

# **Bullismo, conflitto, risoluzione di conflitto.**

## **1. panoramica bullismo**

Che cos'è il bullismo:

Con il termine bullismo si intende definire un comportamento aggressivo ripetitivo nei confronti di chi non è in grado di difendersi. Solitamente, i ruoli del bullismo sono ben definiti: da una parte c'è il bullo, colui che attua dei comportamenti violenti fisicamente e/o psicologicamente e dall'altra parte la vittima, colui che invece subisce tali atteggiamenti.

Caratteristiche del bullismo:

- l'intenzionalità del comportamento aggressivo
- la sistematicità delle azioni aggressive fino a divenire persecutorie
- l'asimmetria di potere tra vittima e persecutore.

I comportamenti violenti che caratterizzano il bullismo sono:

- Offese, parolacce e insulti;
- derisione per l'aspetto fisico o per il modo di parlare;
- diffamazione;
- esclusione per le proprie opinioni;
- aggressioni fisiche.

Cyberbullismo: è definito come atto aggressivo, intenzionale condotto da un individuo o un gruppo usando varie forme di contatto elettronico, ripetuto nel tempo contro una vittima che non può facilmente difendersi.

Bullo: può mantenere l'anonimato, ha un pubblico più vasto, ossia il Web, e può controllare le informazioni personali della sua vittima.

→ video bullismo: monologo paola cortellesi

## **2. Bullismo come violazione dei DU**

Quali Diritti Umani vengono violati?

Il bullismo è una violazione dei diritti umani poiché lede la dignità di chi lo subisce ed è contrario a principi fondamentali quali l'inclusione, la partecipazione e la non discriminazione.

## **3. Bullismo come conflitto e Provenzione.**

Vorrei parlare di bullismo da una prospettiva più ampia per poter affrontare la tematica di conflitto e risoluzione dello stesso.

**Attività:**

**Brainstorming sul concetto di conflitto.**

**Foglio di carta enorme con scritto: Conflitto.**

**5 minuti per scrivere, in silenzio, tutto quello che vi viene in mente in merito.**

**Analizziamo insieme quel che avete riportato.**

Nella nostra cultura, la visione del conflitto è stata e continua ad essere negativa-. Per definirlo usiamo termini come lite, scontro, guerra, violenza, nemico, avversari, considerando il conflitto come qualcosa di non auspicabile e da evitare.

Ciò nonostante, il conflitto in sé è neutrale e ciò che lo rende un fatto negativo o positivo dipende dai meccanismi o dalle forme che si utilizzano per affrontarlo e risolverlo.

**Prevenire un conflitto spesso significa evitarlo, impedendo così che ne emergano le cause.**

**Dalle proposte sul trattamento del conflitto spicca la provenzione, strategia da utilizzare ai livelli iniziali dello stesso che, partendo da postulati dell'Educazione alla Pace e alla Non-violenza, si basa su un intervento che amplia la semplice tendenza alla prevenzione.**

La provenzione, termine coniato da J. Burton, è un processo d'intervento precedente alla crisi che ci porta a :

- una spiegazione adeguata del conflitto, includendo la sua dimensione umana.
- Una consapevolezza dei cambi necessari per eliminarne le cause.
- Uno sviluppo delle condizioni opportune a favorire le relazioni cooperative che diminuiscano il rischio di nuovi scontri, imparando a trattare e a risolvere le contraddizioni prima che si convertano in antagonismi,.

La provenzione amplia il concetto di prevenzione dei conflitti poiché:

- prevenire vuol dire evitare
- provenire richiede lo sviluppo di capacità , abilità e strategie per affrontare i conflitti al loro principio.

I conflitti sono situazioni nelle quali due o più persone entrano in opposizione o in disaccordo perché le loro posizioni, i loro interessi, bisogni, aspirazioni o valori sono incompatibili o vengono percepiti come tali, le emozioni e i sentimenti hanno un ruolo molto importante e la relazione tra le parti in conflitto può uscirne consolidata o deteriorata, a seconda di come si sviluppi il processo di risoluzione del conflitto.

**Struttura del conflitto:**

## **L'importanza della comunicazione: Strategie che favoriscono la risoluzione in modo negoziabile e cooperativo**

Se i conflitti fanno parte della convivenza, è fondamentale consolidare delle strategie che favoriscano la loro risoluzione in modo negoziabile e cooperativo.

I risultati del processo di risoluzione dei conflitti si vedono affetti da molteplici fattori: distribuzione del potere, partecipazione di terzi, caratteristiche personali, credenze ed esperienze passate, norme culturali, valori, aspettative,... tuttavia il tipo di comunicazione stabilito viene considerato come un fattore essenziale al momento di affrontare i conflitti.

Il comportamento comunicativo di fronte alle situazioni conflittuali contiene elementi verbali (contenuti, domande, risposte,...), non verbali (espressioni facciali, postura, distanza, gesti,...) o paraverbali (fluidità verbale, tono della voce, tempo di conversazione, tempo dei silenzi).

L'importanza degli elementi verbali si è valutata intorno al 20% mentre il 40% appartiene a quelli non verbali e paraverbali.

L'uso e la combinazione di questi tre elementi determineranno i comportamenti comunicativi utilizzati e le implicazioni richieste nel processo conflittuale. Per lo studio dei comportamenti comunicativi vengono proposti tre stili: passivo, aggressivo e assertivo.

### **Comportamenti di comunicazione aggressiva**

Come elementi verbali abbondano gli imperativi, le critiche e le minacce. Quando si fanno domande, spesso se ne fanno troppe allo stesso tempo. Quando si è interrogati si tende a rispondere con un'altra domanda o introducendo un altro tema. Si interrompono continuamente gli altri e non li si lascia parlare.

In quanto agli elementi non verbali e paraverbali della comunicazione, si nota che l'espressione facciale è tesa, le sopracciglia aggrottate, lo sguardo fisso e diretto agli occhi, la gesticolazione delle mani è abbondante e indica minaccia, la postura è intimidatoria, la distanza intima non viene rispettata e si mantiene un orientamento frontale. Il tono di voce è alto e i discorsi sono rapidi e forti, senza pause né silenzi.

### **Comportamenti di comunicazione assertiva**

Il comportamento assertivo stabilisce un punto intermedio tra quello passivo e quello aggressivo. L'espressione di idee, desideri o sentimenti si realizza in modo appropriato e diretto, con il fine che la comunicazione sia efficiente. Ci si sa adattare al contesto, cosa che contribuisce a facilitare la risoluzione dei conflitti. Nelle relazioni personali si sente di avere il controllo delle situazioni difficili, il che comporta la riduzione dello stress e facilita la comunicazione.

Con un comportamento assertivo di solito si utilizzano elementi verbali in prima persona (credo, penso,...), elementi che implicitamente comportano la collaborazione (facciamo, possiamo) e domande che tendono al raggiungimento della soluzione del problema. Si ha quindi una comunicazione bidirezionale, diretta ed effettiva. Si ascolta attentamente. Si segnalano i limiti e si esprimono aspettative. Invece di giudicare e/o etichettare, si espongono osservazioni in modo semplice e descrittivo.

Esiste una certa corrispondenza tra la comunicazione verbale e quella non verbale. L'espressione facciale è distesa e concordante alle circostanze. Il contatto oculare è diretto, sebbene si evitino sguardi fissi. La postura è eretta ma non rigida e la gesticolazione è abbondante ma rilassata. L'orientamento è diretto, frontale, rispettando le distanze personali., sebbene si stabiliscano anche contatti fisici appropriati.

Tanto il volume di voce quanto la velocità e l'intonazione sono idonei a permettere un'interazione comunicativa effettiva. Il dialogo è fluido e diretto e rende il tempo discorsivo proporzionale per ognuno degli interlocutori.

## **Abilità assertive: l'importanza dell'ascolto attivo**

### **Attività a coppie sull'ascolto attivo**

**Riassumendo, ascoltare attivamente significa:**

- **mantenere il contatto oculare con chi parla.**
- **Indicare che si sta ascoltando, dicendo di sì e facendo segni di affermazione con la testa.**
- **Non manifestare da subito il proprio accordo o disaccordo. Lasciare che l'altro si esprima. Non riempire i silenzi.**
- **Non spostare la conversazione su di sé**
- **Formulare domande aperte affinché L'ATRO SI ESPRIMA.**
- **Ogni tanto riassumere o riaffermare il discorso di chi parla. Mostrare che si capisce ciò che prova chi sta parlando.**

## Risoluzione del conflitto come “Mediatore”

Il conflitto è una situazione multidimensionale che dovrebbe essere studiata come tale in una prospettiva multidisciplinare.

Cosa accade nei conflitti:

I conflitti si verificano in situazioni nelle quali si percepisce il fatto che esistono obiettivi incompatibili e interferenze tra le parti. In questi momenti il soggetto si trova in situazioni frustranti ed incerte che provocano in lui aggressività ed ansia. Il modo in cui il soggetto affronta tali emozioni sarà importante per lo sviluppo del conflitto.

L'aggressività proveniente dalla frustrazione (non ottenere ciò che ci aspettiamo) può dirigersi verso l'oggetto della frustrazione, verso se stesso o verso le persone responsabili della frustrazione. In molte occasioni il soggetto non può sprigionare la sua aggressività verso nessuno di questi sbocchi e quindi ricorre a due ulteriori alternative: cercare di sopprimere gli impulsi aggressivi (non riconoscendoli e iniziando attività sostitutive), cosa che può risultare pericolosa per se stesso visto che le sue necessità incoscienti continuano ad essere insoddisfatte e possono portarlo a comportarsi in modo distruttivo, o ricorrere alla seconda alternativa che è quella di spostare la sua aggressione verso un'altra parte, incolpando per la sua frustrazione una fonte distinta da quella reale. (questo spiegherebbe l'esistenza dei capri espiatori ed è una spiegazione complementare a ciò che più avanti vedremo riguardo alla loro esistenza).

FRUSTRAZIONE

AGGRESSIVITA'

sbocco A

Verso l'oggetto della frustrazione

Verso se stesso

Verso le persone responsabili della frustrazione

sbocco B

Cercare di sopprimere gli impulsi aggressivi (comportamento distruttivo)

Spostare l'aggressione da un'altra parte (incolpare una fonte diversa dalla reale. “capro espiatorio”)

L'ansia si definisce come uno stato interno di tensione che si scatena nel momento in cui si avverte un pericolo. Nello sviluppo di un conflitto i soggetti possono sentirsi molto ansiosi se percepiscono che gli “avversari” non sono disposti a soddisfare le loro necessità. L'ansia può provenire anche dalla paura dei propri impulsi (paura di se stesso), della propria aggressività. O, ancora, può provenire dal fatto di considerare il proprio comportamento negativo o moralmente inadeguato ma necessario o inevitabile se si vuole ottenere ciò che si desidera. Questo evidentemente è un conflitto tra sé e sé.

## I metodi alternativi della risoluzione delle controversie

- Considerare se i partecipanti hanno la capacità necessaria per accordare e negoziare.
- Non prendere parte in nessuna circostanza
- gestire confidenzialmente l'informazione
- non prolungare il processo oltre il necessario
- dare per concluso il processo quando si ha la certezza dell'impossibilità di un accordo
- assicurarsi che il contenuto dell'accordo che si firma sia giusto ed equo.

La figura del “Mediatore”.

Nella mediazione: “...le parti in conflitto si trovano con il mediatore che le aiuterà a comunicarsi tra loro affinché riescano a trovare una soluzione mutuamente soddisfacente. Entrambi gli implicati rsi beneficiano dell'accordo grazie ad una soluzione del tipo io vinco/tu vinci”.

La mediazione consisterà pertanto nella conduzione di un processo e non nella formulazione della soluzione più adeguata.

1. il mediatore è imparziale e così deve essere visto dalle parti.
2. La mediazione è volontaria, le parti possono ritirarsi quando vogliono
3. il mediatore non ha il potere di imporre un accordo
4. non interessa né si tratta di cercare colpevoli e innocenti, vittime e carnefici, chi ha ragione e chi no.
5. la mediazione è un processo d'apprendimento
6. Tutto ciò che si esprime durante il corso della mediazione è confidenziale

Principi basilici della mediazione:

1. il mediatore è imparziale e come tale deve essere visto dalle parti.
2. La mediazione è volontaria.
3. Il mediatore non ha il potere di imporre un accordo.
4. Non interessa né si tratta di cercare colpevoli e innocenti, vititme e carnefici, chi ha ragione e chi no.
5. Tutto ciò che si esprime durante il corso della mediazione è confidenziale.
6. La mediazione è un processo di apprendimento.
7. Il pilastro principale del processo è la comunicazione.

## Ricapitolando e concludendo:

Le dinamiche che portano a sviluppare comportamenti violenti e aggressivi ripetuti che vengono definiti con il nome di bullismo, rientrano in quell'aspetto di "incapacità di gestione dei conflitti". Una volta manifestata la dinamica del bullismo rientriamo in una perfetta violazione dei diritti della dignità della persona, riferendoci inoltre a comportamenti discriminatori o violazione del diritto di partecipazione.

Il conflitto di per sé è neutrale ciò che lo rende un fatto negativo o positivo dipende dai meccanismi o dalle forme che si utilizzano per affrontarlo e risolverlo.

Prevenire un conflitto spesso significa evitarlo, impedendo così che ne emergano le cause. Dalle proposte sul trattamento del conflitto spicca la **provenzione**, strategia da utilizzare ai livelli iniziali dello stesso che, partendo da postulati dell'Educazione alla Pace e alla Non-violenza, si basa su un intervento che amplia la semplice tendenza alla prevenzione.

I conflitti sono situazioni nelle quali due o più persone entrano in opposizione o in disaccordo perché le loro posizioni, i loro interessi, bisogni, aspirazioni o valori sono incompatibili o vengono percepiti come tali, le emozioni e i sentimenti hanno un ruolo molto importante e la relazione tra le parti in conflitto può uscirne consolidata o deteriorata, a seconda di come si sviluppi il processo di risoluzione del conflitto.

Lo sviluppo di abilità assertive, come lo sviluppo dell'ascolto attivo, contemplate dal metodo non violento, consentono di gestire al meglio un conflitto, inteso in accezione neutrale.

La risoluzione del conflitto può essere esercitata all'interno della relazione attraverso l'utilizzo di comportamenti assertivi.

La risoluzione di un conflitto esterno può essere risolto adottando le tecniche del "mediatore".