



# Quando una relazione raggiunge il limite

Laura Rulli, docente-mediatrice presso il Liceo cantonale di Bellinzona

Dall'anno scolastico 2018/2019 è attivo anche nel settore medio superiore il servizio di mediazione scolastica, introdotto alla fine degli anni Ottanta nelle scuole professionali ticinesi, la cui funzione all'interno delle sedi scolastiche, oggi come allora, si rivela sempre più decisiva, per riconoscere e, se possibile, anticipare situazioni-limite. In un mondo dove la comunicazione ha assunto un ruolo centrale, la società si rivela spesso come il luogo dei conflitti, dei contrasti insanabili, dell'incomunicabilità. Di fronte ai segnali di sempre maggiore intolleranza e mancanza di dialogo che caratterizzano la cosiddetta società della comunicazione, è sempre più diffusa, anche in ambito scolastico, la consapevolezza che sono necessarie figure professionali che sappiano gestire situazioni problematiche, innanzitutto riconoscendole, per poi comprenderle, elaborarle e risolverle, appianando i conflitti e sciogliendo i nodi delle incomprensioni. Il verbo 'mediare', che ha come primo significato "essere interposto, essere in mezzo", significa secondariamente "conciliare, comporre un contrasto facendo opera di mediazione tra due o più parti per facilitarne le relazioni e gli accordi"<sup>1</sup>. Il mediatore è infatti colui che sta in mezzo a due parti, in maniera equidistante da ciascuna, e quindi neutrale. La mediazione è dunque l'azione esercitata da una persona per favorire accordi fra altre persone o per aiutarle a superare i contrasti che le oppongono, permettendo di giungere al compromesso, alla via di mezzo; è lo strumento con il quale è possibile ristabilire l'equilibrio (letteralmente *ri-mediare*) tra due punti estremi, i limiti, rispetto ai quali il mediatore si pone in mezzo, come intermediario. Riappare quindi il concetto di conflitto citato sopra, o, più precisamente, di relazione conflittuale, che può essere risolta e, se possibile, anticipata attraverso la comunicazione, l'ascolto reciproco e la comprensione; in altre parole tramite una risoluzione non violenta del conflitto, che predilige la ricerca condivisa e negoziata di un consenso tra le parti, con l'aiuto di una figura che funga da intermediario. In particolare, in ambito scolastico, la mediazione permette di intervenire in caso di tensioni, situazioni critiche quali disagi o, appunto, conflitti tra le varie parti che la compongono (allievi, insegnanti, genitori, ecc.) e che rappresentano interessi diversi, per evitare che si raggiungano e superino i limiti di una civile convivenza. Il docente-mediatore, quale specialista della comunicazione interpersonale, è consapevole del legame tra comunicazione e relazione ed è perciò in grado di identificare e comprendere i processi e le dinamiche che com-

pongono lo scambio comunicativo e, al contempo, sa intervenire per migliorare la qualità delle interazioni. Il suo principale strumento di lavoro è il linguaggio.

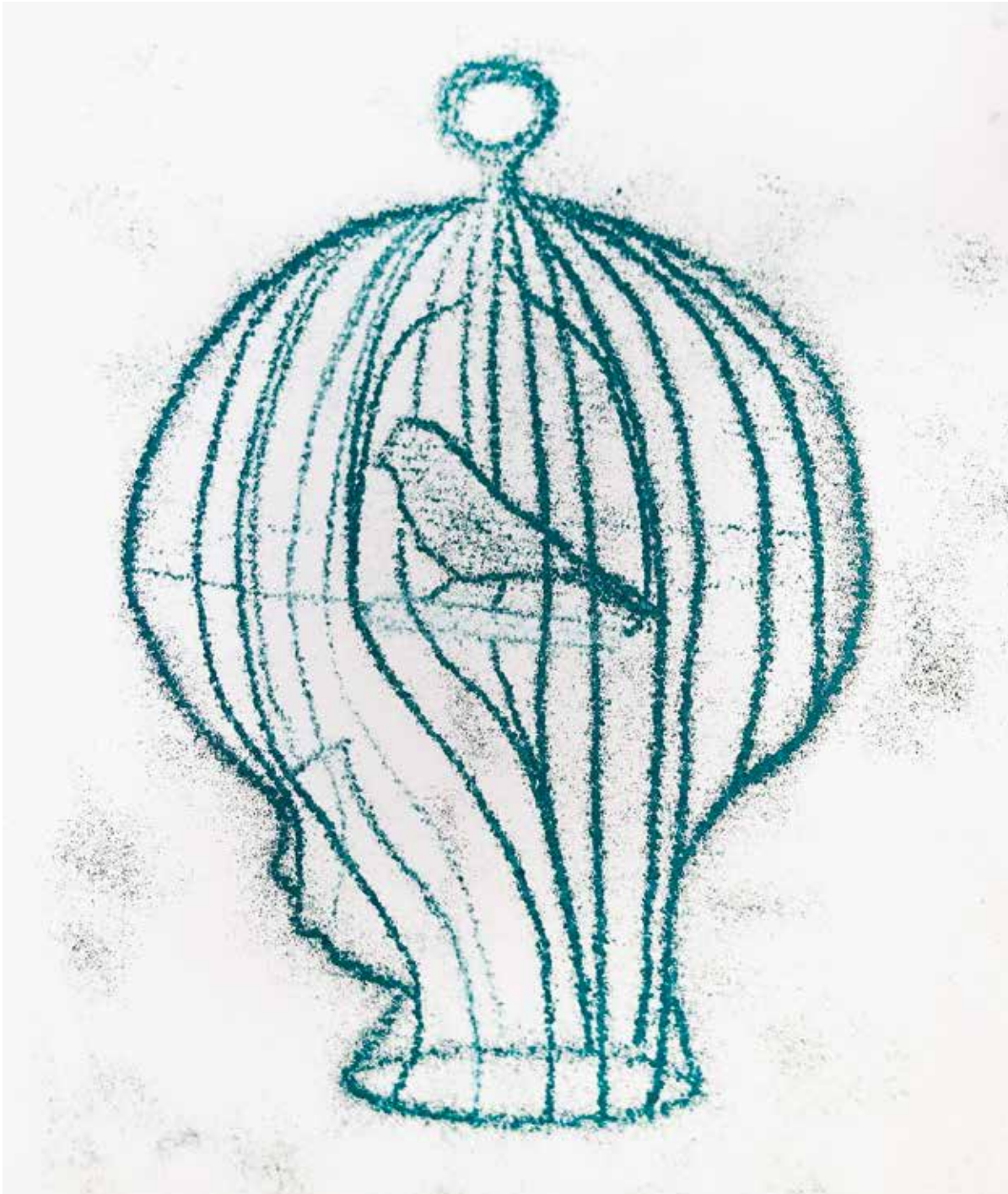
In particolare nelle scuole del settore post obbligatorio, la figura del docente-mediatore è dunque indispensabile per assicurare un lavoro competente e adeguato alle crescenti e complesse situazioni di disagio che contraddistinguono l'età adolescenziale, e funge da punto d'incontro fra le differenti componenti, quali scuola, famiglia, gruppo di pari, ecc., che interagiscono di continuo tra di loro, in modo più o meno concordante a seconda della situazione, per favorire un processo di crescita personale, nel quale l'allievo impari a trovare possibili soluzioni, mobilitando le proprie risorse e diventando così autonomo.

Partendo dal presupposto che i giovani di oggi saranno i cittadini di domani, che parteciperanno attivamente alla vita civile, è fondamentale che possano essere educati al rispetto, alla comprensione, all'ascolto dell'altro, contribuendo alla risoluzione pacifica dei conflitti. Affinché ciò avvenga, diviene pertanto necessario che la scuola offra spazi e risorse di ascolto, di comunicazione, di comprensione, per promuovere una cultura della mediazione pacifica dei potenziali conflitti, dell'aiuto reciproco, del senso di responsabilità, del benessere e della sensibilizzazione. Questo è, per sommi capi, il compito di un docente-mediatore.

Il docente-mediatore è quindi una figura che, all'interno dell'istituto scolastico, ha un ruolo ben definito e socialmente riconosciuto, che conosce il territorio ed è in contatto con una rete di persone e servizi interni ed esterni alla scuola, alla quale può rivolgersi in caso di necessità. Il suo ruolo consiste nell'ascolto attivo degli studenti in difficoltà, per aiutarli a gestire efficacemente il loro problema, anzitutto focalizzandolo, per poi cercare di risolverlo assieme, individuando con loro e mettendo in atto possibili soluzioni. Gli ambiti d'intervento del docente-mediatore sono molteplici e spaziano dai disagi legati allo studio (ad esempio il profitto scolastico, le relazioni con docenti e/o compagni), a difficoltà legate alla sfera familiare, che spesso è difficile disgiungere da quelle personali e viceversa. Non va, infatti, dimenticato che uno studente porta con sé vissuti, valori, esperienze. Il fattore interculturale e, in generale, la convivenza di molti tipi di 'diversità' (religiosa, culturale, sessuale, sociale, ecc.) diventano sempre più spesso motivo di disagio, e talvolta, purtroppo, di conflitto, di emarginazione, di intolleranza. È dunque fundamenta-

## Nota

<sup>1</sup> Come riportato dall'Enciclopedia Treccani, il verbo 'mediare' deriva dal latino tardo *mediare* "dividere per metà; interporre", derivato a sua volta di *medius* "medio", <https://www.treccani.it/vocabolario/mediare/> [consultato il 28 gennaio 2021].



Bleona Vrshevc  
3° anno di grafica – CSIA

le che la presa a carico di questi disagi possa avvenire tramite figure professionali che hanno seguito una specifica formazione pluridisciplinare, in grado di fornire i necessari strumenti specifici di analisi, supporto e risoluzione dei conflitti.

Il docente-mediatore viene a conoscenza dei casi per auto-segnalazione degli studenti e/o attraverso la segnalazione di una delle parti coinvolte; in questo senso è molto preziosa la collaborazione con i propri colleghi, in particolare con i docenti di classe, che sono spesso i primi a cogliere i segnali di disagio. Le modalità d'intervento sono influenzate dal tipo di difficoltà, dal contesto, dalle circostanze e da una serie di variabili che non permettono di seguire un modello standard. In tutti

i casi, ogni intervento è costituito da un colloquio iniziale, durante il quale si focalizza il problema; negli incontri successivi si formulano, sempre valutandole con lo studente, le strategie d'intervento da mettere in atto per la risoluzione del problema (che, in caso di esito negativo, vanno riformulate durante la valutazione dei risultati intermedi); infine, l'intervento si chiude con la valutazione dei risultati finali. I colloqui, il loro contenuto, così come le strategie proposte sono vincolati dal segreto d'ufficio e possono essere comunicati, solo con l'accordo dello studente, alla direzione della scuola e/o alle famiglie.

Nell'ambito delle situazioni che è chiamato ad affrontare, il servizio di mediazione scolastica svolge il ruolo

di catalizzatore per innescare un percorso di apprendimento e crescita personale di tutte le parti coinvolte, fornendo a queste ultime gli strumenti per risolvere una relazione conflittuale.

Un caso-tipo con il quale il docente mediatore può confrontarsi potrebbe essere così riassunto: un giudizio o un'osservazione di un docente su un comportamento non corretto di un allievo provoca in quest'ultimo un forte disagio. Malgrado le proteste e i tentativi di giustificarsi con ragioni che dal punto di vista dello studente sono valide, il docente non è apparentemente interessato alle spiegazioni fornite e non cambia parere. Questo porta l'allievo a pensare che l'insegnante, una volta espresso un giudizio, resti ostinatamente della sua opinione e non sia disposto ad ascoltarlo, al punto da convincersi che il docente l'abbia preso di mira, vedendolo come un avversario prevenuto nei suoi confronti.

Il disagio provocato dalla situazione conflittuale può variare nella forma e nell'intensità: si può passare da un'incapacità da parte dell'allievo di difendere la propria posizione, al manifestarsi di crisi di panico o di malessere fisico. Si tratta di una configurazione che spesso si relaziona con una certa fragilità non solo a livello scolastico, ma anche sul piano delle dinamiche relazionali con i propri insegnanti, che porta a sperimentare situazioni che rapidamente raggiungono il limite dell'incomunicabilità e inducono a entrare in un circolo vizioso di tentate soluzioni che si rivelano solitamente infruttuose.

Abitualmente l'azione del docente-mediatore inizia con la raccolta del maggior numero di informazioni possibile sulla vicenda, riguardanti il contesto, le circostanze, le valutazioni soggettive, le opinioni, i commenti delle parti, tramite tecniche di ascolto attivo ed esplicitazione. In un caso come quello appena esposto, l'intervento vero e proprio si articola poi in una serie di colloqui che hanno lo scopo di focalizzare il problema. Accade in effetti di frequente che gli allievi incontrino notevoli difficoltà a esprimere con chiarezza che cosa abbia scatenato il malessere e generato il conflitto e, di frequente, ad emergere dai primi colloqui è semplicemente la sensazione che l'allievo si trovi in un vicolo cieco, che abbia raggiunto un limite invalicabile, e che la situazione sia quindi irrimediabilmente bloccata.

A questo punto, compito del docente-mediatore è di abbozzare una prima possibile strategia d'intervento che, in genere, si fonda sul riconoscimento dell'importanza di riuscire a verbalizzare l'accaduto e di confrontarsi con l'insegnante, così da esplicitare il disagio vis-

suto. Il docente-mediatore assume in questa fase dell'intervento un ruolo di accompagnatore: dopo essersi accertato che l'allievo sia realmente disposto a risolvere il problema relazionale con l'insegnante, mette l'accento sull'importanza di affrontarlo da solo, testimonia la propria fiducia nella capacità dell'allievo di gestire il colloquio in modo soddisfacente per tutte le parti coinvolte e, allo stesso tempo, garantisce di aiutarlo nella preparazione, affinché ne risulti un dialogo autentico e costruttivo. In vista di un successivo incontro, che serve a concordare i contenuti del colloquio, il docente-mediatore affida all'allievo il compito di riflettere su come affrontare il confronto chiarificatore con l'insegnante, preparando una sorta di canovaccio, di copione che lo aiuti a stabilire *che cosa* dire ma, soprattutto, *come* dirlo. Questo passaggio è essenziale per raggiungere l'obiettivo, poiché l'allievo, per risultare efficace e sbloccare la situazione, deve riuscire a esplicitare con parole proprie ciò che lo ha tanto infastidito. Una tecnica alla quale il mediatore può ricorrere in questa delicata fase del suo intervento è la simulazione del colloquio attraverso un gioco di ruolo. Questa sorta di 'prova generale' è molto importante e consente all'allievo di focalizzare sugli aspetti centrali del disagio provato, sulle parole con cui esprimerlo e in quale sequenza, e sulle possibili risposte e reazioni dell'insegnante, per potere, se necessario, obiettare.

Il caso-tipo appena illustrato ci ha permesso di entrare in uno dei possibili scenari nei quali il docente-mediatore si trova ad agire. In base alle esperienze fin qui avute, le probabilità che il colloquio tra allievo e insegnante abbia esito positivo sono molto alte. Offrire agli allievi uno spazio di espressione, così come sostenerli nell'espone le proprie argomentazioni e i propri sentimenti amplifica notevolmente la possibilità di intavolare un dialogo franco e costruttivo che, oltre a risolvere una specifica situazione di conflitto, permette di favorire negli attori coinvolti una migliore comprensione reciproca.

Rendere gli studenti consapevoli di queste dinamiche e fornire loro gli strumenti per romperle, superandole e trasformandole in un percorso che permetta loro di vivere la realtà scolastica con meno patemi d'animo e, di conseguenza, con maggiori soddisfazioni scolastiche e personali, diventa dunque l'obiettivo dell'intervento e, più in generale, del servizio di mediazione.