

## RISORSE INNOVATIVE AVVIATE PER L'APPRENDIMENTO A DISTANZA



Erasmus+



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

Erasmus+  
1

# PROGRAMMA DI FORMAZIONE

**Area tematica III: Metodi di attivazione nell'apprendimento a distanza**

**Modulo I.**

**Modalità: Mappa mentale, brainstorming, albero decisionale, caso di studio**

**Tema: Cos'è il conflitto e come affrontarlo?**

**Autore: dr hab. Agnieszka Lewicka-Zelent, prof. UMCS**

**Traduzione inglese: mgr Patrycja Kwiatkowska, UMCS**

**Traduzione italiana:**

**Traduzione spagnola:**



## OIR

Open innovative resources  
for distance learning



**UMCS**  
UNIWERSYTET MARII CURIE-SKŁODOWSKIEJ  
W LUBLINIE



Università  
degli Studi di  
Messina



Universidad de Oviedo



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

# SOMMARIO

<b>1. INFORMAZIONI SUL CORSO DI FORMAZIONE</b>	<b>5</b>
1.1. Metodi di attivazione e argomento formativo	5
1.2. Analisi delle esigenze sul corso di formazione	5
1.3. Obiettivi di apprendimento	5
1.4. Gruppo target della formazione	7
1.5. Modalità di svolgimento del corso di formazione	7
1.6. Durata del corso di formazione	7
<b>2. PROGRAMMA DI ALLENAMENTO</b>	<b>8</b>
2.1. Contenuto di apprendimento	8
2.2. Piano di allenamento	8
2.3. Mezzi e materiali didattici	9
2.4. Metodi di insegnamento	9
2.5. Riferimenti e fonti Internet consigliate	9
<b>3. PIANI DELLE LEZIONI</b>	<b>12</b>
3.1. Cause e tipi di conflitti interpersonali	12
3.2. Modi per risolvere il conflitto – vantaggi, svantaggi, implicazioni	16
3.3. Metodi di risoluzione e chiarimento dei conflitti	19
<b>4. MATERIALI DIDATTICI</b>	<b>23</b>
4.1. Materiali didattici – 1	23
4.2. Materiali didattici – 2	23
4.3. Materiali didattici – 3	24
4.4. Materiali didattici – 4	25
4.5. Materiali didattici – 5	25
4.6. Materiali didattici – 6	26
4.7. Materiali didattici – 7	26
4.8. Materiali didattici – 8	27
4.9. Materiali didattici – 9	27
4.10. Materiali didattici – 10	33
4.11. Materiali didattici – 11	34



4.12. Materiali didattici – 12	36
<b>5. SCREENSHOTS (1-5) – APPENDICE</b>	<b>37</b>
<b>6. PRESENTAZIONI MULTIMEDIALI (1-2) – APPENDICE</b>	<b>40</b>
6.1. Mappa mentale	40
6.2. Albero decisionale	46

# 1. INFORMAZIONI SUL CORSO DI FORMAZIONE

## 1.1. Metodi di attivazione e argomento formativo

**Metodi:** mappe mentali, brainstorming, albero decisionale, caso di studio

**Argomento:** Cos'è il conflitto e come affrontarlo?

## 1.2. Analisi delle esigenze del corso di formazione

Sebbene il mondo moderno si sviluppi velocemente negli aspetti economici e tecnologici, la gente presta sempre meno attenzione nel perseguire i valori universali e nel mostrare empatia. Così, le persone sono orientate verso i loro bisogni piuttosto che su quelli altrui. Di conseguenza, le aspettative non soddisfatte nel campo delle relazioni interpersonali portano all'aumento dei conflitti (e.g. Lewicka-Zelent 2014a, Lewicka-Zelent 2014b, Lewicka-Zelent 2015, Lewicka-Zelent 2017, Pangrazio 2018, Seddighi et al. 2019, Jin 2021).

Tutti possono sperimentare un conflitto, quindi, per capirlo ed affrontarlo in maniera efficace e costruttiva, vale la pena conoscere la sua essenza. Pertanto, si può assumere che la conoscenza dei conflitti e della loro gestione è necessaria in modo che le parti del conflitto siano capaci di soddisfare i loro bisogni al meglio. Questo migliora il benessere generale degli individui e il mantenimento dell'equilibrio nella società.

## 1.3. Obiettivi di apprendimento

### Obiettivo principale

Dotare i partecipanti alla formazione delle conoscenze sui metodi di attivazione e sviluppare l'abilità di impiegare questi metodi nell'apprendimento a distanza basandosi sull'esempio delle lezioni riguardanti i conflitti interpersonali.



## **Obiettivi dettagliati**

### **I partecipanti alla formazione:**

#### **in termini di conoscenze:**

- conosceranno le ipotesi del metodo dell'albero decisionale;
- conosceranno le regole del metodo di brainstorming;
- conosceranno gli aspetti caratteristici della mappa mentale;
- definiranno il conflitto interpersonale e intrapsichico;
- conosceranno i tipi di conflitto interpersonale;
- catalogheranno le cause del conflitto;
- catalogheranno i modi di risoluzione del conflitto;
- conosceranno gli aspetti caratteristici del modello di negoziazione di Harvard;
- indicheranno i vantaggi e gli svantaggi dei diversi modi di risoluzione dei conflitti.

#### **in termini di competenze:**

- saranno capaci di mettere in pratica le regole di brainstorming;
- saranno capaci di creare la mappa mentale secondo le ipotesi;
- saranno in grado di creare l'albero decisionale;
- saranno capaci di mettere in atto il caso di studio;
- distingueranno i tipi di conflitto e forniranno esempi;
- identificheranno i sentimenti e le emozioni connessi con i conflitti;
- coopereranno abilmente con gli altri;
- distingueranno tra interessi ed esigenze;
- differenzieranno i metodi di risoluzione dei conflitti;
- saranno in grado di risolvere un conflitto basandosi sul pensiero causa-effetto;
- eseguiranno un'analisi dettagliata di un conflitto;
- forniranno proposte efficaci per la soluzione suggerita.

#### **in termini di atteggiamenti:**

- saranno consapevoli degli effetti dell'utilizzo dei metodi di attivazione nell'apprendimento a distanza;



- comprenderanno le relazioni tra le persone in conflitto;
- comprenderanno il carattere generale dei conflitti interpersonali;
- saranno creativi;
- saranno consapevoli dei benefici individuali e sociali dei diversi modi di risoluzione dei conflitti e il loro uso;
- saranno consapevoli dell'importanza dei bisogni nel processo di risoluzione di un conflitto;
- saranno consapevoli degli effetti della risoluzione di un conflitto.

## 1.4. Gruppo target della formazione

La formazione è rivolta agli insegnanti accademici, agli insegnanti della scuola primaria e secondaria, agli studenti che si preparano a lavorare con i bambini, adolescenti, e adulti, così come gli specializzandi che sono disposti a sviluppare le loro competenze psicosociali e metodiche. Il gruppo target del percorso formativo è composto da persone che desiderano acquisire conoscenze e sviluppare l'abilità di utilizzare i metodi di attivazione nell'apprendimento a distanza.

## 1.5. Modalità di svolgimento del corso di formazione

Per garantire l'efficacia del corso di formazione, si raccomanda di formare gruppi da 12 fino a 18 persone. Tuttavia, il tutor può adattare il programma in base alle condizioni del suo gruppo di formazione. Il corso di formazione è stato pensato per essere erogato sotto forma di apprendimento a distanza, ma è possibile anche l'opzione in presenza. È stato ipotizzato che la formazione in modalità online sarà svolta attraverso la piattaforma Moodle Learning.

## 1.6. Durata del corso di formazione

La durata della formazione è di 4 ore e 30 minuti.



## 2. PROGRAMMA DI ALLENAMENTO

### 2.1. Contenuto di apprendimento

Durante l'allenamento, i partecipanti otterranno conoscenze riguardo le modalità di attivazione: brainstorming, mappa concettuale, studio del caso, ed albero decisionale.

I problemi discussi si concentreranno su tre aree riguardanti i conflitti interpersonali.

La prima di esse riguarda le conoscenze base sui conflitti interpersonali, incluse la loro essenza, il loro carattere universale, le relazioni tra le parti del conflitto, le cause del conflitto, oltre alle emozioni e ai sentimenti connessi ad esse.

La seconda area didattica riguarda gli stili di risoluzione dei conflitti basati sul modello di negoziazione di Harvard. I partecipanti impareranno i vantaggi e gli svantaggi dei vari stili di risoluzione dei conflitti, oltre alle conseguenze individuali e sociali dovute all'implementazione di ognuno di essi

La terza area presenta i metodi selezionati di risoluzione dei conflitti, la loro essenza, e i loro effetti. Negoziazione e mediazione sono stati elencati come metodi costruttivi per affrontare un conflitto.

### 2.2. Il piano di allenamento

Area	Durata
1. Cause e tipi di conflitti interpersonali	1.5 h
2. I metodi di risoluzione dei conflitti – vantaggi, svantaggi, e implicazioni	1.5 h
3. I metodi di risoluzione dei conflitti	1.5 h



## 2.3. Mezzi e materiali didattici

### Mezzi e materiali usati:

1. computer dotato di connessione Internet
2. Moodle Learning Platform
3. Google Disc
4. materiali didattici

## 2.4. Metodi di insegnamento

1. brainstorming
2. mappa concettuale
3. albero decisionale
4. studio del caso
5. metodo di associazione libera
6. frasi aperte
7. esercizi pratici
8. discussione
9. lezione
10. spiegazione

## 2.5. Riferimenti e fonti Internet consigliate

### Riferimenti

1. Arulselvi, E. (2017). *Mind Maps in Classroom Teaching and Learning*. "The Excellence in Education Journal", 6(2).



2. Baksh, Z. (2016). *A Study of Mind Mapping in Education and Teaching through the Technology*, "International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering", 4(11).
3. Bodanko, A., Kowolik, P. (2008). *Konflikty w zakładzie pracy i szkole*, „Nauczyciel i Szkoła”, nr 1-2(38-39).
4. Buzan, T. (2019). *Mistrzowskie mapowanie myśli. Podręcznik użytkownika najpotężniejszego narzędzia rozumowania*, Onepress (ebook).
5. Buzan, T. (2014). *Mapy twoich myśli*, Aha: Łódź.
6. Cybulko, A. (2009). *Konflikt*, [w:] E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Wyd. Wolters Kluwer Polska: Warszawa.
7. Edwards, S., Cooper, N. (2010). *Mind mapping as a teaching resource*, "The Clinical Teacher", 7.
8. Jin, S., Balliet, D., Romano, A., Spadaro, G., J. van Lissa, C., Agostini, M., Bélanger, J.J., Gützkow, B., Kreienkamp, J. (2021). *Intergenerational conflicts of interest and prosocial behavior during the COVID-19 pandemic*, "Personality and Individual Differences", vol. 171.
9. Khalaf, A., Hashim, A., Akeel, W. (2018). *Predicting Student Performance in Higher Education Institutions Using Decision Tree Analysis*, "International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence", vol. 5, no 2.
10. Lewicka-Zelent, A. (2017). *Gotowość osób pozbawionych wolności do zadośćuczynienia osobom pokrzywdzonym*, Wyd. UMCS: Lublin.
11. Lewicka-Zelent, A. (2015). *Uwarunkowania gotowości nieletnich do zadośćuczynienia w paradygmacie sprawiedliwości naprawczej*, Wyd. UMCS: Lublin.
12. Lewicka-Zelent, A. (2014a). *Klimat szkół gimnazjalnych: diagnoza weryfikacyjna programu „Mediacja w szkole”*, Wyd. Scriptorium: Opole.
13. Lewicka-Zelent, A. (2014b). *Analiza zasobów osobistych uczestników szkolnego warsztatu mediacyjnego*, Wyd. Scriptorium, Opole.
14. Linksman, R. (2005). *W jaki sposób szybko uczyć się?* Świat Książki: Warszawa.
15. Matuszewski, M., Lasko, R. (2011). *Mapy myśli. Dowiedz się jak zwiększyć efektywność pracy, i poznaj język swojego umysłu*, Helion: Gliwice.
16. Moore, Ch. (2012). *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wyd. Wolters Kluwer Polska: Warszawa.



17. Pangrazio, L. (2018). *Young People's Literacies in the Digital Age. Continuities, Conflicts and Contradictions*, Imprint Routledge: London.
18. Radomski, A. (2019). *O zastosowaniu map myśli w nauce i edukacji*, „Kultura i Historia”, 36.
19. Seddighi, H., Salmani, I., Javadi, M.H., Seddighi, S. (2021). *Child Abuse in Natural Disasters and Conflicts: A Systematic Review*, “Trauma, Violence & Abuse”, 22(1).
20. Szafranowska, K. (2009). *Mapologia nauka efektywnego notowania*, Złote Myśli: Gliwice.
21. Szedzianis, E. (2017). *Kształcenie myślenia naukowego uczniów w edukacji przyrodniczej w klasach IV-VIII szkoły podstawowej*. Wyd. ORE: Warszawa.
22. Topirceanua, A., Grosseck, G. (2017). *Decision tree learning used for the classification of student archetypes in online courses*, “Procedia Computer Science”, 112.



## 3. PIANI DELLE LEZIONI

### 3.1. Cause e tipi di conflitti interpersonali

#### Obiettivi dettagliati:

1. I partecipanti conosceranno le regole del brainstorming;
2. I partecipanti saranno in grado di applicare le regole del brainstorming;
3. I partecipanti conosceranno la definizione di conflitto interpersonale e intrapsichico;
4. I partecipanti conosceranno i tipi di conflitti interpersonali;
5. I partecipanti conosceranno i vari tipi di conflitti e sono in grado di fornire esempi;
6. I partecipanti comprenderanno le relazioni tra le persone in conflitto;
7. I partecipanti comprenderanno il carattere generale del conflitto interpersonale;
8. I partecipanti saranno in grado di elencare le cause del conflitto;
9. I partecipanti saranno in grado di identificare i sentimenti e le emozioni connesse ai conflitti;
10. I partecipanti coopereranno tra loro;
11. I partecipanti svilupperanno la loro creatività.

#### **Lavoro 1. La differenza tra conflitto interpersonale e intrapsichico**

#### **Metodi didattici:**

1. brainstorming
2. discussione
3. spiegazione
4. esercizi pratici



**Durata:** 30 min.

**Strumenti e materiali didattici:**

computer con una connessione Internet, Piattaforma Moodle, materiali didattici (1-3), screenshot (1)

**Corso di allenamento:**

1. I partecipanti entrano nella Piattaforma Moodle, modulo I nel servizio Grande Pulsante Blu: Cos'è il conflitto e come gestirlo?
2. Il tutor saluta i partecipanti e presenta il soggetto dell'allenamento.
3. Il tutor spiega le regole del brainstorming ai partecipanti (materiali didattici 1).
4. I partecipanti, seguendo le regole del brainstorming, scrivono quante più associazioni possibili con la parola "conflitto" nella sezione "note condivise".
5. I partecipanti evidenziano le associazioni positive con la parola "conflitto". Il tutor annota quale tipo di associazioni è dominante- positive o negative.
6. Il tutor divide casualmente i partecipanti in gruppi di tre.
7. Il compito dei partecipanti è quello di dare le proprie definizioni di conflitto interpersonale.
8. I partecipanti inviano le loro definizioni nella sezione "note condivise".
9. Il tutor discute ogni definizione evidenziando gli elementi corretti e incorretti. Le risposte corrette vengono cerchiare, mentre quelle incorrette vengono sbarrate (materiali didattici 2).
10. Il tutor fornisce degli esempi di conflitti. Il compito dei partecipanti è quello di determinare quali di essi sono conflitti interpersonali, e quali sono intrapsichici. I partecipanti devono giustificare le loro opinioni (materiali didattici 3). (Allegato – screenshot 1)

**Lavoro 2. Cause e comunanza dei conflitti intrapsichici**

**Metodi didattici:**

1. discussione
2. brainstorming
3. esercizi pratici

**Durata:** 20 min.

**Mezzi e materiali didattici:**

computer dotato di connessione Internet, Moodle Platform, screenshot (2)

**Corso di allenamento:**

1. Il tutor condivide la lavagna su Grande Pulsante Blu.
2. Il tutor disegna una figura femminile- deve esserci uno spazio all'interno e all'esterno della forma per le note. il tutor spiega che la figura è una donna chiamata Anna- una studentessa ventunenne di pedagogia speciale.
3. I partecipanti scrivono le possibili cause dei conflitti di Anna con altre persone all'interno e all'esterno della figura. Nella sezione "note condivise" creano, tramite brainstorming, una lista dei sentimenti e delle emozioni di Anna connesse ai conflitti incontrati.
4. Il tutor e i partecipanti discutono i risultati del loro lavoro. Prestano particolare attenzione ai ruoli sociali delle persone coinvolte in conflitti con Anna; il numero di possibili conflitti; l'inevitabilità e la comunanza dei conflitti; i sentimenti e le emozioni provate delle persone in conflitto nel contesto di possibili sentimenti ambivalenti. (Allegato – screenshot 2)

### **Lavoro 3. Tipi di conflitti interpersonali e i loro effetti**

**Metodi didattici:**

1. spiegazione
2. esercizi pratici
3. discussione

**Durata:** 33 min.

**Mezzi e materiali didattici:**



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

computer dotato di connessione Internet, Moodle Platform, materiali didattici (4), screenshot (3)

### **Corso di allenamento:**

1. Il tutor discute il “Cerchio del conflitto” di Christopher Moore (materiali didattici 4).
2. Il tutor divide casualmente i partecipanti in coppie.
3. A coppie, ognuno dei partecipanti fornisce due esempi di vari tipi di conflitti basandosi sulle proprie esperienze. Li scrivono nella sezione “note condivise”.
4. Il tutor chiede ad ogni coppia di provvedere i probabili effetti dei conflitti e di scriverli nella sezione “note condivise”. Ogni coppia deve lavorare sugli esempi di conflitti forniti da un'altra coppia.
5. Il gruppo discute gli effetti positivi e negativi dei conflitti interpersonali dividendoli in individuali e sociali. (Allegato – screenshot 3)

## **Lavoro 4. Conclusioni**

### **Metodi didattici:**

- frasi aperte

**Durata:** 7 min.

### **Mezzi e materiali didattici:**

materiali didattici (5)

### **Corso di allenamento:**

1. Il tutor legge le frasi aperte ad alta voce. Il compito dei partecipanti è quello di completarle (materiali didattici 5).



## 3.2. Modi per risolvere il conflitto – vantaggi, svantaggi e implicazioni

### Obiettivi specifici:

1. i partecipanti conosceranno gli elementi caratteristici della mappa mentale;
2. i partecipanti sapranno preparare mappe mentali coerenti con le strutture delle stesse;
3. i partecipanti sapranno distinguere tra interessi e bisogni;
4. i partecipanti elencheranno le tecniche di risoluzione dei conflitti;
5. i partecipanti conosceranno gli elementi caratteristici del modello di negoziazione Harvard;
6. i partecipanti indicheranno i vantaggi e gli svantaggi dei diversi modi per risolvere i conflitti;
7. i partecipanti saranno consci dei benefici individuali e sociali dei diversi modi per risolvere i conflitti e le possibilità del loro utilizzo;
8. i partecipanti comprenderanno l'importanza dei bisogni nel processo che porta alla risoluzione dei conflitti.

### **Attività 1. Bisogni e interessi nei conflitti**

#### **Metodi didattici:**

1. spiegazione
2. esercizi pratici
3. discussione

**Durata:** 20 min.

#### **Strumenti e materiali didattici:**

computer con una connessione Internet, Piattaforma Moodle, materiali didattici (6-7)

#### **Corso di formazione:**



1. I partecipanti entrano nella Piattaforma Moodle, modulo I nel servizio Grande Pulsante Blue: Cos'è il conflitto e come gestirlo?
2. Il tutor dà il benvenuto ai partecipanti e presenta il contenuto del corso di formazione.
3. Il tutor delinea i bisogni e gli interessi (materiali didattici – 6).
4. Il tutor divide casualmente in gruppi da due.
5. A coppie, i partecipanti elencano due caratteristiche che condividono e due che li differenziano, senza contare le caratteristiche fisiche.
6. I partecipanti stabiliscono i bisogni basandosi sugli interessi (materiali didattici – 7).
7. I partecipanti discutono la nozione di bisogni e interessi nel contesto dei conflitti interpersonali.

## **Attività 2. Strategie di risoluzione del conflitto – caratteristiche**

### **Metodi didattici:**

1. spiegazione
2. esercizi pratici
3. discussione

**Durata:** 20 min.

### **Strumenti e materiali didattici:**

computer con una connessione Internet, Piattaforma Moodle, materiali didattici (8), screenshot (4)

### **Corso di formazione:**

1. Il tutor illustra il modello di negoziazione Harvard (materiali didattici – 8).
2. Il tutor divide i partecipanti in cinque gruppi. Ciascun gruppo descrive una strategia per gestire il conflitto: compromesso, elusione, adattamento, competizione e cooperazione. Ciascun gruppo elenca i pro e i contro di una strategia in particolare, formula inoltre degli esempi di situazioni in cui può essere attuata e situazioni in cui non dovrebbe essere usata. I partecipanti inseriscono le proprie osservazioni nella sezione “osservazioni condivise”.



3. I partecipanti discutono delle diverse strategie di risoluzione dei conflitti. (Allegato – 4)

### **Attività 3. Cosa sai del conflitto e degli stili di risoluzione? Crea una mappa mentale**

#### **metodi Didattici:**

1. lettura
2. esercizi pratici
3. confronto
4. mappa mentale

**Tempo di durata:** 50 min.

#### **Mezzi e materiali didattici:**

computer con connessione a Internet, Moodle Piattaforma, presentazione multimediale (1)

#### **Corso di formazione:**

1. Il tutor descrive le principali ipotesi delle Mappe Mentali (presentazione multimediale 1).
2. Il tutor divide i partecipanti in quattro gruppi. Ogni gruppo analizza una delle mappe mentali dall'allegato.
3. I partecipanti mostrano gli esiti della discussione di gruppo. Sottolineano gli elementi corretti ed errati di ogni mappa mentale.

Ogni partecipante prepara la propria mappa mentale (a mano o telematicamente). Il tema principale delle mappe mentali è il "conflitto". I "rami" principali dovrebbero essere stili di risoluzione del conflitto. Successivamente, i volontari (circa 2 persone) condividono i loro schermi e presentano le loro mappe mentali al gruppo. Il resto dei partecipanti interpretano e valutano la mappa mentale presentata.

### **3.3. 3.3. Metodi di risoluzione e di chiarimento dei conflitti**

#### **Obbiettivi dettagliati:**

1. i partecipanti conosceranno le principali ipotesi dell'albero decisionale;
2. i partecipanti conosceranno la modalità di preparazione dell'albero decisionale;
3. i partecipanti saranno in grado di analizzare il conflitto;

4. i partecipanti forniranno argomentazioni a sostegno delle soluzioni proposte;
5. i partecipanti distingueranno i metodi della risoluzione dei conflitti;
6. i partecipanti risolveranno il conflitto usando l'analisi causa ed effetto;
7. i partecipanti saranno consapevoli degli effetti di risoluzione e di chiarimento dei conflitti.

## **Task 1. Come risolvere il conflitto con successo??**

### **Didactic methods:**

1. lettura
2. spiegazione
3. esercizi pratici
4. confronto.

**Tempo di durata:** 35 min.

### **Mezzi e materiali didattici:**

computer con connessione a internet, Moodle Piattaforma, materiali didattici (9-10), screenshot (5)

### **Corsi di formazione:**

1. I partecipanti accedono alla piattaforma Moodle, modulo I nel servizio Big Blue Button: Cos'è il conflitto e come gestirlo?
2. Il tutor accoglie i partecipanti e presenta loro il tema del corso.
3. Il tutor descrive i tre metodi più popolari di risolvere i conflitti: arbitrato, negoziazione, e mediazione. (Il tutor può familiarizzare con il materiale didattico 9 ore prima del corso).
4. I partecipanti discutono le differenze e le somiglianze fra i metodi di risoluzione dei conflitti. Scrivono le loro idee nella sezione "note condivise".
5. Il tutor divide in modo casuale i partecipanti in coppie.
6. Ogni coppia riempie il foglio di lavoro ( materiali didattici -10). I partecipanti leggono le descrizioni delle differenti situazioni e denominano i metodi usati in ogni caso. Se considerano il metodo adottato inefficace, ne forniscono uno diverso che, secondo loro, potrebbe essere più efficace.



7. I partecipanti discutono e comparano i risultati del loro lavoro. Si mettono d'accordo riguardo quale metodo dovrebbe essere usato in particolari casi e traggono le conclusioni.

## **Attività 2: Come prendere una decisione? Come concludere il contrasto?**

### **L'attuazione dell'albero delle decisioni**

#### **Metodi didattici:**

1. lezione frontale
2. spiegazione
3. esercizi pratici
4. discussione
5. albero delle decisioni
6. studio del caso

**Durata:** 45 min.

#### **Materiali e mezzi didattici:**

computer con connessione internet, piattaforma Moodle, Google Drive, materiali didattici (11-12), presentazione multimediale (2)

#### **Corso di formazione:**

1. Il tutor presenta il metodo dell'albero delle decisioni" al gruppo (presentazione multimediale 2)
2. I partecipanti familiarizzano con il caso (materiali didattici – 11). Chiedono al tutor ulteriori domande riguardanti la famiglia Kowalski descritta nei materiali. (il tutor potrebbe inventare delle informazioni sulla famiglia).
3. Il tutor, insieme ai partecipanti, formula il problema , esempio "Come incrementare i legami nei casi presentati?"
4. Il tutor carica il file con il modello dell'albero delle decisioni (materiali didattici – 12) nel Drive di Google e lo rende disponibile per tutti i partecipanti usando l'opzione di condivisione e permettendo a tutti di modificare il file



5. Il tutor condivide il link nello schema dell'albero delle decisioni attraverso la chatbox sulla piattaforma Moodle.
6. Il tutor divide a caso i partecipanti in tre gruppi. I membri di ciascun gruppo scelgono un capo.
7. I membri di ciascun gruppo sono assegnati ad una stanza della riunione per facilitare la cooperazione.
8. I capi condividono lo schema dell'albero delle decisioni con il loro gruppo. Insieme , decidono se vogliono usare lo schema già pronto dell'albero delle decisioni o creare il proprio albero delle decisioni dall'inizio.
9. I partecipanti risolvono il problema formulato. Creano l'albero delle decisioni.
10. Il tutor condivide il risultato del lavoro di ciascun gruppo per mostrarlo agli altri partecipanti.
11. Il tutor, insieme ai partecipanti, analizza ogni albero delle decisioni. Confrontano similitudini e differenze tra i valori presentati e gli obiettivi in ciascun gruppo.

### **Attività 3 Conclusioni**

#### **Metodi didattici:**

1. metodi associativi liberi
2. frasi aperte

**Durata:** 10 min.

#### **Corso di formazione:**

1. Il tutor chiede ad ogni partecipante di dare una definizione alla parola "conflitto".
2. I partecipanti concludono la frase: "Il metodo che mi è piaciuto di più è... perché ..."

## **MATERIALI DIDATTICI**



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Area tematica III: Metodi di attivazione nell'apprendimento a distanza

### Modulo I.

**Metodi:** Mappa mentale, brainstorming, albero decisionale, caso di studio

**Topic:** Qual è il conflitto e come affrontarlo?

**Autore:** dr hab. Agnieszka Lewicka-Zelent, prof. UMCS

Traduzione inglese: mgr Patrycja Kwiatkowska, UMCS

Traduzione italiana:

Traduzione spagnola:



# OIR

Open innovative resources  
for distance learning



**UMCS**  
UNIWERSYTET MARII CURIE-SKŁODOWSKIEJ  
W LUBLINIE



Università  
degli Studi di  
Messina



Universidad de Oviedo

**Lublin 2022**



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## 4. MATERIALI DIDATTICI

### 4.1. Materiali didattici – 1

#### Brainstorming – regole

1. Il tutor presenta il problema.
2. Il tutor descrive le regole del brainstorming:
  - Focalizzarsi sul numero delle idee – più sono, meglio è.
  - Non giudicare le idee - ogni idea va bene.
  - Pensare a delle idee creative – dovrebbero essere uniche.
  - Unire le idee – possono essere un'ispirazione per i nuovi.
3. Il tutor utilizza le idee presentate per guidare la discussione. Le analizza insieme ai partecipanti.
4. L'idea migliore è scelta come soluzione al problema.

### 4.2. Materiali didattici – 2

#### Definizioni esemplificative di un conflitto

Conflitto interpersonale – è una situazione in cui ci sono almeno due persone che dipendono l'una dall'altra e che si contendono le risorse limitate o il soddisfacimento dei propri interessi che non possono, apparentemente o effettivamente, essere conciliati. (da Moore, after: Cybulko 2009, 52).

Conflitto intrapsichico – si tratta di una tensione provata da un individuo e connessa alla sua incapacità di raggiungere due o più obiettivi concorrenti.(da Bodanko, Kowolik 2008, 72)



### 4.3. Materiali didattici – 3

**Decidi se ognuna delle frasi è un esempio di conflitto interpersonale o conflitto intrapsichico. Giustifica le tue scelte.**

1. I fratelli discutono su dove trascorrere le prossime vacanze estive.
2. Anna ha un dilemma sugli acquisti. Le piacciono due vestiti, ma ha solo 200 zloty. Anna può permettersi solo un vestito, perciò deve scegliere quale comprare tra i due.
3. Una mamma si è arrabbiata con suo figlio perché non ha pulito la sua camera.
4. Un conducente ha tagliato la strada a una donna sulla bicicletta. La donna, sapendo che il conducente non può sentirla, ha iniziato a urlare e a fare gesti offensivi per esprimere la sua rabbia.
5. Kate si è svegliata presto la mattina a causa di un mal di testa. Da un lato, voleva rimanere a casa e riposare. Dall'altro, voleva anche andare a scuola per partecipare alla gita al giardino botanico organizzata quel giorno. Non sapeva cosa fare.

**Risposte del tutor:**

Conflitto interpersonale – 1, 3, 4

Conflitto intrapsichico – 2, 5



## 4.4. Materiali didattici – 4

### Il “cerchio del conflitto” di Christopher Moore



Source:

<https://www.facebook.com/StudiumMediacji/photos/ko%C5%82o-konflikt%C3%B3w-wed%C5%82ug-ch-moorea-konflikt-danych-pojawia-si%C4%99-gdy-ludzie-korzysta/1590324427855996/>

[ultimo accesso: 24.01.2022] versione inglese: PK

## 4.5. Materiali didattici – 5

### Frasi aperte

1. Per me, il conflitto è...
2. Nella vita sociale, il conflitto...
3. Il brainstorming...



## 4.6. Materiali didattici – 6

### Definizioni esemplari: un bisogno, un interesse

Un bisogno è uno stato in cui una persona sente il desiderio di soddisfare una certa mancanza per obiettivi differenti , esempio: sopravvivenza, provvedere a condizioni di vita adeguate, ecc.

Un interesse è qualcosa di fisico e non fisico a cui nessuno è interessato.

## 4.7. Materiali didattici – 7

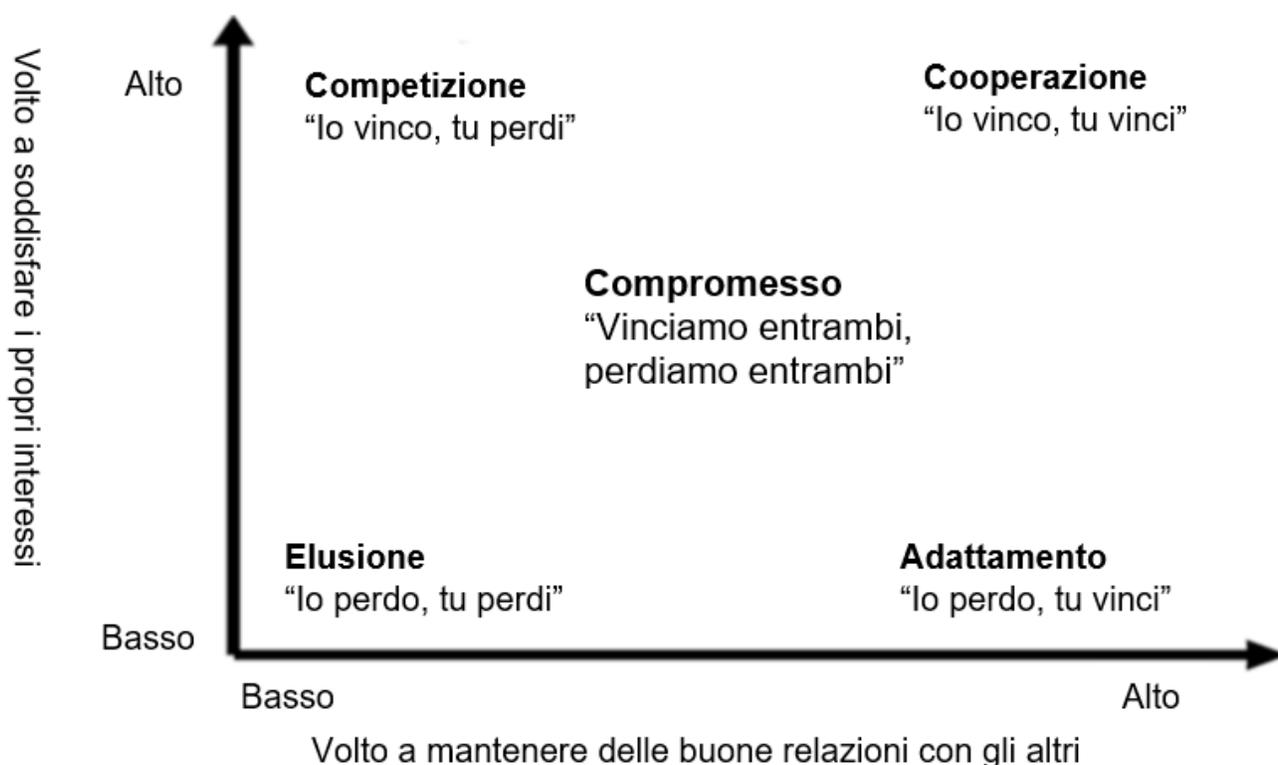
### Fornire bisogni esemplari agli interessi dichiarati.

Interessi	Bisogni
Voglio andare al mare per le prossime vacanze estive.	
Spero che mio marito trovi un lavoro.	
Preferirei comprare una macchina ibrida che una a diesel.	
Vedrò un film o leggerò un libro quando tornerò a casa.	
Ho bisogno di una visita medica perché ho spesso mal di testa	



## 4.8. Materiali didattici – 8

### Modello di negoziazione di Harvard – stili di risoluzione dei conflitti



Fonte: <https://www.lo69.pl/liceum/strony/edu/negocjacje.html> [ultimo accesso: 24.01.2021], versione inglese: PK

## 4.9. Materiali didattici – 9

### Caratteristiche dei metodi selezionati per risolvere conflitti

Fonte: un estratto da una monografia di by Agnieszka Lewicka-Zelent (2015), *Gotowość nieletnich do zadośćuczynienia w paradygmacie sprawiedliwości naprawczej (La volontà dei giovani di espiare nel paradigma di giustizia riparativa)*, UMCS Lublin Publishing, p. 98-109.

L'arbitrato è un metodo di risoluzione di problemi da terzi, neutrali, che analizzano il conflitto contattando entrambe le parti separatamente e scegliendo il modo adeguato per risolvere il problema (W. Wosińska, 2004). L'obiettivo principale dell'arbitrato è risolvere il conflitto senza la partecipazione ed il controllo delle persone in contrasto. La decisione è presa dal giudice imparziale e neutrale che è nominato con il consenso di entrambe le parti in conflitto.



La decisione è basata solo sull'evidenza presentata e vincolante per entrambe le parti (M. Kazimierczak, 2008).

Nella lingua parlata, i termini "arbitrato" e "procedura giudiziaria" sono usati in modo intercambiabile. Tuttavia, ci sono varie differenze sostanziali tra loro. Prima di tutto, un arbitro è un privato che è impegnato nel conflitto su richiesta delle sue parti. Il giudice, invece, è un rappresentante della legge. Inoltre, l'arbitrato è possibile solo se entrambe le parti esprimono il loro consenso, mentre la procedura giudiziaria è avviata su richiesta di almeno una parte. Oltretutto, l'arbitrato è basato sulle regole che sono parzialmente fissate dalle parti del conflitto. Nella procedura giudiziaria, invece, le parti non hanno nessuna influenza sulle regole e sulle leggi. Infine, l'arbitrato può essere condotto indipendentemente dal luogo di residenza di ambo le parti, mentre il tribunale in cui ha luogo la procedura giudiziaria è determinato dal circuito giudiziario in cui risiedono entrambe le parti. (A. Korybskiego, 1993).

La caratteristica comune nel funzionamento del tribunale e dell'arbitrato è il modo di raggiungere il risultato finale. In entrambi i metodi, non c'è posto per la risoluzione del conflitto, e l'obiettivo finale è risolverlo. È difficile considerare questi metodi vantaggiosi, in quanto non offrono l'opportunità di considerare le esigenze delle parti. Tuttavia, a volte sono necessari.

Altri metodi di risoluzione dei conflitti sono i negoziati. Le più accurate definizioni descrivono i negoziati come processi di comunicazione bilaterale. Essi mirano a raggiungere un accordo che soddisfi entrambe le parti modificando i loro bisogni individuali. Affinché le negoziazioni abbiano luogo, dovrebbero verificarsi contemporaneamente i seguenti elementi: la dipendenza reciproca di entrambe le parti, così come interessi parzialmente comuni e parzialmente concorrenti (e.g. K. Bargiel – Matusiewicz, 2007).

Anche il tipo di negoziati intrapreso dalle parti è una questione di grande importanza. Hamer (1998) distingue tra negoziati posizionali e di principio. I negoziati posizionali meno rigidi sono orientati al raggiungimento dell'accordo a qualunque costo, anche se una parte rinuncia ai suoi valori, il che non è vantaggioso. Lo scopo dei negoziati posizionali più rigidi è di assumere la superiorità sull'altra parte (di solito attraverso la persistenza), che può distruggere la relazione tra le parti. Perciò, i negoziati posizionali non sono orientati alla cooperazione e alla costruzione di rapporti, ma piuttosto alla distruzione. Questo atteggiamento è tipico dell'approccio punitivo alla nozione di giustizia.

I negoziati di principio sono basati sulla risoluzione del conflitto in quattro fasi. In primo luogo, le parti definiscono l'aspetto problematico per comprendere la loro situazione. Secondariamente,



discutono la questione problematica e cercano delle soluzioni. Questo permette loro di trovare l'opzione più efficace. Nel risultato, le parti stipulano un contratto che include le soluzioni che hanno concordato (R. J. Edelman, 2002). I negoziati di principio (basati su regole) facilitano una un'efficace risoluzione del conflitto e aiutano a intraprendere azioni correttive. Tuttavia, una delle principali condizioni che assicurano l'attuazione (e il corretto svolgimento) di questo tipo di negoziati è l'elevata competenza comunicativa delle parti del conflitto (...).

Le definizioni esemplificative di mediazione sono fornite da S. H. Clarke e E. E. Gordon (1997), così come da M. and J. Kazmierczak (2010). La mediazione è da loro definita come una conversazione volontaria tra almeno due parti nel conflitto. Le parti ambiscono alla risoluzione del conflitto durante l'incontro riservato in presenza di un mediatore imparziale e neutrale.

L'estensione della suddetta definizione è stata proposta da Ch. Moore (2003). Lo studioso definisce la mediazione come un'interposizione svolta, nel negoziato, da una persona che è accettata dalle parti in conflitto e le aiuta a risolverlo efficacemente. Questo processo porta ad un miglioramento del rapporto tra le parti in conflitto, riducendo al minimo il negativo impatto emotivo e psicologico.

Ch. Moore si riferisce al processo di comunicazione tra le parti. Come egli sostiene, uno degli scopi della mediazione è il raggiungimento di un accordo in un modo che non suscita ansia e paura e che si traduce nella qualità delle relazioni tra le parti. La soluzione del conflitto attraverso la mediazione soddisferebbe ambo le parti. Così, le loro esigenze sarebbero soddisfatte nella massima misura possibile.

L'aspetto comunicativo della comunicazione è enfatizzato anche da D. Fedorowska (2008a) la quale sostiene sia una forma privata di comunicazione tra le parti. Ciò esalta una conversazione più informale riguardante gli aspetti problematici condotta in un'atmosfera di gentilezza, rispetto, e comprensione. Nella mediazione, le risorse delle parti sono una questione di grande importanza. Esse costituiscono la base della risoluzione del conflitto oltre a garantire che problemi discutibili non si verifichino in futuro. (...)

Un'altro gruppo di definizioni è caratterizzato dall'enfasi sulla partecipazione attiva delle parti del conflitto nel processo di risoluzione. Il ruolo del mediatore è considerato di minore importanza, mentre vengono accentuate le parti del conflitto. La mediazione è uno dei metodi di risoluzione del conflitto che non coinvolge la violenza (U. Haeske, 2005). Il ruolo del mediatore coinvolto nel processo è quello di aiutare le parti nella risoluzione del conflitto (A. Krata, 2004, J.



E. Beer, E. Stief, 2007). D. Weckstein (1997) e J. Basemer (after: U. Haeske, 2005) sottolineano ancora di più l'autodeterminazione delle parti. Ciò gli permette di posizionare la mediazione in istituzioni sia giudiziarie che extragiudiziarie.

In ogni gruppo di definizioni, sono enfatizzati diversi aspetti. Per cui, ogni definizione può essere considerata corretta. Nonostante ciò, basandosi sull'analisi delle fonti e della pratica della mediazione, è stato possibile proporre un'altra definizione di essa. Questo processo può essere definito come un dialogo tra le due parti in conflitto in presenza di un mediatore imparziale, non schierato. Ciò porterà al raggiungimento di un accordo che soddisferà le parti tramite la presa in considerazione dei loro bisogni. (...)

Sostanzialmente, la mediazione è considerata come il fornire assistenza per le parti in conflitto nel processo di raggiungimento di un accordo soddisfacente (K. Bargiel-Matusiewicz, 2007) che rievocherà un senso di giustizia.

Tuttavia, L. Riskin (1982) sviluppa l'obiettivo della mediazione sopramenzionato. Come sostiene, la mediazione si concentra o sul raggiungimento di un accordo o sul soddisfare gli interessi delle parti tramite il miglioramento della loro relazione (ciò è orientato verso la cooperazione). L'autore enfatizza ancora una volta le aspettative delle parti e gli altri membri della società in questo eccezionale processo. Nonostante tutto, è difficile considerare la mediazione nel contesto di uno solo degli obiettivi elencati da L. Riskin. Infatti, essi coesistono e si mescolano. (...)

La dipendenza tra negoziazione, mediazione, arbitrato e processo giudiziario è altamente esplicativa, poiché indica i suoi vantaggi e svantaggi. Il diagramma di seguito presenta lo schema più favorevole della relazione tra tali metodi di risoluzione del conflitto.



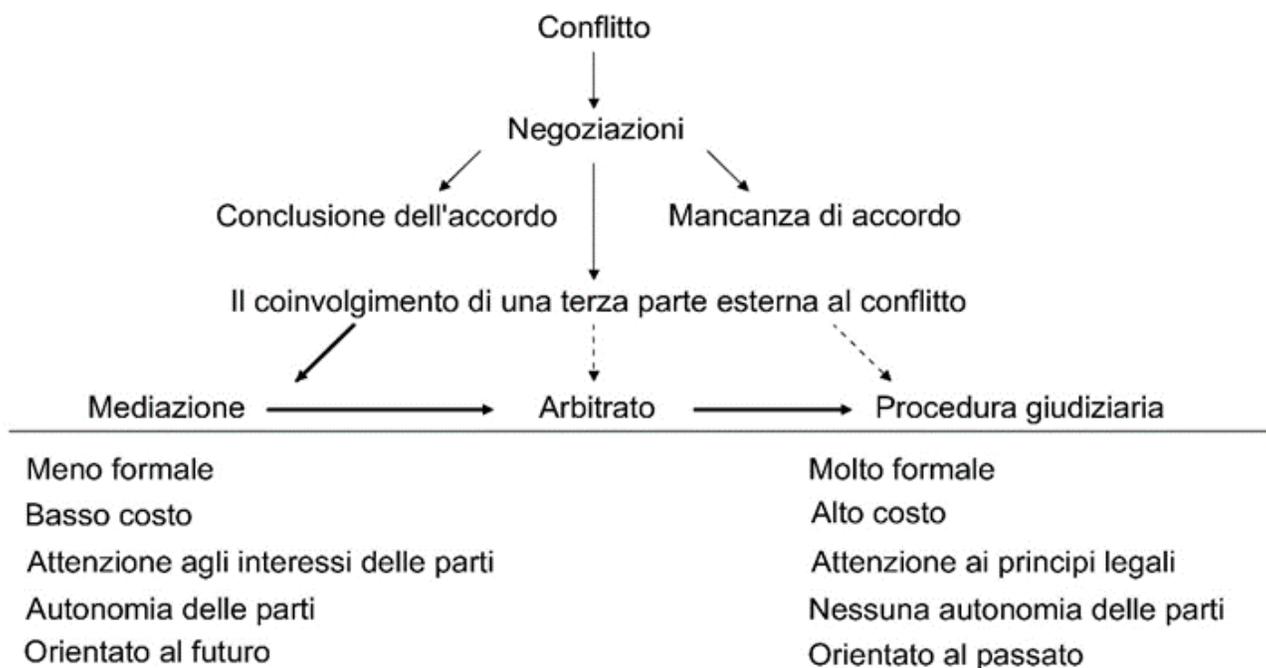


Diagramma. L'ordine raccomandato di applicazione dei metodi di risoluzione dei conflitti.

Fonte: elaborazione propria dell'autore basata su: E. Blankenburg, W. Gottwald, D. Stempel (red.), 1982; Versione inglese: PK

I metodi proposti per la risoluzione dei conflitti (mediazione, negoziazione, arbitrato, procedura giudiziaria) si completano a vicenda. Tuttavia, a causa di alcuni elementi caratteristici, dovrebbero essere applicati successivamente a un'analisi attenta ai pro e ai contro di ciascuno di essi. Nella letteratura specialistica polacca, il modo in cui i metodi di risoluzione dei conflitti si susseguono è descritto da, tra tanti, A. Korybski (1993) e L. Morawski (1999). (...)

Poiché le persone coinvolte in un conflitto sono quelle che più di tutte possono capirlo, dovrebbero trovarvi una soluzione loro. Negoziations partendo da sani principi consentono loro di condurre una conversazione che abbia come obiettivo determinare i loro interessi e soddisfare i loro bisogni. Se le parti non sono in grado di reggere un tale dialogo, è necessario l'intervento di una terza parte. Esistono opzioni alternative quando si tratta di procedure successive. Prendendo in considerazione i diversi vantaggi della mediazione, questo metodo in particolare dovrebbe essere applicato direttamente dopo un tentativo infruttuoso di

negoziazione. Tra gli altri, i benefici maggiori della mediazione sono il suo carattere informale, la sua spesa minima (o nulla), e la sua durata breve. Ciononostante, la priorità nel processo di risoluzione dei conflitti è il raggiungimento degli interessi e dei bisogni delle parti, le quali puntano indipendentemente all'ottenimento di un accordo soddisfacente. Ciò scongiura l'inasprimento del conflitto e spesso porta al miglioramento della relazione tra le parti. Tuttavia, quando tale metodo non è efficace, si potrebbe risolvere il conflitto applicando l'arbitrato, un metodo che si colloca tra la mediazione e la procedura giudiziaria. Infine, quando l'arbitrato fallisce, le parti dovrebbero cercare la risoluzione in un tribunale. Tuttavia, bisogna ricordare che la procedura giudiziaria limita i diritti delle parti del conflitto. È legato all'alta formalizzazione e istituzionalizzazione del conflitto, così come a tempi di risoluzioni maggiori. Potrebbe anche richiedere dispendi finanziari significativi. L'autonomia delle parti diventa un fattore minore e la posizione centrale è riservata al giudice che si attiene agli atti normativi che possono essere incompatibili con i bisogni delle parti. L'obiettivo principale della procedura giudiziaria è staccare il conflitto dal passato. Ne consegue che le future relazioni tra le parti non sono l'oggetto delle procedure.

Nonostante il modello proposto possa essere considerato la procedura standard, non se ne fa un uso massiccio. Infatti, se le parti in conflitto non sono in grado di risolverlo da sole, sono solite ignorare la mediazione e cercare una risoluzione con l'arbitrato o in tribunale. Paradossalmente, come le negoziazioni partendo da sani principi, la mediazione è il metodo più favorevole per entrambe le parti per risolvere conflitti. Tuttavia, la scelta del metodo per risolvere il conflitto dovrebbe essere basata su diversi fattori, come il carattere e il corso del conflitto, aspettative e caratteristiche delle parti, così come la disponibilità dei rispettivi metodi.

Fattori importanti sono anche la durata del conflitto, il livello del suo inasprimento, e il numero di entità coinvolte. Più dura il conflitto, più diventa intenso e più persone finirà per coinvolgere. Quindi, se si incarica il mediatore in tempo, le possibilità di una risoluzione che sia favorevole per entrambe le parti aumenta.

Tuttavia, è bene sottolineare che durante il conflitto le sue parti assumono la massima importanza. Le loro aspettative e i loro bisogni potrebbero essere notevolmente distinti. Alcuni partecipanti al conflitto potrebbero essere orientati verso cooperazione e dialogo, mentre altri preferiscono sopraffazione e competizione. Le strategie di risoluzione dei conflitti scelta dalle parti potrebbero inibire o facilitare il raggiungimento di un accordo. Ovviamente, le persone che si orientano verso la cooperazione hanno possibilità più ampie di raggiungere una risoluzione



del conflitto attraverso la mediazione. Dall'altro lato, il carattere delle aspettative delle parti deve essere preso in considerazione, poiché alcune persone danno più importanza alle loro relazioni con gli altri rispetto ai propri interessi. In tal caso, è più facile mantenere una conversazione. Tuttavia, se qualcuno è orientato verso il trionfo sull'avversario e alla sua umiliazione, sarà ben disposto a provare la propria supremazia durante un arbitrato o in un tribunale.

Inoltre, è di vitale importanza determinare la disponibilità di particolari metodi. Potrebbe succedere che anche se le parti vogliono prendere parte in un processo di mediazione, ciò non possa essere possibile a causa di una mancanza di mediatore nella zona. A volte, nonostante le parti siano disposte ad affidarsi ad un giudizio imparziale, non possono permettersi di prendere parte ad una procedura giudiziaria.

Per concludere, le parti in conflitto dovrebbero scegliere da sole il metodo per raggiungere un accordo basandosi sull'analisi degli esiti sperati di ciascuna di esse. Vale la pena ricordare che i metodi per risolvere i conflitti che mettono al primo posto le parti durante la procedura sono quelle che portano più benefici per soddisfare i propri bisogni ad autogestirsi e autodeterminarsi. (L. Riskin, J. Westbrook, Ch. Guthrie, T. Heinsz, R. Reuben, J. Robbennolt, 2006)



## 4.10. Materiali didattici – 10

### Scheda di lavoro – Quale metodo è stato applicato per risolvere il conflitto??

Descrizione	Metodi applicati	Conflitto risolto o sistemato?	Suggerito un altro metodo e motivazione
Kate ha discusso con un muratore che avrebbe dovuto costruire il suo Bungalow per vacanze in riva al lago. Lei ha detto che uno dei muri tende verso il basso. Il muratore ha affermato che non è vero e non voleva negoziare. Kate si rivolse a una delle prestigiose società di costruzioni e chiese la loro valutazione professionale in materia.	<b>arbitraggio*</b>	<b>sistemato</b>	
Andrew accidentalmente ha danneggiato i pantaloni di Arthur. Stava correndo intorno al campo di calcio quando si è scontrato con il suo amico. Mentre cadeva, la catenella attaccata ai pantaloni strappò i vestiti di Arthur. Andrew si scusò con Arthur, gli strinse la mano e suggerì di parlare della soluzione del suo problema più tardi. Durante la pausa, i ragazzi iniziarono la discussione.	<b>negoziazioni</b>	<b>risolto</b>	
Il signore e la signora Kowalski hanno piantato un albero di prugne. L'albero si trovava vicino al confine del terreno che hanno condiviso con la famiglia Nowak. In cinque anni, l'albero è cresciuto significativamente. I Nowak chiesero che l'albero fosse rimosso, perché faceva ombra sulle aiuole del loro giardino. I Kowalski non erano d'accordo. Hanno cercato più volte di discutere la questione con i loro vicini e di suggerire altre soluzioni. Infine, hanno chiesto a un altro vicino, il signor Lucas, di fare da intermediario in questa disputa.	<b>trattative</b>	<b>risolto</b>	

\*La risposta corretta è in **grassetto**.



## 4.11. Materiali didattici – 11

### Studio del caso

#### La prospettiva della signora Eva

Ho 35 anni e vivo in un appartamento con 3 camere da letto a Varsavia. Ho un marito e due gemelli di 10 anni. Anche la madre di mio marito vive con noi.

Insegno fisica alle elementari. Andavo molto d'accordo con i miei alunni. Tuttavia, al giorno d'oggi sono stufo di ascoltare storie sui loro problemi banali. Si collega ai problemi della mia vita privata. So che a volte sono troppo nervosa. Tuttavia, penso di essere una ottima insegnante e pedagogista.

Per due anni, il mio rapporto con mio marito è stato teso. Penso che sia pigro ed è per questo che non ha un lavoro. Non ho scelta, quindi dopo le lezioni regolari, do lezioni private tutto il pomeriggio. Di notte pulisco la casa e preparo i ragazzi per la scuola. Dopo 15 anni di matrimonio, so che la mia scelta di marito non era giusta. È come sua madre. Mia suocera è una donna noiosa. Non è né sensibile, né intelligente, e nemmeno laboriosa. È esigente, vanitosa e invadente. Inoltre, è una sempliciotta, quindi non puoi parlarle di questioni serie. Mia suocera non aiuta con nulla nella nostra famiglia. Guarda le soap opera tutto il giorno, criticando me e i miei figli nel frattempo. Le discussioni si verificano spesso nella nostra casa, soprattutto quando espongo le mie esigenze di volta in volta. Non vedo alcuna soluzione a questa situazione. Mi sento come se fossi bloccata.

#### La prospettiva del signor Casper

Ho 32 anni. Vivo con la mia famiglia a Varsavia. I miei figli sono bravi. Sono educati e non causano problemi. Fortunatamente, non richiedono molta attenzione. Sono pieni di risorse e sono buoni studenti. Non hanno bisogno di essere curati tutto il tempo. Mia moglie è un'insegnante e ha sempre sottinteso di essere più intelligente di me. Non mi piace parlare con lei, perché lei sostiene che i miei punti di vista sono sciocchi in ogni caso. D'altra parte, amo mia madre. Lei vive con noi ed è coinvolta nei nostri problemi familiari. Dato che lei è una donna anziana (ha 63 anni) non ci aiuta con i lavori domestici. È comprensibile perché ha lavorato molto in passato. Il comportamento di mia moglie è un problema maggiore. Mi prende sempre in giro. Dice che dovrei andare al lavoro e fare anche tutte le faccende domestiche. Mi infastidisce per fare la spesa e cucinare la cena. In quei tempi difficili, non paga lavorare per il salario minimo. In ogni caso, abbiamo abbastanza soldi perché Eva guadagna molto. Discutiamo molto



spesso perché mi incolpa per molte cose. Farebbe meglio a prendersi cura della famiglia da sola.

### **Il punto di vista del figlio**

Mi chiamo John ed ho 10 anni. Voglio più bene a mia mamma e devo sopportare mio fratello perché è il mio gemello. Non è poi così male, ma litighiamo molto. Non mi piace mia nonna perché vaga in giro per casa e vuole essere a conoscenza di tutto quello che succede. Lei è il motivo per cui i miei genitori litigano. Preferirei che se ne andasse. Se ho un problema, mia mamma è sempre con me. Mi aiuta con i compiti e posso parlare con lei di ogni cosa. E mio papà... Bene... Lui vive con noi... Si rilassa molto. Vive una vita felice. Mi vergogno quando penso al fatto che lasci fare tutte le faccende di casa da mia mamma. Sono felice quando va a lavorare all'estero di tanto in tanto. È molto più tranquillo a casa allora.

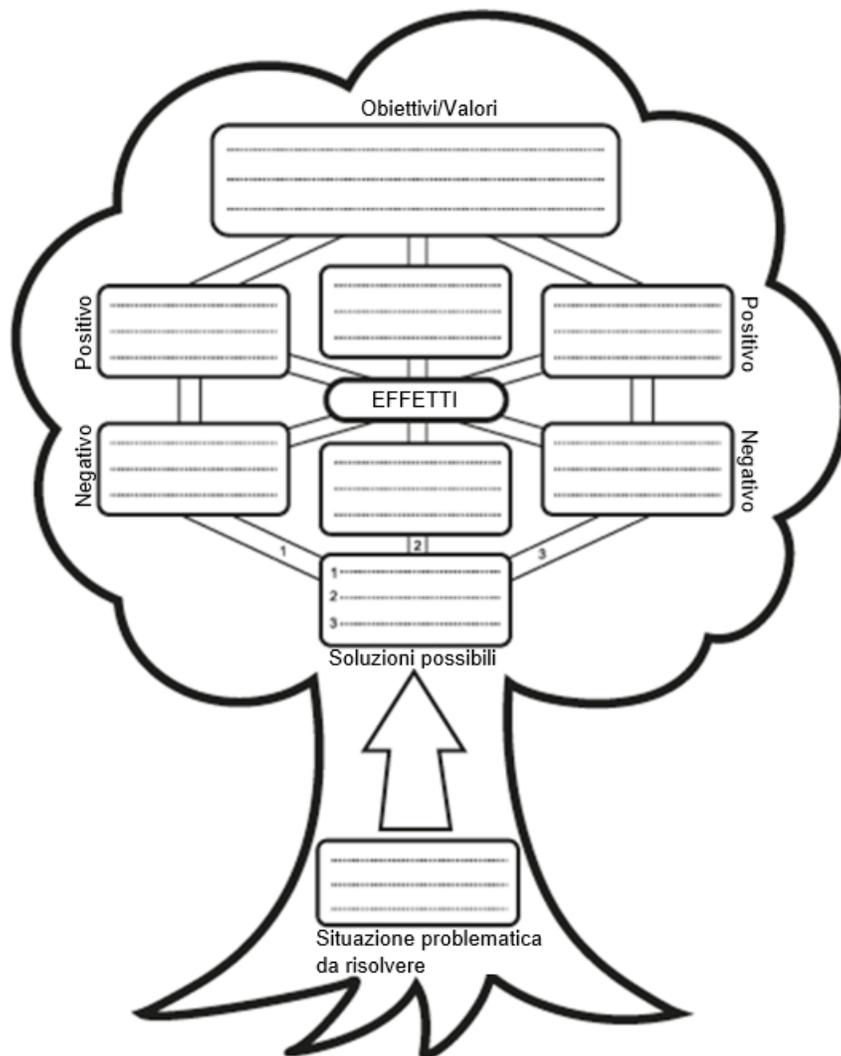
### **Il punto di vista della signora Jane**

Ho 63 anni e, sfortunatamente, vivo con mia nuora. Ho sempre saputo che mio figlio non abbia scelto la persona giusta da sposare. Avrebbe dovuto divertirsi. Non si sarebbe dovuto sposare affatto. Ora entrambi stiamo passando un brutto periodo. La signora Muck... L'insegnante... Mio figlio dovrebbe divorziare. Allora Casper e io potremmo vivere in pace nella mia casa in campagna. E lei dovrebbe prendersi cura dei suoi figli da sola. Sono ragazzi così grandi e tutto quello di cui si preoccupano è la loro mamma. Ho il terrore al pensiero di come lei li crescerà.



## 4.12 Materiali didattici – 12

### Esempio di un albero di decisione



<https://www.zycieszkoly.com.pl/artykul/slysze-i-zapominam-widze-i-pamietam-robie-i-rozumiam>  
[ultimo accesso: 24.01.2022] versione inglese: PK



## 5. SCREENSHOTS (1-5) – APPENDICE

1.

What is a conflict and how can it be dealt with? | Start recording

Agnieszka Lewicka-Z...

**What is a conflict and how can you deal with it?**  
**Task 1. Interpersonal and intrapsychic conflict**

Slide 6 | 100%

Wpisz tu wyszukiwane słowa | 11:00 02.02.2022

2.

What is a conflict and how can it be dealt with? kampus.umcs.pl

client/join?sessionToken=ouq3u36zbulc48u

Mapy

MESSAGES

Public Chat

NOTES

Shared Notes

USERS (1)

Agnieszka ... (You)

1. Please complete the worksheet (teaching materials - 15)

2. Desired sequence of applying conflict resolution methods:

- negotiations
- mediation
- arbitration
- court

Which of the methods are most often used by Poles and why?

- court

Conflict

↓

Negotiation

↙ ↘

an agreement no agreement

↙ ↘

involvement of a third person outside the conflict

↙ ↘

Mediation Arbitration Court

Slight formalism Low economic cost Taking into account the interests of the parties The autonomy of the parties Orientation to the future

Formalism Considerable economic cost Taking into account legal norms Lack of the autonomy of the parties Orientation to the past

Diagram. Desired order of applying the methods of reaching an agreement

Slide 5

10:57 02.02.2022

3.

What is a conflict and how can it be dealt with? 5.bbb.umcs.pl

BigBlueButton - What is a conflict and how can it be dealt with? 5.bbb.umcs.pl

Ta karta używa Twojej kamery lub mikrofonu.

MESSAGES

Public Chat

NOTES

Shared Notes

USERS (1)

Agnieszka ... (You)

What does Anna feel?

anger, joy, disappointment, fear, satisfaction

Ania's social roles: a daughter, a granddaughter, a neighbor

People who are involved in conflicts: a boyfriend, parents, friends from college

The number of conflicts - many

Inevitability and universality - everyone experiences conflicts

Sign of feelings which are experienced by people - various feelings (What kind of feelings? How long do they last? What does indifference mean?)

Ann - She is 21 years old, a student of special pedagogy

other values with friends from university

no money to go to the mountains with a boyfriend

moving out of the house and living with boyfriend

Slide 2

78%

2°C

10:46 02.02.2022



4.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a slide titled "The Circle of Conflicts Ch. Moore" with a URL: <https://lindamagsoncounseling.com.au/areas-of-expertise/conflict-resolution/>. The slide features a circular diagram with five segments, each describing a type of conflict:
 

- Data conflicts:** caused by lack of information, different assumptions, different interpretations of data, different assessment procedures.
- Interest conflicts:** caused by threatened or actual competition over scarce resources or psychological.
- Structural conflicts:** caused by restrictive patterns of behavior or interaction, unequal control, ownership or distribution of resources, unequal power and authority, hierarchical, physical or environmental factors that hinder cooperation.
- Value conflicts:** caused by different values for evaluating alternatives or behavior, different ways of life, ideology and religion.
- Relationship conflicts:** caused by strong emotions, interpersonal animosity, interpersonal animosity, interpersonal animosity, interpersonal animosity.

 The chat window on the left shows notes under "Examples of conflicts":
 

- 1. Data conflict** - my colleagues from college did not provide me information about the pedagogy test and I did not participate in it (group 2)  
Consequences:
- 2. Conflict of interest** - I want to go to the mountains and my brother to the sea (gr 4)  
Consequences: I argue with my brother; I am asking my mother to convince my brother; I'm angry; I took offense at my brother (gr 3)
- 3. Structural conflict**  
Consequences:
- 4. Conflict of values**  
Consequences:
- 5. Relationship conflict**  
Consequences:

 Below the notes, it lists "Individual effects of interpersonal conflicts: ....." and "Social effects of interpersonal conflicts: ....."

5.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a slide titled "The Harvard model of negotiation - styles of conflict resolution" with a URL: [https://saylordotorg.github.io/text\\_human-relationships/s13-handle-conflict-and-negotiatio.html](https://saylordotorg.github.io/text_human-relationships/s13-handle-conflict-and-negotiatio.html). The slide features a 2x2 matrix with "Level of Cooperation" on the vertical axis (Low to High) and "Level of Competitiveness" on the horizontal axis (Low to High). The styles are:
 

- Avoidance:** Low Cooperation, Low Competitiveness.
- Accommodation:** High Cooperation, Low Competitiveness.
- Competition:** Low Cooperation, High Competitiveness.
- Collaboration:** High Cooperation, High Competitiveness.
- Compromise:** Middle of both axes.

 The chat window on the left shows notes on five negotiation styles:
 

- 1. Compromise (group 1)**
  - advantages
  - disadvantages
  - When is/ is not it worth using?
- 2. Competition (group 2)**
  - advantages
  - disadvantages
  - When is/ is not it worth using?
- 3. Accommodation (group 3)**
  - advantages
  - disadvantages
  - When is/ is not it worth using?
- 4. Collaboration (group 4)**
  - advantages
  - disadvantages
  - When is/ is not it worth using?
- 5. Avoidance (group 5)**
  - advantages
  - disadvantages
  - When is/ is not it worth using?



## 6. PRESENTAZIONI MULTIMEDIALI (1-2) – APPENDICE

### 6.1. Mappa mentale

#### Titolo della slide



# MAPPA MENTALE

dr hab. Agnieszka Lewicka-Zelent, prof. UMCS

The European Commission support for the production of this publication does not constitute endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the inform



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 1

# COS'È UNA MAPPA MENTALE?

- un metodo di apprendimento/insegnamento attivo
- un metodo astuto per prendere appunti
- una modalità per presentare i dati
- un metodo per pianificare/organizzare pensieri e idee

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 2

# MAPPE MENTALI – REGOLE DI BASE

- preparare la mappa su un foglio di carta, misura A4, allineato orizzontalmente;
- preparare penne e pennarelli colorati;
- leggere l'articolo, ascoltare la lezione frontale o una sua registrazione;
- inserire il problema principale/la parola chiave al centro della pagina a caratteri cubitali; usare foto, colori e simboli;
- dal problema principale, disegnare delle spesse diramazioni e scrivere una o due parole chiavi. Ciascuna diramazione deve essere segnata con un colore diverso. La lunghezza della diramazione deve corrispondere alla lunghezza della parola chiave;
- diramazioni più sottili con scritte più corte e piccole (tranne le citazioni) devono estendersi dalle diramazioni principali.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.



## Slide 3

### OPPORTUNO RICORDARE

- usare almeno tre colori diversi
- inserire delle foto – comprese foto tridimensionali, figure in movimento, simboli, cornici, nuvolette
- includere degli elementi ironici;
- fare riferimento al paradosso;
- usare diversi font: dimensione, spessore, stile;
- distinguere degli elementi, e.g. usando punti esclamativi;
- la figura creata deve essere semplice, leggibile e chiara;
- usare frecce per indicare le connessioni;
- pensare fuori dagli schemi – essere creativi e unici;
- adattare la mappa alle strategie di apprendimento;
- essere sé stessi.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 4

### ESEMPI DI CREATORI DI MAPPE MENTALI

- Freeplane
- Bubble.us
- Mind24
- Coggle
- Mindomo
- Xmind
- iMindPap

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.



## Slide 5

# I VANTAGGI DELLE MAPPE MENTALI

- stimola l'immaginazione;
- potenzia la creatività;
- stimola la memoria e il pensiero logico;
- insegna a selezionare, categorizzare, analizzare e sintetizzare;
- migliora la memorizzazione e il recupero delle informazioni;
- facilita la selezione dei contenuti essenziali;
- insegna come organizzare il materiale didattico.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 6

### ESEMPIO DI MAPPA MENTALE

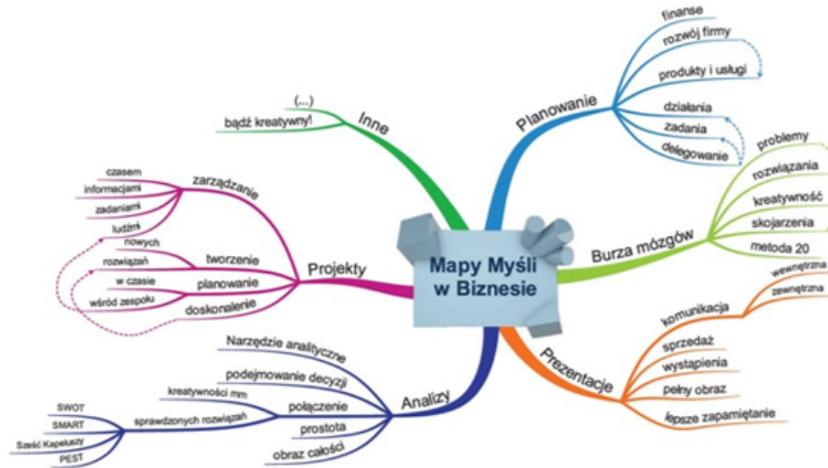


Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.



## Slide 7

# MAPPA MENTALE - ANALISI



Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 8

# FONTI

- Arulselvi, E. (2017). *Mind Maps in Classroom Teaching and Learning* , "The Excellence in Education Journal", 6(2).
- Baksh, Z. (2016). *A Study of Mind Mapping in Education and Teaching through the Technology* , "International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering" , 4(11).
- Buzan, T. (2019). *Mistrzowskie mapowanie myśli. Podręcznik użytkownika najpotężniejszego narzędzia rozumowania* , Onepress (ebook).
- Buzan, T. (2014). *Mapy twoich myśli* , Aha: Łódź.
- Edwards, S., Cooper, N. (2010). *Mind mapping as a teaching resource* , "The Clinical Teacher", 7.
- Linksman, R. (2005). *W jaki sposób szybko uczyć się?* Świat Książki: Warszawa.
- Matuszewski, M., Lasko, R. (2011). *Mapy myśli. Dowiedz się jak zwiększyć efektywność pracy, i poznaj język swojego umysłu* , Helion: Gliwice.
- Radomski, A. (2019). *O zastosowaniu map myśli w nauce i edukacji* , "Kultura i Historia", 36.
- Szafranowska, K. (2009). *Mapologia nauka efektywnego notowania* , Złote Myśli: Gliwice.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.



## Internet sources

- <https://www.ekademia.pl/kurs/fizyka>
- <http://archiwum.4lo.gorzow.pl/mobile.php?matemap,1405>
- [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
- [www.marcinrzeczkowski.com](http://www.marcinrzeczkowski.com)
- <https://jakosc.biz/mapy-mysli-czyli-innowacyjny-sposob-zaradzania-wiedza>
- <https://kampus.umcs.pl>
- [https://www.bitrix24.pl/uses/program-do-tworzenia-mapy-mysli-online.php?gclid=EAlaIQobChMIpbL4uNSZ8wIVUuJ3Ch3IKwyiEAAAYASAAEgJzGPD\\_BwE](https://www.bitrix24.pl/uses/program-do-tworzenia-mapy-mysli-online.php?gclid=EAlaIQobChMIpbL4uNSZ8wIVUuJ3Ch3IKwyiEAAAYASAAEgJzGPD_BwE)

The European Commission support for the production of this publication does not constitute endorsement of the contents which reflects the views only authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the inform.



## 6.2. Albero decisionale

### Titolo della slide



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**OIR**  
Open innovative resources  
for distance learning

# ALBERO DECISIONALE

dr hab. Agnieszka Lewicka-Zelent, prof. UMCS

The European Commission support for the production of this publication does not constitute endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## Slide 1

### QUAL E' IL METODO DELL'ALBERO DECISIONALE?

- Rappresentazione del processo decisionale
- Metodo di attivazione;
- Lo strumento creato da Roger LaRaus e Richard C. Remy per facilitare le decisioni di gruppo o individuali.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Slide 2

### FASI DI LAVORO CON L'ALBERO DECISIONALE

- Formulare il problema;
- Condurre una breve discussione sul problema per analizzarlo e ridurre il numero di possibili idee di soluzione;
- Proponi quanti più modi possibili per risolvere il problema;
- Analizza le soluzioni proposte, sottolinea i loro vantaggi e svantaggi;
- Scegli la soluzione migliore;
- Determina il valore della soluzione scelta e l'obiettivo che verrà raggiunto mettendolo in atto.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



## Slide 3

### REGOLE BASILARI PER CREARE L'ALBERO DECISIONALE

1/2

- L'albero è costituito dalla radice, dal tronco e dai rami. I suggerimenti che generano ulteriori rami sono chiamati nodi. Le punte finali sono chiamate foglie.
- In ogni nodo si considera una condizione di una data soluzione.
- L'albero decisionale può avere diverse forme.
- Lo schema dovrebbe iniziare in basso (dalla radice) - dovresti scrivere il problema.
- Le soluzioni proposte dovrebbero essere riportate sul tronco (è possibile ridurre il numero discutendone prima di inserirle nell'albero e determinando quali di esse sono le più probabili).

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Slide 4

### REGOLE BASILARI PER CREARE L'ALBERO DECISIONALE

2/2

- Ogni soluzione dovrebbe essere commentata da quanti più vantaggi e svantaggi possibili (le foglie).
- La parte superiore dell'albero è il posto in cui puoi mettere gli obiettivi e i valori che risultano dalle soluzioni scelte per il problema.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



## Slide 5

### CREATORI DELL'ALBERO DECISIONALE DISPONIBILI SU INTERNET

- <https://creately.com/pl/lp/drzewodecyzyjne-online/>
- [https://www.canva.com/pl\\_pl/wykresy/drzewedecyzyjne/](https://www.canva.com/pl_pl/wykresy/drzewedecyzyjne/)

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Slide 6



## VANTAGGI DELL'ALBERO DECISIONALE

- insegna il processo decisionale;
- sviluppa il pensiero analitico;
- aumenta la creatività;
- sviluppa capacità comunicative;
- insegna la tolleranza;
- sviluppa la capacità di determinare obiettivi e valori dei problemi, traguardi e valori;
- sviluppa capacità di dibattito;
- migliora la memorizzazione di informazioni;
- sviluppa la capacità di fornire argomenti e valutare gli argomenti presentati dagli altri;
- migliora la cooperazione durante il lavoro di gruppo;
- è universale.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce l'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



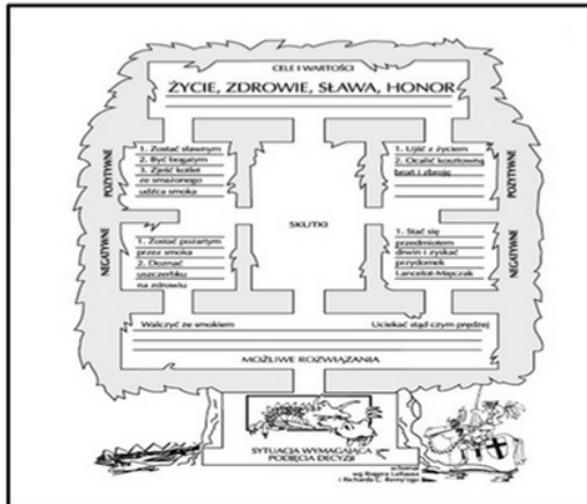
## ESEMPIO DI ALBERO DELLE DECISIONI - 1



Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

### Slide 8

## ESEMPIO DI ALBERO DELLE DECISIONI - 2



Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

### Slide 9



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

## FONTI

- Khalaf, A., Hashim, A., Akeel, W. (2018). *Predicting Student Performance in Higher Education Institutions Using Decision Tree Analysis*, "International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence, vol. 5, no 2.
- Szedzianis, E. (2017). *Kształcenie myślenia naukowego uczniów w edukacji przyrodniczej w klasach IV-VIII szkoły podstawowej*. Wyd. ORE: Warszawa.
- Topirceanua, A., Grosseck, G. (2017). *Decision tree learning used for the classification of student archetypes in online courses*, "Procedia Computer Science", 112.
- [https://www.google.com/search?q=drzewo+decyzyjne+w+szkole&tbn=isch&ved=2ahUKewiGr7m87ZnzAhVGsSoKHW0vC4AQ2-cCegQIABAA&oq=drzewo+decyzyjne+w+szkole&gs\\_lcp=CgNpbWcQAzoFCAAQgAQ6BAgAEBhQ1dACWlnzAmD--QJoAHAAeACAAAd8BiAG0DJIBBjE3LjAuMZgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nwAEB&sclic=nt=img&ei=s\\_FOYcaJE8biqgHl3qyACA&bih=684&biw=1536&client=firefox-b-d#imgsrc=VWxfQ3jAyre5WM](https://www.google.com/search?q=drzewo+decyzyjne+w+szkole&tbn=isch&ved=2ahUKewiGr7m87ZnzAhVGsSoKHW0vC4AQ2-cCegQIABAA&oq=drzewo+decyzyjne+w+szkole&gs_lcp=CgNpbWcQAzoFCAAQgAQ6BAgAEBhQ1dACWlnzAmD--QJoAHAAeACAAAd8BiAG0DJIBBjE3LjAuMZgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nwAEB&sclic=nt=img&ei=s_FOYcaJE8biqgHl3qyACA&bih=684&biw=1536&client=firefox-b-d#imgsrc=VWxfQ3jAyre5WM)
- [https://gozych.edu.pl/wp-content/uploads/2016/12/d\\_05a.jpg](https://gozych.edu.pl/wp-content/uploads/2016/12/d_05a.jpg)

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.

### Grafiche del frontespizio:

<https://pl.smiletemplates.com/word-templates/using-ipad/05073/>



This work is licensed under a

Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.



Cofinanziato dal  
Programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non ne comporta l'approvazione dei contenuti, poiché riflette la visione dei soli autori, e la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto dell'informazione ivi contenuta.