



RIPARARE

Conflitti e Mediazione a scuola

Il quaderno dei giovani mediatori

Questo quaderno è stato realizzato con il contributo delle scuole che hanno partecipato al progetto:

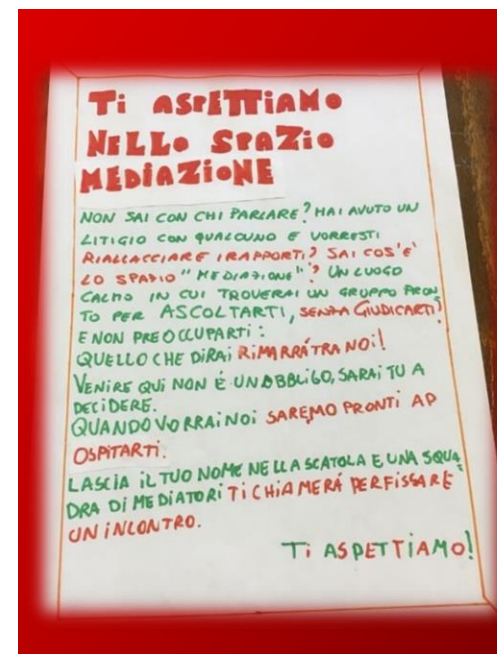
Istituto Comprensivo S. Pellico – Arluno (MI)

Istituto Comprensivo 70 Marino Santa Rosa – Napoli

Istituto Comprensivo P. Mattarella – Bonagia - Palermo

Istituto Comprensivo Torre – Pordenone

Istituto Comprensivo Alzavole – Roma



disponibile a fare per poter aiutare l'altro a stare un po' meglio e a ritrovare lui stesso un'immagine positiva di sé.

IMPORTANTE: la riparazione non è una punizione. Non è qualcosa che altri possono obbligarci a fare. Solo le parti coinvolte possono dire di cosa hanno bisogno: possono scegliere qualsiasi azione che sia importante per loro. La riparazione si progetta insieme.

“I mediatori sono dei sarti che cuciono con ago e filo là, dove il conflitto ha creato uno strappo nella relazione; uno strappo che ha bisogno di qualcuno che aiuti a riavvicinare i lembi e che dia il filo per poterli tenere ancora vicini”.

L'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza

Il Progetto “Riparare: conflitti e mediazione a scuola”

La mediazione a scuola

Cos'è la mediazione

Le sue caratteristiche

Chi sono i mediatori

Il conflitto a scuola: quando può essere utile la mediazione

Gli elementi che compongono un conflitto

Gli strumenti del mediatore

L'ascolto: empatia

L'ascolto: non giudizio

Le fasi della mediazione

L'avvio

Il primo contatto

Il colloquio preliminare

L'incontro di mediazione

La riparazione

Cosa significa riparare



La mediazione serve per provare a dialogare anche quando è difficile, a capire di più l'altro e noi stessi, ad ascoltare e a ragionare insieme.

La mediazione aiuta a ricucire uno strappo fra due persone.



Cosa significa riparare

Riparare significa fare qualcosa di concreto che testimoni che le parti sono riuscite a trasformare il conflitto, a cambiare i loro sentimenti rispetto a quanto accaduto.

Le persone arrivano in mediazione e sono aiutate a parlarsi, ascoltarsi e comprendere il punto di vista dell'altro e ora possono progettare un'azione positiva che guarda al futuro.

La riparazione può essere qualsiasi gesto positivo, come per esempio porgere delle scuse o stringersi la mano, oppure un fare concreto di una parte o di entrambe. È il gesto attraverso cui chi ha commesso un torto, che ha fatto del male a qualcuno, può dimostrare che, oltre al male commesso, è capace anche di fare del bene. Senza cancellare il torto subito, l'ingiustizia oppure il gesto negativo, la riparazione permette di progettare qualcosa di positivo, che guarda avanti.

Ma chi decide che cosa serve per riparare? Lo può decidere solo chi è direttamente coinvolto nel conflitto: chi ha subito il torto potrà dire di cosa ha bisogno per poter stare un po' meglio e chi quel torto lo ha commesso potrà dire cosa è

L'Autorità Garante per l'infanzia e l'adolescenza

È un organo istituzionale super partes, cioè al di sopra delle parti, istituito con la legge 12 luglio 2011, n.112, su impulso delle Nazioni Unite.

Il suo compito è quello di promuovere e tutelare i diritti dei bambini e degli adolescenti perché possano crescere sani, imparare, far sentire la propria voce e raggiungere il massimo delle loro potenzialità.

Tutto questo secondo le disposizioni della Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, il primo trattato internazionale che riconosce a bambini e adolescenti i loro diritti. L'Autorità, infatti, promuove su tutto il territorio nazionale iniziative volte ad assicurare la conoscenza da parte dei bambini e dei ragazzi dei propri diritti e la consapevolezza di esserne pienamente titolari.

Dal 26 aprile 2016, Filomena Albano, ricopre la carica di Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Il progetto "Riparare: conflitti e mediazione a scuola"

Uno dei compiti dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza è quello di favorire lo sviluppo della cultura della mediazione, al fine di prevenire ogni forma di violenza.

Con l'intento di veicolare positivamente il messaggio di educazione al conflitto, l'Autorità ha promosso, già dal 2017, un progetto di sensibilizzazione alla mediazione scolastica dal titolo "Dallo scontro all'incontro: mediando si impara!". L'iniziativa, proseguita nel 2018 e realizzata grazie al supporto di mediatori professionisti dell'associazione G.E.M.Me. e dell'Istituto Don Calabria, ha coinvolto differenti istituti scolastici rappresentativi del territorio nazionale.



Visto il gradimento dell'iniziativa sia da parte degli alunni sia da parte dei loro adulti di riferimento, l'Autorità garante ha deciso di promuovere un ulteriore segmento progettuale dal titolo "Riparare: conflitti e mediazione a scuola", quale prosecuzione dell'attività di sensibilizzazione ma anche come evoluzione della stessa.

La realizzazione delle diverse attività del progetto è stata affidata ai mediatori di DIKE Cooperativa per la Mediazione dei Conflitti, con una consolidata esperienza teorico pratica in materia di mediazione.

Questo nuovo progetto ha come obiettivo quello di inserire stabilmente la pratica della mediazione nelle scuole, quale strumento accessibile per tutti coloro (giovani e adulti) che si trovino a vivere un'esperienza di conflitto.

L'Autorità garante ha voluto che si realizzassero "spazi di mediazione" all'interno delle scuole, gestiti dalle scuole stesse per sperimentare l'utilizzo di un approccio ai conflitti non unicamente basato sulla punizione del colpevole, ma anche sulla riapertura del dialogo fra le persone in conflitto, sull'individuazione di soluzioni cooperative e sulla progettazione di forme di riparazione.

I mediatori professionisti della Cooperativa Dike hanno curato la formazione di giovani mediatori e di adulti mediatori all'interno delle scuole, accompagnandoli nella progettazione e organizzazione degli spazi di mediazione e sostenendoli nello svolgimento delle prime mediazioni, anche in collaborazione con i mediatori dell'Associazione G.E.M.Me e dell'Associazione Don Calabria in continuità con il precedente progetto.



La mediazione a scuola

Cos'è la mediazione

La mediazione è uno spazio e un tempo per accogliere i conflitti e per affrontare le conseguenze difficili che ne derivano.

I mediatori permettono l'incontro fra le persone in conflitto in un ambiente libero, accogliente e riservato.

Durante la mediazione le parti partecipano attivamente al dialogo, sono aiutate a mettersi all'ascolto dell'altro, provando a riconoscersi vicendevolmente, ricercano una buona soluzione per il futuro e costruiscono una riparazione della relazione fra loro.



Dopo la prima esposizione dei fatti da parte di ciascuna delle parti in conflitto, uno dei mediatori dell'équipe (mediatore B) farà un riassunto (la c.d. "sintesi") di quanto le persone hanno raccontato. Si riassume quanto raccontato da una parte e quanto raccontato dall'altra. Da qui in poi la regola del non interrompersi non c'è più e le persone possono interagire più liberamente, farsi domande e anche i mediatori sono più attivi con i loro interventi. Durante l'incontro i mediatori metteranno all'opera il loro "saper fare": ascolteranno in modo empatico, faranno da "specchio" restituendo le emozioni alle persone in mediazione (con la formula: io sento che...), faranno le domande "giuste", riconosceranno quali valori sono stati feriti nelle persone e proveranno a lavorare con loro su questo piano.



IMPORTANTE: non rimanere bloccati nei fatti, ma aiutare le persone a passare dai fatti alle emozioni e ai valori. Ricordarsi di uscire dal problema, dalla logica del torto e della ragione per toccare i vissuti e i pensieri di ciascuno, e di entrambi. Dare spazio alle persone al di là del ruolo di confliggente.

Nella parte finale i mediatori accompagneranno le parti a progettare il futuro: come proseguirà la nostra relazione fuori di qui, nella vita di tutti i giorni? Di cosa abbiamo bisogno per stare bene insieme? Quali accordi possiamo trovare per relazionarci?

Con queste domande i mediatori aiutano a definire come andare oltre al conflitto.

C'è qualcosa che si può fare per riparare? C'è qualcosa, un gesto, una frase, una parola, che mi può aiutare a stare meglio dopo che ho subito un torto? C'è qualcosa che sono disposto a fare per ricostruire positivamente la relazione con l'altro?

Queste sono alcune delle domande che possono essere poste dai mediatori per aiutare le parti a progettare un'azione che ripara.

Alla fine della mediazione i mediatori chiedono alle persone di valutare l'incontro, se sono state bene e se la mediazione sia stata utile per loro. Poi i mediatori salutano le parti e le ringraziano per aver partecipato all'incontro.

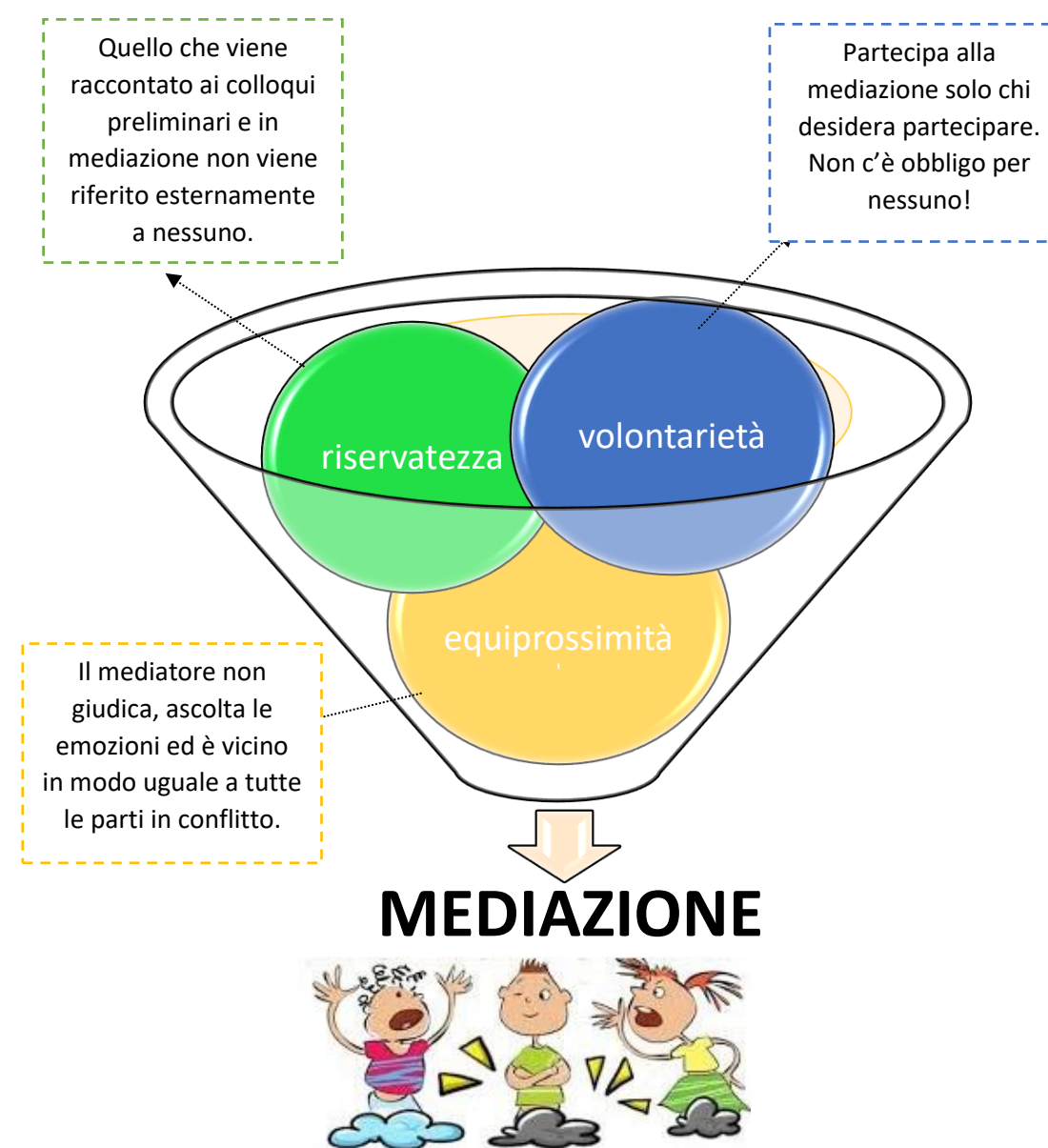
Le sue caratteristiche

La mediazione è volontaria: le persone in conflitto sono libere di accettare o non accettare la proposta di un incontro.

La mediazione è confidenziale: tutto quello che le persone raccontano durante gli incontri di mediazione non viene riferito all'esterno senza il loro consenso.

Chi sono i mediatori

I mediatori sono terzi imparziali ed equiprossimi, vale a dire vicini a tutte le persone in conflitto.



Il conflitto a scuola: quando può essere utile la mediazione

La mediazione può essere utile per tutti i conflitti che nascono a scuola e che coinvolgono sia i giovani, sia gli adulti nella loro quotidianità.

La mediazione si prende cura delle relazioni nell'ambiente scolastico, permette di ricostruire legami di fiducia e aiuta a ristabilire il rispetto fra le persone.

La mediazione e la riparazione, che ne può derivare, non si sostituiscono automaticamente alle punizioni che la scuola può adottare a fronte di determinati comportamenti, ma si affiancano in un'ottica di complementarità. Pertanto, la mediazione può intervenire sia prima o in sostituzione di una sanzione scolastica, sia contemporaneamente ad una sanzione applicata, sia in un momento successivo a una sanzione già eseguita.

Gli elementi che compongono un conflitto

Quando siamo dentro ad un conflitto spesso viviamo nel disordine e nella confusione.

La mediazione accoglie il disordine e offre uno spazio e un tempo di parola a tutti i protagonisti del conflitto.

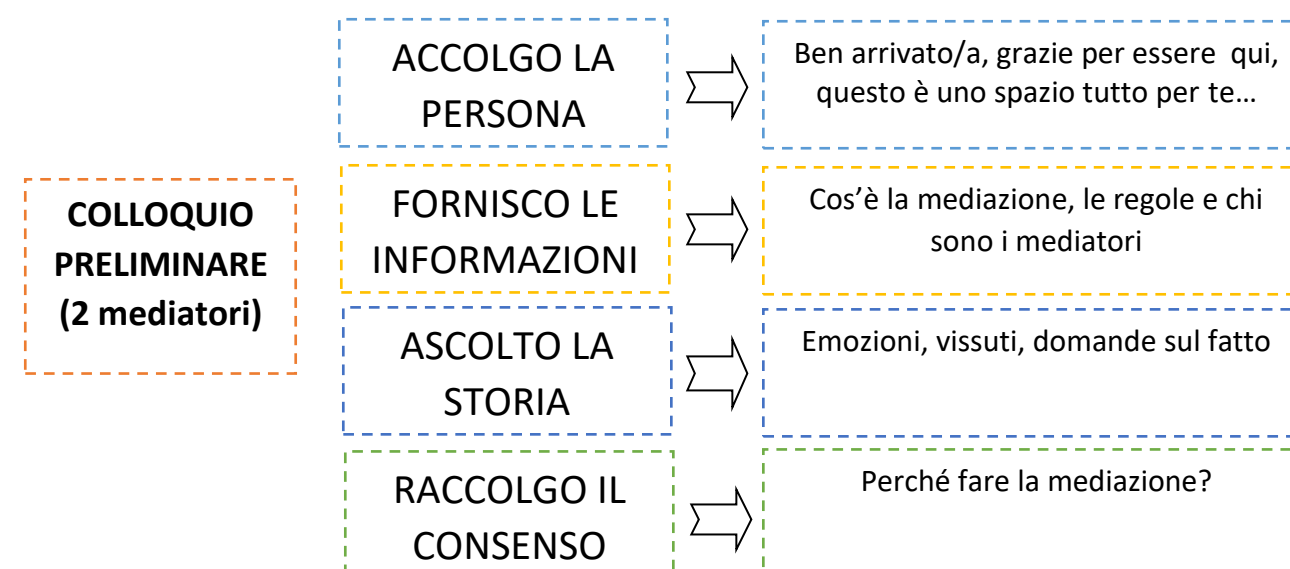
I mediatori si mettono all'ascolto di ciascuna esperienza e offrono l'opportunità di riconoscere:



- **fatti:** sono le azioni che compongono un conflitto
- **vissuti:** sono le emozioni che le persone vivono in relazione al conflitto. Quelle che hanno provato e che provano durante la mediazione
- **valori:** sono i principi importanti a cui le persone credono e che si sentono offesi nei conflitti
- **persone:** la mediazione aiuta a incontrarsi come persone, oltre il ruolo di configgenti

Una volta fatti i colloqui preliminari con le diverse parti coinvolte nel conflitto, se tutti sono d'accordo, i mediatori organizzano l'incontro di mediazione.

ATTENZIONE: se la mediazione coinvolge più persone e solo alcune accettano la proposta di partecipare alla mediazione l'incontro può comunque svolgersi alla presenza di coloro che sono disponibili.



L'incontro di mediazione

È il momento dell'incontro diretto fra le persone coinvolte nel conflitto.

Alla mediazione saranno presenti 3 o 4 mediatori che potranno essere tutti giovani, tutti adulti oppure in composizione mista, a seconda delle caratteristiche del conflitto da mediare.

Il mediatore A sarà quello che farà l'accoglienza e che aprirà l'incontro di mediazione ricordando quali sono le regole di questo spazio (libero, volontario, confidenziale) e le regole per il racconto.

IMPORTANTE: ricordarsi di dire che la mediazione ha inizio con il racconto dei fatti accaduti da parte di ciascuno. In questa prima fase è importante rispettare la regola del "non interrompersi" ovvero, lasciare che le persone finiscano il loro racconto senza intervenire o interrompere. Potranno ribattere o integrare in seguito!

Il primo contatto

È il primo momento di contatto fra il mediatore A e le parti in conflitto e può avvenire in diversi modi:

- Attraverso un biglietto lasciato nella scatola del conflitto, da una o da entrambe le persone in conflitto
- Attraverso un contatto diretto: le persone in conflitto vanno a parlare direttamente con i mediatori
- Attraverso una segnalazione ai mediatori da parte della dirigenza scolastica o di un suo delegato (anche in caso di sospensione) con la richiesta di provare ad attivare un percorso di mediazione.

Il primo contatto serve per offrire alle persone la possibilità di un colloquio individuale, uno spazio di ascolto tutto per lui o per lei.

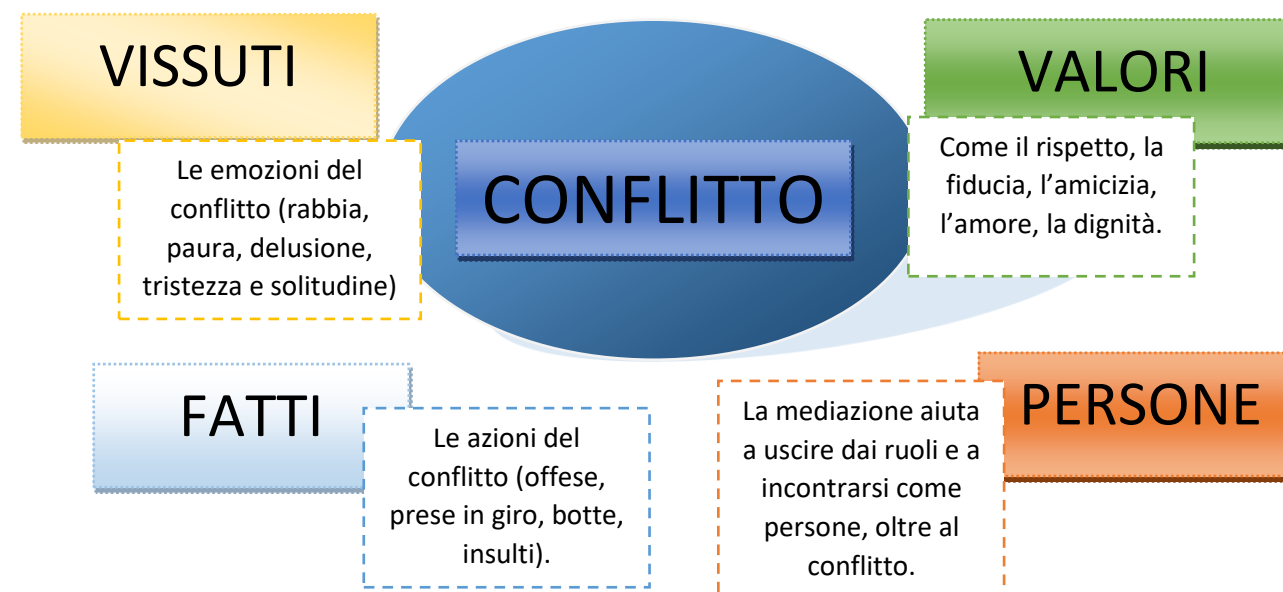
Il colloquio preliminare

Il colloquio preliminare è un momento di ascolto individuale di ciascuna delle parti in conflitto, viene svolto dal mediatore A insieme a un mediatore B e ha lo scopo di:

- Accogliere la persona e creare un clima di fiducia
- Ascoltare la storia di conflitto
- Offrire tutte le informazioni sull'attività di mediazione
- Raccogliere il consenso a partecipare all'incontro di mediazione con l'altra parte

I mediatori ascoltano il racconto in modo approfondito, dando spazio ai fatti e soprattutto alle emozioni della persona; spiegano bene in che cosa consisterà l'incontro diretto, accogliendo tutte le domande e i dubbi. Infine, cercano di raccogliere il consenso per l'incontro di mediazione, sottolineando che si tratta di un'opportunità per poter affrontare il conflitto con l'aiuto dei mediatori.

Il colloquio può essere fatto da due giovani mediatori, da due adulti mediatori o da un giovane mediatore insieme ad un adulto mediatore, a seconda delle caratteristiche del conflitto.



Gli strumenti del mediatore

L'ascolto: empatia

La prima cosa che un giovane mediatore impara a esercitare è l'ascolto empatico.

Il termine empatia significa sentire e comprendere gli stati d'animo dell'altro, le emozioni che prova l'altra persona: gioia, tristezza, felicità, paura, dispiacere, rabbia.

Imparare a sentire le emozioni è molto importante per poter mediare un conflitto.

ATTENZIONE: bisogna stare molto attenti a non confondere l'ascolto empatico con quello simpatico.

Io attivo un ascolto simpatico quando provo le stesse emozioni dell'altra persona: il mio amico mi racconta ridendo una scena buffa che gli è capitato di vivere e, immaginandomi nella stessa situazione, penso che riderei anche io. Oppure mi racconta del dispiacere per un brutto voto e io provo lo stesso dispiacere perché è capitato anche a me.

Per attivare un ascolto empatico non ho bisogno di provare le stesse emozioni dell'altra persona. Posso sentire la sua tristezza anche se io non sono triste, posso sentire la sua felicità anche se io non sono felice.

Distinguere empatia e simpatia è importante perché le persone non sono tutte uguali, non tutti proviamo le stesse emozioni nelle stesse situazioni.



L'ascolto: non giudizio

L'ascolto del mediatore inoltre, è un ascolto che non giudica: non è compito del mediatore decidere se un comportamento è giusto o sbagliato, se la persona ha fatto bene o ha fatto male a comportarsi così.

Non dare giudizio significa non prendere le parti di una o dell'altra persona, non dare torti o ragioni.

Ascoltare in mediazione vuol dire lasciare tempo e spazio a chi racconta, significa capire quali sono le cose importanti in quell'esperienza, provando a "guardare il mondo con i suoi occhi" senza bisogno di esprimere subito le nostre opinioni e le nostre interpretazioni.



Le fasi della mediazione

L'avvio

Tutte le persone che vivono un conflitto possono rivolgersi ai mediatori della scuola spontaneamente e con diverse modalità, chiedendo il loro aiuto.

Anche la dirigenza scolastica o un professore delegato possono segnalare ai mediatori una situazione di conflitto nella quale provare a intervenire, dopo aver raccolto il consenso degli interessati alla segnalazione.

L'équipe di mediatori deciderà come costruire il percorso in tutte le sue fasi: individuazione del mediatore A, primo contatto con le parti coinvolte, colloqui preliminari e mediazione.

Il mediatore A potrà essere un giovane mediatore oppure un adulto mediatore a seconda delle caratteristiche che presenta il conflitto segnalato.

MEDIATORE A



È il mediatore responsabile del caso e sarà presente in tutti i passaggi: primo contatto, colloqui preliminari e mediazione.

