

## La "palestra" dei conflitti

### Un allenamento continuo per un traguardo collettivo

*Inclusione Scolastica - di Ruggiero Patrizia*



Già in altri articoli, proprio su questa rivista, è stato trattato il tema dei conflitti a scuola e la scelta di scrivere ancora su ciò è dettata dalla convinzione dell'importanza e della pregnanza che esso riveste nella funzione docente.

**Il conflitto è il pane quotidiano per gli insegnanti** che devono spesso affrontarlo con i colleghi, con le famiglie, con e tra gli alunni.

Proprio in questo periodo mi sono trovata a rispolverare vecchi libri, appunti di corsi, fotocopie e mi sono appassionata a rileggere e ristudiare. È stato sicuramente un buon nutrimento ed ha avvalorato la mia tesi: come in ogni campo di competenza, non basta **aver acquisito** ma è necessario **un rinforzo continuo, un continuo allenamento**. Non basta stare sul campo, è fondamentale una cura specifica, altrimenti è come se dovessimo portare pesi sempre crescenti senza avere i muscoli allenati.

Il conflitto rischia di farci crollare se non è affrontato con gli strumenti adatti, in quanto si caratterizza per la presenza di un problema, a cui si associano disagio, dolore e sofferenza.

È stato molto significativo ritrovare **la metafora del seme** (causa primaria) e **della pianta** (causa secondaria) che sottolinea il carattere contestuale e relazionale della situazione di conflitto, in quanto il seme ha bisogno di un ambiente "adatto" per germogliare.

Questa riflessione mette in primo piano la nostra capacità personale di pensare, di sentire e di agire di fronte a situazioni di conflitto.

È necessario stare sempre "all'erta" e può essere utile un piccolo promemoria composto semmai da domande "orientative":

#### 1. Consideriamo normale il conflitto?

Come abbiamo visto, la situazione problema o conflitto è parte integrante del nostro lavoro, appartiene quindi alla nostra quotidianità, considerarlo come un normale ostacolo o una difficoltà serve ad abbassare l'ansia e la reattività che può generare.

#### 2. Quali sono i nostri sentimenti e le convinzioni rispetto alle situazioni di conflitto? Quali parole utilizziamo per descriverlo? Qual è la nostra mappa mentale?

Le emozioni e le parole che usiamo per descriverle sono fortemente collegate tra loro. Già parlare di BISOGNI IN CONFLITTO anziché di CONFLITTO DI BISOGNI mette in primo piano "il bisogno" anziché il conflitto e può orientare alla ricerca della ragione profonda che lo ha originato.

#### 3. Ci sentiamo competenti? Qual è il nostro livello di consapevolezza?

Dobbiamo essere in grado di monitorare il nostro *status* e capire se siamo capaci di realizzare successi in questo campo e di gestire positivamente situazioni conflittuali o se ci sentiamo impotenti e schiacciati in partenza, o ancora vittime di altri, quando abbiamo noi bisogno di supporto o quando, invece, siamo in condizione di dare un supporto speciale.

#### 4. Padroneggiamo una comunicazione non violenta? Possediamo gli strumenti adatti?

Una comunicazione professionale assertiva e basata sull'ASCOLTO ATTIVO è il nostro "ferro del mestiere" e deve contrastare spesso il lamento/sfogo, così come è strategica una comunicazione finalizzata, in cui mentre parlo ho in mente l'obiettivo che voglio raggiungere. Cosa voglio che l'altro intenda e faccia? La mia comunicazione/informazione che effetti avrà? Bisogna fare attenzione, così, a non cadere nella frequente trappola di dire all'altro cosa deve fare, con l'unico risultato di ottenere in risposta lo stesso comportamento: *lei deve controllare suo figlio, lei deve mettere una nota al compagno di banco*.

#### 5. Utilizziamo i metodi per la gestione costruttiva dei conflitti? Siamo esperti di mediazione e negoziazione?

Ad esempio il MODELLO EQUIVALENZA opera con i fondamenti, i fattori e le ragioni che reggono dal basso i punti di vista; si cerca la conoscenza profonda, si centra il processo. Essa è in contrasto con il modello distruttivo dove ciascuna parte presenta le proprie caratteristiche o comportamenti come migliori rispetto a quelli dell'altro: vengono portati gli argomenti per vincere, per avere ragione, instaurando un inevitabile "braccio di ferro".

#### 6. Consideriamo il conflitto come possibilità di crescita, come un'opportunità? Ne valorizziamo l'aspetto positivo?

Ogni conflitto ci insegna qualcosa, offre la possibilità di portare a galla un disagio sotterraneo, creando i presupposti per affrontarlo e superarlo; è promotore di cambiamento, può creare nuove risorse e nuove risposte.

Un sistema che utilizzo con i ragazzi e che ha molto successo è quello di **creare uno spazio di confronto mediato**. Nell'organizzazione generale che fa da sfondo al lavoro in classe, c'è l'orientamento, per cui i ragazzi vengono incoraggiati a risolvere autonomamente le situazioni conflittuali ordinarie. Devono cercare di affrontare da soli le piccole diatribe quotidiane *non mette il libro in mezzo, si allarga troppo sul banco* (per dire quelle più banali). Quando sentono che hanno provato le loro possibili strategie "pacifiche", che il disagio aumenta e hanno bisogno di aiuto, possono rivolgersi all'insegnante chiedendo un colloquio in separata sede.

È importante osservarli e sostenerli nei loro primi approcci. Basta un'occhiata di incoraggiamento, di elogio o di contenimento, per tenere sotto controllo i primi movimenti.

A volte bisogna affrontare nuovamente il discorso con tutta la classe per creare e rimarcare la convinzione forte e condivisa che questo metodo di gestione dei conflitti è fondamentale per stare insieme tutelando tutti.

È indispensabile che l'insegnante eviti di raccogliere gli atteggiamenti negativi che si manifestano più frequentemente all'inizio di questo percorso, come ad esempio l'interruzione plateale della lezione con lamentele o accuse o, ancora peggio, la richiesta di intervento punitivo nei confronti di un compagno.

Tutte queste modalità comunicative non sono "giudicate" ma **non devono essere ascoltate** oppure, per aiutare i ragazzi, possono essere riformulate "a specchio" dall'insegnante, per fargli rendere conto di cosa stanno chiedendo. È bene che anche questa modalità di azione venga spiegata e ripetuta quanto è necessario a non confondere l'ascolto negato intenzionalmente con una mancanza di attenzione alla persona.

Qualora la difficoltà fosse insormontabile, i ragazzi possono richiedere uno spazio di ascolto privato in cui vengono ascoltati con attenzione e supportati con strategie possibili. A volte si rende necessario un confronto mediato in cui l'insegnante agevola la comunicazione del bisogno e l'espressione del sentimento sottostante.

I ragazzi diventano presto consapevoli dei vantaggi offerti da questo metodo: non mette in difficoltà il proprio compagno davanti a tutti e permette di usufruire dell'aiuto dell'insegnante per diventare più capaci a gestire e a superare i conflitti.

Potrebbe essere questa una funzione speciale dell'insegnante di sostegno, qualora fosse il più competente in questo campo. Determinante è anche la condivisione di questo metodo con gli altri docenti e con i familiari.

Alla luce di quanto espresso, la gestione dei conflitti può essere **un'esperienza interessante ed entusiasmante e l'ambiente classe una valida palestra per tutti**.

