

COMPETENZE NEGOZIALI E COMPETENZE MEDIATIVE: UNA RISORSA PER LA SCUOLA

Claudia CHIAROLANZA, Ph.D.

DIPARTIMENTO
DI PSICOLOGIA
DINAMICA E CLINICA



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



DIPARTIMENTO
DI PSICOLOGIA
DINAMICA E CLINICA

SEZIONE DI MEDIAZIONE FAMILIARE

- Competenza a lavorare sulla gestione costruttiva dei conflitti.
- Interventi a sostegno della famiglia secondo un continuum *dall'enrichment* familiare e coniugale al sostegno post divorzio.



INFORMAZIONI LOGISTICHE

Orario di segreteria

martedì e giovedì dalle 12:00 alle 15:00

Orario del servizio

martedì e giovedì dalle 9.30 alle 17.30

Contatti

Telefono - 06 4991 7555

Email - mediazione.familiare@uniroma1.it

Sede

Via degli Apuli, 1 - 00185 ROMA

Life skills (OMS, 1993)

- ☑ **Consapevolezza di sé**
- ☑ **Gestione delle emozioni**
- ☑ **Gestione dello stress**
- ☑ **Comunicazione efficace**
- ☑ **Relazioni efficaci**
- ☑ **Empatia**
- ☑ **Pensiero Creativo**
- ☑ **Pensiero critico**
- ☑ **Prendere decisioni**
- ☑ **Risolvere problemi**

I PRINCIPI GUIDA DELLA MEDIAZIONE

- ☑ *Neutralità* del mediatore
- ☑ *Autodeterminazione* degli attori sociali
- ☑ Riconoscimento delle *competenze*
- ☑ *Equilibrio* tra le parti
- ☑ *Volontarietà* nel contratto di mediazione
- ☑ *Indipendenza* degli apparati istituzionali
- ☑ *Intervento limitato* nel tempo
- ☑ *Deontologia* delle pratiche di mediazione

I PRINCIPI GUIDA DELLA MEDIAZIONE

- ☑ La **terzietà**, definita anche **neutralità** o **imparzialità** che permette al mediatore di assumere l'equivocità.
- ☑ L'**autodeterminazione**, su cui si fonda la capacità trasformativa del processo mediativo e il rispetto verso le soluzioni proposte dai clienti stessi.
- ☑ La **competenza**, che si basa sul riconoscimento da parte del mediatore della capacità delle persone di fronteggiare autonomamente i problemi, anche se temporaneamente le risorse sono indebolite e tali da richiedere un supporto.
- ☑ L'**equilibrio fra le parti**, che fa riferimento ad un sistema paritario che evita lo squilibrio di potere tra le parti coinvolte.
- ☑ La **volontarietà**, che rimanda all'impegno di ciascuna parte verso l'altra nella loro relazione significativa.
- ☑ L'**indipendenza** della mediazione dagli apparati di regolamentazione del conflitto per salvaguardare le potenzialità delle relazioni umane.
- ☑ L'**intervento limitato nel tempo**, che precisa la natura del contratto di mediazione, scoraggiando le forme di dipendenza.

DEONTOLOGIA DEL MEDIATORE

- Garantisce la formazione del mediatore nello specifico campo in cui la mediazione si applica, la sua estraneità nei confronti delle parti.
- Riguarda l'impegno del mediatore a mantenere il segreto professionale sia nello svolgimento dei colloqui che relativamente al loro contenuto, a garanzia del principio di confidenzialità e riservatezza.
- Delimita anche l'ambito dell'intervento mediativo e lo differenzia dagli ambiti contigui.
- In base al principio di volontarietà tra le parti, al mediatore è vietato esercitare qualunque pressione sulle parti che vincoli l'adesione a un accordo che non sia stato scelto liberamente.



COMPETENZA MEDIATIVA

Si declina nella capacità di promuovere nei mediandi complesse soluzioni ad un problema, di fornire un ascolto attivo, di perseverare nella soluzione del problema, di essere paziente.



IL MEDIATORE

- Esperto in gestione dei conflitti relazionali
- Testimone sociale del conflitto
- “Parteggia” per il legame
- Traduce le esigenze degli attori sociali che partecipano alla costruzione educativa dell’allievo

MEDIAZIONE SCOLASTICA

Per **mediazione scolastica** si fa riferimento alla gestione dei conflitti a vari livelli nell'ambito scolastico.

I conflitti a scuola avvengono fra:

alunni e alunni

alunni e **insegnanti**

insegnanti e **insegnanti**

insegnanti e **genitori**

La mediazione scolastica può costituire uno strumento importante in tutti i casi per gestire conflitti in atto e anche nei casi di **bullismo**.

MEDIAZIONE SCOLASTICA

In tal senso, la mediazione può essere condotta sia da persone interne alla scuola che esterne.

Nel caso della mediazione fra pari, che è l'espressione **più significativa** della mediazione scolastica, sono gli stessi alunni della scuola a essere formati come mediatori.

MEDIAZIONE SCOLASTICA

Il mediatore mette a disposizione della scuola competenze specifiche per la gestione, l'intervento e la prevenzione dei conflitti e delle prepotenze a scuola.

Egli mira a ristabilire il dialogo tra le parti, con l'obiettivo di sollecitare una riorganizzazione delle relazioni che risulti soddisfacente per tutti coloro che sono implicati nel conflitto.

MEDIAZIONE SCOLASTICA

Processo volontario in cui una terza **persona neutrale** (mediatore) interviene per stimolare le parti a trovare **misure alternative e costruttive di risoluzione dei conflitti**.

Il mediatore aiuta le parti a trovare soluzioni che soddisfino tutti in un clima di **ascolto, fiducia e rispetto reciproco**.

OBIETTIVI DELLA MEDIAZIONE SCOLASTICA

Accrescere le *competenze sociali* degli alunni in riferimento a:

- Dialogo tra attori sociali
- Empatia
- Rispetto
- Comportamenti prosociali
- Reciprocità

OBIETTIVI DELLA MEDIAZIONE SCOLASTICA

Favorire una **buona comunicazione** tra la famiglia, gli allievi, la scuola.

✓ **Genitori:**

- Migliore comprensione regole scolastiche
- Migliore comprensione del lavoro e del comportamento del figlio

✓ **Insegnanti:**

- Migliore comprensione delle risorse negoziali degli alunni.
- Conoscenza degli elementi familiari e culturali

MODELLI DI MEDIAZIONE SCOLASTICA

- Peer mediation (mediazione tra pari diadica)
- Mediazione tra pari intergruppi
- Mediazione intergenerazionale

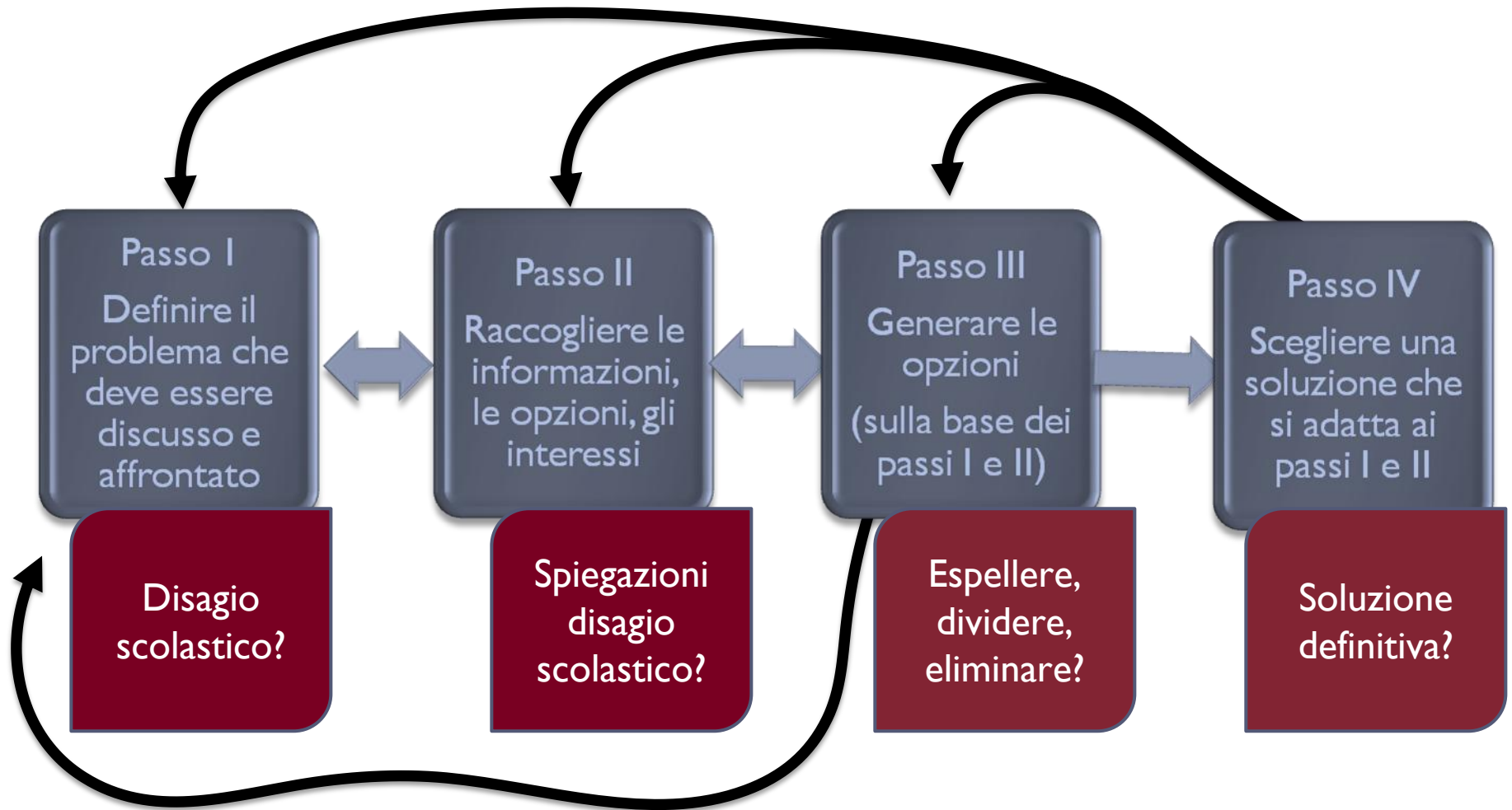
OBIETTIVI DELLA MEDIAZIONE SCOLASTICA

PREVENZIONE

- ☑ Prevenire l'abbandono scolastico nelle scuole superiori;
- ☑ Prevenire i disagi psicologici e i danni fisici derivanti dalla violenza e dal bullismo;
- ☑ Prevenire le forme di disimpegno morale (deresponsabilizzazione, deumanizzazione, dislocamento di responsabilità..)

SCHEMA DI PROBLEM SOLVING DELLA MEDIAZIONE

MEDIAZIONE SCOLASTICA



NELLA MEDIAZIONE SCOLASTICA È NECESSARIO SOTTOLINEARE:

- ▶ La fiducia nella competenza dei soggetti
- ▶ Il riconoscimento dei processi di apprendimento intrinseci, auto-generati, soprattutto nelle fasi “di transizione”
- ▶ La circolarità e la reciprocità costruttiva tra processi di costruzione di senso ed esperienza vissuta
- ▶ La revisione del ruolo e della funzione dell’educatore, non più istruttore, trainer, insegnante, ma animatore, facilitatore, accompagnatore di apprendimenti autodiretti

LA NEGOZIAZIONE

La **negoziazione*** è una competenza sociale volta a raggiungere il soddisfacimento di reciproci bisogni nella preservazione del legame.

Negoziazione: azione congiunta in funzione di un obiettivo comune.

La competenza negoziale richiede:

- Empatia
- Assertività
- Collaborazione
- Comunicazione

SITUAZIONE NEGOZIALE

L'obiettivo/risultato di una persona dipende da un'altra parte.

Ambedue hanno interessi autonomi con obiettivi/risultati diversi, concorrenti, o anche contrapposti, ma che Nessuno dei due ha il potere di imporre all'altro.

COMPETENZA NEGOZIALE

- ☑ Chiarezza dei propri obiettivi
- ☑ Capacità di immedesimarsi nei panni dell'altro
- ☑ Scambi di natura collaborativa
- ☑ Centratura su aspetti pragmatici
- ☑ Ricerca di soluzioni negoziate
- ☑ Proiezione sul futuro
- ☑ Capacità di rappresentarsi l'evoluzione della vicenda cogliendo non solo il breve ma il lungo termine

TAVOLO DELLA NEGOZIAZIONE

Al tavolo delle trattative, è necessario comprendere quanta informazione sia necessaria rivelare all'altro o al mediatore.

Per creare un accordo, l'unica possibilità è creare valore per l'accordo.

COME SI CREA VALORE?

- ☑ Conoscere tutti gli elementi che concorrono alla situazione conflittuale che si è creata
- ☑ Separare i fatti dalle influenze
- ☑ Esprimere parole di gratitudine per ogni suggerimento ricevuto (per esempio, ma non solo “Grazie!”)

UN ACCORDO È **BUONO** QUANDO:

- Equo
- Legittimo
- Soddisfacente
- Esplorato, Praticato, Dibattuto
- Nell'interesse del minore
- Fissa punti per il presente con una prospettiva di evoluzione futura
- Autodeterminato

Si può parlare di negoziiazione scolastica?



PROPOSTA FORMATIVA



SEZIONE DI MEDIAZIONE
FAMILIARE
(14 MEMBRI)

STUDENT* DELLE LM IN
PSICOLOGIA CLINICA E IN
PSICOLOGIA APPLICATA (CIRCA
150)

STUDENT* DEL PROGETTO
ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

ALUNNI E ALUNNE DELLA SCUOLA
PRIMARIA E SECONDARIA DI
SECONDO GRADO

COMPETENZE
MEDIATIVE

CIRCA 10
STUDENTI
SELEZIONATI
DALLE LM

COMPETENZE
NEGIZIALI

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

DIPARTIMENTO
DI PSICOLOGIA
DINAMICA E CLINICA



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Claudia CHIAROLANZA, Ph.D.