UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

Università degli Studi dell'Insubria
Como, 30 maggio 2019

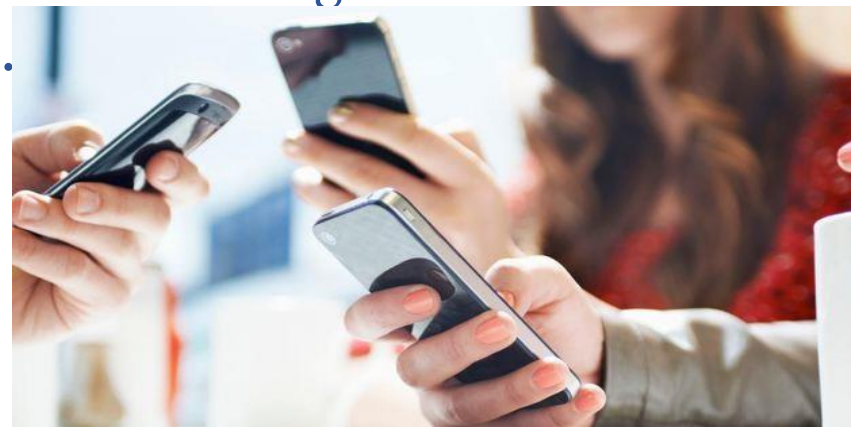
# Aria di Conflitto?
# O bisogno di Confronto?
# Parliamone.

Flavio Saturno
Università degli Studi dell'Insubria

# Il contesto

In una Società **“più social ma, spesso, meno social”**, lo scotto da pagare è quello della rivalsa improvvisa a colpi di click.

Gruppi organizzati su Facebook, Twitter e Istagram dedicano post giornalieri alimentando quotidianamente una sorta di aspettativa negativa nei confronti delle Segreterie Studenti e di tutti gli uffici ad esse collegati.



UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Il contesto

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Il contesto

*Provocazione o bisogno di aiuto?*
*Tutte bugie o qualche verità?*
*Tutto inutile o possiamo trarne una qualche utilità?*

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Il contesto

Un antico detto africano recita: “ogni mattina in Università, come sorge il sole, un funzionario si sveglia e sa che dovrà correre più dello studente o verrà ucciso. Ogni mattina in Università, come sorge il sole, uno studente si sveglia e sa che dovrà correre più del funzionario o morirà di fame. Ogni mattina in Università, come sorge il sole, non importa che tu sia funzionario o studente, l'importante è che cominci a correre”.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Questione di approccio

Questo clima, dal sottofondo puramente emotivo, ci obbliga, ogni giorno, a trovare strategie gestionali fortemente centrate sulla **costruzione della relazione** e sulle **qualità comunicative** come strumenti di risoluzione efficace.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# I metodi tradizionali di confronto

1. dare ordini - comandare
2. mettere in guardia - minacciare
3. moralizzare - fare prediche
4. consigliare - offrire soluzioni
5. argomentare
   persuadere con la logica
6. giudicare - criticare - biasimare
7. fare apprezzamenti
   esprimere compiacimento
8. ridicolizzare - etichettare
9. interpretare
   analizzare - diagnosticare
10. rassicurare - consolare
11. indagare - investigare
12. cambiare argomento
    minimizzare - ironizzare

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Perché questi metodi sono, oggi , inefficaci?

Messaggi che sottintendono una soluzione

1. Dirigere
2. Minacciare
3. Consigliare
4. Persuadere

Messaggio nascosto

"Non sei capace di capire da solo come potresti aiutarmi."

Perché i messaggi che sottintendono una soluzione non sono efficaci

- Suscitano resistenze
- Negano all'altro la possibilità di cambiare atteggiamento in considerazione dei i vostri bisogni

Messaggi svalutanti

6. Criticare
7. Elogiare
8. Insultare
9. Analizzare
10. Rassicurare
11. Interrogare

Messaggio nascosto

"C'è qualcosa che non va in te, visto che mi crei dei problemi."

Perché i messaggi svalutanti non sono efficaci

- Attaccano l'autostima dell'altro
- Suscitano resistenza
- Mortificano l'altro
- Colpevolizzano l'altro per i suoi bisogni

Messaggi indiretti

12. Eludere
13. ironizzare

Messaggio nascosto

"Non sei capace di capire da solo come potresti aiutarmi."

Perché i messaggi indiretti non sono efficaci

- Risultano spesso enigmatici e incomprensibili
- Mostrano all'altro che non siete diretti e aperti

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# La realtà virtuale di oggi scherma!

Campioni mondiali di click a vuoto, batterie che durano sempre meno, è più facile un vocale di una chiamata, filtri alle foto, dirette istagram al discount, applicazioni per dirti che quel piatto fa schifo, tutti cuochi senza fornelli, chat su chat che parlano di chat in altre chat, correttori automatici, traduttori istantanei.

Dietro al cellulare diminuisce il rischio emotivo che il confronto diretto impone.

La realtà virtuale di oggi scherma dai raggi uva dell'esperienza diretta.

# Moderni Super Eroi

In questo clima di difficoltà relazionale si ergono a paladini di giustizia delle figure che in Università fino a qualche tempo fa sembravano presenze da giorno della tesi…

I GENITORI…

Che, a loro volta, hanno in tasca l'amuleto segreto dotato di un'arma segreta…

## Le PEC…

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Quanto logora metterla sul piano della forza?

Lavorare in Segreteria Studenti **logora**.

- Non solo per la quantità di richieste.
- Ma soprattutto per la **qualità** delle interazioni/scambi con lo studente, i super eroi ed i loro amuleti.

Ma questa QUALITA' non può essere solo rinviata alla speranza di trovare uno studente educato, senza super eroi e senza amuleti al seguito.
Oggi questa QUALITA' INTERATTIVA dipende da noi. Il primo passo dobbiamo farlo noi.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Cintura nera si diventa!

Il successo è l'eccezione. Gli esseri umani solo a volte trionfano. Il successo è deformante. Rilassa, inganna e ci rende peggiori. Ci aiuta ad innamorarci eccessivamente di noi stessi.

Al contrario l'insuccesso è formativo. Ci rende stabili e ci avvicina alle nostre convinzioni. Ci fa tornare coerenti.

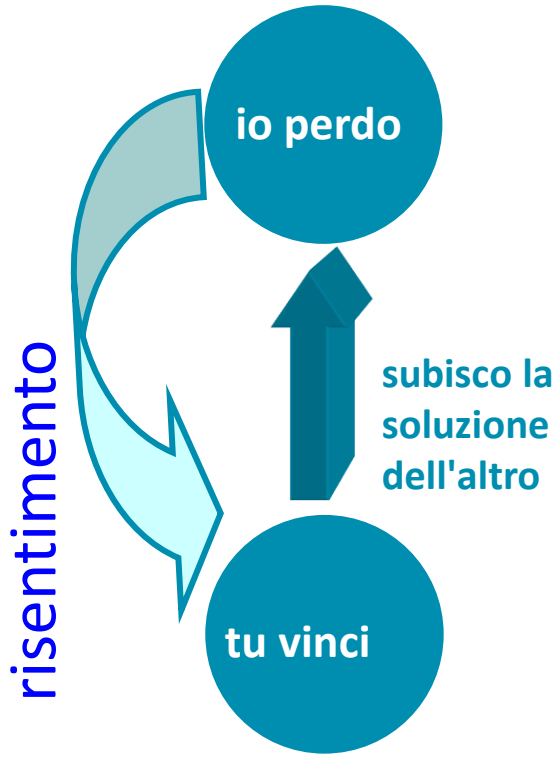
*Il rapporto con lo studente non può essere più una questione di potere. Basato su chi è più forte. Non siamo perfetti e di successo e ci piace imparare dai nostri errori.*

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# 3 metodi di gestione del potere

**Metodo I**

**Metodo II**



**Metodo III**

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Gli effetti sul potere

- Resistenza, sfida, ribellione, sfiducia
- Risentimento, rabbia, ostilità
- Aggressione, vendetta, ritorsione
- Mentire, nascondere i propri sentimenti
- Biasimare gli altri, spettegolare, deridere
- Dominare, imporsi, intimidire
- Bisogno di vincere, paura di perdere
- Cercare alleati contro i genitori
- Sottomissione, obbedienza, remissività

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# E’ efficace, oggi, la prova di forza?

Decidere di cambiare marcia è un atto di maturità. Accettare che i tempi sono cambiati: un segno di evoluzione. Che ci piaccia o no: oggi vince la Saggezza.

Da quando sono all’università, l’unica cosa che va secondo i piani è l’ascensore.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# E allora cosa funziona?

1

**Ascoltare con comprensione**
**aiuta l'altro quando è in difficoltà lasciando a lui la responsabilità di risolvere il proprio problema**

2

**Comunicare con autenticità**
**Ci si confronta in modo autentico sui fatti e non sulle interpretazioni di contesto**

3

**Risolvere i problemi con equità**
**applica la filosofia del "vincere insieme" per gestire e risolvere efficacemente i conflitti**

4

**Condividere i propri valori nel pieno rispetto di quelli degli altri**
**affronta efficacemente le collisioni di valori nel pieno rispetto dell'altro**

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Le chiavi per la breccia che orienta

Ascolto

Confronto

Conflitti

Valori

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Cosa, dunque, funziona davvero?

Oggi funziona il passo indietro.
La relazione al centro.

Oggi funziona la costruzione di un rapporto sincero, che fa breccia, che illustra, che guida nell'esplorazione delle proprie responsabilità. Che allena a guardarsi negli occhi.

Che scardina ruoli e annienta distanze. Che avvicina e che ti fa sentire accolto.

**Con la costruzione di questo clima: nasce il vero motore. Il senso di ALLEANZA.**

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Oggi con lo Studente

- Oggi, funziona parlarsi a quattrocchi;
- Oggi, funziona darsi del tu;
- Oggi, funziona parlare semplice, in maniera chiara e diretta.
- Oggi, funziona mettersi sullo stesso piano emotivo;
- Oggi, funziona spiegare con la forza di chi non vuole insegnare ma lasciare un segno.
- Oggi, funziona  quel calore che un social network non potrà mai darti;
- Oggi, funziona quello che ci ha fatto diventare persone solide: ieri.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# A chi non piace l'essere umano?

Chiunque vorrebbe trovarsi di fronte (indipendentemente dal contesto, dal ruolo o dalla situazione):

- **Una Persona che ti ascolta, che ti comprendete, che ti dice la verità, e che non ti giudica.**

**Oggi, le persone, abituate ad esseri virtuali hanno bisogno di essere umani. Di persone.**

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# La lotta vera

E’ quella che riduce le distanze.
Che porta ad avvicinarsi.
Che porta a vincere insieme.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# E dunque?

Un antico detto africano «moderno» recita: “ogni mattina in Università, come sorge il sole, un funzionario si sveglia e sa che dovrà ASCOLTARE di più dello studente se vorrà essere compreso. Ogni mattina in Università, come sorge il sole, uno studente si sveglia e sa che potrà essere COMPRESO da un funzionario solo se lo stesso avrà la forza di ACCOGLIERLO e di accompagnarlo.

Ogni mattina in Università, come sorge il sole, non importa che tu sia funzionario o studente, l'importante è che cominci ad AVVICINARTI SENZA PAURA.

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Conclusioni

Non siamo in stato di guerra.
Il mondo semplicemente cambia e noi se vogliamo essere efficaci dobbiamo saperci adattare, cambiando approccio, mentalità e chiavi di lettura per far breccia in quelle fortezze dette ESSERI UMANI.

**La strategia, oggi, vincente è quella di mettere la Persona al centro. E tutto il resto: fuori.**

UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane