



## **Il docente mediatore: una persona che ascolta i ragazzi, aiutandoli a crescere**

Come ricorda Mauro Broggin in un istoriato sul processo di istituzionalizzazione del docente mediatore, in Ticino questa figura professionale è nata alla fine degli anni Ottanta come la risultante di una riflessione più generalizzata da parte dei direttori delle cinque sedi SPAI del Cantone sul fenomeno delle numerose interruzioni dei contratti di tirocinio. Ciò che era parso chiaro era che una parte consistente degli abbandoni del percorso formativo non era dovuta a difficoltà, manuali o intellettuali, direttamente collegabili alle specifiche competenze richieste dall'apprendistato intrapreso: molto spesso alla base vi erano problemi familiari e sociali che riguardavano la sfera privata del ragazzo e che si traducevano, da un lato, in una mancanza di determinazione a terminare la formazione iniziata e, dall'altro, in un'insofferenza da parte dei datori di lavoro che non erano disposti a farsi carico degli scompensi comportamentali derivanti da queste situazioni.

Concretamente, nell'anno scolastico 1988-1989 ha preso avvio una sperimentazione che ha visto coinvolti sette docenti mediatori. Come facilmente immaginabile, questa prima esperienza non era stata condotta all'interno di un quadro formale già perfettamente delineato. Gli insegnanti a cui era stato attribuito questo nuovo compito erano, infatti, stati scelti direttamente dai direttori di sede sulla base delle loro caratteristiche umane e relazionali e il principale referente teorico era costituito da ciò che era emerso da un'analoga esperienza iniziata qualche anno prima nel Canton Vaud. L'istituzionalizzazione di veri e propri corsi professionalizzanti per mediatori scolastici è avvenuta nel decennio successivo ed è stata demandata all'Istituto di formazione sistemica dell'Università di Friburgo. I principi fondamentali erano stati enunciati nella "Carta della mediazione" del 1998, volta a promuovere la salute, la prevenzione della violenza e la comunicazione all'interno dell'istituzione scolastica. Tali obiettivi sono stati ulteriormente precisati ed ampliati con la realizzazione del progetto "Sviluppare una cultura della mediazione nella scuola", iniziato nel 2000 e conclusosi nel 2002, che ha portato ad avviare delle iniziative volte a sviluppare attività incentrate sulla giustizia, la solidarietà, il rispetto delle differenze, il sentimento di cittadinanza, le competenze sociali e la gestione dei conflitti tramite la comunicazione. Alla base del progetto, vi era l'idea di concettualizzare la salute a scuola nella sua globalità, non solo il benessere fisico, quindi, ma anche quello affettivo e sociale della persona che "abita la scuola".

Attualmente la formazione del docente mediatore è garantita dall'Istituto universitario per la formazione professionale, il quale propone un CAS che prevede la certificazione di 15 crediti, equivalenti a 450 ore di apprendimento, in presenza e individuali. Gli obiettivi fondamentali del corso consistono nel supportare un'attività progettuale volta a favorire il benessere degli allievi all'interno dell'istituto scolastico di riferimento; nell'aiutare ad integrarsi, anche da un punto di vista normativo, all'interno della rete di sostegno agli adolescenti già esistente; nel permettere di riconoscere i meccanismi che strutturano le relazioni interpersonali; nel familiarizzarsi con le pratiche di colloquio e monitoring al fine di saper riconoscere le dinamiche psicologiche degli adolescenti ed i rischi a cui maggiormente vanno incontro.

Per meglio comprendere le caratteristiche di questa professione, proponiamo un'intervista a Jessica Laffranchi Schmid (JLS) e a Flavio Pedimina (FP), docenti mediatori presso il Centro scolastico per le industrie artistiche.

### **Innanzitutto, chi è il docente mediatore?**

*JLS: È una figura di riferimento che accompagna gli studenti in vari ambiti: quando hanno difficoltà personali, famigliari o scolastiche, oppure se necessitano di un orientamento sul loro percorso formativo.*

*Siamo un uomo e una donna per poterci occupare anche di problematiche più specifiche legate al gender.*

### **Quindi vi capita più sovente di affrontare problemi di tipo relazionale rispetto a quelli più specifici legati alle questioni professionali del tirocinio?**

*FP: Senza dubbio, è molto raro per noi occuparci di problematiche professionali specifiche, questo ruolo è rivestito principalmente dall'ispettore di tirocinio. Può accadere, ed è accaduto, di trovarci confrontati con allievi che hanno problemi relazionali proprio con l'ispettore di tirocinio. Pensando ai nostri colleghi, in alcuni casi il ruolo dell'ispettore e quello del docente mediatore sono rivestiti dalla medesima persona, ed in questo caso i confini dell'intervento risultano forzatamente più labili.*

### **Quale vi sembra sia la percezione che i ragazzi hanno del vostro ruolo?**

*FP: La sensazione è che ci considerino, soprattutto*



Matteo Fosaneli,  
4° anno di Grafica – CSIA

all'inizio, come dei docenti di sostegno pedagogico. Questo ci facilita anche il compito, dal momento che gli allievi ci identificano con una figura a loro già conosciuta e si avvicinano con minore diffidenza. Anche se, concretamente, noi ci occupiamo prevalentemente di altre problematiche.

**Di fatto, quindi, cosa distingue il ruolo del docente mediatore da quello di docente di sostegno pedagogico già presente nella scuola dell'obbligo?**

*JLS:* Molto spesso gli allievi si rivolgono a noi, o ci sono segnalati dai docenti, quando i problemi scolastici sono la spia di un disagio più profondo. Poi può accadere che lo studente presenti difficoltà eminentemente di tipo formativo e in questo caso non ci tiriamo indietro; ricordo ad esempio una situazione, ma era un'eccezione, in cui occorreva aiutare il ragazzo a interiorizzare l'importanza delle tempistiche di consegna dei lavori. D'altra parte, occorre dire che anche il docente di sostegno pedagogico alle scuole medie non è ormai più da intendersi unicamente come un supporto al recupero scolastico, ma anche come un sostegno alla crescita personale.

**Quanti allievi seguite mediamente?**

**In media quanti incontri fate con ciascuno di essi?**

*FP:* Mediamente vediamo una sessantina di allievi, un numero in costante crescita. È difficile però dire se questo incremento sia dovuto ad un aumento dei problemi o ad una maggiore visibilità del servizio. Il numero di incontri varia da caso a caso. Le consulenze brevi, che sono la maggioranza, non superano le tre sedute; nei casi più gravi, però, si può incontrare il ragazzo regolarmente tutto l'anno.

**I problemi più gravi quali sono?**

*JLS:* I problemi più gravi sono di tipo emotivo-relazionale: quelli maturati nella sfera familiare sono in generale più profondi e duraturi di quelli che riguardano le interazioni tra allievi o tra allievi e docenti. Alcune situazioni, a nostro avviso drammatiche, concernono anche dimensioni più pragmatiche, come ad esempio le difficoltà economiche a proseguire il ciclo di studi. Sebbene non si tratti di casi molto frequenti, non si può nascondere che esistono situazioni in cui ragazzi che non hanno avuto accesso ad un sostegno finanziario

pubblico hanno dovuto interrompere gli studi, paradossalmente iscrivendosi poi in disoccupazione, ricevendo quindi un reddito superiore a quello che avrebbero percepito grazie ad una borsa di studio, ma trovandosi nell'impossibilità di proseguire la loro formazione. In casi come questo ci adoperiamo anche informalmente, ma con possibilità di intervento relativamente scarse.

**Avete anche relazioni con le famiglie dei vostri allievi?**

*FP:* Può accadere ma sono situazioni piuttosto rare. Ci capita di chiedere un colloquio con i genitori, ma non essendo più una scuola dell'obbligo, la famiglia esce dalle dinamiche relazionali tra allievo e istituzione formativa. Abbiamo però constatato molto spesso che una volta affrontato il problema, i genitori si sono impegnati per risolverlo.

**La formazione specifica che avete seguito vi ha aiutati a gestire queste molteplici e complesse relazioni?**

*FP:* Abbiamo seguito una formazione intensa, impegnativa, ma indubbiamente utile. Innanzitutto ci ha permesso di ragionare in termini di rete e di interagire proficuamente con gli altri servizi offerti dal sistema educativo e con altri enti, come il Servizio medico psicologico o la Polizia. Secondariamente ci siamo familiarizzati con le metodologie di gestione del conflitto e con le strategie di dialogo. Abbiamo apprezzato in particolare la possibilità di confrontarci tra noi sulla base di esempi concreti. Un altro servizio molto utile che ci viene offerto è la supervisione costante di una psicologa specializzata in questo tipo di problematiche.

**In sintesi, qual è il tratto distintivo di un docente mediatore?**

*JLS:* La capacità di offrire un ascolto neutrale, non giudicante. Non dobbiamo far passare l'idea che siamo noi a risolvere i problemi degli allievi. Il nostro compito è quello di aiutare il ragazzo ad effettuare un cambio di prospettiva e di fornirgli gli strumenti per riuscire a trovare delle risposte.