

**MAI PIU' VIOLENZA INFINITA: riEduciamo la cultura dalla scuola alla vita  
LA SPEZIA 11 LUGLIO 2014 – Avv. Silvia Piazzolla**

**LA MEDIAZIONE A SCUOLA: dalla *FORMAZIONE*  
*ALLA MEDIAZIONE* alla *GESTIONE DEL*  
*CONFLITTO... quando il conflitto diventa opportunità*  
*formativa***

**A) FORMAZIONE ALLA MEDIAZIONE**

“Mediazione scolastica” è l’espressione che notoriamente viene utilizzata quando si parla di mediazione all’interno della scuola; più appropriato è parlare di “**mediazione a scuola**” poichè i luoghi in cui possono nascere e nascono conflitti sono diversi e diversa ne è la tipologia. La scuola è luogo di lavoro per il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale non docente (A.T.A.) nonchè luogo ospitante la componente per cui è stata creata: gli studenti. I conflitti fra il personale di segreteria o i custodi non hanno niente di diverso da quelli che possono sorgere in qualunque altro posto di lavoro e anche quelli fra insegnanti o fra questi e il Dirigente Scolastico (D.S.) possono essere ricondotti alla tipologia di conflitti fra colleghi o legati al ruolo gerarchico; quelli con le famiglie assomigliano ai conflitti con l’utenza a cui anche altre organizzazioni devono far fronte.

La scuola si differenzia dagli altri luoghi di lavoro per essere **comunità educativa** e “La comunità scolastica, fonda il suo progetto e la sua azione educativa sulla qualità delle relazioni insegnante-studente” (D.P.R. 249 del 24/06/98 Regolamento delle studentesse e degli studenti nella scuola secondaria). Tutta l’organizzazione scolastica ruota attorno alla “**classe**” come struttura sociale, in cui interagiscono persone con status diversi, allievi e insegnanti.

“Perché l’insieme... sia funzionale, occorre, sul piano relazionale, che le persone si riconoscano e si accettino fra loro. Svolgendo...ruoli diversi e complementari...” (Vayer-Bianchi di Castelbianco, *Le interazioni nella classe* – ed. scientifiche Ma.Gi. Roma 1998). Ecco perché parliamo di mediazione a scuola e riferiamo la “mediazione scolastica” ai conflitti che coinvolgono l’essenza stessa della scuola: le relazioni nel gruppo classe fra insegnante/alunni o alunni/alunni. Un clima conflittuale nuoce alla scuola non solo come ambiente di lavoro, ma produce effetti negativi dal punto di vista educativo.

Nella scuola emergono da sempre conflitti di diversa natura ed entità caratterizzati da episodi sempre più frequenti d’intolleranza, violenza, prepotenza e bullismo.

Da ricerche effettuate in Italia è emerso che il bullismo sia più diffuso nel nostro paese che in altre città europee; il fenomeno è in aumento, specialmente nel passaggio dalla scuola elementare alla scuola media.

Una situazione conflittuale, oltre a demotivare gli alunni e a rallentare l’impegno allo studio, è una delle cause della dispersione scolastica.

La scuola ha una grande responsabilità verso gli studenti e la collettività non soltanto da un punto di vista pedagogico/formativo ma soprattutto da un punto di vista culturale/relazionale che può assolvere attraverso l’introduzione delle pratiche di mediazione e gestione del conflitto, ponendosi l’obiettivo di far conoscere ai ragazzi un **modo diverso di affrontare il conflitto**, una modalità alternativa alla fuga e all’aggressione o al blocco. La gestione del conflitto attraverso le tecniche di negoziazione e la pratica della mediazione mostra ai ragazzi quanto sia importante collaborare, accettare l’altro, accoglierlo, ascoltarlo ed essere ascoltati. Il percorso di mediazione è propedeutico alla **educazione alla legalità** perché aiuta ad apprendere che i comportamenti violenti non sono solo una infrazione ad una norma astratta e lesione di diritti, ma comportano una rottura, a volte

irrimediabile, della relazione. L'ambiente scolastico è il primo ambiente “istituzionale” dove si può imparare a gestire la conflittualità, a trasformarla in confronto e strumento di crescita individuale e di gruppo. Il conflitto è il luogo della relazione, attraverso la capacità di “so-stare” in esso per trasformarlo.

## IL CONFLITTO

il conflitto si rivela come un fenomeno sociale naturale, con il quale bisogna educarsi a convivere. Come scriveva **Jacqueline Morineau** ne “Lo Spirito della mediazione”, *“Essere in conflitto fa parte della vita: non è né un bene, né un male. Il conflitto c’è, semplicemente e noi dobbiamo imparare a trasformare questa situazione di rottura tra due individui, due gruppi di persone, (due parti... controparti), due paesi, ma anche con noi stessi. La violenza è una forza di vita che dimora in ciascuno di noi ed è importante riconoscere che è lì, che si manifesta ogni volta viviamo una esperienza di opposizione. L’essere umano ha la capacità di trasformarsi: non è condannato ad essere violento, ad avere istinti distruttivi, ad essere privato della speranza di potersi controllare. Può imparare che la libertà non consiste nel fare una scelta ma nell’acquisire la conoscenza di quale sia la scelta giusta”*. Una vita senza la ricerca della conoscenza non vale la pena di essere vissuta, diceva Socrate. La mediazione ha il pregio di consentire una positiva gestione del conflitto, ridefinendo le potenzialità di una relazione pregiudicata dall’ancoraggio a posizioni contrapposte.

Nella mediazione non esistono vincitori e perdenti, poiché si giunge ad una soluzione nella quale tutte le parti del procedimento sono soddisfatte del risultato nel lungo termine. La cultura della mediazione spoglia il conflitto di quelle valenze negative che comunemente gli sono attribuite, per ridefinirlo come una risorsa per la crescita dell’individuo. **Diffondere la pratica della mediazione nelle scuole quindi significa utilizzare il conflitto come strumento di educazione alla crescita, come una singolare opportunità formativa.**

È, infatti, nell'età scolare che i conflitti socio-cognitivi diventano il motore dello sviluppo intellettuale: un individuo riesce a progredire intellettualmente se in lui si crea un conflitto tra il suo punto di vista e quello degli altri. Nell'età evolutiva le fasi dell'ostinazione, attraverso le dinamiche conflittuali, consentono all'individuo di differenziarsi dall'adulto, sviluppando una propria personalità e prendendo coscienza di sé.

Pertanto, considerare il conflitto come evento normale nella vita di ognuno, può spingere verso una sua rappresentazione positiva, proattiva e verso una piena comprensione che il conflitto può trasformarsi in confronto contribuendo, così, alla crescita individuale.

La mediazione, infatti, è un processo teso a far evolvere dinamicamente e costruttivamente una situazione di conflitto, riaprendo tra le parti quei canali di comunicazione che tra loro si erano bloccati. L'educazione alla cittadinanza, alla legalità, il raggiungimento degli obiettivi comportamentali, possono trovare il substrato naturale nella pratica della mediazione, determinando un'autentica inversione di marcia nell'itinerario didattico. È per queste ragioni che la **mediazione scolastica** non è riconosciuta solo come una tecnica di composizione delle controversie, ma come un vero e proprio **processo educativo, in grado di favorire la crescita relazionale ed emozionale dell'individuo, aprendolo all'accoglienza dell'altro, alla comprensione della diversità e diffondendo modelli alternativi di risoluzione dei conflitti.**

Quando ha avuto inizio la mediazione scolastica? Ha avuto **inizio** negli anni settanta, ma le prime valutazioni scientifiche risalgono alla metà degli anni ottanta. Nel 1984, negli Stati Uniti, viene infatti fondata la "National Association for mediation in education". In Europa, le esperienze più note di mediazione scolastica sono quelle **inglesi**, in particolare quelle attivate nell'Irlanda del nord, impostate per prevenire forme di delinquenza minorile. In **Italia**, il primo centro di mediazione scolastica è stato inaugurato il 6 dicembre 2002, presso l'Istituto Alberghiero di Casalecchio di

Reno (BO), sede coordinata di Castel San Pietro Terme. La maggior parte dei conflitti mediati nelle scuole riguarda le relazioni fra studenti, in secondo ordine quelle tra studenti e docenti, raramente le altre. Già alla fine degli anni ottanta alcuni studi sulla mediazione scolastica hanno dimostrato un miglioramento dell'autostima negli alunni (Maxwell, 1989); sono stati ottenuti dei risultati anche nei dissidi tra bande rivali e nei conflitti razziali (Vogl, 1990; Lieberfeld, 1994). L'aspetto più interessante è l'acquisizione di nuove competenze e capacità esportabili in altri ambienti sociali: si è parlato, al riguardo, di "virus della pace" (cfr. Crary, 1992). Pertanto la mediazione scolastica, intervenendo sulle modalità di interazione tra le parti (alunni e insegnanti) comporta il **recupero dei valori e una riscoperta empatica dell'altro, edificando e ampliando spazi di ascolto e di accoglienza. La mediazione quindi consente alla scuola di riacquisire pienamente la sua identità di luogo di socializzazione e di produzione d'identità.**

## **B) GESTIONE DEL CONFLITTO**

### **CHI È IL MEDIATORE**

*“Il **mediatore scolastico**, come terzo neutrale, mira a ristabilire il dialogo tra le parti, con l'obiettivo di sollecitare una riorganizzazione delle relazioni, che risulti soddisfacente per tutti coloro che sono implicati nel conflitto. Il suo lavoro consiste nel creare le condizioni che consentano, a tutte le parti in gioco, di riappropriarsi in modo creativo della propria viva e responsabile capacità decisionale. Il mediatore facilita, nelle persone in conflitto, la comprensione delle proprie e delle altrui emozioni, stabilendo un clima di fiducia e offrendo una visione alternativa del conflitto.”*(Statuto Aimef).

La scuola, in quanto comunità educativa, **è centrata sugli studenti**. Chi sono? Non sono lavoratori della scuola, sono gli utenti, ma utenti particolari, perché vivono all'interno dell'ambiente di lavoro, sono soggetti alle regole del contenitore scuola (esiste un regolamento di Circolo/Istituto che regola

le entrate, le uscite, le assenze...), ma non scelgono né gli insegnanti né l'avvicinarsi delle ore, sono soggetti al sistema gerarchico, possono subire delle sanzioni, devono eseguire i compiti assegnati come vuole l'insegnante, sono soggetti ad una valutazione che permette loro di avanzare nel percorso formativo o che li costringe a fermarsi o che può addirittura escluderli. Molti gli studi sulla metodologia, la didattica, i ritmi e gli stili di apprendimento, la valutazione, ma pochi, almeno fino ad oggi quelli che riguardano i conflitti che possono nascere nella classe, le loro cause e il modo per prevenirli o risolverli. Eppure i conflitti sono all'ordine del giorno e si convive con essi lasciandosi, il più delle volte, travolgere.

All'**insegnante** è richiesta sempre più, oltre ad una competenza di contenuti e di metodo, anche una **competenza relazionale** (ossia la capacità di gestire il gruppo classe e una capacità di rapporto individuale con gli alunni) che spesso non ha e alla cui mancanza qualche insegnante (più "sensibile") sopperisce con le proprie risorse naturali o acquisite autonomamente. Ma ciò non basta. C'è bisogno di un supporto e una formazione qualificata all'interno della scuola. Scendendo nel merito della tipologia del conflitto a scuola, una ricerca effettuata in classi di alunni di scuola superiore dalla prima alla quinta (14-19 anni) si è riscontrato:

### tra insegnanti/alunni

- Mancanza di rispetto sui patti, i professori cambiano idea non mantenendoli (*"Il professore ha chiesto se preferivamo il compito o l'interrogazione e ci ha concesso un giorno per decidere. Dieci minuti dopo pretendeva già la risposta. Abbiamo scelto di fare il compito, ma l'insegnante ha deciso di interrogare"*)
- Mancanza di dialogo, imposizione (il professore ha sempre ragione e non accetta le proposte o le osservazioni degli studenti, non accetta neppure di discuterne. Lo studente che esprime la sua opinione è giudicato male)

- Mancanza di chiarezza da parte dei professori, basterebbe fare un accordo e ognuno fare il suo lavoro e il suo dovere
- Mancanza di rispetto reciproco
- Mancanza di motivazione e spiegazione dell'insegnante su di un voto considerato non giusto
- Preferenze e antipatie
- Distrazione e confusione in classe
- Interrogazioni – Giustificazioni – Valutazione

### **Alunni/alunni**

- Mancanza di rispetto (scherzi, prese in giro da parte dei compagni, pettegolezzi, offese)
- Atteggiamento di superiorità di alcuni
- Diverso approccio al lavoro scolastico (mancanza di disponibilità dello studente bravo nei confronti dei meno bravi o di coloro che non studiano. Risentimento di questi ultimi)
- Impegni non rispettati (alunni che non si presentano alle interrogazioni programmate, altri sono interrogati al loro posto e prendono brutti voti)
- Problemi sentimentali (ci si contende o ci si ruba il/la /ragazzo/a)
- In genere, problemi strettamente legati al fatto di dover stare 6 ore al giorno con le stesse persone (quindi dopo del tempo anche i piccoli dispetti di ognuno diventano insopportabili)

Emerge che i **conflitti sono soprattutto legati a problemi relazionali**, meno importanti per gli studenti quelli disciplinari o legati al lavoro scolastico. A volte una semplice spiegazione per un voto, un giudizio, il metodo adottato, un lavoro da fare possono risolvere una divergenza che

altrimenti rischia di trasformarsi in un conflitto anche violento e finire con sanzioni disciplinari. Dunque la trasparenza, il dialogo, delle regole stabilite e condivise all'inizio dell'anno, nel rispetto di quelle esistenti nel contenitore scuola e rispettate da tutti – insegnanti e studenti – possono essere un valido aiuto e contribuire a creare un clima di collaborazione. Se il docente diventa un punto di riferimento per i suoi alunni, essi avranno fiducia in lui e potranno anche accettarlo per risolvere eventuali controversie fra loro.

Se c'è qualcosa che non va in classe infatti, il primo ad accorgersene è proprio l'insegnante; per avere una conferma delle sue sensazioni senza dover fare domande a cui probabilmente gli studenti non risponderebbero di fronte al gruppo, egli può allora far disegnare una **mappa delle relazioni** con l'IO messo dentro un cerchio al centro di un foglio, i compagni sono altrettanti cerchi della stessa grandezza o no, disposti attorno all'IO secondo il concetto di legame:

Legame leggero .....

Legame forte \_\_\_\_\_

Legame forte conflittuale \_\_\_\_\_//\_\_\_\_\_

Legame leggero conflittuale.....//.....

Per lavorare sulle relazioni si utilizzano spesso strumenti come ad esempio il "**sociogramma**".

L'utilizzo del "sociogramma" consente di disegnare la mappa e quindi esplicitare/rendere visibile quella rete di relazioni di cui si diceva. Il modo in cui si utilizza questo strumento è il seguente: si appende al muro un grande cartellone bianco e si spiega che da quel momento, nell'ordine preferito, ognuno dovrà alzarsi e andare a "definire" sul cartellone quali "tipi" di relazione intrattiene con i vari compagni di classe. Ognuno cioè è tenuto a "dare un nome" alla relazione che intrattiene con

Marco, Anna, Giovanni, Giacomo. Con la classe si concorda una simbologia in base alla quale definire le relazioni amicali, incerte, conflittuali.

L'utilizzo di pennarelli di diversi colori - il verde per relazioni "amicali", il rosso per relazioni "incerte" e il nero per relazioni "conflittuali" - consente di avere un quadro abbastanza preciso delle dinamiche relazionali che si giocano in classe. Qualche volta il sociogramma viene realizzato con una metodologia alternativa a quella appena descritta:

si **delimita all'interno della classe uno spazio** che, simbolicamente rappresenta il gruppo. Si chiede ad ognuno di alzarsi e occupare una posizione all'interno dell'area delimitata. I ragazzi si alzano uno alla volta e scelgono dove mettersi; in questo modo le amicizie, vicinanze e le eventuali lontananze/conflittualità sono immediatamente visibili.

La "lettura" successiva del sociogramma viene fatta dal gruppo classe; è cioè il gruppo classe che "spiega" ciò che la fotografia relazionale rappresenta, il mediatore si limita eventualmente a fare domande che facilitino la comprensione di quanto "disegnato", non dà alcuna interpretazione personale. Altra ridondanza alla quale prestiamo attenzione è quella che ci riconduce alla fissità/staticità dei ruoli ricoperti o giocati.

All'interno di una classe frequentemente i ragazzi tendono ad incarnare un ruolo fisso e rigido: il primo della classe, il disturbatore, il buffone.... Riflettere con la classe sui rischi di interpretare ruoli troppo rigidi offre l'occasione per ragionare sui limiti e le risorse che, per il singolo e per l'intera classe, tali ruoli rappresentano.

I conflitti che spesso le classi presentano riguardano situazioni critiche "tra pari", tra compagni e compagne: incomprensioni, tensioni, malumori, litigi veri e propri che a ben vedere nascondono difficoltà reali e profonde, solitudini, esclusioni, sofferenze che, qualche volta, gli occhi degli adulti

rischiano, sbadatamente, di sminuire. Talvolta tali criticità si protraggono da tempo aumentando così malumori e difficoltà di comunicazione. Le conflittualità emergenti riguardano qualche volta anche relazioni compromesse con gli insegnanti e, più raramente, con genitori o familiari.

La premessa da cui si parte nell'affrontare il tema dei conflitti è che “anche il conflitto è una modalità relazionale” e che dunque, in quanto tale, non è, di per sé, “bene” o “male”, “giusto” o “sbagliato”. Ciò che soprattutto preme è che **i ragazzi acquisiscano la consapevolezza che di fronte a un conflitto, a una situazione che procura loro sofferenza, non hanno un' unica alternativa**, quella che più spesso la nostra cultura di appartenenza e la nostra società propongono e cioè lo scontro aperto, **la violenza, oppure la fuga; esiste un'ulteriore possibilità che loro possono scegliere: la cooperazione, la mediazione** appunto. “**La strategia della mediazione...è un modo nuovo di pensare e poi un nuovo modo di agire....**”, **bisogna allora “...costruire la propria capacità di Mediazione....”** (R. Giommi, La mediazione nei conflitti familiari Giunti 2000).

### **COME COMUNICA IL MEDIATORE NELLA SCUOLA: TECNICHE**

si “prende cura” del rapporto con e tra gli alunni e tutte le figure che interagiscono nel pianeta scuola, della “relazione”... pone l'attenzione sugli aspetti relazionali e comunicativi, sul “COME” **generare un rapporto empatico positivo e una relazione di fiducia.**

**Larry king:** (giornalista statunitense, conduttore per 20 anni del L.K. live)

“ Ricordo a me stesso ogni giorno: niente che dirò oggimai insegnerà qualcosa. Cos', se voglio imparare, devo farlo ascoltando. Quando una persona parla – io ascolto, non per insegnare qualcosa ma per capire ciò di cui la persona ha bisogno. Così in questo modo... imparo”. In PNL, si chiama **ascolto attivo**, la capacità di aprirsi al mondo dell'altro, per comprenderlo.

**L'ascolto attivo** è una delle tecniche dell'**assertività** e si fonda sia sulla capacità di leggere i segnali che ci invia l'interlocutore, sia su quella di controllare i segnali che noi emettiamo e di finalizzarli a favorire un'espressione più aperta e una maggiore comprensione. Il mediatore è un comunicatore e comunica in modo "efficace".

Poniamo la nostra attenzione su alcuni assiomi della comunicazione efficace:

**a) ogni comportamento è comunicazione, non si può non comunicare;**

- il buon comunicatore è responsabile al 100% dei risultati che ottiene o che non ottiene,

- il significato della comunicazione è il risultato che si ottiene; essa non è giusta o sbagliata, ma efficace o inefficace in relazione all'obiettivo scelto

**b) il linguaggio verbale non è l'unico strumento a disposizione;**

La **comunicazione**:

1) **verbale** (contenuto, significato delle parole)

2) **non verbale** (mimica del viso, gestualità, respirazione, scansione oculare, postura, colorito, temperatura pelle, odore, movimento)

3) **paraverbale** (tono, timbro, volume, altezza, ritmo, pause, velocità voce, sottolineature analogiche - es. sottolineare un concetto alzando la voce, abbassandola e rallentando, o con un gesto fermo della mano)

La c. verbale ha un impatto razionale sulle persone. La c. non verbale e paraverbale ha un impatto emotivo. Il linguaggio verbale viene gestito dall'intelligenza cognitiva ed influisce solamente sul 7% della comunicazione (cosa), mentre il restante 93% (linguaggio paraverbale e non verbale) viene gestito dall'intelligenza emotiva (emisfero destro del cervello) (come).

La C.V. è il "cosa diciamo" (si pensi al contenuto di un ipotetico vagone) e la C.P.V. e C. N.V. rappresentano il "come" (si pensi ai binari sui quali scorre il vagone). La comunicazione efficace è

congruente, cioè allineata nel contenuto nel paraverbale e non verbale. Il messaggio che diamo alle persone va immerso in una “dinamica relazionale”.

- c) la mappa non è il territorio (non c'è niente di assoluto, la realtà – territorio è diversa per ciascuno di noi)**

Ognuno di noi è diverso. Quindi siamo **diversi**. Ma possiamo cambiare. Abbiamo mai detto:

“Sono fatto così e non ci posso fare niente?” Questo è un limite, perché ci chiude ai cambiamenti e ci impedisce di vedere la realtà. La nostra mappa è diversa da quella degli altri. Non possiamo imporre la nostra ma sforzarci di entrare in quella dell'altro se vogliamo comunicare. Da cosa è fatta la mappa? Dalle nostre convinzioni (**Piramide** dei livelli neurologici di R. Dilts)

Bisogna essere più flessibili. In PNL si lavora molto sulla **flessibilità**.

- d) la flessibilità, intesa come capacità di adattare il comportamento per ottenere il risultato voluto, è una delle doti più preziose degli individui e delle organizzazioni (sospendere i giudizi di valore)**
- e) l'eccellenza è limitata dalla nostra percezione di ciò che è possibile e di ciò che non lo è;**

All'Università di Boston c'è un'iscrizione che dice:

*“ Il calabrone, secondo il suo peso specifico e la sua forma, in base alle leggi fisiche, non potrebbe volare. In effetti vola perché non lo sa.”*

## **RAPPORTO EMPATICO POSITIVO**

**REP** (rapporto empatico positivo): è la particolare relazione empatica che ci fa sentire immediatamente in sintonia con le persone, che ci aiuta a comunicare sulla stessa lunghezza d'onda (attraverso i sensi) = processo di sintonizzazione sulla mappa del mondo degli altri (vedere se l'altro è visivo, cenestesico o auditivo, e comunicare nello stesso modo - SINTONIZZARSI – per entrare

nella sua mappa). Si instaura così un feeling in modo inconsapevole, e quindi si parla di tutto, si ascoltano con piacere le idee dell'altro, si accetta un feedback anche duro senza mettersi sulla difensiva. **L'empatia** ha il significato di:

1. Abilità di percepire i sentimenti di altri ("pensarmi nella persona dell'altro")
2. Esperienza cognitivo/affettiva suscitata da un altro ("mi sono anch'io sentito così a volte?")
3. Identificazione parziale nello stato psichico di un'altra persona ("posso comprenderlo, perchè capisco il suo stato emotivo")

Il REP può nascere spontaneamente o sviluppato consapevolmente con strategie.

### **CALIBRAZIONE**

Uno dei presupposti fondamentali della PNL è che ogni realtà mentale è sempre osservabile in quanto ha una sua risposta nel comportamento. Proprio per questo il primo passo per entrare in contatto con gli altri è quello di calibrarli, ovvero di osservarli attentamente e praticare l'ascolto olistico.

Una buona calibrazione ci consente di estrarre il modello dell'interlocutore per poi scegliere la strategia comunicazionale più appropriata: è il momento della raccolta di informazioni finalizzate al passo successivo, quello del pacing, ossia del **RISPECCHIAMENTO**.

Il concetto base è che l'inconscio si esprime con il corpo.

Calibrare vuol dire ridurre gli ostacoli comunicativi empaticamente, comprendere meglio gli altri, osservare e codificare i segnali di rifiuto o gradimento inconsci; può emergere un gradimento verbale accompagnato da un rifiuto inconscio (e viceversa), che l'interlocutore percepisce con il linguaggio non verbale.

Esempi di gesti che indicano **RIFIUTO**:

- toccarsi il naso (= rifiuto totale inconscio)
- andare indietro
- braccia incrociate (è una posizione però che spesso hanno gli auditivi, quindi non è necessariamente sinonimo di rifiuto)

- scuotere la testa
- accavallare le gambe (va guardato in tempo reale: se durante la conversazione ho una posizione e mentre l'altro mi parlo accavallo le gambe, è sinonimo di rifiuto)

A proposito della **comunicazione non verbale**, è fondamentale saper riconoscere i segnali che indicano il non ascolto. Chi non ascolta di solito:

1. non guarda mai negli occhi chi parla;
2. sembra non poter stare fermo;
3. ha sempre troppo da fare;
4. viene costantemente interrotto (telefonate, visite);
5. fa troppe domande interrompendo chi parla;
6. non mostra interesse;
7. è troppo aggressivo, non è obiettivo;
8. fraintende a proprio vantaggio;
9. non è abbastanza umile;
10. sta troppo sulla difensiva.

Esempi di gesti che indicano GRADIMENTO:

- toccarsi le labbra (con la mani, con la lingua, con un oggetto)
- venire avanti col corpo
- acconsentire con la testa
- bacio simulato
- toccarsi i capelli (giocherellarci indica bisogno d'affetto)
- prendere le cose in mano (se poi prendo un oggetto del mio interlocutore vuol dire che gradisco la situazione e che mi piace la persona).

**Calibro** la persona e **rispecchio** per capire lei attraverso me; poi con il linguaggio posso ricalcare (**RICALCO**) (usare le parole – chiave, ossia quelle più ricorrenti o comunque che lei sta usando).

“Non è come dici tu” vuol dire negare la veridicità della sua storia di vita; si dice “SI” e poi si prospetta il proprio punto di vista che può essere opposto.

“E” = fondamentale nel linguaggio (le aziende che hanno nel logo la “e, anche non evidente, hanno più facilità di arrivare al pubblico); si deve preferire “e”, “si”, piuttosto che un linguaggio avversativo (ma, però, no).

Dopo un po’ che sono arrivati all’altra parte “si” congruenti, posso osare un cambio di postura (rispetto al rispecchio) di apertura, e se il feeling è raggiunto l’interlocutore rispecchierà la mia posizione dopo circa 30 secondi (se non lo fa devo “lavorare” ancora un po’).

Tra le **tecniche più utilizzate in mediazione** e anche negli interventi scolastici, oltre quelle appena viste, troviamo:

- la riformulazione;
- l'utilizzo delle domande.

Tutte queste tecniche servono ad uno sviluppo delle abilità di comunicazione e ascolto.

La riformulazione e l'utilizzo delle domande: sono specifiche tecniche dell'ascolto attivo.

La **RIFORMULAZIONE** è una tecnica comunicativa che consiste nel ridire ciò che l’altro ha appena detto utilizzando le stesse parole o in maniera più concisa con altri termini, non aggiungendo nulla di proprio al contenuto, evitando in tal modo l’interpretazione. Attraverso la riformulazione l’operatore può ottenere l’accordo da parte della persona e la persona ha la conferma di essere stata ascoltata. Si può approfittare del momento in cui la persona è alla fine di un periodo per intervenire e riprendere ciò che è stato appena comunicato.

ESEMPI: “*Mi sta dicendo che.....*”, “*Lei vuol dire che.....*”, “*In altre parole.....*”, “*A suo avviso perciò.....*”, “*Così, secondo lei.....*”

La persona se si riconosce nella riformulazione è sicura di essere stata ascoltata e compresa e così è portata a esprimersi ulteriormente e a collaborare. E' anche facilitata a rimanere concentrata sul problema e su come lo vive.

La **delucidazione** agevola l'autocomprensione sottolineando anche le emozioni che accompagnano il contenuto. Si coglie dal non verbale oltre che dal verbale.

ESEMPI: “*Mi sembra di cogliere dal suo sguardo uno stato di preoccupazione*”; “*Dalle sue parole ho l'impressione di cogliere delle perplessità circa.....*”.

La **CAPACITÀ DI SAPER PORRE DOMANDE** (in PNL Metamodello) scegliendo la tipologia più adeguata.

Le domande aperte sono da preferire in una fase iniziale, lasciano ampia possibilità di risposta, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri (*come, cosa vorrebbe, potrebbe, può approfondire, cosa ne pensa*).

Le domande chiuse sono circoscritte, costringono ad una sola risposta specifica, spesso forzano una risposta, restringono e rendono più mirata la comunicazione, richiedono solo fatti oggettivi e a volte possono sembrare limitative e ostacolanti (*quando?, dove?, chi?*).

Le domande che iniziano con il “perché” possono essere percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie, pertanto andrebbero evitate.

Abbiamo parlato della mediazione come opportunità all'interno della comunità scolastica, dalla **FORMAZIONE ALLA MEDIAZIONE** alla **GESTIONE DEL CONFLITTO... del mediatore e dei suoi strumenti e abilità al servizio della relazione...**

Voglio concludere il mio intervento con una metafora e con un tributo a Ken Robinson educatore e scrittore britannico..

**“Dobbiamo passare da un modello dell’educazione di tipo “industriale” di tipo lineare, ad un modello basato più sui principi dell’agricoltura. Dobbiamo riconoscere che la crescita dell’essere umano non è un processo meccanico, è un processo organico.** E non si può predire il risultato finale dello sviluppo umano; tutto quel che possiamo fare, come un agricoltore, è creare le condizioni entro le quali cominceranno a crescere e svilupparsi.

Quindi, pensare di riformare e trasformare l’educazione, non è come clonare un sistema. Ci sono molti ottimi modelli. Ma è questione di personalizzazione sulla tua situazione, e **personalizzare l’educazione** alle persone alle quali stai insegnando. E questo credo sia la risposta al futuro perché non è questione di adattare una nuova soluzione; è **questione di creare un movimento nell’educazione nel quale le persone sviluppino le loro soluzioni, ma con il supporto esterno a un percorso personalizzato.**

**Ma dobbiamo passare dal modello industriale ad un modello agreste, così che ogni scuola possa fiorire domani. È qui che i bambini fanno esperienza della vita.** Vorrei leggervi una breve **poesia** di *William.B. Yeats*. La scrisse al suo amore, Maud Gonne, dispiacendosi del fatto che non era in grado di darle quello che avrebbe voluto. E disse: *“Ho qualcos’altro ma forse non è quello che tu vuoi”*. E disse: *“Se avessi i drappi ricamati del cielo, intessuti della luce dell’oro e dell’argento, i drappi azzurri e quelli dai colori chiari e scuri, delle mezze luci del giorno e della notte, stenderei quei drappi sotto i tuoi piedi. Ma io, essendo povero, ho solo i miei sogni. Ed i miei sogni ho steso sotto i tuoi piedi. **Cammina leggera, perché cammini sui miei sogni**”*. E ogni giorno, in ogni luogo, i nostri figli stendono i loro sogni sotto i nostri piedi. E noi dovremmo **camminare con piede leggero”**.

Grazie