

LA MEDIAZIONE

- Martina Bagnoli,
- Aurora Peruzzi,
- Atqaoui Rim,
- Innocenti Ettore
- Artates Angelica



INNANZITUTTO
CHE COS'E' UN
CONFLITTO?



IL CONFLITTO

- Il conflitto è un confronto di opinione e di idee diverse. Esso avviene quando una o più entità (se stessi, un gruppo di persone o degli stati) si scontrano .
- Il conflitto ha diverse sfumature: alcune possono essere risolvibili altri latenti; (conflitto a livello psichico) irrisolvibili e possono portare a livelli distruttivi come addirittura guerre. Ma non sempre i conflitti sono una cosa negativa,
- La maniera più adatta per risolvere un conflitto è con calma e razionalità



ESEMPIO: LA MATASSA

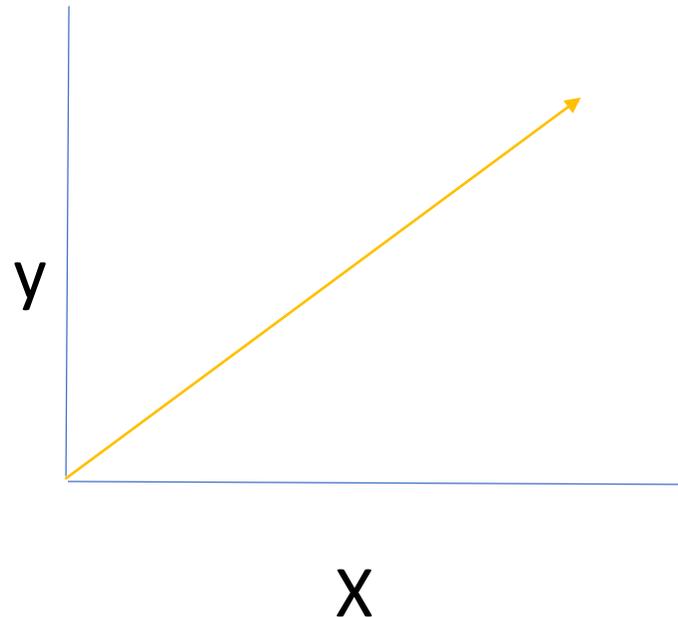
Un esempio esplicito e chiaro di conflitto è la scena del film la “matassa” nel quale sono protagonisti di un conflitto due cugini che litigano a causa di una vecchia discussione irrisolta tra i loro padri per quanto riguarda la proprietà dell'albergo. Il titolo, non è casuale, perché la matassa è un filo che può essere aggrovigliato o arrotolato in ordine, ma se i fili sono annodati è difficile snodarli per poi trovare un inizio e una fine, ciò avviene anche nel conflitto.



ESCALATION DEL CONFLITTO

ci sono moltissimi esperti che si sono occupati del conflitto tra cui Glasl con l'ESCALATION DEL CONFLITTO, linea che tende ad aumentare con l'aumento del conflitto.

- y indica la percezione negativa dell'altro
- x indica l'aumento delle questioni in disaccordo.

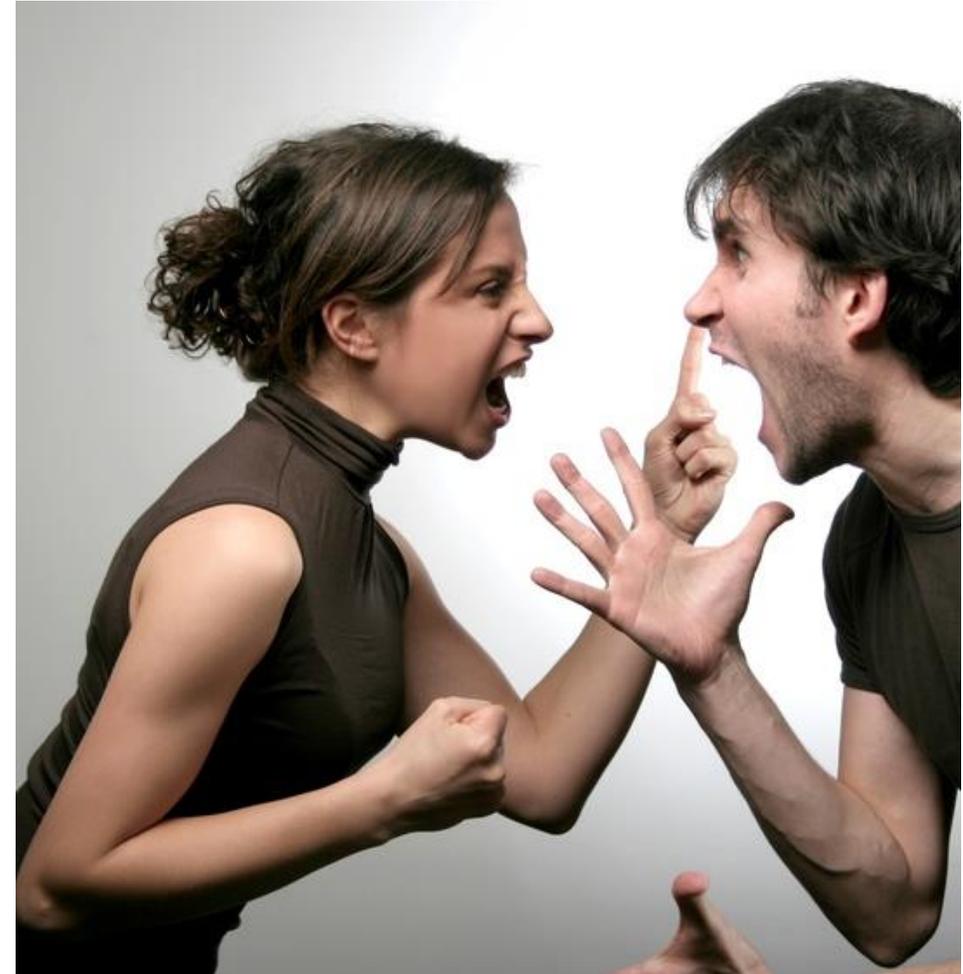


DIVERSI TIPI DI CONFLITTI:

Esistono tre tipi di conflitti

- base: moderata intensità , discussione contenuta, si può risolvere e tornare indietro.
- livello intermedio: aumentano le questioni e la percezione negativa e si perde la fiducia di risolvere
- esponenziale: scontro, guerra

Di conseguenza possiamo dire: più che saliamo su questa scala più è difficile tornare indietro e recuperare il rapporto ed è più facile arrivare in un punto in cui si spezza il rapporto. Non tutti i conflitti sono negativi, perché a volte può nascere qualcosa di positivo nel caso di un confronto costruttivo.



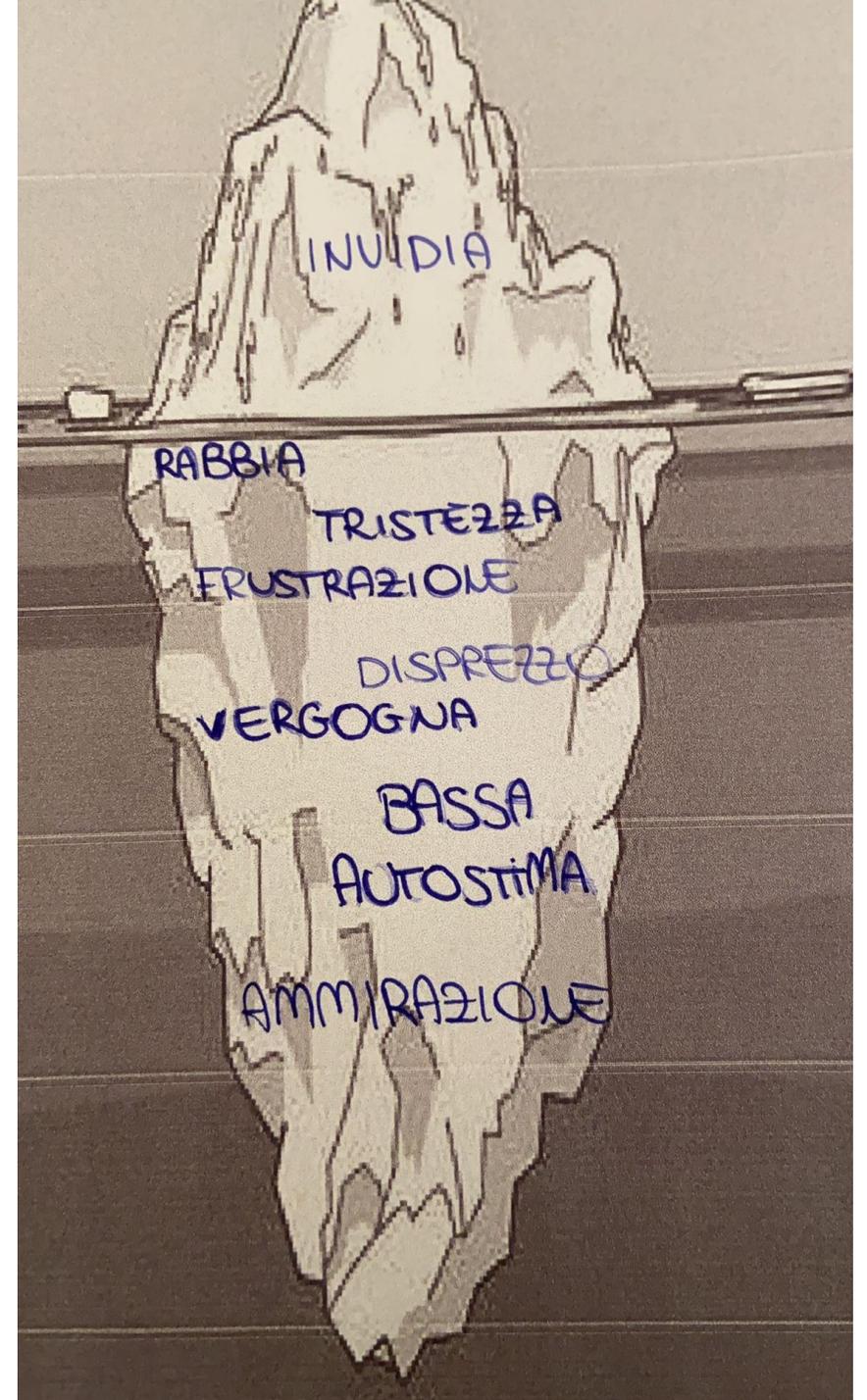
TIPI DI COMPORAMENTO IN UN CONFLITTO:

- atteggiamento A di ego (100 %) : uno vince e l'altro perde
- atteggiamento di elusione (0%) : la persona ha zero interesse
- atteggiamento B di arresa totale (100%): chi voleva vincere concede la vittoria all'altro
- atteggiamento di compromesso (50 %): compromesso tra quello che voglio io e quello che vuoi te
- atteggiamento di cooperazione ,al di fuori degli schemi,: vincono entrambi



ICEBERG

Abbiamo ricreato anche l'iceberg, per comprendere il valore delle emozioni durante un conflitto. Infatti, molto spesso se non impariamo a gestirle, perdiamo la razionalità e potremmo dire qualcosa che non pensiamo veramente, ferendo l'altra persona. Inoltre considerando la metafora dell'iceberg, nella quale noi vediamo soltanto la punta, che è piccola, non ci rendiamo conto ciò che sta sotto, cioè la gran parte dell'emozioni.



IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

Parlando del film "ti odio.. ti lascio.. ti" ci ha aiutati a poter trattare il tema della comunicazione. Molto spesso, durante una discussione, pensiamo di comunicare in modo corretto , ma l'altra persona può fraintendere e non capire ciò che noi vogliamo dire. Quindi, è importante sia cosa diciamo, ma anche la maniera in cui si espongono.

LINGUAGGIO VERBALE MA NON SOLO....

Durante un conflitto il linguaggio verbale non è l'unico modo per comunicare ed esprimersi. Esiste anche:

- la comunicazione paraverbale cioè la maniera, il tono, il timbro della voce e anche la velocità nella quale una cosa viene detta
- Il linguaggio del corpo (il modo in cui sbattiamo le palpebre o quel tic alla gamba causato dallo stress), che sono piccole cose ci possono far capire molto sull'altra persona.



LA STORIA DELL'ARANCIA:

Questa storia ci ha aiutati a capire che prima di trarre conclusioni affrettate, che pensiamo possano soddisfare qualcuno, è meglio domandare sempre molte cose per capire meglio il motivo di un conflitto e riuscire a trovare una soluzione più giusta, in modo da soddisfare entrambe le parti in maniera neutra. Infatti, come possiamo vedere in questo episodio, entrambe le bambine litigano perché vogliono un'arancia, ma ne è rimasta soltanto una. Tutte e due non si chiedono il motivo per cui la vogliono perciò discutono. Come prima figura che interviene possiamo vedere la mamma che però, in modo veloce e pratico propone di tagliare l'arancia a metà così che tutte e due potessero averne un pezzo, ma non riesce a soddisfare le loro necessità. E' proprio qui che entra in scena la figura del mediatore (la nonna), che una volta ascoltato quello che è successo, decide di domandare a loro il motivo per la quale volessero quella arancia. Una bambina le dice che voleva la buccia per fare una torta, mentre l'altra voleva il succo per una spremuta. Allora la nonna dà la buccia alla prima bambina e fa la spremuta all'altra così risolvendo il conflitto tra le due.



MEDIAZIONE

≠

NEGOZIAZIONE

La mediazione serve per risolvere e affrontare le controversie tra le persone



La negoziazione è un compromesso tra due o più parti, dove non vediamo una figura esterna, un terzo.



CHE COSA SUCCEDE NELLA MEDIAZIONE:

Innanzitutto, il mediatore deve essere esterno, terzo, neutro e imparziale. Durante la mediazione, le parti e il mediatore si siedono, il mediatore si presenta, dà le informazioni e poi le lascia parlare, in modo tale che spieghino ciò che sta succedendo. Il mediatore fa poi una " parafrasi" e può fare sessioni private con le parti per aiutarle a trovare una soluzione.



COME CAPIRE UN CONFLITTO

Ci sono diversi tipi di domande che servono per capire il motivo di un conflitto:

- 1) **DOMANDE APERTE:** che costringono a dare una spiegazione (perché per te è importante questa cosa?)
- 2) **DOMANDE CHIUSE:** che portano a sapere un'informazione specifica (sei d'accordo con me? che ore sono? Andiamo al mare?)
- 3) **DOMANDE CON RIFORMULAZIONE:** servono ad invitare la parte ad esplicitare i propri sentimenti (quindi tu sei arrabbiato perché non è uscito con te?)
- 4) **DOMANDE CIRCOLARI:** che servono per far cambiare prospettiva alla parte (se te fossi stata nei suoi panni come ti sentiresti?)
- 5) **DOMANDE IPOTETICHE:** che permettono di introdurre un'ipotesi senza accollarsene la responsabilità (se l'altro spostasse la festa tu accetteresti?)



DOMANDE CHE NON DOBBIAMO FARE :

- **MULTIPLE:** domande una dopo l'altra
- **ALTERNATIVE:** vuoi questo o quello?
- **TENDENZIOSE:** domande che potrebbero essere percepite come "manipolative": non generano fiducia, ma diffidenza.



COMMENTO

Questa esperienza ci ha aiutati molto a capire l'importanza della comunicazione ma non solo, anche delle emozioni durante un conflitto o una litigata. Anche nella nostra classe, infatti può accadere di non essere d'accordo su certi aspetti e litigare, perciò è importante sapere i punti di vista di tutte le persone coinvolte e rispettarsi. Anche l'empatia è fondamentale nella ricerca di una soluzione per risolvere un conflitto essendo essa una capacità che aiuta a comprendere l'altra persona. Inoltre, durante una lite, è fondamentale essere consapevoli del proprio valore come persona e delle proprie idee e opinioni.

CONSIDERAZIONE DI MARTINA

Credo di essere una persona che gestisce abbastanza bene lo stress, non solo durante un conflitto, ma anche in altre situazioni. Inoltre grazie agli incontri ho appreso l'importanza della comunicazione efficace. Molto spesso, quando sono arrabbiata, penso che l'altra parte mi capisca visto che tendo ad usare un tono molto alto, ma a volte può non accadere ed è importante di conseguenza essere paziente e trovare un modo efficace per farmi comprendere. La cosa che vorrei imparare a fare è riuscire a prendere decisioni. Mi succede di frequente, forse perché ho paura di deludere l'altra, forse a causa del mio carattere o per evitare un conflitto, di non riuscire mai a scegliere e per questo dico sempre: "per me è uguale, decidete voi".

CONSIDERAZIONE DI RIM

Mi è sempre stato detto che sono una persona particolare e che ho un pensiero creativo e io stessa ne sono convinta. Spesso ho difficoltà nel generare relazioni durature, solide ed efficaci ed ho inoltre problemi nel gestire le mie emozioni. Molto spesso, infatti tendo ad esprimere le emozioni che in certe situazioni non sono adatte o a non esprimerle proprio, reprimendole. Durante questi incontri ho capito che nella risoluzione dei problemi c'è bisogno di molta pazienza e che essendo io una persona che gestisce male le emozioni devo essere più cauta.

CONSIDERAZIONE DI ANGELICA

Io non ho tanta pazienza con le persone a causa dei miei problemi nella gestione della rabbia e durante un conflitto spesso tendo a perdere le staffe anche se in realtà il mio comportamento dipende dalla persona e dalla situazione in cui mi ritrovo . Ho difficoltà nella gestione di problemi, però durante questi incontri ho imparato che l'empatia è una cosa molto importante che mi potrebbe aiutare nella gestione di tutte le mie difficoltà.

CONSIDERAZIONE DI ETTORE

Io sono una persona che riesce a gestire le emozioni abbastanza bene, soprattutto nei momenti di pressione. Infatti sono abbastanza calmo e paziente; per me non è un problema aspettare che qualcun altro abbia finito di parlare prima di intervenire, lo faccio sempre, mi viene spontaneo. Inoltre preferisco stare zitto prima di parlare a vanvera. Il mio carattere mi permette di andare d'accordo con quasi tutti e difficilmente mi trovo al centro di un conflitto.

PUNTI DI FORZA

- Nonostante fossimo a distanza, siamo riusciti a dividerci il lavoro ed ad organizzarsi
- Grazie agli appunti presi durante gli incontri siamo riusciti a svolgere il lavoro con facilità.
- Abbiamo collaborato e quando ne avevamo bisogno ci siamo aiutati a vicenda.



PUNTI DI DEBOLEZZA

- E' stato difficile trovare un giorno che andasse bene a tutti e cinque, dati i nostri impegni.

