

	genitori famiglie	docenti di scuola secondaria di I e II grado	educatori professionali	operatori e responsabili del privato sociale	tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici
I.1 formazione psicopedagogica					
1. <i>ciascuno cresce solo se sognato</i> · formazione alla genitorialità · psicopedagogia dell'infanzia e della preadolescenza			-	-	-
2. <i>la linea d'ombra</i> · psicopedagogia dell'adolescenza, tra compiti e conflitti di sviluppo, verso la costruzione dell'identità adulta				-	-
3. <i>quando il gioco si fa duro...</i> · psicopedagogia del disagio socio-affettivo adolescenziale e giovanile · strategie d'intervento contro l'esclusione sociale				-	-
4. <i>quei temerari sulle macchine volanti</i> · psicopedagogia delle dipendenze da utilizzo dei nuovi <i>media</i>				-	-
I.2 formazione al progetto individuale di vita					
5. <i>... a conquistare la nostra primavera</i> · strategie, metodologie e tecniche per la progettazione personale di vita				-	-
6. <i>... e per tetto un cielo di stelle</i> · psicopedagogia della speranza e della bellezza				-	-
I.3 formazione alle relazioni					
7. <i>le parole - e i gesti - per dirlo</i> · teoria e pratiche della comunicazione verbale e non verbale tra le persone e nei gruppi · realtà come costruzione sociale · pedagogia narrativa					
8. <i>libertà obbligatoria</i> · strutture e dinamiche di gruppo · disfunzionalità e tecniche di gestione delle relazioni e degli obiettivi dei piccoli gruppi · intervento sociale di comunità	-				
9. <i>diverso come me</i> · psicopedagogia della diversità e della differenza · educazione politica alla convivialità delle differenze e al <i>métissage</i> delle diversità	-				
10. <i>le relazioni pericolose</i> · riconoscimento, analisi, elaborazione e gestione cooperativa del conflitto					
11. <i>convergenze parallele</i> · strategia, tattiche, metodologie e tecniche della negoziazione sui principi					
12. <i>homo ludens</i> · il gioco cooperativo come sistema culturale, strategia di apprendimento e spazio di regolazione delle relazioni	-			-	-
II. supervisione psicosociale e pedagogica					
consulenza - individuale e con gruppi d'intervento sociale - sulle dinamiche relazionali e i compiti relativi al progetto personale e alle finalità istituzionali del gruppo	-				
III. mediazione di conflitto					
interventi di mediazione per elaborare e gestire con tecniche cooperative situazioni conflittuali bloccate o in <i>escalation</i>	-				

I.1 formazione alle relazioni

1. le parole - e i gesti - per dirlo

teoria e pratiche della comunicazione verbale e non verbale tra le persone e nei gruppi
· la realtà come costruzione sociale · pedagogia narrativa

Fin dalle sue origini l'*homo sapiens* - animale sociale per eccellenza - entra in relazione con i suoi conspecifici attraverso forme diversificate di **comunicazione**, verbale e non verbale. Ma è dal *neolitico* che la specie umana - 'inventando' l'agricoltura - diventa stanziale, costruendo comunità via via più complesse; creando così le basi per lo sviluppo della *neocortex*, la corteccia cerebrale, suo principale vantaggio evolutivo rispetto agli altri primati. Da allora in particolare la comunicazione - in tutte le sue diverse e complesse forme - diventa la base e, nello stesso tempo, il trampolino [o il muro] della convivenza sociale. Le successive due **rivoluzioni comunicative** della specie umana sono l'invenzione della *stampa a caratteri mobili* e la nascita dell'*industria*. Nella quarta - quella *digitale e informatica* - siamo immersi solo da pochi decenni.

La costante innovazione tecnologica e, contemporaneamente, la crescita geometrica e incontrollata della quantità delle informazioni circolanti attraverso un sistema dei *media* sempre più integrato fanno della comunicazione un **potere** collocato all'intersezione strategica di quelli tradizionali - culturale, politico ed economico - e in grado più di ogni altro di condizionare e orientare, in modo più o meno occulto, le scelte quotidiane e le decisioni esistenziali di masse sempre più rilevanti di persone.

Il rumore di fondo informativo in cui ogni individuo è immerso riduce inevitabilmente l'attenzione, le capacità di decodificazione dei messaggi ricevuti e, la consapevolezza critica dei meccanismi di manipolazione del consenso di massa di cui i diversi *media* costituiscono gli strumenti operativi.

Una **decostruzione** di strumenti e contenuti rappresenta quindi una proposta formativa metodologica strategica e indispensabile nel contesto di un'educazione al senso critico che rivolga lo sguardo anche ai meccanismi di costruzione della percezione dell'immaginario collettivo sul mondo.

Inoltre nel momento storico in cui la quasi totalità della specie umana ha raggiunto un'interconnessione globale attraverso più apparati tecnologici si assiste a un proporzionale aumento del disagio psichico e dell'isolamento sociale di porzioni via via più ampie di popolazione, soprattutto - ma non solo - nei Paesi industrialmente avanzati.

La **pedagogia narrativa** costituisce, in questo contesto, uno strumento 'politico' che, attraverso il recupero della memoria, dello sguardo critico e, quindi, dell'identità, rappresenta una possibilità per ri-connettere le storie individuali alla Storia collettiva.

1. pragmatica della comunicazione	Segno · significato · codice · testo. Comunicazione · linguaggio. Informazione · retroazione · ridondanza · metacomunicazione. Principi di teoria sistemica impossibilità di non-comunicare · comunicazione numerica / analogica · struttura del messaggio verbale [contenuto / relazione] · punteggiatura delle sequenze di relazione · interazione e scambio simmetrico / complementare. Doppio legame · profezie autoavverantisi. Comunicazione paradossale. Polisemia. Connotazione / denotazione.
2. ascoltare	Processo dell'ascolto comprensione · contenuto / relazione · ricezione [visiva / uditiva / cinestetica] · elaborazione · verifica · supporto · riformulazione · confronto · verbalizzazione · domande esplorative. Curva dell'attenzione. Dinamiche del non-ascolto valutazione / giudizio · interpretazione · supporto · investigazione · soluzione. Tecniche di ascolto attivo interesse · chiarimento · parafrasi · riformulazione · riassunto / riepilogo. Domande legittime e illegittime.
3. comunicare	Funzioni della comunicazione → informativa · strumentale · controllo · stimolazione · espressiva · contatto sociale · riduzione dell'ansia · legata al ruolo. Fattori di variabilità mittente · destinatario · <i>medium</i> · modalità di trasmissione · contenuto · ambiente. Argomentazione deduttiva · induttiva · abduttiva. Assertività. Risorse verbali certezza · probabilità · possibilità · improbabilità · impossibilità · tesi · controargomentazione. Comunicazione non verbale consapevole / inconscia · interpretazione · manipolazione. Uovo prossemico. Comunicazione critica demotivazione · distrazione · confusione · saturazione · interferenza emotiva · interferenza ambientale · pregiudizio. Trappole della comunicazione → monopolizzazione · dogmatismo · giudizio · moralismo · dispersività · negatività · insulto.
4. pedagogia della decostruzione	Maestri della decostruzione: F.Nietzsche · M.Heidegger · E.Husserl · L.Wittgenstein · T.S.Kuhn · J.Habermas · M.Foucault · K.R.Popper · J.Derrida · I.Illich · E.Morin · L.Irigaray · E.Levinas. Decostruzione di concetti neutralità · scienza · razza · guerra · pena di morte · stato / nazione / cittadinanza / confine · intelligenza · PIL · sviluppo sostenibile · ... Decostruzione di schemi relazionali normale / anormale · maschile / femminile · aggressività / violenza · amico / nemico · competitivo / cooperativo · ... Decostruzione di strumenti libri di testo · sussidi culturali · didattica dell'errore · costumi [pugilato, corrida, ...] · inni nazionali · medicina / medicine · ... Decostruzione di strutture manicomio · sistema delle caste · mutilazioni genitali femminili · WTO · ...

5. lettura critica dell'immagine	<p><i>Media</i> caldi / freddi [M.Mc Luhan]. <i>Studium / punctum</i> [R.Barthes].</p> <p>Linee guida dell'immagine · cornice · sfondo / contesto · decontestualizzazione.</p> <p>Analisi strutturale della pagina quotidiani · riviste · siti WEB.</p> <p>Fumetto sociale Quino · Altan · Ellekappa · Sacco.</p>
6. comunicazione manipolata	<p>Punto di vista e contestualizzazione. Manipolazione del consenso di massa.</p> <p>Rappresentazione del reale → eccesso · distorsione · rovesciamento · negazione · creazione · rivelazione · manipolazione.</p> <p>Televisione · pornografia del dolore.</p> <p>Comunicazione subliminale distorsioni percettive / mentali.</p>
7. comunicazione pubblicitaria	<p>Sistema dei segni bisogno · significato. Linguaggio pubblicitario persuasione e manipolazione.</p> <p>L'immagine dell'altro antropologia · affettività · ambiente · politica · diritti umani.</p> <p>Pubblicità sociale <i>green washing</i> e ribaltamento della natura e delle finalità dell'impresa [Benetton · Apple · ...]. Lo svelamento attraverso il rovesciamento del messaggio ["pubblicità canaglia"].</p>
8. comunicazione ecologica	<p>Risorse della comunicazione → pensiero comprensivo · multifattoriale · interattivo · multilivello.</p> <p>Processo della critica costruttiva / messaggi in prima persona chiedere permesso · essere concreti · descrivere i sentimenti · chiarire le ragioni · proporre suggerimenti.</p>
9. pedagogia narrativa	<p>Narrare, narrarsi per salvarsi la vita [→ <i>Shahrazàd</i>].</p> <p>Un tempo per narrare: oralità · identità · memoria. Il cerchio narrativo.</p> <p>Il ciclo narrativo partire → vagare → perdersi → tornare.</p> <p>Raccontare motivazione · trama · spazio · tempo · pubblico · contratto di finzione.</p> <p>Ritualità del raccontare → elementi · luoghi · il dopo.</p>
destinatari	<p><i>genitori e famiglie · docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</i></p>

2. libertà obbligatoria

strutture e dinamiche di gruppo · disfunzionalità e tecniche di gestione delle relazioni e degli obiettivi dei piccoli gruppi · intervento sociale di comunità

La relazione tra Sé e identità sociale acquisisce nel gruppo e, più specificamente, nel piccolo gruppo il terreno d'elezione in cui trovare espressione e maturazione.

Le complesse dinamiche - esplicite e sotterranee, consapevoli e inconsce - di ogni gruppo di lavoro o di azione sociale manifestano una costellazione di desideri, aspettative, proiezioni e progetti individuali che necessariamente si confrontano e si scontrano, in un processo di continua rinegoziazione che costituisce la struttura e il modello base di ogni intervento collettivo di promozione del cambiamento - culturale e sociale - nella *pòlis*.

1. identità individuale · identità sociale	<p>Identità individuale teoria dell'identità sociale · categorizzazione del sé / sociale. Sé lo · Me. Teoria dell'autopercezione · teoria dell'attribuzione.</p> <p>Identità sociale Appartenenza · autostereotipo / autocategorizzazione. Sé allo specchio · teoria del confronto sociale. Categorizzazione sociale · paradigma dei gruppi minimi.</p> <p>Membership · groupship.</p> <p>Processo di socializzazione indagine / esplorazione · socializzazione · mantenimento · risocializzazione · ricordo.</p> <p>Identità etnica processi di negoziazione identitaria · negazione dell'identità etnica · acculturazione.</p>
2. prospettive teoriche	<p>S.Freud rapporto prototipico di amore e odio · teoria della libido · identificazione [ideale dell'io] / proiezione.</p> <p>M.Klein ambivalenza degli affetti · fantasmi [desideri · paure] · angoscia d'annientamento · identificazione proiettiva [funzione compensatoria].</p> <p>W.Bion regressione · frustrazione · vita mentale e mentalità di gruppo · cultura di gruppo. Assunti di base dipendenza · accoppiamento · attacco-fuga.</p> <p>K.Lewin interdipendenza del destino · interdipendenza del compito · auto-riconoscimento · etero-riconoscimento · teoria di campo · <i>t-group / training-group</i>.</p>
3. elementi generali	<p>Gruppo / <i>rope / kruppe</i>.</p> <p>Dimensioni. Tipologie spontaneo / istituzionale · formale / informale · primario / secondario · di base / di lavoro · reale / sperimentale.</p> <p>Struttura organizzativo-gerarchica grado di organizzazione [posizioni] · grado di gerarchizzazione [differenza di potere] · grado di formalizzazione.</p>

	<p>Gruppi di lavoro gruppi di lavoro stabili · <i>team</i> · <i>team</i> autogestiti · <i>task forces</i> · equipaggi / <i>crews</i>.</p> <p>Fasi di sviluppo <i>forming</i> / orientamento · dipendenza · inclusione · <i>storming</i> / controdipendenza · conflitto · <i>norming</i> / coesione · fiducia · struttura · <i>performing</i> / lavoro · strutturazione · <i>adjourning</i> · fine del gruppo.</p> <p>Aggregato · categoria sociale. Organizzazione scopo · specializzazione · coordinamento · autorità · uniformità · sostituibilità · retribuzione · tecnologia · segni / simboli. <i>Line</i> · <i>staff</i> · gerarchico-funzionale · gruppi informali [orizzontali · verticali · misti].</p>
4. struttura	<p>Struttura affettiva sociogramma di Moreno.</p> <p>Struttura di comunicazione Canale. Rete centralizzata [Y · croce / ruota centralizzata] · decentrata [catena · cerchio · completamente aperta]. Indice di distanza · indice di centralità.</p> <p>Posizione livello orizzontale [funzioni] / verticale [potere] · status formale / informale.</p> <p>Ruolo funzione · aspettative. Ruoli emergenti orientati al compito · di mantenimento · di ostruzione / individualistici. Ruoli prescritti dall'organizzazione area di presidio del risultato [conservatore · realizzatore] · area di presidio del lavoro [metodologo · negoziatore] · area di presidio delle relazioni [comunicatore · facilitatore] · area di presidio della qualità del lavoro [innovatore · creativo].</p>
5. norme · cultura di gruppo	<p>Norme volontarie / istituzionali · esplicite / implicite · centrali / periferiche.</p> <p>Coesione Dimensioni · somiglianza / omogeneità · successo. Conformismo → processo di normalizzazione ≠ devianza [resistenza alla devianza]</p> <p>Cultura di gruppo <i>sensemaking</i>.</p> <p>Politica dei nuovi assimilazione · accomodamento.</p>
6. conflitto	[→ vedi progetto sull' <i>analisi, elaborazione e gestione cooperativa del conflitto</i>]
7. leadership	<p>Formale / istituzionale · carismatica.</p> <p>Potere di posizione / legittimo · di competenza / esperto · del carisma / referente · di coercizione · di ricompensa · di esempio · dell'informazione.</p> <p>Leader caratteristiche di personalità · centrato sul compito / socio-emotivo.</p> <p>Competenze comunicazione [ascolto attivo · empatia] · <i>problem solving</i> · assertività [messaggi in prima persona].</p> <p>Stili di leadership autoritaria [autocratica · manipolativa · paternalista] · democratica · tollerante / permissiva / lassista.</p> <p>Leadership situazionale <i>telling</i> / prescrivere · <i>selling</i> / addestrare · <i>participating</i> / coinvolgere · <i>delegating</i> / delegare.</p> <p>Processo di acquisizione conformismo iniziale · competenza · legittimità [esterna / designazione · interna / elezione] · identificazione con il gruppo.</p> <p>Leadership organizzativa comunità di apprendimento / <i>learning organizations</i>.</p> <p>Interaction Process Analysis area socio-emozionale [positiva / negativa] · area del compito [offerta / richiesta].</p> <p>Piramide dei bisogni [A.H.Maslow] fisiologici · sicurezza · affettivi / appartenenza · stima · autorealizzazione · trascendenza.</p>
8. efficacia · efficienza	<p>Prestazione richieste del compito [unitario / divisibile · massimizzante / ottimizzante · additivo · disgiunto · congiunto · discrezionale] · risorse del gruppo · processo del gruppo.</p> <p>Produttività potenziale massima compiti additivi · compiti disgiunti · compito congiunto.</p> <p>Guadagni di processo / <i>social labouring</i> · perdite di processo.</p> <p>Clima di gruppo sostegno · calore · riconoscimento dei ruoli · apertura · <i>feedback</i>.</p>
9. processi decisionali	<p>Teoria dell'autocategorizzazione · teoria della stereotipizzazione di gruppo · teoria della corsa alla supremazia.</p> <p>Euristiche individuali disponibilità · rappresentatività [fallacia dello scommettitore] · congiunzione · ancoraggio e aggiustamento · illusione del controllo.</p> <p>Euristiche di gruppo inerzia sociale / <i>social loafing</i> · <i>free riding</i> · polarizzazione · <i>groupthink</i> / pensiero di gruppo [invulnerabilità · moralità · stereotipizzazioni · razionalizzazioni · autocensura · unanimità · pressione di conformità · guardiani del pensiero] · <i>teamthink</i>.</p> <p>Pensiero laterale cognitivo · emotivo · positivo · negativo · creativo · processo.</p> <p>Modalità di decisione delega · maggioranza · consenso. Negoziazione distributiva [<i>win-lose</i>] · integrativa [<i>win-win</i>].</p> <p>Responsabilità preparazione / supporto / controllo · condivisa / gerarchica · diffusione della responsabilità.</p>
10. gruppo e società	<p>Pregiudizio moderno · latente · simbolico · aversivo.</p> <p>Stereotipo · stereotipo sociale · effetto solo · errore fondamentale di attribuzione / <i>bias</i> della corrispondenza · profezia autoavverantesi · <i>ingroup bias</i>.</p> <p>Strategie di riduzione del contrasto modello della conversione · modello della contabilità · modello della sottipizzazione · ipotesi del contatto · interdipendenza.</p> <p>Personalità autoritaria scala F · controllo pulsionale · frustrazione → aggressività · personalità dogmatica.</p> <p>Persuasione modello della probabilità di elaborazione [percorso centrale / periferico] · modello euristico-sistematico.</p> <p>Influenza sociale facilitazione / inibizione sociale · fonte attiva / passiva · pressione diretta / indiretta · adesione consapevole / inconsapevole · inclusione logica / connessione causale.</p>

	<p>Influenza maggioritaria processo di confronto → compiacenza · adesione pubblica [convergenza cognitiva] · influenza dell'informazione · influenza delle norme · società individualistiche / collettivistiche.</p> <p>Influenza minoritaria Processo di convalida → conversione · adesione privata [divergenza cognitiva] minoranze attive coerenza [investimento personale · autonomia · fermezza · non contraddittorietà · unanimità] · consistenza sincronica / coesione fra i membri · consistenza diacronica / costanza nel tempo reazioni della maggioranza diniego · psicologizzazione · naturalizzazione.</p> <p>Processi di influenzamento tra gruppi Fusione completa · eliminazione [comportamenti di tipo simmetrico / complementare]. Processo di schismogenesi · meccanismo di implosione. Capitale sociale.</p>
11. gruppi virtuali	<p>Co-presenza enunciativa · stato psicologico essere insieme / <i>togheterness</i> · essere noi / <i>we-ness</i> · appartenenza / <i>belonging</i>. Numerosità · disponibilità costante · anonimato.</p> <p>Tipologie formali / informali · comunicazioni sincrone / asincrone · gruppi di lavoro · comunità di apprendimento · comunità di pratica</p> <p>Comunicazione mediata da computer sincrona [<i>chat line</i> · <i>MUD</i> · scrittura collaborativa · audioconferenza · videoconferenza · <i>instant messaging</i>] · asincrona [posta elettronica · bacheche elettroniche · liste di discussione / <i>news group</i> · <i>forum</i>] · reti [uno a uno / <i>e-mail</i> · uno a molti / <i>newsletter</i> · molti a molti / <i>chat</i> · <i>forum</i>].</p> <p>Modelli teorici <i>Reduced Social Cues</i> · <i>Social Presence</i> · <i>Social Identity De-individuation</i> · <i>Social Information Processing</i>.</p> <p>Aspetti strutturali · processi di gruppo obiettivi · membri · <i>status</i> · <i>leadership</i> distribuita / condivisa · interdipendenza collaborativa · influenza · normalizzazione · produttività [flessibilità · asincronicità · anonimato] · polarizzazione · identità [moltiplicazione dei Me · fluidità del Sé · tele / tecno-presenza].</p>
12. gruppi di automutuo-aiuto	<p>Quadri teorici ipotesi del supporto bidirezionale · <i>helper-therapy principle</i> [ruolo sociale · destino · competenza sociale · autostima · competenza professionale · funzione specchio · <i>problem solving</i> · <i>coping</i> · utilità sociale · riconoscimento] · teoria del potere sociale [somiglianza · identificazione] · teoria dei ruoli.</p> <p>Tipologie Controllo e riorganizzazione del comportamento · sostegno e difesa dallo <i>stress</i> in situazioni di crisi · azione e cambiamento sociale · liberazione · crescita personale e autorealizzazione. Autonomi / federati · affiliati / controllati · ibridi.</p> <p>Funzioni appartenenza · ideologia · esternazione del problema · catarsi · lavoro critico · modelli di ruolo · strategie di <i>coping</i> · rete relazionale.</p> <p>Percorso individuale d'ingresso precontemplazione · contemplazione · preparazione · azione · mantenimento.</p> <p>Helper requisiti · caratteristiche · funzioni.</p>
13. lavoro di rete	<p>Rete sociale individuale Formale / informale. Multiplessità · simmetria · intensità · ampiezza / <i>range</i> · densità · interconnessione · settorialità.</p> <p>Sostegno sociale emozionale · informativo · affiliativo · strumentale.</p> <p>Tecnica sociometrica / sociogramma aspetto affettivo-relazionale · organizzazione gerarchica · lavoro di gruppo. Scelte possibili [scelta unilaterale · rifiuto unilaterale · scelta reciproca · rifiuto reciproco · relazione inversa]. Indici sociometrici quantitativi individuali [indice di <i>status</i> sociometrico · indice di <i>leadership</i> · indice di coesione · indice di conflittualità · indice di espansione affettiva]. Indici sociometrici quantitativi inter-individuali e collettivi [indice di percezione di stato nelle scelte · indice di percezione di stato nei rifiuti]. Analisi qualitativa. Configurazioni [soggetti isolati · soggetti solitari · coppie · triangoli · catene lineari · reti · stelle · linee di separazione [sottogruppi]].</p> <p>Diario strutturato.</p> <p>Lavoro di rete organizzativo modello biomedico · modello bio-psicosociale. Supporto di reti esistenti · reti a breve · reti stabili.</p>
destinatari	docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici

3. diverso come me	
psicopedagogia della diversità e della differenza · educazione politica alla convivialità delle differenze e al <i>métissage</i> delle diversità	
<p>La <i>società dell'incertezza</i> appare caratterizzata da dinamiche apparentemente divergenti: a una sempre maggior mobilità delle persone - dai flussi migratori al turismo di massa - e a un aumento esponenziale della quantità di informazioni circolanti attraverso una rete globale sempre più integrata dei vari <i>mass media</i>, corrispondono specularmente la creazione di nuovi confini, la definizione di identità impreviste, spesso fittizie, la rinascita di nazionalismi e di fondamentalismi inediti.</p> <p>La costruzione - culturale e artificiosa - del 'diverso' è funzionale a tali fenomeni di difesa e rinserramento nel 'noi', laddove resiste e/o riemerge l'ideale - illusorio e perverso - di mantenere o ricreare <i>ex novo</i> una cultura pura.</p> <p>La proposta formativa parte appunto dall'assunto che non esistono culture pure, che la storia e lo sviluppo filosofico, culturale, economico, tecnologico e politico dell'umanità si sono potuti realizzare proprio grazie all'incontro, al confronto, anche al conflitto ma, in definitiva, alla contaminazione, al <i>métissage</i>, tra le diversità.</p>	
1. noi / gli altri	Diversità / differenza / diseguaglianza. Pari opportunità.
2. la costruzione del diverso	<p>Forme del pregiudizio genere / sesso · xenofobia / razzismo · stigma sociale · nazionalismo · antisemitismo.</p> <p>Processo di stigmatizzazione generalizzazione → categorizzazione → pregiudizio → costruzione dello stereotipo.</p> <p>Processi mentali profezie autoavveranti · effetto Pigmalione.</p> <p>Fondamenti biologici dell'ostilità con i diversi. Immagine di sé e appartenenza socioculturale [<i>in-group</i> e <i>out-group</i>].</p>

	<p>Costruzione sociale del pregiudizio · le minoranze come capro espiatorio.</p> <p>La diversità irriducibile stranieri · omosessuali e omofobia · disabili fisici e mentali.</p> <p>Lo stigma socioculturale <i>Rom · Sinti · Caminantes</i>.</p> <p>La personalità autoritaria [T.W.Adorno].</p>
3. il 'conflitto' tra culture	<p>Modelli della società segmentario · statuale · polarizzato.</p> <p>J.M.Lotman cultura · non-cultura · anticultura · subcultura · controcultura. Culturalismo come fondamentalismo.</p> <p>Conflitto interculturale affiliazione · appartenenza · stigmatizzazione · esclusione. Scontro tra culture devianza e marginalizzazione.</p> <p>L'occidentalizzazione del mondo la divisione coloniale delle etnie · il ritorno dell'etnocentrismo.</p> <p>Privato / pubblico <i>hijab / shayla / al-amlra / chador / niqab / burqa</i> · mutilazioni genitali femminili.</p> <p>Incontro tra culture Assimilazione · integrazione · modificazione divergente · modificazione convergente · fusione / <i>melting pot</i> · contaminazione / <i>métissage</i> · pluralismo. E.Levinas una filosofia del volto dell'altro.</p>
4. l'incontro / confronto / scontro con l'Altro	<p>Forme del viaggiare Abramo · Ulisse · Marco Polo.</p> <p>Lo straniero <i>xenos · barbaros · allos/eteros · metoikos</i>.</p> <p>L'Occidente incontra l'Altro · il <i>Nuovo Mondo</i>. L'incontro con l'Africa.</p> <p>Lo sguardo dell'Altro l'Europa e l'Occidente visti dal Sud del mondo. La visione dei vinti · il rovescio della Conquista.</p> <p>Le migrazioni antropologia, storia e geografia economica. Le famiglie migranti tra memoria e progetto.</p> <p>L'inversione della rotta. Quando gli emigranti eravamo noi.</p> <p>Gli stranieri ci rubano il lavoro?...</p>
5. verso una pedagogia politica della diversità culturale	<p>Gli strumenti del comunicare il corpo · gli oggetti · la voce.</p> <p>La comunicazione interculturale posizioni <i>up e down</i>. Problemi comunicativi lessicali · morfo-sintattici · sociolinguistici.</p> <p>Etnopsicologia emozioni ed espressione delle emozioni · psicologia differenziale della comunicazione non verbale e gestuale.</p> <p>I mediatori linguistici e culturali nella scuola, nelle istituzioni e nella società.</p>
6. verso una società multietnica	<p><i>Tribù · clan</i> · popolo · nazione · stato. Etnia · razza.</p> <p>Dall'indifferenza, alla tolleranza, alla convivialità.</p>
destinatari	<i>docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</i>

4. le relazioni pericolose

riconoscimento, analisi, elaborazione e gestione cooperativa del conflitto

La comune percezione del **concetto di conflitto**, nell'attuale contesto storico, riveste per molti una valenza prevalentemente negativa e - confondendo l'oggetto con la sua cattiva gestione, quando non addirittura assenza di gestione - sovrapponibile a quella di guerra.

La crisi dei grandi sistemi ideologici, la situazione geopolitica internazionale creatasi dopo l'implosione nel 1989 del 'secondo mondo' [il blocco sovietico], l'emergere di nuove potenze regionali e la conseguente riorganizzazione multipolare dello scenario planetario, il crescere dei fondamentalismi di ogni natura e colore, la diffusione del terrorismo più o meno ostacolato e/o manipolato, le migrazioni massicce conseguenti alle tante guerre regionali, tutto ciò provoca in molti la sensazione che la **guerra** e le guerre costituiscano ormai lo stato normale del presente e del prossimo futuro.

Si sta per altro verso progressivamente perdendo - anche in coloro per i quali era acquisita - la consapevolezza dell'importanza del conflitto non solo come processo ineludibile dell'esistere, quanto soprattutto come **opportunità** di incontro e confronto con il diverso, l'inatteso - persone o situazioni - e, di conseguenza, occasione privilegiata di conoscenza e di maturazione, individuale e collettiva. E' quindi necessario e urgente, in questo senso, che la riflessione teorica [avviata soprattutto in ambito anglosassone nel secondo dopoguerra] si ampli e trovi contesti applicativi sempre nuovi, in una realtà nella quale emergono al contrario dinamiche e fenomeni sempre più centrati sull'affermazione della forza piuttosto che sul confronto, la negoziazione e i processi di mediazione.

D'altronde, la natura, le dinamiche e le modalità di elaborazione e gestione dei conflitti sono le stesse a tutti i **livelli**: micro, tra persone; meso, tra piccoli gruppi; e macro, tra classi sociali, nazioni, ecc.

La **famiglia**, la **scuola**, il **lavoro** e, in generale, il territorio e l'**ambiente sociale** di vita sono quelli dove primariamente origina il conflitto, che può emergere, o essere rimosso, o esplodere se non riconosciuto o mal gestito, e dove quindi è prioritario agire con un'azione formativa e/o anche di intervento diretto di mediazione.

Agire in campo sociale significa inoltre possedere la consapevolezza di operare nel contesto storico e socioculturale di un Paese con una vicenda di formazione dell'identità nazionale [insieme alla Germania] tra le più recenti in Occidente; identità in realtà mai pienamente realizzata, dove molte componenti della compagine sociale faticano in modo evidente a tenere il passo con i veloci cambiamenti relativi al riassetto degli equilibri economici e geopolitici planetari, e ancor più in riferimento ai rapidi adattamenti richiesti dalla società della conoscenza e delle nuove tecnologie. Formare sulla gestione del conflitto e intervenire nei conflitti sociali comporta quindi l'assumere i limiti di una società che piuttosto che la responsabilità e la competenza fa prevalere il *codice materno*, la relazione, le

conoscenze: siamo l'unico Paese al mondo che ha generato e alimenta tre criminalità organizzate di livello internazionale; una nazione dove i problemi sociali si rimuovono, si eludono o, al massimo, si mettono in atto strategie di riduzione del danno che, per loro natura, intervengono - e neanche sempre in modo efficace - sugli effetti, sui danni sociali, senza porsi il problema di identificare e analizzare le cause, e provare a rimuoverle.

Lavorare sui conflitti comporta quindi degli effetti immediati e verificabili nel raggiungere compromessi accettabili, o addirittura vere e proprie risoluzioni del contrasto tra e parti coinvolte; ma, inevitabilmente, ha un impatto sul medio e lungo periodo, ponendo le basi, mettendo i semi di una nuova cultura della responsabilità, dell'affrontare in modo proattivo e da cittadino adulto la complessità dell'esistere, individuale e sociale. La strategia è quella dell'**apprendere camminando**, del formare lottando, mantenendo costantemente uno sguardo strabico tra pensiero, riflessione, critica e azione, intervento diretto. Tutto ciò partendo dalla componente base della diade in conflitto [familiare, professionale, ...], per allargare ai contrasti all'interno dei piccoli gruppi, e a quelli tra gruppi più vasti fino - idealmente - a costruire interventi di mediazione e gestione tra portatori d'interessi diversi nell'ambito di un territorio o di un contesto lavorativo specifico.

1. filosofia, antropologia, psicologia e sociologia

Teorie filosofiche Eraclito · Anassimandro · Platone · Aristotele · N.Machiavelli · T.Hobbes · J.Locke · A.Smith · J.W.F.Hegel · K.Marx.
Teorie sociologiche G.Simmel · M.Weber · R.Dahrendorf · N.Luhmann.
Teorie psico-sociali K.Lewin.
Peace research M.K.Gandhi · A.Rapoport · K.Deutsch · J.Burton · J.Galtung · D.Senghaas · T.Ebert.
Teorie dell'aggressività S.Freud · M.Klein · A.Adler · E.Fromm · J.Piaget · K.Lorenz · A.Bandura · Scuola di Yale.
Sviluppo sociale, conflitto socio-cognitivo e processi mentali.
 Relazione tra **aggressività e violenza**.
Meccanismi di difesa.
Piramide dei bisogni [A.H.Maslow] fisiologici · sicurezza · affettivi / appartenenza · stima · autorealizzazione · trascendenza.
Funzioni secondarie del conflitto [scarico · autostima · autocoscienza].

2. il 'conflitto' tra culture

Noi / gli altri diversità / differenza / diseguaglianza · pari opportunità.
Conflitto interculturale affiliazione · appartenenza · stigmatizzazione · esclusione. **Scontro tra culture** devianza e marginalizzazione.
 L'**occidentalizzazione del mondo** la divisione coloniale delle etnie · il ritorno dell'etnocentrismo.
Modelli della società segmentario · statale · polarizzato.
J.M.Lotman cultura · non-cultura · anticultura · subcultura · controcultura. **Culturalismo** come fondamentalismo.
Etnopsicologia emozioni ed espressione delle emozioni · psicologia differenziale della comunicazione non verbale e gestuale.
Privato / pubblico *hijab / shayla / al-amlra / chador / niqab / burqa* · mutilazioni genitali femminili.
Incontro tra culture Assimilazione · integrazione · modificazione divergente · modificazione convergente · fusione / *melting pot* · contaminazione / *métissage* · pluralismo. **E.Levinas** una filosofia del volto dell'altro.
 Verso una **società multi-etnica** *Tribù · clan* · popolo · nazione · stato. Etnia · razza.

3. comunicazione

Prospettiva sistemico-relazionale [Scuola di Palo Alto] doppio legame · profezie autoavverantesi · paradosso e contraddizione.
 I meccanismi della **comunicazione distorta** generalizzazione · pregiudizio · stereotipo.
Educazione maschile / femminile.
Manipolazione non verbale · subliminale · deduttiva. **Potere** strategie e meccanismi strategie di costruzione del consenso di massa.
Stili comunicativi interpretazione · sostegno · consulenza · approvazione · predica · insegnamento · disapprovazione · ordine/guida · minaccia · ironia · offesa.
Tecniche di ascolto attivo interesse · chiarimento · parafrasi · riformulazione · riassunto/riepilogo. **Comunicazione ecologica**.

4. analisi, elaborazione, gestione e risoluzione

Tipologie divergenza [interiore → dilemma] · concorrenza · ostacolo mento [competizione] · aggressione.
Livelli individuale · intermedio · sociale · internazionale.
Potere definizione · stili di esercizio · livelli.
Riconoscimento ed elaborazione cause · modelli · livelli.
Stili di approccio fuga · adeguamento · competizione · compromesso · risoluzione creativa e cooperativa.
Analisi degli elementi parti · relazione · potere · sentimenti · posizioni · interessi · bisogni · valori · fase del processo · soluzioni.
Escalation modello di Glasl · *de-escalation*.
Teoria dei giochi *tragedy of the commons* · *tit for tat*.
 Un **modello cooperativo/competitivo** il dilemma del prigioniero. **Negoziazione** distributiva [*win-lose*] e integrativa [*win-win*].

5. il processo di mediazione

Consulente · arbitro · giudice · terapeuta... · **mediatore**.
 La **figura del mediatore** requisiti · ruolo · compiti. Dinamiche della **terzieta**.
 Sostegno ed **empowerment** delle vittime.
Processo della mediazione obiettivi · fasi · tecniche · condizioni. **Colloquio di mediazione** obiettivi · fasi · tecniche · condizioni.

	L' accordo negoziato tecniche di elaborazione progettuale tra efficienza, efficacia e impatto.
6. teoria e prassi della nonviolenza attiva	Teorici e testimoni del pensiero pacifista M.K.Gandhi · M.Luther King · L.Milani · G.Sharp · J.Galtung · P.Patfoort. Il modello Maggiore-minore [M-m] e il modello dell' <i>Equivalenza</i> [E]. Formazione e training nonviolento. L' azione diretta nonviolenta.
7. verso una cittadinanza attiva · attori e strategie di cambiamento sociale	Stato come detentore del monopolio della violenza. Costruire lo spazio di incontro / confronto l' <i>agorà</i> tra l' <i>oikos</i> e la <i>polis</i> . Strategie di rete reti internazionali dei lavoratori e dei movimenti di cambiamento sociale. Il conflitto economico consumo critico · campagne di denuncia e di pressione · obiezione bancaria · boicottaggio · embargo. Dalla tolleranza alla convivialità progetto per una società in costruzione.
8. conflitto e conflitti · geopolitica del mondo attuale e strategie di resistenza	Le aree geostrategiche di tensione nel pianeta. La dottrina della sicurezza nazionale deterrenza nucleare · <i>Nuovo Ordine Mondiale</i> . Produzione e commercio delle armi convenzionali · chimiche · biologiche · nucleari · <i>laser</i> · mine antiuomo. Nuovi sistemi d'arma. Guerra guerre civili · 'etniche' · 'religiose' · conflitti a bassa intensità · terrorismo. Conseguenze sociali della guerra bambini · donne · disabili · rifugiati. La mediazione politica come strumento di regolazione dei conflitti. Neutralità e riequilibrio dei livelli di potere <i>empowerment</i> · <i>capacity building</i> . <i>Peacekeeping</i> [tradizionale · multifunzionale] · <i>peacemaking</i> · <i>peacebuilding</i> . Gestione nonviolenta resistenza popolare attiva e passiva. Forme della resistenza popolare nonviolenta non collaborazione · disobbedienza civile · obiezione di coscienza · azione diretta · difesa popolare nonviolenta.
destinatari	<i>genitori e famiglie · docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</i>

5. convergenze parallele	
strategia, tattiche, metodologie e tecniche della negoziazione sui principi	
Le normali negoziazioni tra persone, gruppi e organismi complessi avvengono solitamente - con stili morbidi o duri - sulle <i>posizioni</i> , cioè sull'oggetto del contendere, riuscendo al massimo a conseguire dei <i>compromessi</i> temporanei e insoddisfacenti per le parti, secondo una <i>prospettiva distributiva</i> .	
Il negoziato sui principi , al contrario, si colloca su una <i>prospettiva integrativa</i> , in cui si distinguono nettamente le <i>persone</i> dal problema, ci si concentra sui bisogni e gli <i>interessi</i> reali delle parti, si genera da parte dei protagonisti stessi del conflitto una <i>pluralità di opzioni</i> possibili, per poi sceglierne - alla fine del processo - una condivisa fondata su <i>criteri oggettivi</i> indipendenti dagli attori in gioco. Diventa in questo caso possibile arrivare a una risoluzione permanente del conflitto che garantisce il massimo livello di soddisfazione possibile per tutti, rende le relazioni migliori di prima che insorgesse il conflitto, e provoca una maturazione psicologica dei soggetti - persone e gruppi - coinvolti.	
1. tipologie negoziali	Negoziato duro · morbido/mite · sui principi [<i>Harvard Negotiation Project</i>]. Negoziazione sulle posizioni · sugli interessi.
2. <i>Harvard Negotiation Project</i>	I. Separare le persone dal problema [percezione · emozione · comunicazione · prevenzione] II. concentrarsi sugli interessi non sulle posizioni [conciliazione · identificazione · discussione] III. generare una pluralità di opzioni , una gamma di possibilità vantaggiose per tutti [diagnosi · cura → invenzione / decisione / <i>brainstorming</i> · ampliamento · vantaggio reciproco · facilitazione] IV. lavorare su criteri oggettivi indipendenti dalle parti [sviluppo · trattativa].
3. che fare se la controparte...	...è più forte → autoprotezione · <i>migliore alternativa a un accordo negoziato</i> non sta al gioco → <i>jujitsu</i> negoziale · mediazione / procedura su testo unico. ...è sleale [inganno deliberato · guerra psicologica] → · negoziare le regole del gioco · non essere vittime · pressione posizionale.
4. situazioni particolari	Eccezioni che potrebbero giustificare una trattativa posizionale. Differente concetto di equità delle parti. Opportunità di un atteggiamento corretto pur non essendone obbligati. Tattiche per affrontare i comportamenti difensivi e reattivi. Si negozia con chiunque? Rifiutare il negoziato? Adattare e rendere compatibili gli stili di negoziazione.

	<p>Assumere decisioni operative specifiche [dove incontrarsi · chi fa la prima offerta · da quale altezza partire].</p> <p>Dal formulare ipotesi all'assumere impegni [schema d'accordo · accordi di seconda serie].</p> <p>Mettere alla prova il metodo senza rischiare troppo.</p> <p>Rafforzare il proprio potere negoziale.</p>
destinatari	<p>genitori e famiglie · docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</p>

6. homo ludens

il gioco cooperativo come sistema culturale, strategia di apprendimento e spazio di regolazione delle relazioni

Il **gioco** nel suo significato più ampio e pregnante costituisce - nel bambino come nell'adulto - la modalità metodologica privilegiata di apprendimento, sia dal punto di vista teorico che operativo. Due sono le principali dinamiche di fondo rispetto alle potenzialità cognitive e affettive del *ludus* in campo formativo e di gestione del disagio

- ▶ il gioco è **divertimento** e, in quanto tale comporta *diversione* dagli schemi intellettuali, fisici, emotivi e relazionali abituali, accompagnando spontaneamente la persona attraverso *percorsi interiori divergenti* e, di conseguenza, potenzialmente originali
- ▶ il gioco coinvolge l'**integralità** - corporea, mentale, affettiva e spirituale - *della persona* e, comportando per questo un considerevole reclutamento e impiego delle energie disponibili, esprime tutto noi stessi: carattere, sentimenti, paure, pregiudizi, inclinazioni, visione dei rapporti con gli altri e le cose, limiti e abilità.

Nei **giochi cooperativi** il modo in cui si gioca è più importante del risultato: la meta comune viene raggiunta mettendo insieme tutte le capacità dei partecipanti; tali giochi, coinvolgendo competenze diversificate, riequilibrano il gruppo, compensando le doti e i limiti di ciascuno. I giochi competitivi sono divertenti solo per i vincitori, quelli cooperativi per tutti: la dimensione competitiva rimane, ma prioritariamente e prevalentemente sul piano della sfida con se stessi.

Il gioco cooperativo di conseguenza è informato nello stesso tempo da una logica competitiva e una dimensione cooperativa: vincere comporta rimanere soli, l'obiettivo consiste pertanto nello stabilire relazioni, cominciare a [ri]costruire delle appartenenze. Nel gioco cooperativo le **interazioni** sono percepite con particolare chiarezza perché, attraverso le regole del gioco, vengono ritualizzate e - contrariamente a quanto accade nella vita quotidiana - sono reversibili, riducono la complessità e semplificando le interazioni ridimensionano, in tal modo, l'insicurezza e la paura.

La ritualizzazione permette la gestione e il superamento costruttivo della **rabia** e dell'**aggressività**, quali manifestazioni del conflitto; essa permette di esternare il rancore, di regredire allontanandosi dai vincoli sociali, di produrre paradossalmente solidarietà e fiducia attraverso l'attacco reciproco e irrazionale, di definire socialmente il comportamento aggressivo, di sfogare liberamente alcuni tabù [come le parolacce], di scambiare i ruoli e ribaltare le gerarchie.

1. natura	<p>Radici biologiche e antropologiche del gioco.</p> <p>Coinvolgimento integrale fisico · cognitivo · affettivo · spirituale.</p> <p>Paradigmi del <i>ludus</i> → regola / caso · sicurezza / apertura · vertigine / mimesi · libertà / rito · sfida / cooperazione.</p> <p>Dimensione antimaterialista atto libero · azione disinteressata / gratuità · fuga.</p> <p>Limite spaziale / temporale ordine · regola · tensione · rottura della consuetudine.</p> <p>Divertimento / di-ersione · senso critico · pensiero laterale / divergente.</p> <p>Dalla società scarsa dei bisogni [giocare · funzioni compensatorie e trasferenziali] → alla società abbondante dei desideri [giocarsi / mettersi in gioco].</p> <p>Attribuire senso per anticipare la realtà → progetto · costruzione.</p> <p>Mito / bisogno di unità · gioco / desiderio di pluralità → esercizio di vita a rischio controllato [progetto · destino].</p> <p>Dimensioni spirituali estetica / bellezza · sacralità · raffigurazione dell'ordine universale · mistero.</p>
2. prospettive teoriche	<p>Virtù Aristotele. Piacere I.Kant. Estetica F.Schiller. Identificazione S.Freud. Sistema culturale J.Huizinga.</p> <p>Gioco simbolico ed evoluzione cognitiva J.Piaget. Fantasia, immaginazione e sviluppo affettivo: L.S.Vygotskij.</p> <p>Simbolo del mondo E.Fink. Metalinguaggio G.Bateson.</p> <p>Prospettiva sociologica R.Caillois.</p>
3. sistema culturale	<p>Fare per apprendere · cultura / gioco · modalità metodologica privilegiata di apprendimento.</p> <p>Apprendimento partecipato · prospettiva costruttivista.</p> <p>Potenziale creativo sfera cognitiva · fraintendimento / errore → scoperta · cambiamento.</p> <p>Apprendimento emotivo sfera affettiva · esplorazione dei confini · vertigine / controllo.</p> <p>Metafora come strumento di elaborazione - cognitiva e affettiva - della complessità del mondo e dei vissuti traumatici individuali e di gruppo.</p> <p>Psicologia del rischio incertezza · scommessa · inganno.</p>

	<p>Diritto processo / gara · tribunale / terreno di gioco · giustizia / gioco d'azzardo · ordalia.</p> <p>Guerra lotta regolata / duello · punti d'onore / cavalleria · eroismo · tattica / strategia · diritto internazionale.</p> <p>Sistemi ludici complessi arte · sport · borsa · politica.</p>
4. gioco competitivo / cooperativo	<p>Gioco strutturato solitario / collettivo. Gara · lotta · rappresentazione. Vittoria? Premio? Relazione / finalità · il percorso / meta.</p> <p>Integrazione sociale delle diverse competenze individuali [fisiche · comunicative · relazionali · decisionali · empatiche · critiche · iniziativa · coraggio].</p> <p>Ritualizzazione delle relazioni contro l'insicurezza e la paura.</p> <p>Assenza di soluzioni pregiudizialmente giuste o sbagliate.</p> <p>Dalla sfida con gli altri a quella con se stessi.</p> <p>Valenza positiva del conflitto → dalla violenza distruttiva all'aggressività [<i>adgredior</i>] relazionale.</p> <p>Teoria dei giochi <i>tragedy of the commons</i> · <i>tit for tat</i>.</p> <p>Un modello cooperativo/competitivo: il dilemma del prigioniero. Negoziante distributiva [<i>win-lose</i>] e integrativa [<i>win-win</i>].</p>
5. classificazione e tipologie	<p>Giochi di competizione [<i>agon</i>] · giochi di azzardo [<i>alea</i>] · giochi di simulacro [<i>mimicry</i>] · giochi di vertigine [<i>ilinx</i>].</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Giochi di presentazione e di conoscenza reciproca · definizione di aspettative e desideri [contenuti · metodi · relazioni]. 2. Tecniche di schematizzazione, decostruzione, analisi di problemi ed elaborazione complessa. 3. Immaginazione guidata. 4. Giochi di / sulla comunicazione. 5. Tecniche di analisi - manifesta e subliminale - della comunicazione dei <i>mass media</i>. 6. Giochi psicologici · pedagogia della diversità. 7. Giochi di / sulla dinamica di gruppo. 8. Tecniche e strategie di elaborazione e gestione cooperativa del conflitto. 9. Giochi di simulazione · giochi di ruolo. 10. Tecniche di progettazione partecipata ed elaborazione strategica. 11. Divisione in / formazione di gruppi. 12. Esperienze sensoriali · laboratori fisici. 13. <i>Debriefing</i> · monitoraggio · verifica.
destinatari	<i>docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali</i>

I.2 formazione psicopedagogica

<p>7. ciascuno cresce solo se sognato formazione alla genitorialità · psicopedagogia dell'infanzia e della preadolescenza</p>	
<p>L'educazione - tecnica e arte del cambiamento - in una società dominata dall'incertezza verso un futuro percepito come minaccioso, assume sempre di più una valenza <i>politica</i> di sfida, inversione di rotta e investimento - in una prospettive di speranza e capacità di futuro - verso dinamiche di giustizia. Educare significa allora costruire logiche e azioni che connettano l'individuo alla comunità, le storie personali alla Storia, il locale al globale, ritessendo quel legame intergenerazionale che al momento sembra in buona parte interrotto.</p> <p>Significa inoltre ricostruire una responsabilità educativa collettiva, a partire certamente dalla coppia genitoriale, ma presente e da promuovere in ogni persona adulta che - ponendosi in un qualche rapporto significativo con un minore - entra [consapevolmente o meno] inevitabilmente in una relazione educativa. E, in quanto tale, si trova a dover rispondere alle tre domande fondamentali che qualsiasi minore - al di là del fatto che sia portatore di un più o meno rilevante disagio interiore - implicitamente gli rivolge: "chi sei?", "cosa vuoi da me?" e "perché se no?...".</p> <p>L'adulto competente dalla personalità integrata - genitore o insegnante-educatore, artista della sua professione - riesce talvolta, in situazioni ideali, a impostare la relazione educativa fermandosi e fermando il ragazzo sulla prima domanda [<i>chi sei?</i>]. Ma la sofferenza di certe storie individuali, la complessità di gruppi-classe critici porta necessariamente l'adulto a dover mettere in atto strategie educative specifiche [<i>cosa vuoi da me?</i>] e talvolta anche di contenimento [<i>perché se no?...</i>].</p> <p>Qualsiasi contenuto educativo sottostà a questa dinamica di fondo che, per quanto variamente modulata a seconda delle diverse età dello sviluppo psicologico, comporta per la persona adulta, ai fini del successo educativo, l'ineludibile ruolo di personificazione di un modello, l'essere testimone dei valori che cerca di passare nella relazione educativa, consapevole che <i>non si insegna quello che si vuole, o quello che si sa o si crede di sapere, ma si insegna e si può insegnare solo quello che si è</i>.</p>	
1. educare	Addestrare, istruire, insegnare, formare... educare . Educazione come strategia, tecnica e arte del cambiamento .

	<p>Triade educativa contenuti · metodi · relazione. Modelli pedagogici, stili relazionali e prassi educative → domatore · terapeuta · della differenza.</p> <p>Stili educativi autoritario · lassista · democratico / critico / partecipativo.</p> <p>Compresenza in ogni educatore della funzione genitoriale paterna [normativa · autoritaria · relazione e integrazione esterno-interno] e materna [contenimento · nutrimento · integrazione psiche-soma].</p>
2. riconoscimento · accoglienza	<p>Fiducia nella relazione e nel legame → fiducia in sé e nelle proprie possibilità di riuscita.</p> <p>Fatti, azioni concrete - incarnando i significati - principale materiale della relazione educativa. Il principale: “Sei importante” → avvio del processo di costruzione dell'identità personale.</p> <p>Accogliere la storia dell'altro senza esserne scandalizzato, sopraffatto, annoiato. Educatore come deposito della storia dell'altro · attività simbolica di re-interpretazione · ristrutturazione cognitiva.</p> <p>Negoziante e ratifica di un contratto educativo.</p>
3. identificazione proiettiva	<p>Identificazione ideale / terrore delle figure genitoriali.</p> <p>Proiezione nel bambino dei contenuti non elaborati da parte dei genitori.</p> <p>Rinuncia al contenimento → rabbia · angoscia.</p> <p>Proiezione adolescenziale e riproduzione nell'adulto delle parti non accettate di sé · terrore del ritorno → violenza.</p> <p>Educatore depositario della speranza · contenitore degli attacchi del ragazzo, senza crollare né vendicarsi.</p>
4. distanza educativa	<p>Intensità della relazione educativa · diade primaria.</p> <p>Distanza educativa · relazione asimmetrica. Mito della distanza emozionale · <i>transfert / controtransfert</i> · conflitti irrisolti dell'educatore.</p> <p>Definizione e rispetto dei confini tecnico / educatore impassibile · salvatore / educatore eroico.</p> <p>Limite / regola [intimità · durata] · relazione invasiva · direttività · separazione.</p>
5. abuso · collusione · triangolazione	<p>Limite generazionale · di ruolo.</p> <p>Relazioni simmetriche · simbiotiche · regressione.</p> <p>Relazioni invischianti · abuso psichico relazionale. Collusione · innamoramento · coppia disfunzionale. Modelli collusivi complementari dipendente / protettivo · normativo / trasgressivo · depressivo · bisognoso / dativo · regressivo / progressivo · distruttivo / riparativo.</p> <p>Triangolazione strumentalizzazione · seduzione. Membro designato [digressione] · mediatore · rischio scismatico.</p> <p>Frammentazione dello spazio educativo · angoscia.</p>
6. processo educativo	<p>Fornire senso a rabbia · dolore · colpa.</p> <p>Educatore contenitore e bersaglio del disagio mentale dell'altro.</p> <p>Ansia d'apprendimento. Rischio del cambiamento · coraggio di sbagliare.</p> <p>Regressione verifica di stabilità e sicurezza del contesto · possibilità di tornare indietro.</p>
7. ambiente fisico	<p>Abitazione · centro socio-educativo · comunità.</p> <p>Rete dei messaggi delimitazione · organizzazione.</p> <p>Stabilità · costanza · affidabilità · sicurezza del legame · qualità dell'impegno. Costanza di presenza dell'educatore · fiducia nel legame · dipendenza.</p> <p>Il setting l'ambiente strutturato contenitore di significati. Ordine / disordine materiale · interiore.</p>
8. regola / regolarità	<p>Regola → rito → mito senso di appartenenza · differenza individuale. Regolarità normatività / valori · prevedibilità · gratificazione / frustrazione.</p> <p>Moderazione incuria / invadenza.</p> <p>Diritto di critica · evoluzione · cambiamento.</p> <p>Fiducia → autostima → contributo / dovere / aiuto. Reciprocità dare / ricevere aiuto.</p> <p>Motivazione della regola · esaurimento delle risorse · dal must [sistema di valori] al can [sistema del consumo · giustizia distributiva · diritto al possesso].</p> <p>Previsione del non riconoscimento del proprio valore → acting.</p>
9. relazione con la famiglia	<p>L'educatore e le figure educative primarie · principio di interconnessione dei soggetti educativi.</p> <p>Unilateralità di un progetto educativo e delirio di onnipotenza.</p> <p>Io frammentato. Continuità / conflitti di lealtà · e compatibilità tra progetti educativi differenti · negoziante del consenso da parte della famiglia in caso d'incompatibilità.</p> <p>Resistenze rottura degli equilibri patologici · attaccamento al sintomo · senso di colpa · percezione di inadeguatezza · insicurezza · rinegoziante delle aspettative genitoriali.</p> <p>Famiglie patologiche · digressione · sintomo regolatore del sistema familiare. Genitori carenti e abbandonici.</p>

	Rielaborazione e integrazione della storia individuale e familiare con le nuove relazioni educative. Rispetto dei compiti evolutivi tipici di ogni età.
10. rete e spazio educativo	Educatore riconoscimento professionale e sociale. Lavoro di rete tra i componenti dello spazio educativo · integrazione / disgregazione dei soggetti educativi e del sé individuale. Valutazione di qualità delle azioni sistemiche. Riconoscimento professionale reciproco / svalutazione · integrazione delle competenze. Elaborazione comune del progetto educativo individuale.
11. educazione alla diversità	I confini della 'diversità' minore · donna · straniero · omosessuale · povero · disabile. Relatività dei contenuti e importanza delle competenze sui metodi e sulla gestione delle relazioni [comunicazione · conflitto]. Integrazione dell'educatore come prerequisito dell'integrazione del soggetto. Insegnante di sostegno al soggetto / alla classe. Assimilazione delle figure professionali 'secondarie' [educatori · insegnanti di sostegno · ...] ai soggetti destinatari dell'intervento. Rischio della ripetitività / serialità .
12. autonomia · generatività	Appartenenza → differenziazione. Differenziazione e separazione come finalità del processo educativo. Necessità del distacco e mito familiare elusione / procrastinazione del conflitto. Educazione alla separazione progettualità / definizione temporale dell'intervento educativo · abbandono · elaborazione · memoria del prima e del dopo. Le modalità del re-incontro o della ristrutturazione della relazione. Generatività prendersi cura · trasmettere il proprio patrimonio spirituale.
13. osservazione valutazione · documentazione	Definizione distinzione tra momento del lavoro e dell' osservazione . Pregiudizi spontaneità · generosità · creatività. Programmazione · documentazione → valorizzazione di ruolo, professionalità e relazione educativa. Ciclicità del progetto educativo. Comunicazione → elaborazione → memoria → formazione → condivisione → confronto → continuità d'intervento. Costruzione di un linguaggio e un sapere professionale comune / riconoscimento reciproco. Visibilità professionale e sociale.
destinatari	<i>genitori e famiglie · docenti di scuola primaria e secondaria di I grado · educatori professionali</i>

8. la linea d'ombra

psicopedagogia dell'adolescenza, tra compiti e conflitti di sviluppo, verso la costruzione dell'identità adulta

L'**adolescenza**, come insieme di trasformazioni psicologiche e sociali a seguito della raggiunta maturazione sessuale, costituisce un campo d'interesse, studio, dibattito pubblico e prese di posizione soprattutto nel mondo occidentale. Nei paesi impoveriti del Sud del mondo, se e dove esiste un'età adolescenziale essa viene concentrata in un periodo molto breve [quando non addirittura nullo]: dove i bisogni essenziali sono tutt'altro che garantiti e, comunque, molto aleatori, non c'è molto tempo per crescere e andare in crisi: si passa quindi - spesso in pochi mesi - dall'infanzia all'età adulta, assumendosi le relative responsabilità rispetto a sé, alla propria famiglia e all'intera collettività.

Ma il 'lusso' dell'adolescenza al Nord non è per questo privo di insidie e **rischi**: la profonda trasformazione dell'istituzione familiare, la pervasiva società dell'informazione, l'induzione manipolata di desideri ipertrofici e bisogni artificiali, a fronte di una concomitante riduzione delle risorse disponibili, dei processi di precarizzazione e di delocalizzazione del lavoro, tutto ciò ha inevitabilmente deteriorato la percezione tradizionale del futuro come promessa, provocandone l'interiorizzazione di una rappresentazione - individuale e collettiva - prevalentemente minacciosa.

E le risposte - depressive o violente - di molti adolescenti alla durezza - e, spesso, violenza - strutturale della società sono per lo più di tipo reattivo, oppositivo e, talvolta, deviante - piuttosto che fondate su un'analisi critica della realtà, ponendosi in una prospettiva di costruzione progressiva del proprio progetto di vita.

1. natura	Individualizzazione depressione / lutto dell'infanzia · conflitto · ricerca dell'identità sessuale. Crescita continuativa · intermittente · tumultuosa. Riti di transizione separazioni · istruzioni · cerimonie d'ingresso. Adolescenza prolungata.
2. sviluppo fisico	Sviluppo puberale precoce [idiopatico · allopatico] · ritardato · asincronia sessuale. Reazioni al menarca · ragazze madri. Immagine corporea definizione · autopercezione.

	Manipolazione del corpo e costruzione dell'identità [abbigliamento · v/bigoressia · <i>piercing</i> · tatuaggi ·].
3. sviluppo intellettuale	<p>Pensiero operatorio formale · pensiero interproposizionale · proporzioni e analogie / operazioni su operazioni · pensiero ipotetico deduttivo · operazioni di combinazione / primato del possibile sul reale · integrazione dei due tipi di reversibilità.</p> <p>Sequenze di sviluppo livello assolutista / molteplicità.</p> <p>Costruzione di teorie · adesione a visioni del mondo.</p> <p>Indecisione.</p> <p>Egocentrismo adolescenziale · pubblico immaginario · fiaba personale.</p> <p>Espressione della propria natura profonda e costruzione del sé · proliferazione dei sé.</p> <p>Formazione dell'identità e del progetto di vita [esplorazione + impegno] → confusione · moratoria · definizione prematura · conquista dell'identità.</p>
4. sviluppo emotivo	<p>Fiducia fondamentale.</p> <p>Costruzione dell'autostima.</p> <p>Educazione emotiva · alfabeto e geografia delle emozioni.</p> <p>Analfabetismo emotivo · opzione nichilista.</p>
5. sviluppo morale	<p>Sviluppo del senso morale preconvenzionale → convenzionale · postconvenzionale.</p> <p>Dalla società della disciplina [giusto / ingiusto · obbedienza] → alla società del piacere [possibile / impossibile · iniziativa · individualismo utilitaristico · tutto e subito · soluzioni dualistiche].</p> <p>Sensibilità all'incoerenza.</p>
6. sviluppo sociale	<p>Autonomizzazione dalla famiglia [deidealizzazione · autoregolazione · marginalità psicologica volontaria].</p> <p>Conformismo · favoritismo · pressione di conformità · appartenenza selettiva.</p> <p>Sviluppo sociale diadi · cricche → piccolo gruppo → compagnie / gruppi misti informali / <i>crowd</i> → sottogruppi → coppie.</p> <p>Amicizia funzione specchio · maschile / fianco a fianco · femminile / faccia a faccia.</p> <p>Esplorazione e scelta dell'orientamento sessuale. Relazioni affettive.</p> <p>Approfondimento delle esperienze e delle competenze sulle dinamiche di gruppo.</p> <p>Formazione all'impegno politico [conoscenza + impegno] → cittadino passivo · spettatore · cittadino mobilitabile · attivista razionale.</p>
7. compiti e conflitti di sviluppo	<p>Uguaglianza · diversità · pluralità identitaria. Appartenenza / dipendenza · autonomia. Conformismo · unicità.</p> <p>Curiosità · controllo. Controllo · responsabilità. Egocentrismo · apertura. Regola · trasgressione · opposizione · aggressività · violenza.</p> <p>Debolezza · forza. Provare · sbagliare. Presente · progetto di vita.</p>
destinatari	<i>genitori e famiglie · docenti di scuola secondaria di I e II grado · educatori professionali</i>

9. quando il gioco si fa duro...

psicopedagogia del disagio socio-affettivo adolescenziale e giovanile · strategie d'intervento contro l'esclusione sociale

Il primo elemento tipico del passaggio biologico dell'adolescenza contemporanea è l'estrema **dilatazione** nel tempo, dilatazione provocata da numerosi fattori socio-culturali ed economici.

Due sono le caratteristiche fondamentali dell'adolescente di oggi:

- ▶ una **fragilità** narcisistica di fronte al riconoscimento sociale · impressione di avere la missione di doversi dedicare alla loro bellezza fisica · psichica · sociale · espressiva
- ▶ una **spavalderia** interiore [ma non verso l'autorità, rispettata a distanza] · indifferenza senza disprezzo · svalutazione dell'importanza di persone e istituzioni.

Le due principali passioni sono invece la **noia** e la **vergogna**.

L'**adolescente di solo pochi decenni fa** era l'esito del processo di civilizzazione che lo dominava attraverso regole collegate ai valori culturali e religiosi; i castighi erano indiscutibili e irreversibili. Infrangerle le regole significava attaccare l'autorità costituita o la divinità. L'adolescenza comportava la scelta tra sottomissione al padre e l'affermazione della legittimità della propria natura profonda; un'uscita possibile era entrare in clandestinità, agendo sottobanco.

L'**adolescente di oggi** è l'esito dello sdoganamento del **narcisismo**, un insieme di fantasie, pensieri, comportamenti e valori che derivano dalla scoperta di come il sé sia molto importante, e di come non capirlo assecondarlo e socializzarlo significherebbe tradire la propria vera missione e abbruttirsi nell'imitazione, travestirsi e vendersi. Il **successo** è un diritto e l'obiettivo a breve termine; si rivendica il diritto a essere riconosciuti e valorizzati nella propria individualità e unicità, senza entrare in conflitto con i valori e le aspettative dell'ambiente: gli adulti non sono avversari, ma potenziali risorse. Il bisogno è quello di vedere la propria immagine riflessa nello specchio sociale, nel consenso del gruppo, nell'affetto dei genitori, nella valutazione - personale, non scolastica - dei docenti; la sua debolezza consiste nella dipendenza dal bisogno di riconoscimento. Oltre che pulsionale [sessualità · aggressività] e sociale [vita in gruppo],

l'adolescente è soprattutto un **animale simbolico** che ha bisogno di trasformare in pensieri e parole un mondo ricco e caotico, in desiderio, identità, valore di riferimento qualcosa di enigmatico, confuso, profondo e urgente, ed è costretto a costruire nuove rappresentazioni mentali del sé e del mondo, e individuare le sue nuove mete; i nuovi oggetti d'amore sono l'amico del cuore, il grande amore, i magnifici ideali, tutti frutto di un incessante processo di simbolizzazione.

La sofferenza oggi prevalente negli adolescenti è quindi di tipo narcisistico: le **ferite narcisistiche** sono dolorosissime, producono rabbia impotente e micidiali progetti vendicativi, per l'incapacità dell'adolescente di identificarsi con le vittime del dolore inferto per riabilitare la propria bellezza; deve distruggere ciò che lo minaccia - dipendenza amorosa, appartenenza a un gruppo, desiderio di essere padre o madre, di costruire una famiglia - per affermare la propria supremazia, vedere riconosciuta la sua visibilità, sentire avallata la propria differenza e il diverso destino.

1. senso del futuro e mutazioni sociali	<p>Società dell'incertezza o della 'modernità liquida'.</p> <p>Prospettiva temporale → il futuro da promessa a minaccia.</p> <p>Dalla famiglia normativa [codice paterno] → alla famiglia affettiva [maternalizzazione sociale].</p>
2. potere e conflitto in educazione / a scuola	<p>Conflitto originario / antinomie dell'educazione addestramento · istruzione · insegnamento · formazione · educazione.</p> <p>Conflitto secondario contenuti · metodi · relazione.</p> <p>Gestione del potere e modelli educativi → formazione a distanza · insegnamento frontale · educazione partecipata.</p> <p>Modelli pedagogici, stili relazionali e prassi educative → domatore · terapeuta · della differenza.</p> <p>Stili educativi autoritario · lassista · democratico / critico / partecipativo [<i>consiglio di cooperazione</i>].</p>
3. scelta depressiva	<p>Noia / vergogna. Ritiro / <i>hikikomori</i>.</p> <p>Patologie del comportamento alimentare anoressia · bulimia · disturbo dell'alimentazione incontrollata / <i>binge eating</i> · ortoressia · v/bigoressia · pregoressia · sindrome da alimentazione notturna / <i>night eating syndrome</i> · drunkoressia.</p> <p>Sballo <i>sensation seeker</i> · <i>binge drinking</i> · guida spericolata · sostanze psicoattive.</p> <p>Suicidio.</p>
4. scelta aggressiva / violenta	<p>Bisogni ascolto · accettazione · riconoscimento.</p> <p>Fragilità e spavalderia.</p> <p>Ruolo involutivo del conflitto → devianza · identità negativa · gestione della reputazione · <i>ultras</i> · bande giovanili.</p> <p>Meccanismi di disimpegno morale.</p> <p>Disagio socio-affettivo e bullismo · bullismo inclusivo [battesimi · relazione gruppo - vittima provocatrice] / esclusivo [<i>ingroup / outgroup</i> · esclusione culturale]. Triangolo bullistico [bullo · vittima · spettatori] · figure secondarie [difensori · sostenitori · complici]. Forme del bullismo maschile / femminile · fisico / psicologico · omofobia [sesso / genere · orientamento sessuale · omofobia sociale · denigrazione / deumanizzazione] · <i>cyber bullismo</i>. Interventi di contrasto analisi / interpretazione / valutazione · pedagogia narrativa · <i>peer education</i> · mediazione.</p> <p>Ruolo evolutivo del conflitto → scontrarsi per crescere.</p> <p>Educazione alla differenza · mediazione interculturale.</p>
destinatari	<i>genitori e famiglie · docenti di scuola secondaria di I e II grado · educatori professionali</i>

10. quei temerari sulle macchine volanti

psicopedagogia e tecniche di intervento verso le dipendenza da utilizzo dei nuovi *media* [*internet · instant messaging · social network*]

Nel breve istante storico di pochi decenni la **rivoluzione digitale** ha provocato una trasformazione radicale dei processi logici e di apprendimento: mentre l'invenzione della stampa aveva comportato l'adozione di un *pensiero lineare*, sequenziale, logico deduttivo, graduale [tipico dell'emisfero sinistro del cervello], i mezzi audiovisivi hanno sviluppato enormemente nei cosiddetti *nativi digitali* il **pensiero associativo-reticolare**, analogico-immaginario, evocativo, intuitivo [tipico dell'emisfero destro]. Inoltre il **multitasking** - l'attenzione divisa tra più attività, *media* e schermi - mentre potenzia le regioni cerebrali specializzate nella visualizzazione e nel coordinamento, indebolisce quelle dedicate alla memoria e all'apprendimento: esistono quindi forti dubbi sulla capacità dei nuovi stili cognitivi di continuare a comprendere, conservare e tramandare i saperi umani più evoluti.

La **cultura** non è pertanto solo il prodotto, ma anche l'agente formatore del cervello, in quanto sopravvivono e si rinforzano solo le sinapsi, i collegamenti che vengono stimolati. Inoltre l'iperstimolazione costante da più fonti genera un aumento di cortisolo e adrenalina, gli ormoni dello *stress* che provocano un invecchiamento precoce del sistema nervoso centrale.

L'irruzione del **cyberspazio** ha significato poi - in generale per tutti coloro che utilizzano la rete ma, in particolare, per i soggetti psicologicamente e culturalmente più fragili ed esposti - l'accesso a uno o diversi spazi virtuali dove collocare e agire parti più o meno ampie della propria personalità e della propria esistenza, fino a delocalizzarvi l'intera esperienza di vita, come avviene nell'ancora minoritario, ancorché sempre più diffuso, fenomeno degli *hikikomori* [ragazzi e giovani socialmente ritirati], o nella pratica di chi, assunto un *avatar*, fa convivere in sé una doppia personalità - reale e virtuale - fino a precipitare in vere e proprie forme di schizofrenia.

Stiamo quindi assistendo a una **mutazione antropologica** in cui le *qualità sentimentali* e, in generale, i desideri dei ragazzi sono rimasti intatti, mentre quelle *logiche*, mentali e progettuali sembrano compromesse, e sono esplose - quanto a numero e tipologie - nuove, articolate e reciprocamente interconnesse forme di **dipendenza** [*addictions*] psicologica e materiale.

Risulta quindi sempre più indispensabile e urgente promuovere un'educazione all'**utilizzo critico** dei nuovi *media* come mezzi di supporto e sostegno alla vita, integrati - non sostitutivi - con le fonti di informazioni, e i meccanismi cognitivi tradizionali, strumenti - non fini - strategici per connettere e mettere in relazione lo spazio di vita prossimale dell'individuo con quello globale.

1. dipendenza e dipendenze	<p>Nativi digitali / <i>digital kids</i> / <i>e-generation</i>.</p> <p>Dipendenza visione biologica / sistemico-relazionale.</p> <p>Fisiologia dei neurotrasmettitori serotonina · dopamina · noradrenalina.</p> <p>Meccanismi psicologici impulsività · compulsione · dissociazione · resistenza al cambiamento. Tossicofilia / tossicomania.</p> <p>Astinenza · assuefazione / tolleranza · craving.</p> <p>Il sistema familiare della persona dipendente. La co-dipendenza.</p>
2. spazio virtuale	<p>'Realtà' virtuale fisica · sensoriale · spaziale · temporale · intellettuale · psichica · affettiva · relazionale.</p> <p>Cyberspazio supporto sociale · soddisfazione sessuale · creazione di personaggi virtuali · limitatezza delle esperienze sensoriali · alterazione percettiva · uniformità di <i>status</i> · superamento dei limiti spaziali · flessibilità temporale · molteplicità sociale · archiviabilità dei materiali · connessione costante e globale.</p> <p>Comunicazione mediata da computer [<i>chat · forum · blog</i>] · <i>instant messaging</i> · <i>social network</i>.</p>
3. mutazioni cognitive	<p>Attenzione multitasking / attenzione divisa.</p> <p>Pensiero associativo-reticolare · analogico-immaginario · visivo / <i>screenagers</i> · generazione <i>touch</i> · parcellizzazione della cultura.</p>
4. opportunità sociali e politiche	<p>Valenze progressive informazione · coordinamento organizzativo · produzione collaborativa · reti di mutuo-autoaiuto · democrazia partecipativa · mediattivismo.</p>
5. rischi, criticità, e nuove dipendenze	<p>Dipendenza da cellulare [SMS · MMS · <i>WhatsApp</i> · videocchiamate].</p> <p>Nuove dipendenze dipendenza da <i>internet</i> / <i>Internet Addiction Disorder</i> · dipendenza relazionale / <i>cyber-relational addiction</i> · sesso virtuale / <i>cybersexual addiction</i> [<i>chat sex · cyber porn</i>] · comportamenti compulsivi [giochi d'azzardo / <i>gambling</i> · aste <i>on line</i> · commercio <i>on line</i> / <i>e-bay addiction</i> / <i>e-commerce</i> / <i>shopping</i> / <i>trading</i> compulsivo] · ricerca di informazioni / <i>information overload</i> / <i>google effect</i> · videogiochi · giochi di ruolo / <i>Multi User Dimensions</i> [/ <i>Dungeon</i>] · <i>facebook depression</i> · <i>meformer</i>.</p> <p>Ritiro sociale <i>hikikomori</i>.</p> <p>Devianza <i>cyberbullismo</i> · pedofilia e adescamento <i>on line</i> · <i>stalking</i>.</p> <p>Controllo elettronico familiare · sociale.</p> <p>Sitografia critica <i>hardcore</i> · politici estremi · pro-ana / <i>ana-cutter</i> · pro-mia · ...</p>
6. psico-pedagogia delle nuove dipendenze	<p>Valutazione diagnostica <i>Internet Addiction Test</i> / <i>Internet Addiction Survey</i> [K.Young] · <i>Internet Usage Survey</i> [V.Brenner] · <i>Internet Behavior Questionnaire</i> [O.Egger] · <i>Bergen facebook addiction scale</i> [C.Andraessen] · <i>South Oaks Gambling Screen</i> [H.R.Lesieur · S.B.Blume].</p> <p>Approccio psicoterapeutico integrato cognitivo-comportamentale · sistemico-relazionale.</p> <p>Counseling terapeutico · psicoterapia sul WEB.</p> <p>Gruppi di mutuo-autoaiuto.</p> <p>Peer education / educazione tra pari.</p> <p>Strategie desensibilizzazione · allontanamento · sostituzione.</p> <p>Prevenzione <i>life skills</i> / competenze per la vita.</p>
destinatari	genitori e famiglie · docenti di scuola secondaria di I e II grado · educatori professionali

I.3 formazione al progetto individuale di vita

11. ...a conquistare la nostra primavera

strategie, metodologie e tecniche per la progettazione personale di vita

Chi è geneticamente dotato di un *controllo di campo interno* concepisce naturalmente l'esistenza non solo come **compito**, ma soprattutto come sfida, opportunità, **progetto**, in gran parte realizzabile grazie alla creatività e al senso di autoefficacia del soggetto. Ma anche per chi ha una tendenza al *controllo di campo esterno* l'esistenza rappresenta un compito che coinvolge ogni risorsa di un 'giovane' - cioè di ogni donna e ogni uomo fino a un attimo prima di morire - concentrandolo sui fondamentali, sugli scopi reali del vivere, sapendo che nel tempo odierno siamo tutti chiamati ad abitare l'incertezza, consapevoli però anche che *chi non vive come pensa finirà a pensare come vive*.

Accettare la sfida della vita comporta una costruzione autentica e responsabile della propria esistenza come un' **opera d'arte**, dove ogni essere umano possiede in sé le risorse e le potenzialità necessarie per essere - avendo accesso a visioni di mondi possibili - architetto di se stesso, progettando il proprio futuro, mettendo cioè delle scadenze ai propri sogni.

Un valido modello teorico-operativo è rappresentato dalle **life skills**, cioè dall' "insieme delle abilità utili per adottare un comportamento positivo e flessibile e far fronte con efficacia alle esigenze e alle difficoltà che si presentano nella vita di tutti i giorni", modello definito per la prima volta nel 1993 dall' *Organizzazione Mondiale della Sanità*. La *prospettiva* teorica è quella *evoluzionistica*, secondo la quale sopravvive e vive meglio non l'individuo più forte, ma quello più *adattabile* alle mutevoli condizioni dell'ambiente in cui è inserito.

1. autobiografia [pedagogia narrativa]	<p>Narrativa linea e grafico della vita · la prima volta che... · passaggi / svolte esistenziali · perdite · apici biografici.</p> <p>Cognitiva paradigmi inconsapevoli · convinzioni · comandi genitoriali [ristrutturazione].</p> <p>Emotiva paure / desideri.</p> <p>Valoriale imprescindibili [oggetti · azioni · situazioni · stati mentali · valori · persone].</p> <p>Sociale modelli · maestri / mentori · figure fatali · sentirsi importanti per...</p>
2. risorse	Bilancio / mappa delle risorse personali.
3. difficoltà · criticità	<p>Buttare via / recuperare.</p> <p>Dipendenze. Doppi legami.</p>
4. competenze per la vita / life skills	<p>Emotive consapevolezza di sé · gestione delle emozioni · gestione dello <i>stress</i>.</p> <p>Cognitive risolvere i problemi · prendere decisioni · senso critico · creatività.</p> <p>Sociali empatia · comunicazione efficace · relazioni efficaci.</p>
5. progettazione esistenziale	<p>Brainstorming quantità · originalità · non censura · connessione / ampliamento / miglioramento.</p> <p>Sei cappelli per pensare [E.De Bono] dati / fatti / informazioni · emozioni / sentimenti / intuizioni · rischi / svantaggi / problemi / negatività · vantaggi / opportunità · creatività · controllo / organizzazione / supervisione.</p> <p>Albero dei problemi cause · conseguenze.</p> <p>Problem solving vantaggi / svantaggi pesati.</p> <p>Galleria dei sogni / vision gallery.</p> <p>Livelli [neuro]logici [R.Dilts] ambiente · comportamento · capacità · convinzioni e valori · identità · spiritualità / finalità.</p> <p>Analisi del campo di forze individui · gruppi · atteggiamenti / valori · tradizioni / pressione sociale · energie / debolezze personali · comunicazioni / informazioni · tempo / denaro / geografia · elementi vari.</p> <p>Analisi SWOT <i>strenghs</i> / punti di forza · <i>weakness</i> / punti deboli · <i>opportunities</i> / opportunità · <i>threats</i> / minacce.</p>
6. strategie	<p>Piramide dei bisogni [A.Maslow] flusso · <i>peak experiences</i>.</p> <p>Controllo di campo interno / esterno. <i>Insight</i> / risultato positivo · coerente · specifico · misurabile · motivante · attuabile / realistico · con una scadenza · ecologico.</p> <p>Scelte efficaci isolamento · tensione · miglioramento. Scelte inefficaci di limitazione · indirette · per eliminazione · per <i>default</i> · condizionali · reattive · di consenso · per possesso avverso. Risorse. Priorità · azione focalizzata.</p> <p>Prestazioni incompetenza inconsapevole → incompetenza consapevole → competenza consapevole → competenza inconsapevole.</p> <p>Feedback / <i>autofeedback</i>.</p>
7. tattiche	<p>Meditazione · visioni · esperienze estetiche.</p> <p>Scegliere i propri stati mentali · autoaccettarsi · dovere → volere · dare fiducia / essere affidabilità · ["sei"] → "sento" · responsabilità com-passione · aggiustare / buttare · ridere / autoironizzare · abitare l'incertezza · agire come se... · gratuità / gratitudine · agonismo / antagonismo · accettare / preferire · esagerare · sperimentare / consolidare · ricominciare.</p>
8. oltre / altrove	L'ultimo progetto. Messaggio in bottiglia.
destinatari	<i>genitori e famiglie · docenti di scuola secondaria di I e II grado · educatori professionali</i>

12. ...e per tetto un cielo di stelle

psicopedagogia della speranza e della bellezza

Sempre più spesso - nel dialogo tra le persone, come nel dibattito pubblico - il confronto sul *che fare?* rispetto al futuro avviene concentrandosi prevalentemente sui mezzi. La crisi, il fallimento, la morte delle grandi narrazioni - la famiglia, la religione, la fede politica - ha lasciato molti orfani, sgomenti, impauriti; i più fragili soccombono concentrando la loro vita negli oggetti materiali e/o consegnando la loro libertà nelle mani di qualcuno che diventi padrone assoluto delle loro coscienze. L'assuefazione all'orrore è il rischio che corrono due componenti che stanno ai poli opposti della nostra società

► *gli integrati, gli an-estetizzati* che hanno ceduto la propria libertà agli imbonitori e al mercato

► gli *apocalittici*, i *resistenti*, chi continua ostinatamente a porsi delle domande, a coltivare dei desideri.

Per affrontare la complessità le persone hanno soprattutto bisogno di **bellezza**, sintesi e, nello stesso tempo, meta ultima dell'esistenza. Di vivere **esperienze estetiche**, in cui tutte le dimensioni intrapsichiche - cognitive e affettive - dell'individuo operino al massimo della loro potenzialità; esperienze di costruzione di armonia in sé, nei rapporti con la natura, nelle pratiche artistiche e nelle relazioni significative con gli altri esseri umani.

Il compito educativo oggi prioritario consiste allora innanzitutto nel trasformare il **futuro** da minaccia a **sfida**, cercando - oltre lo spazio e il tempo - di far sì che gli educatori siano **testimoni della bellezza**, donne e uomini che aiutano altre persone a costruire o - quando profondamente feriti - ri-costruire la propria identità, attraverso una nuova narrazione del proprio passato e delle proprie potenzialità, e fanno questo - utilizzando qualsiasi strumento a loro disposizione - costruendo una relazione forte e aiutando a tessere relazioni forti, sapendo e sperando di cedere il passo poi, senza averne paura, rispettando il diritto dell'altro alle sue convinzioni, relazioni e scelte: solo così l'altro potrà maturare la fiducia in se stesso e nella vita senza temerla. Solo abitando costantemente gli spazi e i territori della bellezza possiamo creare le condizioni per avere delle **visioni** e per continuare a **progettare**, cioè a mettere delle scadenze ai nostri sogni, fino all'ultimo attimo della nostra esistenza biologica, mantenendo nello stesso tempo lo sguardo lucido e l'umiltà di chi sa che tutto è provvisorio e in continua evoluzione.

Ri-costruire una relazione e uno scambio continuo tra etica ed estetica, consapevolezza e impegno, **resistenza e bellezza**, è la finalità di ogni soggetto educativo che accompagna la crescita di chi è difficoltà, il compito di ciascuna/o di noi che è parte di una società fondata sulle relazioni e sui valori, perché - come ci ha insegnato Nietzsche - *chi ha un perché per vivere può sopportare quasi ogni come*.

<p>1. Filosofia, psicologia e pedagogia della speranza</p>	<p>Il principio speranza [E.Bloch].</p> <p>Potere e controllo sono reversibili: i problemi complessi dell'umanità contemporanea possono essere affrontati e risolti essendo prodotti di precise scelte e azioni storiche.</p> <p>Ridefinizione del senso del futuro da minaccia, a sfida e opportunità · benessere psicologico come profezia autoavverantesi.</p> <p>Resilienza - innata o acquisita - e resistenza.</p> <p>Prevalenza dell'interesse e della reciprocità [istinto primario di sopravvivenza] nella società della morte dei generatori simbolici di valori.</p> <p>R-esistenza ostinata di luoghi di riflessione e confronto, dove costruire visioni di mondi possibili.</p> <p>Influenza delle minoranze coesione · tenacia · coerenza.</p>
<p>2. meccanismi d'infelicità e pratiche di pseudofelicità</p>	<p>Realtà come costruzione della mente individuale e collettiva.</p> <p>Narcisismo [<i>generation me</i>] · noia · materialismo · edonismo · vita come gioco a somma zero · deresponsabilizzazione · eccesso di cura [medicalizzazione · psicologizzazione] · desideri → bisogni · dipendenze · relazionalità virtuale [<i>internet · social network</i>].</p>
<p>3. pedagogia della felicità</p>	<p>Ideale regolativo · idea guida · scelta di vita · condizione dell'essere · stato della mente · compito autoformativo ininterrotto · impegno determinato · processo · profezia.</p> <p><i>Eudaimonia</i> · potere personale / controllo di campo interno · valorialità · autenticità · opzione fondamentale / scelta · progetto · creatività · tempo · sogno · rischio.</p> <p>Pratiche felicitanti introspezione / autoriflessione · pensiero positivo · desiderio · emozioni [intensità → frequenza] · prossimità · aiuto / dono.</p>
<p>4. tattiche</p>	<p>Meditazione · visioni · esperienze estetiche.</p> <p>Scegliere i propri stati mentali · autoaccettarsi · dovere → volere · dare fiducia / essere affidabilità · ["sei"] → "sento" · responsabilità com-passione · aggiustare / buttare · ridere / autoironizzare · abitare l'incertezza · agire come se... · gratuità / gratitudine · agonismo / antagonismo · accettare / preferire · esagerare · sperimentare / consolidare · ricominciare.</p>
<p>5. filosofia e pedagogia dei gesti / della responsabilità</p>	<p>Causalità · consapevolezza [Aristotele]. Etica della convinzione / della responsabilità [M.Weber]. Principio responsabilità [H.Jonas].</p> <p>Etica / estetica · giustizia / bellezza.</p>

destinatari genitori e famiglie · docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali

II. supervisione psicosociale ed educativa

<p>consulenza - individuale e con gruppi d'intervento sociale - sulle dinamiche relazionali e i compiti relativi al progetto personale e alle finalità istituzionali del gruppo</p>	
<p>1. natura</p>	<p>La supervisione rappresenta una vera e propria costellazione di ambiti tematici, filosofie d'intervento, metodologie generali e tecniche specifiche.</p> <p>Il grado zero nel fare supervisione consiste nel provocare una riflessione individuale su di sé, o comune e partecipata sul gruppo di lavoro e le sue dinamiche, interne e verso l'ambiente in cui opera; e sui processi di produzione delle finalità e degli obiettivi professionali e le modalità operative con cui li persegue. Si tratta in realtà di una distinzione puramente teorica, dal momento che dinamiche relazionali e produttive si informano e contaminano reciprocamente: la personalità del gruppo in sé è educativa, e i processi educativi condizionano quelli gruppalì.</p>

	<p>Inoltre la supervisione offre l'opportunità di uno sguardo altro, esterno, non coinvolto e, di conseguenza, critico.</p> <p>Essa comporta una dimensione protettiva nei confronti di ogni singolo individuo, come del gruppo nel suo insieme: in questo senso la supervisione interviene sulle <i>resistenze</i>, cercando di sbloccare dinamiche irrigidite e risolvere coazioni a ripetere, ma sorveglia con particolare attenzione di non toccare i <i>meccanismi di difesa</i> individuali.</p>
2. filosofia dell'empowerment	<p>La filosofia d'intervento e la prospettiva culturale e politica sono quelle di offrire strumenti per stimolare l'emancipazione, la responsabilità individuale (<i>empowerment</i>) e di gruppo. Il ruolo quindi, piuttosto che dell'esperto o del consulente, è quello del facilitatore che individua, fa emergere e sostiene la presa in carico e l'espressione equilibrata e lo sviluppo delle risorse disponibili, individuali e collettive. Tale modalità di supervisione necessita per queste caratteristiche, normalmente, di tempi relativamente lunghi.</p> <p>Lo stile di conseguenza è tendenzialmente non direttivo, salvo in situazioni di particolare fragilità individuale o del gruppo, o di specifica emergenza in cui diventa ineludibile una conduzione che indichi e accompagni possibili percorsi di risoluzione del problema.</p>
3. dall'emergenza alla formazione	<p>Sia nell'analisi critica sulle dinamiche individuali, che su quelle di gruppo, e sulle problematiche educative esistono differenti percorsi possibili di lavoro:</p> <ol style="list-style-type: none"> partire da un evento, un'emergenza, un incidente, facendo prevalere la dimensione di consulenza e di mediazione del conflitto [congiunturale] nel fare invece un'analisi e uno studio di caso l'ottica di consulenza viene integrata da elementi formativi [dal congiunturale allo strutturale] lavorare infine su tematiche e snodi strategici comporta il dare priorità alla dimensione formativa [strutturale]. <p>I criteri su cui orientarsi nella scelta delle tematiche o dei casi da affrontare sono quelli della...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ rilevanza importanza strategica ▶ prevalenza tipicità rispetto alle dinamiche intrapsichiche e ai compiti individuali e/o di gruppo ▶ urgenza necessità di un'elaborazione immediata.
destinatari	<p><i>docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici · quadri e dirigenti d'impresa sociale</i></p>
consulenza psicopedagogica	
1. cambiamenti sociali strutturali	<p>Il passaggio, nel giro di una generazione, dal modello di famiglia normativa a quella puramente affettiva, e la conseguente resa di molti genitori di fronte alle proprie responsabilità educative, la crisi profonda della scuola - principale agenzia educativa - che fatica a uscire dall'oscuro ruolo di puro ingranaggio di trasmissione dell'ideologia dominante o, al massimo, di istruttore-addestratore (dove già da ora nella cosiddetta formazione a distanza - gli insegnanti sono - e saranno sempre di più in futuro? - sostituibili, anch'essi, dalle macchine), la schizofrenia di una società dell'abbondanza ormai sempre più dei soli desideri e, contemporaneamente, della scarsità delle possibilità reali, rappresentano alcune delle principali problematiche alla radice del sempre più diffuso e multiforme disagio minorile ma, nello stesso tempo, sfide strategiche dell'attuale panorama educativo.</p>
2. empowerment	<p>Le possibili risposte allo sgomento di una generazione che nell'immaginario collettivo viene rappresentata 'senza futuro', 'perduta' [<i>lost generation</i>] dovranno di conseguenza - per avere una qualche possibilità di successo - partire da e lavorare sulle cause del disagio, accogliendo la storia di ogni ragazzo e ristrutturandola cognitivamente, restituendone un'altra visione possibile e accettabile. E poi pensare e intervenire in un'ottica di <i>empowerment</i>, di costruzione di identità forti, integrate, dotate di un <i>controllo di campo interno</i>, della consapevolezza cioè di poter in buona parte determinare il proprio destino.</p>
3. lavoro di rete	<p>Un qualsiasi intervento educativo può inoltre funzionare esclusivamente secondo una prospettiva di lavoro di rete, di integrazione - per quanto possibile - dei diversi soggetti - familiari e professionali - che fanno parte, tutti insieme, dello spazio educativo del minore: solo un contesto relazionale più coeso e meno deframmentato possibile può costituire un'opportunità di maturazione ed elaborazione di quei vissuti critici o anche traumatici da parte di chi può accettare se stesso e sentirsi legittimato a stare al mondo, solo ricevendo messaggi coerenti dall'ambiente sociale e affettivo in cui è collocato.</p>
4. scuola	<p>Un discorso specifico va fatto per la supervisione rivolta a personale docente e non docente della scuola, contesto ove passa la quasi totalità dei soggetti delle nuove generazioni che, per questo, è inevitabilmente luogo obbligato di manifestazione della crisi della modernità [l'età dell'incertezza, della <i>modernità liquida</i>] e delle sue conseguenze culturali e sociali.</p> <p>Esiste un conflitto strutturale e di conseguenza una forbice che va via via sempre più allargandosi tra i cambiamenti profondi e rapidi, e la complessità delle problematiche degli studenti e le competenze da parte del personale, in particolare docente, della scuola: l'insegnante oggi è suo malgrado chiamato sempre più - pur senza averne una formazione specifica - ad affrontare problematiche di tipo psicosociale, relative allo sviluppo psichico adolescenziale, alle dinamiche di gruppo, al conflitto, al disagio socio-affettivo, fino alla vera e propria devianza; qualcuno riesce a dare una qualche risposta grazie all'esperienza accumulata nel suo itinerario professionale; altri [non molti] hanno esperienze di formazione più meno specifica attraverso i corsi di aggiornamento [mentre le ex SSIS fornivano al massimo una</p>

	<p>preparazione di tipo didattico]; quasi paradossalmente gli unici insegnanti con una formazione in prospettiva educativa sono quelli di sostegno alle classi con ragazze e ragazzi disabili</p> <p>Fare supervisione con il personale docente e non docente della scuola significa quindi - soprattutto per quanto riguarda gli insegnanti - costruire innanzitutto uno spazio di accoglienza, contenimento e rielaborazione del forte disagio di una professione [ma anche di un intero sistema, quello della scuola] che gode nell'immaginario collettivo - in cui il principale produttore simbolico sembra essere rimasto solo il denaro - di una rappresentazione e di uno <i>status</i> notevolmente compromessi rispetto al passato.</p>
destinatari	<i>docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</i>

III. mediazione di conflitto

interventi di mediazione per elaborare e gestire con tecniche cooperative situazioni conflittuali bloccate o in <i>escalation</i>	
1. natura	<p>La mediazione consiste in un intervento di terzietà da parte di un soggetto esterno in caso di <i>conflitto in escalation</i> o <i>bloccato</i> in cui le parti hanno consapevolmente interrotto, o non sono più in grado di portare avanti il confronto e la negoziazione, pur avendo volontà e interesse a risolvere il conflitto.</p> <p>La figura del mediatore non svolge il ruolo di consulente o supervisore, né di arbitro, giudice o terapeuta. Il suo ruolo consiste nel costruire - o ricostruire - le condizioni adeguate e necessarie per un confronto, e quella pariteticità di potere che permetta alle parti di esprimere i propri sentimenti, interessi e bisogni, raggiungendo - attraverso l'utilizzo di tecniche specifiche di elaborazione, confronto e decisione - la risoluzione cooperativa del conflitto o, quanto meno, un compromesso soddisfacente per tutti gli attori coinvolti.</p>
2. motivazioni fondamentali	<p>Di per sé un conflitto non è malato, ma un conflitto irrisolto è pericoloso.</p> <p>Spesso un conflitto viene generato dal fatto che le parti non sappiano come risolvere un problema piuttosto che dalla mancanza di volontà di risolverlo.</p> <p>Le parti coinvolte in un conflitto sono più in grado, in linea di massima, di prendere decisioni migliori riguardo alla propria vita di quanto possa fare un'autorità esterna [ad esempio, un arbitro o un giudice]. Le persone prendono decisioni che tengono in maggior conto tutti gli aspetti del problema, e risultano quindi migliori, quando percepiscono in modo consapevole i sentimenti emersi a seguito dei conflitti e ne tengono conto integrandoli nelle decisioni senza prevaricare sugli aspetti razionali. Le trattative sono in genere più efficaci quando le parti in causa sono costrette a mantenere rapporti dopo la lite, rispetto a quando esse non continuano ad averne.</p> <p>Coloro che hanno raggiunto un accordo rispettano di più le decisioni se essi stessi hanno contribuito al loro raggiungimento, e se accettano il procedimento che ha portato all'accordo.</p> <p>Il carattere non terapeutico, neutrale e basato sulla fiducia delle sedute di mediazione incoraggia a prendervi parte.</p> <p>Le capacità di negoziare apprese nel processo di mediazione costituiscono una competenza utile e necessaria per risolvere eventuali conflitti futuri.</p>
3. presupposti	<p>La mediazione è uno dei metodi con i quali si risolvono in modo collaborativo / cooperativo i conflitti. Non sostituisce altre forme di risoluzione dei conflitti bensì le integra. Ha senso quando esistono alcuni presupposti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ la risoluzione del conflitto è arrivata a un punto morto ▸ non si riesce affatto, o solo con difficoltà, a risolvere il conflitto con colloqui oppure con trattative dirette ▸ i contendenti hanno interesse a mantenere buoni rapporti futuri tra di loro ▸ tutte le parti interessate aspirano a una soluzione comune del conflitto ▸ tutte le parti in conflitto, o le più importanti, sono rappresentate ▸ non si tratta di orientamenti fondamentali di valore, di diritti fondamentali o di semplici decisioni sì/no ▸ non ci sono significative differenze di potere · qualora esistessero, i più deboli devono o migliorare la propria posizione di potere [per esempio sviluppando buone alternative per la trattativa, cercando alleati o facendo resistenza nonviolenta], oppure i più forti devono essere disposti a rinunciare, nel quadro della mediazione, alla loro posizione di potere ▸ rimane un tempo sufficiente per elaborare una soluzione comune e condivisa al conflitto ▸ i contraenti hanno a disposizione una normale capacità espressiva e una capacità media di autoaffermazione. non hanno nessuna malattia psichica o <i>handicap</i> marcati, nessuna forte dipendenza da sostanze, e non subiscono abusi o repressioni violente.
4. condizioni strutturali	<p>Per avviare un processo di mediazione occorrono alcune condizioni fondamentali e imprescindibili</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ presenza di mediatori che mettono in comunicazione le parti

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ inclusione di tutte le parti in conflitto ▶ piano informale · extragiudiziale ▶ libera partecipazione di ciascun attore coinvolto nel conflitto ▶ autodeterminazione delle parti riguardo alla soluzione.
5. fasi	<p>Il processo della mediazione di sviluppa in alcune fasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fase preliminare e introduzione prima presa di contatto e presentazione delle parti in conflitto con i mediatori · motivazione alla partecipazione · illustrazione dello stato delle cose attuale · aspettative · presentazione del processo di mediazione · possibilità di colloqui separati · definizione di disponibilità e renitenze · programmazione e formalizzazione di un contratto 2. dichiarazione delle posizioni e dei punti di vista delle parti · descrizione dei fatti e delle situazioni 3. esplorazione e approfondimento su sentimenti, desideri, interessi e bisogni di ciascuna delle parti 4. risoluzione del problema · <i>brainstorming</i> → prime ipotesi di soluzioni possibili → ordinamento → valutazione → elaborazione 5. accordo negoziato · attuazione · meccanismi di controllo · scrittura.
destinatari	<i>docenti di scuola primaria e secondaria di I e II grado · educatori professionali · operatori e responsabili del privato sociale · tecnici e funzionari dei servizi sociali pubblici</i>