



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'istruzione, dell'Università e delle Ricerche  
Dipartimento per la Programmazione  
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV  
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei  
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale

COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE) - AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FESR)



VALES

VALUTAZIONE E SVILUPPO  
DELLA SCUOLA

# Scuola Secondaria Statale di Primo Grado "SAN GIOVANNI BOSCO" Trentola Ducenta

*"Formarsi per migliorare"*



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'istruzione, dell'Università e delle Ricerche  
Dipartimento per la Programmazione  
O.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV  
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei  
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale



VALES

VALUTAZIONE E SVILUPPO  
DELLA SCUOLA

COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE) - AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FESR)

# PERCORSO



INIZIO

QUALE  
METODO?  
QUALE  
STRATEGIA?

*Definite un  
conflitto!*



# Negativamente...

- Una lotta o un combattimento;
- Un disaccordo tra persone con differenti idee o credi;
- Uno scontro tra idee, interessi, comportamenti o due o più individui o gruppi.

# Positivamente...

- ✓ Un confronto onesto, che onori la diversità e crea ambienti in cui le differenze possono essere espresse;
- ✓ Una dinamica integrale nella crescita e nello sviluppo degli organismi e dei gruppi;
- ✓ Una interazione naturale tra due individui e/o gruppi con diversi valori, interessi o bisogni, che cambiano nel tempo.

# Cos'è un conflitto...

Il conflitto è una lotta tra due o più forze che sono o divergenti o convergenti ma che si escludono a vicenda.

Friedrich Glasl definisce conflitto più precisamente come un'interazione tra attori - individui, gruppi o organizzazioni - in cui almeno un attore percepisce incompatibilità tra i suoi pensieri, idee, percezioni, sentimenti, desideri e quelli di un altro attore (o altri attori) e si sente schiacciato dall'azione dell'altro.

# Il conflitto interpersonale

E' una situazione in cui...

... due o più persone

... frustrano o offendono ciascuno l'altro

... allo stesso tempo

... attraverso pensieri, sentimenti, valutazioni o approcci incompatibili o contraddittori

# Il conflitto in famiglia

I conflitti tra genitori e figli hanno un connotato decisamente più negativo poiché testimoniano la difficoltà che i genitori incontrano nel comprendere i bisogni reali dei figli e le reazioni nei confronti delle loro richieste.

Dai bambini si attendono una difficoltà ad essere chiari ed espliciti nelle loro richieste e sono più indulgenti, anche per la loro obiettiva immaturità, nella risposta a richieste esagerate. Ad esempio, se il piccolo passa ore davanti ai videogiochi, lo sgridano, pongono un limite orario, lo rimproverano se non rispetta i limiti o fanno finta di non accorgersene se non hanno voglia di grane. Il tutto senza sentirsi troppo in colpa e tormentati.

# Il conflitto in famiglia

Viceversa, con un figlio adolescente, il conflitto può diventare devastante per entrambi, genitore e figlio. I genitori si irrigidiscono poiché si sentono ingiustamente attaccati dalla continua contestazione e non sanno come reagire. Spesso si fanno dominare dalla passione e reagiscono scompostamente, senza un minimo di tattica, peggiorando ulteriormente il problema.

I genitori sbagliano quando si arrabbiano senza controllo poiché offrono un fianco scoperto al "nemico"; i figli adolescenti sanno argomentare molto bene le loro richieste e smontare altrettanto bene quelle dei genitori dimostrandone l'irrazionalità.

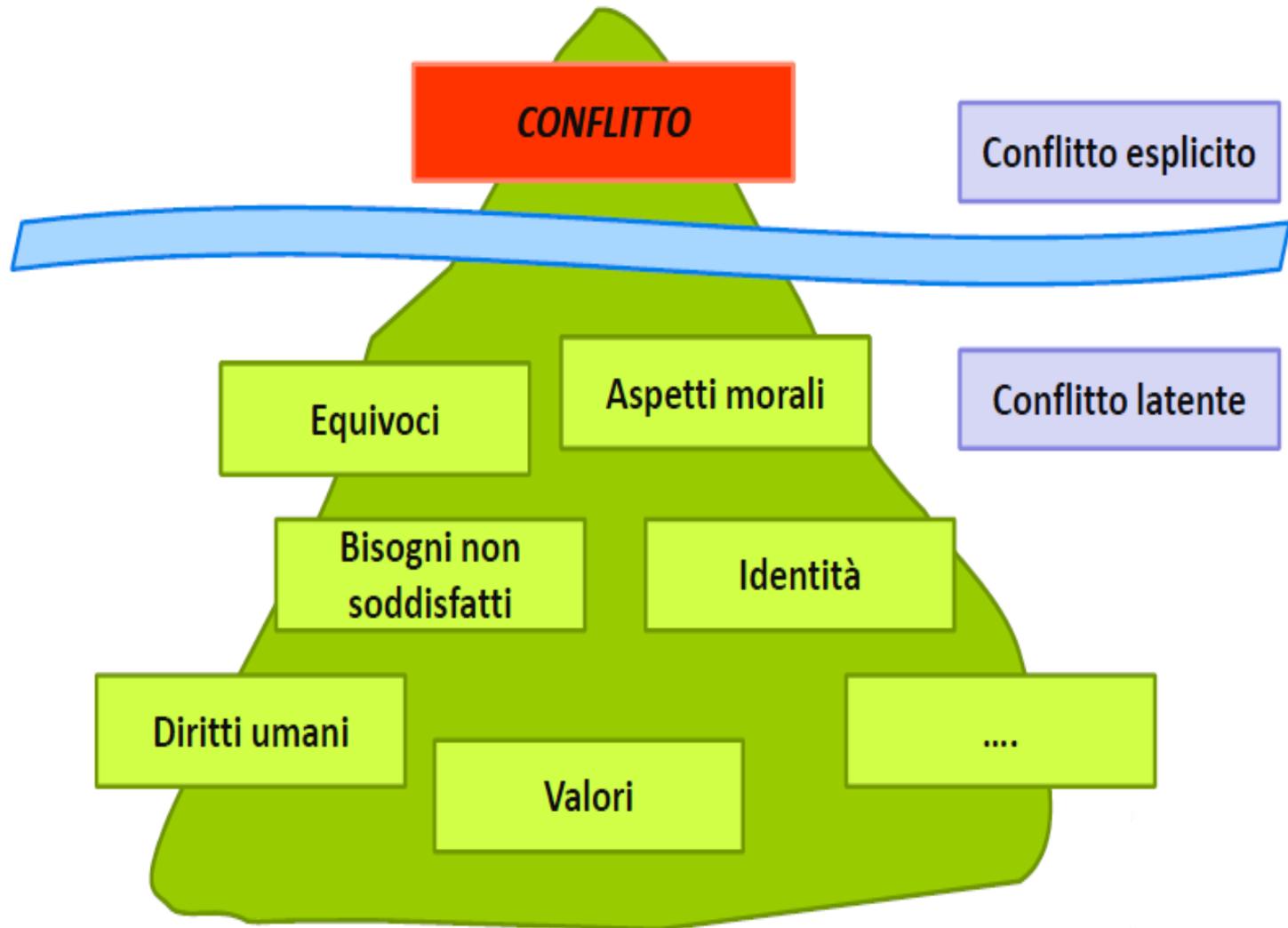
Ma sbagliano anche a ostentare un'eccessiva freddezza o sottovalutazione, come se la cosa non li riguardasse o non la ritenessero importante. Questo atteggiamento esaspera i ragazzi, li fa sentire non amati e mina la loro autostima.

# L'atteggiamento...

... influisce sulla percezione, i sentimenti e l'approccio, che contribuiscono al successo o al fallimento dei tentativi di risoluzione di un conflitto:

- ❑ Percezione: mi rendo conto nel tempo dove sorge un conflitto o ne ignoro i segni? (Positiva o negativa comunicazione con se stessi)
- ❑ Sentimenti: reagisco in maniera ansiosa e goffa o con coraggio e con forza?
- ❑ Approccio: approccio il conflitto in modo attivo, aperto e cooperativo o lo evito, mi difendo e agisco in modo aggressivo?

# Cultura & conflitto



# Le cause del conflitto

ripartizione poco  
chiara delle  
responsabilità

Interdipendenza

Ambiguità  
dei ruoli

Sentirsi trattati  
ingiustamente

Lotte di potere e  
lotte per  
l'influenza

incomprensione

Diversi sistemi di  
ricompensa

personalità e  
atteggiamenti  
incompatibili

umiliazione

diffidenza, risentimento,  
irritazione, suscettibilità

competizione per  
risorse scarse

# Tipi di conflitto

Dal punto di vista delle cause e circostanze, ci sono diversi tipi di conflitto:

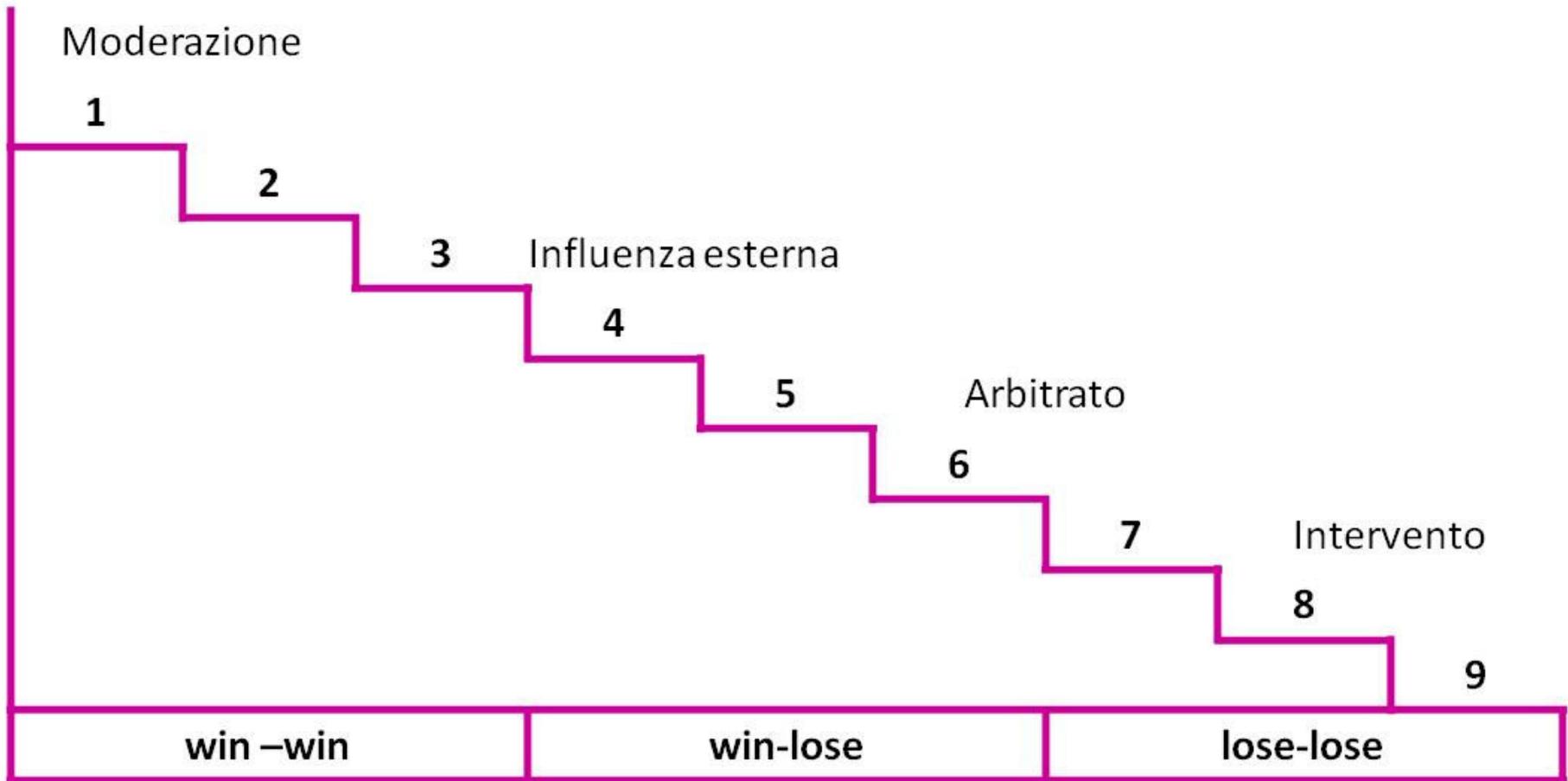
- ...che coinvolgono valori (disaccordo su obiettivi, principi, morale e valori);
- ...di decisione/percezione (disaccordo su metodi, opinioni diverse o differenze di atteggiamento nei confronti di una situazione vissuta insieme);
- ...di distribuzione (disaccordo sulla ripartizione delle risorse);
- ...che coinvolgono ruoli (aspettative di ruolo diverso);
- ...che riguardano le relazioni (disaccordo su relazioni personali/sociali);
- ...interni (che coinvolgono decisioni o ruoli).

# L'escalation di un conflitto

Il meccanismo dell'escalation può essere descritto così:

1. Precipitazione a valanga delle questioni: sempre più questioni rientrano nella disputa, contemporaneamente;
2. Semplificazione crescente: nel considerare le motivazioni della parte opposta ("X ovviamente tiene solo ad una cosa");
3. Ampliamento dell'arena: sempre più persone vengono coinvolte; il cerchio si allarga; gli interessi di molte persone/gruppi vengono messi insieme o mescolati, contemporaneamente;
4. Personificazione crescente: "X è la causa di tutto", "Mi sono scoccato di X!"

# L'escalation di un conflitto



# Stadi dell'intensificazione

La degenerazione del conflitto può essere chiarita spiegando i passaggi:

**Fase 1: Tensione** : I conflitti cominciano con la tensione, ovvero occasionali divergenze di opinioni. Ciò è comune e non è percepito come inizio di un conflitto. Se un conflitto tuttavia nasce, le opinioni diventano più importanti. Il conflitto potrebbe avere cause che soggiacciono.

**Fase 2: Polarizzazione**: A questo punto le parti in conflitto considerano strategie con cui convincere l'altro. Differenze di opinione portano ad una polarizzazione. Ciascuno cerca di mettere l'altro sotto pressione.

**Fase 3: Azioni non parole**: Le parti aumentano la pressione reciproca per far prevalere la propria posizione. La comunicazione potrebbe interrompersi e il conflitto presto diventa molto intenso.

# Stadi dell'intensificazione

**Fase 4: Coalizioni** : Il conflitto si intensifica se le parti cercano il supporto altrui. Si pensa di essere nel giusto e si denuncia il rivale. Il punto ora non è la faccenda in questione, ma vincere il conflitto in modo che l'altro perda.

**Fase 5: Umiliazione**: L'obiettivo è distruggere l'identità dell'altro con accuse e simili. Vi è una completa perdita di fiducia. Perdere la faccia significa perdere la credibilità morale

**Fase 6: Strategie della minaccia**: Le parti cercano di rendere il controllo della situazione con le minacce, di proiettare il loro stesso potere. La domanda può essere una richiesta che è rinforzata da una sanzione ("altrimenti ti accoltello!") e supportata da una potenziale realizzazione (mostrare il coltello). La credibilità della minaccia dipende dalle proporzioni.

# Stadi dell'intensificazione

**Fase 7: Distruzione limitata :** Adesso l'avversario è da colpire con ogni mezzo.

Ormai non è più visto come un essere umano. Danni limitati a sé stessi sono visti come una vittoria se il danno altrui è più grande.

**Fase 8: Disintegrazione:** - Il nemico va distrutto completamente.

**Fase 9: Distruzione reciproca:** Distruzione del nemico, anche a costo dell'autodistruzione

# Approccio al conflitto

Le reazioni di chi è coinvolto in un conflitto possono essere di vario tipo, anche estremo:

## Prevenzione del conflitto:

*Grande preoccupazione  
Deroghe  
Abbandoni  
Lasciare che le cose rimangano  
così come sono*

## Atteggiamento aggressivo:

*Trovare divertente la tensione  
Dirigere le energie contro gli altri  
Cercare conflitto  
Chiunque non è con me è contro  
di me*



## Approccio nell'affrontare il conflitto:

*sicurezza di sé, stato mentale positivo, autodeterminazione,  
chiarezza sui propri punti di forza, capacità e voglia di  
mettere in discussione opinioni e ipotesi, certezza  
dell'osservazione di regole fondamentali, tolleranza,  
immaginazione per soluzioni creative, abilità nel deviare  
energie aggressive*

# L'approccio collaborativo

**Fase 1:** descrivere il conflitto in modo chiaro, definire bisogni e/o paure e accettarle senza giudicare (non vi sono paure errate!). Il risultato è una complessa gamma di opinioni. Scambiare punti di vista e parlarne.

**Fase 2:** Chi è coinvolto nel conflitto dovrebbero fissare obiettivi. Proporre soluzioni insieme in modo creativo. Portare avanti le soluzioni (quantità rispetto alla qualità, senza valutazione).

**Fase 3:** Valutare le soluzioni (accettabili/inaccettabili). Tenere a mente le conseguenze.

**Fase 4:** Scegliere la soluzione migliore che soddisfi entrambe le persone. Arrivare ad un accordo

**Fase 5:** Progettare e realizzare la soluzione

**Fase 6:** Valutare l'esito

# Una storia...

Due sorelle litigavano per un'arancia: entrambe volevano l'arancia intera. La mamma intervenne e, sembrandole corretto, tagliò in due l'arancia, dandone metà a ciascuna delle sorelle.

-La prima mangiò il frutto e butto via la buccia, la seconda buttò il frutto e tranne la buccia, volendo fare una torta.

-La decisione della mamma ha avuto come risultato che nessuna delle due sorelle si è sentita soddisfatta!

Per decidere cosa fare, ha infatti preso in considerazione la posizione delle sorelle "voglio l'arancia intera". Se avesse provato a chiarire gli interessi di ciascuna delle due sorelle il risultato, come pure lo schema mentale delle sorelle, sarebbe stato molto diverso.

# L'importanza del feedback

I conflitti possono spesso profilarsi in anticipo.

Una possibilità per prevenirli è dare feedback.

FEEDBACK è dare informazioni verbali a qualcuno su come il loro approccio è percepito e compreso dagli altri; la conseguenza è la possibilità di decidere se cambiare tale approccio o no. In altre parole sono le informazioni che restituiamo alle persone in merito alle loro azioni, per aiutarli a meglio realizzare gli obiettivi sia individuali che di gruppo.

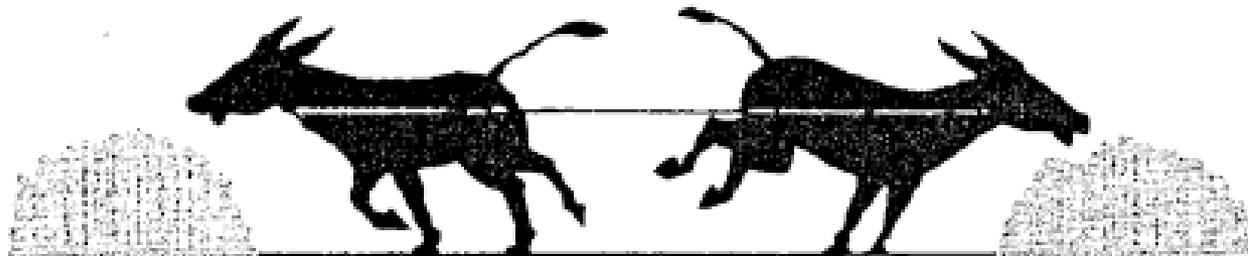
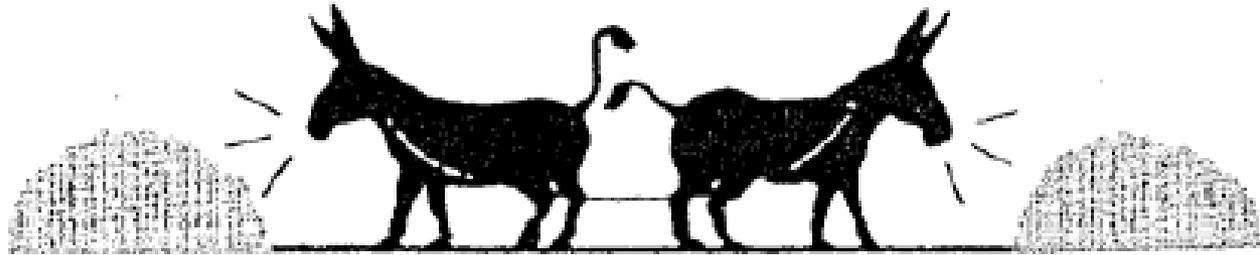
# Le regole del feedback

- Dare feedback quando gli altri possono ascoltare!
- Deve essere quanto più concreto possibile;
- Comunicare le percezioni come percezioni, le ipotesi come ipotesi e i sentimenti come sentimenti;
- Deve essere soggettivo;
- Deve essere dato quanto prima, tranne che in situazioni di tensione;
- Il suo contenuto deve essere accettabile;
- Deve prendere in considerazione la quantità di informazioni che gli altri possono ritenere.

# Accettare i feedback

- ❖ Accettarli solo quando ci si trova in una situazione per farlo;
- ❖ Se non siete in grado di accettarli, ditelo;
- ❖ Ascoltare con calma, raccogliendo quanto più informazioni possibile;
- ❖ Non difendetevi, ascoltate solo;
- ❖ Non esitate a chiedere dettagli (ho compreso bene...? Vorrei capire meglio...).

# In conclusione...



...!!

