

PROTOCOLLO OPERATIVO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INCLUSIONE

Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)

1. Premessa e finalità

L'Agenzia formativa, nell'ambito dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), promuove un modello educativo inclusivo, attento alla valorizzazione delle differenze linguistiche e culturali, al benessere delle allieve e degli allievi e alla costruzione di un clima di classe positivo e collaborativo.

La presenza di giovani provenienti da differenti contesti geografici, linguistici e socioculturali rappresenta un'importante opportunità di arricchimento educativo, ma può determinare, in alcune situazioni, difficoltà di comunicazione, incomprensioni culturali, criticità relazionali e tensioni sia all'interno del gruppo classe sia tra allievi e allieve con background migratorio.

Per affrontare tali situazioni, l'Agenzia prevede l'attivazione di interventi strutturati di mediazione linguistico-culturale, realizzati attraverso il coinvolgimento di figure professionali specializzate, in stretta collaborazione con il coordinamento didattico, il tutoraggio e il personale docente.

Il protocollo nasce come risposta pratica a circostanze concrete che nel corso di questi anni si sono verificate sempre maggiore frequenza. Pertanto è stato strutturato un intervento integrato di mediazione, articolato in colloqui preliminari, incontri individuali e affiancamento durante le attività formative, con l'obiettivo di favorire una migliore comprensione reciproca e prevenire l'insorgere o l'aggravarsi di situazioni conflittuali.

2. Obiettivi dell'intervento

L'intervento di mediazione linguistico-culturale persegue i seguenti obiettivi:

- Favorire l'inserimento e la piena partecipazione delle allieve e degli allievi con background migratorio alla vita formativa.
- Facilitare la comprensione delle regole di convivenza, dei comportamenti attesi e delle modalità relazionali proprie del contesto scolastico e formativo.
- Individuare e affrontare eventuali difficoltà comunicative e incomprensioni derivanti da differenti riferimenti linguistici e socioculturali.
- Prevenire e gestire situazioni di conflittualità, isolamento, esclusione o contrapposizione tra singoli allievi e gruppi.

- Favorire il dialogo e la conoscenza reciproca tra giovani di differenti provenienze culturali.
- Rafforzare il senso di appartenenza al gruppo classe e promuovere comportamenti improntati al rispetto, alla collaborazione e alla responsabilità.
- Supportare il personale docente nella comprensione delle dinamiche interculturali e nell'individuazione di strategie educative efficaci.
- Contribuire al benessere formativo, alla continuità della frequenza e alla prevenzione del rischio di abbandono.

3. Destinatari

L'intervento è rivolto prioritariamente alle classi IeFP caratterizzate dalla presenza di allieve e allievi con differenti background linguistici e culturali, nelle quali emergano esigenze di accompagnamento all'inclusione, difficoltà di comunicazione o criticità nelle relazioni interpersonali.

La mediazione può interessare:

- Singole allieve e singoli allievi che necessitano di un supporto individualizzato.
- Piccoli gruppi di studenti e studentesse coinvolti in specifiche dinamiche relazionali.
- L'intero gruppo classe, attraverso attività di osservazione, facilitazione del dialogo e promozione della convivenza interculturale.
- Il personale docente e le figure di coordinamento e tutoraggio, attraverso momenti di confronto e consulenza educativa.

L'intervento non è concepito esclusivamente come azione rivolta agli studenti stranieri, ma come strumento educativo a beneficio dell'intera comunità formativa.

4. Modalità di attivazione

L'attivazione del protocollo è disposta dal coordinamento del percorso formativo, sulla base dell'osservazione delle dinamiche di classe e delle segnalazioni provenienti dal personale docente e di tutoraggio.

Le situazioni che possono motivare l'intervento comprendono:

- Difficoltà di inserimento e integrazione nel gruppo classe.
- Incomprensioni linguistiche o socioculturali che ostacolano la partecipazione alle attività.
- Conflitti tra allievi e allieve di differenti provenienze o all'interno di gruppi con background migratorio.
- Difficoltà nella comprensione e nel rispetto delle regole condivise.

- Situazioni di isolamento, chiusura relazionale o scarsa partecipazione.
- Necessità di rafforzare la collaborazione educativa tra studenti, studentesse e personale docente.

Il coordinamento individua la figura di mediazione più adeguata in relazione alle caratteristiche linguistiche e culturali del gruppo, definendo le modalità dell'intervento e concordando il coinvolgimento del personale formativo.

5. Articolazione operativa dell'intervento

FASE 1 – Analisi preliminare e confronto con il personale educativo

Modalità: incontro iniziale tra mediatore o mediatrice, coordinamento didattico, tutor e figure docenti di riferimento.

Durata indicativa: 30–60 minuti.

L'intervento prende avvio con un incontro finalizzato a ricostruire il contesto educativo e individuare le principali criticità presenti nella classe.

Durante il confronto vengono analizzati:

- La composizione e le caratteristiche del gruppo classe.
- Le difficoltà relazionali e comunicative osservate.
- Gli eventuali episodi di conflittualità e le relative dinamiche.
- Le strategie educative già adottate e i risultati riscontrati.
- Le esigenze specifiche dei singoli allievi e delle singole allieve.
- Gli obiettivi prioritari e le modalità operative dell'intervento.

Questa fase consente alla figura di mediazione di acquisire una conoscenza preliminare del contesto e di impostare un'azione mirata, coerente con le esigenze educative individuate.

FASE 2 – Colloqui individuali di ascolto e mediazione

Modalità: incontri individuali riservati con le allieve e gli allievi individuati.

Durata: variabile in relazione al numero di persone coinvolte e alla complessità delle situazioni.

La figura di mediazione realizza colloqui individuali finalizzati a favorire l'espressione libera e consapevole dei vissuti personali, delle difficoltà percepite e delle eventuali incomprensioni presenti nel contesto formativo.

L'utilizzo della lingua maggiormente comprensibile alla persona coinvolta, ove possibile, può facilitare la comunicazione e consentire una migliore comprensione delle problematiche.

I colloqui sono orientati a:

- Ascoltare il punto di vista di ciascuna persona.
- Comprendere le difficoltà di inserimento e relazione.
- Individuare eventuali incomprensioni culturali o comunicative.
- Chiarire le regole di convivenza e le responsabilità individuali.
- Favorire una maggiore consapevolezza delle conseguenze dei comportamenti.
- Individuare possibili strategie di miglioramento delle relazioni.

I colloqui si svolgono in un contesto rispettoso e riservato, secondo modalità adeguate all'età delle persone coinvolte e alle procedure dell'Agenzia per la tutela dei minori e il trattamento dei dati personali.

FASE 3 – Affiancamento educativo e mediazione in aula e laboratorio

Modalità: presenza programmata della figura di mediazione durante le attività didattiche e laboratoriali.

Durata indicativa: 3 incontri di una mattinata ciascuno, modulabili in relazione alle esigenze della classe.

Questa fase costituisce l'elemento centrale e maggiormente caratterizzante del protocollo.

La figura di mediazione opera direttamente nel contesto formativo, affiancando il personale docente e osservando le dinamiche relazionali nel loro svolgimento quotidiano.

A differenza di un intervento esclusivamente individuale o episodico, la presenza in aula consente di lavorare sulle situazioni reali, intervenendo in modo tempestivo e contestualizzato.

In particolare, la figura di mediazione:

- Osserva le modalità di interazione e collaborazione tra gli allievi.
- Facilita la comunicazione e la comprensione reciproca.

- Supporta gli studenti e le studentesse nella comprensione delle indicazioni e delle regole condivise.
- Interviene, in accordo con il personale docente, in presenza di incomprensioni o tensioni relazionali.
- Realizza brevi interventi individuali o in piccolo gruppo quando necessario.
- Promuove atteggiamenti di ascolto, rispetto e collaborazione.
- Contribuisce alla costruzione di un clima educativo inclusivo.

L'intervento mantiene un carattere flessibile: la figura di mediazione può alternare momenti di osservazione, affiancamento, dialogo individuale e facilitazione delle relazioni collettive, in funzione delle dinamiche che emergono.

Il coinvolgimento di più figure docenti, sia nelle attività teoriche sia in quelle laboratoriali, permette di osservare il comportamento degli allievi in differenti contesti e di favorire la continuità dell'azione educativa.

FASE 4 – Restituzione e condivisione delle strategie educative

Modalità: incontro conclusivo tra figura di mediazione, coordinamento, tutoraggio e personale docente coinvolto.

Al termine degli incontri viene realizzato un momento di confronto per condividere gli elementi emersi e valutare l'andamento dell'intervento.

La restituzione riguarda:

- Le principali dinamiche relazionali osservate.
- Gli eventuali miglioramenti nella comunicazione e nella partecipazione.
- Le criticità ancora presenti.
- Le strategie educative risultate maggiormente efficaci.
- Le indicazioni operative per il personale docente.
- L'eventuale opportunità di programmare ulteriori interventi.

La restituzione è effettuata nel rispetto della riservatezza dei colloqui individuali, condividendo esclusivamente le informazioni pertinenti e necessarie alla gestione educativa.

FASE 5 – Monitoraggio e verifica degli esiti

Il coordinamento e il personale docente proseguono l'osservazione delle dinamiche di classe anche dopo la conclusione dell'affiancamento.

La verifica può prendere in considerazione:

- L'evoluzione delle relazioni tra compagni e compagne.
- La frequenza e l'intensità degli episodi conflittuali.
- Il livello di partecipazione e collaborazione durante le attività.
- La comprensione e il rispetto delle regole condivise.
- Il grado di integrazione e di appartenenza al gruppo classe.
- La necessità di ulteriori azioni di accompagnamento.

Qualora persistano criticità significative, il coordinamento può valutare la riattivazione della mediazione o il coinvolgimento di ulteriori figure professionali competenti.

6. Ruoli e responsabilità

Coordinamento didattico

Individua le esigenze di intervento, promuove l'attivazione del protocollo, raccorda le figure coinvolte, supervisiona lo svolgimento delle attività e verifica gli esiti.

Figura di mediazione linguistico-culturale

Realizza i colloqui, osserva le dinamiche di gruppo, facilita la comunicazione interculturale, affianca le attività formative e fornisce indicazioni educative coerenti con il proprio ruolo professionale.

Tutor formativo

Supporta l'organizzazione degli incontri, favorisce il raccordo tra allievi, famiglie o comunità referenti ove opportuno, docenti e coordinamento e contribuisce al monitoraggio delle dinamiche relazionali.

Personale docente

Collabora alla ricostruzione delle criticità, partecipa alle attività di affiancamento e integra nella gestione quotidiana della classe le strategie educative condivise.

La responsabilità didattica e la gestione disciplinare rimangono in capo alle figure competenti dell'Agenzia. La mediazione non sostituisce gli interventi specialistici psicologici, sociali o di tutela eventualmente necessari.

7. Documentazione dell'intervento

Per garantire la tracciabilità e la valutazione dell'azione, possono essere predisposti i seguenti strumenti:

- Scheda di attivazione dell'intervento, contenente motivazioni, obiettivi e figure coinvolte.
- Programmazione degli incontri e delle attività di affiancamento.
- Registro delle presenze e delle attività effettivamente svolte.
- Scheda sintetica di osservazione delle dinamiche di classe.
- Relazione conclusiva della figura di mediazione, con indicazioni operative e proposte di miglioramento.
- Scheda di monitoraggio successivo a cura del coordinamento.

La documentazione deve essere proporzionata alle finalità dell'intervento, evitando la raccolta di informazioni personali non necessarie e garantendo la protezione dei dati delle persone coinvolte.

8. Caratteristiche metodologiche e valore aggiunto

Il protocollo si distingue per alcune caratteristiche metodologiche:

Approccio preventivo e non esclusivamente emergenziale. La mediazione è utilizzata non soltanto per affrontare conflitti già manifesti, ma anche per prevenire difficoltà di integrazione e promuovere il benessere del gruppo.

Integrazione tra intervento individuale e collettivo. I colloqui personali permettono di comprendere i bisogni individuali, mentre l'affiancamento in aula consente di intervenire sulle dinamiche relazionali effettive.

Mediazione contestualizzata. La figura professionale non opera esclusivamente in incontri separati, ma partecipa alla quotidianità formativa, facilitando la comprensione delle situazioni nel momento in cui si manifestano.

Collaborazione multidisciplinare. Il lavoro congiunto tra mediazione, coordinamento, tutoraggio e personale docente favorisce la condivisione delle strategie educative e la continuità degli interventi.

Flessibilità e personalizzazione. L'intensità, la durata e le modalità dell'azione sono adattate alle caratteristiche della classe e alle criticità rilevate.

Valorizzazione della dimensione interculturale. Le differenze culturali sono riconosciute come una risorsa educativa, promuovendo il rispetto reciproco e la partecipazione di tutte e tutti.

9. Risultati attesi

L'applicazione del protocollo è orientata al conseguimento dei seguenti risultati:

- Miglioramento del clima relazionale e della convivenza nel gruppo classe.
- Riduzione delle incomprensioni e delle situazioni di conflittualità.
- Maggiore partecipazione delle allieve e degli allievi con background migratorio.
- Rafforzamento delle competenze comunicative, relazionali e interculturali.
- Maggiore consapevolezza delle regole e delle responsabilità individuali.
- Rafforzamento delle capacità del personale docente di riconoscere e gestire le dinamiche interculturali.
- Miglioramento delle condizioni di benessere educativo e prevenzione del disagio e della dispersione formativa.

Il protocollo costituisce pertanto uno strumento operativo replicabile, integrabile nelle azioni di accompagnamento, tutoraggio e sostegno all'apprendimento previste nei percorsi IeFP, in funzione delle caratteristiche dei singoli progetti e delle disposizioni applicabili.