



Il processo di prevenzione/gestione dei conflitti.

Fase 1. Individua il problema e mappa i rapporti sociali.

- Individua con le e gli studenti un problema che vorrebbero risolvere insieme al resto del gruppo.
- Chiedi loro di riflettere e prendere nota delle persone che ritengono amiche e chi, secondo loro, è coinvolto nel conflitto.
- Adesso rifletti con loro:
- Quanti studenti considerano amici?
- Chi sono le persone più vicine a loro?

Suggeriamo di utilizzare il modello del Sociogramma contenuto nel Manuale di TEACHmi allo scopo di creare una sorta di mappa dei rapporti sociali all'interno della classe e che coinvolgono le famiglie.

Fase 2. Parla dei conflitti e chiarisci strategie e responsabilità

- Analisi: le e gli studenti ricevono una descrizione del problema.
- La discussione verte intorno al problema dal punto di vista di studenti e insegnanti.
- Le e gli studenti sono responsabili di trovare una soluzione per risolvere il problema, anche chi non è direttamente coinvolto ma non ha fatto nulla.
- Gli altri (genitori, insegnanti, comunità) possono dare sostegno in un secondo momento.

Di seguito riportiamo la strategia concordata:

1: La classe è pienamente responsabile della risoluzione dei conflitti e dell'atmosfera negativa prodotta.

2: La responsabilità della classe è anche la responsabilità individuale delle e degli studenti.

3: Genitori e insegnanti possono essere coinvolti, se necessario.

4: Una volta scemati i conflitti e migliorata l'atmosfera, la classe dovrà concordare come monitorare la situazione allo scopo di evitare che si verifichino nuovamente dei problemi.

Fase 3. Prima discussione della classe mediante i cerchi o circoli riparativi

I principi dei cerchi o circoli riparativi sono illustrati nell'Allegato I. Come creare un circolo riparativo

FASE 1

Fase 4. Le e gli studenti sono responsabili in quanto gruppo della riduzione del conflitto.

L'intera classe ha la responsabilità di migliorare il proprio atteggiamento: le e gli studenti neutrali (quelli che non sono direttamente coinvolti nel conflitto) possono sostenere gli altri o mediare.

- Nel corso della prima settimana, il tema riportato qui sopra viene affrontato con le e gli studenti, ma nessun accordo viene fatto in merito al modo in cui gli atteggiamenti negativi vanno migliorati.
- Occorre dire alle e agli studenti che prima di tutto occorre comprendere la gravità dei comportamenti negativi. Tale aspetto può essere preso in esame con le 'Carte per il miglioramento della classe' (Allegato III).
- La scheda viene posta in un luogo visibile a tutte e tutti. Le e gli studenti hanno una settimana per fare un elenco dei conflitti. Ognuno di loro ha il diritto di denunciare conflitti e atteggiamenti negativi all'insegnante. Ogni studente può descrivere o parlare del conflitto, ma non è obbligatorio.

Al termine della settimana si tiene un circolo riparativo:

⇒ **Round 1:**

- Per prima cosa si analizzano le azioni attraverso le quali il perpetratore ha tentato di rimediare al danno causato.
- La o lo studente neutrale modera la discussione.
- Le e gli studenti discutono di come migliorare le azioni che non sono state adeguatamente portate a termine. Questo passaggio si ripete nel corso di ogni circolo riparativo e finché tutte le azioni concordate non saranno concluse.

⇒ **Round 2:**

- Si parla della carta per il miglioramento della classe: in questa fase, le e gli studenti possono indicare e mappare i conflitti.
- Non è necessario fare nomi, ma quando una o uno studente ritiene che un conflitto o un comportamento negativo non sia stato affrontato opportunamente, è possibile parlare della questione al termine della sessione.
- Le e gli studenti possono chiedere di parlare da soli con l'insegnante, mentre questi si concentra sui comportamenti osservabili, individuando i punti di forza delle azioni negative.

⇒ **Round 3:**

- Sulla base delle strategie concordate, la classe stipula degli accordi e stabilisce delle altre regole.
- Quindi, la classe si riunisce per discutere della riduzione dei comportamenti negativi: Di quanto dovrebbero ridursi i conflitti o i comportamenti negativi nel corso della settimana? Una riduzione del 25% è un buon punto di partenza. Si tratta di un obiettivo realistico che garantisce l'avviamento di un processo di apprendimento grazie al quale è possibile fare propri dei comportamenti differenti.

⇒ **Round 4:**

Studenti e insegnanti stabiliscono se gli obiettivi concordati possono essere ritenuti realistici. Al fine di misurare eventuali riduzioni viene utilizzata la seconda colonna delle "Carte per il miglioramento della classe".

Fase 5. Azioni e aggiustamenti da adottare per ridurre ulteriormente conflitti e atteggiamenti negativi. Ogni settimana si tiene un nuovo circolo riparativo in cui vengono prese in esame le carte per il miglioramento della classe allo scopo di adattare e rivedere i patti stipulati. Di seguito, descriveremo i possibili scenari.

⇒ **Diminuiscono gli atteggiamenti negativi.**

Quando in classe vi sono 2 o 3 litigi ogni due o tre settimane, allora si può mettere da parte la procedura. Ogni studente avrà comunque la facoltà di richiederla.

⇒ **Gli atteggiamenti negativi diminuiscono tranne che in determinate circostanze.**

A prima vista, l'insegnante vede tale aspetto in maniera positiva dal momento che gli atteggiamenti negativi sono diminuiti. Tuttavia, tali atteggiamenti sono legati a determinati studenti o a situazioni specifiche.

Se tali problemi sono legati a situazioni specifiche, allora l'insegnante può porre dei veti (ad es., se la maggior parte dei conflitti sono legati alle attività sportive nel tempo libero, allora si potrebbe sospendere la pratica dello sport per una settimana).

- La classe può ricominciare a fare sport quando si dimostra capace di gestire eventuali conflitti in altre situazioni. Quindi, piano piano, lo sport viene reintegrato nelle attività della classe.
- Ad esempio, prima viene concesso di fare sport per una settimana, poi per due, e così via. In questo periodo il numero di conflitti legati a tali circostanze non dovrebbero aumentare.

Se i comportamenti, invece, sono perpetuati da determinati studenti, occorre andare alla fase 6 riportata di seguito: la responsabilità della classe viene estesa ai singoli.

FASE 2

Fase 6. la responsabilità della classe si estende alla responsabilità del singolo studente.

Quando un particolare studente o un gruppo sembra essere responsabile di un dato comportamento negativo, allora va immediatamente fermato. Vengono applicate delle sanzioni dove e quando necessario. In questi casi ci si serve delle "Carte volte al miglioramento personale" (Allegato III) di cui non si discute con l'intera classe. Al massimo, è possibile affrontare la questione con piccoli gruppi di studenti (quando, ad esempio, il conflitto riguarda insistentemente lo stesso gruppo) e a volte solo con lo studente coinvolto.

- **Round 1:** individua la situazione in cui avviene il conflitto. L'insegnante cerca di adottare un punto di vista oggettivo e chiede alle e agli studenti di individuare i punti di forza utilizzati. Vengono discusse le strategie comportamentali negative.
- **Round 2:** Si discutono strategie comportamentali alternative (e positive) legate ai punti di forza delle e degli studenti. Viene compilata la carta volta miglioramento personale (Allegato III) sulla base delle osservazioni presentate.
- **Round 3:** viene individuato un solo atteggiamento ai fini della creazione della carta volta al miglioramento personale. Tale comportamento deve avere delle ricadute molto negative da tradurre in senso positivo. A questo punto, occorre sfruttare i punti di forza delle e degli studenti.
- "Tom deve lavorare sul suo umore": non fornisce indicazioni chiare;
- "Tom dovrebbe cercare di fare qualcosa che renda felici gli altri": è chiaro;
- "Tom dovrebbe cercare di lasciare stare gli altri e parlare meno": è un accordo che si riferisce due strategie (lasciare in pace gli altri e parlare meno).

La classe decide in quali frangenti il comportamento deve essere adottato. Per quanto attiene alla riduzione di determinati atteggiamenti, come ad esempio, lasciare in pace gli altri, è possibile suddividere la giornata in diversi blocchi e capire se è riuscita/o o meno a mantenere il proprio proposito. La o lo studente può decidere se mostrare al resto della classe la propria carta, compilata insieme all'insegnante.

Questo approccio aiuta ad evitare che i conflitti si inaspriscano e aiuta a sviluppare diverse strategie comportamentali da adottare a seconda delle situazioni. Nel caso in cui ci siano più studenti coinvolti in un conflitto o nell'analisi del problema, occorrerà dare a ciascuno di loro una carta. A volte è possibile chiedere chi parteciperà in modo da prendere nota di comportamenti positivi. Infine, la carta volta al miglioramento individuale può essere arricchita fino a comprendere degli obiettivi (di apprendimento) personali. Le e gli studenti possono servirsi delle carte per prendere nota dei loro punti di forza. In questo modo, la carta diviene uno strumento proprio della cultura della classe. Di conseguenza dovrebbe essere utilizzata almeno per metà degli obiettivi di crescita delle e degli studenti.

FASE 3

Fase 7. Genitori e altri insegnanti inclusi nelle attività individuali e di classe

Questa fase va programmata in anticipo. Quando si decide di coinvolgere i genitori o la comunità, si presume che questi sosterranno le e gli studenti in tre modi diversi:

- Le e i giovani ricevono una carta volta miglioramento individuale in cui è un comportamento adottato al di fuori della scuola che deve essere migliorato.
- Le e i giovani parlano con genitori, responsabili e altri stakeholder. La scuola organizza tale momento di confronto associandolo ad altri meccanismi attivi nell'istituto.
- I genitori o altre persone che vivono nel quartiere hanno il compito di monitorare il comportamento della o del giovane al fine di mapparlo meglio. Tale procedura va eseguita nel caso in cui questi sia incapace di avere uno sguardo oggettivo sul proprio comportamento. Occorre dire alla o allo studente che il suo comportamento è dovuto a una mancanza di competenze e non a un cattivo atteggiamento: "Al momento non hai una visione oggettiva dei tuoi comportamenti, di conseguenza lavoreremo insieme". Non bisogna dire mai "Stai mentendo" (men che meno "Sei una persona bugiarda!")

È molto importante da questo momento in poi notare i cambiamenti avvenuti nei comportamenti dei giovani che tentano di migliorarsi e sono desiderosi di sperimentare diverse strategie comportamentali. Ciò è possibile solo quando non si viene immediatamente sanzionati per un comportamento poco consono.

I comportamenti, infatti, vengono appresi pian piano dai giovani e non sono immediatamente riconducibili ai loro punti di forza.

Fase 8. Completamento del percorso di miglioramento e incontri di monitoraggio

Quando gettiamo le basi di un percorso di miglioramento basato sui punti di forza, cerchiamo di:

- Includere l'intera classe nel percorso di miglioramento ricorrendo ai cerchi riparativi;
- Per prima cosa, bisogna responsabilizzare il gruppo di giovani in quanto classe e poi come singoli individui.
- È necessario adottare uno sguardo oggettivo sui loro comportamenti e poi fare degli esempi concreti.
- Individuare punti di forza nei comportamenti negativi
- Andare alla ricerca di strategie comportamentali positive basate sui punti di forza
- Concedere abbastanza tempo per mettere in pratica strategie comportamentali positive e introdurre un processo di apprendimento volto a disapprendere progressivamente i comportamenti negativi.
- Rendere tali comportamenti visibili grazie alla carta volta al miglioramento personale
- Coinvolgere altre persone (genitori e abitanti del quartiere) affinché forniscano il loro supporto.
- Non pensare mai che la o il giovane sia cattiva/o o abbia un pessimo atteggiamento, occorre, invece, cercare di comprendere se ha acquisito competenze sufficienti per poter mettere in pratica comportamenti positivi.
- Vedere i comportamenti nuovi o diversi come un passo in avanti anche quando non sono adatti alla situazione. Bisogna sempre cercare di ampliare le strategie comportamentali.

Quando l'insegnante e la classe hanno la sensazione che i comportamenti negativi siano diminuiti, allora il percorso può essere interrotto. La classe mette a punto un piano per discutere del percorso di miglioramento. All'inizio è meglio svolgere questa attività con cadenza settimanale per poi ridurre le discussioni a una volta al mese. In ogni caso, occorre ridiscutere la questione dopo le vacanze scolastiche. Spesso è possibile notare un aumento dei conflitti e degli atteggiamenti negativi di ritorno dalle vacanze dal momento che le e gli studenti tentano di ristabilire la loro posizione all'interno del gruppo.

Nel momento in cui tutte e tutti ritengono ormai inutile affrontare la questione, allora è possibile smettere di analizzare la questione.

Possibili passaggi intermedi: Misurare il livello di energia o il grado di benessere

Le e gli studenti possono monitorare il loro stato d'animo servendosi degli strumenti di autovalutazione riportati alla fine della sezione. Grazie a questo strumento, possiamo analizzare il benessere delle e degli studenti giorno dopo giorno. Al termine della settimana potranno riflettere sui loro momenti migliori o peggiori. Nel caso in cui le e gli studenti non si sentano a loro agio nel parlare dei loro sentimenti apertamente col resto della classe, allora tali temi possono essere sviscerati nel corso di incontri singoli. In altri casi, tali argomenti possono essere trattati durante dei cerchi o circoli riparativi.