

DIPARTIMENTO  
DI PSICOLOGIA DINAMICA  
CLINICA E SALUTE



**SAPIENZA**  
UNIVERSITÀ DI ROMA

# **Il talento nel trovare accordi nelle relazioni affettive**

Claudia CHIAROLANZA, PhD

## Mediazione

### 1) Premessa teorica

Il termine “mediazione” è stato da sempre presente nelle diverse culture come strumento di regolazione delle controversie sociali in materia di possesso ma anche di regolazione del potere sia all’interno dello stato che all’esterno dello stato. In epoca romana e medievale, il termine mediatore si arricchisce della funzione di individuo che favorisce gli affari. Tuttavia come specifica Stracca (citato in Legnani Annichini, 2013), il mediatore ha l’obiettivo di favorire l’incontro tra le parti e aiutarle a concordare le condizioni più favorevoli per raggiungere un accordo. Successivamente, Haynes (1978) ha focalizzato l’attenzione sulla mediazione nell’ambito dei conflitti familiari.

La mediazione è un processo volontario in cui una terza persona in funzione di equidistanza (il mediatore) interviene per stimolare le parti a trovare misure alternative e costruttive di risoluzione dei conflitti e a perseverare nella soluzione degli stessi. Il mediatore, quindi, aiuta le parti a trovare delle soluzioni che soddisfino tutte le parti in gioco in un clima di ascolto, fiducia e rispetto reciproci.

## Mediazione scolastica

La mediazione ha trovato applicazione in molteplici ambiti tra cui quello scolastico. La **mediazione scolastica** (Ardone & Baldry, 2003) fa riferimento alla gestione dei conflitti nell’ambito scolastico; nello specifico, i conflitti a scuola avvengono tra: a) pari; b) alunni e insegnanti; c) tra insegnanti; d) insegnanti e genitori.

Nel caso della mediazione scolastica tra pari, che è l’espressione più significativa della mediazione scolastica, sono gli stessi alunni ad essere formati come mediatori. Il mediatore qualificato mette a disposizione della scuola competenze specifiche per la gestione, l’intervento e la prevenzione dei conflitti e delle prepotenze a scuola. In questa cornice, il mediatore-educatore è anche un animatore, che ha fiducia nelle capacità dei soggetti e facilita forme di apprendimento auto-dirette.

### 2) Analisi del contesto

In un contesto molto più attento, rispetto al passato, agli interventi tesi a favorire il successo e l’adattamento psicosociale dell’individuo, l’Organizzazione Mondiale della Sanità (1993) ha considerato l’educazione alle *life skills* (abilità di vita) tra gli obiettivi prioritari degli interventi a sostegno del benessere giovanile. In particolare, la mancanza di tali *skills* socio-emotive può causare, in particolare nei giovani,

l'instaurarsi di comportamenti negativi e a rischio in risposta agli stress. Infatti, l'OMS (1993) sottolinea la necessità a sviluppare e implementare programmi che incoraggino e accrescano, all'interno dei sistemi sociali di appartenenza, le seguenti capacità:

*Decision making*: è la capacità che consente di valutare quale sia la decisione più opportuna da prendere in diversi contesti;

*Problem solving*: è la capacità che consente di risolvere i problemi di qualsiasi natura;

*Pensiero critico e creativo*: sono le capacità che consentono di elaborare autonomamente le informazioni e di interpretarle in modo originale, prefigurando alternative molteplici;

*Comunicazione interpersonale*: consiste nel sapersi esprimere, sia attraverso il registro verbale sia non verbale, in modo appropriato al contesto e all'interlocutore, al fine di stabilire e mantenere relazioni;

*Empatia*: è la capacità di ascoltare gli altri, senza pregiudizi, cercando di comprendere e immedesimarsi nel loro punto di vista;

*Gestione dello stress e delle emozioni*: si riferiscono alle capacità di autoregolazione dei propri comportamenti; in particolare l'essere in grado di resistere e affrontare le situazioni che generano stress e di controllare le proprie reazioni, specie quelle istintive;

*Consapevolezza di sé*: si riferisce alla conoscenza di se stessi che guida la scelta dei contesti più rispondenti rispetto alle proprie attitudini e abilità.

La scuola, per le sue funzioni di formazione, orientamento e sostegno degli studenti promuove le life skills come strumento di apprendimento e di inserimento nella società.

In questo quadro la legge 145 del 30 dicembre 2018 ha disposto la ridenominazione dei percorsi di Alternanza Scuola Lavoro in "Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento" (PCTO). Mentre l'Alternanza Scuola-Lavoro si proponeva come strumento per realizzare un collegamento tra le istituzioni scolastiche e formative con il mondo del lavoro, la società civile e il territorio, i PCTO rappresentano una metodologia didattica integrata alla formazione in aula, con la quale trasferire agli alunni conoscenze e abilità curricolari, creando esperienze formative che possano non solo avvicinare la comunità studentesca a comprendere meglio come funziona il mondo del lavoro ma a far acquisire agli studenti le cosiddette competenze trasversali (o *soft skills*), cioè qualità applicabili a diversi contesti. Lo sviluppo di competenze trasversali è necessario affinché i giovani possano costruire percorsi di vita e di carriera fondati sulla proattività e sulla

flessibilità, rispetto a un mercato del lavoro che cambia dinamicamente. Le competenze trasversali stanno acquisendo una sempre maggiore rilevanza nel contesto lavorativo attuale (Gibbons *et al.*, 2006), come testimoniato anche dai programmi di formazione e training alla negoziazione integrativa, ovvero di un tipo di negoziazione che persegue un vantaggio reciproco piuttosto che unicamente personale, forniti dell'*Harvard Law School* (Cambridge, Massachusetts).

### 3) Proposta formativa: dalla mediazione alla negoziazione

L'intervento che proponiamo rientra nell'ambito della *mediazione scolastica*. L'obiettivo è quello di diffondere una proposta di gestione dei conflitti che, fondandosi sui presupposti teorici e metodologici delle pratiche di mediazione, possa trasferirsi ai contesti scolastici e formativi, per ampliarne il potenziale educativo e innovativo. Più specificamente, questo intervento di mediazione scolastica mira al trasferimento della competenza mediativa, che si declina soprattutto attraverso comportamenti di negoziazione, dai mediatori agli studenti.

#### 3.1) Destinatari

<b>Diretti:</b>	studenti di scuola secondaria di secondo grado e genitori
<b>Indiretti</b>	gruppo dei pari; ragazzi più piccoli (es. studenti scuola secondaria di primo grado, studenti scuola primaria di secondo grado); genitori; insegnanti; contesto sociale.

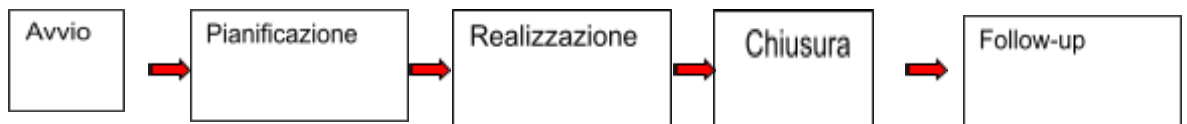
#### 3.3) Programma degli incontri

<b>1</b>	Presentazione e analisi delle competenze trasversali
<b>2</b>	Riconoscere il contesto del conflitto
<b>3</b>	Gli stili di conflitto
<b>4</b>	Il continuum dell'assertività
<b>5</b>	Riconoscere la specificità delle relazioni affettive (insieme ai genitori)

#### 4.2) *Il processo di implementazione*

## Fasi:

- a. **Avvio:** questa fase inizia con la rilevazione della domanda dell'Istituto in cui si realizzerà il progetto. È previsto un incontro informativo (dirigente, insegnanti, genitori) con la finalità di recepire i bisogni della committenza e illustrare l'articolazione e gli obiettivi dell'intervento. Termina con la raccolta del consenso informato da parte di studenti e genitori per la sua realizzazione.
- b. **Pianificazione:** questa fase prevede la programmazione degli incontri; la preparazione dei materiali (formativi e non) e la gestione degli spazi in cui si svolgeranno gli incontri; un dialogo continuo con l'Istituto committente (approvazione del programma calendarizzato; raccolta consensi informati; modifiche in funzione delle esigenze espresse in termini di tempo e di numero degli studenti coinvolti).
- c. **Realizzazione:** incontri a cadenza settimanale o bimensile della durata di 2 ore ciascuno, per un totale di 15 ore di cui 10 in presenza e 5 di sperimentazione.
- d. **Chiusura:** questa fase ha una durata di circa 2 settimane. Prevede: l'elaborazione e la restituzione all'Istituto committente del monte ore e delle valutazioni individuali degli studenti coinvolti e bilancio delle risorse.
- e. **Follow-up:** nelle precedenti fasi, si può prevedere un incontro di restituzione dell'efficacia dell'intervento, a 3 mesi circa dalla chiusura.



#### 4.3) Monitoraggio e verifica dell'intervento

<b><i>Ex ante:</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- somministrazione di un questionario costruito <i>ad hoc</i> per esplorare aspettative, bisogni, propositi dei partecipanti e dei docenti;</li><li>- somministrazione di un questionario per la rilevazione del livello di autoefficacia e del benessere relazionale degli studenti, garantendone la <i>privacy</i> (<i>tempo 1</i>);</li></ul>
<b><i>In itinere:</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- riunioni di <i>équipe</i> settimanali al fine di monitorare l'andamento del progetto e apporre eventuali modifiche</li></ul>
<b><i>Post-hoc:</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- raccolta dei feedback (soddisfazione e valutazione dell'intervento) rispetto alle iniziali aspettative, bisogni e propositi di tutti i soggetti coinvolti;</li><li>- ri-somministrazione del questionario per la rilevazione del livello di autoefficacia e del benessere relazionale (<i>tempo 2</i>);</li><li>- analisi dei dati ricavati attraverso i questionari per verificare l'efficacia dell'intervento.</li></ul>

*"Riconoscere il proprio talento significa guadagnare. Io guadagno facendo accordi"*

*Claudia Chiarolanza*