

La mediazione dei conflitti nel contesto scolastico

dott.ssa Antonella Ciurlia e Dott.ssa Valeria Lucatello

Università “La Sapienza”

Roma

Per parlare di mediazione dobbiamo introdurre necessariamente una riflessione sul conflitto poiché la mediazione è un tipo di intervento che lavora proprio sul conflitto.

Con un *brain storming* sulla parola conflitto possiamo aprire una riflessione sull’accezione negativa/positiva del conflitto che ci guida nel nostro modo di rapportarci alle situazioni conflittuali o potenzialmente tali.

Nella nostra cultura al conflitto si associa generalmente un’immagine negativa. Poche sono le emozioni positive che si collegano al concetto di conflitto. Ancora più difficile è associare al conflitto una parola positiva come la pace.

L’accezione negativa o positiva secondo cui intendere il conflitto è una questione molto antica. Nelle origini del pensiero filosofico si ritrovano il pensiero Eraclito, secondo il quale il conflitto è comune e giusto, e quello di Anassimandro, secondo il quale invece il conflitto è ingiusto e negativo. La riflessione sul conflitto è legata alla dimensione politica. L’uomo è concepito come essere sociale, istintivamente portato all’associazione e all’agire cooperativo.

A questa visione si opporranno Machiavelli e successivamente Hobbes secondo i quali le interazioni umane sono conflittuali poiché improntate sulla competizione individualistica, sotto la spinta delle passioni e dell’egoismo personali. Anche secondo questi due autori però la spinta conflittuale deve essere tenuta a freno per evitare la sua distruttività attraverso la ragione che permette di incanalare l’egoismo individuale in una sorta di egoismo di stato. La ragione permette al singolo di sottoporsi al potere unico. Con Locke e in seguito Adam Smith la conflittualità non ha bisogno di essere repressa poiché costituisce il motore della prosperità di una nazione. Con Marx si ha in seguito il passaggio da un’idea di conflitto confinata nell’ambito filosofico ad uno spazio di riflessione sociologico che inaugura la tradizione degli studi contemporanei.

Simmel ad esempio individua due tendenze negli esseri umani: una associativa ed una dissociativa. Secondo l’autore il conflitto assume una funzione integrativa perché gli atti conflittuali sono interazioni tra individui. E’ importante però che vi siano forme conflittuali regolate (concorrenza economica, procedura giudiziaria) poiché

attraverso il riconoscimento delle regole si legittimano l'esistenza e gli interessi della controparte.

Luhmann affronta all'interno della sua teoria dei sistemi sociali il tema del conflitto sostenendo che esso non sia necessariamente disfunzionale ma che possa diventarlo qualora venga mal gestito. Il conflitto funge da indicatore di disfunzioni all'interno del sistema sociale in quanto è l'espressione di una contraddizione.

L'idea del conflitto come sintomo è interessante perchè rimanda alla possibilità di considerare il conflitto un campanello d'allarme. Il conflitto può cioè essere letto come l'espressione di un disagio, quindi nel momento in cui noi osserviamo una situazione di conflitto sappiamo che lì, forse, c'è un problema, una difficoltà. Il conflitto non va pertanto represso, ma esplicitato, tirato fuori, compreso ed elaborato. Risolvere il conflitto non vuol però dire annullare le differenze.

Proviamo a vedere quali sono le funzioni positive del conflitto secondo Deutsch:

- previene la stagnazione
- stimola interesse e curiosità
- permette di affrontare problemi e trovare soluzioni
- permette di mettere alla prova le proprie capacità
- serve a differenziare i gruppi
- contribuisce a stabilizzare l'identità individuale e di gruppo

Una prima classificazione dei conflitti, a seconda della *realtà sociale* in cui il conflitto si presenta, ci permette di identificare tre livelli.

- 1- micro ⇒ caratterizzati da relazioni "faccia a faccia"
- 2- meso ⇒ livello sociale intermedio per dimensioni e complessità
- 3- macro ⇒ si presentano in grandi aggregati politico-sociali: società, stati, comunità etniche

Per ognuna di queste aree si possono distinguere i conflitti interni ad ognuna delle unità e i conflitti che si manifestano fra unità dello stesso tipo. Per esempio il conflitto può essere interno alla persona oppure tra persone a livello micro, faccia a faccia. Conflitti interni all'organizzazione, ma anche tra organizzazioni. Pertanto sono tanti i tipi di conflitti e di natura molto diversa.

	Conflitti intra-unità	Conflitti inter-unità
Persona	<i>Dilemma, patologie psicologiche</i>	<i>Conflitto interpersonale</i>
Gruppo	<i>Conflitto interpersonale, intragruppo</i>	<i>Conflitto tra gruppi</i>
Organizzazione	<i>Conflitto interpersonale tra gruppi intraorganizzazione</i>	<i>Conflitto tra organizzazioni</i>
Società	<i>Conflitti tra gruppi, organizzazioni, movimenti sociali</i>	<i>Conflitti tra società e stati: etnici, internazionali</i>

La complessità aumenta inevitabilmente nel passaggio dal livello micro al livello macro, sia per quanto riguarda il numero di persone coinvolte sia rispetto agli interessi che ci sono, quindi quando parliamo di gestione dei conflitti a livelli micro, medio e macro parliamo di tipi di gestione diversa.

E' molto diverso trovarsi a gestire quella che può essere una problematica interna al ragazzo da quella che nasce nel litigio fra due ragazzi.

Per costruire una definizione generale di conflitto ve ne propongo alcune:

“Percezione di divergenze, interessi o credenze tra le parti che non permette alle parti di realizzare simultaneamente le proprie aspirazioni”

“Le azioni o le credenze di uno o più membri di un gruppo che sono inaccettabili, e quindi contrastate, da uno o più membri di un altro gruppo”

“Incompatibilità di comportamenti, cognizione e sentimenti tra individui e gruppi che può condurre o non condurre ad un'azione aggressiva o violenza.”

Non necessariamente il conflitto porta ad un'azione violenta, molti conflitti sono di natura latente, sono conflitti che esistono, ma che non si manifestano in maniera esplicita.

Rispetto alla manifestazione e alla gestione del conflitto all'interno del contesto scolastico faccio riferimento ad una ricerca condotta dalla prof. Ardone nella città di Roma. Questa ricerca interessante è stata condotta in scuole medie e superiori (biennio del Liceo Scientifico) di Roma su 260 alunni. Lo studio aveva lo scopo di analizzare le rappresentazioni del conflitto negli studenti. Inizialmente è stato chiesto ai ragazzi di individuare tre situazioni spiacevoli che si verificano a scuola. I ragazzi indicano principalmente i litigi con i compagni ed i

problemi di studio. Fra i motivi che potevano invece diventare causa di litigio a scuola i più piccoli indicano le offese dei compagni, mentre i liceali indicano le incomprensioni su idee o interessi. Per i ragazzi litigio e conflitto non sembrano però avere una connotazione violenta/negativa. E' soprattutto per i maschi che il litigio può portare allo scontro fisico. Del resto la differenza di genere si ripropone nel tipo di violenza e aggressività esercitata dai ragazzi e dalle ragazze. C'è fra i ragazzi il riconoscimento della funzione positiva del conflitto ma al contempo è presente la paura che il litigio possa causare rottura del rapporto e delle relazioni, come se il conflitto potesse mettere in discussione la relazione. E' quindi possibile ipotizzare che la paura di una rottura porti a volte i ragazzi a non esplicitare il conflitto.

Rispetto alle strategie di soluzione dei conflitti i ragazzi dicono che la loro tendenza è quella di cercare un accordo. Rispetto all'intervento dell'adulto si rileva che questo intervento è ricercato e accettato dai ragazzi delle scuole medie inferiori, mentre è considerato meno frequente e opportuno alle superiori.

Rispetto alle emozioni legate al conflitto quelle più richiamate dai ragazzi sono la rabbia e la tristezza legate probabilmente all'idea che il conflitto possa distruggere i rapporti.

Rispetto al tema del conflitto a scuola è necessaria aprire una parentesi rispetto al fenomeno del bullismo. Le ricerche condotte in Italia hanno rilevato che questo comportamento sia nel nostro Paese più presente che in altre città europee. Questa differenza con i dati europei potrebbe essere ricondotta a due ordini di motivi: le differenti metodologie di studio utilizzate oppure il fatto che in Italia il conflitto sia più tollerato e non sia ritenuto necessariamente causa di rottura dei rapporti, e che quindi gli individui, sia chi subisce che chi agisce, si sentano più liberi di ammettere tale realtà. Inoltre il fenomeno è in aumento e l'aumento riguarda il passaggio dalla scuola elementare alla scuola media.

In modo generale il bullismo può essere definito come la situazione in cui uno studente viene esposto, in modo ripetuto e continuativo, ad azioni negative da parte di uno o più studenti.

Affinché si possa parlare di bullismo ed evitare di etichettare come tali altri tipi di comportamento è necessario che l'azione di prevaricazione sia stabile e continuata nel tempo e che vi sia una relazione asimmetrica tra le due parti. Non si può parlare di bullismo quando due studenti con la stessa forza (fisica e psicologica) litigano o si azzuffano. E' necessario che vi sia uno squilibrio tra forze: lo studente esposto alle azioni negative ha difficoltà a difendersi o è impotente di fronte agli attacchi. Quindi gli elementi che caratterizzano il bullismo sono: la continuità, la ripetitività, la differenza di forze tra le due parti. Pertanto se ci troviamo di fronte ad uno scontro

tra ragazzi di pari forza fisica e/o psicologica non siamo di fronte ad un episodio di bullismo.

Le azioni aggressive possono realizzarsi attraverso attacchi verbali, ad esempio minacce, beffe, prese in giro, insulti, oppure attraverso attacchi fisici, ad esempio colpire, tirare calci, spingere, rubare. E' possibile però che azioni negative si concretizzino senza l'uso di parole o il contatto fisico ma con smorfie, gestacci, esclusione intenzionale di qualcuno da un gruppo.

Generalmente i comportamenti dei bulli vengono infatti suddivisi in aggressività fisica diretta, più frequente nei soggetti di sesso maschile, aggressività fisica indiretta o relazionale, più frequente nei soggetti di sesso femminile, ed in aggressività verbale diretta.

I ragazzi utilizzano prevalentemente un'aggressività fisica diretta, le ragazze al contrario manifestano un'aggressività più subdola e sotterranea che viene agita p.e. attraverso l'esclusione dal gruppo.

Fra i fattori di rischio possiamo menzionare:

- fattori individuali caratteristici della persona
- fattori familiari relativi al contesto socioculturale della famiglia.
- fattori sociali

Fra le caratteristiche individuali e di personalità, è stato rilevato che i bulli tendono ad avere un'immagine idealizzata di se stessi come dominanti, coraggiosi, capaci e tendono ad avere un'alta autostima. La visione di alcuni psicologi e psichiatri è che sotto la superficie anche i bulli nascondano un profondo senso di insicurezza e ansia. In realtà gli studi condotti sul bullismo hanno sfatato questo luogo comune. I bulli non presentano né ansia né insicurezza. E' stato però rilevato che soggetti aggressivi ma ansiosi siano coloro i quali partecipano all'azione di gruppo ma non prendono l'iniziativa, i cosiddetti bulli passivi. Alcune ricerche hanno messo in evidenza il fatto che i bulli possano avere un vero e proprio deficit cognitivo inteso come difetto di percezione. E' stato rilevato che alcuni ragazzi particolarmente aggressivi hanno difficoltà a riconoscere il pericolo che hanno davanti. Sovrastimano cioè la pericolosità della situazione in cui sono coinvolti e quindi reagiscono in maniera più aggressiva di quanto dovrebbero.

Le vittime sembrano avere invece relazioni interpersonali povere ed hanno paura di essere inadeguate. Esse presentano bassi livelli di autostima, anche se è difficile determinare quanto sia l'autostima ad essere influenzata dalla vittimizzazione o piuttosto il livello basso di autostima a costituire il target preferito per i bulli.

Un importante fattore protettivo appare essere il fare qualcosa piuttosto che rimanere inerti. Del resto numerosi studi sul coping, ossia il fronteggiamento degli eventi stressanti, evidenziano che gli individui i quali sentono di

poter esercitare un certo controllo sulla situazione e che si sentono efficaci e competenti esperiscono significativi vantaggi psicologici, fisiologici e sociali. E' stato infatti verificato che i ragazzi con alta autostima e stili di risposta attiva possono essere anch'essi tiranneggiati ma per loro il grado e l'effetto delle prepotenze saranno meno gravi.

Il bullismo è però generalmente un fenomeno di gruppo ed è utile per comprenderlo a pieno fare riferimento ai meccanismi che caratterizzano coloro i quali prendono parte all'azione aggressiva.

Innanzitutto alcuni studi hanno dimostrato che l'individuo agisce aggressivamente se ha osservato qualcun altro agire in tal modo, soprattutto se quest'altro, che funge da "modello", gode della stima dell'osservatore, ed è riconosciuto come forte e coraggioso. Coloro i quali sono molto influenzati da tali modelli sono soprattutto i ragazzi più insicuri e dipendenti, che non hanno un ruolo definito fra i pari e che vorrebbero affermarsi.

Vi è un altro fattore che concorre a spiegare perché i soggetti tendenzialmente miti e non aggressivi tendono a partecipare ad azioni violente ed è la diminuzione del senso di responsabilità individuale. I meccanismi di disimpegno morale elaborati da Bandura, che vi ha presentato il prof. De Leo nel suo intervento, sono ad esempio strategie di evitamento del senso di colpa e tecniche di razionalizzazione dell'azione deviante. Ad esempio la diffusione di responsabilità all'interno del gruppo è un meccanismo che rende più facile l'azione aggressiva poiché il senso di responsabilità personale nei confronti dell'azione negativa diminuisce se si partecipa in tanti. Inoltre quando gli attacchi si ripetono nel tempo la vittima viene percepita sempre più come indegna e meritevole dell'azione subita. Il meccanismo descritto da Bandura come meccanismo di deumanizzazione della vittima implica proprio una svalutazione della persona che rende meno grave l'atto compiuto.

Alcune ricerche hanno dimostrato come l'aggressività ed i comportamenti devianti si correlano spesso con una serie di fattori familiari quali una scarsa supervisione da parte dei genitori, una disciplina severa o discontinua, una disarmonia nella coppia coniugale, una basso coinvolgimento affettivo con il ragazzo. Uno stile educativo autorevole costituisce invece un fattore protettivo poiché implica una reale accettazione del ragazzo, una supervisione continua e la concessione di autonomia psicologica. Questo significa incoraggiare il ragazzo a crescere in maniera indipendente ed esprimere quello che pensa fornendo al contempo supporto e guida sicura. D'altro canto i genitori autoritari sono severi, non danno la possibilità di compiere alcune scelte da soli, enfatizzano l'obbedienza ed il rispetto delle regole, sono primitivi quando il ragazzo sbaglia ricorrendo anche alla violenza fisica e verbale. Accade quindi che alcuni ragazzi, vivendo in condizioni di rifiuto e isolamento

familiare, riconoscano nella scuola un luogo dove soddisfare bisogni affettivi o il bisogno di esercitare un certo potere.

Per quanto riguarda le famiglie delle vittime le ricerche sono meno numerose. Sembrerebbe che esse provengano da famiglie molto supportive ed ipercoinvolte. I genitori appaiono iperprotettivi o invischiati. Questi stretti legami familiari potrebbero impedire al ragazzo di sviluppare una propria indipendenza sociale e abilità interpersonali che lo mettono in una condizione di rischio. E' come se la condizione di protezione o sottomissione vissuta in famiglia diventi un tratto stabile di personalità. Una situazione di fronte alla quale il ragazzo percepisce che non c'è nulla da fare per poterla cambiare ed evita quindi di chiedere aiuto.

E' necessario puntualizzare che le pratiche educative da sole non bastano per spiegare i comportamenti aggressivi o distruttivi.

Per quanto riguarda i fattori sociali vengono indicati il comportamento dell'insegnante, la politica scolastica e l'esposizione a modelli violenti extrafamiliari. Un atteggiamento eccessivamente permissivo tende a non controllare gli episodi di bullismo, ma anche un comportamento autoritario con punizioni e sanzioni ha un effetto controproducente. Inoltre gli studi hanno dimostrato che il clima di classe, quindi il livello di tensioni e di conflitti interpersonali, influenza la manifestazione del comportamento aggressivo. Invece alcune credenze sono state scardinate dalle recenti ricerche. Ad esempio la dimensione della scuola non è un fattore importante nel determinare tale tipo di problemi. L'ipotesi che l'incidenza dei problemi di aggressione aumentino in proporzione alla dimensione della scuola è basata sull'assunzione che la presenza di molti individui in uno stesso luogo ingeneri più tensioni e conflitti. Inoltre l'ambiente in scuole grandi conduce a maggiori relazioni impersonali e forse ad una più evidente indifferenza verso le capacità degli altri individui, il che dovrebbe aumentare la frequenza di problemi prevaricatore/vittima. Nonostante queste premesse possano apparire ragionevoli le ricerche empiriche non le hanno confermate. Le differenze esteriori (handicap fisico, vista, obesità, forza fisica, colore della pelle, posizione sociale, abbigliamento, modo di parlare) sembrano giocare un ruolo minore rispetto a quanto si pensi in genere nel determinare la comparsa di problemi tipo vittima. A questo si aggiunge che il rendimento scolastico non sembra essere determinante nella comparsa del bullismo. I prevaricatori e le vittime non differiscono nella capacità di trarre vantaggio dall'istruzione. Inoltre le aggressioni dei prepotenti non sono apparse specificamente dirette verso soggetti più dotati o di successo. Il comportamento dei bulli non può essere quindi considerato il risultato di un complesso di inferiorità sociale e

dell'insoddisfazione ad esso connessa.

La mediazione dei conflitti: una possibile strategia

L'etimologia del termine mediazione (aprire nel mezzo) indica un processo mirato a far evolvere dinamicamente una situazione problematica, a far aprire canali di comunicazione che si sono bloccati.

Nasce dal bisogno umano e da una naturale tendenza ad armonizzare le differenze interindividuali, dare forma a progetti comuni, superare gli antagonismi della vita quotidiana, creare il riconoscimento reciproco.

L'ambito educativo diviene il luogo per eccellenza in cui apprendere ad esercitare le competenze sociali connesse con la cultura della mediazione che si fonda sulla cultura del dialogo per la ricerca di risposte soddisfacenti per il mantenimento dei legami sociali..

Definizione di mediazione scolastica

“Il mediatore scolastico, come terzo neutrale mira a ristabilire il dialogo tra le parti, con l'obiettivo di sollecitare una riorganizzazione delle relazioni che risulti soddisfacente per tutti coloro che sono implicati nel conflitto. Il suo lavoro consiste nel creare le condizioni che consentono a tutte le parti in gioco, di riappropriarsi in modo creativo della propria viva e responsabile capacità decisionale . Il mediatore facilita, nelle persone in conflitto la comprensione delle proprie e delle altrui emozioni stabilendo un clima di fiducia offre una visione alternativa del conflitto.”

Analizziamo il concetto di terzo neutrale, quando si è in una dinamica di conflitto è difficile riuscire a rimanere neutrali per questo è necessario che la mediazione sia fatta da un esterno e provare a ristabilire il dialogo.

Contrariamente al conflitto, la dinamica della mediazione non ci porta a vedere vincitori e perdenti, ma si parla di vincitori in quanto si arriva ad una soluzione “altra” nella quale entrambe le parti si sentono vincitori soddisfatti. Il mediatore non fa mai il lavoro per gli altri, non trova mai lui le soluzioni, tenta di rendere capace

l'altro a trovare soluzioni, funzione che è molto più complessa da realizzare.

Il confronto tra le emozioni dell'uno e dell'altro fa sì che si ristabilisca un clima di fiducia, di ascolto dell'altro.

Gli obiettivi della mediazione:

- migliorare la comunicazione
- ristabilire la comunicazione
- favorire lo sviluppo dell'empatia
- favorisce l'ascolto dell'altro
- aumenta lo scambio e la cooperazione
- previene fenomeni di prepotenza e violenza

Tra i vari programmi di mediazione scolastica che sono stati proposti nelle scuole in Europa, ci sono tre possibilità, il mediatore può essere svolto da:

alunni: esistono dei corsi che rendono gli alunni capaci e competenti a svolgere il ruolo di mediatori tra pari, la cosiddetta "peer mediation". E' vero che i pari imparano tanto tra loro e più velocemente rispetto alle situazioni con gli adulti. Nella nostra esperienza non abbiamo però utilizzato questa possibilità e abbiamo preferito il ruolo di un **un professionista esterno psicologo** (questa è la seconda possibilità)

La terza situazione indica un **insegnante** come mediatore, purchè agisca su classi dove non opera come insegnante, in questo caso infatti sia per gli alunni che per l'insegnante stesso non è facile spogliarsi del proprio ruolo per intraprenderne uno nuovo.

Le competenze sociali necessarie alla mediazione:

la cooperazione, capacità di tenere conto contemporaneamente degli obiettivi propri ed altrui e di adottare un comportamento adeguato al raggiungimento degli obiettivi,

capacità di negoziare le reciproche esigenze;

l'integrazione, intesa come capacità ed intenzione a coordinare e integrare le azioni per un fine comune attraverso un'integrazione interindividuale è possibile ottenere risultati che superano i risultati individuali e

raggiungere obiettivi complessi.

assertività: capacità di influenzare l'altro e di portare avanti le proprie idee, evita comportamenti conciliatori di tipo passivo. Il comportamento assertivo porta avanti le proprie idee, ma non in modo prepotente.

I principi guida, le competenze del mediatore:

Neutralità: posizione che il mediatore assume nella lite o nella controversia, stare in mezzo come posizione di equa vicinanza piuttosto che equa distanza. Pertanto una neutralità che è vicinanza e non distanza.

Indipendenza ed autonomia degli attori coinvolti nel processo. Autonomia del mediatore dagli schemi istituzionali. Questo è un principio complesso nel contesto scolastico. Nella mediazione familiare è facilmente realizzabile, nel momento in cui una coppia viene in mediazione, il mediatore non è tenuto a dire al giudice come sta andando ecc. Comunica solo se la coppia ha usufruito o meno della mediazione e basta. Nell'ambito scolastico, se il mediatore è esterno può ancora avere un'autonomia, ma non è semplice.

Principio della competenza: si basa sul riconoscimento del valore delle persone e delle loro risorse adattative. Questo significa che qualunque persona abbia le risorse e le competenze per farcela e per capire.

La volontarietà: la mediazione può essere avviata solo se volontariamente ciascuno dei partecipanti accetta di mettersi in gioco cercando attivamente un ponte comunicativo. Questo è complicato perché non esiste la mediazione coatta. La volontarietà è difficile, perché va costruita. E' necessario far venire ai ragazzini la voglia di mettersi in gioco.

Intervento limitato nel tempo: riconoscimento dell'autodeterminazione degli attori sociali e delle loro competenze e risorse, far sì che il contratto lo lega ad un terzo sia necessariamente definito nel tempo. Questo evita qualsiasi legame di dipendenza psicologica. Allora la mediazione è sicuramente una strategia limitata nel tempo.

Il mediatore può lavorare a diversi livelli:

a) il mediatore può avere una funzione di ascolto dei problemi tra bambino e famiglia e quindi già c'è un utilizzo del mediatore non solo tra pari. Non escludo che nel momento in cui il mediatore decide di chiamare una famiglia ci possa essere affianco anche l'insegnante che già conosce la famiglia.

- b) mediatore come facilitatore dello scambio e della comunicazione tra pari;
- c) mediatore come facilitatore del dialogo e della comprensione tra insegnanti.
- d) il mediatore come intermediario tra capo d'istituto, insegnanti e allievi.
- e) il mediatore come intermediario tra allievi genitori e centri esterni.

L'esperienza realizzata a Roma

L'obiettivo che un programma di mediazione si pone nel contesto scolastico è quello di proporre un progetto integrato teso a sviluppare capacità e strumenti interpersonali e sociali di convivenza, dando a tutta la comunità educativa l'opportunità di potenziare le capacità di comunicazione e le abilità nella soluzione dei conflitti e di sperimentare modelli comportamentali alternativi a quelli violenti (D. F. Schnitman, S. E. Vecchi, 2001). Se l'effetto immediato dell'intervento della mediazione è quello di attivare potenzialità volte a sviluppare abilità interpersonali e sociali, un effetto secondario e a lungo termine è quello di creare un sistema autogenerativo all'interno della scuola in grado di diffondere e amplificare autonomamente le competenze sviluppate e dare origine a *sistemi di mediazioni* all'interno dei quali gruppi di persone si allenano, all'interno di un contesto di formazione, per integrare in sé gli obiettivi e le pratiche comunicative della mediazione.

L'attuazione di tali obiettivi avviene attraverso un percorso per fasi che prevede una scansione temporale all'interno della quale ogni tappa diviene presupposto fondante per la tappa successiva senza concludersi in essa, ma mantenendo la contemporaneità delle azioni insite in esse.

Una prima fase per dare inizio all'intervento di mediazione consiste nella condivisione di una premessa necessaria a condividere i presupposti teorici di un modello in sperimentazione al fine di creare una collaborazione tra saperi e funzioni diversi che pone le basi per la continuità e funzionalità del progetto. Alla luce di ciò è necessario che vengano esplicitati gli obiettivi, le aspettative e i ruoli sia da parte dell'Istituzione che propone il progetto sia da parte dell'Istituzione che lo accoglie. La condivisione di tale premessa avviene attraverso la co-costruzione di un *contratto di collaborazione* all'interno del quale l'Istituzione scuola e, nel nostro caso, l'Istituzione Università integrano risorse e funzioni. L'obiettivo di questa prima fase è quello di condividere l'intervento partendo da un'attenta analisi dei bisogni della scuola per verificare l'utilità degli

interventi proposti e condividere i presupposti teorici e le metodologie applicative al fine di calibrare l'intervento di mediazione in quello specifico contesto scolastico.

Dopo questo primo passaggio istituzionale si apre **una seconda fase** che riguarda l'*azione di sensibilizzazione* che implica necessariamente il riconoscimento esplicito dell'intervento di mediazione da parte di tutta la comunità educativa. Appare infatti fondamentale diffondere, attraverso un primo momento informativo, la cultura della mediazione nei suoi principi fondanti a tutti gli attori che a vario titolo operano all'interno della scuola. Condividere principi e obiettivi diviene l'elemento portante di tale azione attraverso la creazione di itinerari mediativi all'interno dei quali sia possibile costruire collaborazioni, negoziare differenze, scoprire vie di uscita inaspettate, affrontare quindi il conflitto elaborando strategie che valorizzino la diversità. La sensibilizzazione alla cultura mediativa si distingue in due momenti, uno rivolto alla comunità degli adulti (insegnanti, genitori, personale non docente) e l'altro agli alunni, dove l'interlocutore privilegiato diviene il gruppo-classe. L'intervento di mediazione non può infatti prescindere dalla condivisione e accettazione da parte della comunità adulta educante del principio cardine dell'azione mediativa che vede il conflitto nella sua accezione costruttiva ed evolutiva. Solo attraverso una reale e condivisa partecipazione da parte della comunità adulta di questi principi è possibile diffondere e introdurre la cultura mediativa ai giovani, i quali vivono il ruolo adulto come esempio e punto di riferimento. Durante il corso della sperimentazione è stato, infatti, possibile notare, quanto sia difficile lavorare con i ragazzi, senza la collaborazione dell'insegnante; essi, infatti, percepiscono perfettamente se l'atteggiamento dell'insegnante è di disponibilità o meno nei confronti della proposta educativa e ne assorbono indirettamente la diffidenza o la curiosità.

La metodologia proposta nella fase di sensibilizzazione si differenzia nella sua applicazione rispetto all'interlocutore (adulti o alunni) pur mantenendo l'obiettivo di fondo comune.

Per quanto riguarda il processo di sensibilizzazione agli adulti esso può avvenire attivando scambi e confronti tra gruppi di insegnanti che a partire da situazioni che reputano più complesse all'interno del gruppo-classe, insieme al mediatore, individuano possibili percorsi utili ad un'alternativa risoluzione dei conflitti. Questo è certamente un passaggio delicato nel quale è importante che il mediatore non si ponga e quindi venga percepito come valutatore o al contrario come fac-totum in grado di risolvere qualsiasi problema; a tal fine è infatti utile che, parallelamente ad un'azione di condivisione, si stabiliscano anche i confini e le specificità degli interventi di mediazione.

La tentazione da parte della scuola, in alcuni casi, è quella di delegare il problema e aspettarsi che il mediatore

lo risolva, evitando di coinvolgersi troppo in un'area, quella emotiva, che giudicano come "altro" rispetto alla loro funzione educativa. Oppure, al contrario, è possibile che gli insegnanti percepiscano una sovrapposizione di competenze rispetto al proprio ruolo e vivano con difficoltà la presenza del mediatore. Anche in questo caso un attento lavoro di mediazione tra il ruolo proposto, i bisogni della scuola e le reciproche aspettative diviene presupposto fondamentale per la creazione di un sapere e di un saper fare condiviso.

La metodologia utilizzata nella fase di sensibilizzazione e presentazione della mediazione al gruppo degli alunni non può essere di tipo meramente descrittivo, ma deve puntare a fare in modo che gli alunni vivano emotivamente e in prima persona gli aspetti più salienti che il percorso di mediazione propone individuando al suo interno quelle strategie utili alla comprensione e soluzione dei propri litigi quotidiani. In questa fase il mediatore porta nella "sua valigia" diversi giochi relazionali basati sulla presentazione o sull'espressione delle emozioni. Questi giochi relazionali permettono al mediatore sia di entrare nella classe in maniera fluida ed empatica, sia di consentirgli di leggere e capire le dinamiche relazionali presenti nel gruppo-classe. Nello stesso tempo i ragazzi potranno comprendere il senso della mediazione sperimentandone alcuni dei criteri fondanti, come l'ascolto, il rispetto, la capacità di capire se stessi e l'altro.

E' importante che tale presentazione coinvolga tutto il gruppo classe al fine di evitare che si stabilisca un rapporto individuale mediatore/alunno; ciò permette infatti di sviluppare nei ragazzi la consapevolezza che il mediatore è lì "per tutti" e non solo per "chi ha problemi". E' importante che i ragazzi capiscano su cosa lavorerà il mediatore e non lo vedano come un amico al quale raccontare segreti, ma anzi come un punto di riferimento fiduciario, utile ad agevolare la relazione tra alunni e tra alunni e insegnanti. Il concetto del segreto oltre a non essere funzionale nella relazione tra mediatore e ragazzo visto che l'obiettivo è quello di riattivare la comunicazione tra pari, non è neanche attuabile all'interno di un contesto pubblico, come quello scolastico. Il mediatore deve essere in grado di non presentarsi come contenitore ermetico nel quale depositare segreti ma come colui che propone l'apertura del dialogo come strategia funzionale alla risoluzione di processi comunicativi e dinamiche relazionali congelate o distruttive.

L'azione di sensibilizzazione, svolta a due livelli, comunità adulta e gruppo dei pari, si caratterizza temporalmente come primo momento di intervento del mediatore che entra nella scuola, ma non si esaurisce in tempi prestabiliti e, se pur con un'azione più intensa e specifica al principio, prosegue per tutta la durata del progetto.

Terza fase di questo percorso è quella considerata *applicativa* nella quale il mediatore si trova, appunto, a dovere applicare la metodologie che sottendono l'intervento di mediazione.

Non è però possibile parlare di un unico tipo di intervento di mediazione, nonostante le tecniche utilizzate possano essere considerate simili nelle diverse azioni, bensì appare più esaustivo definire diversi percorsi mediativi.

Infatti la tipologia dell'intervento dipende dal tipo di richiesta e cioè dal soggetto che la formula (un alunno, più alunni la maggioranza della classe o un'insegnante) e dall'oggetto della richiesta (un ascolto individuale per un problema con un compagno, una discussione in piccolo gruppo, affrontare un argomento con tutta la classe o parlare con un insegnante).

Chiaramente ogni domanda possiede una sua specificità e le strade che conducono il mediatore a diffondere gli atteggiamenti di reciprocità, insiti nel percorso di mediazione, saranno differenti. Ciò non toglie che l'obiettivo del mediatore rimanga sostanzialmente lo stesso sia che si tratti di uno, di due o di più persone: muovere scambi e comunicazioni positive, far sì che i ragazzi o gli adulti possano esprimere le proprie opinioni, le proprie emozioni, possano essere ascoltati e ascoltino quelle dell'altro, cercando in una situazione di conflitto strade alternative a quelle dell'ostilità e della rottura definitiva.

Questo non vuol dire insegnare ai ragazzi a non litigare, ma aiutare i ragazzi a vedere il valore costruttivo e di crescita che può esserci all'interno di un confronto o di un litigio.

Vuol dire aiutarli a non aver paura delle differenze ma imparare ad apprezzarle, in termini di pensiero, atteggiamento, genere o appartenenza culturale.

Potenziare la capacità di mettersi nei panni dell'altro nel momento in cui l'altro si arrabbia con noi o nel momento in cui noi lo feriamo, riflettere sulle nostre azioni, sul perché e sul come ci fanno stare, riuscire a sentirsi responsabili in negativo o in positivo di una determinata azione, tutto ciò aiuta a crescere a sviluppare un senso d'identità più armonico e solido allo stesso tempo.

Il mediatore dovrà creare il contesto e il clima affinché avvenga questo scambio approfondito e ricco di emozioni, dovrà facilitare l'interazione e la comunicazione tra due persone che in quel momento si sentono lontane, dovrà attivare risorse in termini di competenze relazionali là dove ne percepisce la presenza e spesso dovrà sviluppare molta creatività per uscire da alcuni vicoli che possono apparire "cechi".

All'interno della fase applicativa è possibile definire tre tipologie di percorsi mediativi:

1) Mediazione tra pari

2) Mediazione intergruppi

3) Mediazione intergenerazionale

Una quarta fase coincide con il termine dell'intervento di mediazione all'interno della scuola che potremmo definire di *restituzione e analisi del modello*.

Al termine della sua attività all'interno della scuola è fondamentale che il mediatore condivida, le sue riflessioni e il suo operato con insegnanti e preside.

E' questo un lavoro che andrebbe svolto durante tutto il corso dell'anno, ma spesso il susseguirsi delle numerose attività curriculari, non permette incontri formali tra docenti e mediatore.

Per questo l'incontro conclusivo diviene un momento importante anche ai fini della definizione del protocollo che scuola e mediatori possono stipulare.

Il confronto e la riflessione su ciò che ha funzionato e ciò che invece è sembrato più difficoltoso realizzare diviene basilare per la definizione del modello utilizzato all'interno della scuola.

Come già accennato al principio, nonostante sia possibile presentare un modello generale di mediazione, è poi inevitabile rendersi conto che tale modello assume nelle diverse sedi scolastiche forme differenti a secondo delle esigenze espresse e delle diverse risorse o limiti presenti nelle scuole stessa.

Torveremo, quindi, scuole nelle quali i mediatori hanno lavorato principalmente su classi a livello trasversale, favorendo quindi un'azione di sensibilizzazione alla cultura della mediazione e migliorando il clima della comunità scolastica; in altre situazione l'intervento si è focalizzato in maniera longitudinale (6/8 incontri) solo su alcune classi, permettendo il miglioramento e il consolidamento delle competenze relazionali tra i ragazzi; in altre situazioni ancora il mediatore ha lavorato maggiormente "nella sua stanza" su esigenze specifiche portate dagli alunni fuori del contesto classe, affrontando conflittualità prevalentemente bilaterali.

Queste diverse modalità di esplicazione del percorso di mediazione possono divenire un utile oggetto di riflessione finalizzato alla estrapolazione dei risultati raggiunti e delle strategie adottate per superare eventuali difficoltà.

Alcune risposte date dagli alunni

A cosa è servita la mediazione ai ragazzi?

- conoscere meglio l'altro;
- risolvere i problemi con i compagni;
- a fare pace con...
- ad affrontare i problemi in modo più sereno;
- a mettermi nei panni dell'altro;
- a far capire che l'amicizia è molto importante;
- a stare meglio con i compagni;
- a chiarire malintesi;
- a non ferire l'altro;
- ho capito che parlare è utile;
- imparare a comunicare le mie emozioni.