

LA MEDIAZIONE SCOLASTICA: IMPARARE A PARLARE IL LINGUAGGIO DELL'ASCOLTO E DEL DIALOGO.

Ubimino

Pubblicazione periodica online

Milano, www.ubimino.org/ubimino-rivista.html

Periodicità: aggiornamento continuo

Anno II, n3

Giugno 2015

ISSN 2283-348X

Mariangela Bandello

psicologa, psicoterapeuta familiare e sistemico relazionale, mediatrice familiare.

Keywords

Mediazione scolastica, scuola, conflitto, studenti

Per alcuni anni ho svolto l'esperienza professionale di psicologo scolastico nelle scuole medie inferiori, attivando e realizzando lo Sportello d'Ascolto rivolto ad alunni, insegnanti e genitori.

Nell'ambito di questa attività spesso mi sono trovata a fronteggiare situazioni conflittuali che richiedevano, più o meno specificamente, un lavoro di mediazione per il quale, necessariamente, occorre un ruolo e delle competenze separate e differenziate.

La complessità del lavoro con i ragazzi di un gruppo-classe includeva anche la difficoltà nel coinvolgere gli stessi insegnanti che richiedevano l'intervento, in un lavoro congiunto alunni/insegnanti. Nonostante la buona volontà, il lavoro svolto risultava frammentato e poco incisivo.

Ed è proprio riflettendo su questi aspetti che mi è parso fondamentale poter fruire degli strumenti della Mediazione Scolastica per poter realizzare degli interventi efficaci, non solo in risposta all'emergenza o al singolo caso segnalato, ma anche per mettere i ragazzi nelle condizioni di produrre delle acquisizioni, su se stessi e sulle proprie abilità e capacità, trasferibili in altri contesti e tempi di vita, nell'ottica di una prevenzione primaria del disagio e della promozione della coesione e inclusione sociali.



La mediazione scolastica, infatti, offre l'opportunità di accrescere la capacità di riconoscere e denominare le emozioni; di imparare ad ascoltare; sviluppare l'empatia, la sensibilità verso le emozioni altrui e l'assunzione del punto di vista dell'altro; conoscere le tecniche di mediazione; potenziare l'autocontrollo, la capacità di analisi e l'autostima; favorendo, parallelamente, l'integrazione sociale.

Un ambiente scolastico caratterizzato da conflitti e prepotenze accresce la sfiducia e riduce l'impegno degli alunni, di conseguenza può divenire corresponsabile dei fenomeni di abbandono scolastico.

Il conflitto, affrontato prima che degeneri in violenza, può essere fonte di apprendimento: permette la conoscenza di se stessi e la proposta di soluzioni adeguate, si trasforma da evento negativo in esperienza di crescita individuale e relazionale.

La mediazione scolastica crea nella scuola un nuovo spazio di gestione dei conflitti, stabilendo il clima di fiducia necessario alla ricerca di soluzioni tra le parti, responsabilizzando gli alunni per migliorare le relazioni e sviluppare nuove forme di solidarietà.

Gli obiettivi che la mediazione in ambito scolastico si pone per la gestione e il superamento dei conflitti sono:

- la possibilità di esprimere il proprio punto di vista e le proprie emozioni,
- la capacità di ascoltare e accogliere il punto di vista dell'altro,
- la ricerca di eventuali soluzioni finalizzate al benessere della vita scolastica e alla realizzazione di un clima di collaborazione.

La mediazione scolastica diviene processo educativo: sensibilizzare i ragazzi a questa pratica significa dotarli di strumenti in grado di gestire situazioni difficili come i conflitti, aiutarli a comprendere meglio se stessi e renderli capaci di un ascolto autentico verso gli altri.

“La strategia della mediazione (...) è un modo nuovo di pensare e poi un nuovo modo di agire...”, bisogna allora “(...) costruire la propria capacità di Mediazione.” (R. Giommi¹). Ponendosi in questa nuova ottica, l’insegnante e gli studenti hanno la possibilità di instaurare un clima di fiducia reciproca: la relazione e il lavoro scolastico ne trarranno vantaggio.

Percepire l’altro come soggetto significa proporsi a livello relazionale come aperti alla diversità, disponibili al dialogo anche quando dialogare comporta mettere in discussione se stessi. La mediazione scolastica si inserisce quindi in un più ampio progetto formativo di socializzazione, nel quale il valore sociale dell’uomo si misura in ragione della sua capacità di valorizzazione reciproca come soggetti di diritto e come soggetti produttori di senso. Più in specifico tuttavia la mediazione scolastica ci porta a ripensare le relazioni all’interno del contesto scolastico, cioè

mira a creare una nuova modalità relazionale sia tra allievi e insegnanti, che tra gli allievi e tra scuola e famiglia. Inoltre, la mediazione partecipa alla ricostruzione di un nuovo ordinamento negli istituti scolastici, che si colloca a metà strada tra un ordine imposto e un ordine negoziato. Non significa, quindi, che tutto può essere negoziato o che ogni decisione vada negoziata, ma solamente che si permette agli allievi “di partecipare direttamente alla costruzione di questo ‘ordine intermediario’, partendo non dalle costrizioni esterne imposte dagli adulti, ma dalle decisioni prese dalle parti in conflitto per mettere fine al conflitto” (Bonafé-Schmitt, 1992²).

Il mediatore sistemico sa che il mondo relazionale si distingue in due ambiti: il mondo dei significati e il mondo delle relazioni. Il mondo dei significati concerne tutte le operazioni attraverso le quali un soggetto elabora la propria esperienza relazionale, attraverso vari livelli di processo, come il pensiero razionale, le scelte volontarie, le emozioni e le sensazioni. All’interno di questo ambito, come afferma Spencer Brown³, l’operazione primaria è la *distinzione*. Attraverso di essa il nostro mondo esperienziale si popola di oggetti sparsi nello spazio e la sua continuità viene spezzata in termini di tempo. L’operazione successiva è un’operazione di *correlazione*, che si sviluppa in due direzioni diverse: *correlazione di somiglianza* e *correlazione di differenza*. È attraverso la correlazione di differenza che noi arriviamo alla contraddizione, ovvero a quella particolare correlazione tra due eventi di senso, che ne evidenzia l’inconciliabilità. Quando si elabora il senso delle esperienze relazionali, la presenza di contraddizioni porta all’insorgere di grosse difficoltà. Per il mediatore sistemico sono importanti le contraddizioni di tipo emotivo di fronte ad una esperienza relazionale nuova che è fonte di incertezza. Il soggetto può “muoversi verso”, lasciandosi coinvolgere nella relazione,

¹ •Giommi R., “La mediazione nei conflitti familiari”, Giunti, Firenze, 2000.

² Bonafé - Schmitt J.P., *La médiation: une justice douce*, Syros Alternatives, Paris, 1992.

³ Spencer Brown G., *Laws of form*, New York, 1972

oppure “muoversi via da”, evitare anche solo il contatto. Nel mondo delle relazioni le contraddizioni diventano contrapposizioni se i soggetti scelgono di schierarsi a livello relazionale con polarità opposte: per usare un termine sistemico ne deriva la contrapposizione (o conflitto).

I percorsi di mediazione scolastica sono almeno due, a seconda delle domande esplicitate.

Qualora la richiesta sia maggiormente incentrata sulla necessità di apprendere come utilizzare le contraddizioni e le contrapposizioni per farle evolvere attraverso strategie di cooperazione, il percorso privilegiato è il **gruppo ‘metalogo’**, ovvero un gruppo nel quale i partecipanti apprendono a dare senso alla propria esperienza relazionale, lavorando direttamente sui propri processi di senso.

Qualora invece la richiesta si focalizzi sulla costruzione di **setting di mediazione**, funzionanti come veri e propri sportelli di ascolto a cui possono accedere tutti o parte dei sottosistemi relazionali dell’istituto scolastico, occorre pensare a formare veri propri mediatori interni all’istituto.

I gruppi “metalogo”

Con gruppi “metalogo” si intendono designare gruppi di formazione del personale all’interno dei quali i partecipanti lavorano sui processi identitari di senso, al fine di rendere visibili a sé stessi (ed eventualmente agli altri) le modalità attraverso le quali ogni soggetto attribuisce senso al mondo o, meglio, al suo essere nel mondo (Busso, De Peri, Stradoni, 1993)⁴. Lo scopo è quello di portare il soggetto ad esperire le connessioni tra linguaggio e conoscenza, e quindi tramite questa esperienza ad accedere alla conoscenza dei processi su cui poggia la propria identità. I gruppi “metalogo” sono soprattutto un modo di esperire la creazione soggettuale identitaria del senso, scoprendone le radici nell’apprendimento e realizzandolo in un

contesto interattivo di costruzione condivisa del senso medesimo.” (Busso, Stradoni, 1994, p. 43)⁵. In specifico, per quanto concerne la mediazione scolastica essi hanno i seguenti obiettivi: esperire l’utilità della contraddizione e della contrapposizione, utilizzandole per l’arricchimento personale; acquisire la capacità di mutare ottica: dall’ottica “o ... o” all’ottica “e ... e”, ovvero di acquisire la duttilità di modificare il proprio modo di fare correlazioni tra le distinzioni abituali della nostra esperienza personale e relazionale; diventare capaci di distinguere tra identità sociale e identità personale e adeguare le proprie strategie relazionali a questa distinzione, utilizzando la libertà che deriva dal distacco rispetto al proprio ruolo nelle relazioni sociali; acquisire la capacità di distinguere il mondo dei simboli e il mondo delle metafore, quando si ha a che fare con la propria identità. Se l’io è tutta la realtà della persona e non soltanto una parte esigua di un sistema molto più grande, che pensa, agisce e decide, se non è soltanto la metafora organizzativa della propria esperienza personale e relazionale, diviene difficile possedere la duttilità del dialogo, quando il dialogo si accompagna con la sofferenza.

Questi obiettivi vengono raggiunti attraverso il doppio ascolto, l’intersecazione delle proprie modalità di dare senso alla propria esperienza relazionale con quelle degli altri partecipanti al gruppo e le domande processuali (che portino alla luce la connessione tra sensazioni ed emozioni da un lato e le strategie di gestione delle relazioni dall’altro).

I setting di mediazione scolastica.

Il percorso che porta alla costruzione dei setting di mediazione scolastica comprende alcune fasi: la fase di sensibilizzazione (la negoziazione: per impegnarsi nel personale riconoscimento del

⁴ Busso P., F. De Peri, P. Stradoni, *Il “metalogo”: lingua, linguaggi, e conoscenza*, Metalogo, Milano, 1993.

⁵ Busso P., P. Stradoni, “*Gruppi metalogo e accesso al senso dell’identità personale*”, *Animazione Sociale*, n. 8/9, 1994, pp. 40-46.

diritto dell'altro alla sua diversità); la formazione alla mediazione (che inizia dal reclutamento dei mediatori allievi per propria scelta personale, formazione diretta a insegnanti e allievi, scelti per volontarietà, e per rappresentatività, in quanto devono godere di un buon ascendente sui loro pari, individuabile attraverso l'assegnazione e gestione di compiti di problem solving di gruppo, proposti durante la fase di sensibilizzazione; la legittimizzazione dei prescelti, terminata la formazione occorre pensare ad un momento dedicato all'ufficializzazione del ruolo di mediatore scolastico, esplicitando le regole di accesso al setting, la caratteristica di confidenzialità e le regole di scelta del mediatore in relazione a criteri di estraneità rispetto al sottosistema relazionale delle controparti; la supervisione.

Il programma di formazione deve comprendere momenti di teoria, alternati da momenti esperienziali, dove i partecipanti potranno provare, dal vivo, la conduzione di incontri di mediazione e affrontare le difficoltà tipiche della mediazione scolastica.

A partire dalla conoscenza teorica delle metodologie di mediazione, la formazione punterà su: l'acquisizione pratica di abilità adeguate, prima fra tutte la capacità di ascolto sia dei contenuti che di ciò che va al di là di essi; l'arricchimento delle abilità comunicative sia a livello verbale che non verbale; l'apprendimento di una buona capacità di osservazione e valutazione delle caratteristiche del conflitto, delle risorse a disposizione e delle possibilità di evoluzione verso un accordo; l'acquisizione di tecniche di mediazione efficaci per le varie fasi del processo di mediazione (l'ascolto delle parti con l'esplicitazione dei rispettivi punti di vista), la crisi, (ovvero la discussione e il confronto tra le parti in una cornice che metta in primo piano i comuni vantaggi), la catarsi (come riscoperta dei canali di dialogo con l'altro e dell'altro come soggetto

interlocutore - Morineau, 1999⁶); le capacità comunicative di chiarezza nell'esporre, nel sintetizzare e nell'evidenziare ciò che unisce e il lato positivo delle diversità; le capacità di non lasciarsi coinvolgere dal conflitto, ma di conquistarsi una posizione di equidistanza attraverso la creazione di un buon rapporto di fiducia con le controparti; di non dare consigli o soluzioni personali; di mantenere il segreto professionale e di riconoscere se il compito è proporzionale alle proprie abilità.

La supervisione è necessaria per completare gli apprendimenti del momento formativo, per dare fiducia e autostima ai mediatori, per allenarli ad apprendere dalle difficoltà che di volta in volta incontrano. Abitualmente il periodo di rodaggio prevede momenti di supervisione per ogni incontro di mediazione che i mediatori principianti si trovano ad affrontare. Successivamente la supervisione acquista il carattere di formazione che affina le capacità già acquisite e le rende efficaci anche nelle situazioni ad elevata criticità.

Un intervento di mediazione non si limita al tentativo di conciliazione di un conflitto, ma è in grado di produrre un nuovo senso, una ridefinizione dei legami, di rinforzare le risorse esistenti, ma, soprattutto, di restituire autonomia, conoscenze e competenze relazionali trasversali. Queste diventano modello di relazione con l'Altro da Sé, fruibile in altri periodi e contesti di vita. L'esperienza della Mediazione Scolastica si inserisce, quindi, in un più ampio progetto formativo di socializzazione e di valorizzazione reciproca in cui il conflitto diventa fattore di crescita. Tramite la formazione alla mediazione scolastica, sempre implicita in ogni intervento, sembra possibile esercitarsi a generare idee per uscire da una relazione conflittuale, imparare ad applicare le possibili soluzioni ad un problema,

⁶ Morineau J., "Dare ascolto al disordine. Il significato profondo della mediazione sociale", Seminario Logos, Genova, 12/3/1999.

tenere in considerazione emozioni e sentimenti propri e altrui, sviluppare abilità sociali fondate sulla solidarietà e la cooperazione: obiettivi fondamentali che, una volta conseguiti, costituiscono una ricchezza per la persona che li acquisisce come strumenti propri di rapportarsi agli altri.

Le esperienze avviate nell'ambito della mediazione scolastica sistemica mostrano anche quello che in termini relazionali sistemici viene chiamato il "*vantaggio secondario*": la Mediazione Scolastica facilita il miglioramento dell'immagine di sé, e questo, a sua volta, comporta delle conseguenze positive anche sulle abilità più strettamente legate alla didattica. L'autostima e l'immagine di sé sono fattori determinanti nella motivazione allo studio e nell'auto-efficacia, e influenzano, positivamente o negativamente, a seconda del loro livello, non solo le dinamiche relazionali del gruppo, ma anche i risultati scolastici, in termini di conoscenza e profitto.

Un intervento, dunque, affinché sia efficace, non può e non deve limitarsi ad un singolo caso, piuttosto deve facilitare il cambiamento dell'intero sistema. Questo è possibile solo se include la relazione del gruppo-classe con gli insegnanti, che non sono meri distributori di contenuti ma entrano "in relazione con", conformemente alle proprie emozioni e caratteristiche personali. Proprio per questo motivo è fondamentale che gli insegnanti siano sempre consapevoli delle proprie connotazioni emotive e sappiano gestire la relazione con la classe in modo costruttivo, imparando a "leggere" i comportamenti paradossali di uno studente nella giusta ottica, considerando i conflitti quasi come un "canale privilegiato" per accedere all'interiorità dei ragazzi e attribuendo ad essi un valore del tutto positivo. Infatti, se si parte dall'ipotesi che un comportamento conflittuale possa essere interpretato come uno specchio del profondo, ne deriva conseguentemente che gestire positivamente un conflitto possa diventare

un modo per "riequilibrare" anche le contraddizioni profonde degli studenti stessi e quindi aiutarli nella loro crescita psicologica. Ovviamente nessuno può chiedere agli insegnanti, spesso già frustrati dal loro stesso senso di impotenza di fronte a certe dinamiche relazionali, di improvvisarsi psicologi, perché sarebbe un errore gravissimo rendere "clinico" un setting che per sua natura non ricopre tale funzione, ma proprio per imparare ad accettare e ad affrontare la conflittualità all'interno della scuola è importante condividere l'esperienza con un operatore che svolga il compito di intervenire nella gestione dei conflitti, quale appunto un Mediatore scolastico.

Bibliografia:

- AA. VV., Rivista di Mediazione Familiare Sistemica, n. 1, 2001.
- AA. VV., Rivista di Mediazione Familiare Sistemica, n. 3/4, 2005/2006.
- Busso P. "Mediazione dei conflitti: percorsi e tecniche" in Animazione sociale n. 10, ott. 2002.
- Busso P. "La sfida ecologica del conflitto" in Maieutica n. 9-10-11 (giugno 1998 - dicembre 1998 - giugno 1999).
- Prospero G., Analisi di un'esperienza di mediazione scolastica.
- Stradoni P. "Il metalogo..." in Maieutica n. 9-10-11 (cit.).