



## Il programma Peace-Force<sup>®</sup>, un'esperienza di mediazione scolastica

**Magda Ramadan**, docente di sostegno pedagogico con Master  
di secondo livello in mediazione comunitaria

Prima di presentare nel concreto l'esperienza di mediazione scolastica in corso da due anni presso la Scuola media di Chiasso e il relativo modello di riferimento, il programma Peace-Force® ideato da Roland Gerber<sup>1</sup>, è utile definire cosa sia la mediazione e quali ne siano gli obiettivi.

### La mediazione

La mediazione rappresenta la libera e volontaria interazione tra due parti in conflitto che, per superare lo stesso, vogliono sviluppare una soluzione comune della quale si assumono la responsabilità, coadiuvati da una terza parte neutrale, un mediatore, che si incarica, in maniera qualificata, della conduzione del colloquio. Donatella Bramanti, nel suo volume interamente dedicato alla sociologia della mediazione, afferma che “lo scopo specifico della mediazione di comunità è, insieme, la riduzione dei conflitti tra gruppi sociali e l'incremento del benessere relazionale” (Bramanti, 2005, p. 115).

Bramanti, nella sua riflessione sul significato di conflitto, distingue tra l'accezione assunta dai modelli clinici, per i quali questo rappresenta un momento di disordine, e quella riconosciuta dai modelli umanistici che vedono nel conflitto “l'opportunità di fare emergere le proprie esigenze” (Bramanti, 2005, p. 110) assumendo così la funzione di “empowerment” che Wellerstein definisce come “un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita”<sup>2</sup>.

Proprio in questa seconda ottica è possibile dunque definire “il processo di mediazione come una relazione che connette, legando e referendo, due parti diverse. Si tratta di una relazione attiva, processuale e dinamica che si avvia in presenza di un terzo”.

Tale “terzo”, la figura del mediatore, svolge le seguenti funzioni:

- sta nel mezzo fra due soggetti rendendo possibile una connessione;
- consente alle parti di accedere al senso/significato del loro legame seppur conflittuale;
- permette di far emergere la valenza generativa dei legami e quindi la possibilità di superare la situazione conflittuale (Bramanti, 2005, p. 115).

### Il programma Peace-Force®: quadro teorico di riferimento

Nell'anno 2000, Roland Gerber, chiamato in causa dall'Assemblea Genitori della Scuola OS Dreirosen di Basilea (un istituto che accoglie allieve e allievi che frequentano il quinto, sesto e settimo anno di scuola dell'obbligo), elabora il programma Peace-Force®, che ha lo scopo di fornire ad allieve e allievi degli strumenti operativi per la gestione dei conflitti a scuola. Quello che inizialmente è un progetto sperimentale diventa dopo due anni un programma inserito in modo definitivo all'interno del progetto educativo della scuola e l'istituzione assegna, in maniera permanente, uno sgravio orario di tre ore settimanali ai docenti responsabili.

Nel 2006 Gerber sistematizza la sua metodologia e pubblica il manuale *Schüler schlichten Streit*<sup>3</sup>, il cui successo porta il programma Peace-Force® ben oltre i confini elvetici.

Il quadro teorico cui fa riferimento Gerber nell'elaborazione del suo modello d'intervento mediativo si basa principalmente su tre filoni (Gerber, 2006, pag. 10).

La *teoria del conflitto* sviluppata da Friedrich Glasl, secondo la quale il conflitto sociale è “un'interazione tra due attori, nella quale almeno un attore percepisce la presenza di un'incompatibilità nel pensare, immaginare, percepire e/o sentire, e/o volere” (Glasl, 1994). Riprendendo Glasl, Gerber individua un'area all'interno della quale è possibile superare la situazione conflittuale permettendo alle parti coinvolte di cooperare e di trovare una soluzione che rappresenti per entrambi una “vittoria”.

La *mediazione*, intesa quale possibile strumento di risoluzione di conflitti. Gerber ne individua le seguenti caratteristiche:

- la mediazione si basa su una libera scelta operata dalle parti;
- la risoluzione dei conflitti è individualizzata e originale;
- le parti in conflitto sono responsabili della ricerca delle soluzioni comuni;
- il mediatore è neutrale rispetto alle parti in conflitto;
- il mediatore conduce il colloquio in modo strutturato ed è responsabile del suo svolgimento;
- la mediazione è un processo qualificato: il mediatore conosce la struttura e le caratteristiche di una mediazione e sa utilizzare in modo mirato strategie d'intervento e di negoziazione;

### Note

<sup>1</sup> <http://www.peaceforce.ch/home.htm>

<sup>2</sup> La definizione è tratta da un report che l'Health Evidence Network (HEN) (Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità – WHO Regional Office for Europe) ha commissionato nel 2006 a Nina Wallerstein, Professore e Direttore del Master in Public Health Program dell'Università del New Mexico U.S.A.

<sup>3</sup> Letteralmente: I ragazzi dirimono i conflitti, n.d.a



©iStock.com/SimplyCreativePhotography

- il mediatore viene scelto consensualmente dalle parti: questo primo passo comune rappresenta un importante aspetto cooperativo;
- la mediazione non fa uso della forza ma cerca di equilibrare le dinamiche tra le parti;
- le parti conoscono le condizioni, lo svolgimento, le regole della mediazione;
- obiettivo della mediazione è di arrivare a svolgere il percorso di ricerca di soluzioni condivise;
- nella mediazione non si cercano colpe ma soluzioni comuni possibili.
- la mediazione può fallire.

Il terzo riferimento teorico fondante del progetto Peace-Force® è rappresentato dalla *Peer-Group-Education*, secondo la quale “il gruppo di riferimento di un individuo è composto da persone della stessa età che abbiano interessi e provenienze sociali uguali o simili; esso può condizionare in modo importante l’agire ed il pensare del singolo”<sup>4</sup>.

La “peer-mediation” consiste in progetti mediativi che vengono sviluppati all’interno di sistemi sociali, scuole, istituti per facilitare la gestione costruttiva dei conflitti.

Allievi e allieve sono formati a divenire “peer-mediators”; nel loro percorso formativo imparano come sia possibile risolvere i conflitti in modo cooperativo, consensuale e responsabile. Questi ragazzi possono offrire le loro competenze ai pari e di conseguenza essere interpellati per gestire una mediazione.

Nel contesto della “peer-mediation”, gli adulti mantengono un ruolo esclusivamente di accompagnamento, di consulenza esterna: mai gestiscono in prima persona una mediazione e tanto meno vi assistono.

La mediazione tra pari allarga lo spettro delle possibili risoluzioni di conflitti all’interno del sistema educativo e può rappresentare un cambiamento nella cultura della gestione dei conflitti.

A medio/lungo termine un progetto basato sulla “peer-

#### Note

4

Cfr. DUDEN Fremdwörterbuch 5,1982, op. cit. in Gerber, 2006.

mediation” può influenzare sensibilmente il clima scolastico, sviluppando apertura e tolleranza, sgravando il corpo insegnante dalla gestione di conflitti ordinari e fornendo agli allievi competenze sociali che li aiuteranno nella gestione delle relazioni con i pari<sup>5</sup>. Fondamentali però sono il coinvolgimento di tutte le parti in causa, allievi e insegnanti, e la disponibilità a “tenere” nel tempo; il progetto non deve arrestarsi dopo la formazione dei mediatori, ma deve permettere di essere conosciuto, sperimentato e infine integrato nella normale vita d’istituto.

#### **Il programma Peace-Force®: gli strumenti**

Nel modello elaborato da Gerber gli strumenti assumono un ruolo centrale e la loro funzione si rivela spesso duplice: da un lato servono ad informare e a coinvolgere tutti gli attori (insegnanti, allievi, genitori), dall’altro rappresentano un fondamentale ausilio che permette di mettere in atto e di guidare il complesso processo mediativo svolto dai mediatori.

#### *Presentazione nelle classi ed elezione*

Durante l’incontro destinato alla presentazione del programma viene mostrato un DVD che rappresenta una situazione tipo di mediazione; in seguito si passa all’elezione dei quattro allievi che seguiranno la formazione.

#### *Formazione*

La formazione si svolge in parte durante il tempo di scuola e in parte durante il tempo libero e consiste in sei incontri della durata di due ore ciascuno.

Gli allievi che vi partecipano assumono un impegno vincolante: non è possibile abbandonare la formazione una volta iniziata e la presenza è obbligatoria.

Alla fine del percorso i candidati mediatori dovranno superare un test scritto e partecipare a due simulazioni di mediazione.

#### *Ruolo dei mediatori esperti*

Alla formazione dei nuovi mediatori partecipano anche

©iStock.com/Todor Tsvetkov



#### **Note**

5

Jeffreys-Duden, K. (2000). *Konfliktlösung und Streitschlichtung, Das Sekundarstufen-Programm*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

alcuni dei mediatori già formati. Il loro ruolo è di accompagnare i compagni e di coadiuvare gli insegnanti durante le esercitazioni e lo svolgimento dei test finali.

#### *Contratto formativo*

Durante la fase iniziale della formazione viene consegnato ai ragazzi il contratto di formazione nel quale vengono esplicitati sia i doveri che il futuro mediatore assume nei confronti di chi lo ha eletto e dei compagni di tutta la scuola, sia l'impegno che dovrà dimostrare durante la formazione e per i successivi tre anni.

Nel contratto si riprende più volte il concetto che il mediatore deve rappresentare un "modello" per sé e per gli altri.

#### *Simulazioni*

Uno strumento molto importante, utilizzato a più riprese durante gli incontri formativi, è rappresentato dalle simulazioni.

Attraverso il loro uso i ragazzi sperimentano le diverse situazioni e si esercitano sia nella gestione delle carte e delle regole, sia nella redazione dei verbali.

#### *Carte*

La particolarità del progetto di mediazione ideato da Gerber è caratterizzata dal sistema delle carte: esse rappresentano un fondamentale strumento per i mediatori; la loro funzione è dare struttura al processo e definire in modo chiaro il diritto di parola delle parti.

Sulle carte di Peace-Force® sono elencate le domande che i mediatori devono porre alle parti in conflitto per giungere a una soluzione e vi sono esplicitate le regole da rispettare durante il processo mediativo. Le carte inoltre sono numerate e permettono quindi ai mediatori di verificare costantemente in quale fase del processo ci si trovi.

Lo strumento creato da Gerber non richiede volutamente ai ragazzi di esprimersi molto a livello verbale: per molti questo sarebbe troppo difficile, sia perché a volte i futuri mediatori non possiedono sufficienti competenze linguistiche (allievi alloglotti), sia perché parlare dei propri sentimenti presuppone una grande capacità espressiva e introspettiva.

Il modello di Gerber si pone come obiettivo prioritario quello di risolvere i conflitti; secondo l'autore mettere i ragazzi nella condizione di dover approfondire troppo le motivazioni e i sentimenti connessi rischia di rallentare o addirittura di inibire il proces-

so di ricerca di soluzioni. Inoltre non tutti gli allievi possiedono molti strumenti cognitivi ed emozionali per affrontare i conflitti con le parole; questa modalità parecchio rigida ("gioco delle carte") funge quindi da guida e facilita il processo mediativo.

#### *Regole*

La carta numero 6 riporta le regole base della mediazione<sup>6</sup>: esse sono lette all'inizio della seduta, e costantemente richiamate dal mediatore responsabile, nel caso in cui una o entrambe le parti non vi si attengano. Un aspetto correlato cui deve badare il mediatore che si occupa delle regole è rappresentato dalla richiesta fatta alle parti di esprimersi sempre in prima persona e di mantenere costantemente il contatto visivo.

#### *Verbali*

Un altro compito affidato al mediatore responsabile del rispetto delle regole è la redazione, alla fine dell'incontro, di un verbale che riporti sinteticamente le eventuali soluzioni trovate o, nel caso in cui non sia stato raggiunto un accordo, la richiesta di un nuovo incontro. I verbali vengono poi conservati e sono a disposizione delle parti ma anche dei docenti responsabili che eventualmente li riutilizzano durante gli incontri di supervisione.

#### *Stanza*

Il programma Peace-Force® prevede la presenza di una "stanza" destinata esclusivamente alle mediazioni.

La questione dello spazio non è per nulla banale all'interno di questo tipo di metodologia e la capacità della scuola di offrire agli allievi un luogo destinato unicamente alla mediazione, centrale eppure riservato, rappresenta un investimento notevole.

#### *Serata per i genitori*

Al termine della formazione, i nuovi mediatori invitano tutti i genitori a partecipare a una serata durante la quale viene loro presentato il programma Peace-Force®. I ragazzi organizzano una simulazione dimostrativa e rispondono alle domande.

#### *Sensibilizzazione nelle classi*

In quest'occasione i nuovi mediatori mostrano alle proprie classi che sono ora in grado di gestire una mediazione e rispondono alle domande dei compagni.

Al termine gli allievi vengono accompagnati a visitare la stanza delle mediazioni.

#### **Note**

6

"Ascolta attentamente, parla educatamente, sii sincero, permetti all'altro di esprimersi, trova soluzioni".



### *Bacheca/albo*

Nell'atrio della scuola, in posizione centrale, è posto l'albo di Peace-Force®: in esso si trovano le fotografie di tutti i mediatori, accompagnate dai nomi e dagli orari delle rispettive classi.

Scopo della bacheca è di agevolare la scelta dei mediatori da parte dei ragazzi che desiderano una mediazione e di renderli reperibili.

### *Consulenze e supervisioni*

Gli insegnanti responsabili di Peace-Force® si occupano anche della terza fase, quella definita di "consolidamento e generalizzazione" del programma, durante la quale i mediatori vengono regolarmente accompagnati, attraverso dei colloqui di supervisione.

Durante le ore di consulenza i mediatori possono parlare dei casi affrontati in mediazione, si allenano nell'uso delle carte e nella stesura dei verbali e ricevono nuove informazioni.

Altro compito degli insegnanti è mantenere il contatto con il resto del corpo docente, visionare regolarmente i verbali delle mediazioni, riprendere i mediatori che non si attengono alle regole e al mandato conferito loro.

### **La sperimentazione in atto alla Scuola media di Chiasso**

L'osservazione delle dinamiche che contraddistinguono la gestione dei conflitti tra allievi nel contesto scolastico mette in evidenza come spesso i ragazzi tendano a delegare la responsabilità della risoluzione dei conflitti, rivolgendosi agli adulti di riferimento (nello specifico ai loro insegnanti).

Al fine di introdurre una nuova cultura del conflitto sia negli allievi sia nei docenti, e cogliendo la sfida di rendere i ragazzi e le ragazze capaci di cooperare e di essere gli unici responsabili della gestione attiva nella ricerca di soluzioni alle loro dispute, dal settembre del 2012, presso la Scuola media di Chiasso, ha preso avvio una sperimentazione, nel contesto dei progetti monte ore, che si pone l'obiettivo di introdurre il programma Peace-Force® e di renderlo parte integrante dell'offerta educativa dell'istituto.

I tre docenti coinvolti sono stati dapprima formati da chi scrive a padroneggiare la metodologia e il relativo dispositivo formativo; in seguito hanno poi formato i primi dodici mediatori nell'anno scolastico 2012-2013 e gli ulteriori sedici mediatori durante lo scorso anno.

La complessità del dispositivo illustrato richiede l'ac-

cordo e un'importante condivisione da parte del corpo insegnante rispetto al principio che gli allievi stessi possano assumere un ruolo centrale nella gestione dei conflitti all'interno dell'istituto scolastico e che quest'azione abbia luogo tutti i giorni durante il normale orario scolastico<sup>7</sup>. Il collegio dei docenti, oltre all'informazione ricevuta in occasione della definizione dei progetti monte ore, è poi stato nuovamente coinvolto a livello plenario in due occasioni durante le quali i responsabili del programma hanno illustrato lo stato dei lavori; in aula docenti è inoltre esposto il calendario aggiornato relativo a tutte le attività di Peace-Force®.

Ogni settimana i docenti responsabili dedicano la loro ora di sgravio<sup>8</sup> alla gestione del progetto: molto è il lavoro da svolgere (preparazione delle schede di lavoro, formazione, allestimento dell'albo, presentazione alle classi, informazione ai genitori e ai docenti, supervisioni, blog, ...) e serrati sono i tempi imposti dal fitto calendario annuale; il gruppo di lavoro è concorde sul fatto che senza tale disponibilità di risorse e mezzi sarebbe impossibile dare continuità al programma.

È prematuro stilare un bilancio approfondito della sperimentazione che tenga conto dei parecchi indicatori e delle rispettive variabili; ciò nonostante permane nei responsabili la convinzione che un progetto che promuova le abilità relazionali degli allievi e permetta di aumentare il benessere all'interno del nostro istituto scolastico debba poter uscire dalla fase di sperimentazione e trovare uno spazio stabile e riconosciuto all'interno del Progetto Educativo.

## Bibliografia

Bramanti, D. (2005). *Sociologia della mediazione, teorie e pratiche della mediazione di comunità*. Milano: Franco Angeli.

Drew, N. (2000). *Kinder lernen zusammen streiten und gemeinsam arbeiten*. Mülheim an der Ruhr: Verlag an der Ruhr.

Gerber, R. (2006). *Schüler schlichten Streit*. Zürich: Orell Füssli Verlag AG.

Glasl, F. (1994) *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater*. Bern und Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.

Jeffreys-Duden, K. (2000). *Konfliktlösung und Streitschlichtung. Das Sekundarstufen-Programm*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Luison, L. (a cura di) (2006). *La mediazione come strumento di intervento sociale*. Milano: Franco Angeli.

Ramadan, M. (2009). *Peace-Force, un'esperienza di mediazione scolastica*, tesi di Master in Mediazione Familiare e Comunitaria. Alta Scuola di Psicologia Agostino Gemelli, Università cattolica del Sacro Cuore, Milano.

Tomisich, M. (2011). *Mediazione a scuola e per la scuola, in Esperienze di mediazione di comunità, come ri-costruire la fiducia sociale*, Quaderni del Centro Famiglia n. 26, Vita e Pensiero, Milano.

Scabini, E., Rossi, G. (a cura di) (2003). *Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*, Vita e Pensiero, Milano.

## Note

7

L'orario in cui è possibile usufruire del servizio di mediazione alla Scuola media di Chiasso è compreso tra le 9.55 e le 11.35.

8

Le ore di sgravio complessive sono quindi tre a settimana come previsto dal programma Peace-Force®. La stessa dotazione oraria viene assegnata ai due docenti responsabili nella scuola OS Dreirosen in cui P-F è oramai parte integrante del PEI e voce permanente del bilancio.