

appunti arancioni

PERIODICO DELL'ASSOCIAZIONE NESSUN LUOGO È LONTANO marzo 2010 n. 10



Officine di cittadinanza e legalità
progetto in convenzione con la Provincia di Roma
Assessorato alle Politiche Sociali e per la Famiglia
e ai Rapporti Istituzionali

- 3 Il conflitto
- 12 La comunicazione
- 19 La mediazione
- 21 Bibliografia

La mediazione sociale in campo educativo

102010

La mediazione sociale in campo educativo

Coordinamento editoriale Maria Carla Intrivici
Pubblicazione a cura di
Mariadele Blasi, Simonetta Cavalli, Cristina Lauricella

Indice

Il conflitto

1. Descrizione.....	3
2. La trasformazione del contesto e il conflitto.....	5
3. L'azione di <i>empowerment</i>	6

La comunicazione

1. Mediazione e cultura.....	12
2. Ascolto strumento di mediazione.....	13
3. Mediazione ed emozioni.....	14
4. Comunicazione non verbale.....	17
5. Educare al dialogo.....	18

La mediazione

1. Cosa è la mediazione.....	19
2. Il processo di mediazione.....	20

Bibliografia.....	21
-------------------	----

Pubblicazione elaborata nell'ambito di "Officine di cittadinanza e legalità" progetto in convenzione con la Provincia di Roma, Assessorato alle Politiche Sociali e per la Famiglia e ai Rapporti Istituzionali.

Il conflitto

1. Descrizione

La mediazione viene normalmente intesa come azione che facilita l'incontro fra due persone, due gruppi o due culture favorendo lo scambio, la condivisione e la comprensione delle reciproche ragioni. Il termine comprensione è qui inteso nelle due accezioni: mettere insieme e capire.

All'origine del lavoro di mediazione c'è sempre un conflitto esplicito o implicito, chiaro o confuso; si associa il conflitto a stati di disagio, sofferenza o lotta, mentre dobbiamo considerarlo una reazione normale di fronte alla frustrazione di non sentirsi d'accordo con l'altro, non dividerne le idee o gli interessi. La radice etimologica della parola conflitto (battere insieme, urtare) presuppone la presenza di due o più entità che in contrasto tra loro sviluppano diverse modalità di relazioni nel tentativo di giungere, attraverso la mediazione, ad una sintesi.

Quindi si può affermare che il conflitto è un processo insito nella natura umana e non necessariamente un modo violento e distruttivo di rispondere alle sollecitazioni esterne.

Ogni persona, infatti, fonda la propria stabilità sul senso di sé che si sviluppa e matura nell'interrelazione con il singolo e con l'ambiente. Perché nasca un conflitto non è necessario che si crei nel gruppo un evidente contrasto, è sufficiente a volte che si generi una situazione di squilibrio rispetto alle regole sociali del contesto o anche solo alle diverse modalità di espressione.

I conflitti nascono nel non sentirsi riconosciuti dall'altro o in contrapposizione con idee diverse da quelle che ci appartengono, che ci sembrano le "uniche" ed alle quali ci siamo "abituati".

L'esperienza di vita, la cultura e l'educazione costituiscono il nostro pre-giudizio, che se da un lato ci permette di leggere ed interpretare gli eventi, dall'altro, limitando la nostra capacità di lettura, ci espone alla costruzione di preconcetti che aprono la strada all'intolleranza. Nessuno può prescindere dal pregiudizio (proprio della umana natura), ma si può imparare, attraverso una azione educativa, a spostare l'attenzione dal nostro modo di vedere, alla possibilità che esistano altri pre-giudizi. Dobbiamo imparare a pensare "l'altro" come ad un interlocutore che non ha ragione, ma potrebbe non avere torto.

Tollerare, quindi, la diversità. La tolleranza è un concetto strumentalizzato e spesso abusato, non vuole dire totale accettazione acritica, né mancanza di confini o riferimenti, non è qualunquismo o populismo, al contrario significa operare una scelta etica che «consenta entro limiti determinati una differenza o scarto da quanto risulta fissato in precedenza»¹.

Per essere capaci di tolleranza occorre essere fortemente consapevoli e responsabili di sé e delle proprie convinzioni all'interno del contesto di vita, solo così si può riconoscere la differenza e tollerarla senza rigidi giudizi di valore.

Per esserci conflitto ci deve essere una relazione e un legame di interdipendenza tra le persone.

Sono le situazioni di non condivisione e di non riconoscimento delle ragioni dell'altro che possono generare tensioni tali da fare diventare il conflitto distruttivo e intollerabile.

In un servizio di salute mentale il responsabile irrompe nella stanza dove tre assistenti sociali stanno svolgendo un incontro di coordinamento. Ingiunge ad una delle tre di effettuare un intervento per una sua paziente di lunga data, sconosciuta al servizio sociale e per la quale lui aveva già predisposto in modo autonomo un progetto di tirocinio di lavoro. Al rifiuto motivato e professionalmente corretto delle assistenti sociali, reagisce con rabbia, alterando sempre più i modi ed il tono di voce, non ascolta quanto detto dalle colleghe, tenta di ricorrere alla sua autorità per affermare il suo punto di vista e non riuscendoci perde il controllo: afferra per i polsi una delle tre e stratonandola energicamente le intima di seguirlo nella stanza a fianco dove si trova la paziente. Continua ad urlare, chiude ogni comunicazione e possibilità di ascoltare le ragioni dell'altro, non riuscendo a ottenere alcun risultato.

Questo episodio dimostra come anche in un luogo deputato al sostegno della diversità, un responsabile, preposto per sua funzione all'attenzione e all'ascolto delle persone e degli operatori, non utilizzando lo strumento professionale della mediazione, chiude l'opportunità di un lavoro di aiuto e di collaborazione esasperando il conflitto.

¹ Devoto G. e G. Oli, Il Dizionario Della Lingua Italiana, Felice Le Monnier, Firenze 1973.

2. La trasformazione del contesto e il conflitto

Il conflitto è una occasione di trasformazione del contesto e può strutturarsi più facilmente all'interno di sistemi sociali "liberi". Quindi maggiore è la libertà e maggiore sarà l'occasione della nascita di conflitti e la loro manifestazione.

Il rischio è che quando il contrasto esce dalla sfera privata e coinvolge più gruppi o etnie viene vissuto come una minaccia pericolosa e la diversità diviene il nemico da "cacciare".

Nell'azione educativa occorre tenere conto che, quando si affrontano problemi che sembrano essere limitati ad un contrasto tra singoli, è, invece, il contesto ed il suo sistema organizzativo ad essere coinvolto e a fare da cassa di risonanza al conflitto.

Tali contrasti rimandano a tensioni più complesse, che trasferiscono lo scontro da un micro ad un macro sistema.

Il conflitto può, dunque, essere inteso come l'opportunità per la costruzione di un nuovo equilibrio o come sintomo di un irrigidimento dei sistemi di comunicazione e, se soffocato, può dare luogo a conseguenze deleterie sia sul piano individuale che sociale con la nascita di reazioni violente o di cieco arroccamento.

Di questo la cronaca dei nostri giorni offre esempi quotidiani, la guerriglia urbana esplosa a Rosarno ne è uno dei più drammatici: «...Dopo il ferimento di due immigrati a colpi di carabina ad aria compressa c'è stato un susseguirsi di violenze arginate a fatica dalle forze dell'ordine. Intanto è cominciata la "fuga" degli immigrati africani, presenti in massa a Rosarno fino a pochi giorni addietro per lavorare negli uliveti e negli agrumeti della piana di Gioia Tauro. In centinaia hanno raccolto in fretta e furia i loro bagagli, quasi sempre buste stracolme di stracci, per salire sui pullman messi a disposizione dalle autorità per trasferirli nei centri di prima accoglienza di Crotone, Bari o della Sicilia. Il bilancio degli scontri è pesante: secondo fonti investigative, sarebbero finora 66 (una trentina di extracomunitari di cui uno aggredito stanotte, 17 abitanti del posto e 19 appartenenti alle forze di polizia). Il clima, dunque, resta teso. 'La gente di Rosarno, che si fronteggia con gli immigrati, non è tutta rappresentata nel cosiddetto comitato dei cittadini, c'è anche qualcos'altro, qualcosa che sfugge al controllo' – dice il prefetto di Reggio Calabria, Luigi Varratta. Mentre il segretario denuncia le 'gravi condizioni di lavoro' alle quali sono sottoposti gli immigrati»².

Questo episodio mostra con chiarezza come una "convivenza", che non aveva come presupposto uno scambio culturale ed una ricerca di condivisione di valori, ha generato

² La Repubblica, Immigrati la battaglia di Rosarno, 9 gennaio 2010.

negli anni un conflitto soffocato, che di fronte ad una provocazione ha preso il sopravvento generando una *escalation* di violenza e ribellione. Se il conflitto avesse avuto lo spazio per una sua lettura ed interpretazione avrebbe potuto permettere l'emergere di disfunzionalità gravi tra il sistema ospite ed ospitante e offrire l'opportunità per affrontare le cause della profonda frattura e delle ingiustizie. Lo sfruttamento della mano d'opera, la mancanza di regole certe e soprattutto l'assenza del ruolo di mediazione da parte di organismi deputati hanno prodotto un'esplosione di aggressività che rappresenta, come vedremo, l'estrema degenerazione del conflitto.

Nella nostra società hanno perso significato ed autorevolezza le agenzie che in passato hanno svolto il compito della gestione dei conflitti (insegnanti, parroci, forze dell'ordine, comitati di quartiere, etc.), la loro assenza o mancanza di incisività aumenta il disorientamento rispetto ad una scelta strategica alternativa al contrasto.

Anche la politica – intesa come strumento normativo della società – che dal Dopoguerra ha svolto una significativa funzione mediatrice, oggi sembra abbia abdicato a questo compito, fomentando a volte, al contrario, l'exasperazione delle differenze.

Questa modalità è esattamente il contrario di quanto è la mediazione: il conflitto negato genera violenza, l'emergere del conflitto presuppone una puntuale conoscenza del contesto in cui si vive e dei suoi linguaggi e permette a tutte le persone di riconoscersi in esso.

«La mediazione è un atto intenzionale che consente di creare o rendere evidenti i legami che sussistono tra due soggetti apparentemente lontani. Significa collocarsi negli spazi interpersonali per favorire collegamenti tra elementi lontani: è un prisma che trasforma raggi di luce invisibili nei sette colori dell'arcobaleno»³.

3. L'azione di *empowerment*

Lo sviluppo di *empowerment*, che una buona mediazione permette, facilita nelle azioni educative e sociali l'emergere della consapevolezza delle risorse personali, atteggiamento di apertura che favorisce l'innescarsi del processo di incontro. La mediazione promuove e sostiene la presa di coscienza di quelle risorse personali primo gradino per avvicinarsi all'altro.

Nella realtà sociale ed in particolare nel rapporto tra diverse istituzioni, la mediazione è una pratica particolarmente delicata e spesso affidata agli assistenti sociali.

³ Tarozzi M., La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza, Clueb, Bologna 1998.

Non parliamo qui di accordi politici, contrattazioni tra rappresentanti di diversi enti per raggiungere un accordo basato su rapporti di forza e di potere. La mediazione sociale si basa sulle concrete necessità del contesto rappresentato, sui bisogni e non sui desideri della collettività.

Il bisogno è quella necessità che “qui ed ora”, in un preciso contesto sociale ed in un determinato spazio temporale, impedisce lo svolgersi di una vita dignitosa, il soddisfacimento di esigenze primarie da parte di alcuni cittadini.

L'analisi dei bisogni è fondamentale nella pianificazione sociale, essenziale nella programmazione dei servizi alla persona. Senza una conoscenza precisa del territorio, dei dati socio-demografici, delle risorse istituzionali e di privato sociale non può esistere una reale pianificazione della rete dei servizi, fondamentale per lo sviluppo civile di una comunità. La pianificazione dei servizi è alla base della programmazione sociale che, partendo dal soddisfacimento dei bisogni “qui ed ora”, si proietta nel futuro per rispondere ad esigenze di crescita, sviluppo e risparmio.

Il piano regolatore sociale nato dalla L. 328/00, che prevede la realizzazione dei piani di zona (a programmazione triennale), risponde a questa logica. La mediazione sociale ed istituzionale è fondamentale perché i progetti finanziati abbiano esito positivo e, favorendo una logica di *empowerment*, permettano di realizzare un proficuo assetto di politiche educative, assistenziali, sanitarie, previdenziali e del lavoro, diritti sociali, ai quali corrispondono specifici doveri di contribuzione fiscale.

I bisogni ed i desideri non vanno confusi nel parlare di programmazione e progettazione sociale. I desideri si proiettano nel futuro e non sempre rispondono a concrete esigenze. Essi sono spesso frutto di proiezioni, aspirazioni indotte che distolgono dai problemi del “qui ed ora” e dalle frustrazioni che il vivere in realtà quotidiane difficili comporta.

Nella realizzazione dei primi piani di zona in uno dei 19 Municipi di Roma, si è verificata la seguente situazione. L'ufficio di piano (UOSECS) incaricato di elaborare il piano di zona ha seguito le indicazioni della normativa. Una precisa indagine delle risorse territoriali formali ed informali, dei dati socio-demografici dei diversi quartieri del territorio sono stati alla base dei tavoli di concertazione. Ai tavoli sono stati invitati tecnici dei servizi sociali educativi e sportivi del Municipio, i rappresentanti assistenti sociali dei servizi sanitari territoriali, i rappresentanti di cooperative ed associazioni di privato sociale, volontariato, rappresentanti delle associazioni dei genitori e comuni cittadini.

Si è cercato di superare la logica d'intervento per categorie di utenti, per attuare una lettura trasversale dei problemi. I tavoli sono stati perciò organizzati per tematiche: adulti, minori, tempo libero, lavoro, residenzialità.

Riportiamo per chiarezza l'esempio di un progetto presentato al tavolo adulti, riguardante problemi di disagio mentale.

Partendo dai dati dell'ultimo censimento del comune di Roma incrociati con quelli dell'utenza afferente al CSM, si è potuto vedere che erano in aumento il numero di adulti con disagio mentale in età compresa tra i 40 ed i 65 anni che vivevano soli o con genitori anziani presso il loro alloggio. Tale realtà comportava isolamento, esclusione sociale, degrado ambientale, povertà di relazioni. In aumento, per la stessa fascia di età, negli anni immediatamente precedenti, le segnalazioni della pubblica sicurezza che richiedevano interventi a domicilio per situazioni di grave disagio.

UOSECS e servizio sociale del CSM hanno elaborato un progetto educativo che, partendo dal domicilio, potesse essere di supporto per l'autonomia dell'utente e di promozione delle sue risorse. Tale intervento risultava essere anche di aiuto per le famiglie, dei care giver formali ed informali spesso esasperati da fatica e solitudine.

In questa situazione apparentemente chiara, la mediazione del servizio sociale è stata fondamentale perché il progetto diventasse servizio.

Il bisogno rilevato si è dapprima scontrato con il desiderio del CSM che auspicava un servizio rivolto agli adolescenti, da affiancare ad un servizio di consulenza e psicoterapia sorto da poco. Si fa presente che i ragazzi sino ai 18 anni vengono assistiti dal TSRMEE e che nel Municipio preso in considerazione il disagio mentale in questa fascia di età riguarda un esiguo numero d'individui (il territorio si caratterizza di un elevata presenza di persone adulte, anziane e della IV età), che appartenendo ad un ceto sociale medio-alto, preferisce rivolgersi a professionisti privati.

Altro problema è stato rappresentato dalle associazioni dei familiari e di privato sociale. Essendo i finanziamenti percentualmente vincolati dalle direttive regionali in base a classi di età: anziani, adulti, minori, ogni progetto innovativo che usciva fuori da logiche conosciute, veniva vissuto come perdita di denaro per specifiche categorie problematiche. I malati di mente, per i quali non erano stati previsti fino ad allora interventi socio-assistenziali specifici finanziati dal Municipio, "rubavano" soldi da destinare a persone diversamente abili ed alle loro famiglie.

Sia i disagiati mentali che i diversamente abili adulti attingono i fondi dai finanziamenti destinati agli adulti.

I diversamente abili e le loro famiglie da più anni organizzati, rappresentavano un gruppo di pressione più forte. Scegliere di finanziare un progetto piuttosto che un altro, poteva comportare la perdita di consensi politici.

Il lavoro di mediazione del servizio sociale è stato in questo caso fondamentale e sostanziale, avvalendosi delle proprie competenze professionali per agire nel “qui ed ora”, nel tentativo di dare una risposta a bisogni concreti di fasce fragili di popolazione.

E' iniziato un lavoro di approfondimento dei dati e si è presentato il progetto con un piano di proiezione triennale che, partendo dal soddisfacimento dei livelli minimi assistenziali e dei bisogni relazionali e sviluppando l'autonomia dei singoli (grazie all'intervento domiciliare di educatori professionali), dimostrava che si poteva arrivare a ridurre la spesa sociale, perché sarebbe diminuito il ricorso alla guardia medica, al 118 ed ai ricoveri prolungati in strutture pubbliche o convenzionate.

Con i genitori e le associazioni è stato avviato un confronto per spostare il piano della discussione. Tutti sono stati invitati ad esprimere i loro problemi e le loro ragioni, senza interrompere chi prendeva la parola. Dalle diverse “fazioni” sono state espresse molte difficoltà comuni, paure sino ad allora mai prese in esame. Non solo ci si è resi conto che le patologie degli uni potevano appartenere anche agli altri, ma il comune denominatore dei gruppi dei familiari tra loro contrapposti era la sofferenza e la paura del “dopo di noi”. Più che ai disagiati ed ai portatori di handicap, garantire ai propri figli il maggior numero di prestazioni possibili, a volte anche ridondanti, serviva ai genitori per tranquillizzarsi, per essere rassicurati circa il futuro dei figli dopo la loro morte. In qualche modo le prestazioni testimoniavano il continuare ad esserci.

In questo caso la mediazione non ha messo pace tra le parti, non ha dissolto i conflitti, ma ha fatto sì che le ragioni degli uni non annullassero quelle degli altri. Il cambiamento di prospettiva ha aperto uno spiraglio al dialogo e le parti hanno convenuto che l'esigua cifra richiesta poteva essere impiegata per sperimentare il progetto. Questa apertura ha consentito ai politici di approvare il progetto ed il CSM, grazie alla pressione dei familiari, all'accettazione dei politici e all'ampliarsi delle possibilità d'intervento offerte dal progetto, ha sostenuto la sperimentazione.

Crediamo che questo esempio, per quanto complesso per i non addetti ai lavori, rappresenti quanto la mediazione sociale ed istituzionale sia da un lato una pratica professionale

consolidata, dall'altro necessaria per contribuire alla costruzione di un sistema di welfare teso a garantire integrazione, sicurezza ed eguaglianza sociale, che veda i cittadini coinvolti nella creazione e nella gestione dei servizi. Un welfare che non fa confusione tra interventi sociali e prestazioni spesso d'impronta caritativa e discrezionale che rispondono al bisogno immediato, ma generano dipendenza e mancanza di responsabilità.

La mediazione è un processo di "apprendimento" perché si svolge nel tempo ed evolve producendo cambiamenti significativi nelle azioni e nel contesto di vita delle persone. Spesso il contatto tra i cittadini e i servizi sociali ed educativi genera conflitto perché l'incontro avviene su livelli sfalsati, impedendo la comunicazione e l'ascolto. Una risposta priva di attenzione, standardizzata, innesca delusione e frustrazione, emozioni che, se non esplicitate, possono generare tensione.

Questo aspetto appare particolarmente evidente in campo educativo, specie in attività rivolte agli adolescenti, che difficilmente riescono a rappresentare agli adulti le loro preoccupazioni e i loro sentimenti di smarrimento.

Il conflitto, come abbiamo più volte espresso, crea differenze, e queste, se accolte e comprese, possono divenire una spinta per il cambiamento e, quindi, favorire il processo di la crescita; ma al contrario, se non ascoltate, creano incomprensioni, allargando la sfera della differenza, ed intorno a questa si generano timori, chiusure ed irrigidimenti.

E', dunque, importante promuovere azioni di *empowerment* anche in campo educativo per permettere ai ragazzi di potere esprimere le proprie diversità in un ambiente capace di movimento e di inclusione. Il ragazzo deve, però, essere messo in condizione di sentirsi parte attiva del processo in movimento e incluso nella sfera di attenzione di istituzioni che riconosce come parte di un sistema sociale di cui si fida ed al quale può chiedere risposta alle sue fragilità.

E' un incontro tra giovani ed istituzioni, quindi, occorre sollecitare una dinamica aperta ai cambiamenti, all'ascolto da parte di un sistema educativo e sociale che ha il compito di prevenire il disagio e l'emarginazione dei più deboli.

In un nostro Centro di aggregazione alcuni ragazzi, figli di cittadini immigrati, sono stati oggetto di una grave aggressione da parte di un gruppo di coetanei italiani. La prima reazione alla violenza, da parte degli adolescenti immigrati, è stata quella di progettare una risposta simmetrica, organizzando una vendetta altrettanto violenta.

L'essere nel Centro, ed avere potuto esprimere con gli educatori la paura e la frustrazione, ma anche il desiderio di rivalsa, ha permesso di elaborare l'emozione immediata e di trovare una possibile diversa reazione. Sono state contattate le altre risorse del territorio e le Forze dell'Ordine e si è studiato un piano di risposta più efficace per la risoluzione del conflitto. Si è spostato, dunque, il desiderio di giustizia, da un atto vendicativo "dente per dente", ad una risposta legale e risolutiva anche se non immediata ma spostata nel tempo.

La comunicazione

1. Mediazione e cultura

Nella nostra complessa società, popoli diversi hanno non solo occasione di incontrarsi, ma sono obbligati dall'economia del mercato globale a trovare modalità comunicative efficaci anche a spese del riconoscimento e del rispetto delle diverse origini e culture.

Questo incontro-scontro fra genti ha prodotto confusione e disorientamento, dovuti anche alla non condivisione dello stesso codice di regole e comportamenti. Si sono innescati processi difensivi che hanno portato ad atteggiamenti di chiusura ed ansia a volte drammatici.

L'incontro tra culture, specialmente nel nostro Paese, negli ultimi venti anni ha visto una accelerazione sostenuta che non ha permesso di rispettare il tempo della reciproca conoscenza, fondamentale per la costruzione di un sano confronto.

La mediazione culturale è spesso erroneamente intesa come mediazione linguistica, ovvero un semplice processo di traduzione che non tiene conto della cultura di origine e dei luoghi di provenienza.

La signora Kamereza, donna di origine africana da poco trasferitasi in Italia per un ricongiungimento familiare, viene ricoverata in un ospedale romano perché in prossimità del parto. Già in sala d'attesa, come poi in sala travaglio, il suo atteggiamento passa velocemente dallo spaesamento ad una profonda tristezza. Non essendo al primo parto, gli operatori non si spiegano il perché della sua angoscia non sicuramente legata alla paura. Al momento della dimissione il marito della signora, sollecitato dagli operatori, spiegherà che la moglie era rimasta impressionata dagli arredi e dagli ambienti tutti bianchi, che nella loro cultura è il colore associato al lutto.

La fatica che si fa anche solo a pensarsi come società multietnica appare essere il sintomo di un processo non elaborato, che fa paura. Il rischio è che da questa paura nasca un clima di disorientamento, di perdita anche delle proprie certezze fino alla metafora di una nuova "Torre di Babele", dove il non riconoscimento porta alla impossibilità di comunicare non solo con l'altro, ma anche con noi stessi.

Rimangono evidenti e comprensibili soltanto i contrasti e le differenze esasperate che producono atti conflittuali che non aprono alcun dialogo e si autoriproducono favorendo l'insorgere di paura rigida e stereotipata.

Il conflitto che la non comprensione dell'altro genera, porta ad immaginare una risposta aggressiva come l'unica possibile. Si entra in una sorta di gioco delle parti "conosciuto", ognuno risponde all'estraneità dell'altro con atteggiamenti difensivi che producono atti violenti.

«Se ci basiamo su una teoria distorta delle emozioni, su una traduzione scorretta del loro linguaggio, interpreteremo il nostro desiderio di aggredire come la risposta ad uno stimolo ambientale e non vedremo quello che più importa: che così facendo stiamo proponendo una collaborazione, un coinvolgimento. Non vedremo che ogni reazione violenta nostra o dell'interlocutore si presenta non solo come la risposta ad uno stimolo, ma anche e principalmente come un rinforzo positivo e che più ci azzanniamo più quel sistema di cui siamo sottosistemi ci diventa caro»⁴.

2. Ascolto strumento di mediazione

Non viene spontaneo per chi è dentro la "Torre di Babele", proprio perché non riesce a decodificare il linguaggio dell'altro, pensare di poter parlare e chiarirsi con l'interlocutore. La difficoltà, e a volte l'impossibilità di dialogo, non permette la conoscenza dell'altro esasperando chiusure e diffidenze.

Pensiamo ad esempio ad un testo al quale applichiamo la traduzione simultanea prevista da un programma informatico. La traduzione sarà formalmente corretta, ma il suo significato non avrà alcun senso ed in alcune parti apparirà ridicolo. Questa esperienza la può fare chiunque inserendo, ad esempio, un brano di Shakespeare e attivando il tasto della traduzione simultanea. Il risultato sarà assolutamente umoristico.

Utilizzare la risorsa "mediazione", quindi, permette di dare un significato alla comunicazione decodificando i messaggi e le domande. Solo dopo aver compreso il bisogno all'interno del contesto in cui è nato si può pensare di costruire una risposta possibile e comprensibile.

Consentire il processo di mediazione vuol dire creare un ponte con l'altro per ascoltarlo, comprenderlo e conoscerlo. L'ascolto e la conoscenza dell'altro rappresenta la modalità unica possibile di pensare alle differenze e di lasciare uno spazio di dignità ad ognuna di

⁴ M. Sclavi, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Mondadori Editore, Milano 2003.

esse nel nostro pensiero. Altrimenti è Torre di Babele: «In ogni movente di gruppo, di parte, s'agita ancora un residuo dell'intesa stabilita della gente testarda e visionaria della valle di Scin'ar. La macchina-torre che accampava il cielo è il simbolo araldico segreto che sta nel risvolto di bandiera di ogni impresa comune, perché almeno una volta nella vita una persona viene a trovarsi iscritta insieme ad altre nell'ombra di una torre, prima che divenga Babele e disperda i suoi membri»⁵.

Per avviare un processo di mediazione è fondamentale l'utilizzo della tecnica dell'ascolto. L'osservazione e l'ascolto concorrono alla costruzione di uno stile relazionale che permette di avvicinarsi all'altro attraverso il dialogo ed il confronto: incontrare e comprendere piuttosto che pregiudicare e falsare potenziali spazi d'interazione.

L'ascolto non è un'azione passiva che, attraverso stereotipi, ci permette di vedere e "comprendere" l'interlocutore, non va confuso con sentimenti di pietà e di superiorità che ci rendono impermeabili, ma ci invita a tenere presenti noi stessi e le nostre emozioni, a consentire l'incontro con chi sentiamo diverso.

3. Mediazione ed emozioni

L'impossibilità di accettare l'altro, perché difesi da sentimenti di paura e chiusura verso le differenze vissute come minaccia alle regole conosciute, non permette la comunicazione; per cui rimaniamo colpiti solo dalle emozioni che l'incontro con la diversità suscita in noi.

A volte, quando l'incontro con la diversità costringe a contattare sentimenti troppo duri e difficili da accettare non scatta il giudizio o la condanna, ma la negazione.

Si cerca, cioè di fare rientrare nella normalità qualcosa che normale non è, non si vede l'altro, ma soprattutto non si vede la sua sofferenza.

Antonio è il più piccolo dei figli di Alfonso e Mafalda. E' il quinto, ha solo tre anni, è nato dopo tanti anni, quando ormai Mafalda pensava di essere troppo vecchia, con i suoi trentasei anni, per avere un'altra gravidanza. Bruno, il primogenito era già padre di due bambine; Leonardo, il secondo, viveva lontano, di lui avevano poche notizie e quelle che arrivavano non erano mai buone.

Michele e Diego, rientravano in casa sempre più tardi, cosa facessero e dove

⁵ De Luca E., Una nuvola come tappeto, Feltrinelli, Milano 1994.

trascorressero le giornate, Mafalda poteva immaginarlo, ma non riusciva, non era mai riuscita, a trattenerli. Quattordici e dieci anni, sono pochi per essere padroni della vita, per essere capaci di seguire le regole e per non correre il pericolo di rimanerne schiacciati.

Poi quella gravidanza inaspettata e la nascita di quel piccolo bambino, tanto più piccolo degli altri.

Quella sua creatura la avrebbe tenuta lontana dai pericoli, dalla sporcizia, dalla violenza di quel suo mondo, a quel piccolo bambino non avrebbe permesso di farsi male.

Antonio ha tre anni, non parla, non sa camminare si muove a piccoli passi sulle punte, ha paura di tutto: del sole, dei rumori della strada, delle voci, e Mafalda non lo fa avvicinare da nessuno.

Mafalda e la sua famiglia sono Rom, vivono da due anni in un appartamento, che hanno occupato una notte, nel centro di Roma. Sotto il loro palazzo, c'è un grande mercato, la gente cammina, fa la spesa, guarda e sceglie frutta, ortaggi, scarpe e giornali, con attenzione. Nessuno sembra essersi mai accorto di quei bambini, nessuno ha mai incrociato lo sguardo di Antonio, Michele e Diego dovrebbero andare a scuola, ma nessuno li ha mai iscritti, scivolano nel quartiere, invisibili, tra le vetrine e i cartelloni che pubblicizzano una marca di yogurt ed una vacanza esotica.

Una vita può essere difficile, dura, ma è insopportabile se non ha alcun significato per gli altri, se non esiste, non ha senso di essere vissuta.

Nel non riconoscimento dei problemi dell'altro, c'è il seme dell'immoralità, della chiusura della conoscenza, della paura di rimanere coinvolti in un dolore che vogliamo tenere lontano e che spesso, troppo spesso, tolleriamo giustificandolo con il falso rispetto della diversità: «Sono zingari, hanno la loro cultura, le loro regole» e giriamo la testa.

Diamo a volte alle emozioni il valore di una reazione conseguente ad uno stimolo: per esempio se ho paura di passi alle mie spalle sono pronto a difendermi da una aggressione; se, però, l'azione successiva non conferma la mia risposta condizionata ad una percezione che si rivela falsa, mi disoriento: sarò contento di non essere stato colpito, ma resterò in allarme e preoccupato anche per la non consequenzialità della azione.

Una ragazza viene investita sul motorino da una macchina che velocemente si allontana. La strada è trafficata e nessuno si ferma tranne un "barbone" che seduto non lontano vede l'accaduto e rendendosi conto che la ragazza corre il pericolo di essere investita, immediatamente blocca le macchine in mezzo alla strada rischiando di essere lui stesso travolto. E' lui a chiamare il 118, ma quando si avvicina alla ragazza per rassicurarla, lei spaventata gli urla di non toccarla e di non avvicinarsi.

La trasandatezza dell'uomo e lo stereotipo del barbone non hanno permesso alla ragazza di comprendere realmente gli eventi, cioè colui che indicava come aggressore era in realtà la persona, l'unica, che si stava prendendo cura di lei.

In campo educativo è importante che l'operatore dia voce alle emozioni che il conflitto può innescare nei ragazzi. Per fare ciò bisogna creare i presupposti affinché si possa normalmente parlare delle proprie emozioni per elaborare reazioni non sproporzionate alla conflittualità. E' altrettanto importante prestare attenzione a chiusure e reticenze che potrebbero nascondere difficoltà a verbalizzare e condividere i propri sentimenti di disagio e paura di fronte a situazioni di conflitto.

Occorre predisporre ad ascoltare le ragioni dell'altro facendosi guidare dal pensiero che ci permette di decodificare l'emozione, inserendola non come segnale unico e asettico, ma come uno degli elementi del contesto: è questo il presupposto per la mediazione.

Bateson afferma che «è ben noto a tutti che i segnali di stato, la cui funzione è definire le contingenze della relazione, di solito sono non verbali, vengono emessi inconsapevolmente e spesso vengono ricevuti inconsapevolmente. Nel momento in cui vi partecipiamo non ci soffermiamo certo ad analizzare la struttura e la grammatica delle nostre relazioni: se lo facessimo in effetti modificheremmo questa grammatica. Invece contiamo sul fatto che siamo tutti membri della stessa cultura e abbiamo quindi un certo allenamento quanto alle aspettative concernenti le contingenze delle relazioni. Questo allenamento riguarda ovviamente un ordine di apprendimento più astratto (un apprendimento di tipo logico superiore) rispetto a quello di cui ho parlato, parlando della *trade* stimolo-risposta-rinforzo. Lo chiamo un tipo di apprendimento superiore perché le Gestalt con cui ha a che fare sono

più grandi, ma questo tipo di apprendimento concernente le contingenze della relazione è in genere più arcaico e più inconscio rispetto al singolo atto adattivo»⁶.

4. Comunicazione non verbale

Appare utile a questo punto della riflessione affrontare il tema della comunicazione non verbale.

La comunicazione avviene, infatti, non solo attraverso il linguaggio ma anche, ed oseremmo dire soprattutto, attraverso la mimica, la postura; in altri termini il linguaggio non verbale. A volte le parole appaiono addirittura in contrapposizione con le emozioni espresse dai gesti.

Se poi questo avviene in contesti culturali non omogenei, la confusione ed il rischio di fraintendimento possono divenire assoluti non consentendo alcuna comunicazione.

La mediazione sociale è, quindi, uno strumento che apre la strada alla conoscenza, allo studio ed alla ricerca e non può ridursi né ad una tecnica né ad un mero strumento operativo d'intervento; così come non può essere banalizzata a patrimonio di chiunque operi nel sociale a qual si voglia titolo, senza una adeguata formazione.

Le modalità di rispondere alle emozioni danno vita ad atteggiamenti culturali e sociali profondamente differenti tra i popoli; occorre, per comprenderli, non dare per scontato il significato che ognuna di esse ha nella nostra cultura, cercando sempre di porsi in atteggiamento di ascolto.

La mediazione non è una modalità di risoluzione delle controversie piuttosto mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto; non è un'azione giudicante che mira ad attribuire torto o ragione, ma è la ricerca di un nuovo equilibrio tra le parti; non può essere imposta, ma accettata: essa implica una disponibilità da parte degli interlocutori ad accogliere come possibili le reciproche diversità.

Le persone, i gruppi, i contesti sociali, devono perciò sentirsi liberi e non contrapposti, devono essere protagonisti attori e partecipi della risoluzione del contrasto. Perché questo sia possibile occorre più semplicità e meno burocratizzazione nei rapporti tra le parti.

Questo aspetto è fondamentale nell'azione educativa in particolar modo con gli adolescenti: essi spesso tendono a rispondere con agiti alla loro sofferenza assumendo atteggiamenti evitanti o di squalifica dell'altro, oppure ricorrendo ad atti di aggressività.

⁶ Bateson G., Una sacra unità, Adelphi, Milano 1997.

E' importante guidare i ragazzi dall'agito al pensiero: ecco che la mediazione diviene un traguardo da raggiungere attraverso un cammino di conoscenze delle ragioni e delle inquietudini.

5. Educare al dialogo

Se le differenze e le estraneità non necessariamente provocano scontri ed atteggiamenti difensivi, dobbiamo chiederci come fare delle differenze motivo di arricchimento per le persone.

Le differenze possono non creare paura o diffidenza se supportate dal dialogo.

Per esserci dialogo c'è bisogno di riconoscere l'altro come portatore di valori altrettanto significativi dei nostri e la mediazione s'inserisce proprio come modalità ed aiuto per agevolare questo incontro. E' il saper dialogare la base fondamentale per affrontare le diversità e non viverle in modo distruttivo.

Se prendiamo in esame l'azione educativa rivolta ai bambini ci rendiamo conto che molte volte crescono nel silenzio e nell'autoreferenzialità. L'uso indiscriminato della televisione e degli strumenti informatici, porta i nostri figli a chiudersi in giochi che non prevedono interazione tra pari. A questo si aggiunge che le attività all'aperto sostituiscono al gioco libero attività sportive o espressive il cui fine è il raggiungimento di un risultato di eccellenza e l'acquisizione di una competenza personale, che serve solo a primeggiare e non a creare un reale sentimento di appartenenza ad un gruppo.

Ciò porta il bambino ad abituarsi al silenzio ed alla solitudine, privandolo della possibilità di sviluppare autonomie attraverso il gioco libero ed attività tra pari, che possono essere per lui palestra e sperimentazione di dialogo.

Anche a scuola la comunicazione è prevalentemente duale: docente, discente e tende ad escludere il gruppo classe. Ciò può comportare per alcuni lo svilupparsi di un sentimento di non inclusione che può determinare aggressività o isolamento.

A volte l'allievo non viene messo nella condizione di sperimentare una comunicazione circolare in cui la relazione con l'altro diviene capacità di raggiungere accordi e complicità.

I bambini vivono spesso in un contesto di grandi e per grandi, tendono ad assumere comportamenti adultizzati o a sviluppare relazioni basate più sulla competizione che sulla reciprocità.

La mediazione

1. Cosa è la mediazione

MEDIAZIONE (dal latino *mediatio-onis stare nel mezzo*) è una azione svolta da terzi per il raggiungimento di un incontro o di un accordo. Attività che pone un termine in relazione con l'altro.

Azione propria del mediare, ovvero attività logica che pone un termine in relazione con l'altro; fatti la cui corrispondenza o il cui svolgimento risultino assicurati dall'intervento o dalla presenza di fattori o elementi determinati; calcolare la media di un certo numero di dati forniti da osservazioni o esperienze⁷.

Consideriamo ciò che non è la mediazione: non è conciliazione tra parti in senso d'intermediazione, non è – come dice Stefano Castelli – incontrarsi a metà strada, né implica un compromesso o una compensazione. Non è la vittoria di un individuo sull'altro, di una fazione sull'altra, né l'affermarsi di una regola o di una morale individuale. Soprattutto non è un atto impulsivo, ma «la mediazione costituisce uno sforzo per muoversi invece “mediatamente” e meditatamente, nel tentativo di trasformare gli automatismi di risposta aggressivi in momenti di crescita costruttiva attraverso una presa di distanza paradossale, che consente in definitiva di vedere le cose da più vicino»⁸.

Nella mediazione la diversità non rappresenta un motivo di conflitto, ma una ricchezza, una possibilità per la ripresa di un dialogo, nella ricerca di nuove strade da intraprendere.

Essa «mira a ristabilire il dialogo tra le parti e poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione della relazione il più soddisfacente per tutti. L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate nell'interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale»⁹.

Per sentirsi attori partecipi nella risoluzione dei contrasti c'è bisogno di un clima di semplicità e meno burocratizzazione nei rapporti tra le parti: scuola-genitori, ospedale-malato, operatori-utenti.

⁷ Devoto G. e G. Oli, *Il Dizionario Della Lingua Italiana*, Op. Cit.

⁸ Castelli S., *La mediazione. Teoria e tecniche* Raffaello Cortina Editore, Milano 1996.

⁹ Castelli S., *La mediazione. Teorie e tecniche*. Op. cit.

2. Il processo di mediazione

Mediare vuol dire, quindi, avviare un processo, che prende origine proprio dalla consapevolezza delle differenze. Tutta la nostra esperienza è fatta di differenze, basata sulla comprensione ed il riconoscimento di queste.

Giorno-notte, chiuso-aperto, uomo-donna, vita-morte: proprio il contrasto di questi elementi conduce allo scambio. La comprensione avviene attraverso la capacità d'integrare elementi apparentemente distanti tra loro. Dunque il riconoscimento delle diversità è fonte di comprensione e può essere il presupposto per la condivisione.

Ciò non ha nulla a che fare con la fusione, che confonde le parti, genera indeterminatezza: quando parliamo di rapporto fusionale descriviamo una situazione che porta all'indifferenziazione delle parti e all'annullamento delle individualità.

L'incontro, invece, sottolinea le differenze, porta ciascuno a riconoscersi come parte di un tutto; ma per far questo paradossalmente c'è bisogno di una chiara percezione di sé. Il sentirsi parte di un tutto senza essere il tutto, ci pone al riparo dal delirio di onnipotenza, ragion per cui non vediamo l'altro o peggio lo consideriamo nemico o succube.

La mediazione deve poter condurre ad un incontro inteso come conoscenza profonda di sé e riconoscimento di sé come parte di un tutto, senza sentirsi deprivati o mutilati. Solo chi riconosce se stesso può riconoscere l'altro, come separato e diverso da sé.

Se ciò non avviene l'altro, "il diverso" può essere percepito come proiezione di nostri desideri inconfessati, generando meccanismi di difesa quali invidia, aggressività, svalutazione, comunque desiderio di prevaricare l'altro.

La mediazione, in conclusione, si basa su due aspetti importanti: la volontà dei singoli e la libertà delle parti ad intraprendere questo cammino. La volontà di parlarsi presuppone il rifiuto dei metodi violenti e la libertà di esprimere idee senza essere giudicati.

Bibliografia

Testi e Pubblicazioni

ARIELLI E., G. SCOTTO., Conflitti e mediazione, Bruno Mondadori Editore, Milano 2003

BATESON G., Una sacra unità, Adelphi, Milano 1997

BOUCHARD M., G. MIEROLO, Prospettive di mediazione, EGA Editore, Torino 2000

CASTELLI S., La mediazione. Teoria e tecniche" Raffaello Cortina Editore, Milano 1996.

DE LUCA E., Una nuvola come tappeto, Feltrinelli, Milano 1994

DEVOTO G. E G. OLI, Il Dizionario Della Lingua Italiana, Felice Le Monnier, Firenze 1973

LA REPUBBLICA, Immigrati la battaglia di Rosarno, 9 gennaio 2010

SCAPARRO F., Il coraggio di mediare, Edizioni Guerini e Associati, Milano 2001

SCLAVI M., Arte di ascoltare e mondi possibili, Bruno Mondadori Editore, Milano 2003

TAROZZI M., La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza, Clueb, Bologna 1998.