


ASSIST – Mobilization of the Community Towards Secure School



**MANUALE
SUL
PEER COUNSELLING**

ASSIST – Mobilization of the Community Towards Secure School



MANUALE SUL PEER COUNSELLING

2008, Kaunas

Autori:

Zina Baltrėnienė, Indrė Augutienė – Youth Career & Advising center (Lituania)

Daiva Penkauskienė – Modern Didactics Centre (Lituania)

Katia Bruno, Piero Stillitano – Euroform RFS (Italia)

Helena Matavž, Matej Kos – maribor Adult Education Center (Slovenia)

Nelly Tzinieri, Despoina Stamataki – European Cultural Interactions Inc. (Grecia),

Liudmila Pily, Mihkel Pily – Miksike Learning Folders (Estonia)



Education and Culture

Socrates Comenius

*Il progetto ASSIST – Mobilization of Community Towards Secure School è stato realizzato con il sostegno finanziario del Programma Comunitario **Socrates Comenius 2.1***

Il contenuto non rispecchia necessariamente la posizione della Comunità Europea e non la rende in alcun modo responsabile.



MIKSIKE
Hea enesetunne looremast haridusest



European Cultural Interactions



Contenuti

Introduzione al Manuale	3
Capitolo 1: Introduzione al concetto di Peer Counselling, Peer Education & Counseling Methodology	5
Capitolo 2: Steps del Peer Counselling.....	11
Capitolo 3: Background scolastico conflittuale: Conflitti intrattabili	29
Capitolo 4: La prevenzione dei conflitti	35
Capitolo 5: Casi di studio sui conflitti	58
Capitolo 6: La gestione della diversità	69
Capitolo 7: Come funziona in pratica: strategie, metodi e tecniche utilizzate nel Peer Counseling	80

INTRODUZIONE AL MANUALE

Daiva Penkauskiene, Lithuania

Il presente Manuale sul Peer Counselling si rivolge ad educatori, insegnanti, esperti, e a tutti coloro che aiutano o vorrebbero aiutare i bambini, gli studenti, i giovani a risolvere i loro problemi e le difficoltà che incontrano a scuola o nella loro vita quotidiana. Il Manuale è stato redatto nell'ambito del Programma EU Comenius 2.1. – Progetto "ASSIST" in collaborazione con i seguenti paesi partner: Estonia, Grecia, Italia, Lituania e Slovenia.

Le tematiche affrontate, nel presente lavoro, si riconducono principalmente alla dispersione scolastica, bullismo, insuccessi scolastici, svantaggio sociale, violenza, abuso di droga. Tali problematiche sono vicine ai partner del progetto che hanno maturato una lunga e ricca esperienza di lavoro a contatto con adolescenti, giovani ed adulti, che nella vita quotidiana e professionale tentano di superare le difficoltà e cercano di migliorare le proprie condizioni.

I partner del progetto credono nel valore del Peer Counseling e desiderano condividere con altri colleghi, educatori, operatori scolastici, le loro conoscenze, esperienze e i risultati raggiunti durante la realizzazione e la sperimentazione del progetto ASSIST.

Questo manuale è basato sulla consulenza teoria e pratica e presenta un'ampia gamma di materiali: dalla descrizione dei concetti chiave fino ad esempi concreti. Il Manuale è composto da 7 Capitoli, tra loro interdipendenti, redatti in maniera sintetica, concreta e dimostrativa. Alcune parti sono state sviluppate come recensioni di teorie e di ricerche ben note, altre sono state realizzate da testimonianze dirette e da esempi di vita professionale.

Il *Capitolo 1* presenta da un punto di vista generale il concetto del Peer Counseling e i principi su cui si fonda.

Il *Capitolo 2* offre una guida su come pianificare ed avviare un programma di Peer Counseling. Alla fine di questo capitolo è possibile consultare il modello H.O.M.E. (Helping Others Made Easy.)

Il *Capitolo 3* descrive delle esperienze conflittuali, aiuta a riconoscere i conflitti in determinate circostanze, spiega le cause e mostra le conseguenze che un conflitto può generare. Gli autori spiegano come scegliere il metodo di comunicazione adeguato per far fronte a comportamenti conflittuali.

Il *Capitolo 4* illustra le strategie per prevenire l'insorgere dei conflitti, presenta degli esempi e offre la possibilità, ad educatori e formatori, di scegliere le metodologie più efficaci per una corretta gestione dei conflitti.

Il *Capitolo 5* presenta in modo molto concreto dei casi di studio sui conflitti che possono verificarsi a scuola. Il materiale è stato raccolto dai partner del progetto, nelle scuole di ciascun Paese di appartenenza, con l'intento di aiutare i lettori a comprendere meglio le idee ispiratrici del progetto ASSIST e delle relative pubblicazioni realizzate.

Il *Capitolo 6* richiama l'attenzione sull'importanza di comprendere e di approcciarsi alla diversità nel contesto scolastico. Il capitolo illustra i principi scientifici di base e gli approcci metodologici al concetto di diversità.

Il *Capitolo 7* illustra le diverse strategie educative, i metodi e le tecniche utilizzate dai partner del progetto nella loro attività di consulenza con gruppi che agiscono in diversi contesti educativi, nazionali, culturali e sociali.

Il Manuale presenta molte risorse, riferimenti, ed esempi al fine di rendere più esplicite e complete le informazioni contenute in questa pubblicazione.

Per coloro che desiderano andare oltre e acquisire ulteriori conoscenze ed aspetti pratici, i partner del progetto suggeriscono di consultare il Manuale per Formatori (Training Manual).

CAPITOLO 1. INTRODUZIONE AL CONCETTO DI PEER COUNSELING

PEER EDUCATION & COUNSELING METHODOLOGY

Youth Career & Advising Centre, Lithuania

Introduzione

Il Peer Counseling non è un vero e proprio programma, nel senso che non ci sono delle linee guida da seguire, ma è semplicemente un modo diverso per avvicinarsi ai giovani e per impartire loro dei concetti in modo nuovo.

Per l'insegnante/ formatore è importante iniziare nel modo giusto, usando la sua sensibilità, la sua intuizione, la sua creatività, al fine di trasmettere al gruppo energia positiva e svilupparne al massimo le potenzialità. Se le energie del formatore sono concentrate sul gruppo si raggiungeranno risultati ottimali.

Obiettivi del capitolo

Lo scopo primario di questo capitolo è quello di introdurre il concetto di Peer Counselling, e di presentare modelli e tecniche utili allo sviluppo delle giuste metodologie.

Parole chiave/concetti

Mentor – Mentore – insegnante che segue l'intero processo e che aiuta i formatori a partecipare al programma.

Peer counselors – bambini, scelti dal mentore o dal formatore, che hanno il compito di aiutare i loro simili a risolvere dei problemi.

Tutoring – processo di peer counseling per la soluzione di problemi nell'ambito accademico.

Peers – bambini con cui il consigliere (peer) lavora.

1. Cos'è il peer education?

Il programma tratta l'interazione paritaria tra individui che sono simili in qualcosa, che può riferirsi al comportamento o alle attitudini.

Vengono coinvolti giovani appartenenti ad uno stesso gruppo, focalizzando l'attenzione sullo sviluppo delle loro competenze, delle loro capacità e del loro comportamento e sostenendo l'idea che, attraverso il coinvolgimento con i propri simili, essi riescono a supportarsi l'uno con l'altro e a trovare soluzioni ai propri problemi.

La prima forma di peer education fu il sistema "monitor" elaborato nelle scuole vittoriane, dove alcuni studenti insegnavano letteratura e principi di matematica ad altri studenti più giovani. Ciò aveva lo scopo di aiutare gli insegnanti a gestire ampi gruppi di studenti di diverse età e capacità. L'esperienza del Peer tutoring venne ripreso negli anni '60 soprattutto nell'America settentrionale.

What can peer education contribute?

Peer education approaches can be particularly good at ensuring messages are meaningful because they involve young people who belong to these groups and understand the needs and issues themselves. As well as imparting knowledge peer education approaches usually focus on raising young people's self-esteem and social competence as well as developing their skills so that they can make informed choices about their behavior, and feel able to act on these choices.

Peer education approaches value the views and experiences of young people making them the experts and recognizing that they can positively influence and support each other. Involvement can enhance peer educators' confidence and their sense of engagement with their school and community. They can benefit all young people, but may have particular value as a way of including young people who are often excluded from the mainstream for example, young parents, young people from black and mi-

nority ethnic groups, disaffected young people and those with special educational needs.

Peer education programmes are now widespread. Some have been established for a number of years and others are currently being rolled out into different areas. Despite increasing experience of instigating peer education programmes and expanding evidence base for this work, many are still developing peer education programmes from scratch.

2: Approcci

Vengono identificati cinque differenti modelli di approccio al programma:

- **Tutoring** – riferito ad un apprendimento accademico e scolastico
- **Befriending** – incoraggia e supporta l'amicizia tra giovani al fine di aiutarsi a vicenda e non sentirsi soli
- **Ascolto/Consulenza** – aiuto fornito da coetanei a giovani sotto stress o con problemi relazionali
- **Mentoring** – relazione tra giovani per prevenire problematiche che possono derivare, ad esempio, dal passaggio di un livello scolastico ad un altro
- **Mediazione** - volontà di risolvere disaccordi e questioni tra giovani al fine di ridurre conflittualità e vittimismo
- **Peer education** –tende a sviluppare le abilità primarie di un gruppo per apportare miglioramenti all'apprendimento, al comportamento e allo stile di vita in generale.

3. Modelli

All'interno del programma, vengono analizzati quattro tipi di approcci:

1. Approccio educativo. È l'approccio più comunemente utilizzato nelle scuole.

2. Outreach approach. Condivisione tra il consulente e il gruppo di aspetti comuni quali età, etnia, lingua, orientamenti sessuali.

3. Approccio diffusionale. Viene utilizzata una conversazione libera e spontanea in un ambiente informale.

4. Approccio basato sulla cooperazione. Coalizione e cooperazione tra le organizzazioni all'interno di una comunità per condividere un obiettivo comune.

4: Come opera il programma?

I fattori che influenzano il comportamento e le attitudini dei giovani, sono molto complessi da spiegare. Tuttavia, alcune teorie sui problemi comportamentali e dell'apprendimento, che aiutano ad approcciarsi ai comportamenti, alle capacità e alle conoscenze dei giovani, tracciano delle linee d'intervento che operano sui seguenti principali fattori: modifica delle norme sociali (percezione della società); diffusione di nuove idee (considerare il punto di vista altrui); incremento della consapevolezza del proprio valore (prendere maggiore dimestichezza con le proprie abilità e capacità).

Modifica delle norme sociali

Cosa un individuo vede nella società, quali opinioni e punti di vista ne rispetta e da cosa viene influenzato.

Diffusione di nuove idee

Esercitare una influenza sugli altri e comunicare un messaggio sano ed energetico.

Consapevolezza del proprio valore

Raggiungere una certa consapevolezza del proprio valore ed eventualmente incrementare le proprie capacità e abilità.

5: Cos'è il Peer Counseling?

Il Peer counseling, che è allo stesso tempo un metodo ed una filosofia, è centrato sull'ascolto attivo e sulle capacità di problem-solving, accanto alla conoscenza della salute mentale e della crescita umana, da parte di persone che hanno con altre caratteristiche paritetiche, come età, status e conoscenze. La principale premessa è quella che le persone sono capaci di risolvere i propri problemi quotidiani se viene data loro la possibilità di farlo.

Il ruolo principale del consulente non è quello di risolvere i problemi delle persone, ma di assisterle nel trovare una soluzione. Per questo motivo, il consulente non deve suggerire al suo assistito cosa fare o non fare, ma attraverso l'ascolto, deve aiutarlo a schiarirsi le idee, a valutare le varie opzioni e a trovare una soluzione.

Il programma Peer counseling è praticato in molte università, in gruppi di attività, nel mondo del lavoro e in alcune compagnie commerciali.

LE OTTO RACCOMANDAZIONI

Nel trovarsi di fronte al problema di un'altra persona, il Consulente deve seguire alcune regole fondamentali:

- 1. Non deve giudicare**
- 2. Deve essere indulgente**
- 3. Non deve dare consigli personali**
- 4. Non deve far domande che inizino con "perché"**
- 5. Non deve assumersi la responsabilità dei problemi dell'altro**
- 6. Non deve interpretare**
- 7. Deve stabilire "qui" ed "ora"**
- 8. Non deve coinvolgersi emotivamente**

Un consulente non deve mai giudicare chi ha di fronte, non è importante sapere come si comporterebbe al suo posto, e soprattutto non deve mai confrontare il proprio stile di vita con quello dell'altro.

Deve immedesimarsi nella situazione del suo assistito, supportarlo ed incoraggiarlo senza però giudicare. Non deve mai interpretare o dare un parere personale su ciò che ascolta, tenendo presente il fatto che non tutti abbiamo le stesse idee e gli stessi pensieri. Il consulente deve fornire soluzioni alternative, ma senza suggerire o raccomandare niente. Deve essere indulgente, comprensivo e incoraggiante facendo capire a chi ha di fronte, anche con un sorriso, la sua partecipazione. Non deve fare domande che iniziano con “perché” poiché metterebbero il suo assistito sulla difensiva, intimidendolo e facendolo sentire sotto interrogatorio. Il “perché”, infatti, implica una spiegazione più che una semplice risposta. Il consulente, inoltre, non deve mai fare propri i problemi dell’altro o assumersene la responsabilità, in quanto questi, nella maggior parte dei casi, cerca solo una persona con cui parlare, da cui sentirsi incoraggiato e che lo aiuti a schiarirsi le idee. Inoltre, il consigliere deve mettere in grado l’altra parte di focalizzare la sua attenzione sull’attualità, e non sul passato.

References:

Involving Young People in Peer Education, Department of Health, London
S. T. Meier, S. R. Davis, The Elements of Counseling(2nd edition), Pacific Grove, CA
V. D’Andrea, P. Salovey, Peer Counseling/ Skill & Perspectives, Palo Alto, CA

CAPITOLO 2: STEPS DEL PEER COUNSELING

Matej KOS, external expert

Helena MATAVŽ, Klavdija MIRIČ, Irena URANKAR

Andragoški zavod Maribor - Ljudska univerza

La pianificazione del programma rappresenta il primo passo per l'ottenimento del risultato finale. La pianificazione include la progettazione e la relativa divisione in fasi; la valutazione dei bisogni del gruppo; il tempo a disposizione; gli aspetti finanziari; eventuali collaborazioni con altre figure interne o esterne all'ambiente scolastico e la valutazione generale.

Il coordinatore del programma ha il compito di organizzare le attività rispetto alla scelta dei contenuti, alla gestione degli interessi individuali e del gruppo, alla suddivisione dei compiti e alle richieste del gruppo.

Il gruppo target consiste in studenti della scuola superiore aventi diverse difficoltà di apprendimento e di socializzazione.

Lavorando con i giovani, bisogna tenere conto di alcuni fattori, tra cui:

- il principio della discrezione
- il lavoro di un intero anno scolastico con uno stesso gruppo,
- la discrezionalità dei partecipanti nel decidere se partecipare al programma
- una gestione professionale del gruppo
- moralità, spontaneità, flessibilità
- informare i genitori della partecipazione dei loro figli al programma,

Affinché il programma ottenga il successo ambito, bisogna che sia un programma orientato verso reali esigenze, per cui è importante tenere conto di tutto il contesto scolastico e cioè della posizione geografica della scuola, degli studenti che la frequentano, dei programmi offerti e delle eventuali problematiche tra studenti, genitori, personale scolastico e amministrativo.

E' inoltre molto importante stabilire delle regole e soprattutto che tali regole vengano mantenute invariate per tutta la durata del percorso formativo. Le regole possono essere di due tipi: regole che si riferiscono ad accordi riguardanti l'intero gruppo, e regole che si riferiscono ad un lavoro individuale. Queste ultime regole, e quindi stabilite non per l'intero gruppo, ma per i singoli componenti, possono variare durante lo svolgimento del programma secondo le esigenze delle persone coinvolte.

La creatività nello sviluppo del programma è un ulteriore tassello che aiuta l'insegnante/mentore a raggiungere risultati positivi. La creatività, infatti, aiuta i partecipanti a sviluppare le giuste strategie utili alla soluzione dei problemi di ogni giorno.

Un altro fattore di rilievo del programma è la pianificazione del tempo e degli orari, che devono essere adattati all'intero sistema scolastico e alle necessità e possibilità dei partecipanti, seguendo comunque sempre una certa continuità.

La parte conclusiva del programma è la valutazione, che può essere fatta sia singolarmente, per ciascun componente, che per tutto il gruppo. Solitamente la valutazione viene fatta alla fine del programma, ma per i programmi di consistenti dimensioni può essere fatta anche all'inizio. La valutazione viene svolta attraverso l'utilizzo di questionari, schede, osservazione ed altro.

Riferimenti

Aries, Philippe: *Otrok in družinsko življenje v starem režimu*. Studia humanitatis, Ljubljana, 1991

Ule, Mirjam in Mihelj, Vlado: *Pri(e)hodnost mladih*. Juventa, Ljubljana, 1995.

Marentič Požarnik, Barica: *Psihologija učenja in pouka*. DZS, Ljubljana, 2000.

Ule, Mirjana: *Psihologija vsakdanjega življenja*. ZPS, Ljubljana, 1993.

Ule, Mirjana: *Mladina in ideologija*. DE, Ljubljana, 1988.

Ule, Mirjana, Mihelj, Vlado: *Pri(e)hodnost mladine*. DZS, Ljubljana, 1995.

Ule, Mirjana: *Sodobne identitete v vrtincu diskurzov*. ZPS, Ljubljana, 2000.

Ule, Mirjana: *Temelji socialne psihologije*. ZPS, Ljubljana, 1997.

Urek, Mojca: *Življenjske zgodbe in njihov pomen*. Socialno delo, letnik 38, št. 2-4, Ljubljana, 2001.

Sieder, Reinhard: *Socialna zgodovina družine*. ZRC, Ljubljana, 1998.

Reber, Tanja: *Avto/biografije v sociologiji in ženskih študijah*. Teorija in praksa, letnik 33, št. 5, Ljubljana, 1996.

Luckmann, Thomas: *Družbena konstrukcija realnosti*. Cankarjeva založba, Ljubljana, 1988.

Gillis, John R.: *Mladina in zgodovina, tradicije in spremembe v evropskih starostnih odnosih od 1770 do danes*. Aristej, Šentilj, 1999.

Castells, Manuel: *The Power of Identity*. Oxford, Blackwell, 1997.

Jung, Carl Gustav: *Arhetipi, kolektivno nezavedno, sinhroniciteta*. Katerda, Maribor, 1995.

Urek, Mojca: *Zgodbe na delu*. Oranžna zbirka, Ljubljana, 2005.

Blažič, Zlatko: *Zgodovina moje heroinske odvisnosti: pot skozi Don Pierinovo Skupnost Srečanje*. Subkulturni azil, Maribor, 2005.

Heinemann, U. Ranke: *Ne in amen; napotilo za verski dvom*, CZ, Ljubljana, 2000.

Shutz, Alfred: The problem of social reality. Martinus Nijhoff, The Hague, 1973.

Beck, Ulrich: Družba tveganja (1. in 2. del).

Tönnies: Skupnost in družba, FDV, Ljubljana 1999.

Approfondimenti

D. Crawford, R. Bodine, Conflict Resolution Education: a Guide to Implementing Programmes in Schools, Youth-serving Organisations, and Community and Juvenile Justice Settings (programme report), Washington, DC

Konflikt in komunikacija: Vodnik skozi labirint obvladovanja konfliktov, Ljubljana

D. Shapiro, L. Pilsitz, S. Shapiro: Conflict & Communication: A Guide Through The Labyrinth Of Conflict Management, Central European University Press, 2004.

H.O.M.E.
Helping Others Made Easy

Peer Counseling Program

Euroform RFS - Italy

1. Finalità del programma

H.O.M.E (Helping Others Made Easy) è un programma di consulenza che promuove la salute, il benessere e la sicurezza di giovani attraverso la formazione di coetanei. Attraverso questo programma, gl'insegnanti e gli altri operatori scolastici preparano un gruppo di studenti ad aiutare ed ascoltare i loro compagni.

2. Azione del Peer Counselling Program

H.O.M.E. utilizza attività scolastiche e formative per formare terapisti a seguire ed aiutare i loro compagni. Al coordinatore del programma vengono fatte le richieste di assegnazione di un terapeuta da parte d'insegnanti, amministratori, genitori, ecc. Il terapeuta funge da mediatore e tutor per i suoi coetanei. Oltre a lavorare con gli studenti sia individualmente che in gruppo, il terapeuta svolge altre attività tra cui la presentazione e l'accoglienza di nuovi studenti, e la promozione di progetti.

3. Il coordinatore del programma

Il coordinatore del programma è una importante figura del peer counselling program. Collabora con genitori, insegnanti, amministratori, personale scolastico e membri di comunità al fine di migliorare ed incentivare i progressi e i successi degli studenti nell'ambito scolastico.

a. Conoscenze e capacità dei coordinatori del programma

1. Sviluppo, esecuzione e valutazione del programma

- a. utilizzo, analisi, realizzazione e presentazione di dati ottenuti da informazioni scolastiche;**
- b. progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di programmi di consultazione;**
- c. sviluppo e valutazione di specifiche strategie in**

- concomitanza con gli obiettivi del programma;
- d. identificazione delle competenze socio-personali dello studente e attuazione di attività che potenzino tali competenze;
- e. preparazione di un piano di azione e di un calendario per stabilire i giusti tempi e le priorità nello sviluppo del programma;
- f. strategie per la ricerca di alternative utili all'ampliamento del programma;
- g. utilizzo di tecnologie nella progettazione, nell'adempimento, nel monitoraggio e nella valutazione del programma.

2. Consulenza e Assistenza

- a. approcci a consulenze individuali e per piccoli gruppi per promuovere successi scolastici;
- b. assistenza individuale, di classe o di gruppo per lo sviluppo socio-personale degli studenti;
- c. approcci a programmi di facilitazione, aiuto e tutorato;
- d. problematiche che potrebbero influenzare lo sviluppo degli studenti (abusi, violenze, disturbi alimentari, iperattività e disattenzione, depressione infantile, suicidio);
- e. assistenza a studenti e genitori durante il passaggio da una scuola ad un'altra (da scuola media a scuola superiore, da scuola superiore ad università, ecc);
- f. rapporto costruttivo con genitori, tutori, famiglie e comunità al fine di promuovere i successi socio-personali degli studenti;
- g. teorie organizzative e relazioni interattive tra sistemi di

comunità, sistemi di famiglie e sistemi scolastici;

- h. identificazione e assistenza di bambini e adolescenti con problemi di alcool o droga o che vivono in un contesto dove viene fatto uso di tali sostanze.

3. Consulenza

- a. strategie per promuovere e sviluppare una squadra di lavoro all'interno di scuole e comunità;
- b. teorie, modelli e processi di consultazione con insegnanti, personale scolastico, genitori, comunità, agenzie e studenti;
- c. metodi di lavoro con genitori, tutori, famiglie e comunità per permettere loro di operare secondo il bene dei bambini;
- d. conoscenze e capacità nel condurre programmi progettati per migliorare gli sviluppi scolastici, sociali, emotivi degli studenti.

4. Obiettivo del Programma e Curriculum

a. Aree e settori principali

Il programma H.O.M.E. è strutturato secondo delle aree primarie:

1. **IDENTITA' PROFESSIONALE** – studi che forniscono una comprensione di tutti i seguenti aspetti di una condotta professionale:

- a. storia e filosofia della professione di terapeuta;
- b. ruoli professionali, funzioni e relazioni tra tutti gli ambiti delle risorse umane;
- c. abolizione di barriere sociali;
- d. applicazione di considerazioni etiche e legali in una terapia professionale.

2. DIVERSITA' SOCIALI E CULTURALI - studi utili a comprendere i diversi contesti culturali, le relazioni, le problematiche e gli orientamenti di una società multiculturale, con particolare riferimento a fattori quali cultura, etnia, età, educazione, valori familiari, orientamento sessuale, status socioeconomico e caratteristiche individuali che includono attitudini, credi, bisogni, esperienze culturali e non, pregiudizi, discriminazioni, conflitti.

3. SVILUPPO E CRESCITA UMANA – studi per la comprensione della natura umana e dei suoi bisogni, che includono:

- a. teorie di sviluppo individuale e familiare nel corso degli anni;
- b. teorie di sviluppo della personalità;
- c. comportamento umano e tutto ciò ad esso connesso tra cui crisi, disabilità, dipendenze, psicopatologie e fattori ambientali;
- d. considerazioni etiche e legali.

4. LAVORO DI GRUPPO – studi per la comprensione di dinamiche, teorie, metodi di consultazione di gruppo e altri orientamenti, tra cui:

- a. dinamiche di gruppo, ruoli dei componenti del gruppo e fattori terapeutici del lavoro di gruppo;
- b. teorie, stili e metodi di terapia di gruppo, inclusi orientamenti e comportamenti del terapeuta;
- c. standard di preparazione professionale per un leader di gruppo;
- d. considerazioni etiche e legali.

5. VALUTAZIONE – studi di valutazione individuale e di gruppo, tra cui:

- a. tecniche di valutazione tra cui test, osservazioni comportamentali e metodi di valutazione informatizzati;
- b. età, orientamento sessuale, etnia, lingua, disabilità, cultura, religione e altri fattori correlati alla valutazione individuale e di gruppo;
- c. strategie per selezionare, gestire interpretare gli strumenti di valutazione;
- d. considerazioni etiche e legali.

b. Obiettivi di apprendimento

Attraverso il programma H.O.M.E., gli studenti acquisiscono il rispetto per sé e per gli altri, e la capacità di essere cittadini e studenti responsabili. Gli obiettivi standard per l'apprendimento potrebbero essere:

- e. Essere consapevoli delle conseguenze derivanti da scelte e decisioni;
- f. Riconoscere l'effetto della influenza dei coetanei nel prendere una decisione;
- g. Comprendere le dinamiche interpersonali, il rispetto delle regole, delle leggi, la sicurezza e la tutela di diritti individuali;
- h. Comprendere i danni fisici ed emotivi derivanti dall'uso di sostanze stupefacenti ed alcool;
- i. Dimostrare appropriate capacità di interazione con gli adulti, mantenendo comunque un rapporto positivo con coetanei;
- j. Utilizzare le giuste competenze al fine di risolvere conflitti con coetanei ed adulti;

- k. **Applicare capacità di problem solving per fare le scelte giuste.**

5. Il programma formativo H.O.M.E.

a. Contenuto della formazione

Il contenuto del programma H.O.M.E. include:

- a. **Capacità di Leadership**
- b. **Capacità interpersonali**
- c. **Capacità di agevolazione comunicativa e strategie**
- d. **Soluzione di contrasti**
- e. **Risorse scolastiche e comunitarie**
- f. **Valutazione dei bisogni**
- g. **Mediazione**
- h. **Strategie preventive e d'intervento**
- i. **Progettazione e sviluppo del programma**
- j. **Analisi e valutazione del programma**

b. Descrizione della formazione

La formazione prevede 8 lezioni e 2 seminari. La durata delle lezioni è di 40 ore e quella dei seminari è di 8 ore, per cui la durata totale del programma H.O.M.E. è di 48 ore.

La metodologia usata include letture, dibattiti, laboratori ed esercizi.

Di seguito viene riportata la lista delle lezioni e dei seminari del percorso formativo.

Il percorso formativo viene descritto dettagliatamente nell'appendice A.

Lezioni

1. Competenze di leadership e capacità interpersonali
2. Dinamiche di gruppo
3. Verifica dei bisogni
4. Analisi del comportamento
5. Mediazione interattiva
6. Prevenzione e trattazione dei conflitti
7. Pianificazione e sviluppo del programma
8. Monitoraggio e valutazione del programma

Seminari

1. Aspetti etici e legali del programma
2. Risorse comunitarie

APPENDICE A

H.O.M.E. (Helping Others Made Easy)				
TITOLO DEL CORSO	TEMA PRINCIPALE DEL CORSO	RISULTATI DI APPRENDIMENTO	Metodologia	Ore
(LDS-01) COMPETENZE DI LEADERSHIP E INTERPERSONALI	Leadership centrata su principi	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere tecniche che comunicano attenzione, considerazione e rispetto di sé stessi e degli altri; - Conoscere metodi per influenzare positivamente gli altri; - Abilità nel trattare crisi e complessità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Discussione • Role-play 	4
(GRP-01) DINAMICHE DI GRUPPO	Comprendere come vengono formati i gruppi informali e riconoscere i meccanismi attraverso i quali funzionano e lavorano	<ul style="list-style-type: none"> - Capire le dinamiche del gruppo, le teorie di sviluppo, i ruoli e il comportamento di ciascun componente del gruppo, i fattori terapeutici del lavoro di gruppo; - Comprendere stili e approcci di leadership di gruppo, caratteristiche e stili del leader di un gruppo; - Comprendere I metodi di consultazione di gruppo compresi orientamenti e comportamenti del terapeuta, metodi e criteri selezionati e metodi di valutazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Discussione • Role-play 	4

H.O.M.E. (Helping Others Made Easy)				
TITOLO DEL CORSO	TEMA PRINCIPALE DEL CORSO	RISULTATI DI APPRENDIMENTO	Metodologia	Ore
(ASS-01) VERIFICA DEI BISOGNI	Analizzare valutazioni precedenti, al fine di comprendere i bisogni attuali e le questioni all'interno della scuola	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere il possibile impatto che i comportamenti a rischio possono avere sulla qualità della vita; - Comprendere le possibili cause che creano conflitto tra i giovani nelle scuole e nelle comunità (ad es. pregiudizi razziali) e conoscenza di metodi per ridurre tali conflitti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Esercizi 	4
(BEH-01) ANALISI DEL COMPORTEMENTO	Comprendere le risposte comportamentali a contesti e situazione diversi, e l'impatto che le conseguenti decisioni hanno su di sé e sugli altri	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere l'impatto di comportamenti sani - Comprendere le relazioni esistenti tra salute mentale, fisica, emotive e sociale attraverso il mondo degli adulti. - Comprendere come la società influenza il benessere di tutta la comunità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Discussione • Role-play 	4

H.O.M.E. (Helping Others Made Easy)				
TITOLO DEL CORSO	TEMA PRINCIPALE DEL CORSO	RISULTATI DI APPRENDIMENTO	Metodologia	Ore
(MED-01) MEDIAZIONE INTERATTIVA	Metodi per facilitare la soluzione di conflitti attraverso l'aiuto di una terza parte imparziale.	<ul style="list-style-type: none"> - Saper analizzare conflitti risolvibili attraverso la mediazione. - Capire le dinamiche comunicative. - Conoscere strategie positive per esprimere bisogni e sentimenti. - Conoscere strategie per risolvere conflitti interpersonali senza ledere a se stessi e agli altri 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Discussione • Role-play 	4
(CFT-01) PREVENZIONE E TRATTAZIONE DEI CONFLITTI	Metodi e strategie specifiche per la prevenzione e la trattazione dei conflitti	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere strategie per controllare. - Conoscere metodi e tecniche per riuscire a trattare comportamenti aggressivi e difficili. - Conoscere metodi di cooperazione con gli altri per promuovere il benessere della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Discussione • Role-play 	4
(PLN-01) PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DEL PROGRAMMA	Pianificazione e sviluppo di programmi per studenti destinati ai loro bisogni e alle loro problematiche	<ul style="list-style-type: none"> - Saper pianificare e sviluppare un programma di consultazione per la scuola e conoscere metodi per la valutazione dei progressi; - Conoscere metodi di comunicazione audio, scritti, orali al fine di esprimere al meglio il messaggio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Esercizi 	4

H.O.M.E. (Helping Others Made Easy)				
TITOLO DEL CORSO	TEMA PRINCIPALE DEL CORSO	RISULTATI DI APPRENDIMENTO	Metodologia	Ore
(EVL-01) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PROGRAMMA	Progettazione di questionari. Raccolta di dati e analisi. Tecniche di osservazione.	- Saper usare strumenti e tecniche per la verifica dei risultati e la valutazione dei progressi.	<ul style="list-style-type: none"> • Letture • Esercizi 	4

Riferimenti:

Caplan, G., & Killilea, M. (Eds) (1976). *Support systems and mutual help*. New York: Grune & Stratton.

Carr. R.A. (1984). Theory and practice of peer counselling. *Educational & Vocational guidance*, 42, 1-10.

Carter, E., & Hughes, C. (2005). *Success for All Students: Promoting Inclusion in Secondary Schools Through Peer Buddy Programs*. Allyn & Bacon.

Dorosin, D., D'Andrea, V., & Jacks R. (1977). A peer counselling training program: rationale, curriculum and evaluation. *Journal of American College Health*, 25(4), 259-262.

Morrill, C.M., et al. (1987). Peer helpers: Overview and Education. *International Journal of Adolescence & Youth*, 1(1), 33-37.

Myrick, R., & Sorenson, D. (1997). *Peer helping: A practical guide*. Educational Media Corporation.

Potter, B., et al. (2001). *The Equip Implementation Guide: Teaching Youth to Think and Act Responsibly Through a Peer-Helping Approach*. Research Pr Pub.

CAPITOLO 3: BACKGROUND SCOLASTICO **CONFLITTUALE: CONFLITTI INTRATTABILI**

EUROFORM RFS - Italia

Introduzione

Si definisce conflitto un disaccordo tra le parti coinvolte. Tale semplice definizione coinvolge altre importanti questioni, tra cui:

Disaccordo – Solitamente, ogni conflitto in cui sono coinvolte due o più parti, presuppone un grado d'incomprensione che esaspera la percezione del disaccordo. Riconoscendo le vere tematiche del disappunto, si riesce a trattare meglio il problema e a trovare una soluzione.

Parti coinvolte – Le parti coinvolte non sono facili da definire poiché, a volte, parti che non sono direttamente coinvolte partecipano alla discussione poiché influenzate dal contesto (ad es. un gruppo di lavoro o la famiglia).

Minaccia percepita – Gli individui reagiscono rispetto a ciò che percepiscono piuttosto che a un problema effettivo. Per questo motivo è importante identificare la minaccia reale e trovare soluzioni che possano affrontarla.

Bisogni, interessi, preoccupazioni – I problemi vengono di solito sopravvalutati e mescolati a componenti emotivi e psicologici. Gli interessi e i bisogni delle parti influenzano e sovrastano il problema effettivo.

Conflitti intrattabili – Alcuni conflitti, che per alcuni individui hanno profonda importanza, se lasciati irrisolti per un lungo periodo di tempo, possono sfociare in questioni irrisolvibili. I conflitti sono considerati intrattabili quando esiste una estrema rigidità delle posizioni, un alto livello di ostilità e sono considerati come inevitabili.

Obiettivi:

In questa parte del manuale vengono analizzati i conflitti intrattabili attraverso:

- il riconoscimento di caratteristiche, cause e conseguenze nell'intervento di conflitti intrattabili;
- la scelta di un appropriato metodo comunicativo;
- la definizione del giusto intervento;
- l'applicazione pratica di tali concetti.

Parole chiave:

Conflitto, Interesse, Motivazione, Risoluzione, Cognizione, Comportamento ed Ambiente circostante.

1. CARATTERISTICHE, CAUSE E CONSEGUENZE.

Sebbene i conflitti intrattabili (IC) inizino allo stesso modo dei conflitti trattabili, di solito, a differenza di questi ultimi, IC coinvolgono una serie di questioni, circostanze e dinamiche che contribuiscono a trasformarli in un processo pericoloso e complesso.

a. Caratteristiche: Trattabile Versus Intrattabile

Tempo e Intensità. IC tendono a perdurare nel tempo aumentando a volte la loro intensità proprio quando sembra siano stati risolti.

Centralità del problema. Il problema centrale, a volte, tende a coinvolgere altre questioni e ad esserne addirittura assorbito.

Ripetizione del conflitto. Gli effetti del conflitto spesso diventano persistenti e colpiscono molti aspetti della vita private di una persona.

Sfiducia. Ci si può sentire sfiduciati riguardo una soluzione della problematica.

Motivazione nel ledere gli altri. L'obiettivo primario è quello di nuocere agli altri il più possibile

Resistenza alla soluzione. IC si oppongono al raggiungimento di una soluzione.

b. Cause

Questioni. Generalmente un IC coinvolge una vasta gamma di questioni collegate tra loro sia direttamente che indirettamente, come proprietà, valori, potere o bisogni umani primari. Burgess and Burgess (1996) hanno identificato tre tipi di questioni fondamentali relative a differenze inerenti alla morale, la religione, valori personali, dinamiche politiche.

Contesto. Casi di IC sono frequenti quando esiste uno squilibrio tra le parti, e cioè quando viene privilegiato un individuo o un gruppo rispetto ad un altro, per cui il più forte prende il predominio sul più debole.

c. Conseguenze

Costi Economici. In termini di tempo e denaro, i costi di IC sono eccessivi.

Violenza. È la più ovvia conseguenza ai conflitti.

Divisioni. In alcune situazioni è necessario dividere i disputanti al fine di limitare la violenza, anche se la mancanza di contatto umano potrebbe peggiorare la situazione.

Salute mentale. Una lunga esposizione alle sofferenze, la perdita di una persona cara, problemi di salute gravi possono ledere la salute mentale di una persona e la sua capacità di vivere una vita sana.

2. CONSEGUENZE RELATIVE

ALL'INTERVENTO IN UN CONFLITTO

INTRATTABILE

Pruitt e Olczak (1995) hanno creato un modello (**MACBE model**) tramite il quale è possibile risalire alla causa primaria del problema per poi proporre una possibile soluzione.

Tale modello verte su motivazione, consapevolezza, comportamento ed ambiente circostante.

Ristabilire l'equilibrio tra le parti, e portarli ad un buon grado di maturità, rappresenta, inoltre, il primo passo verso la soluzione del conflitto. Le parti, infatti, devono migliorare il loro comportamento nel rispetto dell'altro, cercando di adattarsi alle situazioni e trovando un punto d'incontro che minimizzi la conflittualità.

Per prima cosa bisogna arginare eventuali atti di violenza, stabilire un clima pacifico tra le parti e identificare eventuali problematiche e dinamiche latenti o qualsiasi altro possibile fattore che possa aiutare a definire la conflittualità.

La strategia generale d'intervento deve avere lo scopo di integrare questioni presenti, passate e future. Nello studio di un conflitto intrattabile, infatti, occorre tenere conto del passato per poter intervenire nelle situazioni presenti.

1. **Riflessione:** è un importante metodo utile agli individui per identificare le loro responsabilità nell'evolversi del conflitto ed esaminare il comportamento tenuto.
2. **Dialogo:** è un processo che ha lo scopo di stabilire un contatto tra le parti, permettendo loro di condividere esperienze e sofferenze.
3. **Perdono e riconciliazione:** il perdono è l'aspetto primario della riconciliazione. Attraverso la riconciliazione saltano in evidenza gli errori del passato.

Glossario:

Conflitti intrattabili: conflitti che perdurano nel tempo aumentando d'intensità e resistenti ad una soluzione.

Elementi d'influenza del conflitto: vari elementi psicologici e processi sociali che si legano alla struttura e al contesto dei conflitti intrattabili.

Percezione discriminante: valutazione discriminante di un comportamento;

Tendenza alla rigidità cognitiva: incapacità di considerare alternative;

Ostilità autistica: tendenza a interrompere qualsiasi tipo di interazione e comunicazione nei confronti dell'altra parte coinvolta nel conflitto;

Gestione della crisi: ha lo scopo di fermare la violenza e ridurre le sofferenze derivanti dal conflitto;

Analisi del conflitto: identificazione di questioni latenti e manifeste e di altri fattori che aiutino a definire i parametri del conflitto.

Sviluppo della maturità: prerequisiti per stabilire un impegno alla calma tra le parti.

Confronto costruttivo: processo di sviluppo di un confronto costruttivo senza il precipuo scopo di risolvere il conflitto.

Riconciliazione: incontro razionale che mette in risalto errori del passato.

Referenze

Azar, E.E. *The Management of Protracted Social Conflict*. Hampshire, England: Dartmouth, 1990

Burgess, H., and Burgess, G. "Constructive Confrontation: A Transformative Approach to Intractable Conflicts." *Mediation Quarterly*, 1996, 13, 305-322.

Burton, J. *Resolving Deep-Rooted Conflict: A Handbook*. Lanham, Md.: university Press of America, 1987.

Coleman, P.T. "Redefining Ripeness: A Social Psychological Perspective." *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 1997, 3, 81-103.

Fisher, R.J., "Third-Party Confrontation: A Method for the Resolution and Study of Conflict." *Journal of Conflict Resolution*, 1994, 16, 67-94.

Lewin, K. "Frontiers in Group Dynamics." *Human Relations*, 1947, 1, 5-41.

Ross, M.H. *The Management of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven: Yale University Press, 1993.

Siti Web:

www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm

www.mcdonnell.iccc.edu.pl/

www.alacademic.com

www.puresafety.com

www.springerlink.com

CAPITOLO 4: LA PREVENZIONE DEI CONFLITTI

Euroform RFS – Italy

Piero Stillitano, Graziella, Katia Bruno

Introduzione

Questa parte del Manuale è stata ideata per aiutare a migliorare le abilità nella gestione e prevenzione dei conflitti. Nella prima sessione, in collaborazione con le scuole partner, abbiamo cercato di ricostruire le cause che possono generare conflitti, i comportamenti e i problemi emotivi presenti nel contesto scolastico. Le tematiche trattate comprendono i diversi fattori di rischio e i programmi di prevenzione implementati nelle scuole superiori. La seconda parte, è dedicata al Modello di Mediazione che proponiamo come strategia per la risoluzione dei conflitti. L'ultima sessione è stata dedicata alla Negoziazione.

Obiettivi:

- Analizzare i problemi che si possono verificare a scuola;
- Definire le cause dei comportamenti e dei problemi emotivi nella scuola;
- Scoprire nuove future direzioni per la gestione dei conflitti;
- Attuare strategie efficaci volte alla risoluzione dei conflitti;
- Scoprire i vantaggi della Mediazione per la risoluzione dei conflitti;
- Riconoscere i bisogni specifici durante gli interventi di negoziazione .

Parole chiavi:

mediazione, negoziazione, problemi emotivi e comportamentali, riservatezza, comunicazione, imparzialità, empatia, sentimenti, esperienza, interazione.

Topic 1: Problemi a scuola : sfide e future opportunità

BEHAVIORAL AND EMOTIONAL PROBLEMS IN SCHOOL

- Disturbi e comportamenti antisociali (conduct disorders, delinquency, etc.)
- Consumo di alcolici e fumo
- Abuso di doghe (i.e. smoking illicit substances : marijuana)
- Devianze comportamentali (sessuali, alimentari)

LE CAUSE DEI DISTURBI MOTIVIE COMPORTAMENTALI A SCUOLA

SCUOLA - FATTORI DI RISCHIO:

- Livello basso di educazione scolastica di base
- Mancanza di orientamento tra la scuola media e la scuola superiore
- Assenza di riconoscimento della validità delle regole
- Rifiuto e alienazione sociale
- Disorganizzazione della scuola
- Inefficace monitoraggio e gestione degli studenti

LE CAUSE DEI DISTURBI MOTIVIE COMPORTAMENTALI A SCUOLA

FAMIGLIA - FATTORI DI RISCHIO:

- Basso coinvolgimento dei genitori nelle attività scolastiche
- Comportamenti devianti nella storia familiare
- Incoerenza nell'imporre la disciplina
- Condizione economica familiare svantaggiata
- Bassa istruzione dei genitori
- Conflitti familiari

LE CAUSE DEI DISTURBI MOTIVIE COMPORTAMENTALI A SCUOLA

INDIVIDUALE - FATTORI DI RISCHIO:

- mancanza di motivazione e impegno a scuola

- Incapacità di auto – gestire le proprie emozioni
- Necessità di stimolazione e di eccitazione
- Frequentazione ed associazione con coetanei affetti da problemi di devianza
- Predisposizione ad un comportamento aggressivo
- Intolleranza Multiculturale

POLITICHE ED INTERVENTI

Quadro legislativo: Livello nazionale

Centro nazionale di documentazione e di analisi per l'infanzia e l'adolescenza

(Legge 451/1997)

- Promuovere la conoscenza e il sostegno agli interventi in favore dei giovani;
- Progettazione e realizzazione di attività educative

PIANO OPERATIVO NAZIONALE (PON)

Formazione degli insegnanti

- Formazione continua
- Valutazione dei fattori di rischio
- Gestione dei conflitti /crisi
- Adozione di adeguati piani di intervento

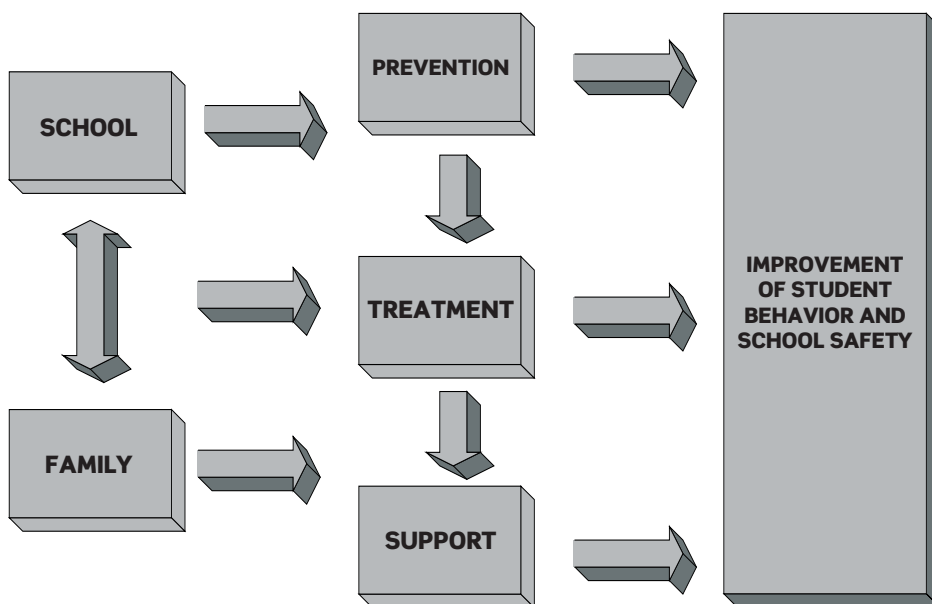
POLITICHE ED INTERVENTI

Esempio di intervento a livello locale: PROGETTO GIOVANI 2000

Istituto Tecnico Industriale "A. Monaco" - I.T.I.S. (Cosenza, ITALY)

- Subjects covered (sample):
- Prevenzione dell'esclusione sociale
- Pace, legalità e solidarietà
- Tolleranza multiculturale
- Protezione ambientale

POLITICHE ED INTERVENTI Approccio sistematico



POLITICHE ED INTERVENTI

Prevenzione

AREA DEGLI INTERVENTI		
SOCIALE - EDUCATIVA	INDIVIDUALE – DI GRUPPO	STILE DI VITA
Miglioramento delle attività educative a scuola	Attività di supporto Extra-scolastiche	Promozione di iniziative e campagne informative contro il consumo di alcool
Miglioramento delle attività educative in famiglia	Promoting orientation activities Promozione delle attività di orientamento	Aumentare il numero dei centri di consulenza per chi fa uso di droghe leggere
Promozione delle attività culturali, educative e sportive	Assistenza e consulenza familiare	
	Sviluppo di centri di consulenza per giovani ed adolescenti	

POLITICHE ED INTERVENTI Misure & Sostegno

CENTRI DI CONSULENZA ED INFORMAZIONE (C.I.C.)		
STUDENTE	FAMIGLIA	SCUOLA/ENTI TERRITORIALI
<p>Il CIC rappresenta un punto di incontro tra la formazione, la consulenza, la partecipazione e il monitoraggio dello stato di benessere/malessere, che si intrecciano a vari livelli, ponendo sempre al centro dell'attenzione lo studente, le sue potenzialità e i suoi possibili disagi. Esso si connota pertanto come uno spazio polifunzionale intersoggettivo e partecipativo.</p>		
<p>Informazione: problemi relazionali nella scuola, progettazione di iniziative.</p>		
<p>Accoglienza degli studenti delle prime classi, mondo del lavoro; promozione di conferenze e dibattiti, convegni e ricerche, laboratori di attività, presentazione dei servizi sociosanitari, integrazione tra pari, incentivazione della relazione adolescente-adulto.</p>		
<p>Consulenza: soluzione di problemi personali, soluzione di problemi di gruppo (classe), accoglienza e decodifica di problemi, prevenzione di comportamenti a rischio, conoscenza di situazioni di disagio e/o di emarginazione, sostegno per studenti che manifestano bisogni di ascolto e di consulenza e che percepiscono o manifestano sintomi di ansia e di stress.</p>		
<p>Invio a consultorio, centro di ascolto per l'adolescente, Sert, DSM, malattie infettive, strutture ricreative</p>		

RELAZIONE SCUOLA/ FAMIGLIA GENERALE E INDIRETTA

- Riunioni obbligatorie insegnanti / genitori
- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nelle riunioni del consiglio di classe.

SPECIFICA E DIRETTA

- Centro di Consulenza ed Informazione (C.I.C.)

NUOVE E FUTURE DIREZIONI

PEER MEDIATION

- CHE COS'È: È un processo volontario basato sulla comunicazione e la negoziazione cooperativa, tramite la quale gli studenti imparano a utilizzare strategie creative per la gestione dei conflitti interpersonali scaturiti tra i propri compagni.
- CHE COSA FA: Aiuta gli studenti, coinvolti in qualche modo in un conflitto, a trovare un accordo senza la forzatura di un'autorità esterna.

POSITIVE BEHAVIORAL SUPPORT (PBS)

- CHE COS'È: È una metodologia basata sull'approccio positivo al fine di ottenere un cambiamento socialmente significativo nel comportamento.
- CHE COSA FA: Migliora le capacità delle scuole, delle famiglie e della società, di creare un ambiente in cui i rischi sono ridotti al minimo.

Questa metodologia è attualmente utilizzata soprattutto negli Stati Uniti. Considerata la sua efficacia, è prevedibile (ed auspicabile) che si diffonda presto anche in Europa.

Riferimenti:

www.pubblica.istruzione.it
www.itismonaco.it
www.polemos.it
www.pubblica.istruzione.it
www.solidarietasociale.gov.it
www.pon.agenziascuola.it
www.ponricerca.miur.it
www.sicurezzasud.it/
www.sociologiaeducazione.it
www.smontailbullo.it

TOPIC 2: Che cos'è la mediazione?

È un processo di soluzione dei conflitti che minimizza le intrusioni, enfatizza la cooperazione, fornisce un modello di interazione per conflitti futuri. Poiché i conflitti fanno parte della vita, un modo costruttivo di gestirli può contribuire a prevenire comportamenti aggressivi.

Vantaggi della mediazione

I principali vantaggi della mediazione consistono nella neutralità delle parti coinvolte, e cioè nel fatto di possedere lo stesso potere decisionale e di espressione, e non vengono attribuite colpe; in un miglioramento della comunicazione poiché, attraverso la mediazione, le parti possono esprimere i loro punti di vista e condividere le loro idee. Inoltre il processo di mediazione ha costi molto contenuti in quanto molte mediazioni si concludono dopo un solo incontro.

2.1 I quattro principali ostacoli alla mediazione:

1. Alto livello di conflittualità
2. Scarsa motivazione a raggiungere un accordo
3. Scarso impegno alla mediazione
4. Diverso potere delle parti

2.2 Condizioni per la mediazione

La mediazione è utile in qualsiasi conflitto in cui sia presente la volontà di negoziazione:

- Le parti possono essere identificate
- Sono interdipendenti
- Possiedono capacità cognitive, interpersonali ed emotive
- Possiedono interessi non del tutto incompatibili
- Possiedono la volontà di raggiungere un accordo

2.3 Il processo di mediazione:

La mediazione formale è formata da tre parti principali :

1. SESSIONI SEPARATE

2. VALUTAZIONE

3. INCONTRO CONGIUNTO

2.4 I passaggi del processo di mediazione

1° PARTE - SESSIONI SEPARATE

1° fase: incontro con la prima parte

2° fase: incontro con la seconda parte

Lo scopo degli incontri è quello di stabilire un clima sicuro e confidenziale.

2° PARTE - VALUTAZIONE

3° fase: valutazione del modo giusto modo per predisporre un incontro che riunisca le parti.

3° PARTE - INCONTRO CONGIUNTO

4° fase: predisporre lo scenario ed ascoltare i fatti.

Alle parti viene chiesto di riflettere, ciascuno a proprio modo, su cosa è successo, su come si sono sentiti e cosa pensano di fare in futuro.

5° fase: esplorare e studiare le questioni.

Le parti sono invitate ad avere uno scambio di idee, sensazioni, informazioni ed intendimenti.

6° fase: Costruire un accordo

Le parti sono aiutate a partecipare ad uno scambio di opinioni onesto ed aperto, senza danneggiare l'altra parte.

7° fase: Conclusione.

Le parti sono incoraggiate a raggiungere un risultato di reciproca comprensione e rispetto.

2.5 Competenze pratiche

FASE 1 e 2 – Sessioni separate

LAVORARE CON LE PARTI SEPARATAMENTE

SCOPO	ABILITA' PRINCIPALI
Incoraggiare le parti a riflettere su cosa è successo, come si sono sentiti, come superare la questione e se il processo di mediazione gli può essere utile.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisporre la scena. 2. Ascolto riflessivo 3. Condurre le parti fuori dalla loro zona conflittuale 4. Incoraggiare le parti alla mediazione 5. Imparzialità

Abilità 1: Predisporre la scena

Durante questa fase, il mediatore deve essere accogliente e confidenziale; deve avere una chiara idea del suo ruolo; deve saper ascoltare, dimostrare interesse ed attenzione; deve mantenere la calma, predisporre un ambiente sicuro e sereno; deve assumere un atteggiamento positivo nei confronti delle problematiche.

Abilità 2: Ascolto riflessivo

L'ascolto riflessivo implica un'attenzione ed un'apertura verso una vasta gamma di esperienze e l'utilizzo di domande appropriate.

Abilità 3: Condurre le parti fuori dalla loro zona conflittuale

Tale abilità consiste nel comprendere e identificare chiaramente le diverse posizioni, e capire interessi e bisogni delle parti attraverso le loro affermazioni.

Abilità 4: Incoraggiare le parti alla mediazione

Il mediatore dovrebbe descrivere cosa accade durante la mediazione, i propri compiti e cosa le parti possono imparare; dovrebbe inoltre mettere in risalto i benefici della mediazione ed essere comunque consapevole dei limiti; usare un linguaggio chiaro e adattare il messaggio alle necessità delle parti.

Abilità 5: Imparzialità

Il mediatore deve mostrare interesse e attenzione; permettere ad entrambe alle parti di fornire la propria versione degli eventi e non interferire nel caso avesse un'opinione contraria; incoraggiare la massima partecipazione ed essere equilibrato. Il mediatore deve prestare attenzione alla persona che ha di fronte; utilizzare un linguaggio neutrale ed assicurarsi di recepire bene il messaggio di chi ha di fronte.

3° FASE - VALUTAZIONE

SESSIONE CONGIUNTA

SCOPI	ABILITA' PRINCIPALI
<ul style="list-style-type: none"> • Permettere alle parti di raggiungere un punto d'incontro • Aiutare le parti a prepararsi in maniera appropriata • Essere pronto il mediatore a qualsiasi domanda e richiesta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparare le parti 2. Preparare il luogo dell'incontro

Abilità 1: Preparare le parti

Il mediatore incoraggia le parti ad esprimere le loro problematiche e a considerare le proprie priorità.

Abilità 2: Preparare il luogo dell'incontro

Il mediatore sceglie un luogo neutrale, accessibile e confortevole il più possibile per le parti.

4° FASE – Incontro congiunto

PREDISPOSIZIONE DELLA SCENA

SCOPI	ABILITA' PRINCIPALI
<ul style="list-style-type: none"> • Stabilire un contesto sicuro e costruttivo • Incoraggiare la partecipazione • Far riflettere le parti a loro modo su ciò che succede, su cosa provano e sulle loro intenzioni future 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire la conversazione 2. Predisporre la scena 3. Strutturare l'interazione 4. Costruire l'interazione

Abilità 1: Gestione della conversazione

Aspetti importanti del comportamento da tenere durante la conversazione sono il controllo dell'argomento e il tipo di ascolto richiesto.

Abilità 2: Predisporre la scena

Al fine di incoraggiare la partecipazione delle parti, il mediatore deve assumere un atteggiamento imparziale e neutrale; spiegare ad entrambe le parti le intenzioni dell'incontro; invitare le parti a formulare domande; evitare di giudicare o avere atteggiamenti bruschi.

Abilità 3: Strutturare l'interazione

Sequenza standard da seguire

1. Dare il benvenuto alle parti
2. Presentarsi
3. Spiegare brevemente lo scopo della mediazione e il ruolo del mediatore
4. Introdurre le regole basilari
5. Spiegare come si svolgeranno le sessioni
6. Invitare una parte a parlare mentre l'altra ascolta senza interrompere e viceversa
7. Sintetizzare entrambe le versioni ascoltate

Abilità primaria 4: Controllare l'interazione

Il controllo dell'interazione deve avvenire in modo bilanciato, graduale, empatico e motivazionale

5° PASSAGGIO – Incontro congiunto

ESPLORAZIONE E TRATTAZIONE DELLE QUESTIONI

Abilità primaria 5: Facilitazione

Le parti sono invitate ad avere uno scambio di idee, sensazioni, informazioni e intendimenti.

6° PASSAGGIO – Avanzamenti

COSTRUIRE ACCORDI E RAPPORTI

SCOPI	ABILITA' PRIMARIE
<ul style="list-style-type: none"> • Creare l'opportunità per avanzamenti futuri • Sostenere le parti • Ottenere costruttivi scambi di idee, informazioni, sensazioni ed intendimenti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creazione di uno spazio per lo scambio di informazioni e percezioni. 2. Sicurezza 3. Valutazione delle opzioni

Abilità 1: Creazione di uno spazio sicuro per lo scambio delle informazioni

Al fine di creare un ambiente in cui le parti si sentano a proprio agio, bisogna ricordare loro gli scopi della mediazione; mantenere un atteggiamento positivo; verificare il livello di comfort delle parti; rinforzare il comportamento positivo.

Abilità 2: Mantenere la sicurezza

L'atteggiamento giusto del mediatore deve essere quello di non giudicare, di mettere in risalto ciò che accade durante il processo di mediazione, mettere in risalto le percezioni delle parti.

Abilità 3: Valutazione delle opzioni

In questo passaggio, il mediatore deve fare in modo che le parti trovino e valutino delle alternative per raggiungere un accordo tra di loro.

7° FASE – *Progresso*

CONCLUSIONE

SCOPI	ABILITA' PRINCIPALI
<ul style="list-style-type: none"> • Carpire gli aspetti positivi che emergono dalla discussione • Concludere nella maniera più costruttiva possibile le questioni • Creare alcune regole basilari per le interazioni future 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concludere le questioni 2. Conclusione del processo in modo interattivo

Abilità 4: Concludere le questioni

Una chiusura costruttiva riassume le questioni per cui è stato raggiunto un accordo; chiarifica l'accordo raggiunto e, nel caso di un accordo parziale, verifica cosa è rimasto in sospeso e bisogna ancora chiarire.

Abilità 5: Concludere la interazione del processo

In questo stadio finale, il mediatore deve mettere in evidenza le informazioni utili; capire il comportamento delle parti nel caso in cui i problemi dovessero riemergere; incoraggiare le parti a intraprendere un metodo più costruttivo possibile; aiutare le parti a stabilire alcune regole basilari utili alla comunicazione futura; fare un resoconto della esperienza della mediazione che le parti hanno vissuto.

Riferimenti:

Caplan, G., & Killilea, M. (Eds) (1976). *Support systems and mutual help*. New York: Grune & Stratton.

Carr. R.A. (1984). Theory and practice of peer counselling. *Educational & Vocational guidance*, 42, 1-10.

Carter, E., & Hughes, C. (2005). *Success for All Students: Promoting Inclusion in Secondary Schools Through Peer Buddy Programs*. Allyn & Bacon.

Dorosin, D., D'Andrea, V., & Jacks R. (1977). A peer counselling training program: rationale, curriculum and evaluation. *Journal of American College Health*, 25(4), 259-262.

Morrill, C.M., et al. (1987). Peer helpers: Overview and Education. *International Journal of Adolescence & Youth*, 1(1), 33-37.

Myrick, R., & Sorenson, D. (1997). *Peer helping: A practical guide*. Educational Media Corporation.

Potter, B., et al. (2001). *The Equip Implementation Guide: Teaching Youth to Think and Act Responsibly Through a Peer-Helping Approach*. Research Pr Pub.

Siti web:

www.njsbf.com

www.bullyingnoway.com.

www.centrovolontariato.net

www.francoangeli.it

www.educare.it

www.relazioniinarmonia.it

www.crisieconflitti.it

www.psychostore.net

www.polemos.it
www.fondazionefalcone.it
www.aadp.it

Glossario

Ascolto attivo: Uso di comportamenti non verbali, tra cui: tono della voce, sguardo e gestualità che indicano attenzione.

Strategie di comunicazione alternativa

Comunicazione alternativa (utilizzo dei mezzi di comunicazione, tecnologia, gestualità, segni) che aiutano la comunicazione effettiva.

Soluzione del conflitto: un'azione intrapresa per risolvere un conflitto.

Dialogo

Insieme di valori e idee e punti di vista rappresentativi del linguaggio che tutti noi usiamo.

Studio/Ricerca formativa

Ricerca che ha lo scopo di creare, aiutare o migliorare un processo o un prodotto.

Servizio scolastico a tempo pieno

Agenzie governative e non governative sono disponibili nella scuola per andare incontro alle esigenze di studenti e famiglie.

IDEAS (Innovative Designs for Enhancing Achievements in Schools)

Processo che permette ad una comunità scolastica di raggiungere dei risultati attraverso la condivisione di idee, e una forte coesione.

Mediazione: processo attraverso il quale una terza persona facilita la comunicazione tra due o più parti.

Mediatore: terza parte neutrale che aiuta gli individui in conflitto a comunicare e a trovare una soluzione.

Mascolinità

Intese al plurale per evidenziare il fatto che esistono vari modi di essere maschio.

Pedagogia

Metodi e principi dell'insegnamento e dell'apprendimento.

Prevenzione primaria

Per prevenire lo sviluppo di problemi che possono causare rischi alle persone.

Valutazione del processo

Ricerca di tutti i fattori che entrano in gioco durante lo sviluppo di un programma.

Pratica di recupero

Approccio per ricostruire rapporti e ristabilire in ambiente scolastico sano e disattento.

Approccio scolastico

Comprende tutte le aree dell'apprendimento, aspetti scolastici, cultura, procedure e pratiche d'insegnamento.

TOPIC 3. Comprensione delle esigenze personali durante la negoziazione.

La consapevolezza di quanto le caratteristiche personali predispongano un individuo a reagire durante una trattativa, sottolinea il fatto di quanto il fattore psicologico dia peso alla negoziazione. Attraverso la conoscenza della personalità dell'altra parte, e non sottovalutando l'importanza delle esigenze personali, le capacità comunicative possono migliorar e raggiungere un livello di accordo soddisfacente.

Durante la mediazione, ci si imbatte frequentemente in due ordini di problemi: riconoscere le esigenze sostanziali delle parti, emergenti dalla discussione, e riconoscere i loro bisogni psicologici.

Esiste una vasta letteratura sui bisogni palesi degli individui, ma poco è stato scritto sui bisogni psicologici non visibili. I principali approcci teorici alla personalità sono utili a comprendere le reazioni ed i comportamenti emergenti in una situazione conflittuale.

Uno dei principali modelli, utili alle parti per comprendere i bisogni psicologici, è il Five Factor Model (FFM) della personalità sviluppato da Costa e McCrae. Tale modello utilizza cinque dimensioni indipendenti: nevrosi, estroversione, apertura, coscienza e compiacenza.

Gli individui con un alto livello di nevrosi tendono ad esprimere emozioni spiacevoli e mostrano ansietà, ostilità e impulsività durante la negoziazione.

Un individuo estroverso mostra emozioni positive, tende ad assumere il controllo della discussione e tende a prevaricare sull'altra parte.

Il negoziatore che mostra apertura è pronto ad accettare nuove idee, apprezza il valore della fantasia, dei sentimenti e delle azioni.

Il mediatore coscienzioso è ben organizzato e preparato, è interessato alla perfezione e ai dettagli. Dall'altra parte, il mediatore poco coscienzioso è spesso disorganizzato e negligente.

I mediatori compiacenti mostrano interesse verso gli altri e sono generosi. D'altro canto però sono molto sospettosi e irritabili.

Il Modello FFM offre gli strumenti per superare uno tra i più grossi ostacoli ed errori della mediazione, e cioè il mancato riconoscimento della importanza degli interessi psicologici individuali.

Riferimenti:

Bell, E.C. , and Blakeney, R.N. "Personality Correlates of Conflict Resolution Modes." *Human Relations*, 1977, 30, 849-857.

Burton, J.W. *Conflict: Human Needs Theory*. New York: St. Martin's Press, 1990.

Costa, P.T., Jr., and McCrae, R.R. *The NEO Personality Inventory Manual*. Odessa, Fla.: Psychological Assessment Resources, 1985.

Costa, P.T., Jr., McCrae, R.R, and Dye, D.A., "Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness: A Revision of the NEO Personality Inventory." *Personality and Individual Differences*, 1991, 12, 887-898.

Pruitt, D.G., and Carnevale, P.J., *Negotiation and Social Conflict*. Buckingham, England: Open University Press, 1993.

Siti web:

www.colorado.edu

www.festo-didactic.com

www.eccellere.com

www.iir-italy.it

www.asseprim.it

Glossario:

Approccio ostile

Un approccio ostile considera l'altra parte un nemico da combattere.

Avversario/Avversari

Individui che si contrastano a vicenda, definiti anche oppositori, parti e disputanti.

Arbitrato

Metodo di soluzione di un conflitto in cui i disputanti illustrano il loro caso ad una imparziale terza parte per prendere una decisione al loro posto.

Compromesso

Soluzione ad un problema che incontra non tutte le necessità delle parti.

Concessioni

Permessi e autorizzazioni afferenti ad argomenti, richieste e posizioni.

Conciliazione

Una terza parte che lavora con i disputanti per correggere fraintendimenti ed incomprensioni.

Gestione del conflitto

Gestione al ungo termine di conflitti intrattabili e delle persone coinvolte.

Soluzione del conflitto

Termine che si riferisce ad un processo di soluzione di conflitti attraverso un adeguato riconoscimento dei bisogni delle parti.

Trasformazione del conflitto

Termine che si riferisce ad un cambiamento, solitamente un miglioramento, della natura del conflitto.

Conflitti d'interesse

Termine che si riferisce ad una situazione in cui un individuo ha interesse ad ottenere un certo risultato, ma cerca di influenzare il processo decisionale come se in realtà non avesse il suddetto interesse.

Processo decisionale

Processo utilizzato per prendere una decisione da parte di uno o più esperti, relativamente ai fatti, o da parte di un politico, relativamente a considerazioni politiche.

Diplomazia

Interazione tra due o più nazioni e realizzata generalmente dai rappresentanti dei governi che negoziano trattative, commercio e altri accordi internazionali.

Emozioni

Sentimenti e percezioni emergenti da un conflitto, che possono mitigarsi o accentuarsi.

Facilitazione

La facilitazione viene essa in atto da una terza parte che assiste all'incontro e che generalmente aiuta le parti a stabilire programmi e regole.

Identificazione

Si riferisce al modo in cui gli individui si collocano e si descrivono all'interno di un gruppo.

Conflitti di identità

Conflitti che si sviluppano all'interno di un gruppo quando

una persona si sente denigrata o non rispettata (conflitti razziali, religiosi, ecc.)

Imparzialità

Attitudine della terza parte a non preferire l'una o l'altra posizione.

Interessi incompatibili

Interessi che non sono condivisi dalle parti.

Intolleranza

Avversione ad accettare legittimamente un'altra persona, un gruppo o un'idea.

Negoziazione

Processo di discussione e dibattito tra due o più disputanti al fine di trovare una soluzione comune ad un problema.

Neutralità

Termine indicante il non coinvolgimento diretto di una terza parte alla disputa.

Persuasione

Riguarda il convincimento di un'altra parte a cambiare le proprie attitudini o il proprio comportamento.

Riconciliazione

Normalizzazione della relazione tra persone o gruppi di persone.

Problemi relazionali

Problemi tra due o più persone causati ad esempio dalla mancanza di fiducia o da competitività.

Conflitti di difficile soluzione

Sinonimo di conflitti intrattabili.

Stereotipo

Processo generalizzato e semplificativo di catalogazione di un individuo come appartenente ad un gruppo già formato.

Valori

Concetto di ciò che è giusto e di ciò che è sbagliato.

CAPITOLO 5. CASI DI STUDIO SUI CONFLITTI

Miksike Learning Folders, Estonia

Introduzione

Questo capitolo fornisce ai lettori testimonianze reali vissute nelle scuole dei paesi partner. I casi descritti di seguito consentiranno ai lettori di capire meglio quali situazioni e problemi sono stati affrontati durante la realizzazione del progetto ASSIST. I lettori sono invitati a comunicare con gli autori che hanno descritto casi di studio, per chiedere ulteriori informazioni e discutere sulle tematiche affrontate. I contatti sono reperibili alla fine del capitolo.

Obiettivi:

Offrire degli esempi pratici al fine di comprendere meglio le idee ispiratrici del Corso e del Manuale ASSIST.

Slovenia: casi di studio

Presentato da: Helena Matavž

Caso di studio 1

Un ragazzo di 15 anni, molto introverso, inizia a frequentare le scuole superiori. Ha perso i contatti con i compagni della scuola media e i rapporti relazionali con i nuovi compagni di scuola sono sporadici. Vive nel suo mondo, i genitori e gli operatori scolastici non comprendono il suo comportamento. I suoi voti sono sempre più bassi.

Caso di studio 2

Una ragazza di 18 anni, dopo aver attirato l'attenzione a causa dei voti bassi, comincia a sperimentare le droghe, una vita sessuale senza controllo e autodistruttiva. Rifiuta l'aiuto degli esperti e dei psicologi. Ancora frequenta la scuola regolarmente e i suoi compagni di classe.

Caso di studio 3

Una ragazza di 15 anni frequenta le scuole superiori ed ha gli stessi buoni voti delle scuole medie. Intorno a se ha creato una buona rete di amici e di coetanei. Va a scuola e la lascia sempre felice. Sente un forte bisogno di aiutare gli altri. Le piacerebbe aiutare i suoi coetanei, svolge diverse di volontariato e di conseguenza i suoi voti calano a livelli inferiore.

Caso di studio 4

Un ragazzo di 16 anni trova un insegnante che non gli permette di andare avanti. Svolge bene i suoi compiti e i suoi voti sono soddisfacenti. E' incapace di migliorare i suoi voti. I suoi genitori e gli esperti cominciano a notare che non è buono per l'immagine del ragazzo e si chiedono cosa possono fare.

L'insegnante non ha formalmente commesso nessun errore. Il ragazzo continua a lamentarsi di lui.

Caso di studio 5

Un ragazzo di 17 anni studia molto ma i suoi voti non sono molto soddisfacenti. Intende completare gli studi ma il suo apprendimento non ha raggiunto il livello desiderato . Cerca l'aiuto degli esperti, dell'insegnante e dei suoi compagni.

Caso di studio 6

Una ragazza di 17 anni risponde in modo estremamente aggressivo alle reazioni e ai test somministrati dalla scuola. Il suo comportamento verso le autorità ed i coetanei è distruttivo, fisicamente e verbalmente offensivo. Tuttavia, intende disperamene completare gli studi. Non comunica con nessuno tranne che con il suo insegnante di educazione fisica. I genitori non si vedono a scuola e non hanno contatti con gli insegnanti.

Italia: Casi di studio

Presentato da : Graziella, Katia Bruno

Caso di studio 1

Scuola materna privata, Cosenza.

Marco, bambino di origine rom, frequenta una scuola materna privata grazie all'aiuto di alcune persone

al quale è stato affidato. Marco non è socievole ed integrato, è un bambino violento. Viene organizzata

una gita in uno zoo e il bambino non viene invitato a prendere parte. Il giorno in cui viene

organizzata la gita, Marco viene accompagnato a scuola e vede che non ci sono bambini e chiede alla

maestra dove sono gli altri. La maestra risponde che sono andati a giocare da un'altra parte perché lui è un bambino cattivo. Marco comincia a rompere e a buttare tutti i giochi.

Caso di studio 2

Scuole Medie, Campora S.G. (Calabria, Italia)

Monica è una ragazza ripetente e frequenta la seconda classe. Con lei ci sono altre 3 ragazze. E' una classe tutta al maschile con età diversa e situazioni familiari, sociali, culturali diverse. E' la peggiore classe di tutta la scuola. Monica, una mattina ha una lite con un compagno che la prende in giro e reagisce con violenza, lo picchia e lo butta a terra. L'insegnante interviene ma viene spintonato. Monica continua a picchiare con violenza il compagno davanti agli occhi stupiti degli altri ragazzi e dell'insegnante.

Caso di studio 3

Scuola Superiore, Istituto Professionale, Cosenza (Calabria, Italia)

Durante la lezione di italiano, Davide viene richiamato a chiudere il giornale che sta leggendo e aggredisce l'insegnante verbalmente in forma violenta. L'insegnante chiede un intervento dei genitori ma il direttore blocca il procedimento e media la situazione riprendendo l'insegnante davanti allo studente.

Caso di studio 4

Scuola superiore, Istituto Tecnico maschile (Provincia di Brescia, Italia)

Alex ha 18 anni, è ripetente e frequenta la terza classe di un istituto tecnico. Vive in un piccolo paese del Nord Italia storicamente famoso per l'abuso di droga ed alcool da parte dei giovani.

Alex, è temuto dai professori e dagli altri studenti. Alex è un bullo. Fuma nei corridoi, esce continuamente dalla classe, non riesce a seguire le lezioni teoriche. Durante la lezione gioca con una pallina sfidando l'insegnante e distraendo i compagni. Alex viene richiamato e lancia violentemente la palla verso l'insegnante. Aggredisce verbalmente l'insegnante urlando il suo odio verso questa insegnante nuova, che viene dal sud e che ha stravolto le loro abitudini, imponendo la disciplina e il dovere di studiare.

Discussione:

in diverse scuole italiane si verificano forme di razzismo verso insegnanti che provengono dal sud Italia. Alex ha lanciato una sfida all'insegnante in quanto è l'unica al momento a non temerlo. Ha paura di perdere il suo potere sugli altri? Chiede protezione? Ha bisogno di aiuto? L'insegnante parla con il direttore e con la mamma

Case 5

Scuola superiore, Istituto Tecnico maschile (Provincia di Brescia, Italia)

Ali è uno studente di origine pachistana. Vive da due anni con la sorella e la sua famiglia che gestiscono un ristorante. È compagno di banco di un ragazzo portatore di handicap. Ali viene scoperto a prendersi gioco del compagno e a convincerlo ad usare droga che lui stesso gli ha venduto.

Estonia: Casi di studio

Presentato da: Anzhelika Zaderej, Valentina Ivanova, Ljudmilla Jemeljantšenko, Inna Mällo

Caso di studio 1

La situazione di conflitto fra l'insegnante e gli allievi ha presentato a causa di un atteggiamento errato dall'insegnante verso le pupille. L'insegnante di matematica ha lavorato in questa scuola per più di 40 anni ed è molto rigoroso. Durante questi anni l'insegnante ha abusato di parole e frasi offensive, che hanno leso l'autostima degli alunni e l'onore delle famiglie. Alcune volte ha usato la forza fisica.

Gli alunni sono rimasti in silenzio e hanno sofferto per un anno e mezzo, ma a metà anno hanno deciso di sporgere querela al direttore il quale ha reagito ai reclami ed ha richiesto un colloquio con l'insegnante. Dalla discussione è sembrato che i bambini avessero sognato tutto. Durante la seconda discussione, gli alunni hanno ripetuto le accuse ancora una volta ed hanno ripetuto le parole offensive dell'insegnante. Come conseguenza della discussione con il direttore, la situazione si è soltanto deteriorata e l'insegnante è diventato ancor più crudele.

Gli allievi si sono lamentati spesso del dolore allo stomaco, emicrania, nausea; hanno cominciato ad assentarsi da scuola, quando c' erano in orario le due lezioni di matematica. I genitori hanno cominciato ad indagare e i bambini hanno parlato della situazione scolastica. Quando i genitori hanno parlato con l'insegnante, ha negato tutto ed ha accusato i bambini di poca preparazione ed attenzione durante le lezioni, anche se il 40% aveva ricevuto buoni voti. Durante una riunione dei genitori è stato deciso di scrivere una petizione per sostituire l'insegnante e il 100% dei genitori l' ha firmata.

La scuola ha accolto la richiesta dei genitori per cambiare l'insegnante di matematica, risolvendo così la situazione.

Case Study 3

Una studentessa disturba costantemente le lezioni distraendo

anche gli altri. Ha un atteggiamento negativo nei confronti dell'insegnante ed usa delle espressioni inadatte.

Per risolvere il conflitto:

1. si chiede un colloquio con la ragazza in cui si discute il problema e la soluzione a questo conflitto. Durante il colloquio, la ragazza ha effettuato una auto analisi del suo comportamento. E' stata ascoltata la sua valutazione sulla sua attuale situazione. La stessa ragazza ha suggerito di risolvere il conflitto.
2. I genitori inoltre hanno partecipato alla discussione come hanno fatto l'insegnante ed il direttore, che hanno espresso i loro suggerimenti.
3. Il discussione comune del problema (l'allievo, i genitori, gli insegnanti) ha stabilito la causa del conflitto. Secondo il parere della ragazza, la causa del conflitto era l'eccessivo rigidità dell'insegnante di matematica.

Soluzione del conflitto:

1. sono stati chiariti gli obblighi dell' allieva durante le lezioni. I genitori hanno capito il punto essenziale del problema ed hanno stabilito un migliore contatto con l'insegnante di matematica.
2. La ragazza ha ricevuto una proposta per partecipare ad una competizione di matematica, dove i risultati sono stati controllati da un altro insegnante
3. I risultati della prova sono stati e l'allieva inizia a seguire delle lezioni supplementari. Il conflitto è stato risolto per gradi.
4. L' aggressività è diminuita ed ha fornito una migliore situazione d'apprendimento durante le lezioni.

Lituania: casi di studio

Presentato da : Daiva Penkauskiene

Caso di studio 1

Matas ha anni, magro ed alto con una grossa voce. Non è il migliore, ma i suoi successi scolastici non sono dei migliori. Il ragazzo, durante le lezioni, è stato sempre desideroso di partecipare ai lavori di gruppo e far parte della classe. Impiega molto tempo a svolgere le sue mansioni, non è veloce e nessuno lo vuole nel proprio gruppo a meno che non intervenga l'insegnante. Le sue idee sono interessanti ed originali. L'insegnante mantiene l'ordine durante la lezione ma durante la ricreazione e all'uscita di scuola i bambini cominciano a spingerlo, buttano in aria i suoi libri e quaderni, lo scherniscono e lo picchiano. Matas ha cominciato a non andare più a scuola. Esce tutte le mattine di casa ma non si reca a scuola. Da 3 settimane non frequenta la scuola e spende il suo tempo in un internet caffè.

Suggerimenti per il training:

Il caso presentato è un esempio di cosa succede nella realtà in una scuola superiore di Vilnius. Non è un caso eccezionale ed esempi simili si possono osservare in molte scuole di diverso paesi. Il caso presentato può essere utilizzato come esercitazione durante il training per insegnanti, dividendo i partecipanti in 3 gruppi differenti:

Gruppo A- alunni

Gruppo B - genitori

Gruppo C - insegnanti

Ogni gruppo deve analizzare il caso, in base al ruolo che è stato assegnato e dovrà presentare una valutazione e la soluzione di come può essere risolta positivamente la situazione descritta. Dopo che ogni gruppo presenta le proprie idee, il formatore apre una tavola rotonda chiedendo di valutare le soluzioni più realistiche ed efficaci.

Nella realtà, questo caso ha avuto un lieto fine, grazie agli sforzi comuni dell'insegnante, dei genitori e del ragazzo. L'insegnante ha provato a sostenere il ragazzo, mostrando di apprezzare le sue idee e complimentandosi con lui in pubblico mentre gli operatori scolastici con il supporto dei genitori hanno lavorato per fare aumentare l'autostima del ragazzo.

Caso di studio 2

Paulius ha 14 anni e come tutti gli adolescenti è chiassoso e molto attivo. Durante le lezioni è occupato a fare altre cose. Malgrado questo, riesce ad ottenere buoni profitti in tutte le materia tranne in Lingua. L' insegnante non sa come attirare la sua attenzione e per via del cattivo comportamento lo punisce con voti bassi. Paulius decide di non frequentare più di Lingua. Costantemente il suo interesse nell'apprendimento delle lingue e nella lettura diminuisce. Quando i genitori ed il direttore hanno scoperto i motivi reali della sua assenza, l' insegnante di lingue è stato sostituito. Malgrado questo, Paulius continua a non frequentare la lezioni. A causa delle numerose assenze (più del 30%) tutti i voti si sono abbassati ed ha dovuto ripetere l'anno scolastico.

Suggerimenti per il training:

I genitori del ragazzo hanno raccontato questa storia, accaduta circa 2 anni fa in una scuola superiore di Vilnius. Paulius ha lasciato la scuola e si è riscritto in un nuovo istituto. La situazione è migliorata, i profitti anche, ma ancora si verificano delle situazioni di conflitto con il suo nuovo insegnante di lingue.

1° step: Il formatore chiede al gruppo di corsisti di pensare a simili situazioni nella loro esperienza di vita o di lavoro. Vengono formati dei gruppi (3-5) ed infine viene selezionato un caso tra tutti.

2° step: cercare una soluzione positiva e fare un confronto con il caso di Paulius e quello selezionato dai partecipanti.

3° step: esaminare i due casi rispondendo alle seguenti domande:

1. Quali sono le similitudini?
2. Quali sono le differenze?
3. La soluzione positiva individuata per il caso del partecipante può essere adattata al caso di Pualius?

Caso di studio 3

Lina ha 12 anni. E' stata a lungo malata e svolgeva le lezioni a casa con un insegnante privato. A metà anno è ritornata a scuola. Lina ha avuto sempre problemi con la matematica, ma dopo la lunga assenza dalla scuola ha peggiorato il suo andamento scolastico. L'insegnante non le assegna i compiti per casa come al resto della classe, ma gli altri studenti non sono felici di questa differenza. "Perché è migliore di noi?" La spiegazione dell'insegnante ha aiutato molto. Il conflitto con i compagni è sempre più aperto anche se non ha mai avuto motivi macigni nella sua classe. Si sente una estranea e comincia a cercare dei modi per piacere ai suoi compagni. Comincia a comprare dolci, regalare soldi e servire i compagni di classe. Questo comportamento la aiuta in qualche modo ma solo per un po' di tempo, infatti l' approccio verso di lei peggiora sempre di più.

Suggerimenti per il training:

Il caso descritto è stato costruito, ma potrebbe accadere e forse casi simili esistono nella realtà. Il formatore, può chiedere ai partecipanti di scrivere casi in cui i conflitti sono stati risolti utilizzando gli stessi mezzi del caso descritto. Alla fine il formatore chiede di fare una diagnosi sul danno allo sviluppo personale del bambino, come questo danno può essere diminuito, di chi è la responsabilità.

Bibliografia

1. Bagdonas A. Mokinių stresas ir mokyklos baimė: turinys ir raiškos ypatumai. Vilnius, 2003
2. Civinskas R., Levickaitė V, Tamutienė I. Vengiančių lankyti

mokyklą vaikų problemos ir poreikiai. Vilnius, 2006

3. Klizaitė J., Varneckienė A., Rupkuvienė S. Pedagoginės-psichologinės situacijos. Vilnius, 2006
4. Rimkevičienė V. The cost of pupils' none-attendance and school year repetition. Vilnius, 2001

Grecia: casi di studio

Presentato da : Despoina Stamataki

Soraya è una ragazza di 16 anni, musulmana. I suoi capelli sono coperti da un velo ed ha un viso molto grazioso. E' sempre sorridente, ma a volte il suo sorriso viene coperto da un senso di dispiacere improvviso. Spesso ride scioccamente con le sue amiche.

Aveva dodici anni quando è arrivata in Grecia con la sua famiglia, come rifugiati. Ha affrontato le grandi difficoltà della lingua e del sistema matematico greco.

Oltre alle sue difficoltà di apprendimento Soraya ha altri problemi e lamenta del padre che l'accusa di essere stupida, la scuola organizza una riunione. A questa riunione il padre chiede perché la figlia non realizza alcun progresso e si chiede del perché il figlio sia così intelligente mentre lei no. A questo punto comincia a parlare di sé e di Sadam Hussein, fornendo dettagli sulle torture ricevute. Parla e parla....

Infine è necessario fermarlo e gli viene chiesto se sia positivo che la figlia senta parlare di queste vicende, ma non sembra capire la domanda. Soraya non dice molto nel corso di questa riunione e gli insegnanti sono a conoscenza che il padre non le permette di vivere una vita come gli altri adolescenti. Inoltre, sono a conoscenza del fatto che Soraya segretamente sta frequentando un ragazzo. Soraya ha raccontato ai propri insegnanti che quando va in spiaggia con la famiglia, lei e sua madre si siedono con i vestiti sulla sabbia. È molto triste per questa situazione ma allo

stesso tempo non vorrebbe essere vista in un costume da bagno. Un cugino sta fungendo da “spia,, nella scuola e controlla il suo comportamento, probabilmente per segnalarlo a suo padre.

Contatti

SLOVENIA

Helena Matavž helena.matavz@azm-lu.si

ITALIA

Katia Bruno katia.bruno@euroformrfs.it

ESTONIA

Anzhelika Zaderej, info@kjpg.edu.ee

Valentina Ivanova, infojuht@ahtme.edu.ee

Ljudmilla Jemeljantšenko, infojuht@ahtme.edu.ee

Inna Mällo, infojuht@ahtme.edu.ee

LITUANIA

Daiva Penkauskiene daiva.dc@vpu.lt

GRCIA

Despoina Stamataki stamdes1@otenet.gr

CAPITOLO 6: LA GESTIONE DELLA DIVERSITÀ

European Cultural Interactions

Autore: Nelly Tzinieri counselor of a youth counseling centre for secondary education in Athens



European Cultural Interactions

Introduzione

Nella pianificazione di un programma Peer counseling, bisogna tenere conto del fatto che possiamo trovarci di fronte ad un gruppo formato anche da studenti stranieri e quindi che parlano lingue diverse o che hanno origini diverse.

La gestione delle diversità nel programma, quindi, consiste proprio nel tenere in considerazione tali diversità del issuto, che comunque appartengono sia agli studenti, che agli stessi insegnanti. Il vissuto di una persona, il suo background, non consiste solo nell'appartenenza ad una data etnia o cultura, ma anche al sistema educativo e socio-economico in cui quella data persona ha vissuto e si è formata.

Le dinamiche della diversità e della omogeneità subiscono mutamenti con il passare del tempo, poiché gli individui sono continuamente soggetti a cambiamenti della propria personalità e continuamente sono tenuti a modificare ed adattare i loro comportamenti a quelli del gruppo cui appartengono. Identità, comportamenti, senso di appartenenza ad un gruppo, quindi, sono i fattori che influenzano il processo di cambiamento.

Conseguentemente, insegnanti e formatori hanno a che fare quotidianamente con la gestione di tali diversità e sono tenuti a tenere in considerazione: a) il rapporto tra diversità e omogeneità; b) le dinamiche che ne influenzano e sottolineano l'andamento.

Obiettivi

L'obiettivo principale di questo capitolo è quello di sottolineare quanto sia importante sape comprendere e gestire le diversità

di un gruppo (etnica, cultura, religione, orientamento sessuale, contesto sociale, ecc.), adottando le giuste metodologie e strategie.

Il primo passo per un insegnante/educatore è quello di tenere in considerazione alcuni fattori principali, tra cui: Controllo della propria emotività e di quella degli altri; stabilire dei limiti e delle regole; avere una giusta motivazione; considerare le attitudini del gruppo e creare una propria identità professionale.

È inoltre di primaria importanza che l'insegnante faccia capire ai propri studenti che le differenze non rappresentano un ostacolo alla comunicazione, ma al contrario possono essere utili ad arricchirla.

Come abbiamo già detto nel Capitolo 2, uno degli scopi del Peer Education è di garantire un clima scolastico senza conflitti e assicurare un ambiente sereno.

Il capitolo parte dai principi scientifici di base e da approcci metodologici secondo i quali i modelli di vita di ogni giorno non sono gli stessi per ognuno, i valori e il modo in cui l'"io" e gli "altri" vedono il mondo è relativo; ci sono rischi di classificazione; nella relazione con "altro" vi è la possibilità di negoziazione che presuppone un riconoscimento reciproco e un dialogo costruttivo, il "se stesso" è spesso costruito attraverso l'esistenza e la relazione con l' "altro" e infine sia "se stesso" che l' "altro" non sono entità stabili ma sono costantemente negoziabili e in cambiamento.

Parole chiavi

Culturale, Interculturale, Cliché, Negoziazione, Empatia, Conciliazione, Potere, Identità.

Step 1. Dalla teoria all'azione

- A.** Principi teoretici di base di un modello pedagogico interculturale.
- Pedagogia indirizzata direttamente alle Persone: oltre alle abilità e agli interessi di ognuno, bisogna prendere in considerazione anche ciò che si sta imparando e il passato autobiografico.
 - Pedagogia riferita direttamente all'Azione: dipende dal principio antropologico che le persone sono esseri umani attivi che vogliono prendere la vita nelle loro mani.
 - Pedagogia riferita direttamente alla Civilizzazione: si considerano la conoscenza dell'umanità e la saggezza come strumenti della formazione della vita stessa.
- B.** Il modello di Essinger: 4 principi di base di educazione interculturale:
1. Empatia
 2. Solidarietà
 3. Rispetto delle differenze culturali
 4. Cancellazione del modo nazionalistico di pensare (cliché nazionali e pregiudizi).

Step 2. Conoscere, comunicare, gestire le crisi - impatti

2.1 Conoscere

Come costruire il mio ruolo di consulente

Consapevolezza emotiva - potere (prendendo in esame "sé" e gli "altri").

Obiettivo (cosa voglio che loro imparino? Cosa conoscono già? Quanto può essere ampliata la loro conoscenza?)

Motivazioni

Atteggiamenti

Creare una mia identità "professionale"

Sappiamo come comunicare? Come occuparsi della diversità?

Cosa offriamo?

Cosa possiamo imparare dagli altri?

ESEMPIO:Esercitazione

Fase A:

I partecipanti si dividono in due piccoli gruppi ed ogni partecipante pensa al proprio eroe-ideale che dovrà disegnare su un foglio.

Si chiede ai partecipanti di fare le seguenti domande all'eroe immaginario nel caso in cui si dovessero incontrare:

- a) che obiettivi ha?
- b) dove prende il suo potere?
- c) quali difficoltà incontra?

Fase B:

A ciascun gruppo è chiesto di scrivere una storia basata sugli eroi definiti dai partecipanti.

2.2 Comunicare

Si sa bene che le persone sono guidate da un processo di rappresentazioni collettive di "sé" e dell' "altro" ad un sistema di categorizzazione, dove una persona, se appartiene ad una certa categoria (colore, lingua, sesso, origine), è identificata poi con tutti i membri della sua comunità e ha tutte le caratteristiche di questa comunità. Di conseguenza, si creano le etichette. Definire caratteristiche e ruoli, porta a comportamenti che possono provocare relazioni di gerarchia o conflitti nascosti fra persone e gruppi.

È perciò importante per gli insegnanti e gli studenti sperimentare la differenza non come un ostacolo, inevitabile, alla comunicazione ma come un arricchimento e un processo dinamico.

Non ci sono chiaramente, "ricette" magiche, ma sarebbe comunque utile concentrarsi su due poli.

Noi dipendiamo dalle esperienze degli studenti.

Noi dipendiamo dalla relazione comunicativa fra tutti gli studenti.

Noi siamo portati ad accendere le comunicazioni del gruppo. Quei comportamenti impercettibili e non espressi, supposizioni ed umori possono essere riferiti alla rivalità per la leadership, ai privilegi di gerarchia, alle relazioni tra i due sessi o tra i più grandi e i più giovani, alla distruzione dell'ambiente, ai problemi religiosi o a piani personali che non sono in linea con gli obiettivi espressi di un gruppo. Possono essere creati messaggi nascosti riguardanti ogni tipo di diversità e possono divenire significati forti per la distruzione delle dinamiche di un gruppo.

Ecco degli esempi indicativi:

A) Formare due gruppi di insegnanti, ognuno che difende uno specifico argomento, poi ci sarà bisogno di cambiare atteggiamento difendendo un argomento opposto (per esempio si può discutere di una colpa seria di uno studente e si disputa se lo studente deve o non deve essere espulso dalla scuola, poi spiegare le ragioni per entrambe le posizioni).

B) Sopravvivenza nella giungla

Creare un esercizio di simulazione secondo cui un aereo cade nella giungla. I sopravvissuti sono divisi in gruppi e ognuno di loro ha bisogno di creare un piano di sopravvivenza individuale. A ciascun gruppo (individuale o coppia) si chiede di leggere il loro piano, confrontarlo con gli altri e discutere dei sentimenti e dei pensieri.

2.3 Procedere

Tutti noi possediamo un'idea di potere. Siamo consapevoli di questo potere?

Gli orientamenti seguenti ci guidano verso questa direzione.

Apprendere da se stessi

Apprendere dalla cultura

Apprendere dalle situazioni interculturali

Apprendere come apprendere

Lo scopo è non ignorare il potere ma esaminarlo ed usarlo positivamente.

Il conflitto, nonostante la sua carica negativa può essere un'opportunità di trasformare sé e il gruppo in modo dinamico.

Step 3: Strumenti

Testi letterari, film o serie Tv, possono essere utili all'insegnante come esempio di diversità culturale, e quindi possono essere presentati agli studenti per aiutarli a riconoscere altri modelli culturali in aggiunta a quelli con cui hanno a che fare quotidianamente.

Anche le autobiografie sono un modo valido per scoprire "l'altro", poiché sono utili a far percepire situazioni ed eventi attraverso la emotività e i pensieri dell'autore. Gli studenti possono arrivare a capire, attraverso questo metodo, le diverse sfaccettature di una stessa cosa e allo stesso tempo ciò che possono avere in comune punti di vista differenti.

"I lettori tessono fili mentali tra l'autore e loro. I suoi pensieri, le sue ansie, i suoi ricordi divenuti oggetti dell'identificazione... I lettori trovano in lui (l'autore) elementi della loro propria personalità, ridimensionano la sua unicità... si sentono intimi."

Si potrebbe menzionare il film 'Babel', i film iraniani: "Il colore di Paradiso" e "I bambini del Paradiso", "Mani di Forbici ", "Ricordami" un film dell' Unicef, e.t.c.

Le autobiografie aiutano gli studenti a creare e a presentare le loro storie, perché esigono partecipazione agli eventi che ricordano. In una prossima fase, essi compongono la biografia dell' "altro" come loro lo percepiscono. Attraverso questo processo di creazione della loro propria identità, i membri del gruppo dovranno affrontare ritratti diversi di "sé" e dell' "altro"

Infine, agli studenti si può chiedere di prendere parte ad un gioco di ruolo, dove un gruppo interpreterà il ruolo di immigranti mentre l'altro gruppo quello dei cittadini locali. Dovranno parlare delle loro esperienze di vita quotidiana attraverso un processo di identificazione. Questa è una strategia per ricomporre il ruolo che ricoprono nella vita reale.

Queste azioni, in una cornice cooperativa, favoriscono la conversazione, creano domande ed incoraggiano il dialogo, rendono chiaro il ruolo della soggettività, il ruolo delle rappresentazioni ed il ruolo della funzione e degli atteggiamenti.

Cambiamenti positivi, attraverso l'introduzione di tali programmi, contribuiscono alla creazione di un ambiente positivo nella scuola, al ridefinire gli atti criminali e i conflitti fra studenti che possono coltivare abilità nuove di "ascoltare" e "pensare", abilità nuove dell'accettazione del "altro". Ci si aspetta che queste abilità si sviluppino fuori dalla scuola, influenzando così l'ambiente di tutti i membri coinvolti.

REFERENZE

«Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης», Θεωρίες για την Κοινωνική Ανισότητα στο σχολείο. Φραγκουδάκη Α., εκδ. Παπαζήσης, Αθήνα 1985

«Το πολύχρωμο σχολείο», Σχεδία, εκδ. Νήσος

«Σχολείο χωρίς σύνορα», Κέντρο Μελετών και Τεκμηρίωσης της ΟΛΜΕ, ΟΕΔΒ

«Ψυχοκοινωνιολογία της σχολικής τάξης», Τσιπλιτάρης Α., Τα εκπαιδευτικά 1994

«Ο σύμμαχος από την άλλη χώρα», Τσαλίκογλου Φ., εκδ. Ελληνικά Γράμματα

«Μετανάστες, Παλινοστούντες, Πρόσφυγες στην Ελλάδα»
εκδ. του 2004(CD ROM) , ΚΕΝΕΠΑΛ.

«Ρατσισμός, κοινωνικές, ψυχολογικές και παιδαγωγικές όψεις
μιας ιδεολογίας και μιας πρακτικής». ΥΠΕΠΘ – Γ.Γ. Λαϊκής
Επιμόρφωσης, Αθήνα 1996

«Μειονότητες και Εξουσία», Παπαστάμου Στ. – Μιούνυ Γκ.,
εκδ. Οδυσσέας, Αθήνα 1983

«Προκαταλήψεις & Στερεότυπα» Δημιουργία και
αντιμετώπιση, Αθήνα : ΥΠΕΠΘ – ΓΓΛΕ

«Θέματα Διαπολιτισμικής Εκπαίδευσης», Γεωργογιάννης Π.
1997, Αθήνα, Gutenberg

«Ταυτότητες υπό Διαπραγμάτευση», Εκπαίδευση με σκοπό
την ενδυνάμωση σε μια κοινωνία της ετερότητας, Cummius J.
1999, Αθήνα Gutenberg

«Θύματα και Θύτες», Kast, Verena, εκδ. Θυμάρι, Αθήνα 2001

«Μέσα στη φωτιά», (Μετασχηματισμός μεγάλων ομάδων,
αξιοποιώντας τις συγκρούσεις και την διαφορετικότητα),
Arnold Mindel, εκδ. Γραφές, Αθήνα 2002

«Η επιθετικότητα, στην οικογένεια, στο σχολείο, στην
κοινωνία» Επιμέλεια : Ι.Ν. Νέστορος, εκδ. Ελληνικά Γράμματα
1997

«205 βιωματικές ασκήσεις για εμπύχωση ομάδων» Ζ.
Αρχοντάκη – Δ. Φιλίππου, εκδ. Καστανιώτη 2003

Caffery, T., Erdman, P. & Cook, D. (2000) Two systems/one client: Bringing families and schools together *The family journal*, 8: 4, 154-160

Crothers, L., Kolbert, & Barker, W. (2006) Middle school student's preferences for antibullying interventions. *School Psychology International*, 27, 475-487

Dake, J., Price, J., Telljohann, S., & Funk J. (2004) Principals' perceptions and practices of school bullying prevention activities. *Health education & behaviour*, 31, 372-387.

Sharp, S. (1996) Self-esteem, response style and victimization: possible ways of preventing victimization through parenting and school based training programmes. *School Psychology International*, 17, 347-357

De Carlo M. (1997) : "Stereotype et identite" in *Etudes de Linguistique Applique No 107*. Didier Erudition, 279-290.

Irigaray, Luce ([1990] 1993), *Je, Tu, Nous : Toward a Culture of Difference*, Routledge, London.

Simmel, Georg. ([1908] 1971), « The stranger » in *On Individuality and Social Forms*. (Ed. by Donald N. Levine), The University of Chicago. Press, Chicago

Risorse supplementari:

"People Building Peace. 351 inspiring stories from around the world", European Centre for Conflict Prevention, 1999

"All different, all equal", educational pack, Council of Europe, 1995

"Compass, A manual on human rights education with young people", Council of Europe, May 2002

“Social Inclusion”, T-KIT Nr 8, Council of Europe and European Commission, June 2003

“Intercultural Learning”, T-KIT Nr 8, Council of Europe and European Commission, November 2000

“Hierarchy of Needs” Abraham Maslow

Europe – Anti – discrimination, Fundamental Social Rights and Civil Society

“Manual for human rights education”, Unesco, Paris July 1997

Virtual School – The Sciences of education Online

www.auth.gr/virtuelschool/index.html

www.niotho-asfalis.gr

www.theartofcrime.gr

GLOSSARIO

Cliché: forma di percezione - pensiero che giunge tra la realtà e la nostra percezione di realtà che dà luogo alle semplificazioni e alle generalizzazioni.

Culturale: modo descrittivo di percepire la realtà in relazione agli elementi che compongono l'identità culturale di una nazione in un certo spazio e tempo. (Pluriculturale: coesistenza di molte culture diverse nella stessa area).

Empatia: attitudine che conduce all'accettazione del diverso, "altro", secondo la quale noi tentiamo di vedere “l'altro” dal suo punto di vista.

Identità: è il sentimento di appartenenza, il formarsi di una personalità che coinvolge entrambi la situazione soggettiva ed oggettiva dello stesso.

Intermediazione: modo alternativo di creare e cambiare conflitti attraverso cui una persona (il negoziatore) dirige la conversazione delle persone coinvolte verso una decisione comune, in modo che non ci sia nessun perdente e l'intensificazione del conflitto sia evitato.

Interculturale: interazione, interscambio, la mutualità e la solidarietà fra persone diverse che hanno la stessa cultura o fra le culture diverse nello spazio e nel tempo (dimensione di interculturale di insegnare un processo: presuppone l'interazione forte delle diversità)

Negoziazione: la strategia di cambiamenti di conseguimento. È un processo, dove nessuno ottiene ciò desidera ma ognuno trova qualcosa. È connesso con gli altri concetti, e.g. costi - il profitto - le destre - le obbligazioni - i valori.

Potere (sociale): abilità consapevoli o inconscie, sociali o personali che vengono emanate dal supporto della cultura della comunità, dalla psicologia personale e/o il potere spirituale. Organizza estremamente bene i modi di comunicazione.

CAPITOLO 7: COME FUNZIONA IN PRATICA **Strategie, metodi e tecniche utilizzate nel Peer Counseling (=PC)**

Daiva Penkauskiene, Modern Didactics Center

Introduzione

In questo capitolo presentiamo degli esempi di strategie educative, metodi e tecniche usate dai partner di progetto nel loro lavoro quotidiano con adulti, giovani, adolescenti, qualche volta bambini. Ci sono diversi modi di presentarli in certe situazioni ed in certi ambienti. Per questo motivo abbiamo considerato importante presentare un piccolo contesto per mostrare dove, quando e come questi metodi vengono usati.

L'**obiettivo** di questo capitolo è presentare le strategie educative e i diversi metodi e le tecniche usate dai partner di progetto nelle loro attività di consulenti con gruppi di età diversi in contesti istruttivi, nazionali, culturali e sociali e diversi

UN ESEMPIO DALL'ITALIA (Euroform)

La realizzazione del programma comporta una serie di azioni che includono vari elementi, tra cui: ascolto attivo, condivisioni di esperienze, valutazione di varie possibilità, supporto. Il programma PC si basa sulla comunicazione, sull'ascolto e sulla partecipazione, per cui è necessario avere delle conoscenze basilari in diversi settori correlati.

L'approccio al PC è implicato nei suoi principi ed elementi centrali. Le tecniche applicate sono:

<p>1. Ascolto attivo: 1.1 prestare attenzione 1.2 domandare 1.3 parafrasare 1.4 sommare</p>	<p>2. Problem solving 2.1 definire 2.2 pensiero creativo 2.3 importanti elementi che identificano 2.4 valutare decidere</p>	<p>3. Consapevolezza del corpo 3.1 rilassamento 3.2 postura 3.3 controllo della respirazione</p>
<p>4. Progettazione 4.1 stabilire una meta 4.2 Check list 4.3 percorso 4.4 valutazione</p>	<p>5. Crescita personale 5.1 visualizzazione 5.2 affermazione 5.3 lavorare con le emozioni 5.4 gioco di ruolo 5.5 approcci intuitivi</p>	

1. ASCOLTO ATTIVO

Tale aspetto costituisce il 50% di tutto il programma. Il consigliere del PC possiede tutta una serie di specifiche capacità atte ad incoraggiare chi ha di fronte: non giudica l'altro, non dà consigli ed interpretazioni personali, non fa proprie le problematiche del suo paziente.

È molto importante che chi ascolta ponga la massima attenzione a ciò che gli viene detto e dimostri, anche attraverso il linguaggio non verbale, il suo interesse. Chi ascolta deve mantenere una espressione facciale rilassata e naturale, non deve distogliere lo sguardo dal suo interlocutore, e, cosa molto importante, non deve mai interromperlo.

Il consulente/consigliere formula cautamente e moderatamente delle domande, per invogliare chi parla ad aggiungere dettagli e a dire di più. Può fare un breve riassunto di ciò che ha ascoltato, verificando così di avere compreso bene, e allo stesso tempo permettendo all'altra parte di aggiungere o modificare qualcosa.

2. PROBLEM SOLVING

Il programma può essere utilizzato per aiutare una persona a risolvere una certa problematica. Il processo è suddiviso in alcuni passaggi: identificazione del problema, pensiero creativo, identificazione di elementi importanti, valutazione.

Il consigliere aiuta il suo assistito a definire e focalizzare il problema. Il passo successivo è quello di valutare la situazione e creare una nuova combinazione degli elementi. Tutto ciò è possibile attraverso il pensiero creativo. Alcune tecniche di pensiero creativo sono: il Brainstorming, che consiste nel dire tutto ciò che viene in mente; l'Associazione, che consiste nel partire da una parola, da una idea o da una immagine e scrivere o dire ciò che suscita; la tecnica Pushing, che consiste nel far uscire il pensiero fuori dalla routine e dalla logica, attraverso una pressione.

Durante lo svolgimento del programma, è importante tenere conto di alcuni fattori, tra cui: emotività, fattori che possono aiutare e non, situazioni difficili da superare. Le fasi conclusive del programma sono la valutazione e la decisione.



3. CONOSCENZA DEL CORPO

Il nostro pensiero ha un effetto immediato sul nostro corpo e viceversa.

Un corpo rilassato ci aiuta a farci sentire a nostro agio, a riconoscere i nostri bisogni e i nostri sentimenti. Inoltre, ha molta

importanza la postura. Una postura corretta ha un forte effetto psicologico e, allo stesso tempo, aiuta la giusta respirazione. Il controllo del respiro è uno strumento utile a gestire le emozioni, a trattenere paure o agitazione.



4. PIANIFICAZIONE

Pianificare il programma significa stabilire gli obiettivi da raggiungere, che spesso però non coincidono con le aspirazioni.



5. CRESCITA PERSONALE

Il programma prevede che la persona coinvolta possa esplorare le proprie emozioni. Per molte persone è difficile riconoscere i propri sentimenti ed esprimerli liberamente. A volte, infatti, ciò che si dice non coincide con ciò che si pensa, anche se il comportamento non verbale (espressione faccia, postura e tono della voce) mostrano chiaramente il pensiero. Il consigliere deve essere quindi in grado di interpretare tali comportamenti non verbali.



ESEMPI DALLA LITUANIA

(Modern Didactics Center)

Lavoro di gruppo

Il lavoro di gruppo coinvolgere le persone a partecipare ad una discussione e a condividere le opinioni. L'insegnante/formatore decide l'ampiezza di un gruppo, la suddivisione degli studenti in sotto gruppi, l'assegnazione dei compiti e il sistema per la valutazione del lavoro svolto. Un gruppo può essere formato da studenti anche con diversi livelli di preparazione, diversi interessi, caratteristiche, ecc.

Brainstorming (discussione a ruota libera)

È una tecnica che permette di generare idee e pensieri in modo libero. I partecipanti sono incoraggiati ad esprimere il proprio pensiero liberamente e l'unica difficoltà potrebbe essere quella di sentirsi intimiditi nell'esprimersi in pubblici in un gruppo.



Lavoro di coppia

Il lavoro di coppia ha molte cose in comune con il lavoro di gruppo. La differenza fondamentale sta nel fatto che il lavoro di coppia si basa su un lavoro più intimo, più profondo, più dettagliato. Tale tipo di tecnica abilita i partecipanti a scambiarsi delle idee, a discutere, a collaborare e a raggiungere una soluzione comune.



Tavola rotonda

È una tecnica di lavoro di cooperazione, durante la quale ciascun partecipante scrive i propri pensieri su un foglietto che poi passa

al suo compagno e così via. Tale tipo di tecnica incoraggia i partecipanti ad esprimere le proprie idee e a dare un contributo alla soluzione del problema.

Roundrobin

È la tecnica della tavola rotonda svolta in maniera orale piuttosto che scritta, per cui ne possiede la stessa struttura.

Riflessione

La riflessione è una tecnica che aiuta un individuo a costruirsi una idea personale. Permette di pensare al passato e di riflettere sulle esperienze fatte attraverso il racconto, la scrittura, il disegno, ecc.

ESEMPI DALLA SLOVENIA (Adult Education Center, Maribor)

Lavoro individuale

Il lavoro individuale mette in risalto le differenze psicologiche e sociali dei componenti di un gruppo. I metodi utilizzati possono essere: la scrittura, la lettura, la osservazione, il disegno, la presentazione, ecc.



Esercizio/giochi

L'esercizio coinvolge i partecipanti ad un apprendimento pratico ed attivo. I giochi sono parte integrante dell'esercizio e vengono considerati un efficiente metodo per lo sviluppo e per l'apprendimento



Riferimenti:

1. POLLARD, A. (2002) *Reflective teaching: Effective and Evidence-informed Professional Practice Continuum*. London, New York
2. COWLEY, S. (2003) *Sue Crowley's teaching clinic*. The Continuum International Publishing Group.
3. KJAERGAARD, E., MARTINËNIENË, R. (2000) *Demokratija kasdien*. Vilnius: Garnelis
4. STEELE, J., MEREDITH K., WALTER, S., TEMPLE, C. (1998) *Reading and Writing for Critical Thinking*. Guidebooks I-VIII. New York
5. CRAWFORD A., SAUL E.W., MATHEWS S., MAKINSTER J.(2005) *Teaching and learning strategies for the thinking classroom*. Open Society Institute, New York
6. SHAPIRO, D. (1995) *Conflict and Communication: A Guide*

through the Labyrinth of Conflict Management. New York: Open Society Institute.

Approfondimenti

- <http://www.businessballs.com/teambuilding.htm>
- Robert Epstein, Jessica Roberts: *The Big book of Motivation Games*
- Trainers' Warehouse
- <http://www.kidsource.com>
- <http://www.npin.org>
- <http://www.fctel.uncc.edu>
- Putnam, J.W. (Ed.) *Cooperative learning and strategies for Inclusions: Celebrating diversity in the classroom* (1998). Baltimore, US
- Vaughn, S., Bos, C.S. & Schumm, J.S. *Teaching exceptional, diverse, and at-risk students in the general education classroom* (2003). Boston, US
- Silberman M., *Active learning: 101 strategies to teach any subject* (1996). Allyn & Bacon, US
- Daniels H., Bizar H. *Methods that matter. Six Structures for best Practice Classrooms* (1998) Stenhouse Publishers, York, Maine, US
- Pratt D. (Ed.) *Terrifying Teaching. 100 Great teachers share their best ideas* (1997), Pembroke Publishers Limited, Canada.
- Moyles J.R. (Ed.) *The excellence of Play* (1994) Open University Press, Buckingham, Philadelphia, US

Allegato

ESEMPI DI BUONE PRASSI

Lituania

„Students to Students“. Programma di Tutoraggio che aiuta a superare le difficoltà di apprendimento.

Coordinatore: Romualda Raguotiene, psychologist at A.Mickevicius gymnasium, Vilnius.

Contatto: raguotiene@yahoo.com
www.vpu.lt/sdc

Programma Gioventù “Coevals to Coevals“. Programma di tutoraggio per superare diversi problemi sociali

Associazione “New Connections“, Vilnius

www.naujosjungtys.lt

Programma per specialisti che lavorano con bambini iperattivi.

Associazione “New Connections“, Vilnius

Coordinatore: Zina Baltreniene - Youth Career & Advising Centre

Contatto: zina@jkc.vdu.lt
www.naujosjungtys.lt

Programma “Big Brothers, Big Sisters”

Programma per giovani consulenti che lavorano „alla pari“ con bambini affetti da problemi psicologici, sociali e comportamentali.

Children Support Centre, Vilnius

Coordinatore: Jurate Cizauskaite
Contatto: juratecizauskaite@gmail.com

