Il conflitto nasce dal "non detto"

HANNO LAVORATO ALLA REALIZZAZIONE DI QUESTA RACCOLTA DI PENSIERI:

* Stifani Giuseppa
* Mazzeo Marlena
* D'Amato Anna Maria
* Fanghella Massimo
* Mingiano Anna Fiorella
* Greco Linda
* Fanuli Giuseppe
* Ottomano Elena
* Petracca Umberto
* Schipa Simonetta
* Buscialà Anna
* Annibaldis Giuseppe
* Ricciato Marigrazia
* Firenze Simona
* Scategna Tiziana

Prof. Vincenzo Nicolì - Dirigente Scolastico
Istituto Tecnico Statale "G. Deledda" di Lecce

Dott.ssa Lalla Facco - Mediatore e psicologa - Esperta esterna

Prof.ssa M. Elisabetta Tundo - Docente tutor

Unione Europea — FONDI STRUTTURALI EUROPEI — PON 2007-2013 — MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale
COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

Bando	Codice Progetto Nazionale	Titolo Progetto
n.4462—31/03/2011	F – 2 FSE — 2011 — 104	Genitori a lezione di mediazione

CONFLICT LAB

e

ISTITUTO TECNICO "G. DELEDDA"

Associazione Nazionale di Mediazione e Solidarietà per le famiglie e la comunità

IL CONFLITTO
CHE NON PUO' ESSERE RISOLTO
PUO' ESSERE TRASFORMATO

Con il patrocinio del

Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Médiation

A cura di un gruppo di genitori

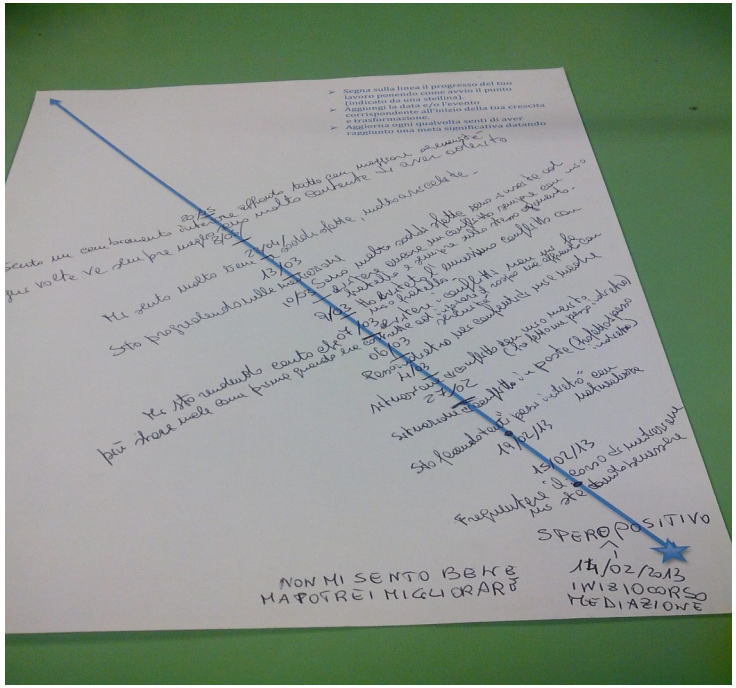
IT "G. Deledda" LECCE

I GENITORI SIAMO NOI:

* Paglialunga Paola
* Stifani Giuseppa
* Mazzeo Marlena
* Greco Linda
* D'Amato Anna Maria
* Fanghella Massimo
* Chirizzi Giuseppa
* Fiore Massimo
* Longo Katia
* Giannaccari Carlo
* Mingiano Anna Fiorella
* Sirsi Pasquale
* Paladini Eugenio
* Scategna Tiziana
* Fanuli Giuseppe
* Ottomano Elena
* Durante Palma
* Petracca Umberto
* Schipa Simonetta
* Buscialà Anna
* Annibaldis Giuseppe
* Ricciato Marigrazia
* Firenze Simona
* Renna Luigi
* De Matteis Loredana

"E' stata un'esperienza fantastica che mi ha fatto migliorare nel mio rapporto con gli altri"

"Ho vissuto un cambiamento interiore che non immaginavo. Ero molto scettica all'inizio anche perché, non conoscendo nessuno, non pensavo di poter raccontare ed esprimere i miei vissuti. Ora mi piacerebbe che altre persone potessero capire ciò che ho provato e che il cambiamento è possibile. Sono pronta per continuare questo cammino e rimettermi in gioco.



LA NOSTRA LINEA DI CRESCITA…
alcune riflessioni

"Per me questo laboratorio è stata un'esperienza meravigliosa e già penso a quando tutto questo finirà. Sono stata contenta di conoscere nuove persone, ma soprattutto vedo un cambiamento in me nelle situazioni di conflitto e il mio obiettivo è quello di raggiungere al più presto un approccio assertivo."

"Le lezioni con la dr.ssa Facco sono state interessanti, ma anche quelle con la tutor mi hanno entusiasmato e coinvolta. Ho notato in me un crescendo di atteggiamenti positivi nei confronti di tutte le persone intorno a me. Aspiro a diventare sempre più assertiva. So che questo è un obiettivo ambizioso, ma il tempo è a mio favore. Ho cambiato me stessa e ho visto gli altri cambiare con me"

"Voglio dire a tutti che è la prima volta che partecipo ad un laboratorio di questo genere, ma da subito mi sono sentita bene, a mio agio tanto da raccontarmi e raccontare le mie emozioni. Mi sono sentita ascoltata , a volte sentivo il giudizio non espresso, forse mi sono sentita anche a disagio, ma quanto era dovuto agli altri e quanto alla voce del mio Ego che emergeva per la prima volta? Ho capito quanto devo ancora lavorare su di me. Certo è che mi sono trovata bene e ogni volta ho letto la mia vita con gli occhi degli altri.

"Ho iniziato questo corso di mediazione su suggerimento di una docente di mio figlio. Devo ammettere che durante la prima lezione mi sentivo "spaesata", ma già alla seconda lezione mi sentivo meglio. Gli argomenti erano molto interessanti e subito ho utilizzato alcuni strumenti. Oggi mi sento più serena, ho capito perché nascono i conflitti e come fare per risolverne almeno qualcuno. Inoltre ho conosciuto la dr.ssa Facco e la prof.ssa Tundo , due persone squisite e molto umane, oltre ai genitori che ho trovato molto simpatici e con i quali ho legato subito. A volte mi succede ancora di sbagliare, ma adesso so riconoscere le cause dei miei conflitti e senza paura ci "metto le mani dentro" per cercare le soluzioni.

Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2007-2013
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale
COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

IL CONFLITTO
CHE NON PUO' ESSERE RISOLTO
PUO' ESSERE TRASFORMATO

A cura di un gruppo di genitori

"Il conflitto è solitudine. Soli di fronte ad una delusione, ad un'aspettativa.
Dentro al conflitto cosa c'è? C'è sempre una maschera e se non la tolgo non so che nome dare al conflitto.
Spesso il conflitto ha un nome diverso da quello che appare, per questo bisogna sempre smascherarlo."

Tratto dai nostri appunti

Tornati in gruppo, i partecipanti sono invitati a riflettere individualmente sulla loro esperienza di interazione tra i membri del gruppo. Come ha lavorato il gruppo nella trascrizione della lettera all'alieno? Come è riuscito ad arrivare ad un accordo sulla definizione? E' rimasto sorpreso dalla definizione di qualcun altro? E' stato facile arrivare ad uno slogan sul conflitto? Vi sono altre domande da porre? I partecipanti hanno imparato qualcosa di nuovo dall'esercizio? Hanno la sensazione che sia stato trascurato qualche aspetto importante? (7 minuti).

Noi lo rappresentiamo così

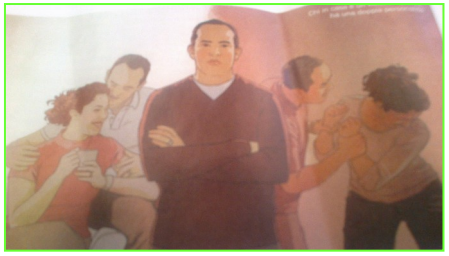
Il conflitto è solitudine e silenzio

"Il conflitto è guerra anche interiore, ma è anche opportunità di trovare equilibrio e serenità con se stessi e con gli altri."

IT "G. Deledda" LECCE

PER NOI IL CONFLITTO E'...

È stato proposto l'esercizio "LETTERA AD UN ALIENO: IL CONFLITTO E'...?" per approfondire il significato della parola "conflitto" ; l'obiettivo è scoprire la gamma di risposte all'interno del gruppo per arrivare ad un'unica definizione di "conflitto".



Risorse necessarie:

Foglio grande di cartone

Penne

Dimensione del gruppo:

12-20

Tempo necessario:

35 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Dividete un foglio grande di cartone in tante colonne e scrivete in cima a ciascuna colonna una lettera dell'alfabeto.

Scegliete le lettere da A ad H.

2. Chiedete ai partecipanti di riflettere individualmente su alcune parole legate al significato di "conflitto". Ciascuno deve

suggerire almeno una parola per ciascuna lettera (ad esempio: A - ansia, B - bisticcio, C - caos). Un volontario trascrive le parole sul foglio man mano che vengono suggerite, oppure ciascun partecipante aggiunge personalmente le proprie. In questa fase non vi deve essere alcuna discussione sul perché sono state scelte determinate parole (5 minuti).

3. Una volta che il foglio è stato completato, i partecipanti possono rivolgersi delle domande relative alla scelta delle parole – cosa significhino alcuni vocaboli, quale è il loro legame con il concetto di "conflitto", etc. Nessuno deve esprimere giudizi (3 minuti).

4. I partecipanti si dividono in coppia o in gruppi di tre e scelgono una lettera dal cartellone (è preferibile che ciascun gruppo abbia una lettera diversa). A questo punto scrivono una breve comunicazione ad un extraterrestre che non ha mai sentito parlare di "conflitto", che cosa esso significhi. Ciascun gruppo deve utilizzare le parole elencate sotto la propria lettera. Le comunicazioni vengono quindi condivise con il resto del gruppo (10 minuti).

5. Mischiate i partecipanti in nuovi gruppi di quattro o cinque e chiedete a ciascun gruppo di creare una breve definizione di "conflitto" sotto forma di slogan. Si può iniziare con "il conflitto è...". Lasciate che i gruppi pensino ad un modo creativo di presentare la propria definizione. Ad esempio, possono utilizzare delle statue viventi e coinvolgere tutti nella presentazione.

A seconda dei casi sarà necessario ulteriore tempo (10 minuti).

Riflessione e valutazione:

Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2007-2013
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale
COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

Sommario

Premessa	Pag. 6
Il tempo	Pag. 7
Ci narriamo attraverso i nostri conflitti	Pag. 8
Ascoltare prima di tutto!	Pag. 9
La comunicazione verbale e non verbale	Pag. 9
Team building	Pag. 10
La mia esperienza	Pag. 11
Un caso di conflitto raccontato nel gruppo	Pag. 12
Il conflitto	Pag. 13
Regole per risolvere un conflitto	Pag. 13
Impara ad esprimere i tuoi bisogni	Pag. 14
La negoziazione	Pag. 15
Per noi il conflitto è...	Pag. 16
Noi lo rappresentiamo così	Pag. 17
La nostra linea di crescita...alcune riflessioni	Pag. 18

IT "G. Deledda" LECCE

Premessa:

14 febbraio 2013. Un gruppo di genitori si mettono in gioco per attivare un cambiamento.

Il laboratorio è avviato dalla dott.ssa Lalla Facco, psicologa e mediatrice, la quale subito cattura l'attenzione e l'interesse di tutti i partecipanti. Collabora con l'esperta la prof.ssa Maria Elisabetta Tundo, docente dell'istituto e tutor del progetto.

Le attività mirano all'acquisizione di strumenti e strategie per affrontare e cercare di risolvere i conflitti.

Il corso della durata di 60 ore è diviso in due parti. La prima parte consiste nella riflessione guidata di tematiche legate alla mediazione (ascolto, osservazione, comunicazione, importanza della domanda aperta ecc.).

La seconda parte è incentrata sulla pratica mediativa per la risoluzione del conflitto. Consiste in attività di gruppo sotto la guida della docente tutor.

.....

"**Primo incontro**. "*Ho trovato tutto molto interessante, molta professionalità nella dott.ssa Facco e nella prof.ssa Tundo. Ho avuto la possibilità di conoscere altri genitori e faremo un cammino insieme che sicuramente sarà molto costruttivo.*"

Secondo incontro. *"Ho notato la puntualità rispetto al primo incontro anche perché si era discusso su questo punto. Eravamo molto contenti di essere di nuovo insieme e l'argomento che abbiamo trattato è stato quello del perché nascono i conflitti."*

Incontri successivi: "*Ognuno di noi ha narrato un conflitto in cui è stato coinvolto. Abbiamo ascoltato tutti con molto interesse e la dott.ssa ci ha fatto notare quante emozioni ci sono nei fatti raccontati: dalla rabbia al dolore, dalla sfiducia al rammarico ecc. ci ha quindi invitato a raccontare lo stesso fatto depurandolo dalle emozioni."*

Tratto dai nostri diari

LA NEGOZIAZIONE

La negoziazione è un processo durante il quale due o più parti cercano di raggiungere una soluzione soddisfacente ad un problema condiviso. Importante è non perdere di vista il **bene comune.**
Ognuno cerca, possibilmente con cautela, di risolvere i propri conflitti secondo le proprie aspettative ed arrivare ad un accordo gradualmente.
Il processo termina quando le soluzioni sono accettabili per entrambi e la comunicazione è l'elemento chiave perché tutti possano sentirsi vincitori.

STRUMENTI:

GRIGLIA DI LAVORO

* COMUNICARE PER CONOSCERE IL CONFLITTO
* MAPPARE IL CONFLITTO
* OSSERVARE PER CAPIRE GLI ELEMENTI DEL CONFLITTO
* TROVARE LE RISORSE DEL CONFLITTO
* PROPORRE SOLUZIONI

LE QUALITA' DI UN BUON NEGOZIATORE:

1. Essere flessibile, capace di adeguarsi al mutare delle situazioni;
2. Essere creativo, inventare soluzioni innovative e generative, di valore per le parti;
3. Saper ascoltare
4. Avere intuito , prevedere e comprendere le reazioni altrui
5. Non essere ansioso, saper superare i momenti di debolezza controllando le preoccupazioni
6. Saper convincere usando uno stile comunicativo chiaro e pacato
7. Essere assertivo, capace di far valere le proprie ragioni

IT "G. Deledda" LECCE

Impara ad esprimere i tuoi bisogni

L'assertività è la capacità di esprimere i propri bisogni e sentimenti in maniera adeguata, sapersi comportare nelle varie situazioni e poter difendere i propri diritti e bisogni. Chi si comporta in questo modo aumenta l'autostima sviluppando la giusta dose di sicurezza di se. Essere assertivi significa inoltre essere in grado di esprimere le proprie opinioni anche quando si è in disaccordo con gli altri e chiedere agli altri di cambiare i loro atteggiamenti quando vengono percepiti come fuori luogo o offensivi. Essere assertivi porta a gestire e costruire positivamente i rapporti interpersonali, a differenza della bontà fine a se stessa che rischia di essere poi male utilizzata a svantaggio di chi è buono.
Impara a valutare il tuo modo di essere:
Avere la sensazione di essere troppo aggressivi oppure al contrario troppo passivi nei rapporti con gli altri?

A LEZIONE DI ASSERTIVITA'

1. Impara ad esprimere le tue posizioni, i tuoi bisogni e desideri anche se sono diversi da quelli altrui. È molto meglio ogni tanto dire "ho voglia di mangiare carne stasera" piuttosto che dire sempre "a me va bene tutto. Scegliete voi il ristorante."
2. Impara a parlare anche un po' di te e non metterti solo in disparte ad ascoltare gli altri ; se quello che pensi è opportuno e sensato, esprimilo! Gli altri impareranno a conoscerti e ad apprezzarti;
3. Accetta i complimenti e non sminuire ciò che ogni volta ti viene detto!
4. Quando qualcuno dice qualcosa e tu non sei d'accordo, esprimi in maniera educata la tua opinione. Non startene zitto pensando che in questo modo si vive meglio: scambiare opinioni è fonte di crescita.
5. Se non capisci qualcosa, impara a chiedere spiegazioni.
6. Difendi i tuoi diritti e impara anche a dire di no; se sei infastidito per qualcosa, dillo con garbo e fallo notare.
7. Non giustificarti se hai espresso un 'idea diversa dagli altri: è la tua e quindi rispettabile quanto le altre.

I benefici dell'assertività:
Imparare ad essere assertivi migliora la vita delle persone. Si è più soddisfatti di se stessi e soprattutto previene gli scatti di rabbia improvvisi tipici di coloro che appaiono sempre buoni, ma che, a lungo andare, trattenendo troppo le proprie posizioni, scoppiano in scenate senza senso.
L'assertività serve non solo nei rapporti tra amici e parenti, ma anche sul lavoro per non rischiare di farsi mettere i piedi in testa.

Tratto da Internet

IL TEMPO

La prima mediazione che il gruppo ha dovuto affrontare e che ha rallentato di molto l'attività è stato il TEMPO.
Abbiamo scoperto che ognuno di noi ha una propria concezione del tempo e lo usa in modo diverso. È sicuramente legato alla cultura locale.
La dott.ssa Facco ha chiesto quale fosse l'orario di inizio lavori che potesse soddisfare le esigenze di tutti.
Era richiesto di individuare l'orario che andasse bene a tutti in maniera assoluta e di considerare l'osservanza dello stesso come un patto tra tutti i componenti del laboratorio. I
Iniziare con un quarto d'ora di spostamento significava per alcuni perdere i preziosi minuti di lavoro. Per altri era importante darsi un lasso di tempo flessibile per poter arrivare con comodo. Ma anche quando tutti erano disposti ad accettare l'inizio slittato di 15 minuti, alcuni chiedevano ancora più tempo. Ne è derivato un conflitto da mediare, ma ciò ha richiesto un intero pomeriggio.
La conclusione è stata che non era importante l'ora di inizio, quanto riflettere su alcuni comportamenti del gruppo e sull'accettazione delle regole.

Indipendentemente dalla percezione del singolo individuo, il tempo scorre in ugual modo, sempre e comunque.

Ognuno vive il tempo a misura del suo pensiero, della sua cultura, delle sue abitudini e gli attribuisce un valore o una colpa.

Ci narriamo attraverso i nostri conflitti

La dott.ssa Facco ci ha invitato a narrare un conflitto della nostra vita (reale).

Abbiamo notato quante emozioni ci sono nei fatti raccontati, dalla rabbia al dolore, dalla sfiducia al rammarico.

Ci ha poi invitato a raccontare il conflitto depurandolo dalle emozioni.

Prima regola: ascoltare tutti senza giudicare!

Non è facile non giudicare poiché viviamo in un mondo dove il "giudizio" ci segue come un'ombra. Ascoltare l'altro con attenzione ci porterà in una zona protetta di "non giudizio" dove ci si sente bene e ci si racconta con serenità.

Ascoltare, prima di tutto!

Una comunicazione efficace richiede un ascolto attivo. Ascoltare è una competenza che non si sviluppa facilmente se non attraverso un lungo esercizio, da adulti.

L'ascolto attivo implica l'uso di tutti i sensi (vista, tatto, olfatto) e la capacità di capire l'altro e di entrare in empatia. Come fare?

Usare domande aperte,

riformulare la domanda,

ripetere il concetto con parole nostre e

verificare se si è capito, chiedendone conferma.

Perché si possa attivare un ascolto attivo è importate usare alcune strategie:

Le Manifestazioni di interesse che puntano a instaurare un contatto diretto con l'interlocutore, per dimostrargli attenzione e interesse, ad esempio guardandolo negli occhi, annuendo, evitando di distrarsi etc.

La richiesta di informazioni che può essere fatta ponendo all'altro domande generali o specifiche per ottenere chiarimenti, informazioni aggiuntive etc.

I Segnali di comprensione, per ridurre la barriera che inevitabilmente ci separa dagli altri e permettono di verificare se abbiamo davvero capito bene e di chiarire subito eventuali malintesi. Vi sono vari modi per esprimere segnali di comprensione, ad esempio parafrasare o riassumere quanto detto dall'altro e riproporglielo: "Allora, se ho ben capito tu vorresti dire che ... e che quindi .... Ho capito bene?"

Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2007-2013
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale
COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

IL CONFLITTO

IL CONFLITTO non è guerra, ma opportunità per crescere e cambiare o per mantenere un equilibrio.

La sfida della mediazione è trovare risorse positive sia in situazioni di conflittualità che in quelle di assertività.

Infatti la parola "crisi" negli ideogrammi cinesi ha un duplice significato semantico: "problema" o "opportunità".

Il conflitto a seconda della sua complessità si può raffigurare con una piramide al cui vertice vi sono i **valori** dai quali il soggetto non può prescindere, rendendolo di difficile risoluzione. Scendendo troviamo le **risorse** che necessitano della costruzione di un rapporto di fiducia con creatività. Ancora più giù vi sono i **bisogni emotivi** che si risolvono spesso con il denaro. Il conflitto è più facile da risolvere se alla sua base c'è la **volontà.**

Regole per risolvere un conflitto:

* **Il conflitto non è una guerra, ma un problema da gestire**
* **Prendiamoci tutto il tempo e a volte facciamo un passo indietro**
* **Rendiamoci consapevoli delle nostre emozioni esprimendole**
* **Esprimiamo i nostri bisogni perché le cose non dette generano il conflitto**
* **Evitiamo il muro contro muro**
* **Rispettiamo il contenuto del conflitto**
* **Evitiamo i giudizi**
* **Formuliamo delle richieste e non delle pretese**
* **Usiamo domande aperte**
* **Riformuliamo la risposta dell'altro per comprendere il suo punto di vista**
* **Se in un conflitto io perdo e tu vinci il risultato è uguale a zero. Se tu perdi e io vinco il risultato è sempre zero. Se invece tu vinci e io vinco il risultato è due.**

IT "G. Deledda" LECCE

UN CASO DI CONFLITTO RACCONTATO NEL GRUPPO

IL CONFLITTO COME APPARE

Romeo è un informatore medico. L'azienda per cui lavora pensa non solo al lavoro, ma anche alla formazione dell'uomo. Per cui il sabato e la domenica avvenivano delle riunioni, dei viaggi di lavoro che lo portavano lontano da casa, lasciando sola la moglie. In alcuni viaggi l'ha portata con sé. La moglie però ha scarsa fiducia nei confronti del marito scatenando ogni volta delle scenate di gelosia, anche perché queste riunioni erano viaggi di piacere. Romeo è una persona espansiva con tutti. La gelosia della moglie è aumentata dalle battute dei colleghi di Romeo i quali, sapendo che lei è permalosa, si prendevano gioco di lei. Inoltre la moglie si lamenta perché Romeo è stato poco sincero con lei nascondendole molte vicende relative ai suoi viaggi per paura delle reazioni della moglie, a suo dire esagerate.
Romeo ha cercato in tutti i modi di far capire a sua moglie che per lui erano solo riunioni per migliorare il suo rendimento lavorativo.
Ora Romeo deve andare in viaggio a fine anno ma coincide con un avvenimento importante di famiglia.
La moglie chiede di rinunciare al viaggio. Romeo ha chiesto all'azienda ma la sua presenza è necessaria per gestire i clienti e chiede alla moglie di partire insieme.

I FATTI SENZA EMOZIONI

Romeo è un informatore medico. L'azienda per cui lavora pensa non solo al lavoro, ma anche alla formazione dell'uomo. Per cui il sabato e la domenica avvenivano delle riunioni, dei viaggi di lavoro che lo portavano lontano da casa, lasciando sola la moglie. In alcuni viaggi l'ha portata con sé.
Romeo deve andare in viaggio a fine anno ma coincide con un avvenimento importante di famiglia.
La moglie chiede di rinunciare al viaggio. Romeo ha chiesto all'azienda ma la sua presenza è ritenuta necessaria per gestire i clienti e chiede alla moglie di partire insieme.

COSA FARE DELLE EMOZIONI?

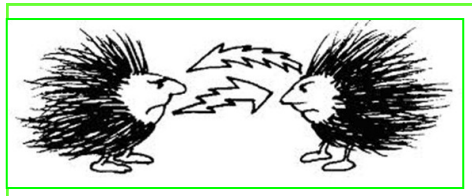
**[22/04/2013 23.31.24]: "*Diciamo che la mia è stata una fuga più che un trasferimento. Avevo l'urgenza di allontanare mio figlio dalla vita dissoluta che conduceva a Lecce. Quindi con il cuore diviso a metà, poichè ho lasciato mia figlia li, per permetterle di finire la scuola senza perdere l'anno, sono sbarcata sull'isola. I primi momenti sono stati un pò di confusione e di stupore, qui le persone sono calorose, affettuose, parlano tutti dialetto dal contadino al professionista. La mia scelta anche se non facile inizia a dare dei frutti. Mio figlio ha trovato lavoro, fa progetti di vita, parla addirittura di affittarsi casa per andare a vivere da solo. Io inizierò a lavorare dal primo maggio, sono dovuta scendere a compromessi con me stessa per accettare questo lavoro. Non è stato semplice per me che per vent'anni ho collaborato con uno studio notarile , ritrovarmi a pulire appartamenti. Il primo giorno di prova l'ho vissuto come una sconfitta, pensavo "guarda come ti sei ridotta a 44 anni a pulire cessi", poi ho capito che è più dignitoso e meno umiliante fare la cameriera e collaborare con persone che ti rispettano piuttosto che passare anni a farti denigrare e mortificare da "professionisti". La mia vita non è poi così brutta, ho un tetto sulla testa, ho un lavoro che mi permette di fare vivere dignitosamente i miei figli, ho delle persone che mi vogliono bene.. ho imparato che L'AMORE VERO DI UNA VERA MAMMA TRIONFA SEMPRE, su tutti e su tutto basta crederci e metterlo in pratica non solo con le parole ma anche con i fatti e che se voglio cambiare la mia vita ci devo mettere più impegno e meno rabbia.." (Simona)*
*Trasformare una situazione potenzialmente conflittuale in un'opportunità di crescita umana attraverso la consapevolezza delle proprie risorse mediando con se stessi e le condizioni obiettive. Dalla mancanza nasce una soluzione.***

Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
pon 2007-2013
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale
COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

Un genitore dice:

"La scuola dei nostri figli ci ha invitato a partecipare ad un corso di mediazione. Incuriositi, ci siamo iscritti io e mia moglie, ognuno con la propria motivazione. Nella mia esperienza lavorativa avevo avuto già modo di frequentare dei corsi simili, però ho trovato interessante ripetere l'esperienza. Per carattere mi piace apprendere e migliorare il mio comportamento. Ho trovato nei docenti lo spirito giusto, mi sento a mio agio e fino ad oggi mi sembra un'esperienza positiva."

La comunicazione verbale e non verbale



Esercizio: Marco e Luisa seduti l'uno di fronte all'altro. Marco deve comunicare qualcosa a Luisa, la quale non può rispondere in alcun modo. Subito dopo Luisa deve riformulare il pensiero di Marco.
Marco invita Luisa ad andare con lui al mare per una passeggiata e un'immersione nei fondali marini per osservare la natura.

Luisa interpreta l'invito come una proposta con secondi fini. Luisa diventa rossa per l'imbarazzo e incrocia le gambe in segno di chiusura. Su richiesta della mediatrice, Luisa deve riformulare la proposta di Marco e a quel punto Marco chiarisce le sue pure intenzioni di condividere un'esperienza piacevole tra amici, di non avere altro fine se non quello di osservare le bellezze della natura ed esprimere le proprie emozioni. A quel punto Luisa si scusa per aver frainteso le sue intenzioni e accetta l'invito, dopo aver espresso le sue paure e aver chiarito la sua posizione.
Cosa è successo nella comunicazione? Luisa si fa condizionare dal suo vissuto ed è prevenuta nei confronti dell'uomo. Luisa interpreta la comunicazione non verbale di Marco il cui sguardo sembra ammiccante e si mette sulla difensiva.

TEAM BUILDING

1. **obiettivo:** - *raggiungibile* perché costruito su fatti e dati osservabili, basato su risorse disponibili e articolato in compiti; - *chiaro* e *condiviso* da tutti i membri del gruppo.
2. ***metodo* di lavoro**: basandosi sulla *negoziazione* richiede che le divergenze di opinione vengano articolate e non eliminate
3. ***Ruoli:*** da assegnare in base alle competenze dei membri del gruppo, risultato di un confronto e di un accordo tra i componenti del team (*flessibilità*).
4. **Leadership situazionale, flessibile, orientata al compito e alle relazioni.** E' il gruppo stesso che produce il suo stile di leadership e il suo (o i suoi) leader, attraverso una negoziazione continua di ruoli e funzioni.
5. ***comunicazione***, elemento-chiave del team building, in quanto garantendo lo scambio delle informazioni permette il funzionamento del gruppo di lavoro ma anche perchè è **l'elemento su cui agire per gestire e superare i conflitti nel gruppo.** Il più delle volte infatti i contrasti sorgono non tanto per "cosa" si dice ma per "come" si comunica, è una questione quindi di *stile di comunicazione*.
6. **clima** del gruppo, la sua atmosfera relazionale,
7. **sviluppo**, la prova che è avvenuto il salto di qualità e che si è creata una vera collaborazione.

STILI DI COMUNICAZIONE

- Chi adotta uno stile *passivo* evita il conflitto e non manifesta il dissenso, quindi lascia che siano gli altri a decidere restando in disparte, dando ragione al più forte, cercando l'approvazione degli altri e non reagendo alle critiche.
- Al contrario chi adotta lo stile *aggressivo* tende a prevaricare e a condizionare gli altri: vuole imporre la sua leadership nel gruppo, non mette mai in discussione il proprio punto di vista, sminuisce i meriti altrui, interrompe sempre, critica e ad emette sentenze.
- Nello stile *assertivo* invece l'atteggiamento non è nè d'inferiorità nè di superiorità. Ponendosi sullo stesso piano degli altri, la persona assertiva riconosce sia i propri che gli altrui bisogni, quindi esprime liberamente opinioni ed emozioni, ascolta, si assume le proprie responsabilità, sa rifiutare senza essere aggressivo, propone, ammette i propri errori e accetta le critiche.

LA MIA ESPERIENZA

"Ho iniziato a frequentare questo corso perché ero incuriosita ed anche perché ho avuto una precedente esperienza formativa che mi ha lasciato degli ottimi ricordi ed anche una qualifica. A differenza però del corso a cui avevo preso parte precedentemente in questo ho trovato molto più spazio per imparare ugualmente però attraverso una partecipazione più attiva e per dare più sfogo a ciò che sono e che volevo esprimere agli altri o non esprimere. Fortunatamente il gruppo che si è formato insieme agli altri genitori partecipanti fino ad oggi mi sembra molto coeso e aperto nel modo più positivo possibile al confronto e a questa tipo di esperienza in generale. La cosa che ho notato è che purtroppo la vita quotidiana degli adulti è pesante e ricca di problematiche e di impegni e ciò ha inciso pesantemente per quel che riguarda l'andamento e la frequenza del corso. Quindi è difficile ad oggi dare continuità agli argomenti che stiamo trattando e all'esperienza che stiamo vivendo perché ci sono state delle defezioni, ma forse questa è stata una selezione naturale da prevedere. Soprattutto negli ultimi incontri, forse a causa del mio vissuto, a volte mi sono sentita fuori posto, qui, perché ero ad un corso di mediazione per i conflitti e nello stesso tempo non ero presente lì dove questo corso mi avrebbe dovuto dare gli strumenti atti ad agire per il meglio e quindi mi sono chiesta: "fino a che punto la teoria che sto apprendendo è efficace nel conflitto che vivo quotidianamente in famiglia? E perché oggi ho abbandonato e non ho risolto, lasciando in stand-by, delle serie problematiche che sono venute a galla nella mia famiglia e sono venuta qua? Forse oggi ho fallito perché ho trovato nel corso una scusa per evitare un confronto? Oppure mi sono presa una pausa per affrontarla al meglio?" Elena