

Il conflitto: comunicare per educare

Barbara Laura Alaimo

Pedagogista e counselor, esperta di cyberbullismo, educazione alle emozioni e promozione del benessere. Co-founder e mentor di Coderdojo Milano.

Riferimenti bibliografici

- ✓ Thomas Gordon, Genitori Efficaci. Educare figli responsabili, La Meridiana 1994
- ✓ Marshall B. Rosenberg, Le parole sono finestre (oppure muri), Esserci 2003



Attenzione ...

Prima di diventare
facile
una cosa è sempre
difficile



Cosa trattiamo oggi?

1

Metodi classici di risoluzione del conflitto

2

La comunicazione nonviolenta di Rosemberg

3

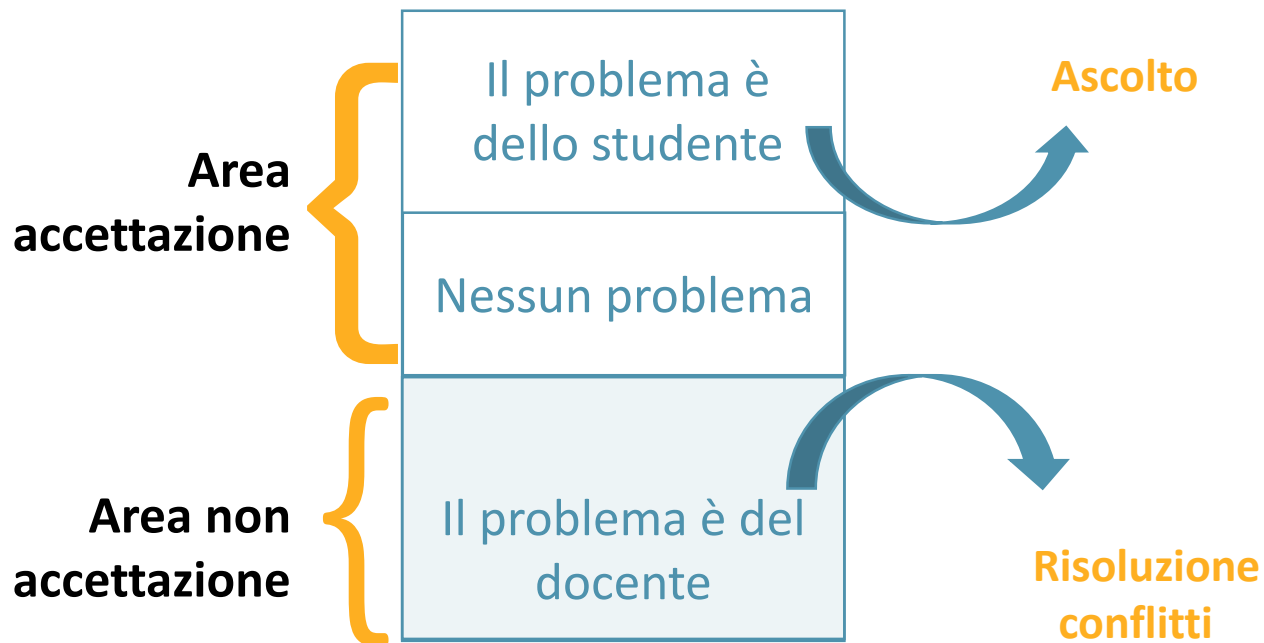
Il confronto (messaggi IO)

4

Il metodo senza perdenti di Gordon



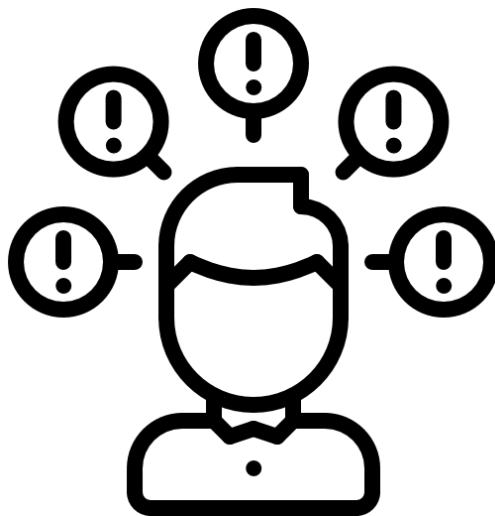
La non accettazione



Non accettazione

IL PROBLEMA È (ANCHE) MIO

*Effetto concreto e tangibile
su di me*



Esercitazione



1. Andrea aiuta un compagno a svolgere un compito
2. Lorenza vi chiede aiuto perché teme di essere bocciata
3. Massimo ride quando i compagni sbagliano
4. I vostri alunni vi dicono che sono agitati perché hanno una verifica l'ora successiva
5. Marianna in classe si isola e sta sempre in silenzio
6. Alessandro rovina il banco con le forbici
7. Giovanni esegue le consegne assegnate
8. Roberta piange perché i genitori si stanno separando
9. Mentre state spiegando, Luca disturba
10. Eva non ha portato il materiale necessario

**Di chi è il problema,
alunno/docente/nessun problema**



“

È questo il punto critico di ogni rapporto: come viene risolto il conflitto, non la quantità di conflitti che insorgono.

”



Il conflitto è inevitabile



Il conflitto è salutare



Il conflitto è affrontabile



1

Metodi classici di risoluzione del conflitto



Metodo I: io vinco – tu perdi



“

Non deve averla vinta

Devono capire chi comanda

”



Metodo II: io perdo – tu vinci



“

Fai come vuoi

Tanto è lo stesso

”



Un po' e un po'



“

Sono permissivo
fino a quando non li sopporto più.

Dopo di che divento autoritario
fino a quando non riesco
a sopportare me stesso

”



Attacco



Fuga



Sottomissione



Risentimento



Domanda: rispondiamo insieme

Ripensa all'ultima discussione o situazione problematica che hai vissuto con uno studente, collega o genitore

Perché siamo entrati in conflitto?



“

Dietro ogni conflitto
c'è un bisogno
insoddisfatto

”



2

Comunicazione non
violenta di Rosenberg

3

Messaggi IO



Bisogni

I miei bisogni



Empatia

I bisogni dell'altro



Consapevolezza di sè



L'arancia di Harvard



Domanda: rispondiamo insieme

Due **bambine litigano** per prendere l'unica arancia rimasta nel cesto della frutta. La prima afferma: "L'arancia spetta a me perché sono la più grande!" L'altra risponde: "No! spetta a me perché io l'ho presa per prima!".

La **madre** interviene, cercando di porre fine alla lite, **tagliando l'arancia in due parti perfettamente uguali e dandone metà a ciascuna bambina**. Le due bambine però non rimangono soddisfatte della decisione della madre e **continuano a litigare** in quanto ognuna di loro vuole tutta l'arancia e non vuole cederne neanche un pezzo all'altra.

Interviene la **nonna**, che dopo aver attentamente osservato la scena, domanda alle bambine il motivo reale dell'interesse a voler l'arancia intera.

La prima bambina risponde di aver sete e di voler spremere l'arancia per berne il succo, l'altra risponde che vuole grattugiare la buccia per fare una torta.

La nonna senza indugio spreme la polpa perché la più piccola ne possa bere il succo e grattugia la buccia dell'arancia affinché l'altra possa usarla per fare la torta.

In questo modo **la nonna ha soddisfatto entrambe le bambine e finalmente torna la pace.**



Bisogni & emozioni



Il confronto

E' suonata la campanella: un solo studente non vi ha ancora consegnato il compito in classe e prosegue a scrivere nonostante i vostri solleciti



C
O
D
I
F
I
C
A
Z
I
O
N
E

*«Sbrigati! Possibile
che sei sempre
l'ultimo!»*

Messaggio TU

*«Sono preoccupata
perché non hai
ancora finito»*

Messaggio IO

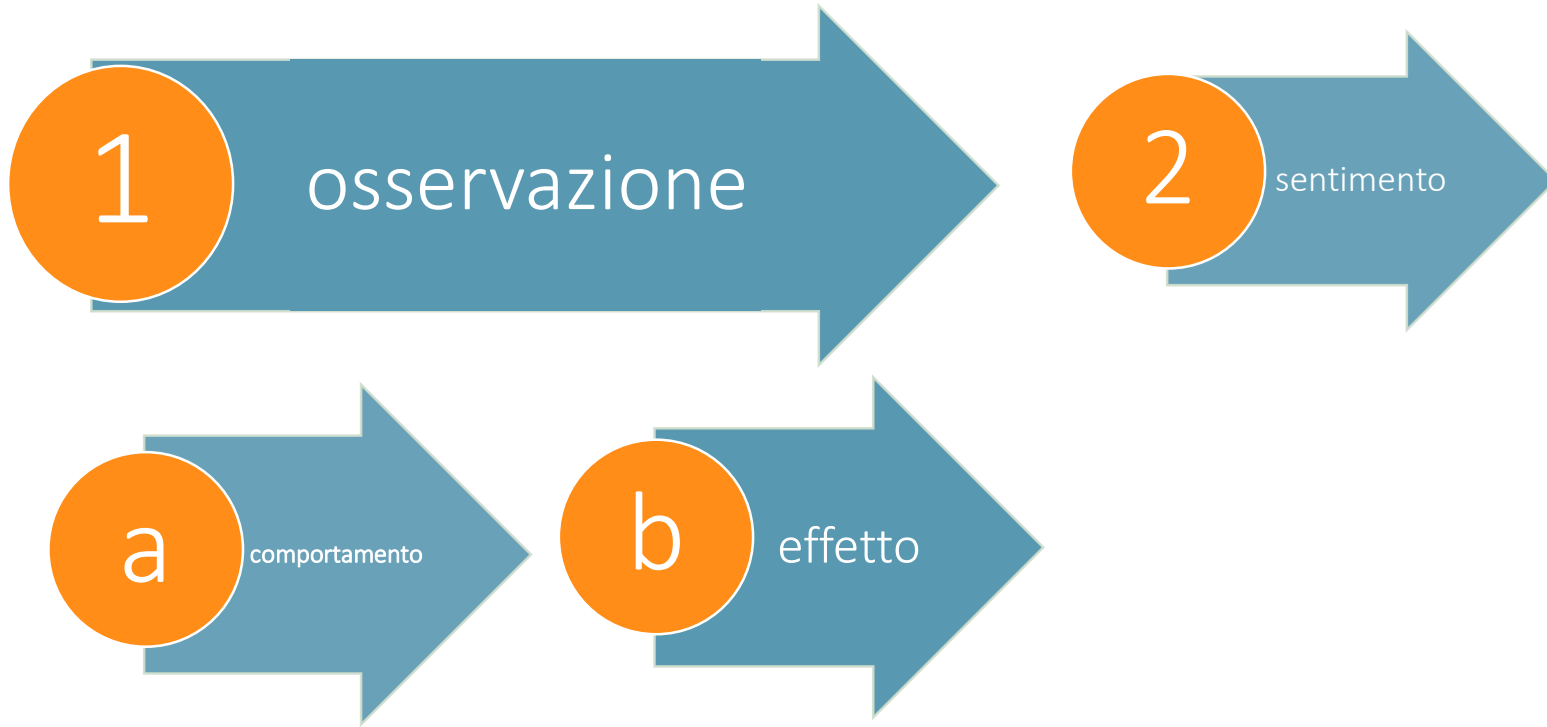
D
E
C
O
D
I
F
I
C
A
Z
I
O
N
E

«Sono il più
stupido»
«La solita
rompi, ce l'ha
con me»

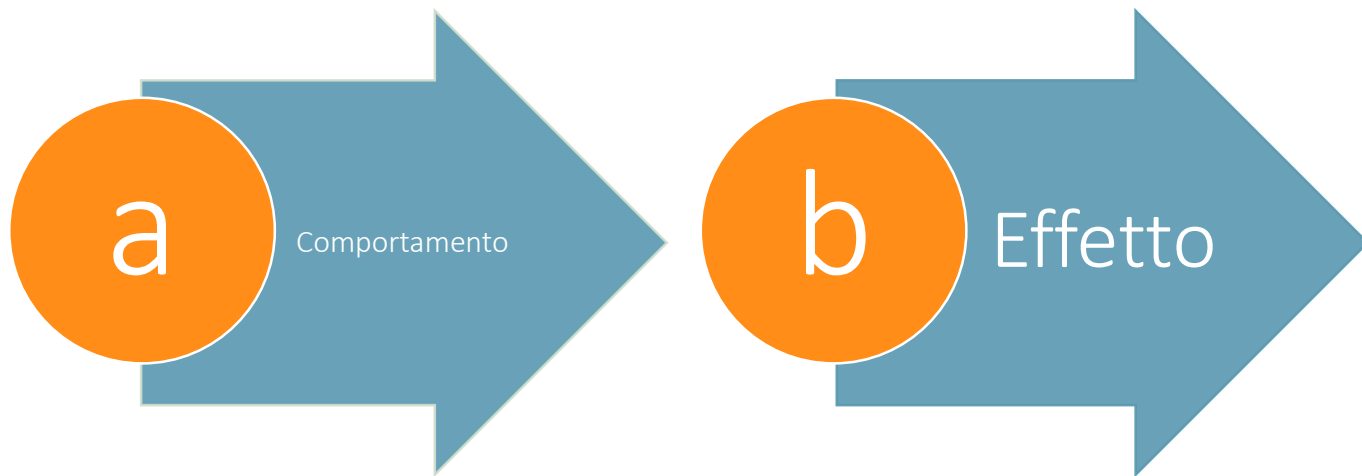
«La prof è
preoccupata »



Il confronto



1. Le azioni concrete che osserviamo



Descrizione senza giudizio



Non generalizzare

~~sempre~~

~~niente~~

~~mai~~

~~tutto~~



Il problema comunica



Esercitazione



1. Francesco grida in classe senza nessun motivo
2. Sabrina mentre spiego, picchietta la penna sul banco
3. Durante la spiegazione, Alberto non è mai intervenuto
4. Andrea è un bambino modello
5. La mia collega parla troppo
6. Quel bambino ha un comportamento provocatorio
7. Simone è arrivato in ritardo tutti i giorni della settimana
8. I miei alunni non consegnano mai i compiti
9. Andrea mi ha detto che non ha capito quello che ho spiegato
10. I genitori di Lucia durante i colloqui si lamentano

Descrivere oggettivamente un comportamento

*trasforma ipotesi, giudizi, valutazioni, interpretazioni, generalizzazioni
in **descrizioni** del comportamento.*



Come ci sentiamo

2

Sentimento



Messaggi IO



- Io sono stanco
- Io ho fretta
- Io sono dispiaciuto
- Io sono arrabbiato



Non tu

(Tu) smettila

Non **ti** permettere



Esercitazione post webinar

Esercitatevi a inviare messaggi di confronto in prima persona

Trasforma i **messaggi TU** in **messaggi IO**
(che esprimono in modo chiaro le tue emozioni e bisogno)



Che effetto fanno alla comunicazione?



I nostri bisogni

3

Bisogni



Esprimere i nostri bisogni

- ✓ Esprimere i propri bisogni è il modo naturale di **comunicare** del bambino
- ✓ Spesso quando danno un giudizio su di noi, le persone esprimono un **bisogno** nel modo in cui lo sanno fare. Entrare in contatto con i nostri bisogni.



“

La violenza è l'espressione tragica di **bisogni** non soddisfatti

È la manifestazione tragica dell'impotenza o della disperazione di una persona talmente priva di risorse da pensare che le proprie parole non sia sufficienti per farsi capire. Allora attacca, grida, aggredisce ...

”



Marshall Rosenberg

La azioni concrete che richiediamo

4

Richiesta



Una richiesta specifica



Esercitazione



1. Voglio che tu sia rispettoso
2. Voglio che tu sia attento mentre parlo
3. Vorrei che mi ripetessi gli obiettivi dell'attività che ho appena spiegato, come li hai capiti tu
4. In futuro, vorrei che arrivaste in orario
5. Vorrei che parlassimo di ciò che è successo tra te e il tuo compagno
6. Vorrei che ci mettesti più impegno
7. Vorrei che entro 5 minuti mettiate via tutto il materiale che abbiamo usato per questa attività
8. Vorrei che gli dicessi quello che ti ha fatto che non ti è piaciuto
9. Vorrei che tu non ti mangiassi le unghie
10. Vorrei che alziate la mano quando non capite la mia spiegazione



CNV in sintesi

1. Quando ...

Osservazione senza giudizio

2. Mi sento ...

Emozione

3. Perché (io) ...

Bisogno

4. Potresti ...?

Richiesta



4

Il metodo senza perdenti di Gordon



Metodo III senza perdenti



Io vinco
Tu vinci



Esprimersi in termini di bisogni

Bisogni

~~Rabbia~~



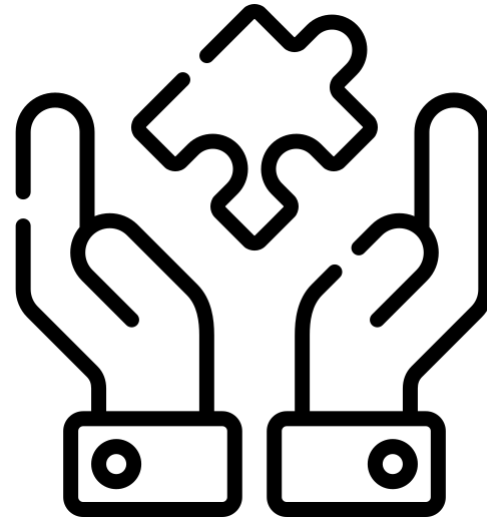
Metodo senza perdenti

1. Esporre in modo chiaro il problema
2. Proporre possibili soluzioni
3. Valutare le soluzioni
4. Scegliere una delle soluzioni
5. Definire come attuare la soluzione
6. Verificare la soluzione



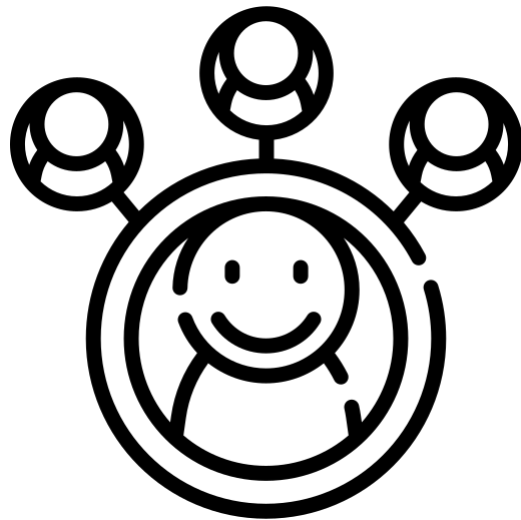
Fase 0: creare il contesto favorevole

- ✓ Dichiaro che c'è un **problema**
- ✓ Chiedo aiuto per trovare una **soluzione** che rispetti i bisogni di tutti
- ✓ Mi accerto che l'altro sia **d'accordo**



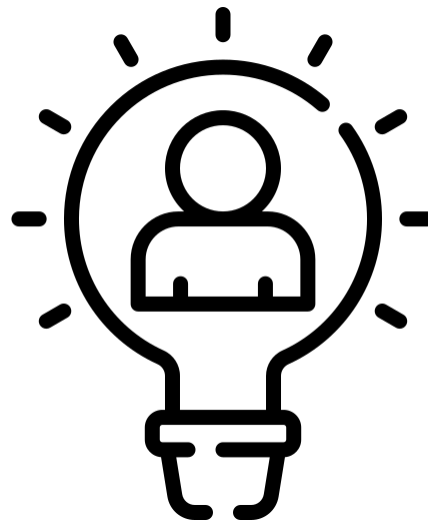
1. Esporre in modo chiaro il problema

- ✓ No a giudizi
- ✓ Sì a emozioni e bisogni



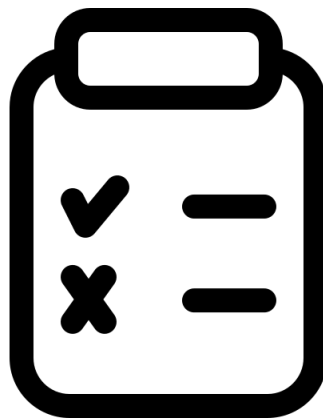
2. Proporre possibili soluzioni

- ✓ Essere creativi
- ✓ Non vietare
- ✓ Usare l'ascolto attivo



3. Valutare le soluzioni

- ✓ Devono rispettare i bisogni di tutti
- ✓ Vantaggi, svantaggi
- ✓ Generare nuove soluzioni



4. Scegliere la soluzione

- ✓ Individuare la soluzione che va bene a tutti
- ✓ Non persuadere



5. Definire come attuare la soluzione

- ✓ Chi fa cosa e quando
- ✓ Assunzione di responsabilità



6. Verificare che la soluzione risolva

- ✓ La soluzione ha risolto il conflitto?
- ✓ Se il conflitto non è stato risolto, ritornare al **problem solving**



Sintesi per esercitarsi

Non riesco a farmi ascoltare da uno o più alunni, io sono sereno, ma la classe NO, è distratta e indisciplinata

Ascoltare attivamente la classe e/o l'alunno per comprendere i suoi bisogni e riposizionarsi in un contatto



Non riesco a farmi ascoltare dalla classe, io sono molto teso, così come la classe

- **Ascoltare** attivamente per comprendere i **bisogni**
 - **Autorivelazione** efficace per esprimere i propri bisogni
- Si ristabilisce la comunicazione

il problema si risolve

Il problema resta, può essere affrontato col **problem solving**

Sono poco efficace nel mio ruolo di docente per problemi personali. La classe è serena.

Chiedere aiuto per sé per cogliere i propri bisogni insoddisfatti.
Eventuale autorivelazione preventiva (di cosa ho bisogno) o dichiarativa (come mi sento) alla classe



Dai parola alle emozioni



Basso rischio per l'autostima



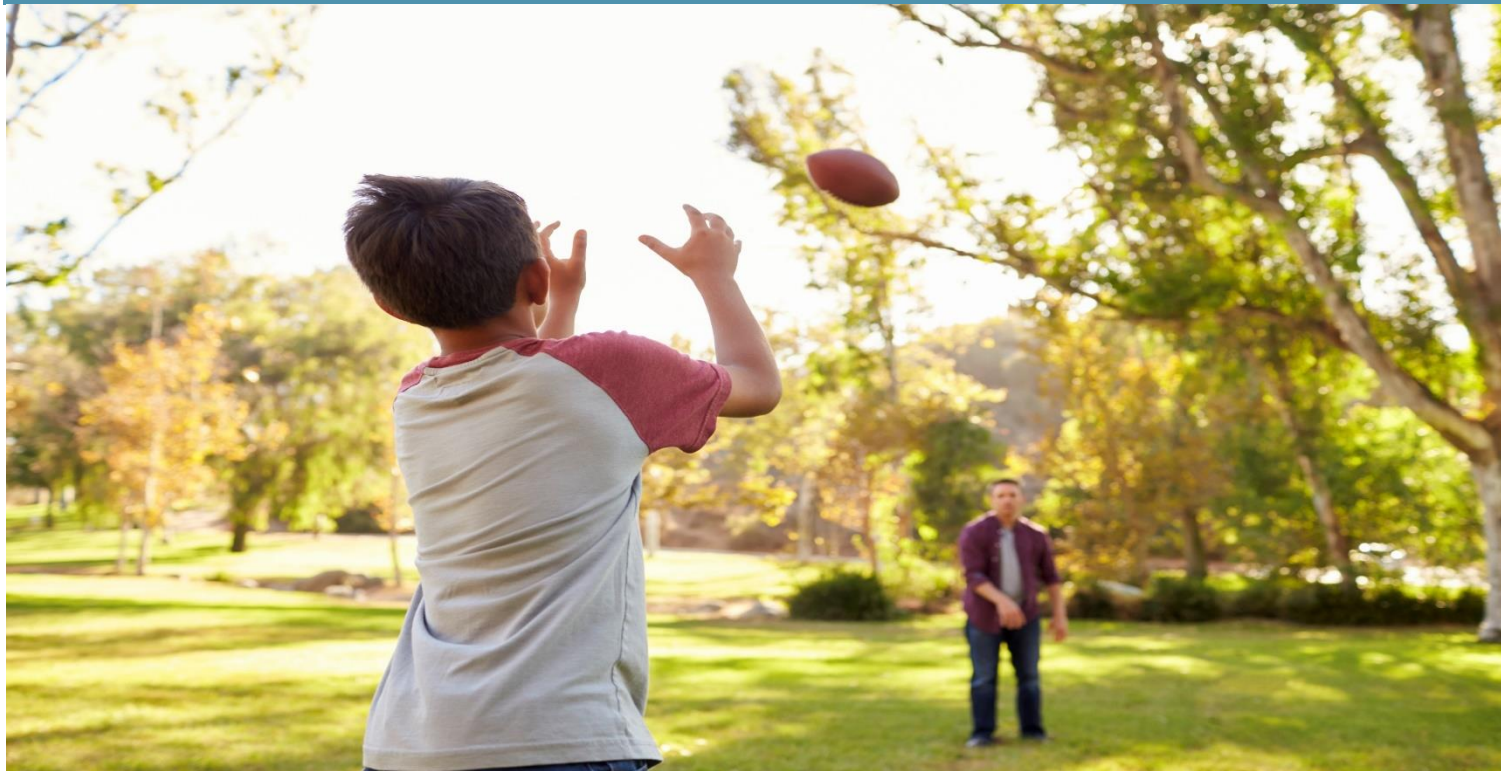
Basso rischio per la relazione



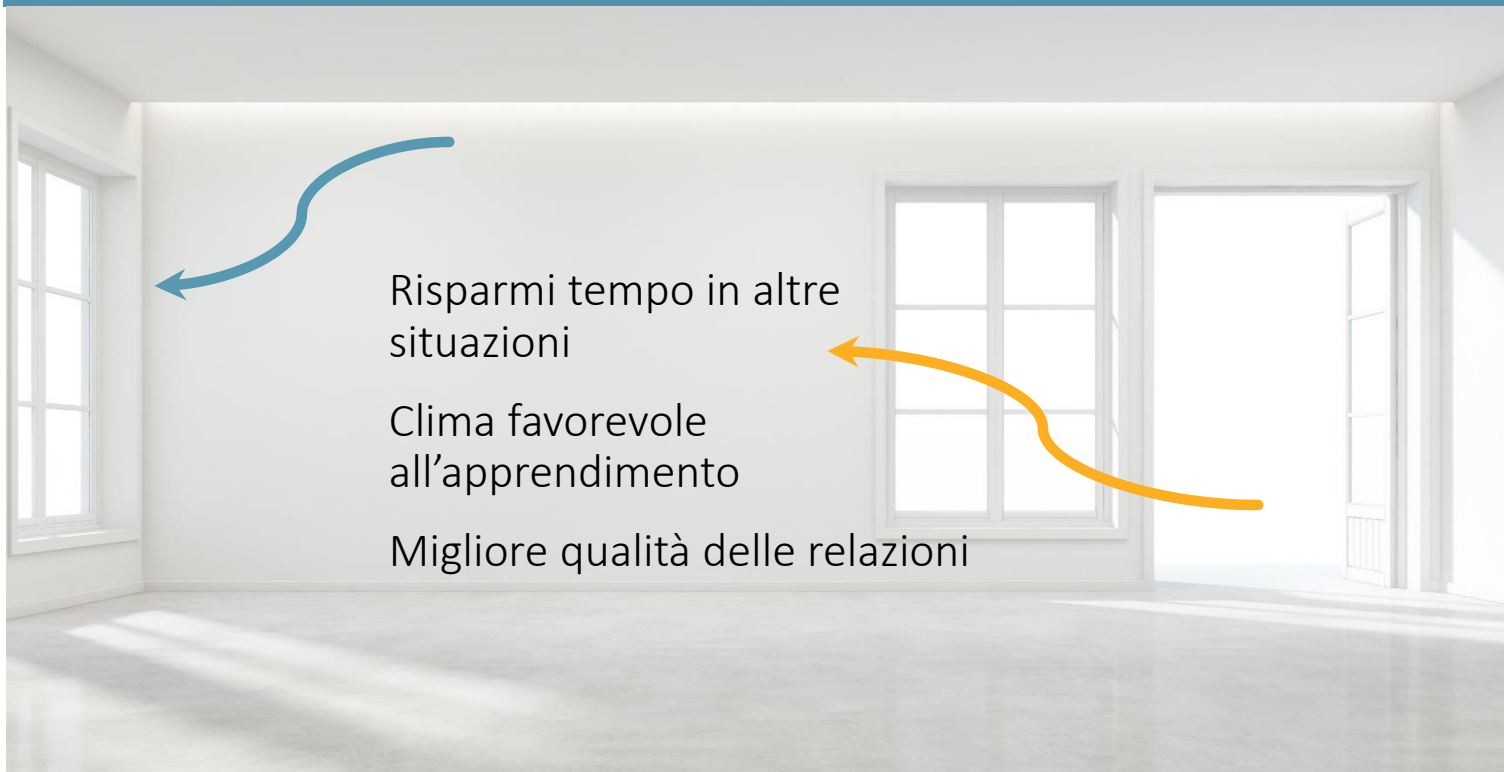
Produrre un cambiamento



L'altro ha un'opportunità



Ci metto troppo



Risparmi tempo in altre
situazioni

Clima favorevole
all'apprendimento

Migliore qualità delle relazioni



“

Quello che ci siamo sentiti dire da bambini:
stai fermo, muoviti, fai piano, **sbrigati**, non toccare, **stai attento**, mangia tutto,
lavati i denti, non ti sporcare, ti sei sporcato, **stai zitto**, parla t'ho detto,
chiedi scusa, **saluta**, vieni qui, non starmi sempre intorno, vai a giocare,
non disturbare, non correre, non sudare, **attento che cadi**, te
l'avevo detto che cadevi, peggio per te, non stai mai attento, **non sei**
capace, sei troppo piccolo, lo faccio io, ormai sei grande, **vai a letto**,
alzati, farai tardi, **ho da fare**, gioca per conto tuo, copriti, non stare al sole,
sta al sole, non si parla con la bocca piena.

”



Bruno Ferrero

*L'importante è la rosa.
Piccole storie per l'anima.*

““

Quello che avremmo voluto sentirci dire da bambini: ti amo, sei bello, sono felice di averti, parliamo un po' di te, troviamo un po' di tempo per noi, **come ti senti**, sei triste, hai paura, perché non hai voglia, sei dolce, sei morbido e soffice, sei tenero, raccontami, che cosa hai provato, sei felice, mi piace quando ridi, **puoi piangere se vuoi**, sei scontento, cosa ti fa soffrire, che cosa ti ha fatto arrabbiare, **puoi dire tutto quello che VUOI**, **ho fiducia in te**, **mi piaci**, io ti piaccio, quando non ti piaccio, **ti ascolto**, sei innamorato, cosa ne pensi, mi piace stare con te, ho voglia di parlarti, **ho voglia di ascoltarti**, quando ti senti più infelice, **mi piaci come sei**, è bello stare insieme, dimmi se ho sbagliato.

””



Bruno Ferrero

*L'importante è la rosa.
Piccole storie per l'anima.*

“

Ci sono accanto a te molte
persone adulte
che ancora
aspettano
le parole che
avrebbero voluto sentire
da bambini.

”



Bruno Ferrero
*L'importante è la rosa.
Piccole storie per l'anima.*

SPAZIO ALLE DOMANDE



Grazie!

corsi@deaformazione.it



blog.deascuola.it



formazione.deascuola.it



[/DeAScuola](https://www.facebook.com/DeAScuola)



[@DeAScuola](https://twitter.com/DeAScuola)



[deascuola](https://www.instagram.com/deascuola)

