaziale della classe, disponendo materialmente, come due scultori, i corpi dei loro compagni nello spazio, l'atteggiarsi delle fisionomie e posture, il gioco delle vicinanze e delle distanze, la direzione degli sguardi.
Una volta che la scultura è stata realizzata e fissata nello spazio per un certo tempo, può essere seguita da un commento dei singoli membri sui propri vissuti rispetto a quella posizione.
Si crea così un'esperienza emozionale intensa che favorisce la capacità di vedersi nella relazione attraverso gli occhi degli altri, di sentire, di dire, di ascoltare e di essere ascoltati avviando una trasformazione nel sistema classe.
In tal senso la scultura è una forma di rappresentazione catartica che consente l'emergere di emozioni, vissuti e contenuti affettivi che sono spesso difficili da verbalizzare. Infatti ciò che viene simbolizzato sono le reciproche relazioni emotive.

PAUSE ATTIVE:
Giochi di Ruolo

Partecipare ai giochi di ruolo (role playing) serve agli alunni per imparare a stare in gruppo, a confrontarsi con comportamenti diversi dai propri, e dopo averli osservati con attenzione, a trovare insieme nuovi modi di interagire (e rapportarsi) con gli altri.
Nel corso del gioco, gli studenti attori possono ricorrere a diverse tecniche tipiche, per esempio, le inversioni di ruolo hanno il pregio di aiutare il protagonista a mettersi nei panni di una persona che conosce particolarmente bene. La tecnica del mirroring (rispecchiamento) consiste in uno scambio di ruoli tra attore e spettatore. Persino chi si occupa dell'insegnamento di una lingua straniera potrebbe trovare particolare giovamento dagli esercizi di Role Playing svolti in classe. Una didattica interattiva di questo tipo garantisce un apprendimento più efficace e duraturo, dato che per perfezionare una lingua straniera è molto utile immedesimarsi in una serie di situazioni di vita quotidiana acquisendo modelli relazionali.

Nello specifico, si può optare per una delle seguenti varianti di Role Playing:
Spontaneo: gli studenti attori interpretano il proprio ruolo senza preparazione, spesso dopo aver scelto anche il tema o la situazione rappresentativa.

Strutturato: gli attori devono interpretare un ruolo definito in partenza e attenersi a un copione più o meno articolato.

Centrato sui ruoli: il tema viene fissato in fase preparatoria, mentre i ruoli vengono assegnati in corso d'opera.

Centrato sul tema: i ruoli sono definiti, mentre la situazione rappresentativa si costruisce durante la seduta di gioco.

Autorappresentato: uno degli studenti rappresenta un fatto che gli è accaduto realmente, con la partecipazione attiva di alcuni suoi compagni di classe; il protagonista potrebbe sia lasciare il suo posto a un altro giocatore, sia provare a modificare la situazione scenica alla luce di quanto discusso in fase di rielaborazione collettiva.