Marcella Stermieri e Martina Esposito
(a cura di)

Costruire comunità resilienti

Esperienze e riflessioni sulla mediazione dei conflitti e le pratiche di sviluppo di comunità

Editing
Davide Bortoli | Medialab

Impaginazione
Medialab

Immagine di copertina
Martina Esposito

Copertina
Medialab

Direzione artistica
Giordano Pacenza

© 2022 Edizioni Centro Studi Erickson S.p.A.
Via del Pioppeto 24
38121 TRENTO
Tel. 0461 951500
N. verde 800 844052
Fax 0461 950698
www.erickson.it
info@erickson.it

Tutti i diritti riservati. Vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo effettuata, se non previa autorizzazione dell'Editore.

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Marcella Stermieri e Martina Esposito
(a cura di)

Costruire comunità resilienti

Esperienze e riflessioni sulla mediazione dei conflitti e le pratiche di sviluppo di comunità

LIVE

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

LIVE

Vivi. Scrivi. Pubblica. Condividi.

La nuova linea editoriale di Erickson che dà voce alle tue esperienze

È il progetto firmato Erickson che propone libri di narrativa, testi autobiografici, presentazioni di buone prassi, descrizioni di sperimentazioni, metodologie e strumenti di lavoro, dando voce ai professionisti del mondo della scuola, dell'educazione e del settore socio-sanitario, ma anche a genitori, studenti, pazienti, utenti, volontari e cittadini attivi.
Seleziona e pubblica le esperienze, le sperimentazioni e le idee che questi protagonisti hanno sviluppato e realizzato in ambito educativo, didattico, psicologico e socio-sanitario, per dare loro la possibilità di condividerle attraverso la stampa tradizionale, l'e-book e il web.

Sul sito **www.ericksonlive.it** è attiva una community dove autori e lettori possono incontrarsi per confrontarsi, dare e ricevere suggerimenti, scambiare le proprie esperienze, commentare le opere, trovare approfondimenti, scaricare materiali. Un'occasione unica per approfondire una serie di tematiche importanti per la propria crescita personale e professionale.

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Indice

Presentazione (R. Pinelli) 9

Prefazione 11

Introduzione (G. Mazzoli) 15

Prima parte – Conflitto e mediazione

Capitolo 1 41
Il conflitto come risorsa evolutiva *(M. Stermieri)*

Capitolo 2 69
La mediazione dei conflitti. Caratteristiche, risorse e criticità *(M. Stermieri)*

Capitolo 3 99
Quanto costa il conflitto? Analisi e valutazione dei costi economici e non monetari sei servizi e delle attività di mediazione. Ricerca di Francesca Corrado *(A cura di M. Stermieri)*

Capitolo 4 115
L'esperienza di Punto d'Accordo, Centro di Mediazione dei Conflitti del Comune di Modena *(M. Esposito)*

Capitolo 5 143
Il lavoro di comunità: mediazione sociale sul territorio in rete *(M. Esposito)*

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Seconda parte – La relazione cura se si cura la relazione

Capitolo 6 165
Quanto incide la povertà (non) monetaria e multidimensionale nelle condizioni di vita? Il caso Modena *(G. Gallo)*

Capitolo 7 189
Stare sulla soglia: il lavoro di mediazione come (ri)costruzione del legame sociale *(R. Bertolino)*

Capitolo 8 217
Mediazione dei conflitti sociali e familiari: trasformare il conflitto in risorsa educativa *(I. Buzzi)*

Capitolo 9 225
Competenze esistenziali nella relazione d'aiuto e educativa *(F. Belforte)*

Capitolo 10 233
Alcune riflessioni condivise sul significato di costruire comunità resilienti. Dibattito con R. Bertolino, I. Buzzi e F. Belforte

Conclusioni 243

Bibliografia 247

La Cooperativa Sociale Mediando 253

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Le Curatrici

Marcella Stermieri. Laureata in Scienze politiche, è Gestalt Counselor, mediatrice familiare e civile commerciale. Ha fondato la Cooperativa Mediando e per un periodo ne è stata presidente. Ha sviluppato una specifica preparazione nell'ambito della mediazione partecipando ai più qualificati corsi in materia. Con più di dieci anni di esperienza sul campo, si occupa di mediazione, consulenza individuale, formazione alla mediazione e negoziazione dei conflitti per adulti e professionisti e, infine, di divulgazione. Attualmente è coordinatrice tecnica del Centro per le famiglie di Modena.

Martina Esposito. Laureata in Antropologia culturale, mediatrice familiare e sociale, dal 2017 lavora per Mediando come mediatrice sul territorio e all'interno del Servizio sociale del Comune di Modena, con attenzione particolare per progetti di sviluppo di comunità. Si occupa di mediazione e formazione scolastica ed è referente per la Cooperativa dell'area del sostegno alla genitorialità all'interno del Centro per le famiglie di Modena. Si occupa anche di ricerca e divulgazione, attraverso l'ideazione e la promozione di eventi e ricerche.

Gli Autori

Francesca Belforte. Psicologa, psicoterapeuta, mediatrice familiare, membro dello staff di direzione della Scuola di Specializzazione in Psicoterapia della Gestalt – Centro Gestalt Viva «Claudio Naranjo».

Roberto Bertolino. Psicologo, psicoterapeuta, Associazione «Frantz Fanon».

Isabella Buzzi. Pedagogista, PhD in Psicologia, è fondatrice dell'European Forum Training and Research in Family Mediation e dell'AIMeF. Ha scritto diversi articoli e curato diverse pubblicazioni sul tema.

Francesca Corrado. Economista ricercatrice, fondatrice della Scuola di Fallimento. Ha pubblicato per Sperling & Kupfer *Il fallimento è rivoluzione.*

Giovanni Gallo. Ricercatore in Scienza delle Finanze presso l'Università di Modena e Reggio Emilia, membro del Centro di Analisi delle Politiche Pubbliche (CAPP) e collaboratore della Fondazione «Ermanno Gorrieri» per gli studi sociali. Si occupa in particolare di valutazione delle politiche pubbliche, povertà e disuguaglianza.

Gino Mazzoli. Allestisce da trent'anni servizi di welfare innovativi e partecipati attraverso lo Studio Praxis, insegna alla Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, fa parte del comitato scientifico della rivista «Animazione Sociale», ha scritto numerosi articoli e curato diverse pubblicazioni.

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Presentazione

Ringrazio di cuore Marcella Stermieri e Martina Esposito, la Cooperativa Sociale Mediando, tutte e tutti coloro che hanno contribuito a questo volume.

«Costruire comunità resilienti» è uno dei grandi obiettivi della nostra società, e in particolare di chiunque lavori per un Paese in grado di affrontare le sfide del presente e del futuro.

Abbiamo vissuto, e siamo tuttora, nell'epoca di una pandemia che non ha precedenti nell'ultimo secolo, e la resilienza è diventata al tempo stesso caratteristica necessaria e strutturale per affrontare al meglio una situazione così difficile.

In questo volume si parla con grande competenza e con contributi di grande interesse del conflitto e della mediazione.

Stiamo attenti, non si parla solo di grandi conflitti: il rischio, specialmente in un momento di pesanti difficoltà sociali ed economiche, è quello di un conflitto costante e strisciante nella società, e di piccole ma affilate divisioni che contrappongono le persone fra di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

loro: i più benestanti e i meno benestanti, chi ha un lavoro e chi non ce l'ha, perfino i vaccinati e coloro che non lo sono...

In questo senso, l'esperienza del Centro di mediazione dei conflitti del nostro Comune, di cui si occupa un'ampia parte di questo volume, è decisiva per promuovere, attraverso un lavoro quotidiano, la convivenza pacifica e le pratiche inclusive nella relazione tra i cittadini.

Dalla mediazione può nascere una società più matura, in cui le ragioni degli uni e degli altri si incontrano e costituiscono la base imprescindibile per qualunque ipotesi di stabilità, di giustizia.

Su questo l'impegno mio personale e quello dell'Amministrazione sono forti e ribadisco il massimo interesse a sviluppare questi temi nel proseguimento della legislatura.

Buona lettura, certa che sarà un volume di grande interesse per i professionisti del settore ma non solo.

Roberta Pinelli
Assessora Politiche Sociali,
Accoglienza e Integrazione, Agenzia Casa
Comune di Modena

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Prefazione

Questo volume è rivolto sia a chi lavora nel sociale (mediatori, educatori, assistenti sociali, operatori sociali), sia anche a chi, politico o cittadino, a partire dall'osservazione della propria qualità di vita e della comunità, si domanda che cosa è possibile fare, come attivare risorse che possano creare benessere sociale. Nella seconda parte del libro sono riportati gli interventi dei relatori invitati al Convegno «La relazione cura se si cura la relazione» che ha avuto luogo a Modena a ottobre 2019.

Viviamo in un'epoca in cui qualsiasi persona — che lo riconosca o meno — vive la propria quotidianità con fatica, in una solitudine relazionale spesso alienante, manifestando forme di disagio più o meno riconosciute: molti bambini che sviluppano sin dalla tenera età disturbi dell'apprendimento o del comportamento; adolescenti che si ritirano socialmente, fanno uso di sostanze e fanno riferimento a modelli culturali violenti; adulti stressati che faticano a sostenere le molteplici incombenze; anziani sempre più soli e impauriti. I luoghi

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

pubblici di socializzazione si sono svuotati e vince la politica che propone soluzioni escludenti.

L'emergenza sanitaria in essere ha reso ancora più profonde le difficoltà individuali e i problemi collettivi. È un quadro complesso all'interno del quale ci sono l'angoscia del presente e la paura del futuro. E anche la «nuova povertà» che avanza: persone lontanissime dall'immaginario dell'emarginazione costrette a bussare alle porte dell'assistenza sociale con bisogni concreti. Una povertà intesa non più solo come condizione economica, ma come senso di insicurezza, di instabilità, una zona grigia sempre più ampia dove povertà è anche fragilità di relazioni, precarietà lavorativa, malattia, inadeguatezza a un sistema dominato dalla competitività e dalla produttività.

La paura dilagante, sotto la quale il discorso politico e i mezzi di comunicazione non fanno che soffiare, alimentandola come un incendio, genera altra paura. Ci troviamo nel mezzo di un circolo vizioso in cui la paura della solitudine e della sofferenza finisce per generare maggiore solitudine e sofferenza. Abbiamo paura a uscire di casa e a frequentare gli spazi pubblici, a prendere i mezzi, a fare una passeggiata alla sera per paura di essere aggrediti, rapinati; abbiamo paura di mandare da soli i nostri figli in città perché ovunque vediamo per loro dei pericoli; in casa abbiamo paura dei ladri e chiunque altro è potenzialmente minaccioso. In questo modo finiamo per non incontrare e frequentare altre persone che esattamente come noi condividono spazi urbani, servizi, istituzioni; insomma ci si chiude in un universo sempre più piccolo di diffidenza verso l'altro.

Se ultimamente la riflessione politica insiste sulle tante differenze antropologiche tra cittadini, ci sembra proprio questo il momento per riflettere invece sull'universalità dei bisogni e delle necessità (oltre che dei diritti). Rimarcare la «nostra» diversità da poveri, clochard, migranti, pazienti psichiatrici, ma anche rispetto ai «devianti» in generale, è una falsa immagine, qualcosa di apparentemente rassicurante che lascia passare sotto traccia un messaggio implicito: a «noi» non capiterebbe mai.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

È questo il quadro all'interno del quale si inserisce il lavoro degli operatori sociali, sia come professionisti che come cittadini.

Chi lavora nella relazione d'aiuto ha la possibilità di osservare quotidianamente le persone in tutti quegli aspetti soggettivi e di sistema che spesso non emergono negli incontri quotidiani tra le persone. La relazione di cura tra operatori sociali e cittadini permette l'emergere di aspetti che ci accomunano come esseri umani: le sofferenze e le gioie, o più semplicemente benessere e malessere, non sono forse universali? Quanti possono dire di non avere mai paura di finire ai margini (nel senso dell'appartenenza e del riconoscimento)? Quanti possono dire di non avere mai paura di essere considerati inadeguati, inopportuni, diversi? Non temiamo più o meno tutti di essere risucchiati da una crisi economica globale che cambia continuamente le carte in tavola nel mondo del lavoro e rischia di farcene sbalzare fuori? Non abbiamo, per tutto questo, paura di diventare poveri e soli?

Ma gli altri fanno paura finché non li si conosce, fino a quando non prendono il volto familiare di una persona che scopriamo simile a noi, di cui conosciamo il nome, la storia, la famiglia, i desideri, i bisogni.

Rivolgere attenzione e fiducia all'altro, accettarne le debolezze e i limiti sospendendo il giudizio, è forse la sfida più grande che un operatore sociale è chiamato a raccogliere nel suo lavoro. Per questo scendere dalla posizione di colui che non si mette in discussione (posizione di privilegio «politico» e solo apparente privilegio emotivo) facilita il vero incontro con l'altro e promuove il cambiamento che coinvolge tutti.

Quando un operatore sociale costruisce legami di fiducia, valorizza le capacità del singolo e la ricchezza della comunità di appartenenza e insieme ad esse genera nuove possibilità di convivenza, ponendosi in una relazione d'aiuto realmente costruttiva. L'inclusione, la relazione, il rispetto della differenza sono elementi di per sé curativi per la nostra società nel suo complesso.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'uomo per definizione è animale sociale: abbiamo bisogno degli altri e le relazioni significative accrescono il benessere del singolo e della comunità. Se è vero che la paura nasce e si alimenta nell'ignoranza — ossia nella mancata conoscenza dell'Altro — per abbassare il livello di paura è necessario conoscerli, gli altri. Per conoscerli bisogna incontrarli.

E dunque come ideare, nelle comunità e nei servizi, momenti di scambio autentico tra persone che possano riconoscersi al di là delle differenze? Come creare spazi in cui il conflitto non venga stigmatizzato, negato? In cui si possano esprimere posizioni contrapposte e ci si possa confrontare alla ricerca di una negoziazione che faccia fare a tutti un passo in avanti?

Come lavorare per costruire, come scrive Roberto Bertolino, una «comunità resiliente, cioè una comunità capace di farsi comunità a partire da chi c'è nella comunità, non a partire da chi ci dovrebbe essere»?

Anche per gli amministratori questo volume può rappresentare lo spunto per la creazione di spazi prima inesistenti dove poter sviluppare un'idea di società aperta e inclusiva. La comunità, con le sue regole e le sue forme, è sempre il frutto di un «sogno»: la realizzazione di una visione avuta dalle generazioni precedenti e offerta generosamente a quelle future.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Introduzione

Gino Mazzoli

L'esperienza di Mediando è un *unicum,* perché tiene insieme competenza professionale e passione civile. Superate prima la sbornia ideologica e poi quella metodologica si è diffusa la consapevolezza che la passione civile è empatia profonda per le persone, che a sua volta è ingrediente essenziale della professionalità quando si lavora con esseri umani.

Ho visto nascere questo gruppo: questi ingredienti erano presenti fin dall'inizio.

Costruire accordi nel tempo del narcisismo

Non è facile fare i mediatori in un tempo dove il narcisismo è il codice dominante almeno in Occidente. Il narcisista invidia, dunque odia, chi connette, unisce e costruisce legami, perché è proprio ciò che non riesce a fare. I legami che costruisce il narcisista sono caratterizzati dalla necessità di una continua rassicurazione di sé.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Si può ipotizzare che la difficoltà di fare unione (reti associative, unioni di Comuni, alleanze tra Regioni e Stati, ma anche tenuta delle coppie nel tempo) sia legata a questa sindrome narcisistica dilagante. Si fatica a mettersi insieme e quando ci si riesce l'unione dura poco, pur conoscendo tutti le argomentazioni razionali e persuasive che mostrano, esempi alla mano, come separati si finisca per essere più poveri anche sul piano materiale.

Gli argomenti paranoici branditi dalla polemica (ad esempio, moneta nazionale, filo spinato e muri contro gli stranieri), che vagheggiano il ritorno alle nostre comunità locali di un tempo come se si potesse cambiare canale della storia col telecomando, non sono altro che feticci di questa incompetenza relazionale cronica e massiva.

La novità di questo tempo consiste nel fatto che la sindrome narcisistica non riguarda più solo i ceti benestanti che nella vulgata di 40-50 anni fa venivano descritti come ripiegati su se stessi in ragione delle migliori condizioni di vita a loro consentite. Oggi i legami sociali e familiari sono evaporati anche tra i ceti popolari. Nei condomini (uno dei contesti prevalenti di intervento territoriale di Mediando) è come in politica: l'altro è visto come un rompiscatole.

Così, *da un lato* troviamo politici che teorizzano il superamento della democrazia in nome di una digitalizzazione del Parlamento: democrazia diretta sarebbe il voto di tutti i cittadini da casa propria, con il cellulare come per il televoto a Sanremo, sulle varie proposte di legge, salvo dimenticarsi che il problema centrale è il processo attraverso il quale vengono messe a punto e selezionate le proposte di legge su cui votare; è l'eterno nodo del potere e delle regole per gestirlo; la democrazia infatti non è un sistema di algoritmi giuridici, ma è innanzitutto un ethos, una mentalità diffusa, il deposito nella memoria collettiva di tutte le pratiche che hanno consentito all'umanità di gestire i conflitti in modo non violento. Senza una coltivazione costante, senza un impegno educativo diffuso, questo esperimento delicato, che nel mondo è tuttora minoritario, muore.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Dall'altro lato, simmetricamente, nelle relazioni ravvicinate tra persone, nei conflitti tra vicini di casa in condomini di edilizia popolare, nei piazzali popolati da giovani con motorini «smarmittati» e con auto e scooter con musica a decibel improbabili e da anziani che si imbufaliscono per quei rumori (anche a motivo delle provenienze territoriali di quei giovani), l'altro è di nuovo un rompiscatole, una minaccia per l'individuo, per la sua vita che fatica a trovare un senso, perché le occasioni di scambi informali si sono diradate, tutto va sempre più veloce, il singolo si sente sempre più ai margini e non ha altri con cui elaborare le proprie paure, le piccole e grandi sconfitte familiari, in un mondo che propone un modello di vita iper-prestativo, dove: *«Se io non ce l'ho fatta è solo colpa mia, perché tutte le opportunità, che occhieggiano da ogni dove in tutti i momenti della giornata, sono alla mia portata»; «Se non ho preso quel volo Ryanair che mi porta in UK a 18 € sono uno sfigato»; «Se ho dei dubbi nel fare il genitore avrei dovuto guardarmi il podcast di SOS Tata»; «Se non sono ricco come Briatore e Montezemolo è un problema mio».*

In questo contesto è sempre più difficile fare i conti con i limiti, quei limiti che, se riuscissimo per un attimo a uscire dall'ipnosi dominante, vedremmo che attraversano tutti: le difficoltà ad arrivare a fine mese (anche per il ceto medio impoverito, ormai il 30% della popolazione nel Nord Italia: persone magari appena sopra la soglia ISEE, che non avevano mai avuto problemi economici e che oggi si vergognano a mostrare le loro difficoltà per non farsi affibbiare le stimmate dei «falliti» in un circo che esige la massima prestatività), le relazioni familiari sempre più complicate (il numero di matrimoni e separazioni tende annualmente a equivalersi nel Nord Italia), il traguardo della pensione che si sposta in avanti, il lavoro sempre più precario.

Non sento l'altro perché sono troppo occupato da me, dalle mie paure. Non è un giudizio. È un dato di fatto. Approcciarsi con l'indice alzato a queste situazioni, a queste persone, non serve, non

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

cambia, non apre brecce di ripensamento. Ma non serve nemmeno giustificare tutto. Bisogna ogni volta trovare varchi, spesso ponti tibetani, con tenacia, pazienza, fiducia. Seminare in modo inesausto. Costruire, allestire, inventare piccoli aggiustamenti. È ciò che cercano di fare ogni giorno i mediatori. Veri e propri terapeuti della relazione. Utilizzatori del codice psicologico *on the road,* nel durante, mentre si fanno le cose, quasi sempre senza il riparo del set dello studio professionale a cui cittadini che si suppone portino domande già chiare, si rivolgono ponendosi in condizioni di dipendenza rispetto all'«esperto supposto sapere». Il lavoro del mediatore si svolge invece prevalentemente nella calca della relazione sociale, sulla porta dell'appartamento di un condominio, all'interno di una classe caotica a scuola. Ed è qui che si gioca la competenza professionale più raffinata, costretta a un ascolto di spiraglio, da mettere in gioco nei piccoli spazi che le persone mettono a disposizione mentre la vita si svolge, non nelle condizioni di sospensione dell'azione in cui abitualmente avviene la scena psicoterapeutica. Il mediatore interviene quasi sempre non su richiesta dei due contendenti. Per questo deve costruirsi sul campo quell'autorevolezza che per altre professioni più riparate dal set è una premessa scontata.

Se l'abitazione si è trasformata in luogo privato narcisistico anche per i ceti popolari (a Scampia ho constatato che le mogli dei camorristi di quarta fila, gente povera, costretta a spacciare a 12 anni, non allattano i bambini perché si rovinerebbero il seno e li alimentano, anche da piccolissimi, con Coca-Cola e panini), il vicinato diventa il teatro principale dei conflitti. Gli stessi microreati «da condominio» sono prodotti sociali, sono cioè al contempo degli agiti (con il mio gesto inconsciamente voglio dire qualcosa alla comunità) e degli esiti di questo clima culturale. Il danno che producono è soprattutto una lacerazione del tessuto relazionale. È su questo che i mediatori sono chiamati a intervenire, in un'ottica che si può definire a ragione, in senso lato, di giustizia riparativa: ritessitura di legami in contesti che hanno subìto strappi nei rapporti tra le persone.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'ineludibilità dell'altro

Il Covid, costringendoci a casa, ci ha fatto sentire la mancanza dell'altro, dei suoi sguardi, dei suoi abbracci. La consapevolezza dell'essenzialità, dell'ineludibilità dell'altro è un antidoto contro il narcisismo, con basi scientifiche non irrilevanti.

– Senza una ricalibratura reciproca continua tra esseri umani (che richiede tutto il tempo necessario affinché le persone possano sentirsi riconosciute) è impossibile generare fiducia. Ed è proprio questo tempo che l'incalzare dei codici semplificanti (tecnologico ed economico) sembra negarci. È curioso che spetti alla neurofisiologia (non certo una scienza umana), con la scoperta dei neuroni specchio,[1] il compito di smentire i codici semplificatori, mostrando come il riconoscimento degli altri dipenda dal nostro patrimonio motorio e si nutra di processi intersoggettivi in cui il confine tra percettivo, cognitivo e motorio si sfuma. Ciò mostra quanto sia bizzarro concepire un *io* senza un *noi.* Si potrebbe dire: «ama il prossimo tuo perché è te stesso», vale a dire «una parte di me è dentro di te e viceversa».
– La fisica ci mostra che non si può individuare l'identità di una particella subatomica se non relazionandola ad altre particelle. È un po' come se la relazione fosse costitutiva dell'identità e il singolo fosse un'astrazione. «Tutto è relazione» sostiene il fisico Carlo Rovelli.[2]
– Da decenni la psicanalisi ci ha mostrato che un pezzo della nostra interiorità entra in funzione solo se siamo con gli altri. L'*Io* si costituisce tramite l'altro fin dalla primissima infanzia: il neonato quando piange non sa perché lo fa; sente un vuoto nello stomaco

[1] G. Rizzolatti e C. Sinigaglia, *So quel che fai,* Milano, Raffaello Cortina, 2006.
[2] C. Rovelli, *Helgoland,* Milano, Adelphi, 2020.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

che gli fa paura; solo quando la mamma gli dice «Hai fame, eh?» denomina quella situazione, il bambino capisce che aveva fame, circoscrive quella situazione e può iniziare a gestirla.[3] Insomma, il *Noi* è antecedente all'*Io.*

Uno sguardo nuovo

Per reagire a questa deriva narcisistica serve uno sguardo nuovo sulle cose. Non c'è cosa più concreta dello sguardo, perché orienta tutte le nostre azioni. Si è sviluppato uno sfondo, un pensiero collettivo che sembra obbligarci a cogliere tutte le miriadi di opportunità che ci circondano e ci affollano.

Uno sguardo nuovo può innanzitutto vedere che il bersaglio di chi organizza i flussi informativi siamo noi, venduti sul web come portatori di dati incamerati da piattaforme, perturbati da un sovraffollamento di stimoli produttivi di regressioni cognitive che ci rendono più manipolabili.

Si può allora mettere a fuoco che la conseguenza di questo clima è il *mood* cinico-distopico dominante che ci porta a immaginare Gotham City come nostro unico possibile futuro in attesa di qualche supereroe in grado salvarci. Ci troviamo allora di fronte alla sfida di assumere uno sguardo diverso in grado di smarcarsi sia dallo scenario depressivo che incombe, sia da narrazioni collettive dominanti in passato, ma giunte a fine corsa: il mito del progresso inarrestabile nelle due versioni del «turbocapitalismo liberale» e del «sol dell'avvenire» non sono più credibili, anche se non riusciamo ancora a dircelo sul piano collettivo.

Ma se questo mito è crollato, se il futuro sembra solo proporre un gioco al risparmio per non rovinare definitivamente il pianeta

[3] W.R. Bion, *Esperienze nei gruppi,* Roma, Armando, 1971.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

in cui viviamo, chi glielo fa fare al cittadino comune di recedere dal proprio egoismo, di mediare con l'altro in una lite condominiale, in una crisi di coppia, in un conflitto all'interno della scuola? *«Facciamoci uno spritz, cogliamo l'attimo, viviamo al massimo finché possiamo e non rompermi con il politically correct»*, sembra dirci la maggioranza delle persone quando cerchiamo di porre un problema di solidarietà. Infatti non è utilizzando argomenti di testa (i diritti, la Costituzione, le argomentazioni razionali contro il razzismo) che si riesce a contrastare chi agita la pancia della gente e propone odio.

Serve l'organo intermedio tra la testa e la pancia: il cuore, che non è la mozione degli affetti, ma la passione che riusciamo a suscitare nella gente lavorando sul senso, sul significato profondo che le persone trovano in ciò che proponiamo loro di fare.

Il Covid che ha costretto l'Occidente, 75 anni dopo la fine della Seconda guerra mondiale, a fare di nuovo i conti con il rischio quotidiano della morte (il grande rimosso del nostro inconscio collettivo), richiamandoci al fatto che la vita ha dei limiti e che non possiamo viverla con la bulimia e la velocità che dominavano fino a febbraio 2020, pena la nostra autodistruzione, ha reso le nostre comunità più porose rispetto ad argomentazioni che prima del Covid venivano classificate come «buoniste».

La tenuta interiore di ogni singola persona come problema collettivo

Veniamo al mondo e la questione più importante che abbiamo di fronte è capire perché ci siamo venuti e che cosa ci stiamo a fare. Questo argomento innominabile è stato sdoganato dal Covid. È una domanda a grandissima rilevanza sociale, perché la risposta va trovata collettivamente, non può essere scaricata sui singoli individui: il senso che diamo alla vita è una costruzione collettiva.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Credo che sia venuto il tempo di dirci che lo sviluppo dell'interiorità di ognuno diventa un problema politico. La democrazia si regge sulla consapevolezza dell'interdipendenza dei destini: quello dell'ambiente e dei suoi abitanti, quello degli abitanti umani e di quelli animali, quello dei vari popoli umani, quello tra le diverse persone che abitano una comunità.

Finché le reti sociali erano solide, si poteva fare riferimento a un tessuto di relazioni che curava «naturalmente» la manutenzione della tenuta psichica dei singoli. L'indebolimento delle reti familiari e di vicinato e la contemporanea pressione performativa,[4] creatasi su ogni individuo, hanno reso molto più ardua la gestione equilibrata della vita interiore.[5] Nonostante ciò si continua nei discorsi pubblici (anche quelli di persone *engagées*), nei bandi che lanciano finanziamenti per il welfare di comunità, nelle riunioni tra operatori, amministratori e altri attori locali, a fare appello alle risorse delle comunità senza rappresentarsi le nuove grandi difficoltà in cui si muovono le persone e le famiglie. I nuovi vulnerabili del ceto medio impoverito di cui mi sono occupato negli ultimi due decenni,[6] e intorno ai quali ho profuso il mio impegno in numerosi progetti, non sono tanto un nuovo enorme target di utenti da prendere in carico, ma sono innanzitutto una modificazione profonda del rapporto cittadini-istituzioni *(«Prima non ti chiedo perché ho vergogna, poi ti attacco risentito: ho pagato le tasse per anni perché ti occupassi degli ultimi e adesso che ho bisogno io non mi vedi?»)*, un ritiro dalla partecipazione, un impoverimento del capitale sociale.

---

4 A. Ehrenberg, *La fatica di essere se stessi,* Torino, Einaudi, 1998.

5 Già 15 anni fa la percentuale di adulti europei che avevano sofferto di una forma di malattia mentale nell'ultimo anno era stimata intorno al 27% (*Green Paper. Improving the Mental Health of the Population: Toward a Strategy of Mental Health for the European Union,* 2005).

6 G. Mazzoli, *Articolare la partecipazione in tempi di esodo dalla cittadinanza,* «Animazione sociale», n. 245, 2010, pp. 30-67.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'equilibrio psichico dei singoli in un contesto interdipendente ha valenze evidenti sul clima sociale. Lo sappiamo da sempre, ma è un'informazione che abbiamo sempre gestito come gli appelli degli ambientalisti, relegati a «frasi da cassandre».

Arriva però il momento in cui il clima sociale bussa alla porta e si prende le sue rivincite: non posso dire all'*altro* (individuo anonimo incrociato per caso) «*Lo sviluppo della tua interiorità non è un problema mio; prega, vai in cima a una montagna, respira profondamente*», perché se i neuroni di questo *altro* vengono piallati da una propaganda manipolatoria, il problema ricade su di me, per il semplice motivo che a un certo punto questo *altro* può diventare il mio collega di lavoro, il mio vicino di casa, l'insegnante di mio figlio, l'infermiere che si prende cura di mia madre e comunque è un tizio che, votando come me, co-determina il mio futuro.

Il «personale» torna ad essere politico, come rivendicavano le donne subito dopo il '68. Lo sviluppo dell'interiorità dei singoli diventa un fatto pubblico.

Ecco perché è cruciale, per il welfare di comunità e per la democrazia, agganciare e attivare le persone comuni non impegnate. Il come farlo è un'incognita da esplorare in modo diverso in ogni contesto: le condizioni della vita sociale sono profondamente mutate, i territori vanno allestiti, le competenze che servono vanno formate.

Annotazione non marginale: il welfare di comunità non è la parte «poco professionale» del welfare, delegabile al volontariato o peggio ancora espressione di una volontà di «far pagare la crisi ai cittadini», ma la leva di una svolta dello Stato sociale per garantire livelli dignitosi di servizi per tutti.[7]

---

[7] G. Mazzoli, *Prospettiva welfare di comunità.* In G. Ciceri, M. Cau e G. Maino (a cura di), *Welfare dei servizi e welfare di comunità,* Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli, 2019, pp. 179-198.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'invenzione del quotidiano: memoria e opportunità

Dicevamo della necessità di assumere uno sguardo nuovo. Una ricerca francese di quarant'anni fa che ha prodotto un libro fondamentale[8] si è occupata della possibilità dei cittadini di smarcarsi dal torrente di messaggi pubblicitari che li alluvionava (se attualizziamo quella domanda possiamo immaginare quanto si sia moltiplicato quel flusso). L'indagine mostra come le persone comuni nelle città e nelle campagne costruiscano tattiche di sovversione muta, bracconaggio e sistemi di smarcamento dal pensiero unico, che producono strategie di adattamento in grado di prendere dal flusso torrentizio delle informazioni ciò che è utile adattandolo alla propria vita. Entra in gioco un'intelligenza collettiva che non appartiene al singolo e nemmeno a un gruppo, ma a un contesto, e si muove utilizzando una memoria sedimentata nei millenni dall'evoluzione: i sistemi viventi si adattano al contesto utilizzando ciò che hanno appreso (memoria) e facendo interagire questo bagaglio con le opportunità che la vita propone. L'interazione tra *memoria* e *opportunità* è l'invenzione del quotidiano (nel triplice significato di *costruire ex novo, creare fiducia* — far credere — e *trovare*, imbattersi perché si cerca — *invenire*), un processo creativo che avviene continuamente e silenziosamente tra la gente comune che, è bene ricordarlo, non è idiota.

Le città sono disegnate dagli urbanisti che prevedono transiti di folle in grandi viali, ma sono poi concretamente costruite da chi vi cammina, che sceglie magari un vicolo secondario dove c'è un bar che fa un ottimo caffè e in cui suonano musicisti appassionati.

All'inizio degli anni Novanta vengono messi sul mercato i primi cellulari e pochissimi anni dopo gli adolescenti scoprono che inviare i messaggi, oltre a essere meno costoso, consente di gestire un numero di comunicazioni molto maggiore, entrando con più delicatezza nel-

[8] M. De Certeau, *L'invenzione del quotidiano,* Roma, Lavoro, 2001.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

la vita delle persone e diminuendo la congestione colloquiale. Così gli SMS superano le telefonate e diventano il sistema prevalente di comunicazione.

WhatsApp si è rivelato il grande trasformatore silente della vita relazionale, più intimo rispetto ai social pubblici, sociale in cerchie di persone che si scelgono, multitasking più di tutti (messaggi, telefonate, video, audio, documenti), utilizzato da tutti per lavoro e vita privata.

Bar nel vicolo, SMS e WhatsApp sono tutti successi dell'intelligenza collettiva. Non sono stati decisi in un «altrove», in un palazzo. Sono decisioni della gente. *People have the power,* cantava Patti Smith qualche decennio fa: e aveva ragione, nel senso che la gente comune questo potere *ce l'ha già* e *lo esercita già.* Non è un potere *contro,* ma un'*immensa forza costruttrice e creativa non riconosciuta.* Spesso nemmeno chi si propone di stare «dalla parte del popolo» ha fiducia che questa forza esista già. È come se ci fosse sempre bisogno di qualche avanguardia che spieghi alla gente comune quello che pensa. Così si guarda verso l'alto, mentre il centro della questione è molto vicino ai nostri piedi e alle nostre mani, nella vita quotidiana, nello svolgersi delle transazioni e delle transizioni di cui si occupano i mediatori.

Liberazione del tempo e controllo dello spazio

Non si tratta di negare la gerarchia dei poteri, ma di autorizzarsi a immaginare che, invece di attendere lo sviluppo di maggioranze che dovranno «prendere la stanza dei bottoni» per poter portare avanti politiche a favore degli ultimi, si può immaginare che molti saperi cruciali per il futuro del mondo, frutto dell'intelligenza collettiva all'opera nel tramestio della vita quotidiana in zone periferiche e mute, possano connettersi e reciprocamente visualizzarsi, soprattutto in questo tempo dove attraverso il web (Wikipedia, Google, ecc.) il sapere si è diffuso in strati sociali che prima non vi avevano accesso,

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

la *sharing economy* consente di condividere rapidamente informazioni sulle innovazioni e di collegare opportunità che prima rimanevano irrelate (BlaBlaCar, Airbnb ne sono degli ottimi esempi). Ciò che è avvenuto per secoli in modo muto sta prendendo velocemente consapevolezza di sé.[9] Insomma, moltissimi *influencer* locali sono già all'opera. Non sembra perciò illusorio supporre che un investimento non mastodontico nell'allestimento di connessioni tra una massa critica di queste esperienze possa favorire un processo, silenziosamente già in atto, che può modificare gerarchie istituite da tempo, a onta di narrazioni collettive tra il rassegnato e il distopico che sostengono l'esatto contrario. I prodotti dell'intelligenza collettiva del quotidiano sono da sempre destinati alla marginalità rispetto al pensiero dominante, ma se qualcuno li osserva, li racconta e li connette, anche l'immaginario collettivo (decisivo per costruire il tono dell'umore del mondo) può modificarsi.

In questi interstizi, visibili solo se ci si avvicina al micro come fanno i mediatori, in questo incontro inventivo sempre nuovo tra memoria e opportunità, nasce il *kairòs,* il tempo non ripetitivo che si apre all'imprevisto. Da sempre chi detiene il potere presidia lo spazio per impedire la nascita del tempo, di questo tempo inventivo che spiazza e in silenzio sovverte.

Senza questo plancton relazionale di fondo la vita evapora. Il futuro dell'umanità dipende dalla salvaguardia non solo delle risorse ecologiche, ma anche di quelle sociali. Il capitale sociale è un'energia infinitamente rinnovabile, ma ne va fatta adeguata manutenzione, altrimenti questa riserva di fiducia e speranza tende ad esaurirsi. Senza questa energia i più possenti e razionali progetti della finanza e dell'informatica si spegnerebbero, perché poggerebbero sul vuoto.

L'immaginario diffuso ci consegna una contrapposizione (ormai quasi di maniera) tra luoghi istituzionali in cui si decide

---

[9] Si muove in questa direzione A. Baricco, *The Game,* Torino, Einaudi, 2018.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

e piazze agguerrite. Si fatica a riconoscere che il luogo della produzione del senso e dell'energia di legame che regge l'intera vita sociale risiede nel transito silente della vita quotidiana, in ciò che appare comune e trascurabile, in quei luoghi opachi e testardi in cui la gente esercita una sovversione diffusa, quasi gregaria, che le consente di smarcarsi del pensiero unico. Fatichiamo a pensare che il vertice della vita sociale sia la quotidianità, le persone comuni e la loro creatività irriducibile.

La storia non è già tutta scritta dal pensiero unico. C'è spazio per inventare ogni giorno il quotidiano, ma bisogna saper vedere. Siamo chiamati a cercare tenacemente i segnali di possibilità di futuro che vanno costruendosi anche in mezzo a tanti eventi sfacciatamente negativi. Ciò che ci attende è più un riconoscere che un resistere; uno scorgere e un dare valore prima ancora che un dare voce (un'ulteriore voce nella cacofonia delle infinite rivendicazioni di innumerevoli e incomponibili diritti). Se sapremo vedere questi piccoli passi avremo buone probabilità di sostenerli ad avere fiducia di poter crescere.

Il sociale come magma generatore

A proposito di nuovi sguardi, è molto importante evidenziare la complessità del sociale, perché esprime la complessità e la preziosità dell'umano.

La fisica ci spiega che dentro un pezzo di ferro ci sono quanti che saltano. Dunque la materia, anche in ciò che appare più inerte e più duro, è viva. Figuriamoci una persona che ha dentro livelli non solo fisici, ma anche chimici, biologici, psicologici: non può essere ridotta a un algoritmo, a una spiegazione lineare.

Tuttavia le discipline che hanno più appeal nel pensiero dominante esprimono un pensiero lineare:

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– per il diritto la norma c'è o non c'è (il soggetto è sopra o sotto la soglia ISEE?);
– per l'economia il bilancio o è in rosso o in attivo;
– per la medicina lo schema è diretto: sintomo-diagnosi-terapia-guarigione (e che ci sia una capacità predittiva da parte di un chirurgo circa il fatto che, quando sterilizzerà un attrezzo per aprirmi la pancia, questo risulterà sterilizzato è molto rassicurante per tutti noi);
– la tecnologia procede per schemi binari (0/1).

Il sociale invece è un magma molto complesso, dove coabitano slanci generosi, pulsioni distruttive e autodistruttive, obiettivi dichiarati e aspettative implicite che non si manifestano non solo perché le persone intenzionalmente le occultano, ma anche perché spesso non ne sono consapevoli.

Entrare in questa «selva oscura» attraverso linee rette come quelle proposte dalle discipline che governano il mondo è semplicemente un errore di prospettiva, una riduzione della complessità dell'oggetto che si vorrebbe trattare, un impedimento strutturale a comprenderne la ricchezza, l'articolazione nel senso sia delle minacce che delle potenzialità, con conseguenze esiziali sul piano delle ricadute operative per gli interventi che si propongono di realizzare trasformazioni sociali.

Il rispetto della complessità del sociale è minato dal fatto che ognuno di noi ne ha esperienza: tutti ci sentiamo «commissari tecnici», ma ciò non significa che siamo consapevoli di questa complessità. Poiché l'essenza dei fenomeni sociali è in massima parte invisibile, finiamo per considerare tutte le discipline che si occupano di questa zona (sociologia, psicologia, pedagogia, antropologia, ecc.) come «poco concrete» (la loro capacità predittiva inferiore a quella delle scienze «esatte» è dovuta al fatto che le scienze umane si occupano di un oggetto molto più ampio e complesso) e ci accontentiamo di spiegazioni che prendono in considerazione una parte estremamente

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

periferica, corticale, di questi fenomeni (i dati quantitativi); ma se, come abbiamo visto, una scienza esatta come la fisica (che utilizza per muoversi la matematica) ci dice che l'essenza della materia è viva e dunque che la realtà non è come ci appare,[10] non possiamo fermarci a ciò che si vede con i cinque sensi.

Ad esempio, il diritto esibisce la muscolarità dei suoi codici, ma ogni norma giuridica è, come sappiamo, frutto di una negoziazione tra forze presenti nella società.

Anche l'economia mostra la forza dei suoi numeri, ma ogni cifra (ad esempio, il costo dei prodotti) non discende da un iperuranio metafisico, bensì è frutto di una negoziazione tra attori.

La prevalenza dei codici «lineari» fa sì che si pensi di poter affrontare i problemi sociali esclusivamente attraverso norme giuridiche ed erogazioni monetarie (ad esempio, il reddito di cittadinanza). Norme e soldi sono condizioni necessarie ma non sufficienti per affrontare i problemi delle persone che hanno la loro radice in questioni di natura psicologica. Com'è noto, i Servizi sociali che lavorano meglio, investendo sulla loro competenza centrale (la relazione intersoggettiva per produrre modificazioni nella persona attraverso itinerari educativi), erogano pochi contributi economici.

Se il sociale è un magma, non si può leggerlo facendovi luce come con i fari in un campo di calcio. Dovremo utilizzare la torcia e a volte la candela, esplorando in modo incerto, procedendo per via indiziaria, sbagliando e riaggiustando spesso il tiro. Decisivo è lo sguardo che assumo per gestire il rapporto con la realtà.

Proviamo a immaginarci alle prese con un progetto sociale e con una rete di attori con cui lavorare.

Se pensiamo che tutto si possa pianificare, perché crediamo che tutto si possa prevedere, faremo un protocollo preciso che indi-

---

[10] C. Rovelli, *La realtà non è come ci appare. La struttura elementare delle cose,* Milano, Raffaello Cortina, 2014.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

chi come l'organizzazione deve funzionare nel dettaglio, con norme che controllano la prassi tramite la previsione di tutte le fattispecie possibili per evitare l'errore. La rete tra organizzazioni non dovrà far altro che verificare l'applicazione del protocollo.

Se invece si assume un altro sguardo, secondo il quale il fare è un grumo denso e opaco dove, quando è inserita una variabile, questa viene «schizzata» in direzioni molteplici, diverse e imprevedibili, si comprende che non si può prevedere tutto e ci si attrezza per aggiustare *in itinere* il percorso e i suoi obiettivi, imparando dall'errore, mettendo a punto con la rete degli attori le regole per apprendere dal fare e per negoziare le modalità per riaggiustare il processo.

Fare, sondare, riaggiustare

Se il sociale è un magma, il sapere che si rapporta ad esso non può essere applicativo (di regole o metodi), ma sarà ineludibilmente inventivo.

Prima di iniziare a fare non sappiamo come stanno le cose. Il fare è il principale veicolo della nostra conoscenza della pratica. E il lavoro sociale è eminentemente pratico. Il sociale si conosce solo facendolo, cioè insieme agli altri. Noi non sappiamo che cosa succederà in un colloquio prima di averlo iniziato: porremo una prima questione-sonda, ma anche volendo non potremo semplicemente applicare una checklist. A seconda della reazione del nostro interlocutore ci regoleremo per sviluppare la conversazione in un certo modo. Nella conduzione dei gruppi di lavoro avviene la stessa cosa. Perché dunque strutturare rigide sequenze giuridico-matematiche per trattare un oggetto così magmatico?

Se il sapere del quotidiano è inventivo, ogni volta bisogna costruire *ex novo,* benché l'esperienza sedimenti ipotesi metodologiche utili

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sul piano orientativo. Se un progetto ha funzionato in un contesto, non è garantito che abbia lo stesso successo in un altro. Ogni volta siamo chiamati a inventare un prototipo, perché le condizioni del contesto sono diverse. Pensiamo alla letteratura sulla conoscenza e la gestione dei problemi sociali o sulla valutazione dei progetti sociali. È un florilegio di inviti a lavorare in modo individuale applicando schemi e utilizzando complessi quadri logici che riducono la valutazione a numeri. Ma se stiamo occupandoci di problemi *sociali,* la parola stessa ci dice che sono generati socialmente e ciò che si genera socialmente può essere conosciuto, gestito e valutato solo *socialmente,* vale a dire attraverso processi sociali.

È qui che si radica l'idea di lavoro di comunità (su cui si impegnano in modo peculiare gli operatori di Mediando) come leva cruciale del welfare. Non è una moda, un «di più». Semplicemente non si possono conoscere e gestire i problemi sociali senza implicarsi nelle dinamiche di un contesto, senza incontrare le persone.

La fisica parla di zone di indeterminatezza, di aggregazioni temporanee su cui fa calcoli di probabilità intorno al verificarsi di un evento. Se il sociale utilizzasse un immaginario di questo tipo potrebbe accreditarsi maggiormente.

Questo impegno sulla *vision* del sociale è molto importante per rendere ragione della complessità, della delicatezza e della preziosità del lavoro degli operatori. Più il loro lavoro sarà compreso, più avrà probabilità di essere apprezzato e sostenuto.

Percolazioni carsiche

Un nuovo sguardo può consentire di assumere una posizione meno esigente sullo sviluppo delle progettualità sociali. Molti progetti sociali durano il tempo dell'investimento economico sul personale che li conduce.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Le letture sulla tenuta delle progettualità sociali sono in genere piuttosto semplificate:

- *«Bocciati perché non siete riusciti a proseguire»*
- *«State in piedi? Bene, ma dovete essere "scalabili"; mettete a punto un format replicabile altrove, altrimenti la vostra esperienza non è significativa»*
- *«In effetti non ce l'abbiamo fatta a durare nel tempo, ma non sappiamo bene nemmeno perché siamo riusciti a nascere e crescere… ci è venuta così».*

In realtà quanto detto in precedenza può consentire di assumere uno sguardo diverso anche rispetto a questi eventi.

- L'oggetto sociale è così complesso che quasi sempre gli operatori sanno/fanno molto più di quanto non riescano a dire.
- È così prezioso l'incrocio di risorse e circostanze favorevoli che ha consentito a un progetto sociale di potersi realizzare che guardare il bicchiere mezzo vuoto (ad esempio, il progetto si è concluso e non sembra riprendere) mostra uno sguardo miope; dovremmo compiacerci che comunque quel percorso c'è stato: avrebbe potuto non succedere.
- Quando mettiamo in atto interventi sociali noi seminiamo dentro un magma; diventa perciò decisiva l'immagine che abbiamo di come si formano le connessioni sociali: sono messaggi nella bottiglia in mezzo al mare oppure ipotizziamo che ciò che seminiamo percoli nel magma e avvengano connessioni carsiche con altre risorse che colgono spunti dal progetto per generare altrove nuove forme di vita sociale?

Quest'ultimo punto apre una prospettiva nuova: nelle politiche pubbliche gli esiti inattesi dei progetti sono considerati in genere i più

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

interessanti proprio perché si è consapevoli che una grande quantità di variabili in gioco produce inevitabilmente risultati imprevedibili anche in positivo, ma per vederli bisogna saper guardare, ponendo cioè lo sguardo a distanza di tempo a volte significativa e in spazi (contesti territoriali) diversi da quelli in cui si è investito.

Insomma, la vitalità sociale è molto più ricca di quella che riusciamo a considerare semplicemente perché le nostre congetture e i nostri sguardi sono limitati. Se nel sociale seminiamo, dobbiamo avere la capacità di attendere, accompagnare e monitorare i processi di crescita, che sono per lo più carsici, cioè non visibili, come la vita quotidiana, che avviene in un pullulare di interazioni sottratte allo sguardo dei pianificatori, ma che si possono constatare e misurare non meno dei processi economici che occupano la scena collettiva.

È come se si dovesse allestire una sorta di «zona placentare» in grado di favorire la nascita di nuove forme di vita sociale, che si nutrono di un plancton fatto di ascolto, accompagnamento, convivialità. La parte più rilevante dei saperi che ci servono per vivere è implicita (tacita, emozionale, inconsapevole, infrattata nel fare), collocata in una zona pre-linguistica che richiede tempo e attenzione per essere compresa.

I percorsi di realizzazione però non sono lineari. Due esempi metaforici ci possono aiutare a comprenderli.

– Nelle relazioni interpersonali, soprattutto con i nostri familiari, siamo costretti spesso ad attendere sblocchi di situazioni che giacciono paralizzate per molto tempo, spesso anni, ma quando si aprono, le dinamiche a volte assumono una velocità impressionante e problemi rimasti per molto tempo «inevasi» vengono risolti in sequenza.
– Gli astronomi ipotizzano che i buchi neri siano passaggi (piccolissimi passaggi) verso universi paralleli: anche in questo caso si aprono scenari veloci e imprevisti attraverso dettagli.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Avere in testa un'ipotesi riduzionistica o una più aperta induce aspettative (e dunque azioni) molto diverse.

Allestire oltre la razionalità logico-discorsiva

La densità del discorso svolto in queste pagine mostra come il sociale sia un intreccio molto complesso, perché connette elementi molto diversi: persone, storie, contesti, culture e discipline.

Il sociale non è un settore: è il tutto, il generatore di tutto:[11] diritto, economia e politica sono prodotti della dinamica sociale. La *connessione* tra differenze è dunque lo specifico apporto del sociale e degli operatori che si occupano di sociale. Purtroppo questa competenza così decisiva, perché i progetti sociali prendano forma, non viene riconosciuta dagli altri codici professionali, e nemmeno gli operatori sociali se la riconoscono, con il risultato che questi ultimi nell'incontro con i codici forti (in particolare quello sanitario e quello giuridico-amministrativo) sembrano sprovvisti di un *ubi consistam* e si affannano a prendere in prestito da altre culture le fonti della propria legittimazione, mentre, se riuscissero a rappresentare questo lavoro di connessione che nessun altro svolge al loro posto, assumerebbero maggiore autorevolezza e maggiore possibilità di incidere nei processi decisionali.

Tuttavia non tutti riescono ad accedere alla comprensione di oggetti complessi attraverso la via logico-discorsiva, che infatti non è l'unico tipo di intelligenza presente negli esseri umani.

In questo tempo sembra troppo forte la velocità dei processi perché le persone possano assimilarli in termini consapevoli. La via

[11] C. Castoriadis, *L'istituzione immaginaria della società,* Milano, Bollati Boringhieri, 2000.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

logico-discorsiva arranca: *«Si logora ogni parola di più non puoi farle dire»* (Qoèlet, 1,8).

Se questo vale per gli operatori varrà ancor più per i cittadini destinatari degli interventi dei mediatori. Perché possano prodursi cambiamenti non è necessario che la persona sia consapevole di tutto in termini razionali. Per molti la sola via per sbloccare confitti e criticità è *fare esperienza* della possibilità del cambiamento. Poco importa che mostrino gratitudine per chi ha allestito le condizioni affinché quell'esperienza si producesse. Ciò che conta è che i cambiamenti avvengano.

Tocchiamo qui un altro elemento cardine della competenza sociale oltre a quello della connessione: l'*allestimento,* vale a dire la capacità di costruire le condizioni spazio-temporali, fisiche e linguistiche perché avvengano forme di elaborazione, anche inconscia, delle criticità che attraversano le persone, in grado di mobilitare risorse resilienti. L'allestimento va più in profondità rispetto al discorso; per questo è più difficile. Il discorso rassicura chi lo fa e chi lo riceve: *«Gliel'ho detto, lui mi ha risposto di sì», «Mi ha detto che lo farà»* (*detto-fatto,* come nelle favole), ma ciò che conta è che le persone cambino almeno un po', che le loro relazioni si modifichino almeno un po'. E questo non è garantito dalla parola detta, né da quella scritta. I cambiamenti veri sono connessi a processi interiori molto complessi e poco decifrabili rispetto ai quali bisogna stare in attesa. Si tratta dello sviluppo di quanto detto in precedenza rispetto alla semina, alla percolazione e al *kairòs:* il tempo della nostra vita non è sempre uguale. Ha intensità molto diverse. Ci sono momenti in cui avvengono sblocchi nella vita delle famiglie, delle coppie, dei gruppi, del rapporto terapeuta-paziente. Lo psicanalista Stern li definisce *now moment,*[12] eventi di cui noi possiamo solo *allestire le condizioni perché avvengano*

[12] D. Stern, *Il momento presente. In psicoterapia e nella vita quotidiana,* Milano, Raffaello Cortina, 2005.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

(e non è poco), ma che succedono quando vogliono loro, cioè quando le connessioni carsiche tra un'immensa quantità di variabili creano le condizioni per lo sblocco. Rispetto ai now moment possiamo stare solo in vigile attesa.

Se le persone sono troppo spaventate, travolte in un circuito di eventi eccessivamente veloci e sottoposte a un bombardamento informativo che tende a far regredire le competenze cognitive, bisogna lavorare allestendo situazioni che mettano in gioco l'emisfero destro del nostro cervello.

Da sempre la maggior parte dei nostri apprendimenti e dei nostri cambiamenti avviene in modo inconsapevole durante il funzionamento quotidiano della vita sociale e organizzativa.

Dunque il pensiero logico discorsivo non ha mai avuto il dominio totale su di noi, ma in un tempo come questo, dove le persone sono oberate da informazioni rapidissime e ingiunzioni di perfezione smodate, è assolutamente cruciale consentire elaborazioni che non costringano ognuno a fare i conti in modo dettagliato con le proprie difficoltà e con quelle del contesto.

Se invece di fare uno «spiegone» dipingo delle panchine con le firme dei ragazzini che le hanno rimesse a nuovo insieme ai genitori, agli insegnanti e alle associazioni del quartiere, sto ricostruendo legami sociali e fiducia senza esplicitarlo: il prodotto «ricostruzione dei legami fiduciari» è troppo complesso e poco comprensibile d'acchito per venire «acquistato», mentre il prodotto «sistemazione delle panchine» è comprensibile e accettabile. Di conseguenza avremo un oggetto manifesto noto e rassicurante che veicola in modo implicito un contenuto innovativo non immediatamente comprensibile sul piano logico discorsivo. È questa in sostanza la strategia dell'allestimento, che funziona come un'interpretazione agita in psicanalisi, praticata in questo momento da tutti i sistemi comunicativi (Instagram, i quotidiani pieni di foto e video): l'immagine (vero e proprio allestimento) sta sostituendo la parola scritta. Al riguardo

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sembra fuori luogo stracciarsi le vesti per la perdita del primato della parola. Se entriamo nella logica dell'allestimento, anche i dialoghi che costruiscono i mediatori fanno parte di questa scena. Le parole sono innanzitutto dei *fatti:* sono qui con te, ti parlo in modo tranquillo, proviamo a ricostruire la situazione di conflitto che dobbiamo trattare. Il dialogo è un'azione che sonda nel magma costituito dal problema in cui cerchiamo di entrare, è un allestimento che semina con la fiducia che per vie carsiche possano percolare elementi in grado di sbloccare la situazione.

Dunque posso fare anche una «spiega», ma con la consapevolezza che il mio intervento non sarà soltanto sul livello logico-discorsivo, ma lavorerà anche su quello affettivo-emotivo, perché è a quel livello che si incistano i conflitti.

I mediatori come allestitori del welfare di domani

Gli operatori di Mediando si muovono in questo complesso contesto utilizzando il conflitto come occasione di cambiamento e di comprensione dei fenomeni sociali, tenendo il passo della vita quotidiana nei condomini, gestendo crisi familiari, intercettando i ragazzi all'interno del più grande e più importante servizio sociale del nostro Paese: la scuola, luogo privilegiato dove i ragazzi trascorrono un'enorme quantità di tempo, fermi, in posizione passiva; punto di osservazione strategico, ma sottoutilizzato, di tutte le criticità che attraversano le famiglie; trincea chiave nel tempo del Covid, che ha mostrato in modo inequivocabile come la funzione sociale di questa istituzione (socializzazione e costruzione di competenze trasversali) sia più importante di quella di trasmettere cultura.

I mediatori possono essere veri e propri avamposti del welfare di domani, agenti di un cambiamento culturale fatto di microprocessi connessi e riflettuti.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Una cultura non si modifica solo con discorsi e libri: servono dei fatti, pensati, collegati e diffusi; serve insomma una *massa critica* di esperienze utili, connesse, riflettute, partecipate, riuscite. È un nuovo lavoro con la comunità per la comunità.

Un welfare in grado di sostenere tutti se si rivolge a un 30% di nuovi poveri e non più al 5% dei soliti noti non può che essere:

- *affollato* (frequentato da una massa critica di fruitori-coproduttori);
- *orizzontale* (l'operatore, per quanto abbia studiato, deve concertare simmetricamente con il cittadino);
- *leggero* (non «fordista», ma come dei *temporary store* riadattabili e connessi);
- *autonomizzante* (incubatore di esperienze che puntano a reggersi sulle proprie gambe, perché assunte dalla comunità);
- *competente* (attrezzato con le *skills* richieste dalla complessità di questo lavoro a cui abbiamo fatto cenno in queste pagine e che sono descritte nel dettaglio in questo bel libro).

Questo accompagnamento emancipante è il crinale che distingue il *welfare assistenziale* (che pone l'utente in posizione dissimmetrica ed è costoso, ma indispensabile per il disagio grave) dal *welfare generativo* (che o è leggero, autosostenibile, affollato o non è generativo).

Sul piano culturale non è una scommessa semplice, perché si tratta di muoversi in controtendenza rispetto all'immaginario prevalente che riguardo al welfare propone da sempre uno schema in cui vi sono soggetti che si occupano di altri soggetti in modo unilaterale.

L'alternativa è un welfare confinato in servizi di nicchia per i pochi che riescono ad accedervi sulla base di criteri che gli esclusi non tarderanno a considerare privilegi, «affari di casta», rinforzando il rancore già diffuso.

La scommessa è notevole. La tenuta di questo gruppo anche.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Prima parte

Conflitto e mediazione

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 1

Il conflitto come risorsa evolutiva

Marcella Stermieri

Conflitto intrapsichico e interpersonale: una dimensione totalizzante

Non c'è nulla di più pervasivo del conflitto: lo sperimentiamo in prima persona quotidianamente nelle relazioni e lo viviamo internamente. È una dimensione molto presente nelle nostre vite nonostante sia di difficile gestione, spiacevole e spesso, proprio per questo, socialmente e individualmente rimosso.

In questo capitolo proviamo a dare spiegazione di che cosa per noi è conflitto e che cosa non è, quali sono le caratteristiche principali che lo compongono. Nel resto dell'opera cerchiamo di testimoniare la nostra prassi di gestione attraverso le nostre esperienze, perché per noi esso è sicuramente un momento di difficoltà ma anche una grande occasione di crescita.

I ricercatori della scuola di Palo Alto hanno studiato lungamente le interazioni tra le persone mettendo in risalto quanto la comunicazione

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sia un fenomeno molto complesso e soggettivo.[13] Noi comunichiamo sempre (anche quando stiamo in silenzio) e in questo processo definiamo la nostra identità. Questa si sviluppa attraverso un lungo cammino fatto di momenti alterni di differenziazione e somiglianza agli altri, dunque rimanendo nella relazione. Tutti noi siamo inseriti all'interno di sistemi relazionali che ci influenzano e che noi influenziamo continuamente. Questo è un discorso molto affascinante e che ci porterebbe molto lontano nella trattazione, ma ci serve per introdurre il tema secondo cui ciascuno di noi è una soggettività in perenne definizione.

A partire da questa prima affermazione e a suo completamento, mettiamo in evidenza anche che ciascuno nella propria unicità è differente dagli altri. Questo è principio fondativo del nostro discorso e frutto dell'osservazione sul campo. Significa che ogni essere umano presenta delle caratteristiche proprie non sempre conciliabili con quelle degli altri: basta che ci guardiamo attorno ed è evidente la varietà umana che ci circonda. In questa condizione, quando due persone si relazionano esprimono punti di vista e vissuti diversi e questo può portare ad avere come minimo delle incomprensioni. Sicuramente nell'interazione che i due soggetti hanno ci sono punti di incontro ma anche percezioni completamente differenti.

In questa condizione, quando ci si relaziona, la comunicazione tra diversità può produrre una situazione di scontro che al momento non vogliamo acquisti per forza sfumature violente. Non è necessario subito associare a conflitto una definizione sanguinaria, anche perché — e lo vedremo in seguito — questo deforma e semplifica il suo ricco significato mettendo in discussione la componente evolutiva sottesa a questa dimensione. Possiamo dire che nel conflitto l'intendimento non fluisce e la comprensione è difficile.

---

[13] Si fa riferimento al Mental Research Institute di Palo Alto (California) dove hanno lavorato P. Watzlawick, J.H. Beavin e D.D. Jackson, che hanno pubblicato nel 1967 l'opera *Pragmatica della comunicazione umana.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Tenendo l'attenzione sul conflitto e anche su ciò che ci succede quotidianamente, citiamo degli esempi che ci aiutano a prendere contatto con ciò che succede prima di tutto dentro ciascuno di noi. In almeno uno di questi possiamo trovare un episodio che ci appartiene.

> Il mio vicino non mi saluta e io lo trovo molto maleducato.
>
> Il mio capo ufficio mi chiede troppo impegno rispetto al compenso e questo mi dà molto fastidio.
>
> Mio marito non nota l'impegno che metto nel prendermi cura della famiglia e io mi sento poco apprezzata.

Nel confronto con l'unicità dell'altro e con la sua differenza può verificarsi dentro di noi una sensazione di rabbia, disaccordo, fastidio e disarmonia. Le emozioni che sentiamo possono essere spiacevoli e la mente può arrovellarsi con insistenza su ciò che non ci è piaciuto dell'altro, su cosa ha fatto l'altro di sgradevole. Questa percezione può organizzarsi in un'azione diversamente articolata, ma ciò non è scontato né automatico; significa che prima di tutto noi sentiamo e dopo agiamo. Daniel Goleman (1997) lo spiega molto bene nel trattare il funzionamento dell'intelligenza emotiva: lo stimolo esterno (ciò che accade oggettivamente all'esterno di noi) produce in noi prima di tutto una reazione emotiva, che poi si organizza in un'azione. Sono processi interni che avvengono in modo rapido e automatico, ma che contengono in loro delle fasi diverse. La lettura emotiva di ciò che ci succede dunque è qualcosa di diverso dall'azione di risposta che noi organizziamo internamente.

Ciò che avviene esternamente a noi ci fa sentire internamente che qualcosa stride, che non c'è congruenza rispetto a quelli che sono i nostri riferimenti e spesso questa sensazione è di difficile gestione. Ciò che l'altro ha detto o ha fatto crea disarmonia nel nostro sistema e apre delle domande rispetto a noi e alla relazione.

Questi sono i conflitti interpersonali, cioè le disarmonie che abbiamo con gli altri. Per rendere giustizia al caos e alla complessità

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

in cui siamo immersi a questo punto aggiungiamo anche i conflitti che sorgono dentro di noi, cioè gli intrapsichici.

A complicare le cose, ma forse anche a completarle, spesso il conflitto non ha a che fare solo con l'interazione che noi abbiamo con gli altri, a volte nasce dentro di noi come scontro tra parti diverse, necessità differenti che richiedono in egual misura attenzione ma che faticano a trovare una composizione: tra un bisogno e un valore, tra emozioni differenti però presenti allo stesso tempo, tra un'emozione e un pensiero.

Ad esempio, potremmo avere bisogno di riposo ma l'affermazione personale lavorativa è per noi un valore e questo dilemma interno tra un bisogno e un valore può crearci difficoltà nel gestire la nostra quotidianità.

Possiamo pensarci internamente come un condominio in cui ogni abitante ha una sua ragion d'essere e dialoga con gli altri in una discussione continua, talvolta snervante. Tutti parlano del proprio punto di vista, tutti a loro modo hanno ragione.

Siamo attraversati continuamente dal conflitto con noi stessi, tra le diverse parti di noi e con le altre persone. Spesso ciò che l'altra persona fa scatena dentro di noi un conflitto tremendo.

Ma che cosa significa dunque la parola conflitto?

Se proseguiamo l'analisi facendo riferimento alla radice etimologica della parola *conflitto,* derivante dal latino *conflictus* — *cum fligere,* urtare, sbattere contro — il prefisso *cum* ci ricorda che l'urto non riflette mai una dimensione unilaterale ma plurale.

Ognuno di noi è unico, come una monade, ma poi nella nostra esistenza urtiamo contro l'altro e in questo contatto, che è pieno di vita, sentiamo la nostra presenza ma anche quella degli altri. Possiamo dunque definire la nostra unicità proprio perché vediamo gli altri. Il contatto ci aiuta a sentirci, a dare senso e valore alla nostra esistenza, per somiglianza e differenza. È interessante questa

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

spiegazione perché l'uomo ha bisogno degli altri, è animale sociale e non sempre la presenza degli altri è così direttamente armoniosa. Se allarghiamo poi lo sguardo, gli altri non sono solo persone in carne e ossa, ma possono essere un'altra emozione, un altro bisogno, un pensiero, un punto di vista. Per ora sappiamo dunque che conflitto è contatto con l'altro differente da me e questa relazione apre a domande e a spazi inattesi.

Tutti noi a diversi livelli facciamo esperienza del conflitto in ogni momento della nostra vita e della nostra giornata. Ci sono persone che vivono questa dimensione in maniera eccitante, altre in una accettazione sempre in continua negoziazione e altre ne escono affaticate e talvolta snervate. È la realtà in cui siamo immersi, una complessità densa che ci accompagna immancabilmente: non è solo un'esperienza interna o individuale, ma anche intersoggettiva, sociale e infine politica.

Di seguito riportiamo varie tipologie di conflitto e le loro definizioni. È una classificazione che vuole mettere chiarezza nella complessità dell'argomento senza la pretesa di esaurirlo.

- *Conflitti sulle informazioni.* Sono generati dalla mancanza o inesattezza di informazioni o dalla differente interpretazione delle informazioni.
- *Conflitti di valori.* Sono generati da criteri differenti per valutare idee e comportamenti o da differenti ideologie, religioni, stili di vita.
- *Conflitti di relazione.* Sono generati da emozioni difficili da gestire, comunicazione inefficace e differenti mappe (stereotipi e pregiudizi).
- *Conflitti di interessi.* Sono generati da competizione reale o percepita rispetto ad alcuni interessi in gioco.
- *Conflitti strutturali.* Sono generati da ineguale distribuzione delle risorse e del potere che nasce dall'organizzazione stessa.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Allargando lo sguardo dunque alla componente socio-politica della nostra esistenza (e non solo a quella psicologica e relazionale) Miguel Benasayag, in *Elogio del conflitto* (2008), cita nell'introduzione Eraclito facendo della seguente citazione la sua ipotesi: «Polemos, il conflitto, è padre di tutte le cose». Per questo autore, dunque, il conflitto non è solo onnipresente, ma è anche generativo del tutto. Il conflitto ha in sé una forte componente creativa, positiva, che allude alla crescita sociale. La trattazione che Benasayag fa del conflitto è molto complessa, articolata e politica, ma sicuramente è interessante l'accento che mette sulla tendenza della nostra modernità a rimuovere questa dimensione sia dal punto di vista antropologico che da quello sociale. Questo autore sostiene che tutto nella nostra cultura e nella nostra educazione aspira alla cancellazione del conflitto e almeno alla sua attenuazione. Dunque il conflitto è divenuto sinonimo di «barbarie», che quindi deve essere estirpato, ma questo non ha portato ad altro che a «pratiche sociali ancora più inquietanti». Che cosa significa?

Per spiegarlo bisogna inizialmente chiedersi: chi definisce che cos'è barbarie e che cos'è civiltà? Se alla «barbarie» antepongo la definizione di «civiltà» già sto rendendo normale e accettabile qualcosa che è comunque soggettivo, cioè frutto di una definizione operata da qualcuno.

Questo meccanismo sottende una violenza volta al mantenimento del controllo e della sicurezza di coloro che soggettivamente hanno definito «civiltà». La negazione del conflitto e soprattutto la narrazione della «civilizzazione» che viene fatta serve dunque per il mantenimento del potere stesso.

> Come scrive Claude Lévi-Strauss, «barbaro è anzitutto l'uomo che crede nella barbarie»: l'uomo che non vede l'altro come altro uomo, ma come un'anomalia che si tratta di eliminare (Benasayag e Del Rey, 2008, p. 8).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Condividiamo molto di questa analisi socio-politica e riprenderemo nei prossimi capitoli alcuni elementi, prima fra tutti la legittimazione sociale del conflitto che viene agito dalle persone. Questo non può solo essere letto come disagio individuale ma è anche — come dice Roberto Bertolino — «una forma di resistenza» al potere dominante (soggettivo) che per mantenere se stesso sacrifica una parte della società.

A partire dagli interrogativi che questa analisi pone, è prioritario nella nostra pratica quotidiana dare delle risposte: che cosa ne facciamo del conflitto, di questa dimensione esistenziale e sociale così immancabilmente presente? Come possiamo nel quotidiano mantenere un'aperta dialettica costruttiva di questi elementi, tentando un'integrazione che non significhi la cancellazione di uno di questi e neanche una sintesi nuova e definitiva?

Molti studiosi si sono soffermati sull'analisi e sulla critica dell'esistente, altri si sono spinti fiduciosi nell'arduo compito di individuare possibili piste da percorrere che diano risposte più o meno concrete.

Le componenti del conflitto: emozioni, bisogni, pensieri e comportamenti

La proiezione, in psicologia, è definita come un meccanismo di difesa arcaico e primitivo che consiste nello spostare sentimenti o caratteristiche proprie, su altri oggetti o persone. Questo è valido sia quando proiettiamo sull'altro elementi positivi, sia quando ne proiettiamo di negativi.

Concentrandosi su questi ultimi succede che *quello che ci dà fastidio degli altri non è che l'espressione esterna di un conflitto interiore, di qualcosa che ci crea difficoltà, di una parte di noi che non riusciamo a esprimere e che manifestata pienamente dagli altri ci fa arrabbiare.* L'espressione dell'altro diventa la presentificazione di qualcosa che

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

dentro di noi stride e chiede ascolto ed espressione. Quanto detto in queste poche righe e in maniera forse troppo sintetica ha invece una portata enorme su di noi, sulle nostre relazioni e sulla nostra quotidianità. Lo vediamo in altri termini attraverso un esempio.

> Paolo inizia a raccontarmi qualcosa e parla per molto tempo senza interruzione. Mi arrabbio con Paolo perché quando inizia a parlare con me non si ferma più. Paolo dunque mette in evidenza la mia difficoltà a prendermi lo spazio di cui sento di aver bisogno. Mentre una parte di me vorrebbe avere quello spazio, un'altra invece dice che è sbagliato porre questioni di questo tipo che sono di poco conto rispetto all'importanza della relazione con Paolo… Inizia una lunga discussione interna che poi orienta la mia azione…

In questo caso il movimento che si può descrivere è: l'interazione con gli altri scatena una reazione in me, attiva sentimenti e pensieri che mi mettono in discussione internamente e che problematizzano la relazione con gli altri. Inizia un vero e proprio dialogo interno tra diverse parti di noi che spesso fatica a trovare un'integrazione. Di solito tendiamo alla fine ad ascoltare una sola voce, quella che sentiamo più forte in noi. Questo provoca una decisione e un'azione verso se stessi e verso l'altro.

In generale, questo dice la psicologia, noi tendiamo a dare risposte simili a problemi simili tutte le volte che questi si presentano in base a un complesso insieme di valutazioni interne che facciamo, basate su un insieme di credenze e vissuti.

Un percorso individuale di psicoterapia o di psicanalisi, lavorando sulla responsabilità e sulla coscienza di sé, aiuta ad allargare la gamma delle possibili risposte che il singolo dà a stimoli interni ed esterni. Questo dovrebbe portare sul lungo periodo benessere e sollievo alla persona.

Nonostante noi siamo attraversati da conflitti interiori, in questo capitolo manteniamo l'attenzione su quelli interpersonali, cioè

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

quelli che avvengono tra due o più persone e richiedono l'intervento di mediazione.

Gli elementi che compongono il conflitto sono i seguenti.

- Ciò che accade avulso da ogni valutazione personale. Come descritto in precedenza, lo «stimolo esterno» è l'avvenimento che suscita in noi una reazione. Questo può essere ad esempio descritto — come suggerito da Marshall Rosenberg[14] — in maniera oggettiva.
- Le emozioni che attraversano in quel momento coloro che vivono il conflitto. Ciascuno di noi «associa un colore» a quello che oggettivamente succede al di fuori di noi, una gradazione emotiva che caratterizza soggettivamente l'evento.
- I bisogni che non sono soddisfatti. L'emozione che scaturisce in noi è strettamente legata ai bisogni che in quel momento fanno fatica a trovare una risposta. Sono un segnale per noi e ci aiutano a indirizzare l'azione.
- I pensieri che scaturiscono rispetto alla situazione che stiamo vivendo. La nostra neo-corteccia, dopo aver avuto una serie di informazioni di carattere emotivo dall'amigdala, comincia a fare una serie di valutazioni volte a comprendere l'accaduto e a organizzare una risposta per lei coerente in termini di costi e benefici.
- I comportamenti che finalmente mettiamo in atto. La gamma di comportamenti che agiamo può essere molto differente e dipende dagli elementi citati in precedenza e anche dal grado di consapevolezza che abbiamo di noi stessi.

[14] M.B. Rosenberg, dottore in psicologia clinica, allievo e assistente di Carl Rogers, è stato il direttore dei Servizi Educativi del Center for Nonviolent Communication (www.cnvc.org).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Vedremo che questa distinzione permette un primo passo verso l'apertura alla complessità che sottende il concetto di conflitto e della vita quotidiana di ciascuno di noi.

Nel momento in cui interagiamo con un'altra persona, succedono delle cose che generano in noi delle emozioni. Quello che succede esternamente accade e basta e ha un suo valore oggettivo. Allo stesso accadimento ciascuno di noi però reagisce diversamente.

Le emozioni che viviamo nel momento in cui abbiamo una difficoltà di qualsiasi tipo con gli altri spesso sono difficili da sostenere: rabbia, tristezza e paura sono le principali. Queste sono solo quelle definite come primarie e già solo con queste ci sentiamo scomodi. Poi aggiungiamo quelle secondarie: frustrazione, impotenza, terrore, dolore, solitudine, risentimento, spavento, irritazione, dispiacere, furore, vergogna, imbarazzo, ansia, preoccupazione, agitazione, affanno, noia, sospetto… È importante a questo punto sottolineare che provare emozioni è naturale in noi, è un meccanismo automatico che ci aiuta a capire come muoverci nello spazio e distinguere ciò che è bene e ciò che non lo è.

Le emozioni prendono forma nella nostra amigdala, danno colore agli eventi esterni e ci segnalano che valore diamo a quello che succede. Di fronte al medesimo episodio ciascuno di noi può provare emozioni diverse, ma è importante ribadire che il linguaggio delle emozioni è universale, cioè tutti abbiamo fatto esperienza delle stesse emozioni sopra elencate. Questa sottolineatura significa che il comune sentire è un ponte tra diverse persone, è una possibilità di intendimento nella differenza e nella complessità.

Quando diciamo che provare emozioni è un fenomeno naturale facciamo riferimento al fatto che è spontaneo e automatico. Un passaggio successivo, per nulla invece meccanico e più difficile perché fa riferimento all'area dello sviluppo della consapevolezza di sé, è quello di dare spazio alle emozioni, sentirle profondamente, riconoscerle e

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

quindi nominarle. Anche se spiacevoli ci aiutano a posizionarci rispetto alla situazione che stiamo vivendo e quindi ci raccontano di noi.

Le emozioni ci dicono dunque come ci sentiamo rispetto a quell'accadimento e ci indicano anche che cosa ci sta mancando in quel momento o, in altre parole, di che cosa abbiamo bisogno. Molti autori hanno descritto quali sono i bisogni che appartengono all'uomo: sono stati divisi in primari e secondari; Abraham Maslow ne ha creato una piramide che mette in evidenza una gerarchia di accesso; Rosenberg d'altro canto li ha elencati nel dettaglio. Di seguito ne citiamo solo alcuni esempi, esclusi quelli fisiologici (aria, acqua, cibo, ecc.): bisogno di sicurezza, di libertà di scelta, di autenticità, di autorealizzazione, di creatività, di amore, di appartenenza, di apprezzamento, di considerazione, di comprensione, di empatia, di fiducia, di giustizia, di stima, di delicatezza, di riposo, di protezione, di divertimento, di armonia, di bellezza, di ordine, di pace, di contatto, ecc.

Il prezioso lavoro sulle emozioni e sui bisogni fatto da Rosenberg aiuta ancora una volta a concentrarsi su quello che ci sta accadendo, sulla consapevolezza di sé, sull'auto-empatia, prima ovviamente dell'agire. Anche questa attenzione non è automatica ma è frutto di impegno e lavoro su di sé.

Quando siamo in relazione, i nostri bisogni possono essere in contrasto con quelli di un'altra persona o gruppo e questo può far nascere un conflitto. La difficoltà a considerare e dare valore ai bisogni dell'altro può esacerbare la relazione.

A questo punto ciascuno di noi si alimenta di pensieri che sono il frutto della propria storia, del proprio mondo valoriale, sociale e culturale e che orientano e giustificano l'azione (nel paragrafo successivo approfondiamo il concetto di mappa personale). L'azione finale è dunque il frutto di tutti questi elementi sopra citati e a uno stimolo esterno unico ci sono veramente molte reazioni che possono essere introdotte.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'azione è dunque la conseguenza finale di una mescolanza complessa tra un sentire iniziale che può fare riferimento a un bisogno negato e una serie di riflessioni interne legate alla nostra storia e alle nostre conoscenze. Ciascuna azione può avere conseguenze differenti. La consapevolezza di sé e dell'ambiente che ci circonda può orientare in termini diversi l'azione.

Mentre l'emozione, il bisogno, i pensieri iniziali scaturiscono in noi in forma spontanea, l'azione che mettiamo in campo è frutto di una negoziazione tra questi elementi e le diverse parti di noi. C'è uno spazio tra ciò che sentiamo, ciò che pensiamo e ciò che facciamo. È lo spazio della coscienza che riflette su se stessa, ampiamente descritto da tanti. In questo spazio viene operata una scelta che è determinata dalla consapevolezza di sé e dalla capacità o meno di integrare le nostre diverse parti.

La mappa non è il territorio

Ognuno di noi si muove nel mondo secondo un articolato insieme di riferimenti che svolgono la funzione di una mappa. Il territorio in cui ci muoviamo, sia dal punto di vista fisico che da quello antropologico, sociale e politico, è molto complesso e per riuscire a orientarci ciascuno di noi nel tempo si è creato una sua «carta geografica».

Già solo se ci soffermiamo a riflettere sulla metafora della mappa geografica ci rendiamo conto che ci sono diversi tipi di carte che descrivono uno stesso territorio e ciò dipende principalmente dalle necessità di chi le costruisce.

Ad esempio, ci sono mappe che mettono in evidenza le caratteristiche fisiche del paesaggio laddove il bisogno è quello di comprendere morfologicamente il territorio; altre che invece mettono l'attenzione sulla rete stradale e autostradale laddove la necessità è di trovare il

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

percorso migliore per compiere uno spostamento più o meno lungo; altre ancora oltre agli elementi fisici mettono in evidenza sentieri e carreggiate laddove la persona si sposti all'interno di un ambiente naturale; in ultimo ci sono mappe molto particolareggiate che citano nomi di vie e anche numeri civici, oppure mettono in evidenza edifici di particolare interesse storico e questo ha che fare con gli spostamenti all'interno di una città magari anche per turismo.

Un'altra osservazione che possiamo fare rispetto alle mappe è che sono un'astrazione, non ritraggono la realtà così com'è. La realtà è tridimensionale e ha dimensioni sostanziose che nulla hanno a che fare con le rappresentazioni schematiche che troviamo sulla carta. In più, se ci facciamo caso, due mappe che rispondono alla stessa necessità possono essere disegnate e composte graficamente in maniera diversa. Questo significa quindi che la forma della mappa dipende anche dalla «singola mano», cioè dalle capacità grafico-espressive di chi la disegna.

Già solo se utilizziamo la metafora della carta geografica per definire la mappa interna che ci guida nell'orientarci nella complessità della vita ci rendiamo conto che sicuramente nasce dalla necessità di raffigurare la realtà, ma il risultato finale dipende dai bisogni, dall'osservazione e dalle abilità di chi la disegna.

Possiamo dedurre che non c'è nulla di oggettivo e soprattutto universale nella mappa; è frutto di necessità soggettive e particolari. La mappa risponde a bisogni soggettivi di comprensione e grazie a questi permette di orientarsi.

La mappa soggettiva ci aiuta dunque a descrivere ciò che vediamo e cioè è una lettura della realtà legata a diverse dimensioni dell'essere umano che di seguito elenchiamo.

– *Patrimonio socio-genetico:* è quell'insieme di conoscenze che derivano dall'avere una storia socio-genetica di lunga data e che possono sembrare innate ma tali non sono se non derivate da una memoria storica antica.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– *Scenario familiare*: ciascuno di noi nasce all'interno di un sistema familiare che sottolinea alcuni valori, credenze e abitudini piuttosto che altri e determina la considerazione che ciascuno di noi ha della realtà.
– *Impronta sociale e culturale:* quanto detto sino ad ora è ancora più vero se inseriamo l'individuo all'interno dei diversi sistemi culturali e sociali a cui fa riferimento, iniziando da quello geograficamente più locale per arrivare al globale.
– *Esperienza personale:* ciascun individuo ha avuto delle esperienze di vita che lo hanno definito e da cui tende a trarre insegnamento e linee guida per il futuro.

Questa mappa inizia a costruirsi sin da quando siamo bambini e continua ad essere aggiornata nel tempo a seconda delle esperienze di vita che viviamo. Dunque si capisce bene che la nostra visione del mondo non è il mondo, come d'altra parte la mappa non è il territorio.

In una prospettiva di questo tipo non esistono idee individuali giuste e vere ma solo relative alla soggettività. Ciascuno ha le sue, che valgono in egual maniera rispetto alle altre. Se riportiamo questa dimensione inserendola all'interno del discorso fatto sino ad ora sul conflitto, capiamo bene che quello che abbiamo appena enunciato rileva una realtà molto complessa. Quando entriamo in relazione tendiamo a leggere i vissuti e i comportamenti dell'altro a partire dalla nostra mappa.

La mappa geografica torna di nuovo a fare chiarezza: se la osserviamo è il frutto di un lavoro di semplificazione e schematizzazione della realtà. Altrettanto siamo abituati a fare nelle relazioni: percepiamo l'altro a partire dal nostro quadro di riferimento e tendiamo a pregiudicare, dare degli *a priori,* usare degli stereotipi individuali e sociali. L'interlocutore è dunque letto attraverso le nostre lenti e astrazioni; perdiamo non solo il punto di vista dell'altro ma anche la sua complessità.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Banalmente, anche quando proviamo a leggere noi stessi tendiamo ad applicare le medesime categorie semplificanti e schematizzanti che applichiamo agli altri. Tutti noi nella nostra unicità siamo esseri molto complessi: tendiamo a definirci in maniera specifica e rigida, ma poi nelle varie situazioni che viviamo mettiamo in atto comportamenti e azioni diversi, spesso ambivalenti.

La realtà, noi stessi e le relazioni diventano definizioni, schemi, nozioni generali e astratte. Il conflitto ci ricorda però che tutto ciò è solo frutto della nostra mente e non ha a che vedere con la complessità del mondo, che è fatto di molti elementi diversi, contraddizioni e differenze, di tutto ciò che stride e fa rumore dentro di noi. Per quanto noi vogliamo ridurre il mondo a nostra immagine e somiglianza, la vita segue schemi propri la cui logica a noi è completamente sottratta e misteriosa. Uno, nessuno e centomila, come il titolo dell'opera di Pirandello che segna il culmine della riflessione sulla disgregazione del soggetto nella percezione di sé e in relazione con gli altri.

Questa dimensione caotica dell'esistenza crea insicurezza ed è per questo che abbiamo tutti bisogno di una mappa che rimane comunque un elemento fondamentale per la nostra vita. La mappa ci fa uscire dal caos, ma allo stesso tempo non può essere l'unica fonte di lettura. Non perché questo non sia possibile astrattamente, ma la vita al di fuori di noi ci chiama a spostarci da essa, il conflitto inteso come presenza di un'alterità ci mette in profonda discussione.

Ci sono molteplici movimenti che ciascuno di noi può fare, ad esempio rimanere radicati alla propria mappa e pensare che sia l'unica al mondo. Queste persone sono quelle che più di tutti sognano una totale appartenenza, di comunità. Necessitano e cercano la relazione con gli altri, ma a partire da una descrizione unica della realtà: questo è paradossale. Quando questi soggetti poi si scontrano con la differenza che gli altri portano, diventano altamente collerici e insofferenti, talvolta paranoici, rendendo reale ciò che forse più temono, cioè la solitudine.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Un altro movimento è quello di avere la percezione che la nostra è solo una delle mappe e dunque o abbandonare la nostra in favore dell'altra oppure interrogare quella dell'altro pur non dimenticando la nostra. Se la prima rende reale nuovamente l'idea secondo cui vi è una descrizione unica e definitiva del mondo, in questo caso non la nostra ma quella dell'altro, la seconda contempla la molteplicità e la complessità. Secondo quest'ultima prospettiva non esistono idee individuali vere e giuste, ma sicuramente esistono idee e concetti frutto dell'integrazione di diversi punti di vista e quindi condivise da più persone.

La colpa nella relazione e il giudizio verso l'altro

Oggi le esistenze si sono fatte più complicate a causa della situazione economica e politica e delle trasformazioni sociali che stiamo vivendo. Veniamo storicamente almeno in Italia da decenni di relativo benessere e stiamo sperimentando una crisi a cui nessuno era preparato. È più facile partire da una situazione difficile e andare verso una facile che viceversa. Il conflitto apre orizzonti spesso critici e pone interrogativi di difficile risposta, sia in noi stessi che nella relazione con gli altri. Tutti a diverso livello desideriamo vivere una vita in pace e senza problemi. Diciamo che oggi proprio per le difficoltà che stiamo vivendo il bisogno di sicurezza sociale e politica è molto sentito.

Nel nostro lavoro di mediatori, osserviamo che di fronte a un conflitto le persone tendono a perdere di vista la criticità emersa nella relazione e far coincidere il problema con la persona. Se viviamo un problema, siamo oggettivamente in difficoltà e, invece che riconoscerlo e farcene carico in qualche modo, tutti tendiamo a dire che è sempre «colpa dell'altro».

In parte è vero, il conflitto prevede la presenza di un'altra persona che ci interroga anche profondamente, ma un conto è dire «io

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

ho una difficoltà in comune con questa persona» e un altro è dire «l'altro è il problema».

Spesso ciò che ci crea difficoltà è un comportamento dell'altra persona, non la persona nella sua interezza, ma talvolta siamo così infastiditi e arrabbiati che perdiamo di vista questa distinzione. Va poi sottolineato che anche la criticità che viviamo con l'altro è tutta nostra, legata al nostro sentire e al nostro modo di essere, perché altri differenti da noi potrebbero non viverla.

Rendere assoluta la nostra percezione dell'altro — ad esempio: «l'altro è così ed è sbagliato» — è molto comune e rassicurante soprattutto quando siamo arrabbiati, ma apre a pericolosi orizzonti violenti che lentamente non lasciano alcuno spazio alla relazione. Il meccanismo mentale che comincia a prendere forma è simile a quello che utilizziamo anche nella gestione delle difficoltà del quotidiano e cioè: se ho un problema devo fare qualcosa per risolverlo, eliminarlo. Quindi se l'altro è la criticità, va aggiustato, modificato o addirittura soppresso. Abbiamo bisogno di stare in relazione per la nostra sopravvivenza ma, per assurdo, alimentando la distruttività, finiamo per minacciare la nostra specie.

Il conflitto è doloroso perché mette in discussione «i nostri pilastri fondativi», sia internamente sia anche nella relazione; ci fa sentire profondamente scomodi e ci invita a uscire dalla nostra zona di confort. In quei momenti ci sentiamo, oltre che arrabbiati e addolorati, anche insicuri e inadeguati e quindi colpevolizzare l'altro della situazione che ci tocca vivere è più facile che farsi carico di quello che ci sta succedendo.

Oltretutto, questo meccanismo ci fa perdere anche poco tempo, almeno così ci sembra all'inizio: ognuno conosce la soluzione secondo la propria mappa e cerca di metterla in pratica per ritornare a una situazione di presunta tranquillità. In una società come la nostra, in cui siamo tutti tremendamente indaffarati, stressati e preoccupati, in cui i cambiamenti sono veloci e la crisi è profonda, il conflitto

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

è solo un ostacolo, un problema da rimuovere, e non può essere in alcun modo una risorsa o addirittura la medicina curativa del nostro tempo. Gestire un conflitto — come vedremo nei prossimi capitoli — richiede sicuramente tempo.

Nelle discussioni che abbiamo con gli altri ci ritroviamo spesso ad utilizzare il «tu»: «Tu mi hai detto», «Tu hai fatto», «Tu non hai capito» e via dicendo. Più lo ripetiamo e più ci costringiamo a stare dentro i confini della nostra mappa, del nostro territorio. È sempre l'altro che sbaglia, che non capisce, che non è sensibile o giusto a sufficienza, a volte vivendo anche derive paranoiche convincendosi che «magari lo fa apposta». Iniziamo a mettere in gioco meccanismi di manipolazione verbale volti a far rientrare nei «nostri ranghi» l'altro: interrompiamo, cambiamo argomento, riportiamo la conversazione a noi, giudichiamo, moralizziamo, minimizziamo, consigliamo, ironizziamo, facciamo del sarcasmo, interpretiamo, facciamo altro mentre l'altra persona ci parla (stare al cellulare, ecc.), andiamo via (non verbale).

Allargando un momento lo sguardo, il giudizio tanto utilizzato nella nostra società è lo strumento fondamentale con cui si mettono a tacere le differenze, le situazioni scomode, in favore di un unico modello confortante di visione della realtà.

Tutti quanti agiamo questi comportamenti a maggior ragione quando la questione che abbiamo con l'altro ci tocca in prima persona e siamo molto arrabbiati. Sentirsi feriti dall'altro è normale, poi bisogna vedere che cosa ne facciamo di questa ferita.

L'altro, in questo caso, è il problema e secondo la mia visione del mondo deve cambiare, adattarsi a questa per poi finalmente ritornare a una situazione di pace e tranquillità. È chiaro che, se tutti gestissimo sempre le relazioni in questa maniera, per assurdo finiremmo per essere tante monadi autoreferenziali e ciò, come detto prima, comporterebbe la fine della specie. Ognuno di noi sarebbe chiuso dentro la propria soggettività e in questa consumerebbe la sua vita nella completa solitudine.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Altrimenti le relazioni vengono vissute solo come mera competizione, dove la logica dominante è quella del «vinco/perdo», nella quale c'è sempre uno che ha la meglio, probabilmente colui che ha più risorse, è più convincente oppure urla più forte. L'altro vede le sue istanze schiacciate e inascoltate. Questa prospettiva apre sul lungo periodo a dinamiche violente: a nessuno piace perdere e la parte *down* cercherà inevitabilmente una rivalsa, magari a qualsiasi costo (soprattutto se la situazione di frustrazione è di lungo periodo).

L'idea che esploreremo nei prossimi capitoli è quella di far parlare le persone del problema e, nel rispetto delle differenze, aiutarle a trovare punti in comune, seppur inizialmente piccoli e in apparenza di poco conto. Questi in realtà aprono invece alla relazione, a un possibile dialogo più strutturato. Spesso in questa modalità di relazione è possibile per ciascuno di noi ampliare lo sguardo: imparare dagli altri diverse modalità di comportamento che possono esserci estremamente utili, essendo noi tutti abituati a ragionare sempre nello stesso modo e attraverso i nostri schemi.

Soprattutto in questo periodo di difficoltà, avere strumenti di riflessione e di azione diversi è una grande opportunità per trasformare la crisi in risorsa. Dunque aprirsi alla visione dell'altro non vuol dire in nessun modo rinunciare alla propria, ma anzi a partire dalla propria trovare punti in comune e soluzioni condivise.

Il giudizio risulta una semplificazione e una maschera delle nostre difficoltà e anche dei nostri bisogni. Se da una parte è importante aprirci all'altro, allo stesso tempo è fondamentale interrogarci sui nostri bisogni e renderci consapevoli di quali siano le nostre necessità. La ferita che si apre nella relazione con l'altro è mia e io me ne prendo cura per sanarla, innanzitutto ascoltando che cosa dice di me. Rosenberg parla di auto-empatia, un tempo di ascolto interiore prima di entrare in dialogo con l'altro o altrimenti detta «espressione onesta di sé». È un momento di ascolto profondo e di legittimazione dei propri vissuti.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Come dice Rosenberg: «nessuno può fare nulla che ci faccia arrabbiare». Potrà sembrare assurdo, perché in realtà noi ci arrabbiamo sempre a seguito di qualcosa che l'altra persona fa o dice, ma in realtà questa è una profonda verità.

Farsi carico di noi stessi è un atto di responsabilità che non ammette deleghe di nessun tipo: non è più possibile attribuire le colpe fuori da noi, ma si tratta di accettare le nostre necessità per quello che sono. Le necessità che abbiamo non sono le azioni che mettiamo in campo per soddisfarle. Queste ultime sono le strategie da noi utilizzate e prevedono un'analisi del contesto e una valutazione di costi e benefici. I bisogni sono elementi fondativi della nostra esistenza e sono ineliminabili: basta anche solo pensare alle necessità primarie che l'uomo ha per sopravvivere. È importante decolpevolizzare i bisogni e quindi partire da essi e dargli valore, poiché viviamo in una società che tende a giudicarli e a negarli soprattutto se sono scomodi e creano conflitto e difficoltà.

La differenza tra violenza e conflitto

È molto importante sottolineare che violenza e conflitto non sono la stessa cosa e non hanno in alcun modo lo stesso significato. Questo è molto più chiaro in altre culture e lingue (ad esempio quella anglosassone), ma in Italia spesso la parola conflitto diventa sinonimo di guerra, come avviene ad esempio nelle testate giornalistiche dove spesso leggiamo «conflitto tra Israele e Palestina».

Secondo Daniele Novara,[15] «noi, come italiani, scontiamo un deficit culturale e storico: la nostra cultura tende a rappresentarsi come aconflittuale». Tendiamo a leggere la relazione oscillando tra

[15] Daniele Novara, pedagogista, ha fondato il Centro Psicopedagogico per l'educazione e la gestione dei conflitti.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

una armonia simbiotica tra le persone e la guerra strategica, come se non fosse possibile alcuna integrazione.

È interessante la distinzione che fa questo pedagogista tra conflitto e violenza. A questo proposito sempre Novara spiega: «Si parla di conflitto come di un'area di esperienza legata al contrasto, alla divergenza, alla divisione e all'opposizione. Assume un'importanza specifica legittimare il conflitto come possibilità di crescita e apprendimento. La violenza sta invece nell'area del danneggiamento, della distruzione, dell'eliminazione e del fare danno irreversibile».

Non c'è alcuna connotazione violenta nel concetto di conflitto. Un conflitto non gestito, negato o rimosso, può portare alla violenza, ma non è in nessuna maniera automatico e lo spiegheremo a breve. Basti pensare anche solo agli innumerevoli contrasti, divergenze e discussioni che abbiamo ogni giorno e a quanti di questi diventano agiti violenti.

Sicuramente la guerra è violenza e la pace non è assenza di conflitto, bensì assenza di violenza. C'è molta confusione rispetto a questo: spesso il conflitto e la sua dimensione dialettica e aperta provocano insicurezza nelle persone a tal punto che il timore è di essere inghiottite e sovrastate da esso. Il sentire legato al conflitto può essere angoscioso e catastrofico, ma è appunto solo un vissuto e non la realtà.

Questo può portare alla convinzione che dobbiamo andare d'accordo (e non trovare degli accordi) come se fosse un *a priori* dovuto e indiscusso e in questo ciascuno di noi debba comunque rinunciare a qualcosa, senza neanche averne parlato ed essersi confrontati.

A volte chi associa conflitto a violenza (la barbarie di cui parla M. Benasayag) lo fa in maniera meramente strumentale, con l'obiettivo di mettere a tacere qualsiasi tipo di differenza e contrasto. C'è la convinzione che ogni sfumatura esistenziale possa portare a uno spiacevole squilibro o addirittura alla rovina del mondo. Diventa dunque una forma di controllo che una parte agisce sull'altra, ma che viene rivestita di argomentazioni convincenti. Chi sta in posizione di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

potere tende a vivere il conflitto come minaccioso e destabilizzante rispetto allo status quo e lo dipinge come tale.

I sistemi totalitari agiscono violenza per mantenere l'ordine, non ammettono alcun tipo di dialettica e sono sistemi estremamente rigidi. La negazione del conflitto e della differenza non solo può essere garantita unicamente con la violenza più o meno istituzionale, ma porta a sua volta ad essa perché la parte a lungo oppressa e inascoltata non trova altra modalità di esprimersi.

In questo caso si oscilla tra un'obbedienza richiesta e indiscussa (posizione di potere) e una inevitabile ribellione (parte oppressa). Entrambe sono modalità estremamente violente, nel senso che mirano a schiacciare l'altra parte per affermare se stesse.

È invece fondamentale innanzitutto sapere che ci sono altre possibilità: modalità che costruiscono relazioni individuali e legami comunitari capaci di ascoltare chi c'è e cambiare adattandosi al contesto senza escludere nessuno.

Proviamo ora ad analizzare che cosa succede quando siamo in disaccordo con una persona. All'inizio ciascuno di noi esprime una sua opinione rispetto alla questione che si sta affrontando, se ne parla anche a lungo e, in condizioni normali, lentamente si giunge a un'integrazione delle posizioni. Non sempre questo però è possibile: ci sono episodi o sollecitazioni esterne che sono particolarmente difficili da gestire. Come dice Novara in maniera ironica: «Spesso i conflitti sono semplici da risolvere, ma la soluzione banalizza ciò che il conflitto rappresenta per il soggetto, e ciò che il soggetto vive con drammaticità dentro l'imprigionamento conflittuale».

In queste situazioni i toni si alzano e le difficoltà di comunicazione aumentano. Le persone possono dunque attivarsi singolarmente per provare ad accogliere la propria difficoltà e quella dell'altro e con impegno e determinazione tenere un dialogo aperto e rispettoso. Se non è possibile gestire la comunicazione da soli si può ricorrere all'aiuto di un terzo, un mediatore che aiuti a chiarire ed esplicitare le

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

posizioni, lavorando per facilitare l'individuazione di punti in comune laddove è possibile.

Non è detto che questi passaggi siano possibili e con il passare del tempo il conflitto si può esacerbare, le posizioni allontanare sempre di più fino a essere inconciliabili (o apparire come tali). A questo punto le azioni che prendono forma hanno a che fare con due modalità molto istintive dell'essere umano e tutte a loro modo violente: l'aggressività o la fuga. Sono forme che garantiscono la sopravvivenza in una situazione ritenuta pericolosa e come tali veloci e meccaniche.

Lo spazio dell'aggressività è ben esplorato nell'analisi di Pat Patfoort,[16] nella sua suddivisione dell'interazione in tre possibilità: *escalation, catene* e *interiorizzazione.* Prendiamo ad esempio una discussione tra due persone che si confrontano su un tema sul quale non riescono a trovare un punto in comune.

Nella dinamica dell'escalation la persona messa in posizione «minore» reagisce provando a mettersi in posizione «maggiore», innalzando il livello di conflitto. In questa situazione entrambe le parti sentono di avere la stessa forza o potere. Questa ha a che fare con la dinamica del vinco/perdo sopra citata che ha come unico risultato una spirale violenta senza fine, soprattutto se non vi è un'interruzione da parte di una delle due persone. Se non c'è da parte di qualcuno la volontà di interrompere quello che succede, molto probabilmente si passa dalla violenza verbale a quella fisica.

Nella dinamica della catena la persona messa in posizione «minore» sposta la reazione su un'altra persona non implicata nel conflitto, che a sua volta potrebbe agirla su un'altra ancora. In questa situazione è evidenziata l'incapacità di rivalsa di una delle due parti e quindi lo spostamento della violenza agita in un altro contesto diverso da quello che lo ha originato.

---

[16] Pat Patfoort, antropologa, è una delle più importanti teoriche della nonviolenza. Ha fondato in Belgio un centro per la gestione non violenta dei conflitti.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Per aiutare la comprensione faremo due semplici esempi:

> A lavoro il capoufficio si arrabbia con il dipendente che non sente in quel contesto di poter dibattere. Tornato a casa succede qualcosa che lo fa arrabbiare e lì dove sente di potersi esprimere liberamente o di avere potere scarica anche il disappunto avuto sul luogo di lavoro. Quante volte a sera a casa ci si arrabbia, ad esempio con i figli, nella consapevolezza che l'energia che mettiamo nel rimprovero è molto superiore all'accaduto e ha a che fare con qualcosa altro avvenuto durante il giorno?
>
> Un ragazzo subisce le continue angherie del fratello maggiore senza poter reagire. È molto arrabbiato e incattivito dal trattamento che il fratello gli riserva, arriva a scuola e se la prende con il compagno più fragile della classe, sfogando su di lui tutto il suo malessere e trattandolo con le stesse modalità da lui subite.

Nella dinamica dell'interiorizzazione la persona messa in posizione «minore» interiorizza la spinta violenta, il giudizio, e mette se stessa in posizione minore. Questa spinta può condurre all'estremo di atti autolesionistici. In questa situazione la persona messa in posizione «minore» sente di non avere alcun potere.

Queste dinamiche violente appartengono al vissuto di ciascuno di noi e si alternano nelle relazioni che abbiamo. In tutti questi esempi l'altro è visto come un problema oppure noi stessi ci viviamo come il problema.

Le reazioni di fuga che le persone possono avere di fronte a un conflitto che non riescono a gestire sono la negazione oppure la delega. Queste sono due dinamiche molto in voga nella nostra società che hanno come unico risultato la non gestione del conflitto, impedendogli di diventare un'esperienza trasformativa delle persone e delle relazioni.

Nel primo caso la persona nega di avere alcun problema con gli altri (familiari, vicini di casa, colleghi di lavoro…), come se fosse possibile cancellare le ragioni profonde che hanno portato a vivere

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

quella difficoltà. Infatti il pretesto conflittuale, ciò che ci fa arrabbiare, è solo la punta di un iceberg che nella sua gran parte sommersa nasconde emozioni, bisogni e rappresentazioni mentali che ci animano e danno vita e ragione al nostro esistere. È un po' come rinunciare a parti di noi e degli altri nella convinzione che questo porti benessere individuale e sociale. Di solito la rimozione del conflitto ha come conseguenza un suo inasprimento.

Nel secondo caso la persona cerca l'aiuto di un altro o di un soggetto istituzionale che gli risolva il problema (come vedremo nel prossimo capitolo). L'effetto sulla relazione è che le persone si deresponsabilizzano rispetto a quello che stanno vivendo e le soluzioni trovate spesso non risolvono veramente il conflitto. Questo infatti, come abbiamo visto, ha delle forti componenti soggettive e può trovare una composizione solamente con l'impegno delle persone che lo stanno vivendo.

Stare nella relazione conflittuale

Se escludiamo tutti quei meccanismi relazionali che hanno come conseguenza la violenza, non ci rimane altro che restare nel conflitto, nella posizione scomoda che esso ci costringe a tenere e trovare altre forme di agire. Queste dovrebbero prendere in considerazione sia noi che gli altri, nel tentativo di trovare dei punti in comune.

Spesso quello che ci manca quando ci troviamo in conflitto con qualcuno è la fiducia che da lì possa uscire qualcosa di «buono». Non è facile sostare nel caos, nell'incertezza e magari nella paura di ciò che potrà succedere a noi, agli altri e alla relazione, soprattutto come abbiamo già detto in questi tempi storici difficili. Ci può sicuramente aiutare pensare che tutto quello che stiamo sentendo non è un assoluto, ma frutto della nostra percezione e in quanto tale non ha a che fare con «la fine del mondo». Questo è già un pensiero

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

confortevole che apre un po' di spazio tra noi stessi e permette di avviare qualche considerazione sulla situazione: ad esempio, nonostante le fantasie che ciascuno di noi fa quando è in difficoltà, gli altri non li possiamo cambiare poiché sono appunto altro da noi. Dunque, se vogliamo cambiare qualcosa, se vogliamo avere un ruolo nel conflitto, dobbiamo sicuramente metterci in gioco in prima persona. Questo non in un agire narcisistico, pensando che solo le nostre istanze abbiano ragione d'essere e che il mondo sia il nostro riflesso, ma prendendoci la responsabilità di ciò che stiamo sentendo e vivendo in quel momento.

Questo passo, che è facile a dirsi ma non tanto a farsi, è il primo necessario per iniziare un cammino di consapevolezza e responsabilità nel quale ciò che fa l'altro non è più causa dei nostri mali, ma un'occasione per fare interessanti scoperte su di noi.

Ascoltare come stiamo, individuare ciò di cui abbiamo bisogno, depenalizzando e accettando le nostre necessità, ci permette di stare meglio e di provare a vivere in maniera più autentica e sana. Questa attitudine dà anche la possibilità nella relazione di uscire dall'immagine assoluta che abbiamo di noi, quella che ci mette sempre dalla parte della ragione.

Diventa meno complicato a questo punto fare lo stesso con l'altro e cioè comprendere il fatto che anche gli altri hanno i loro vissuti, le loro ambivalenze esattamente come noi. La relazione smette di avere la definizione dogmatica e lineare che ci siamo dati e forse noi possiamo rinunciare ad essa aprendoci alla complessità.

A questo punto non rimane che aprirsi all'altro e rimanere in ascolto di entrambi i mondi, il mio e il suo, senza la necessità di giudicarli, incasellarli subito e colpevolizzarli. Tutto quello che stiamo dicendo non è per forza piacevole o facile, ma sicuramente necessario per trasformare quello che viviamo in una possibilità di crescita. Questa attitudine sviluppa un grande potenziale amoroso verso di noi e gli altri e la consapevolezza che non c'è meglio o peggio, non c'è un

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

torto o ragione, o giusto o sbagliato, ma due complessità ambivalenti che dialogano.

E che cosa esce da questo confronto? Non per forza una sintesi, cioè una conclusione unitaria di questo confronto che ci appare tanto irrealistica come disfunzionale, poiché ripropone l'idea che ci deve essere un modello unico che ci rappresenta e da cui interpretiamo il mondo.

Non vuol dire andare d'accordo come se per forza le diversità debbano trovare un'aprioristica melliflua armonia, ma darsi la possibilità di confrontarsi e verificare la possibilità di trovare degli accordi.

Forse ci piace pensare che a partire dalle nostre molteplici appartenenze riusciamo a individuare dei punti in comune senza che questi esauriscano la complessità delle nostre esistenze. A livello sia individuale che sociale, dunque, si tratta di recuperare tutti gli aspetti più o meno piacevoli della nostra esistenza e renderli parte di una personalità o soggetto sociale integrato. In questa maniera riusciamo a restituire al conflitto la sua doppia valenza di situazione difficile, ma anche di possibilità evolutiva.

Questo tema del conflitto come occasione di crescita positiva ci ha sempre appassionato molto. Lo abbiamo studiato teoricamente e lo abbiamo sperimentato praticamente lungo tutti questi anni. I capitoli successivi che trattano di mediazione sono il frutto della nostra pratica di lavoro e della nostra riflessione.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 2

La mediazione dei conflitti. Caratteristiche, risorse e criticità

Marcella Stermieri

Caratteristiche della mediazione

Al mediatore si rivolgono persone che hanno una difficoltà di relazione tale per cui non riescono più a gestire la comunicazione da soli. Il rapporto è logorato e non c'è più intendimento, ma per diverse ragioni è necessario mantenere un canale aperto. Non sempre di fronte a un'incomprensione anche prolungata è possibile allontanarsi dall'altro e chiudere la comunicazione.

Il percorso di mediazione è un percorso a ostacoli in cui il mediatore aiuta le persone a non soffermarsi sulle sconfitte del passato, ma a farne tesoro per costruire scenari futuri diversi. Le persone spesso arrivano in mediazione sfiduciate, arrabbiate e frustrate per quello che stanno vivendo. Sentono l'ingiustizia per ciò che è successo loro e non vedono un futuro, o meglio lo vedono nell'eliminazione di ciò che o di chi li fa soffrire. La mediazione diventa una speranza per l'oggi e per il futuro che va costruita nella concretezza e nel qui e ora. È un percorso che richiede pazienza, attesa, capacità di restare nell'incer-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

tezza, ma che restituisce ai mediandi la fiducia nelle loro capacità: «avete gli strumenti, li cerchiamo insieme». È una via necessaria per andare oltre le difficoltà del momento.

La mediazione seppur nella difficoltà è uno spazio di espressione dei vissuti, di libertà condivisa, un luogo protetto e accogliente. Il mediatore sospende i suoi giudizi e invita i mediandi a stare in questa possibilità. Quando una persona si sente sicura e a suo agio è più disponibile a raccontare pezzi di sé, ad aprire agli altri spazi privati anche minimi. Questo crea vicinanza tra le persone in mediazione, una compartecipazione dei propri e altrui destini che ha un enorme potenziale trasformativo. Raccontare i propri vissuti, ascoltare quegli degli altri spesso non tanto diversi dai propri, senza giudizio e con onestà è un processo che restituisce alle persone tutto il loro potenziale empatico e umano.

La mediazione è dunque un incontro tra persone al di là della maschera, al di là del singolo conflitto, è un «compatire» insieme, ma è anche negoziazione di accordi vantaggiosi per entrambe le parti.

È un percorso emotivo ma anche razionale, un cammino dove entrambe le dimensioni, quella più empatica e quella più concreta, vengono tenute insieme saldamente. Non esiste risultato interessante se questi due aspetti non vengono valorizzati entrambi e non viene dato almeno in potenza valore a tutte e due.

Ogni argomento trattato in mediazione richiede un momento di narrazione personale, di ricerca dei bisogni profondi che stanno dietro agli agiti, di formulazione di molteplici ipotesi e quindi di sintesi possibili. Spesso le persone confondono i propri bisogni con le strategie con cui li soddisfano, ma sono due elementi ben diversi. Per dare voce a un interesse posso adottare comportamenti diversi che hanno conseguenze diverse. Spesso però le persone si radicano sulle strategie a cui sono abituate, che in quanto tali sono rassicuranti. A volte però si dimostrano inefficaci. Per soddisfare un bisogno che per la persona è vitale ci sono strategie che contemplano o meno i

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

bisogni degli altri. La mediazione aiuta a esplicitare i bisogni di tutti e individuare strategie e soluzioni che possano contenerli.

L'accordo gestisce il problema con una soluzione mutuamente accettabile ed è strutturato in modo da aiutare a mantenere la relazione tra le persone coinvolte. Non sarà un accordo che soddisfa pienamente entrambi, ma è comunque quello che permette loro di riconoscersi e di legittimarsi in quel momento.

La mediazione non è uno strumento molto conosciuto; lo è forse di più nel mondo anglosassone, ma in Italia, nonostante ormai siano anni che professionisti formati lavorano nel settore, rimane un po' di nicchia. È anche un cammino difficile da intraprendere perché richiede ai mediandi sospensione del giudizio, responsabilità e messa in gioco.

Spesso le persone sono inviate in mediazione dal Tribunale, oppure a volte dalla Polizia Locale. In Italia, quando una persona è in conflitto con un'altra si rivolge a istituzioni incaricate a diverso titolo a far rispettare la legge, dove un terzo, facendo riferimento a codici e leggi, decide ciò che è possibile fare e ciò che non lo è, ciò che è giusto e ciò che è sbagliato. Molti ambiti del nostro quotidiano non necessitano però di questo intervento normativo, che spesso è lungo e costoso, ma possono essere gestiti da un mediatore che, pur essendo anch'egli un terzo, ha però il compito di facilitare la comunicazione. La mediazione, anche quella familiare, rappresenta spesso un ottimo momento semplicemente per parlarsi e provare a trovare un intendimento.

Il mediatore approccia più facilmente le persone rispetto ad altre figure (ad esempio psicologi, assistenti sociali, ecc.): il suo intervento è limitato nel tempo (anche se questo potrebbe configurarsi come una criticità) e non prevede approfondimenti biografici particolari. Allo stesso tempo, la mediazione «obbliga» tutte le parti a una narrazione: rivedere quel che è successo nella relazione, quel che si è fatto o non si è fatto… anche solo questo ha un valore «terapeutico».

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Questo vale anche nel caso in cui l'intervento si limiti alla sola consulenza nell'ottica della mediazione, cioè quando coinvolge solo una persona.

È dunque un modo per pensare e ripensare il nostro agire e insieme al mediatore provare ad ampliare la lettura del conflitto con l'altro; non limitarsi al cammino principale per gestire la controversia, ma verificare se ne esistono altri e se sono percorribili. Da una posizione dove l'altro con cui ho il conflitto è il nemico, una persona insensata e minacciosa, a un'altra in cui questa persona ha un suo mondo emotivo e cognitivo diverso dal mio. Dunque una nuova visione, dove entrambe le parti esprimono diversità e, facendosene carico, cercano una soluzione condivisa. Un conto è sentire che «è tutta colpa dell'altro», un altro è dire: «ognuno ha una responsabilità in questa storia». La persona prende corpo in tutte le sfaccettature e assume potere inteso come possibilità di azione, esce da una posizione rinunciataria o di delega. Sentirsi responsabili delle proprie scelte e azioni può spaventare le persone perché dà loro un ruolo nella storia narrata, ma è anche la possibilità di uscire dal ruolo di vittime, di coloro che subiscono.

Oltre a colpevolizzare l'altro o scappare, un'altra strategia di gestione del conflitto è quella di delegare. La persona vive la frustrazione della difficoltà con l'altro e si appella a un terzo cercando un alleato, qualcuno che gli dia ragione: una figura istituzionale (giudice, avvocato, poliziotto) che metta un punto alla vicenda non solo a parole ma anche nei fatti con una sentenza, una multa, ecc. Se da un punto di vista umano questo è del tutto comprensibile, dato che l'esperienza di una relazione conflittuale è faticosa e dolorosa, è però la rinuncia all'autodeterminazione, intesa sia come fiducia nelle proprie capacità, sia come possibilità di soddisfare i propri bisogni. Nella nostra esperienza solo la persona stessa sa cosa è giusto o sbagliato per sé e, se anche non lo ha chiaro, il percorso di mediazione diventa occasione di approfondimento di sé. La mediazione non ammette

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

delega e questo può risultare faticoso, ma allo stesso tempo con il sostegno del mediatore è possibilità di crescita.

Per affrontare un percorso di mediazione è necessaria un'alta motivazione. Prendersi la responsabilità della gestione di un conflitto interpersonale è un'operazione dolorosa. Il mediatore ha il compito di renderla il più fluida e fruttifera possibile, ma i temi che vengono trattati durante gli incontri sicuramente aprono ferite non ancora rimarginate che possono venire anche da un passato non del tutto connesso con quello che viene trattato in mediazione. Questo non è un evento certo, ma sicuramente possibile.

Il mediatore ha il compito concreto di aiutare le persone a fortificare la motivazione ad esserci ma non può sostituirsi, non può prendere decisioni al posto degli altri. Se questo dovesse succedere, produrrebbe risultati poco duraturi nel tempo. Il motivo principale è che gli accordi presi non sono il frutto della sintesi dei bisogni/vissuti di chi ha vissuto in prima persona quella situazione conflittuale. Il mediatore è dunque un accompagnatore di persone che vivono un momento difficile, un esploratore di mondi possibili e finalmente un facilitatore di sintesi, di azioni concrete, di accordi.

Per rimanere saldi nella mediazione è importante che le persone coinvolte (non ultimo il mediatore) abbiano chiara la loro motivazione e che nel percorso trovino una convenienza oppure la soddisfazione di un interesse o di un bisogno irrinunciabile, fondamentale. Se i mediandi non prendono contatto con l'irrinunciabilità del proprio interesse (non in forma narcisistica), che può essere anche comune all'altro, difficilmente il percorso produrrà un accordo. Ad esempio, nella mediazione familiare il benessere del figlio può essere una motivazione fondamentale per entrambi i genitori.

Non è detto che l'accordo sia possibile per la situazione che stanno vivendo i mediandi. Questa ultima frase non deve essere vissuta come un assoluto, ma come vera in quel preciso momento. Le aspettative fanno parte della natura umana, quindi dei mediandi

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

e del mediatore. Tutti si aspettano qualcosa dal percorso, di solito la soluzione del conflitto, ma è il contenuto di questa che può cambiare; perché sia efficace non deve perdere il contatto con il reale, con ciò che sta succedendo in quel momento.

Può essere dunque che durante la mediazione anche uno spazio di dialogo creato in quel momento o un minimo intendimento in quella situazione conflittuale sia già un grande risultato.

In generale, nei percorsi di mediazione, i mediandi non trovano mai soluzioni definitive, ma equilibri momentanei validi e proficui per quel momento. La mediazione, perché sia uno strumento utile, si adatta alla vita. Questo significa cambiamento continuo, spesso piccolo, altre volte radicale, a volte desiderato, a volte no.

Il processo mediatorio

Spesso la mediazione dei conflitti è conosciuta di più nei suoi ambiti di impiego, come ad esempio la mediazione familiare, sociale, civile commerciale e penale. Esistono pubblicazioni e scuole di formazione specifiche che descrivono e formano i mediatori nei diversi ambiti della mediazione. Per ogni spaccato di vita della persona i diversi autori di riferimento hanno descritto tecniche, esperienze, riflessioni e criticità che aiutano il lavoro di tutti gli altri mediatori.

Se osserviamo con attenzione, però, al centro di tutte le riflessioni è la persona, l'essere umano nella sua presenza fisica, come «corpo», e nella complessità di relazioni e luoghi di vita. Nella nostra esperienza abbiamo notato che al di là degli ambiti di vita si può individuare una modalità comune di gestione della conflittualità, che chiameremo genericamente *mediazione dei conflitti.* È per noi una «cassetta degli attrezzi» dove il mediatore (o chi ne ha necessità) può trovare tecniche di ascolto e procedure di mediazione che trattiamo in questo capitolo.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Ci teniamo però a sottolineare che per fare al meglio il lavoro di mediazione non basta essere dei «buoni tecnici», ma è necessario anche un «saper esserci», che significa lavoro su di sé, messa in gioco, tema che tratteremo più avanti.

In questo paragrafo, senza nulla togliere alle specificità di ogni campo di utilizzo della mediazione, presentiamo lo stile che ci appartiene di più e che mette insieme sia gli strumenti di negoziazione sia la mediazione umanistica.

Nella nostra esperienza abbiamo sperimentato che è fondamentale tenere insieme entrambi gli approcci e abbiamo trovato nella sintesi prodotta da John Haynes e Isabella Buzzi (2012) un'ottima guida. È importante specificare che nel nostro operare cerchiamo di tenere presenti entrambi gli aspetti.

Dunque facciamo riferimento al metodo presentato da Haynes e Buzzi:

> Tutte le mediazioni comprendono il processo di negoziazione generale, […] e alcune fasi specifiche maggiormente legate al contesto. Queste fasi, dipendenti dal contesto, si strutturano con lo svolgimento stesso del processo generale e si articolano ciclicamente per condurre alla risoluzione dei problemi proposti dal contesto (Haynes e Buzzi, 2012, p. 75).

In altri termini, le fasi della mediazione dei conflitti secondo il modello di Haynes e Buzzi (2012), sotto elencate, sono quelle di una negoziazione in generale, ma le sei centrali sono quelle che poi si ripetono ciclicamente nel trattare ciascun argomento della disputa:

- Ammissione del problema
- Raccolta dei dati
- Definizione congiunta dei problemi
- Comprensione profonda dei bisogni delle parti
- Creazione di opzioni

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– Ridefinizione delle posizioni iniziali
– Contrattazione
– Stesura dell'accordo.

Buzzi precisa:

> Nella prima edizione le fasi erano meno, ma dopo approfondita esperienza condotta in Italia si è ritenuto opportuno aggiungerne una, quella della «comprensione profonda» (Haynes e Buzzi, 2012, p. 62).

Per noi l'inserimento di questa fase risulta fondamentale non solo per motivazioni «geografiche», ma anche perché riteniamo l'insegnamento di Jacqueline Morineau fondamentale. Nella sua lunga esperienza, la mediatrice mette al centro del suo metodo l'espressione, l'accoglienza e la comprensione profonda degli aspetti emotivi e dei bisogni dei mediandi al punto da non valorizzare per nulla gli aspetti negoziali. In altri termini, per la mediatrice francese tutto il processo è centrato sul guidare le parti nell'esprimere fino in fondo la propria sofferenza legata alla situazione e grazie a questo passaggio trasformare il conflitto in crescita personale e comprensione reciproca.

La mediazione è *«uno spazio privilegiato per accogliere il disordine, cioè l'insieme dei sentimenti, delle emozioni e dei vissuti che si legano all'esistenza di un conflitto. La mediazione offre la possibilità di esprimere tali sentimenti al fine di trasformarli»*.

Nella nostra esperienza, nata dall'insegnamento di Morineau, questo passaggio è fondamentale per creare la possibilità di intendimento, ma è pur importante trovare una ricaduta concreta di questa comprensione. Non c'è evoluzione se non c'è comprensione, ma la sintesi è pur sempre una tappa irrinunciabile del percorso di mediazione.

La mediatrice francese non è l'unica a non essere interessata all'evoluzione concreta del conflitto, alla sintesi intesa come accordo che soddisfa entrambi. Ci sono altre scuole che ne parlano, facendo

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

riferimento al fatto che se c'è intendimento poi l'accordo arriva da sé. La nostra esperienza ci dice però che è meglio accompagnare le persone a *sperimentare concretamente* la possibilità di un accordo, cioè apprendere modalità nuove di farlo in cui le persone vanno al di là delle pretese e si concentrano sui bisogni di entrambi.

Per noi questa fase, sicuramente non sempre possibile, è fondamentale per «dare corpo» all'intendimento, a consolidare la strada intrapresa e a non disperdere le energie ritrovate.

In altre parole, si tratta di far funzionare l'*intelligenza emotiva,* cioè il cervello emotivo e quello razionale insieme, come più volte ci ricorda Goleman.

Dopo aver approfondito il metodo descritto da Buzzi, approfondiremo la capacità trasformativa della mediazione, che fa riferimento a una dimensione più spirituale e sacra della gestione del conflitto.

La mediazione è una sfida interessante, per nulla banale, perché richiede a chi ci lavora molteplici professionalità ed esperienze. Per noi è importante tenere insieme:

- diversi approcci, aprendo così alla complessità dell'essere umano, dell'esperienza di vita e della relazione;
- una descrizione metodologica concreta (passaggi che ci aiutano a percorrere il processo) per non sconfinare e portare a termine la mediazione;
- uno sguardo fisso sulla complessità del conflitto, senza ridurre la sua gestione a un mero tecnicismo.

Descrizione delle fasi attraverso il modello proposto da Haynes e Buzzi

La mediazione è un processo di facilitazione del dialogo che prevede il passaggio da una fase a un'altra fino all'auspicabile rag-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

giungimento di un accordo. Partiamo dalle fasi elencate da Buzzi e già citate nel paragrafo precedente per poi aggiungere alcune nostre riflessioni dettate dall'esperienza sul campo di questi anni.

Ammissione del problema. La mediazione può avere luogo solo quando entrambe le parti ammettono di avere un conflitto in corso, sono d'accordo sulla necessità di trattarlo e partecipano attivamente per ricomporre la crisi. In alcune occasioni succede che i mediandi non siano d'accordo sul fatto di trovarsi in conflitto o di avere un problema. Alcuni infatti pensano che il problema sia nella fantasia dell'altro o sia solamente l'altro a generarlo e sentono di non appartenere al problema. Il riconoscimento di avere entrambi un problema è un passaggio fondamentale per iniziare un percorso di mediazione perché entrambe le parti si prendano la responsabilità di ciò che sta succedendo. Le persone possono trovare cause diverse del problema che stanno vivendo, ma l'importante per la mediazione è che se ne sentano parte.

Raccolta dei dati, analisi della domanda e presentazione della mediazione. Il mediatore dà inizio al percorso raccogliendo le informazioni sul conflitto e sulla visione che le due parti hanno della situazione. Tutte le informazioni sono interessanti e contribuiscono alla ricerca di una soluzione. Il mediatore cerca di condividere con i partecipanti tutte le informazioni in maniera tale che tutti possiedano la stessa conoscenza del problema.

A partire da questa raccolta è necessario capire insieme qual è il problema, la richiesta che viene fatta al mediatore e l'obiettivo che ci si dà nel percorso. In questa fase si può scoprire che lo strumento della mediazione risponde al bisogno rilevato, ma può darsi anche che sia necessario un altro tipo di intervento (o entrambi in parallelo). In quest'ultimo caso il mediatore orienta le persone a rivolgersi a un altro servizio/professionista. Altrimenti il mediatore

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

presenta il percorso di mediazione ai mediandi e fornisce tutte le informazioni necessarie.

Definizione congiunta del problema. Usando le informazioni ottenute e condivise, il mediatore negli incontri successivi aiuta le persone coinvolte a definire congiuntamente il problema. Spesso le persone raccontano il problema sminuendo la propria responsabilità e spostando il peso del cambiamento sull'altra persona: questo non aiuta la gestione di un conflitto. In questa fase al mediatore non spetta di individuare una soluzione alla questione, ma solo di creare una rappresentazione, condivisa da entrambi, di ciò che succede. Infatti, trovare una visione condivisa del problema aiuta le persone a cooperare per trovarne una soluzione.

Comprensione profonda dei bisogni delle parti. Il mediatore aiuta i partecipanti a fare chiarezza dentro di sé. Spesso le persone sanno che cosa non vogliono più, ma fanno fatica ad essere propositive e a trovare delle soluzioni diverse. Il rischio che corrono è di rimanere ingabbiate nel passato, senza che ci sia alcuna evoluzione. La situazione permane problematica o addirittura ci può essere anche un peggioramento.

A volte la rabbia e la frustrazione dei partecipanti rispetto al problema vissuto sono così grandi che anche le proposte avanzate da ciascuno assomigliano a un risarcimento del danno subito o a una vendetta più che a un tentativo di rispondere ai bisogni reali, quelli che di fatto hanno originato il conflitto.

Per ottenere un buon accordo, durevole, è necessario passare attraverso la fase della comprensione reciproca delle reali necessità nascoste dietro alla rabbia e alle pretese.

Il mediatore distingue tra i bisogni delle persone e le strategie che utilizzano per ottenerne il soddisfacimento. Spesso le strategie messe in atto allontanano le persone dai loro reali bisogni e il mediatore ha il ruolo di rendere consapevoli i partecipanti di quello che

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sta accadendo e delle conseguenze. Questa fase è molto importante e altrettanto difficile perché richiede grande maestria del mediatore nel creare un clima di accoglienza e di apertura e, dall'altra parte, una reale messa in gioco dei partecipanti.

Creazione di opzioni e ridefinizione delle posizioni iniziali. Chiarito insieme il problema, condivisi i bisogni propri e altrui, il mediatore aiuta a elaborare delle soluzioni alternative per gestire il problema. All'inizio si raccolgono tutte le idee che vengono in mente alle persone, qualsiasi siano, senza giudizio. Se i partecipanti non riescono a trovarne, il mediatore può suggerirne alcune, sulla base di quelle individuate in casi gestiti in precedenza. Solo in un secondo momento si prendono in considerazione quelle che sono più rispettose dei bisogni di entrambi e si scartano quelle lontane dalle necessità dei partecipanti.

Il mediatore imposta dunque il lavoro facendo sì che le persone tengano conto dei bisogni propri e altrui e quindi si curino dell'interesse reciproco.

Contrattazione. Il mediatore soprattutto in questa fase non è responsabile del risultato finale, ma del processo. Dopo la creazione delle opzioni, il mediatore aiuta i partecipanti a discutere attraverso richieste di chiarimento, riformulazioni e sintesi, strumenti che danno un ritmo alla contrattazione e aiutano a sbloccare momenti difficili; facilita il processo di analisi attraverso domande assicurandosi di prendere in considerazione più elementi possibili della questione. Sostiene il lavoro dei partecipanti spingendo a progredire «a imbuto», cioè trattando una questione alla volta sino all'accordo senza perdere di vista gli obiettivi e i bisogni individuati, e monitora la parità di potere tra le parti. Infine, ricapitola prima della chiusura i termini dell'accordo. I mediandi attraverso questo dialogo guidato piano piano giungono all'individuazione della soluzione finale.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Stesura dell'accordo. L'accordo a questo punto può essere scritto. Il mediatore ancora una volta si pone al servizio dei partecipanti e mette nero su bianco le condizioni, chiedendo l'aiuto delle persone e verificando continuamente se le parole utilizzate sono quelle adatte a dirimere e a definire i termini dell'accordo.

Il potenziale trasformativo e catartico della mediazione

Il conflitto spesso porta le persone a vivere momenti di grande sofferenza, fatica e paura. Più è profonda la ferita, più il sentimento di disperazione è forte e questo porta a chiudersi, evitando la relazione e in generale non aprendosi alle possibilità della vita. Questa posizione può trasformarsi in una vera e propria prigione da cui è difficile uscire.

> Ogni essere umano ha prima o poi esperito una relazione iniziata in modo armonico e finita con il crollo di ogni illusione. La ragione non offre alcuna spiegazione, poiché il dramma non si situa al livello razionale, ma a un livello di profondità dell'anima di cui non siamo coscienti (Morineau, 2003, p. 67).

Spesso la ferita è più profonda di quello che sembra e ha a che fare con il nostro passato, con traumi che ci hanno segnato.

Sostare in questa dimensione è un'esperienza che ciascuno di noi vorrebbe evitare di vivere. Spesso le persone chiedono aiuto, ma non è detto che dietro a questa richiesta ci sia una reale volontà a mettersi in gioco. Siamo posseduti da due diverse forze, quella che ci porta verso l'altro, alla relazione, all'espressione onesta ed empatica e quella che vuole distruggere l'altro, annientarlo come fonte dei nostri disagi.

Succede che durante la mediazione la persona che ha richiesto l'intervento sia spesso quella che, nel non vedere realizzate le proprie pretese, inizia a boicottare la riuscita del processo. All'inizio è molto

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

motivata ad esserci, ma quando vede che il cammino non è semplice, è fatto di fatica e dolore, comincia a perdere l'intento. All'opposto, colui che invece era meno motivato si trova decisamente più a suo agio nel percorso: laddove risiedevano poche aspettative, la disponibilità è maggiore.

Uscire dai problemi implica modificare profondamente la relazione che abbiamo con noi stessi e con gli altri. Le persone vogliono smettere di soffrire, ma spesso non sono disposte a pagarne il prezzo e a cambiare.

Le persone che vivono un conflitto sono dunque attraversate dalla sofferenza e allo stesso tempo faticano a farci i conti. Questa dimensione d'angoscia e di timori irrazionali collegata al conflitto è ineliminabile, ma per consentire la realizzazione, anche metaforica, di ciò che fa tanta paura occorre probabilmente spingersi verso la sofferenza.

> Chi ha paura di ciò che la realtà porta alla luce, si mette il paraocchi. E chi ha paura di ciò che le altre persone pensano e di come possono reagire se lui dice ciò che percepisce, si preclude ulteriori comprensioni (Hellinger, 1998, p. 10).

La mediazione aiuta ad attraversare il conflitto, a esplicitarlo e a viverlo per poi uscirne trovando un equilibrio diverso, trasformato. Questa attitudine aiuta le persone a superare un momento di crisi, ad aprirsi alla vita e al futuro. Il mediatore accompagna questo processo con presenza e pazienza, aiuta le persone a guadare il fiume impetuoso e allo stesso tempo garantisce che il passaggio seppur difficile sia per tutti sicuro. Come tutte le esperienze trasformative si sa da dove si parte ma non c'è una definizione unica di ciò che sarà. Ciò che è certo è che le persone nell'attraversare il conflitto cambiano, così come la relazione, e questo processo muta anche il mediatore, che fa esperienza di sé con gli altri.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Morineau ha messo tutta la sua attenzione sul potenziale catartico della mediazione, approfondendo nella pratica questa modalità. La mediazione è per lei un rituale che porta le persone ad attraversare in profondità la crisi per poi riemergere trovando un nuovo equilibrio; un rituale che porta con sé una dimensione tragica, sia nel senso del vissuto profondamente doloroso dell'esperienza, sia anche nel senso della tragedia greca.

> Rendere presenti la sofferenza e la violenza significa reintegrarle, lasciare ad esse il loro posto. Significa accettare la prova, la manifestazione di uno stato inferiore dell'essere per passare a una tappa superiore. La mediazione è il passaggio da uno stato a un altro (Morineau, 2003, p. 60).

La mediazione diventa così lo spazio privilegiato di espressione del caos, della sofferenza, e la possibilità per le persone di vivere il passaggio dalla propria esperienza di dolore a quella universale, dell'essere umano. In questo cambiamento, che coincide con momenti salienti del percorso, si attiva la capacità empatica e di espressione onesta che ciascuno di noi ha e le parole usate entrano nel cuore di chi vive l'esperienza sciogliendo nodi e liberando energia. Ed è in questo spazio di accoglienza che la mediazione diventa catarsi, possibilità di uscire dall'interesse individuale e riconoscersi reciprocamente.

> Il mondo delle emozioni, nelle quali il conflitto è calato, può essere decifrato solo attraverso i suoi simboli. […] Se nell'espressione della sofferenza ignoriamo la dimensione simbolica, non giungeremo mai al cuore della sofferenza stessa. Bisogna creare una geografia sacra capace di offrire uno spazio-tempo capace di accogliere la storia della sofferenza umana, la quale coincide con la storia dell'uomo sin dalle sue origini. La mediazione offre una nuova forma rituale alla società postmoderna poiché essa permette alla sofferenza di esprimersi attraverso un rito iniziatico (Morineau, 2003, p. 61).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

La catarsi è, in psicoanalisi, un processo di liberazione da esperienze traumatizzanti o da situazioni conflittuali, ottenuto facendo riaffiorare alla coscienza dell'individuo gli eventi responsabili, rimuovendoli dal subconscio.

La mediazione non ha nulla a che vedere con la psicoanalisi, non lavora sul subconscio, sulla storia familiare delle persone o sulle esperienze traumatiche passate. La mediazione lavora sulla relazione conflittuale presente, con entrambe le parti coinvolte, in maniera circoscritta al problema.

È vero però che episodi presenti richiamano esperienze traumatiche e dolorose e questo rende difficile per noi confrontarci con questa difficoltà. La mediazione, gestendo il problema, diventa occasione di sanare sofferenze passate. È dunque a sua volta esperienza di liberazione per se stessi insieme all'altro, di trasformazione condivisa.

Nella nostra pratica, il percorso di mediazione, nella sua interezza, è dunque occasione di catarsi, ma questa è possibile anche nei singoli incontri attraverso attività proposte dal mediatore alle persone coinvolte. Perché esse siano d'aiuto al processo è necessario che le persone abbiano fiducia nel mediatore e si lascino guidare nell'esperienza proposta. Sono pratiche che utilizzano la parola ma non solo. Spesso si utilizzano la respirazione e il silenzio prima dell'espressione verbale per aumentare la presenza e la connessione emotiva, per favorire l'espressione aperta e onesta dei vissuti di ciascuno. A volte un gesto, un movimento del corpo che accompagna l'espressione verbale dà forza e valore a ciò che le persone sentono. Al mediatore in quei momenti sono richieste a sua volta molta presenza e calma per facilitare lo sviluppo dell'esperienza. È sicuramente importante avere a disposizione del tempo.

Si può far leva anche sulla capacità metaforica e creativa che ciascuno ha per tentare un'integrazione dei vissuti e delle posizioni a volte troppo polarizzate. Questo tentativo favorisce l'uscita da una visione prettamente razionale e spesso binaria della situazione (bene/

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

male o giusto/sbagliato) e l'accesso a una dimensione altra che spesso suggerisce qualche interessante pista da percorrere. Dal lavoro in questi incontri possono uscire immagini molto potenti che permettono il raggiungimento di consapevolezze fino a quel momento non accessibili. La formazione in mediazione subisce dunque in questo caso la profonda e decisiva influenza della Gestalt di Claudio Naranjo insegnata nella scuola di mediazione familiare di Livorno (Istituto Milleeunameta, diretto da F. Belforte e C. Billi). In questo approccio si cerca di valorizzare altre dimensioni dell'essere (istintiva, emotiva, spirituale) e di integrarle a quella preponderante, cioè la razionale. In questo caso la mediazione diventa un'esperienza che apre a un possibile cambiamento genuino e responsabile.

A volte queste pratiche aiutano le persone coinvolte nel conflitto a superare momenti di stasi e di blocco e a facilitare la comprensione reciproca, che è condizione necessaria per la trasformazione del presente.

In alcune situazioni, nonostante il mediatore faciliti l'espressione dei vissuti e crei possibilità d'empatia, il dolore causato dal conflitto è tale per cui le persone si ostinano a rimanere ancorate nel passato, a quello che hanno subito, alla loro posizione di vittime. Le richieste di risarcimento materiale spesso sono la manifestazione dell'insaziabile sete di riconoscimento. Più è forte il legame che coinvolge le persone che vivono il conflitto oppure la sofferenza vissuta, più è alta la posta in gioco. Il passato però non si può cambiare, si può solo accettare. Ciò su cui le persone hanno potere è il presente e il futuro. L'unica via possibile è l'accoglienza incondizionata di ciò che è stato:

> Quando ci sono questi irretimenti, la guarigione e la salvezza stanno al di là di un agire prettamente medico e terapeutico: richiedono una realizzazione spirituale e una conversione verso qualcosa di più grande, che vada al di là del pensiero (Hellinger, 1998, p. 328).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

«Andare al di là del pensiero» nella mediazione significa smettere di cercare risarcimenti a danni subiti e accettare la propria storia, quel destino, quel dolore. Comprendere dunque che in quella rabbia ci siamo noi, con i nostri blocchi, e solo noi abbiamo la possibilità di lavorarci su a partire dall'accettazione. Questa è l'unica condizione per lasciare andare rabbia e sofferenza e aprirsi al futuro, alle infinite possibilità che la vita pone. Non basta un percorso di mediazione per accogliere la propria ferita, la propria fragilità, occorre tempo, ma è comunque un possibile inizio di trasformazione e sviluppo del sé. Questo è un cammino che se intrapreso dura una vita.

Criticità e limiti della mediazione

Nonostante sulla mediazione siano stati pubblicati diversi saggi, nel cui solco si pone anche questo libro, essa rimane un argomento poco diffuso e talvolta poco utilizzato.

Sicuramente la nostra cultura è permeata dalla logica «o vinco o perdo», di «torto o ragione», in un permanente dualismo che non ammette integrazioni. Chi si occupa di mediazione e chi intraprende un percorso di questo genere va esattamente nel senso opposto. Al di là del torto e della ragione e del giusto e dello sbagliato, la mediazione fa emergere i vissuti delle persone, le storie di vita, e cerca di costruirci intorno una possibilità di intendimento, di umanità.

Talvolta la mediazione sembra un argomento debole di fronte al potenziale distruttivo insito nell'essere umano, ma è l'unica possibilità per creare un dialogo, una riparazione. È uno strumento fragile perché dipende dal fatto che tutti si mettano in gioco, ma se questo avviene è uno strumento molto potente.

Quando siamo coinvolti in un conflitto con un'altra persona spesso viviamo un momento di forte stress psico-fisico. Emozioni diverse, come rabbia, paura, impotenza si alternano rendendo difficile

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

la nostra quotidianità. A volte il disagio legato a questa situazione fa sì che ci concentriamo più sulle nostre pretese che sui nostri reali bisogni e lottiamo strenuamente per vederle realizzate. A volte ci riusciamo e capita quindi che non solo siamo andati molto lontani da ciò di cui effettivamente avevamo bisogno, ma abbiamo anche perso l'occasione di elaborare la ferita che quella relazione ci ha creato.

Un percorso di mediazione richiede la lucidità e una gestione ponderata dell'emotività, e questo per persone che sono in situazione di stress è molto difficile.

Come mediatori osserviamo infatti che i confliggenti quando arrivano in mediazione hanno una posizione infantile rispetto a quello che sta succedendo loro. Utilizziamo il termine «infantile» riferendoci al fatto che è tipico dei bambini massimizzare la soddisfazione dei propri desideri e agire incondizionatamente per la realizzazione di essi. Per chi vive un conflitto, spesso più che di desideri si tratta di pretese. È caratteristica dell'età adulta mettere un limite a questa pulsione. Nel caso della mediazione si tratta di aiutare le persone a recuperare la loro parte adulta. Senza però reprimere il bisogno che sottende a quella pretesa, ma cercando piuttosto di intenderlo insieme e di cambiare strategia per la sua soddisfazione. Una strategia che prenda in considerazione tutte le diverse strade per soddisfarlo e quindi che scelga quella che contempla anche il bisogno dell'altro. In questo senso è importante recuperare la parte adulta: quella che prende in considerazione la presenza dell'altro, le sue necessità, pur non dimenticando le proprie.

A volte questa operazione, che richiede un grande impegno di tutti, riesce, e il risultato è sorprendente. A volte no. A volte interrompere gli incontri di mediazione è la migliore strategia per gestire quel conflitto. Può essere difficile da accettare per il mediatore o per una delle parti, ma il percorso di mediazione non è per tutte le situazioni. Non ci sono regole specifiche rispetto all'interruzione del percorso: il mediatore valuta ogni volta a partire dal caso che si presenta e in

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

base a come si sente rispetto ad esso. Ci teniamo a sottolineare che, al di là di quello che dicono i manuali e che tratteremo brevemente, è importante che il mediatore possa confrontarsi sempre con colleghi e supervisori laddove la mediazione fatichi a decollare.

Il mediatore supporta i mediandi nell'attraversare le diverse fasi di gestione del conflitto, ma la possibilità di arrivare all'altra sponda dipende sempre dalle persone. È loro la responsabilità di cogliere l'opportunità offerta. Se questo non avviene, senza giudizio, il mediatore sospende gli incontri.

Ci vuole comunque equanimità per sospendere un percorso di mediazione, perché significa accettare che la mediazione in quel momento non è lo strumento migliore o che il mediatore non se la sente. E allora si orientano i confliggenti altrove, avendo fiducia che quell'operazione possa in un qualche modo essere d'aiuto alle persone.

Nel caso in cui queste avessero delle dipendenze e/o delle patologie psichiatriche e non fossero compensate, potrebbe essere difficile intraprendere un percorso di mediazione. Le persone in quei casi faticano a sostenere incontri che potrebbero rivelarsi emotivamente molto stressanti e allo stesso tempo potrebbero fare fatica a identificare quali bisogni reali sottendono il conflitto con l'altra persona e dunque incontrare soluzioni che mettano insieme le necessità di entrambi.

Un'altra questione molto importante è il grado di conflittualità che coinvolge le persone che vivono un problema. Questa potrebbe essere talmente alta da non rendere possibile il lavoro del mediatore. Talvolta le persone possono essere in disaccordo su tutto tranne che sul boicottare la mediazione. È un'alleanza paradossale poiché queste persone si rivolgono al mediatore per essere aiutate a gestire il problema che hanno in comune, ma cooperano per evitare una soluzione che sia loro di sostegno.

Individuare questa dinamica è fondamentale per il mediatore e quindi occorre parlarne apertamente con le persone coinvolte. Significa rendere palese e chiaro il gioco a cui stanno giocando e cercare di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

capire insieme a loro che cosa sta succedendo. In alcune situazioni in cui ci sono delle ulteriori difficoltà vale la pena di affrontare questa questione in colloqui separati.

Il colloquio separato aiuta le persone e il mediatore a comprendere insieme come mai la comunicazione con l'altro sia bloccata: ci possono essere segreti che non si possono svelare, difficoltà non ancora esplorate. Dopo aver affrontato insieme o singolarmente la difficoltà a stare in un percorso di dialogo, è facoltà del mediatore valutare a quel punto l'opportunità di un percorso di mediazione.

Nella nostra esperienza sul campo, a volte le persone che vengono inviate in mediazione hanno vissuto episodi di violenza in precedenza oppure può succedere che anche durante il percorso vi siano momenti di questo genere. In generale la presenza di questi avvenimenti può inficiare la possibilità di un percorso di mediazione, ma è opportuno fare comunque una valutazione accurata in équipe con altri mediatori dopo aver raccolto sufficienti informazioni. È chiaro che sarà molto importante l'idea che si fa il mediatore in base alle informazioni da lui raccolte.

Se avvengono episodi di violenza fisica durante la mediazione è bene interrompere immediatamente l'incontro e fare uscire la persona che ha agito violenza e trattenere quella che l'ha subita. La persona che in quel momento ha subito violenza deve poter lasciare la sede della mediazione in sicurezza. In un secondo momento si valuta l'opportunità di proseguire con la mediazione.

Va compreso che la mediazione è una possibilità, ma non la panacea a ogni problema. Per questo il mediatore valuta con responsabilità, insieme ad altri colleghi mediatori che lo aiutano ad essere obiettivo, la situazione e la sua mediabilità. Il mediatore oltretutto deve sapere che permettere alle persone di fare una buona esperienza di mediazione è un'ottima maniera per contribuire alla diffusione della cultura del dialogo. Non ha dunque senso «forzare» i tempi quando non sono maturi.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

La mediazione nell'era del narcisismo

Tutte le difficoltà trattate nel precedente paragrafo non sono solo ascrivibili a caratteristiche legate alla personalità dei mediandi, ma anche alla cifra storica del tempo che stiamo vivendo.

Il narcisismo, oltre ad essere il disturbo della personalità più diffuso in Occidente, è anche un tratto che caratterizza la nostra società attuale così legata all'individuo, all'immagine estetica perfetta, alla ricerca di un'affermazione individuale. Viviamo nell'epoca dell'affermazione dell'io a tutti i costi, in cui tutti vogliono diventare qualcuno senza fare fatica nel concreto, tutti si sentono speciali e insostituibili. Si cercano solo le situazioni che danno facilmente e velocemente piacere e, quando queste non ci sono, ci si sente oltremodo frustrati e insoddisfatti. In realtà, quello che stiamo facendo è rinunciare alla completezza dell'esistenza umana, cioè alla molteplicità di esperienze che la vita porta con sé. In questa situazione le emozioni difficili (soprattutto la frustrazione) vengono definite come inutili, fastidiose e di impedimento alla realizzazione di sé. Il consumismo, frutto quotidiano del sistema capitalistico, porta all'esaltazione massima di questo, proponendo stili di vita sempre più «facili» e «alla portata di tutti», rendendoci sempre più passivi e aridi. Siamo dunque immersi in una società di individui nel mondo solo a metà, divisi tra un'onnipotenza illusoria e un'impotenza reale: potenzialmente siamo tutto, nei fatti incapaci di affrontare le difficoltà della vita.

La nostra volontà non è certo quella di condannare il narcisismo, che contiene in sé aspetti estremamente vitali, come una certa dose di amor proprio e di egocentrismo, essenziale per la salute e l'equilibrio psicologico di ognuno di noi. Entro certi limiti il narcisismo è un tratto della personalità che può essere considerato fisiologico.

Quando però questo tratto è pervasivo nel tessuto sociale, si osserva che le persone hanno un eccessivo bisogno di «riconoscimento», a scapito delle relazioni interpersonali. L'altro non è visto, ma

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

è solo l'immagine riflessa di noi. C'è un'evidente difficoltà a sentire l'altro e, nel caso in cui questo avvenga, è spesso funzionale al solo raggiungimento di scopi personali, nel disprezzo del valore dell'operato altrui. Il conflitto è dunque vissuto come la necessità individuale di affermare se stessi e i propri bisogni imprescindibili e questo perde la sua preziosa capacità evolutiva.

Quando il narcisismo è patologico, si assiste a una vera e propria mancanza di empatia, alla convinzione che le proprie esigenze vengano prima di ogni cosa e che il proprio modo di vedere sia l'unico, giusto e universale.

Se trasportato al di là del conflitto fra singoli e si osserva la situazione all'interno delle comunità, si capisce bene che la componente narcisista dell'Io di questa epoca chiude la visuale all'individualità, ci disconnette rispetto al riconoscerci come un'umanità in cammino e come tale nella sua complessità ricca di differenze e quindi di risorse. La differenza in questa epoca è oltremodo stigmatizzata e giudicata come inappropriata. Questo tratto sociale così marcato inibisce la capacità di relazione e di negoziazione di una popolazione, necessaria per fare comunità.

Lungi da noi voler trattare un tema così delicato e profondo, che richiederebbe da solo un'intera opera, ma vi facciamo riferimento perché riteniamo sia necessario per capire il senso della mediazione oggi. È emersa più volte in alcuni incontri di confronto tra mediatori la condivisa difficoltà a gestire ora persone, coppie, vicini in conflitto, sia per l'alta conflittualità, sia per la multiproblematicità.

Quest'ultimo elemento evidenzia un altro fattore che complica ulteriormente il contesto e che è fortemente interconnesso con quanto detto sopra: la situazione di crisi economica, sociale e sanitaria che ormai da anni rileviamo nel nostro tessuto sociale ha aggravato e reso maggiormente fragili le relazioni e la quotidianità delle persone. Quasi tutte le diverse fasce sociali sono molto preoccupate del futuro e ciascuna concentrata sulla propria sopravvivenza. La difficoltà

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

economica, l'impoverimento e la paura del futuro, combinata a un individualismo egocentrico e orientato al consumo passivo, inibiscono la capacità della comunità e delle relazioni sociali di sostenere e individuare soluzioni condivise.

Più la quotidianità diventa complessa, più cresce la nostra incapacità a gestirla, più aumenta la fuga sociale dalla realtà e dai limiti che essa porta. La tendenza è quella di trovare rifugio in una realtà facile, edulcorata e falsa che ci allontana irrimediabilmente da noi stessi, dalla pienezza dell'esperienza di vita e da una reale soluzione.

La mediazione permette di sostare nella relazione con l'altro, nel racconto e nell'ascolto, nella complessità del vissuto di ciascuno di noi, nella diversa gamma emotiva che la vita ci mette di fronte. È proprio per questo che la mediazione in questa epoca è molto complicata ma allo stesso tempo estremamente necessaria.

Tecniche di ascolto in mediazione

Negli incontri il mediatore ascolta ciò che succede a se stesso e ciò che succede all'altro, dal punto di vista emotivo e anche dei contenuti. Nella nostra pratica è importante sia che il mediatore faccia esperienza di mediazione apprendendo tecniche e strumenti, sia che allo stesso tempo lavori su di sé interrogandosi sempre sul proprio sentire.

> Nel loro modo di esprimersi i mediatori imparano a dire «sento» e a interrogare gli altri sul sentire. […] Per poter essere ricettivi nei confronti del sentire dell'altro bisogna innanzitutto esserlo rispetto a se stessi (Morineau, 2003, p. 75).

Il conflitto è un evento che attiva molto chiunque e mette in moto reazioni che hanno a che fare con traumi o difficoltà del passato. Queste si ripresentano nell'oggi e possono essere per il mediatore un

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

ostacolo nella presenza. La mediazione è un setting in cui ciascuna persona utilizza al massimo la manipolazione che è abituata ad agire in una situazione di crisi.

Il mediatore riconosce quello che sta succedendo durante l'incontro attraverso il sentire e la consapevolezza. Nel momento in cui sta lavorando e si sente agganciato da ciò che succede lo tiene presente, si dà tempo per non esserne completamente soggiogato e poi in un secondo momento si prende cura di quello che gli è successo. Il mediatore è chiamato a rendere il suo agire il più «pulito» possibile e quindi utile per gli altri.

Sicuramente il mediatore non si libererà mai completamente dai propri giochi interiori, ma può diventarne consapevole e dunque con attenzione farci i conti. È necessario avere un diverso sguardo non influenzato totalmente dalla nostra storia, ma neanche nella totale assenza di sé. È un esercizio di integrazione tra l'essere e non essere che dura un'intera vita.

> La capacità dei mediatori di riflettere le emozioni profonde, il vissuto drammatico, è in relazione diretta con la loro capacità di riconoscere la dimensione tragica dell'esistenza (Morineau, 2003, p. 75).

La competenza umana ed esistenziale è proporzionale al lavoro che il mediatore come persona ha fatto su di sé e sulla sua storia. È un lavoro di conoscenza profonda di sé al di là dei meccanismi automatici e delle convinzioni radicate che ciascuno ha di sé, che spesso porta a galla parti d'ombra, fragilità, sofferenza. È in questo processo di trasformazione di sé che ciascuno di noi pulisce il campo e scopre un senso di umanità più vero e realmente amoroso.

> La conoscenza non è un fenomeno puramente cognitivo. La conoscenza passa attraverso un processo che è come una discesa all'inferno, che fa male; per riconoscere com'è uno, deve

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

> riconoscere che uno non è quel personaggio ideale che crede di essere quotidianamente, quel personaggio che uno mostra agli altri… Com'è uno vero, si sta scoprendo lentamente. Ma il viaggio attraverso la conoscenza passa per incontrare l'ombra… che è disgustoso, peccaminoso, proibito… il demoniaco. E chi non incontra il diavolo dentro se stessi, è ancora molto a metà strada nel viaggio interiore, non ha viaggiato sul serio, è rimasto molto superficialmente (Claudio Naranjo).

Le cose che vengono raccontate in mediazione non sono mai come appaiono e il mediatore è colui che aiuta a ricostruire una narrazione onesta e reale di ciò che è successo tramite un ascolto empatico, domande e riformulazioni.

Spesso le questioni che vengono discusse sono la punta dell'iceberg, sono la parte finale di un problema che ha radici più profonde. Andare in profondità serve al mediatore a comprendere meglio che cosa succede veramente, quali sono i bisogni sottostanti alla questione presentata. Il mediatore aiuta le persone in questa discesa, cioè a identificare le vere manifestazioni al di là delle pretese e a verbalizzarle all'altro.

> Spetta ai mediatori il compito di dare spessore al senso nascosto delle parole […] spetta al mediatore diventare l'intermediario tra parola pronunciata e quella non pronunciata (Morineau, 2003, p. 72).

Per fare questo il mediatore si dota di alcuni strumenti fondamentali per esercitare al meglio il suo lavoro. Non è nostro interesse dettagliare eccessivamente gli strumenti, che sono stati specificati in numerose altre pubblicazioni, tuttavia ne verrà fatta una breve menzione.

– In generale guardare negli occhi chi sta parlando, mantenere l'attenzione con un'attitudine rilassata e una mente aperta, non

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

interrompere e non dare soluzioni, prima di fare domande aspettare una pausa, dare feedback regolari.

– Ascolto attivo ed empatico, cioè la capacità di mettersi nei panni dell'altro condividendo le sensazioni che manifesta. È attivo perché richiede la presenza e la concentrazione dell'ascoltatore che è lì per aiutare l'altra persona ed è empatico perché sposta l'attenzione dal mondo emotivo di chi ascolta a quello di chi parla. L'ascolto del mondo emotivo dell'altro aiuta a capire il suo punto di vista e quindi a mettersi nei suoi panni e ad accompagnarlo verso una soluzione sostenibile per lui. D'altro canto è altrettanto importante da parte dell'operatore l'ascolto di se stesso, delle sue emozioni, del proprio contesto di riferimento e di quanto si attribuisce all'altro di ciò che appartiene a se stessi.
– Osservazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali, cioè di ciò che l'altro dice con le parole (verbale) e con il silenzio; delle tonalità, di come lo dice (paraverbale); degli sguardi, della gestualità (non verbale) di come l'altro si presenta e si muove. Tutto ciò che osserviamo nella persona che ascoltiamo è interessante per mettersi nei suoi panni e sostenerla nel cambiamento. È possibile chiedere un chiarimento rispetto a ciò che abbiamo osservato. Quando si pone attenzione ai contenuti è importante l'ascolto del contesto in cui la persona vive: familiare, sociale, lavorativo, scolastico, dei vissuti, degli schemi di riferimento culturali, dei valori, della «sua narrazione».
– Utilizzo delle domande aperte (ad esempio, «come», «che cosa ne pensa», «che cosa vorrebbe») e poi chiuse (ad esempio, «quando», «dove», «chi»). Le domande sono lo strumento cardine della mediazione poiché aiutano ad approfondire i problemi che le persone portano ed evitano l'interpretazione da parte del mediatore. Permettono a chi ascolta di mettersi nei panni di chi parla e di vedere dunque il mondo con i suoi occhi. Dopo una prima fase di esplorazione di come la persona vive il problema, le

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

domande possono essere anche la possibilità di trovare soluzioni. Le domande aperte ampliano la visuale di chi risponde e aiutano chi parla a sentirsi a suo agio, quelle chiuse aiutano a specificare meglio le questioni riportate. Le domande che iniziano con «perché» possono essere percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie, pertanto andrebbero evitate.

– Riformulare o sintetizzare è una tecnica comunicativa che consiste nel ridire ciò che l'altro ha appena detto utilizzando le stesse parole o in maniera più concisa con altri termini, non aggiungendo nulla di proprio al contenuto, evitando in tal modo l'interpretazione. Sono tecniche che rallentano il ritmo dell'ascolto, permettono all'ascoltatore di fare chiarezza e fanno sentire la persona ascoltata e capita. Ad esempio, utilizzando: «Mi sta dicendo che…», «Vuol dire che…», «Così secondo lei…».
– L'uso dei messaggi in prima persona («Io penso che…», «Secondo me…») facilita la distinzione tra ciò che riguarda l'operatore e ciò che riguarda la persona, permettendo di evitare situazioni conflittuali e favorendo un clima non giudicante e un processo decisionale autonomo.
– L'utilizzo delle metafore. Ad esempio la similitudine fra due oggetti/concetti («Hai gli occhi verdi come il mare») senza il termine di paragone (il come): sento la freschezza del mare. Il significato di un oggetto/concetto viene traslato (spostato) su un altro; «e il naufragar m'è dolce in questo mare», in cui il pensiero del poeta e l'attività dell'immaginazione vengono paragonate istantaneamente con un dolce naufragio.
– Normalizzazione degli stati d'animo, cioè accogliere la difficoltà emotiva che le persone vivono rispetto al problema che portano. Le persone dipingono i propri problemi come unici, anormali, paradossali spesso insormontabili e ingestibili. Questo vissuto ha come conseguenza un blocco rispetto alla possibilità di una soluzione. Normalizzare dunque non significa né banalizzare né

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

minimizzare ciò che le persone stanno vivendo, ma aiuta le persone a sentire che il problema che stanno vivendo può essere risolvibile.

– Reciprocità, cioè ridefinire il problema nei suoi termini di reciprocità, usando spesso le parole «entrambi», «insieme», «tutti e due». È importante in un contesto di mediazione che le persone avvertano che il problema ce l'hanno entrambe e che quindi la sua gestione passa dall'individuazione di una soluzione insieme. Utilizzare queste parole serve per rinforzare il lavoro di negoziazione.
– Sguardo al futuro. In mediazione le persone parlano del problema che hanno vissuto con l'altro soffermandosi su ciò che è stato, ma i torti (veri o presunti che siano) del passato non si possono cambiare. Si può ricostruire ciò che è successo per definire insieme il problema, ma poi a partire da questo ci si concentra sull'oggi e sul futuro, cioè sulle possibilità di uscita da esso. Si passa dal lamento di ciò che è successo nel passato a ciò che ciascuno vuole dal futuro, facendo dunque emergere e definire uno spazio progettuale. In questo aiutare le persone a spostare lo sguardo dal passato al futuro, il mediatore può riformulare in positivo ciò che le persone dicono di non volere, trasformando una chiusura in una proposta costruttiva e di cambiamento. Ancora una volta la mediazione attraverso la comunicazione prova ad aprire scenari diversi da quelli che le persone presentano all'inizio.
– Linguaggio positivo. La mediazione è uno spazio di confronto molto difficile e spesso caotico per le persone. A partire da questo elemento il mediatore mantiene un atteggiamento positivo e fiducioso rispetto al percorso ed elenca e rimanda spesso ai mediandi i risultati ottenuti nella mediazione anche se piccoli. Un atteggiamento incoraggiante, non in maniera ostentata, sarà un buon corroborante al funzionamento della mediazione. In una situazione di sfiducia e mancanza di speranza, la presenza del mediatore che mantiene ferma la possibilità di una soluzione indica dunque una strada possibile come un faro nel buio. Il mediatore fa

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

attenzione all'uso delle parole cercando di evitare quando possibile quelle che rimandano a una dimensione «negativa» e «sfiduciata» della situazione.

– In ultimo utilizziamo le parole di Marianella Sclavi (2003), nell'ultima delle «sette regole dell'arte di ascoltare»: «Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé».

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 3

Quanto costa il conflitto?

Analisi e valutazione dei costi economici e non monetari dei servizi e delle attività di mediazione. Ricerca di Francesca Corrado

A cura di Marcella Stermieri

La ricerca qui presentata nasce dalla necessità di dare corpo e provare a confermare un'intuizione che i mediatori hanno avuto lungo tutto il lavoro svolto in questi anni e cioè che esiste un impatto sociale virtuoso della mediazione e che contribuisce a migliorare la qualità della vita delle persone. La nostra ambizione era quella da una parte di provare a misurarlo tramite degli indicatori economici riconosciuti a livello internazionale e dall'altra di quantificare i costi in assenza di un intervento.

Abbiamo incaricato la dottoressa Francesca Corrado, economista e allora ricercatrice alla Facoltà di Economia dell'Università di Modena, che ha preso in considerazione i documenti, le riflessioni, le interviste e i dati raccolti in 18 mesi di attività relativi all'appalto Coesione sociale del Comune di Modena: da aprile 2015 a maggio 2016.

Ne è nato un documento dal titolo: *Analisi e valutazione dei costi economici e non monetari dei servizi e delle attività di mediazione dei conflitti secondo l'approccio delle capacità.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

La ricerca originale ha preso in analisi complessivamente tutti i servizi presenti nell'appalto; in questo capitolo del libro sono messi in evidenza soprattutto quelli che hanno a che fare con la mediazione dei conflitti, in particolare la mediazione sociale declinata in vicinato, comunitaria (e sviluppo di comunità), scolastica e mediazione intra-familiare e familiare svolta presso Punto d'Accordo, sede storica della mediazione a Modena.

La ricerca misura sia l'impatto diretto dell'attività, cioè quello che ha a che fare con la finalità per cui è stato organizzato il servizio, sia l'impatto indiretto, cioè quello che va al di là dell'effetto diretto e quindi misura il potenziamento di altre capacità. Queste misurazioni sono state fatte sulla base delle interviste ai mediatori operate dalla ricercatrice incaricata, dei dati relativi agli accessi ai servizi e dei dati economici dell'appalto.

La riflessione di questo capitolo valorizza il potenziale virtuoso dello strumento della mediazione dei conflitti sul tessuto sociale dal punto di vista anche economico, ma evidenzia anche l'importanza che un servizio di questo genere sia garantito da un'amministrazione pubblica che ha un ruolo importante nel generare benessere dei propri cittadini e cittadine.

Metodologia della ricerca

Per quantificare il beneficio che il lavoro di mediazione dei conflitti ha sul tessuto sociale, la dr.ssa Corrado spiega a quale modello ha fatto riferimento:

> L'approccio seguito in questa analisi è il *capability approach* del premio Nobel per l'Economia Amartya Sen. L'esposizione originale dell'approccio delle capacità da parte di Sen risale al 1980 ed è contenuto nel saggio *Equality of What?* Nel saggio

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Sen suggerisce di valutare la qualità della vita non nello spazio delle risorse e dei redditi, ma in relazione alla capacità di conseguire funzionamenti di valore. L'approccio costituisce il fondamento teorico del paradigma dello sviluppo umano contenuto nei Rapporti di Sviluppo Umano che sono pubblicati dalle Nazioni Unite con cadenza annuale.

Lo sviluppo secondo Sen non può essere identificato solo con l'aumento del reddito pro capite, poiché a parità di reddito ci sono diverse condizioni di vita (ad esempio, carenze fisiche e educative, precarie condizioni relazionali e igienico-sanitarie dell'ambiente) che influiscono sulla generale situazione di benessere. Il PIL dunque non è in grado di cogliere pienamente la distribuzione della ricchezza e la crescita del benessere. Coglie in gran parte la dinamica di crescita e la ricchezza complessiva.

Per Sen è necessario dunque introdurre due nuove categorie che sono quelle dei funzionamenti (lo «stare bene», ciò che qualifica lo stare bene) e delle capacità («possibilità di stare bene» cioè di acquisire funzionamenti). Quindi l'approccio delle capacità per valutare la qualità della vita misura le opportunità disponibili. In questo approccio diventa centrale il concetto di libertà intesa come la possibilità di scegliere fra una serie di vite possibili.

Per spiegare in maniera semplice quest'ultimo concetto è interessante valorizzare la riflessione di David Heinemeier Hansson, programmatore danese, sulla sua esperienza di vita.

A un certo punto della sua promettente carriera professionale e lavorativa Hansson vende una parte della sua società a un compratore interessato e diventa milionario. Finalmente il suo sogno di diventare ricco e poter comprare qualsiasi cosa diventa realtà. Ha una forte passione per le macchine da corsa e acquista tra le altre cose una Lamborghini. Dopo qualche tempo si rende conto che il detto «non ho mai visto una persona infelice nel guidare una Lamborghini» è una credenza errata e che possedere beni materiali non ha un impat-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

to di lungo termine sul suo benessere. Comprende che di fatto lui è già «ricco» in quanto nato in Danimarca, cioè in un contesto sociale dove gli è stata garantita la libertà di cui Sen parla, cioè la possibilità di scegliere fra una serie di vite possibili.

> Nel 2008 il Presidente francese Sarkozy ha commissionato uno studio sulla ricerca di indicatori alternativi al PIL a una Commissione presieduta dai premi Nobel J. Stiglitz e A. Sen e dall'economista J.-P. Fitoussi: la «Commissione per la misurazione della performance economica e del progresso sociale». Nel documento conclusivo la Commissione ha suggerito di corredare il PIL di altre informazioni sulla ricchezza prodotta e di altre misure macroeconomiche sulla qualità della vita e della sostenibilità. La commissione ha individuato le seguenti dimensioni chiave che devono essere prese in considerazione, contemporaneamente, nella misurazione del benessere: 1. Standard materiali di vita (reddito, consumi e ricchezza); 2. Salute; 3. Istruzione; 4. Attività personali compreso il lavoro; 5. Opinione politica e governo; 6. Integrazione e relazioni sociali; 7. Ambiente (presenti e future condizioni); 8. Insicurezza, di tipo economico, nonché di natura fisica.
>
> La qualità della vita della popolazione dipende non solo dalle caratteristiche fisiche, intellettive ed emotive di ciascun soggetto, ma anche dalle opportunità lavorative, dai processi di formazione, dalle condizioni ambientali e paesaggistiche, dall'uso del tempo libero, dallo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio locale e dall'effettiva capacità degli individui di accedere a beni e servizi pubblici. Il fine della politica è quello di garantire che a nessun cittadino siano negati i mezzi di sussistenza e i sostegni materiali, istituzionali e educativi necessari affinché ciascuno possa realizzarsi pienamente e vivere degnamente la propria vita.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'approccio delle capacità applicato alla valutazione dell'impatto dei servizi di mediazione

A questo punto il modello selezionato viene utilizzato dalla dr.ssa Corrado per misurare l'impatto dei servizi di mediazione dei conflitti sul tessuto sociale:

> Le attività e i servizi di mediazione sono particolarmente delicati perché toccano sfere intime dei cittadini, come le questioni economiche, le questioni familiari e relazionali ma anche questioni legate al benessere psico fisico.
>
> Nel valutare l'impatto socio-economico dei diversi Servizi sul benessere della popolazione modenese si è tenuto conto quindi dei tre macro pilastri dello sviluppo umano:
>
> 1. le condizioni materiali, intese come risorse economiche e materiali;
> 2. la qualità della vita, intesa come benessere multidimensionale;
> 3. la sostenibilità, intesa come capacità di produrre benessere nel tempo.
>
> L'approccio delle capacità ci offre lo strumento teorico per poter cogliere i primi due pilastri, più complessa la misurabilità del terzo pilastro.
>
> Su quali dimensioni di benessere hanno impatto i servizi di mediazione? Quali potenzialità e opportunità sono in grado di implementare nel singolo e nella collettività?
>
> Le capacità individuate rispetto al tema del conflitto e della mediazione sono le seguenti:
>
> – Accedere alla conoscenza: possibilità di acquisire saperi di base e conoscenze specifiche
> – Accedere alle risorse: possibilità di avere accesso alle risorse pubbliche e/o all'erogazione di beni e servizi pubblici

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

- Prendersi cura di sé: capacità di avere cura della propria integrità fisica e della propria condizione psichica, possibilità di aver cura del proprio spazio, del proprio tempo e della propria rete amicale e relazionale
- Prendersi cura degli altri: capacità di avere cura degli altri all'interno del nucleo familiare o parentale, e capacità di prendersi cura delle persone, amici e conoscenti, al di fuori del perimetro familiare
- Vivere una vita sana: possibilità di tutela e miglioramento della propria salute, dal punto di vista sia fisico e mentale che psicosociale
- Vivere in spazi sani e sicuri: capacità per gli individui di abitare, convivere, lavorare in strutture private e spazi pubblici inseriti in una cornice ambientale ecosostenibile, e la capacità di sentirsi sicuri e di relazionarsi
- Accedere alle informazioni: possibilità di avere accesso a notizie e dati che possono orientare in modo corretto le scelte degli individui
- Partecipare alla vita sociale ed essere in relazione: capacità di costruire relazioni sane all'interno e all'esterno del contesto familiare e di partecipare alla vita sociale.

Nella ricerca vengono messi in relazione i costi sui singoli servizi dell'appalto sostenuti dall'Amministrazione, le capacità che essi sviluppano sia in maniera diretta che indiretta e anche il numero dei destinatari.

Il risultato della ricerca è sintetizzato nel grafico in figura 3.1 (per visionare la ricerca integrale, si veda: mediandoweb.it).

Nella ricerca originale il primo pilastro aveva un gran peso perché facendo riferimento alla totalità dei servizi in appalto ve n'erano alcuni che si occupavano specificamente di accesso alle risorse economiche.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

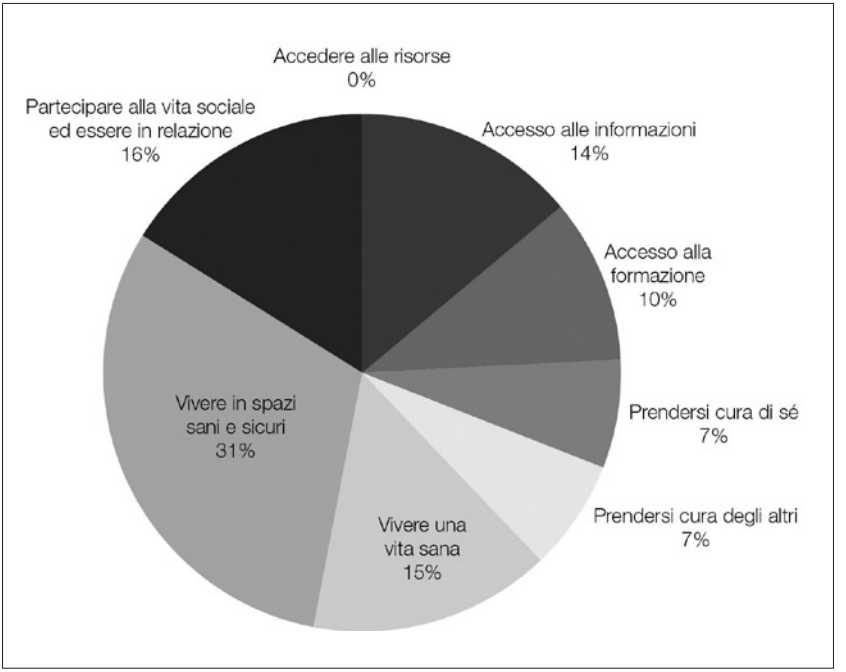

Fig. 3.1 Peso delle otto capacità rispetto ai temi del conflitto e della mediazione.

Il focus sui servizi di mediazione evidenzia invece che questi ultimi contribuiscono in maniera significativa al secondo pilastro, cioè alla qualità della vita intesa come benessere multidimensionale.

> Per quanto concerne il secondo pilastro, la seconda dimensione di maggiore rilevanza è rappresentata dalla capacità di vivere in spazi, privati e pubblici, sicuri (31%, pari a un valore monetario di 44.412 €).
>
> Il tema della sicurezza, degli spazi e delle relazioni, è particolarmente sentito dalla popolazione locale ed è particolarmente delicato perché la percezione dell'essere sicuri/insicuri è influenzata da *bias* cognitivi e pregiudizi, da carenza

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

di informazioni e di conoscenza. Il lavoro in questa area è certamente importante perché attraverso azioni integrate agisce non solo sul dato oggettivo ma anche sulla percezione soggettiva di insicurezza.

Il concetto di capacità si lega strettamente a quello di responsabilità ed empowerment. Le persone che vivono un conflitto tendono a delegare la sua gestione al mediatore. Una parte del lavoro del mediatore è restituire alla persona la responsabilità della situazione e attivare le risorse individuali. Grazie al lavoro del mediatore finalizzato a responsabilizzare le persone si riduce la pretesa dei cittadini rispetto a ciò che il cittadino ritiene che il Comune debba fare e si facilita l'attivazione di risorse individuali per la risoluzione degli stessi problemi. L'empowerment invece esprime sia l'autodeterminazione della propria vita, se inteso come potenziamento, sviluppo di potenzialità, sia la capacità di controllare attivamente la propria vita e quella della propria comunità, se inteso come partecipazione democratica alla vita della propria comunità. L'incidenza dei servizi sulla capacità di partecipare alla vita sociale è certamente rilevante (16%, pari a un valore monetario di 21.962,47 €) ed è una capacità significativa dal momento che la partecipazione è uno dei pilastri dello sviluppo umano.

Il supporto, inoltre, che attraverso la mediazione si offre rispetto alla dimensione della salute (15%, pari a un valore monetario di 21.594,89 €), della cura di sé (9.198,31 €) e degli altri (10.151,87 €) è certamente rilevante.

Attraverso le diverse attività, i mediatori sono in grado di intercettare sia i casi gravi (situazioni patologiche o di violenza fisica e verbale) che vengono inviati ai Servizi competenti, sia anche casi di disagio «lieve» che non trovano accoglienza in nessun luogo e che hanno bisogno di essere elaborati. Intercettare questa fascia di disagio permette di prevenire episodi di violenza verbale e fisica.

L'accesso all'informazione (14%, pari a un valore monetario di 19.704,67 €) e alla formazione (10%, pari a un valore mo-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

netario di 14.729,57 €) sono altre due dimensioni importanti dello sviluppo umano e sulle quali i servizi di mediazione hanno un impatto significativo.

In una società dell'informazione è doveroso promuovere e garantire il diritto e l'accesso alla comunicazione, quale strumento di dibattito, dialogo e confronto, ma anche mezzo per consentire alle persone di prendere decisioni consapevoli. Così come la formazione, che ha un impatto rilevante non solo nel presente ma anche nel futuro e orienta scelte e comportamenti degli individui.

L'impatto sulle diverse dimensioni del benessere e la quantificazione del numero di persone raggiunte in 18 mesi di attività offre una fotografia significativa del lavoro svolto sul territorio locale.

A questa fotografia, più statica, ne andrebbe affiancata un'altra, quella della sostenibilità, intesa come impatto sul benessere nel lungo periodo. Il mediatore lavora sulla sfera personale, emotiva, relazionale delle persone, sul capitale umano e sociale, lavora cioè sulla sostenibilità interna del soggetto e sul suo benessere attuale e futuro, offrendo strumenti e risorse per il suo potenziamento e per il suo sviluppo umano e relazionale.

Le attività e i servizi dati in appalto hanno ruolo di utilità sociale, anche perché incidono su quelle opportunità individuali (condizioni ambientali, il potere sociale e le condizioni abilitanti come la buona salute e la conoscenza) che aumentano la qualità della vita degli uomini e delle donne, degli adulti, dei minori e degli anziani, degli italiani e degli stranieri che vivono e lavorano sul territorio locale.

Calcolo dei costi del conflitto (non gestito) in relazione a quelli di un servizio di mediazione

La ricercatrice, dopo aver messo in relazione il costo dei singoli servizi con le capacità sviluppate, adotta:

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'approccio delle capacità anche per la valutazione totale dei costi economici e sociali del conflitto in un'ottica multidimensionale.

Tale costo rapportato con il totale del costo dell'investimento pubblico sostenuto dal Comune di Modena consente di fornirci informazioni utili in merito al se e al quanto è il risparmio generato dal soggetto pubblico grazie ai servizi di mediazione, dati in appalto. La valorizzazione economica dei costi ha infatti l'obiettivo di rendere evidente le conseguenze effettive o potenziali del conflitto sulla vita delle persone coinvolte e della collettività e l'importanza del ruolo della mediazione sia nella gestione di situazioni conflittuali sia nel contenimento di costi monetari e sociali.

Corrado ricostruisce dunque i costi che ha un conflitto non gestito:

Si è assunta come ipotesi di base per il calcolo il costo di un singolo episodio conflittuale a carico del soggetto direttamente coinvolto nel conflitto e della collettività in assenza di mediazione offerta da specifici operatori qualificati.

I costi analizzati nel presente studio sono i costi diretti, gli effetti moltiplicatori economici e sociali. L'analisi dei costi tiene conto delle classificazioni presenti nella letteratura internazionale, e in particolare della suddivisione dei costi in quattro categorie adottata da Buvinic, Morrison e Shifter (1999) (tabella 3.1).

I costi diretti e gli effetti moltiplicatori economici sono i costi a carico immediato del sistema che i vari servizi, pubblici e privati, devono sostenere a seguito del verificarsi di episodi conflittuali e di violenza.

I costi non monetari e gli effetti moltiplicatori sociali sono invece una simulazione del costo umano, emotivo ed esistenziale sostenuto da chi subisce direttamente o indirettamente azioni discriminatorie, conflittuali o violente, ad esempio i bambini nei casi di separazione.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

TABELLA 3.1
Costi di un conflitto non gestito

Costi	Dettaglio
Costi diretti Valore di beni e servizi utilizzati per trattare o prevenire il conflitto	Costi sanitari Costo dell'alloggio Costi per consulenza psicologica Costi per farmaci Costi per l'ordine pubblico Costi giudiziari Costi per spese legali Costi per servizi sociali
Costi non monetari Costi umani ed emozionali	Salute psicologica/emotiva/emozionale Violenza Abuso di alcol o altre sostanze
Effetti moltiplicatori economici Costi del lavoro per mancata produttività	Riduzione della partecipazione al mercato del lavoro Ridotta produttività Minore reddito
Costi non monetari ed effetti moltiplicatori sociali Valore di beni e servizi persi a causa del conflitto	Trasmissione del conflitto da una generazione all'altra Minore qualità della vita Erosione del capitale sociale

Le cifre contenute nel prospetto sono il prodotto di una stima, fondata sulle diverse fonti informative ed elaborata con ipotesi logiche e simulazioni di costo. I costi contenuti nel prospetto 1 (figura 3.2) si riferiscono ai seguenti costi:

1. costi per salute delle persone (costi sanitari per cure fisiche o psicologiche, per il consumo di farmaci o l'abuso di alcol e altre sostanze);
2. costi per la sicurezza delle persone e della collettività (costi per l'ordine pubblico, giudiziario, per le spese legali);
3. costi per l'assistenza alle persone (costi dei servizi sociali, costi alloggio);
4. costi collegati alla perdita economica delle imprese e del sistema a seguito della mancata produttività di chi agisce e di chi subisce un comportamento conflittuale.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Il costo totale diretto, a carico del privato cittadino e della collettività, è pari a 10.199 euro.

Prospetto economico. 1

Dettaglio Costi	Costo di un singolo conflitto	Simulazione di Costo Tempo	Nota
Costi sanitari			
Costi per farmaci	3,6	3 giorni di assunzioni farmaci	438 spesa pro capite annuale (Istat)
Costi per ricovero in ospedale/ visita pronto soccorso	500	1 giorno di ricovero	spesa pro capite (Istat)
Costi per esami medici e consulenza	100	1 singola visita in un giorno	singola consulenza
Totale	**603,6**		
Costo alloggio			
Costo sfratto	500,00	affitto mensile	costo mensile di 500 euro
Totale	**500,00**		
Costi giudiziari	8000		8.000 costo per singola denuncia (Istat)
Costi per spese legali			
Costo per il personale			
Costi di struttura			
Costi di formazione			
Totale	**8.000**		
Costi per l'ordine pubblico	1000		1.000 costo per singola denuncia (Istat)
Costo per il personale			
Costi di formazione			
Costi di struttura			
Totale	**1.000**		
Costi dei servizi sociali	94,92	2 giorni di attività	600 spesa pro capite annuale (Istat)
Costi spese generali			
Costo per il personale			
Costi di struttura			
Costi di formazione			
Totale	**94,92**		
1. Totale Costi diretti	**10.199**		

Fig. 3.2 Costi di un conflitto non gestito. Prospetto economico 1.

I costi non monetari sono stati calcolati con il criterio del risarcimento economico per danni conseguenti a incidente stradale, assumendo come range di riferimento il primo scaglione corrispondente a una invalidità pari a 9. Si considera nel calcolo il danno biologico (danno alla salute e all'integrità fisica e psichica), il danno morale (dolore e sofferenze subite) e

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

il danno esistenziale (sconvolgimento nella vita quotidiana). Il costo diretto, a carico del privato cittadino e della collettività, è pari a 14.471 euro (figura 3.3).

Prospetto economico. 2

Costi non monetari*	*Salute Psicologica/Emotiva/Emozionale*		
	Omicidi/Suicidi		
	Violenza psicologica		valutazione risarcimento danni per incidente stradale
	Abuso alcool o altre sostanza		da 1 a 9 punti di invalidità
	2. Totale Costi non monetari	**14.471**	

Fig. 3.3 Costi di un conflitto non gestito. Prospetto economico 2.

Gli effetti moltiplicatori economici sono stati calcolati sulla base di criteri presenti nella letteratura internazionale in materia di conflitti in azienda. Il costo totale tiene conto del costo a carico del lavoratore e del costo a carico dell'azienda. Nel calcolo è stato escluso il costo a carico dello Stato per i mancati contributi economici. Il costo totale diretto, a carico del lavoratore e dell'azienda, è pari a 27.943 euro per episodio di conflitto (figura 3.4).

Gli effetti moltiplicatori sociali sono stati calcolati con lo stesso criterio adottato per il calcolo dei costi non monetari, ma utilizzando un punteggio di invalidità maggiore perché si tratta di effetti negativi generati dal conflitto che hanno un carattere più intangibile e di lungo periodo.

Nel calcolo degli effetti moltiplicatori sociali si è tenuto conto della distinzione dell'effetto del conflitto sul minore rispetto all'adulto. Il costo totale diretto, a carico del privato cittadino e della collettività, è pari a 155.869 euro se il conflitto riguarda direttamente un adulto e 958.505 euro se il conflitto coinvolge indirettamente anche un minore.

Per gli effetti moltiplicatori sociali si utilizza un punteggio di invalidità maggiore perché i costi hanno un carattere più intangibile e di lungo periodo (figura 3.5).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Si è infine proceduto al calcolo del costo totale del conflitto a carico della collettività in assenza di azioni di mediazioni da parte di operatori specializzati in grado di gestire situazioni conflittuali pari a 3.119.328 euro.

Prospetto economico. 3

Effetti moltiplicatori economici	Costo di un singolo conflitto		Tempo	
	Costo lavoratore			
	Perdita abilità	1800	1 Mese	1,5 *W*t
	Perdita di motivazione	2880	1 Mese	20% di W*t
	Minore reddito	1200	1 Mese	W*t
	Rischio di perdere il lavoro	14.400	1 Anno	W*t
	Costi imprese			
	Tempo perso	1800	1 Mese	W_1*t·1,5
	Ridotta produttività	3600	1 Mese	25% di W*t
	Costi assenteismo/presentismo	462,5	1 Mese	700-225/2
	Costo di turn over	1800	1 Mese	1,5*W*t
	Totale	**27.943**		
	Costo Stato			
	Minori entrate tributarie			
	Minori entrate contributive			
	Diminuzione Pil			
	Totale	0		
	3. Totale costi effetti economici	**27.943**		

Fig. 3.4 Costi di un conflitto non gestito. Prospetto economico 3.

Prospetto economico. 6

Costi monetari non ed Effetti moltiplicatori sociali			
	4. Totale Minori	958.505	valutazione risarcimento danni per incidente stradale
	5. Totale Adulti	155.869	da 31 a 100 punti di invalidità
6. Totale costi non monetari e moltiplicatori sociali		**1.114.374**	

Fig. 3.5 Costi di un conflitto non gestito. Prospetto economico 6.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Rapportando ciascuna voce con l'importo totale dell'appalto (per i servizi che riguardano la mediazione pari a 277.560 su un totale di appalto su 18 mesi di 403.371), emerge il contributo sociale ed economico in termini di minori costi e maggiore benessere generato sul territorio in virtù dell'attività formativa, informativa, di ascolto e supporto dei suoi mediatori.

Naturalmente i numeri contenuti nelle tabelle sono una stima che non tiene conto della dimensione del sommerso (ovvero delle situazioni conflittuali o delle carenze di capacità, come l'accesso al reddito, non dichiarate). Inoltre il valore della vita umana e l'effetto di lungo periodo del conflitto e della carenza di reddito sulla vita di un individuo è difficile da quantificare con certezza. Si tratta pertanto di (sotto) stime che aiutano a comprendere la complessità dei problemi e il costo umano dietro ogni carenza di capacità. La raccolta dei dati rispetto all'utenza dei servizi diventa allora fondamentale per determinare l'ordine di grandezza del problema e nell'identificare aree prioritarie di intervento.

In conclusione, è quindi possibile affermare che le attività e i servizi previsti dall'appalto Coesione sociale hanno una spiccata utilità sociale e contribuiscono direttamente e indirettamente al miglioramento della qualità della vita del territorio modenese. Inoltre, come i dati mettono in evidenza, le attività e i servizi gestiti attraverso l'appalto contribuiscono in modo significativo al contenimento dei costi, con un notevole risparmio per il singolo cittadino e per la collettività.

Gestione in rete della conflittualità sociale

La dott.ssa Corrado analizza anche le ricadute positive di una gestione in rete della conflittualità sociale operata dal Servizio Punto d'Accordo.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'assunzione di una prospettiva multidimensionale nella valutazione delle attività dei servizi dell'appalto favorisce il passaggio da un'analisi per dimensioni settoriali specifiche a un'analisi trasversale del sistema di responsabilità.

La gestione di situazioni conflittuali complesse (tra gruppi eterogenei, su nuclei familiari problematici…) storicamente operata da Punto d'Accordo ha richiesto una azione di mediazione ma anche di coordinamento tra diversi servizi. I servizi previsti dall'appalto incrociano infatti il lavoro di diversi settori dell'amministrazione pubblica (sicurezza, istruzione, politiche giovanili, sociale, risorse economiche) proprio per l'impatto multidimensionale dell'azione di mediazione e di sostegno rispetto a più aree di benessere.

Questo approccio ha significato sia economizzare le risorse disponibili, sia anche offrire al cittadino una risposta articolata e coordinata.

Le decisioni assunte all'interno di questa complessa struttura relazionale avranno poi un riflesso concreto sulla vita delle persone e sul loro benessere. Solo una rete consapevole e pienamente partecipata è in grado di rispondere pienamente ai bisogni degli individui e di seminare pratiche di una buona vita.

In ultimo, ma non per importanza, è il risparmio che l'amministrazione ha da una gestione condivisa tra settori diversi di problematiche rilevanti sul territorio.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 4

L'esperienza di Punto d'Accordo, Centro di Mediazione dei Conflitti del Comune di Modena

Martina Esposito

A Modena, per l'attività di mediazione dei conflitti, si può fare riferimento a Punto d'Accordo.

Punto d'Accordo è il centro di mediazione dei conflitti del Comune. Si occupa di promuovere la convivenza pacifica tra i cittadini attraverso lo strumento della mediazione. È aperto a tutti i cittadini residenti o domiciliati nel territorio comunale. Nello specifico si rivolge a singoli nuclei familiari oppure a gruppi di cittadini che stanno vivendo una situazione di conflitto a cui non riescono a fare fronte, e che provoca in loro un profondo vissuto di disagio. A queste persone si offre l'opportunità di essere accompagnate in un percorso di mediazione, mirato a riattivare la comunicazione tra le parti e, qualora possibile, a individuare accordi per un miglioramento della convivenza.

Punto d'Accordo ha avviato e sviluppato nel tempo le attività elencate di seguito.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– *Mediazione tra singoli nuclei familiari:* si realizza presso lo sportello di Punto d'Accordo.
– *Mediazione tra gruppi* o *mediazione territoriale:* interviene sui conflitti che si sviluppano su uno stesso territorio (condominio, cortile, giardino pubblico, strada, ecc.), che coinvolgono due o più gruppi disomogenei tra loro (ad esempio, adolescenti e adulti, stranieri e commercianti), ma omogenei al loro interno (stranieri che fanno di quel posto il loro luogo di ritrovo, residenti che risiedono in quel luogo, commercianti che sviluppano i loro affari in quella zona, ecc.).
– *Mediazione familiare* per le coppie in separazione con figli minori e *mediazione intrafamiliare* per le situazioni critiche e che generano disagio tra familiari e congiunti (coppie che non hanno intenzione di separarsi, ma anche tra genitori e figli o tra fratelli/sorelle).
– *Mediazione scolastica* per le situazioni di conflitto all'interno delle scuole, e come servizio di facilitazione alla creazione di relazioni positive tra tutti i componenti della scuola (ragazzi e ragazze, insegnanti, dirigenti scolastici, personale ATA e genitori) e tra questi e il territorio, infine attraverso percorsi didattici.
– *Promozione, sensibilizzazione, educazione alla convivenza pacifica e alla trasformazione positiva del conflitto,* attraverso iniziative pubbliche, percorsi info-formativi rivolti alla cittadinanza o a singole realtà.

La mediazione dei conflitti oggi

La mediazione sociale dei conflitti è una pratica umanistica, antica quanto il vivere in comunità dell'uomo. I conflitti fanno naturalmente parte della vita delle persone e della comunità. Storicamente è spesso successo che quando, all'interno di una comunità, delle persone o dei gruppi di persone (famiglie, clan) non si trovavano d'accordo

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

su qualcosa e non riuscivano a risolvere la questione fra di loro, si rivolgevano a una persona che aveva un certo ruolo all'interno della comunità, che veniva ritenuta «super partes» (un anziano, una figura religiosa, un capo famiglia, una persona riconosciuta). Questa persona aveva la funzione di «paciere», metteva pace fra le persone. Possiamo dire, quindi, che fin dalle origini il mediatore era un membro della comunità, che aiutava ad appianare i conflitti, al fine di mantenere saldi i rapporti all'interno della comunità stessa.

In tempi diversi e in culture diverse, questa figura pare essere ricorrente. Le tecniche di mediazione dei conflitti, che oggi sono alla base di alcuni servizi specifici presenti in Europa e Italia, sono state elaborate negli Stati Uniti agli inizi degli anni Sessanta tra quelle che vennero definite successivamente le ADR – *Alternative Dispute Resolution.* Sempre negli Stati Uniti, nel corso degli anni Settanta, l'attuazione e la diffusione del procedimento della mediazione aumentò in maniera esponenziale: in ambito comunale furono istituiti i primi *Neighborhood Justice Centers* (NJC), che ancora offrono servizi di mediazione gratuiti o a basso costo per gestire controversie intrafamiliari o comunitarie. Negli anni Ottanta e Novanta, centri di mediazione sono sorti in Europa e nel tempo si è registrato che, laddove esiste un tale servizio, molte liti di vicinato e in generale quelle dispute di piccola e media entità che nascono nella comunità hanno iniziato ad essere affrontate anche facendo ricorso al mediatore, piuttosto che al giudice (Costantini, 2003).

Oggi viviamo in un'epoca di forti incertezze. La congiuntura storico-economica è quella della crisi. Sappiamo che la parola *crisi* deriva dal greco antico: «scelta». Quand'è che nella vita non si è chiamati a scegliere? Stando all'etimo siamo sempre in tempo di crisi. Eppure, a partire dalla crisi dei mutui *subprime,* scatenatasi negli Stati Uniti nel 2006, ed estesasi dalla finanza all'economia mondiale, la crisi — in tutto il suo significato — è diventata più pervasiva e permanente. A questo si è aggiunta la pandemia da Covid-19, che ha reso i giorni

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

presenti e quelli futuri sempre più foschi, con le specifiche conseguenze che ne derivano a livello psicologico e sociale. Rispetto ai lunghi decenni precedenti dal secondo dopoguerra fino alla fine degli anni Novanta, in Occidente, ma non solo, ci si era illusi che il progresso fosse un processo in perenne ascesa, una crescita inarrestabile, verso condizioni di vita migliori per intere popolazioni.

È ormai a tutti evidente come questa prospettiva fosse fin troppo ottimistica e irreale: la realtà quotidiana, dei mercati, dei governi, degli equilibri mondiali, del clima e della salute pubblica si è fatta più complessa e spesso angosciante.

Il lavoro si è frammentato; la possibilità di costruire e mantenere stabilità economica per le famiglie è un percorso a ostacoli; l'accesso al credito è infinitamente più difficile e la pandemia ha reso tutti più soli e fragili. Tutto questo non può non riflettersi nelle relazioni sociali e nella vita quotidiana delle persone.

Il sistema di relazioni è mutato — e continua a mutare — sotto i nostri occhi verso l'atomizzazione e il tessuto comunitario si sfilaccia. Soprattutto nelle città (ancora più se di grandi dimensioni) la vita è frenetica, estremamente faticosa e alienante, non si ha tempo e nemmeno più spazi per conoscere i vicini di casa, gli abitanti del condominio e del quartiere, dedicarsi alla cura di relazioni di comunità, curare un cortile. Oggi la composizione sociale si è fatta infinitamente più complessa. Soprattutto in territori interessati da flussi migratori l'interazione tra gruppi culturali in cui le differenze che i diversi sistemi portano con sé genera la radicalizzazione di queste differenze, che vengono assunte come elemento caratterizzante e identificante di quel determinato gruppo sociale, promuovendo la generazione di conflitti nella comunità.

Dentro un simile panorama, il conflitto si accende come fuoco in un pagliaio, e spesso su tali principi di incendi (ingenerati dalla prossimità e dalla diffidenza) ha soffiato il discorso politico, incrementando la paura dell'altro e puntando sulla sicurezza come unica

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

possibilità di contenimento e gestione dei conflitti sociali. Nell'ansia securitaria di fornire risposte immediate e semplicistiche si sono incrementati dispositivi di sicurezza (si pensi all'aumento dell'utilizzo di videocamere in spazi pubblici e privati) o il ricorso alle forze dell'ordine anche per la gestione di atteggiamenti non ascrivibili alla categoria del reato ma percepiti spesso dalla cittadinanza come minacciosi se non direttamente lesivi.

Anche le relazioni familiari sono sottoposte al forte stress che esperiscono le vite al loro interno, all'erosione del patto scuola-famiglia, alla diminuzione dei tempi di svago, alla precarizzazione del lavoro, ecc. La morfologia familiare, che fino a circa trenta anni fa presentava nuclei molto simili tra loro, nelle dimensioni, nei ruoli, persino nelle modalità relazionali, oggi è esplosa in una miriade di tante singolarità. Questo, se da un lato è affermazione di libertà dei costumi e di autodeterminazione, dall'altro complica le cose. Coppie separate, famiglie ricomposte, allargate, coppie miste, nuclei monogenitoriali o comunque con pochi aiuti a disposizione (famiglie d'origine lontane) e ancora relazioni intergenerazionali che spesso rappresentano per tanti una fonte di preoccupazione e tensioni.

Quando il conflitto esplode, le emozioni si fanno fortissime e anche le azioni, a volte. Le posizioni si radicalizzano e si irrigidiscono. Ricorrere alla giustizia, se necessario nei casi di reato o di impossibilità di trovare un qualunque accordo, non sempre rappresenta lo strumento migliore. Tutta l'emotività che entra in gioco — la rabbia, la paura — non trova in sede di disputa legale il modo di esprimersi. C'è tutto un vissuto che non ha modo di venire fuori e resta congelato, sospeso. Perché nel contraddittorio la logica è quella del «o vinco o perdo», ma persino quando vinco c'è bisogno di poter guardare l'altro negli occhi e potergli dire che ho sofferto. Tutto il potenziale trasformativo ed evolutivo del conflitto nei procedimenti legali viene neutralizzato. Così il conflitto si esternalizza e non può rappresentare movimento evolutivo e quindi di riappropriazione di sé.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Date queste premesse, la mediazione dei conflitti si offre come una possibilità di gestione di controversie sociali alternativa a quella giudiziaria, così come la mediazione familiare è un supporto alla costruzione e alla conservazione di legami sani.

Diffondere una cultura della mediazione

La mediazione dei conflitti è tante cose in una.

Prima di tutto favorisce il riconoscimento dell'altro, dei suoi diritti, della sua voce, della sua esistenza. Quando si vive un conflitto, ma anche quando ci si sente sopraffatti da forze più grandi di noi (che è una condizione ontologica della vita ma si fa più pressante nei tempi di crisi), si è istintivamente portati a concentrarsi su di sé, sulle proprie difficoltà, sulle proprie ferite. Come dice il filosofo, «quando stiamo bene sentiamo il mondo, quando stiamo male sentiamo il corpo» (Natoli, 2007, p. 23). Vivere un conflitto fa male, si sente tutta la propria ferita: nel riconoscimento, nella libertà, nella dignità. Se uniamo tutto questo alla ormai chiara constatazione che la nostra epoca è segnata dal narcisismo come forma patologica più diffusa che in qualunque altro tempo storico, il risultato è un'amplificazione del sé, una continua risonanza che non fa che cercare conferma della propria voce, della propria posizione, del proprio vissuto che finisce per essere l'unico in ballo.

In questo scenario, approcciare un conflitto attraverso un processo di mediazione può essere l'occasione innanzitutto per riaccendere la luce sul mondo *fuori da sé.* Al di là della propria posizione, delle proprie ragioni, della propria ferita, c'è là fuori un mondo di altre soggettività e anche di sistemi e relazioni che non possono essere né cancellati né ridotti a qualcosa di semplice e per questo banalmente approcciati. La mediazione è innanzitutto questo, il riconoscimento dell'esistenza dell'altro, della validità delle sue emozioni tanto quanto

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

le proprie. In questo senso — pur essendo sempre esistita — è una pratica che oggi riveste un notevole valore sociale. In assenza di fedi incrollabili (religiose, ideologiche), rappresenta un dispositivo che permette di ricucire i legami sociali, familiari, comunitari.

Per tutto questo — e per molto altro ancora — la mediazione dei conflitti (sia nelle famiglie che tra singoli o gruppi) si è fatta oggi uno strumento prezioso, declinabile in un doppio risvolto. Da un lato ha il compito di non far esplodere dinamiche di contrapposizione, dall'altro di prevenirne la nascita. Nel primo caso si tratta di non far approdare in tribunale diatribe che possono trovare una soluzione nel confronto senza accanirsi nel contraddittorio, ma anche impedire l'escalation della rabbia che può sfociare in violenza; nel secondo caso parliamo di diffusione di una cultura della mediazione.

Che cosa significa? Innanzitutto promuovere un'alfabetizzazione emotiva che consenta di riconoscere e nominare le proprie emozioni, perché essere consapevoli di provare rabbia, appartenenza, amarezza, orgoglio o sconforto è la prima indispensabile lettura del reale per affrontarlo: partire da sé. Attraverso i percorsi scolastici, ad esempio, si incoraggia sin dalla scuola primaria — e poi oltre, fino agli ultimi anni della scuola secondaria — l'introspezione, per imparare ad agire nella consapevolezza di sé, senza lasciarsi prendere dalla furia cieca a seguito di offese o per reggere la frustrazione degli ostacoli. In tutti i contesti in cui è possibile elargire formazione pubblica, ai dipendenti dell'amministrazione comunale, ai formatori (allenatori, capi scout, educatori, catechisti, insegnanti), ai volontari di circoli, associazioni culturali e di promozione sociale, nelle parrocchie, nelle polisportive, nei comitati di quartiere, la mediazione si offre come strumento di gestione dei conflitti ma anche come una postura psichica ed etica che si può tenere nello stare al mondo. Una postura che garantisce il rispetto dei propri bisogni ascoltando quelli altrui non in nome di un'entità superiore o per legge, ma in virtù del faticoso processo di riconoscimento dei rispettivi diritti. In quest'ottica appare un'alleata

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

della stessa democrazia, una democrazia che abbiamo la possibilità di esercitare nel quotidiano, in tutte quelle micro-azioni che possono favorire l'ascolto degli altri, il rispetto dei loro bisogni e insieme dei nostri.

Nella pratica della mediazione territoriale e di vicinato si diffonde una cultura della mediazione ogni volta che intervenendo in un conflitto si fa conoscere l'opportunità della mediazione. Promuovere il ricorso a un tavolo di mediazione e ai professionisti che lo conducono rappresenta già una possibilità. Spesso, quando siamo dentro uno scontro, lo viviamo quotidianamente sulla nostra pelle, questo ci limita. Non solo nel senso che non possiamo più fare qualcosa che prima facevamo (limitazione della libertà e della autodeterminazione); ci limita anche perché abbassa la qualità della nostra vita generando disturbi del sonno, scarsa capacità di concentrazione, irritabilità; infine limita anche l'immaginazione. Nel pieno di un conflitto si è spesso portati a credere che esistano solo due possibilità: annientare l'altro (nello spettro che va dall'ignorarlo all'attaccarlo materialmente) o annientarsi (rimuovere il proprio bisogno, sopportando in silenzio, rinunciare). *Tertium non datur.* Dal canto suo la diffusione di una cultura della mediazione vuole rappresentare un ampliamento delle possibilità, è la terza opzione che al suo interno ne contiene infinite altre. È un'operazione d'immaginazione. Questo aumenta la fiducia negli altri e in generale nella vita. Aver tentato — anche nei casi in cui il percorso di mediazione non sortisce gli effetti desiderati — spesso rappresenta un'azione, *il passo che non ci porta dove vogliamo andare ma che ci sposta da dove siamo.* Agire con fiducia ci sbilancia, apre all'ignoto e quindi alle possibilità, ammorbidisce le posizioni e guarda al futuro.

Un'idea di comunità

L'idea di creare a Modena un centro di mediazione dei conflitti nasce nel 1997 da un progetto del Centro Servizi per il Volontariato

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

di Modena — «Reti di Mediazione» — promosso dall'Assessorato alle Politiche Sociali e Sanitarie, dal Centro Stranieri, dal Centro per le Famiglie, dal Progetto Modena Città Sicura, dalla Consulta delle Politiche Solidali e dalla Consulta dei Cittadini Stranieri.

L'obiettivo del progetto era quello di integrare le tradizionali politiche di sicurezza, che vedevano in campo esclusivamente le forze dell'ordine, con interventi sociali volti a ridurre il senso di paura e solitudine, espresso da un numero sempre maggiore di cittadini. Tra le azioni previste vi era anche l'istituzione di uno sportello cittadino di mediazione dei conflitti, che verrà aperto nel marzo del 2003, con la gestione iniziale da parte del Centro Servizi per il Volontariato (CSV).

Nel 2005 Punto d'Accordo passa sotto la gestione diretta dell'Amministrazione Comunale, pur mantenendo una significativa collaborazione con il Centro Servizi per il Volontariato e con l'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Modena, altro ente promotore del progetto e principale canale di segnalazione dei casi di conflitto, soprattutto in contesti abitativi. Nello stesso anno il personale impegnato nel servizio è assunto dall'Amministrazione, con contratti di collaborazione.

Nel 2008, con l'aumento delle attività e una loro maggiore strutturazione, il servizio assume una dimensione tale da richiedere una contrattualizzazione diversa da parte della Pubblica amministrazione: ha luogo la prima gara di appalto, vinta dalla Cooperativa Mediando, unica a Modena ad avere come proprio *know-how* principale la mediazione dei conflitti. La Cooperativa Mediando vede tra i soci fondatori il gruppo di operatori che negli anni precedenti aveva dato vita alla fase sperimentale delle attività.

L'integrazione di Punto d'Accordo nei Servizi del Comune di Modena ha rappresentato un passaggio importante non solo per il servizio di mediazione stesso e per i cittadini che ne usufruiscono; ha avuto il ruolo di sancire un'intenzione, una volontà dell'Ammini-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

strazione di investire nelle relazioni tra le persone come generatori di benessere e di sicurezza sociale.

Il servizio è finanziato direttamente dal Comune di Modena, tramite apposito capitolo di bilancio, e si pone a cavallo tra due settori, quello delle politiche sociali e quello della sicurezza urbana. Non esistono vincoli normativi nazionali né regionali che richiedono interventi di tale natura alle amministrazioni locali, quindi Punto d'Accordo rappresenta un servizio che il Comune di Modena ha *scelto* di implementare nel corso degli anni attraverso lo strumento del Piano di Zona per la Salute e il Benessere.

Un servizio pubblico di mediazione dei conflitti, gratuito e ad accesso diretto è — ancora oggi — un caso eccezionale a livello italiano ed europeo. È un servizio per tutta la comunità, gratuito, che porta l'Amministrazione vicino al cittadino e lo fa sentire ascoltato, che abbassa i livelli di conflittualità intervenendo nelle zone grigie dei conflitti tra gruppi e tra singoli, che permette l'emersione di ulteriori bisogni; per questo è un servizio che, sul medio-lungo periodo, consente un risparmio di risorse (ad esempio meno interventi di Polizia Locale).

Nel caso di Modena, l'operato di Punto d'Accordo rappresenta anche il punto di intersezione tra diversi interventi di natura sociale. A sancirne la posizione cruciale sono le tante realtà istituzionali e del Terzo settore con le quali i mediatori tessono la rete che sostiene i cittadini che vivono un conflitto. Dalla Polizia Locale al Servizio sociale, dalle scuole di ogni ordine e grado ai consultori familiari, da ACER ai Comitati anziani, passando per le tante associazioni di promozione sociale, le parrocchie e la Caritas diocesana, l'idea di comunità che soggiace all'istituzione di un Centro per la Mediazione dei Conflitti comunale è quella di una comunità partecipante, inclusiva, che valorizza i suoi cittadini. Perché la mediazione dei conflitti, prima di essere uno strumento di intervento sociale, è una cultura dell'agire collettivo volta a rafforzare la coesione di una comunità.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Tipologie di mediazione. Elementi descrittivi e metodologici

La mediazione tra singoli nuclei familiari: lo sportello di mediazione dei conflitti

La mediazione di conflitti tra singoli si realizza presso lo sportello di Punto d'Accordo.

Lo sportello è nato innanzitutto come luogo di accoglienza, e di non giudizio, dove i cittadini hanno la possibilità di incontrarsi e di confrontarsi sul loro conflitto, in un tavolo di mediazione.

Qui la persona che sta vivendo un conflitto viene accolta e ascoltata, rispettata nell'espressione del suo punto di vista e non giudicata, potendo esprimersi liberamente e raccontare i fatti e le emozioni che sta vivendo. In un secondo momento, se la persona è d'accordo, si contatta la controparte e la si ascolta con le stesse modalità e la stessa imparzialità. In seguito, se anche questa persona dà il consenso, si invitano le due parti al tavolo di mediazione.

Nel dettaglio, il percorso di mediazione ha due articolazioni.

– *Incontri individuali di accoglienza e ascolto con le parti coinvolte nel conflitto.* Solitamente giunge a Punto d'Accordo la persona (o il nucleo familiare) che sta più soffrendo all'interno della situazione conflittuale e che decide di chiedere aiuto. In questa prima fase, solitamente insieme alla persona, si verifica se l'aiuto che può offrire il Centro di Mediazione è opportuno o se piuttosto sia più utile orientarsi verso altri servizi (ad esempio, Servizi sociali, consultorio, Enti pubblici o organizzazioni del privato sociale) che possano rispondere in maniera più adeguata al bisogno emerso. Una volta riscontrata la possibilità di accogliere la richiesta portata dal confliggente, si attiva il percorso di mediazione. Il mediatore offre un momento di «ascolto», utilizzando varie tecniche, per restituirle il vissuto emotivo e per aiutarla a fare chiarezza sulla situazione che

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sta vivendo. A seconda delle persone e delle situazioni incontrate può essere necessario più di un ascolto. Successivamente, se la persona è d'accordo, il mediatore contatta (telefonicamente o attraverso lettera) l'altra parte coinvolta nel conflitto, per invitarla al Punto d'Accordo. Se la persona accetta liberamente di venire, le si offre un'analoga possibilità di essere accolta e ascoltata nel racconto della sua versione del conflitto. Qualora entrambe le parti diano la loro disponibilità a proseguire nel percorso, si arriva all'incontro del Tavolo di Mediazione, alla presenza di due mediatori. Non tutte le situazioni conflittuali richiedono di arrivare a un incontro di mediazione: spesso i confliggenti, dopo essere stati ascoltati e aver fatto luce sulla situazione, sono in grado di attivare proprie risorse per gestire positivamente il conflitto. Inoltre alcune persone che si rivolgono a Punto d'Accordo non sono disponibili a incontrare la controparte: è possibile che le persone non siano ancora pronte per incontrarsi. In questo caso è possibile sviluppare un'attività di mediazione indiretta finalizzata a preparare un possibile futuro incontro o a gestire a distanza la situazione problematica (utilizzando maggiormente tecniche di negoziazione).

– *Incontri di mediazione.* La mediazione è soprattutto un incontro in cui le persone che vivono un conflitto si danno l'opportunità di confrontarsi (ascoltandosi reciprocamente), in una logica di collaborazione per il raggiungimento di un benessere reciproco. Nell'incontro di mediazione i mediatori non hanno la funzione di offrire delle soluzioni precostituite, ma si pongono come dei facilitatori della comunicazione, agevolando l'espressione dei diversi punti di vista e interessi in causa, rimandando ai confliggenti i loro vissuti emotivi, accompagnando le persone nella ricerca di soluzioni possibili e vantaggiose per entrambe le parti. L'incontro si apre con la dichiarazione delle regole (si parla uno per volta ed è importante non interrompere l'esposizione del punto di vista dell'altro; non ci si insulta in alcun modo, nemmeno con gesti o

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

espressioni del viso; quello che emerge durante la mediazione resta confidenziale e riservato). Poi si lascia che le persone raccontino, a turno, la storia del loro conflitto, dedicando a ognuna di loro lo stesso tempo e la stessa attenzione, supportandole nella possibilità di manifestare, senza timori, i propri pensieri e le proprie emozioni. La finalità è quella di riattivare una comunicazione civile fra le persone e/o un accordo che definisca e regolamenti i comportamenti. A seconda della situazione considerata, in accordo con le parti, si propone di monitorare la situazione attraverso successivi incontri di mediazione o di verifica.

Allo sportello di Punto d'Accordo si può rivolgere chiunque abiti nel Comune di Modena e stia vivendo una situazione di conflitto con una o più persone. Le persone giungono a Punto d'Accordo per propria iniziativa oppure perché altri servizi hanno segnalato loro la possibilità di rivolgersi al centro di mediazione dei conflitti.

La mediazione tra gruppi o mediazione territoriale

Punto d'Accordo interviene nelle situazioni di conflitto tra gruppi che avvengono sul territorio. Questi conflitti vengono affrontati direttamente sul territorio: i mediatori si recano nel luogo in cui il conflitto avviene, incontrano separatamente tutti i gruppi coinvolti e raccolgono una lettura del contesto e dei bisogni, espressi e latenti, delle parti.

Spesso si tratta di conflitti in cui l'oggetto del contendere è lo spazio comune. Sono gruppi che occupano lo stesso territorio, ma ne fanno un uso diverso, con modalità e tempi dissonanti. Una visione diversa di come utilizzare lo spazio in cui si convive (ad esempio, un parco, un cortile, un parcheggio, ecc.) comporta l'insorgere di incomprensioni tali che possono portare alla nascita di veri e propri conflitti conclamati. In queste situazioni il ruolo del mediatore territoriale è

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

quello di accogliere il problema delle persone, ascoltarle, permettere loro un'elaborazione del conflitto, supportarle nel cambiamento di atteggiamenti mentali e comportamenti e magari facilitare l'incontro con il confliggente e l'individuazione di accordi che possano facilitare questa convivenza.

Il percorso per arrivare alla mediazione territoriale prende avvio qualora vi sia una segnalazione di un conflitto tra gruppi.

Una volta raccolta la segnalazione, si contatta la persona/servizio che ha operato la segnalazione per raccogliere le informazioni di base relative al caso in questione e si avvia il percorso articolato come indicato di seguito.

- Per prima cosa avviene il contatto dei mediatori con le parti coinvolte, vale a dire con le persone o gruppi coinvolti nel conflitto.
- Si incontra la persona sul territorio, spesso accompagnata da coloro che vivono lo stesso disagio, e la si ascolta, creando un clima di fiducia. L'obiettivo è quello di ascoltare e accogliere le persone, con tutto il loro carico di sofferenza, intercettando ed elaborando le loro richieste/bisogni.
- In questa fase, solitamente le persone che vengono contattate non sono disponibili a incontrare la controparte. Si procede, così, a contattare l'altra parte (il gruppo) e ad ascoltare e accogliere anche il loro punto di vista.
- A questo punto i mediatori si mettono in relazione con i soggetti del territorio. Questa fase è l'avvio del lavoro di rete che si muove intorno ai percorsi di mediazione territoriale. I mediatori a questo livello assumono il ruolo di «ponte» tra il tavolo di monitoraggio e le parti coinvolte nel conflitto. L'attivazione di questa rete consente innanzitutto di dare un senso di «presenza» alle parti coinvolte nel conflitto, in secondo luogo di trovare ipotesi per affrontare l'oggetto del conflitto (ad esempio: rimuovere una panchina, aumentare l'illuminazione di un parco, mettere deterrenti di velocità in una

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

strada, ecc.). È un percorso che può richiedere tempi lunghi, e la costante attenzione da parte del mediatore a non forzare i confini della disponibilità delle parti.

– Laddove si creino le condizioni, si arriva all'incontro di mediazione, in cui le parti si parlano alla presenza dei mediatori, ed esplicitano richieste e disagi. È importante che le parti si presentino alla mediazione in numero pari da una e dall'altra parte; non sarebbe fruttuoso, in termini di clima e di accordi da raggiungere, lasciare incontrare quattro persone arrabbiate con un'altra. Poiché l'obiettivo è il riconoscimento reciproco e il mettersi in gioco per attivare una ristrutturazione della situazione, sentirsi adeguatamente supportati da qualcuno, o comunque non soverchiati dal numero dei rappresentanti della controparte, può essere determinante. Si lavora sull'assunzione di responsabilità di tutti i partecipanti e su ipotesi di cambiamento di comportamenti.
– Da qui in poi, la prospettiva è l'individuazione di accordi. Questa è la fase di negoziazione vera e propria, in cui è bene tenere in considerazione le regole formali (ad esempio, le ore di silenzio stabilite dal Comune o da un regolamento condominiale, ecc.) e i vincoli/possibilità presenti sul territorio (verifica di spazi alternativi in cui ragazzi possono stare senza arrecare disturbo ai residenti, o modalità di abitare quello spazio condiviso senza danneggiarsi reciprocamente, ecc.).
– Una volta individuati degli accordi o delle strategie comportamentali finalizzate alla gestione/soluzione del conflitto, si tiene monitorata la situazione per i mesi successivi (6/8) al fine di verificarne l'andamento.

Le situazioni raramente si concludono in un'unica battuta. Spesso richiedono tempo e lavoro continuo, un lavoro che prosegue anche con il contatto e il dialogo con i referenti istituzionali (referenti di altri Servizi).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Questa attività non è organizzabile in orari prestabiliti: il lavoro sul territorio viene organizzato secondo le disponibilità delle parti (in genere si deve tenere conto degli orari di lavoro, di accadimento, ecc.), le caratteristiche del conflitto stesso (ad esempio, le situazioni di conflitto in cui si segnalano ripetuti schiamazzi notturni richiedono sopralluoghi e interventi in orari serali), e comunque secondo gli accordi che di volta in volta vengono presi. Inoltre vi sono periodi in cui l'attività è segnatamente più intensa (da maggio a settembre).

Il lavoro sul territorio presenta un grande aspetto positivo: la prossimità, che unita alla flessibilità dell'operatore permette di agganciare facilmente i cittadini in ambienti per essi «confortevoli» (la strada, il cortile, la casa). Allo stesso tempo l'assenza di un setting e di strutture «protettive» (una scrivania, ad esempio, può avere — tra l'altro — il compito di mantenere una distanza di sicurezza tra i presenti, mediatore compreso) rendono la mediazione territoriale assai più difficile, proprio per via di questa destrutturazione.

La mediazione familiare e intrafamiliare

Per *mediazione familiare* si intende il processo che ha lo scopo di stendere degli accordi da parte di una coppia in separazione (o già separata) rispetto alla gestione (sia emotiva che pratica) dei figli minori.

Attualmente in Italia la mediazione familiare rientra nell'ambito applicativo della Legge n. 4/2013 contenente disposizioni in materia di professioni non organizzate in Ordini e Collegi.

Può capitare che l'invio dei genitori avvenga da parte del Servizio sociale che segue il nucleo durante una separazione conflittuale, oppure che lo strumento della mediazione venga caldeggiato durante il percorso processuale della separazione dal giudice o da un avvocato; possono esserci invii anche da parte di altri Servizi socio-sanitari territoriali (psicologia clinica, consultori familiari, centri adolescenza,

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

pediatri), anche se nella maggior parte degli accessi si tratta di cittadini che si rivolgono spontaneamente a Punto d'Accordo (conosciuto attraverso internet o il passaparola).

La procedura di presa in carico della coppia in mediazione si articola nelle seguenti fasi.

– Prima richiesta da parte di uno dei due ex coniugi o partner (avviene telefonicamente). In questa fase si raccolgono le informazioni di base rispetto ai componenti (numero dei figli, età), le condizioni formali e sostanziali dei genitori (conviventi, in separazione, separati da anni, con chi risiedono i figli) e il motivo per cui ci contattano. Le richieste infatti possono essere molteplici: comunicazione della separazione ai figli, aiuto nella stesura degli accordi, presentazione di nuovi partner, sostegno alla genitorialità nella fase critica della separazione o anche il bisogno di un setting protetto dove i genitori possano elaborare la separazione.
– Si richiede alla persona che contatta per prima Punto d'Accordo di far chiamare anche l'altro genitore. Questo è un passaggio imprescindibile, che garantisce la privacy dell'altro (non richiedente in prima istanza) e assicura lo svolgimento del processo secondo uno dei princìpi essenziali della mediazione (non solo quella familiare): la volontarietà. Il valore della mediazione e il suo potenziale sono infatti completamente inficiati da una partecipazione forzata o soggetta a pressioni che esulino dal genuino desiderio di ogni soggetto di prendervi parte.
– Se il mediatore ritiene che sussistano le condizioni di mediabilità, si procede con il primo incontro di mediazione, nel quale si esplicitano tra genitori e mediatore gli obiettivi del percorso che si intraprende. In questo appuntamento, inoltre, si sottopone all'attenzione dei genitori una «Informativa sull'adesione al percorso di mediazione familiare», che ha lo scopo di chiarificare il ruolo del mediatore nel processo e della mediazione nei suoi scopi ultimi,

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

oltre che su quanto è possibile e non è possibile fare durante un percorso di mediazione familiare.
– Nell'arco di 8/12 incontri si cerca di arrivare alla stipulazione di accordi sostenibili per entrambi e sempre formulati nell'interesse dei figli.

Per quanto riguarda la *mediazione intrafamiliare,* questa si presenta per sua stessa natura assai più fluida rispetto a quella familiare. Sussistono meno vincoli perché l'accesso è possibile pressocché da parte di qualunque cittadino viva un conflitto con un parente. A volte si intersecano la mediazione di vicinato e quella intrafamiliare, nei casi di parenti che vivono vicini; in altri casi dei genitori, figli, fratelli/sorelle ricorrono alla mediazione per riallacciare relazioni danneggiate; infine ci sono tutti quei casi in cui a seguito di una separazione si sono compromessi i rapporti tra un genitore e i figli. Rientrano nella mediazione intrafamiliare anche tutte quelle situazioni di separazione in assenza di figli minori o di coppie che attraversano un momento critico e vogliono cercare di riattivare il dialogo e ricucire il rapporto.

Le modalità sono sempre le stesse e, nel caso in cui la controparte non accettasse l'invito alla mediazione, il mediatore dedica alcuni incontri al richiedente ascoltando i suoi bisogni ed eventualmente indirizzandolo ad altri servizi sul territorio.

La mediazione sociale e quella familiare presentano una grande differenza: pur svolgendosi secondo le stesse regole e mirando entrambe alla stesura di accordi sostenibili e durevoli per le parti, la prima è un incontro tra persone sostanzialmente sconosciute, la seconda un incontro fra due persone che si sono probabilmente amate e hanno generato dei figli. Nella mediazione sociale c'è da gestire una gran rabbia tra persone che si conoscono poco, molto spesso una delle parti rappresenta agli occhi dell'altra uno stereotipo e nulla di più (il «magrebino strafottente», il «meridionale confusionario», gli «africani

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sporchi», il «giovane menefreghista», la «donna dell'Est Europa di facili costumi», ecc.). Al contrario, le emozioni presenti nella mediazione familiare sono sottili e profonde, perché la relazione è stata lunga e complessa, ci si conosce intimamente e spesso le ferite che si rimproverano all'altro hanno fatto male a lungo. La separazione è un evento totalizzante nella vita di una persona (oltre che di una famiglia) e viverla può rappresentare un terremoto, un totale stravolgimento dei piani. È chiaro che l'emotività in campo in questo caso è materia molto complessa da maneggiare per il mediatore.

La mediazione scolastica

Portare la pratica della mediazione nella vita scolastica è un passaggio quasi obbligato, per chi voglia investire maggiormente nelle risorse individuali e della comunità nella gestione dei conflitti. Lo è perché la scuola rappresenta il luogo (fisico, istituzionale, simbolico) che incontra tutti i cittadini, ancorché giovani e giovanissimi.

La mediazione scolastica è un servizio che può essere svolto presso l'istituto stesso. I temi affrontati sono i comportamenti aggressivi e le dinamiche conflittuali nelle classi, ma anche quelle escludenti che hanno come esito l'isolamento di uno o più bambini/ragazzi. È uno spazio di ascolto per le persone che vivono situazioni di conflitto e che può avviare un percorso di consulenza o di mediazione. Laddove nella classe alcuni alunni mettano in atto comportamenti aggressivi o prevaricanti rispetto al gruppo, si offre loro uno spazio individuale di riflessione sulla propria posizione all'interno della classe. L'alunno è invitato a prendere consapevolezza dei propri comportamenti e dinamiche che attivano una situazione conflittuale nei confronti degli altri. In questo caso si riflette sugli strumenti a disposizione, si valutano le strategie per gestire la situazione. L'obiettivo della consulenza è motivare la persona al cambiamento; si avvia la mediazione se la situazione è legata a un conflitto tra vari soggetti della scuola e c'è

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

la disponibilità a farsi coinvolgere nel percorso. Il percorso prevede l'ascolto delle singole parti e un incontro di mediazione alla presenza di un mediatore. I mediatori scolastici, qualora ravvisassero la necessità di altri tipi di intervento, potranno attivare altri servizi della scuola o del territorio.

La mediazione scolastica si rivolge a studenti, insegnanti, genitori e per attivarla ci si può rivolgere direttamente ai mediatori. Gli incontri possono essere avviati su richiesta dei professori o dei ragazzi. Tutti gli interventi con i ragazzi sono concordati con gli insegnanti. Il mediatore restituisce all'insegnante l'andamento generale del percorso ma non entra nel merito dei contenuti dei colloqui, rispetto ai quali il mediatore ha l'obbligo della riservatezza. Il mediatore, a conclusione del percorso insieme allo studente, concorda cosa dire agli insegnanti. Per l'ascolto dei minori è necessario il permesso firmato da parte di un genitore.

Portare la mediazione nelle scuole è un passaggio che permette di diffondere rapidamente e in profondità i principi della mediazione e della gestione creativa e non violenta dei conflitti, bambini e ragazzi ne sono spesso molto incuriositi. La città, il territorio, la comunità sono nelle loro mani e per questo è importantissimo che si offra uno spazio in cui possano fare palestra di ascolto di sé e degli altri, che si sperimentino rispetto al confronto; soprattutto ora che spesso il mondo adulto si mostra isterico e fragilissimo di fronte alle tante sfide a cui siamo chiamati, fare esperienza di modalità relazionali positive non può che essere una risorsa per tutti. Inoltre nella maggior parte dei casi i ragazzi e le ragazze si fanno coinvolgere con più slancio degli adulti, perché sono meno arroccati su posizioni da difendere e perché — per quanto siano evidenti anche tutti i loro timori — sono molto generosi.

La scuola è anche il posto migliore dove sperimentare attività e giochi di ogni tipo che abbiano come fine stimolare la curiosità verso l'altro e la sua conoscenza profonda, l'accettazione, l'inclusione, la

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

gestione della rabbia. Spesso vengono portate in aula attività di tipo teatrale, inerenti alle arti figurative, oppure giochi di ruolo e anche la meditazione. Sono incontri di sensibilizzazione, di confronto con gli insegnanti su tematiche a volte anche molto preoccupanti (agiti degli studenti che hanno fatto emergere un forte disagio), passaggi corali alla pratica mediatoria. Si avviano percorsi nelle classi sempre incontrando prima gli insegnanti e confrontandosi con loro sulle esigenze specifiche e del momento; gli incontri in classe sono solitamente tre, di due ore ciascuno, e al termine c'è un ultimo momento di restituzione agli insegnanti.

Un'altra opportunità è di attivare incontri info-formativi con insegnanti, con genitori o anche confronti tra questi. Capita infatti che nelle classi si manifestino gli effetti di incomprensioni e posizioni delle famiglie nei confronti della scuola (o di singoli insegnanti) e viceversa. In questi casi è possibile costruire ad hoc percorsi in cui, in un clima di confronto, si possano fornire gli strumenti per affrontare resistenze e sfiducie derivanti da eventi specifici.

Dall'anno scolastico 2020-21 si è avviata l'esperienza del *medi-educatore.* Il progetto prevede la presenza fissa, nell'istituto scolastico, di un mediatore come figura ponte tra le differenti figure della scuola (dirigente, insegnanti, genitori, alunni, personale ATA) e il territorio. Tale figura integra in sé competenze specifiche della mediazione dei conflitti in ambito sociale, con particolare focus sul mondo giovanile; competenze relative all'educativa e capacità di costruzione e gestione di reti di professionisti e servizi rivolti al mondo giovanile; capacità di ascolto e vicinanza ai giovani. Si sviluppa un nuovo paradigma che rende il progetto sperimentale e innovativo: dal giovane che viene invitato a rivolgersi al professionista, al professionista che si rende disponibile nei luoghi frequentati dai ragazzi. Il medi-educatore ha il suo focus nella mediazione scolastica: progetti e interventi volti alla gestione della conflittualità in ambito scolastico e alla costruzione delle condizioni per migliorare il clima relazionale in classe e nell'istituto

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

scolastico nel suo insieme. Nel progetto vi è l'idea di collegare la scuola con i servizi del territorio in modo da poter offrire ai ragazzi e ai docenti tutti gli strumenti che la comunità modenese offre per lo sviluppo e la cura della persona e delle relazioni.

Promozione, sensibilizzazione, educazione alla convivenza pacifica

La promozione è un'attività trasversale e permanente, finalizzata a diffondere tra la cittadinanza una cultura di convivenza positiva dove è possibile affrontare in modo costruttivo i conflitti. Lo «strumento» della mediazione non è ancora molto diffuso nella cultura italiana, e a Modena la presenza di questo servizio sta iniziando a dare i primi risultati in questo senso, ma il lavoro da fare è ancora molto. Per questo motivo c'è un forte impegno nella direzione di una corretta comunicazione verso la cittadinanza della cultura della mediazione e nella direzione della costruzione di reti di collaborazione con altri servizi del territorio.

Le attività precedentemente descritte richiedono un modello di lavoro di rete, con metodi e prassi definiti e concordati tra i diversi soggetti coinvolti, al fine di garantire ai destinatari finali degli interventi una ricchezza di contenuti e punti di vista indispensabili per offrire risposte adeguate alla complessità dei bisogni e garantire un reale processo di inserimento sociale.

Lo sportello di mediazione dei conflitti colloca attivamente la sua attività nella rete dei servizi del territorio, sia in quanto potenziale soggetto inviante — qualora una persona si rivolga a Punto d'Accordo portando un bisogno non affrontabile tramite gli strumenti della mediazione, può svolgere una funzione di orientamento verso il servizio del territorio più idoneo al bisogno espresso, comunicando tempestivamente tale invio al servizio stesso — sia in quanto soggetto a cui altri enti o servizi possono inviare persone in situazioni di conflitto — come specificato in precedenza, sono vari gli enti e i servizi

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

che possono inviare persone a Punto d'Accordo, e in particolare esistono accordi operativi formali con ACER e accordi operativi con la Polizia Locale.

La mediazione territoriale basa il proprio approccio sul concetto di rete. Le situazioni vengono segnalate a Punto d'Accordo da altri soggetti del territorio (Polizia Locale, Servizio sociale territoriale, Ufficio Sicurezza Urbana, scuole, ecc.), e con questi soggetti, e altri ritenuti significativi a seconda della situazione, si costruiscono dei «progetti» che vedono l'integrazione del percorso di mediazione con altri strumenti messi a disposizione dalla rete stessa. In altre parole, Punto d'Accordo si colloca nell'ambito di un quadro di soggetti del territorio che affrontano in modo integrato il tema della sicurezza e del benessere sociale, che agiscono in modo coordinato, affrontano i problemi legati ai conflitti da più punti di vista — quello della sicurezza, della vivibilità, del disagio sociale ecc. — e grazie alla mediazione dei conflitti interagiscono con il conflitto stesso.

Il mediatore dei conflitti: un (altro) operatore sociale

Sostenere le persone che vivono un conflitto ci mette in contatto diretto con sfere intime della loro vita, perché si trattano le emozioni e i sentimenti che soggiacciono ai nostri bisogni. Nella estrema duttilità del lavoro di mediatore, spesso questi entra negli spazi fisici abitati dai cittadini (sale condominiali, cortili), ma anche nelle abitazioni, nei casi di conflitti di vicinato in cui si raccolgano informazioni utili alla mediazione o quando vi si ascoltino persone impossibilitate a spostarsi da casa (anziani, disabili, ma non solo).

Il servizio di mediazione è quindi caratterizzato da una grande confidenzialità e anche da un'elevata prossimità. La fiducia delle persone nel ruolo del mediatore — attraverso quella nella sua stessa persona — è un fattore decisivo non solo per portare avanti il pro-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

cesso (e raggiungere possibili accordi), ma anche per innescare una virtuosa apertura alla narrazione di sé e degli eventi. Questo, anche se non si raggiungono accordi, ha di per sé un valore «terapeutico» nella misura in cui permette di ripercorrere gli accadimenti, chiarificarsi ed esprimere le proprie emozioni.

Se di fronte a figure cliniche, come psicologi, psicopedagogisti, psichiatri e neuropsichiatri infantili, si può verificare nei cittadini un'inibizione della fiducia per paura dell'emissione di una diagnosi, il mediatore si presenta da subito come un membro della comunità che non ha altro scopo che non sia quello di facilitare la comunicazione tra le parti in conflitto, siano vicini di casa o coniugi in separazione. Allo stesso modo, in alcuni contesti e situazioni di disagio, anche l'assistente sociale può essere visto come una figura valutativa e/o dalla quale dipende l'erogazione di un contributo o comunque di un sostegno materiale (alloggio, inserimento lavorativo). Anche quando non fosse effettivamente così, l'assistente sociale potrebbe essere vissuto come il rappresentante di un'amministrazione con la quale magari si è entrati in conflitto in passato o si vive una diffidenza.

Il mediatore non dispone di strumenti di sostegno al di là della sua competenza professionale — come facilitatore della comunicazione — e della sua presenza. Proprio quest'ultima può presentare tratti di maggiore informalità rispetto ad altre figure professionali e per questo godere più facilmente della fiducia degli utenti. Ci si presenta da subito come figure professionali chiamate a sospendere il giudizio, al segreto professionale e tese all'accoglienza dei vissuti come unica base solida su cui costruire qualunque altro processo e azione.

Per tutti questi motivi, il servizio di mediazione può rappresentare la testa di ponte attraverso cui agganciare un cittadino a un servizio sul territorio; indirizzare e in casi estremi anche accompagnare fisicamente qualcuno presso altri uffici, ambulatori, è una declinazione del lavoro di Punto d'Accordo. Ad esempio, una volta instaurata una relazione di fiducia, un cittadino può permettere al mediatore di no-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

minare eventualità fino a quel momento nemmeno considerate, come una visita psichiatrica o il ricorso alla psicoterapia, o contemplare il ricorso a figure di sostegno per la gestione delle finanze. Si tratta di un lavoro che a volte viene fatto *a latere* della mediazione, a volte in sua vece, come mediazione indiretta, nella misura in cui contribuisce al benessere del soggetto, riducendo lo stress, l'escalation della rabbia nel conflitto, e in generale permette di sperimentare sulla propria pelle l'esistenza di figure di sostegno.

Caratteri di una nuova figura professionale

L'impegno delle figure professionali coinvolte nell'attività di Punto d'Accordo è quello di:

- progettare e realizzare luoghi e percorsi specifici in cui vengono praticate le tecniche di gestione dei conflitti interindividuali e di negoziazione tra gruppi di soggetti coinvolti in situazioni di conflitto;
- rendere competente il territorio rispetto alle dinamiche relazionali che si sviluppano tra i soggetti, conseguenti a specifiche problematiche che generano conflittualità, sviluppando relazioni significative all'interno della comunità;
- ridurre il senso di insicurezza, abbandono e diffidenza vissuto dai modenesi nel contatto con il loro territorio.

A portare avanti questa visione e queste attività ci sono i mediatori. La figura del mediatore dei conflitti non è a tutt'oggi riconosciuta formalmente, non esistono pertanto requisiti oggettivi che consentano di descriverla: si può affermare che oggi il mediatore dei conflitti è soprattutto colui che, grazie a un'evidente attitudine alla mediazione e a esperienze che hanno comprovato tale attitudine, è

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

riconosciuto dal proprio contesto come tale. Il mediatore di Punto d'Accordo ha un profilo professionale che risponde ai seguenti requisiti: è una persona laureata, con una formazione specifica legata alla mediazione dei conflitti ed eventualmente alla relazione d'aiuto, ovvero con un'esperienza comprovata nell'ambito della mediazione dei conflitti, che dimostri attitudine alla gestione delle relazioni, alla mediazione, all'ascolto empatico.

Il mediatore è prima di tutto un membro della comunità e quindi, in quanto tale, ha a cuore il bene della comunità stessa. L'origine e l'evoluzione di questa figura ci dicono che il mediatore non è solo un «tecnico», ma può essere qualsiasi persona che sappia accogliere e ascoltare senza pregiudizi e senza schierarsi con le parti in conflitto, avendo a cuore il bene di entrambe.[17] La mediazione si presenta come una pratica vecchia e nuova insieme, esprimendosi nella vita stessa, che scorre nelle relazioni di una comunità, da quelle intime e familiari a quelle sociali e di gruppo. La mediazione dei conflitti è come una terra di mezzo tra discipline e tra spazi sociali, una zona liminale che ha la città intera come setting e ogni persona accompagnata in un conflitto è potenzialmente parte di un processo di evoluzione più grande, che riguarda tutta la comunità.

Il mediatore è un soggetto terzo che si interessa del conflitto ma, ancora di più dei confliggenti coinvolti, non prende decisioni sulla controversia, non è un arbitro o un giudice, interviene per riparare il guasto comunicativo, restituendo alle parti la responsabilità della gestione del proprio conflitto. È un facilitatore della comunicazione, che tenta di rompere la situazione duale in cui le due parti sono rimaste bloccate, irrigidendosi sulle proprie posizioni. Aiuta le parti a uscire dalla dinamica del tipo «io vinco – tu perdi», ponendo domande

[17] Buona parte dei mediatori dei conflitti che Mediando mette in campo presso Punto d'Accordo hanno conseguito il titolo di Mediatore familiare e sono iscritti alle principali associazioni di categoria nazionali e/o internazionali.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

legittime che facciano spostare l'attenzione dall'oggetto del conflitto alle emozioni che le persone provano in quella situazione. Infatti nel conflitto le persone concentrano la propria attenzione e le proprie energie sull'oggetto del confliggere, identificandolo con la persona stessa. In questo modo l'altro diventa un problema da eliminare, un nemico da combattere, e cessa di essere una persona. Il mediatore tenta di riportare in primo piano l'umanità delle persone, facendo emergere le emozioni e i sentimenti che stanno provando in quella situazione.

Quello mediatorio è un setting in cui ciascuna persona utilizza al massimo la manipolazione che è abituata ad agire in una situazione di crisi. Il mediatore deve esserne sempre consapevole, come è bene sia consapevole delle tecniche seduttive e manipolatorie che a sua volta può agire, perché non lo trascinino in terreni scivolosi. Questo è possibile in un regime costante di autoascolto; è bene che il mediatore analizzi i propri pregiudizi e le proprie emozioni, in modo che questi non mettano in discussione il percorso di mediazione e non inficino le relazioni con gli utenti. Sono richiesti al mediatore pazienza e un grande lavoro di promozione dell'utilità della mediazione, per tutta la durata del processo.

Occuparsi di mediazione dei conflitti espone a una tensione costante: si è chiamati ad attivarsi e insieme a non schierarsi; al mediatore è richiesta la capacità di trasformare le ipotesi in percorsi concreti, contenendo l'*ansia del fare* e ponendo maggiore attenzione al come si arriva alla trasformazione positiva della dinamica relazionale conflittuale. Questo richiede una grande lucidità e una gestione ponderata della propria emotività. Per persone che vivano situazioni di forte stress è molto difficile.

È importante in questo ambito il ruolo dell'équipe, che a Punto d'Accordo lavora costantemente al confronto sui casi e anche a sostegno dei singoli operatori, fornendo lo sguardo esterno e il supporto necessari. Il confronto tra mediatori è utile a trovare un equilibrio tra esserci e non esserci. In molti casi è bene integrare le proprie azioni con

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

quelle di competenza degli altri servizi coinvolti, valorizzare le risorse del territorio e attivarle in modo coerente nei percorsi di mediazione per non essere né sentirsi soli nella gestione del conflitto.

È bene che il mediatore rimanga saldo nella sua posizione, in ascolto di se stesso e delle persone presenti. Spesso il percorso è accidentato e pieno di resistenze, stagnazioni, inasprimenti. Ricordare sempre che i mediatori sono accompagnatori e non salvatori: capire se la mediazione è lo strumento giusto per quell'esatto momento del conflitto fa parte del bagaglio professionale essenziale di un mediatore. A volte dirsi che non si sta usando lo strumento giusto è la cosa migliore da fare; le situazioni possono sbloccarsi ed evolvere in molti modi, anche attraverso una rinuncia. In alcuni casi interrompere gli incontri di mediazione è la migliore mediazione o strategia di gestione del conflitto, non è una sconfitta per il mediatore. Questi infatti è responsabile del processo e non del suo esito, che resta nelle mani dei mediandi fino alla fine.

Il pluralismo è una delle cifre della mediazione: non esiste infatti un solo modo di avvicinare e accogliere le persone, né di condurre e favorire il processo mediatorio. Ogni mediatore ha un suo stile, ognuno valido a modo suo, frutto delle sue esperienze di vita, professionali e ancora di più del suo temperamento. Nel rispetto delle persone e in armonia con le situazioni, ogni tecnica è valida: quelle corporee, artistiche, teatrali, l'utilizzo della scrittura, dell'ironia per alleggerire e relativizzare, l'autonarrazione attraverso le fotografie, ecc., qualunque cosa in cui il mediatore creda può essere strumento utile. Anche gestire in due mediatori la mediazione dà la possibilità di provare ai mediandi «guide» diverse di gestione del conflitto.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 5

Il lavoro di comunità: mediazione sociale sul territorio in rete

Martina Esposito

Per lavorare in comunità bisogna saperla immaginare e raccontare

Nell'ottobre 2019 Mediando ha organizzato il convegno dal quale sono tratti gli interventi riportati nella seconda parte di questo scritto. Il titolo del convegno era «La relazione cura se si cura la relazione». Abbiamo cercato di analizzare ed esplorare tutte le possibili declinazioni, interpretazioni e utilizzi della mediazione nel lavoro sociale. Come spesso accade in simili eventi, dopo aver ascoltato i relatori e aver cercato insieme le risposte alle domande della platea, nel pomeriggio ci si è dedicati a un lavoro più pratico. I partecipanti al convegno sono stati divisi in gruppi di dieci persone, con professionalità miste: c'erano assistenti sociali, educatori professionali, psicologi, sindacalisti, ecc. Il lavoro di ogni gruppo era condotto da un mediatore Mediando (e da due dei nostri ospiti che hanno relazionato), che prima di tutto ha invitato i partecipanti a presentarsi

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

e poi a esprimere quelli che secondo lei/lui fossero gli elementi che costituiscono la sua (nostra…) comunità ideale.

C'era un grande cartellone al centro del tavolo attorno al quale ogni gruppo era raccolto. Nel cartellone era inscritto un rombo e al suo interno un cerchio. Nei quattro triangoli derivati dall'inscrizione del rombo nel rettangolo del cartellone sono state scritte le indicazioni da cui partire:

1. Caratteristiche e valori della comunità ideale
2. Cosa facilita la nascita della comunità ideale
3. Spazi e luoghi della comunità ideale
4. Come manteniamo una comunità ideale.

A turno i componenti del gruppo si sono espressi rispondendo alle domande e riportando la sintesi delle risposte sul cartellone, ciascuno scegliendo un colore diverso con cui scrivere. Da tutte le risposte — una volta lette e prese in esame, anche un po' spiegate — sono state analizzate e riassunte per affinità, riportando i concetti ricorrenti all'interno del rombo. Una volta trascritte queste parole, si è fatto un ulteriore lavoro di sintesi, arrivando a scrivere un'unica parola o una frase nel cerchio al centro del foglio. Questa parola (o frase) è stata dibattuta un'ultima volta soffermandoci sul significato che meglio di altri racchiudesse tutte le posizioni delle persone che l'hanno selezionata ed elevata a parola chiave della propria comunità ideale.

Esiti del laboratorio «La nostra comunità ideale»

- La nostra comunità ideale è una comunità «in cammino».
- Dialogo, relazione, appartenenza, partecipazione, energia/fatica, generatività.
- La nascita di una comunità ideale è una sfida che richiede impegno, apertura, alleanza.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

- Con rispetto e apertura, in luoghi belli, consapevoli della nostra interdipendenza, parlando una lingua comune, ci incontriamo spontaneamente.
- (Disegno di un gruppo di persone che si tengono per mano su un ponte, sotto il quale scorre un fiume, tutto intorno ci sono montagne e alberi su cui «fioriscono» dei libri).
- Comuni-ti-amo.
- 360°, sguardo, piazza, bambinitudine (tutto dentro un grande occhio disegnato).
- Differenze – Relazione – Crescita.
- La scuola come spazio di conoscenza e condivisione costituisce un esempio di comunità partecipata fondata su riconoscimento, rispetto e ascolto reciproci.

Perché riportiamo questo evento e questa attività specifica condotta tempo fa? Innanzitutto perché si tratta di un lavoro di mediazione. Anche se siamo d'istinto portati a pensare la mediazione come strumento da usare esclusivamente per redimere conflitti e liti, in realtà le tante possibili declinazioni della mediazione la rendono uno strumento utile anche fuori dai conflitti. Fare sintesi, prestare ascolto e attenzione a tutti i soggetti che partecipano a qualunque tipo di attività di gruppo, cercare e trovare posizioni che soddisfino più di una parte è un lavoro di mediazione.

Le capacità di ascolto e sintesi sono capacità strettamente connesse alla mediazione e vanno allenate. Allo stesso tempo, ci piaceva qui ricordare che c'è una tensione utopica nel lavoro sociale di comunità e siamo certi che ascoltarla e coltivarla sia un buon nutrimento per i momenti critici. Come ha detto Eduardo Galeano:

> L'utopia è come l'orizzonte: cammino due passi, e si allontana di due passi. Cammino dieci passi, e si allontana di dieci passi. L'orizzonte è irraggiungibile. E allora, a cosa serve l'utopia? A questo: serve per continuare a camminare.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

La vocazione comunitaria

Ci occupiamo di comunità da sempre, poiché la nostra stessa nascita e la gestione dei servizi a cui ci siamo dedicati, tutti i progetti — compresi i primissimi — avevano come obiettivo proprio il potenziamento e/o la ricucitura dei legami sociali tra le persone.

I progetti di sviluppo di comunità hanno rappresentato negli anni un filo rosso che abbiamo seguito. Per sviluppo di comunità intendiamo un intervento sociale in contesti altamente conflittuali, con l'obiettivo, attraverso dispositivi momentanei, attività e progetti ad hoc, di rispondere a una problematica rilevata dagli stessi abitanti di quel contesto. Il lavoro di rete, in cui si sono stabilite delle procedure per la segnalazione dei conflitti di vicinato da parte di altri soggetti pubblici e privati, ha permesso ai mediatori di tenere sempre il polso dei conflitti in città. Chiaramente questi ultimi si generano ovunque nel contesto urbano, tuttavia è innegabile che alcuni caseggiati, rioni, spazi verdi, ecc., siano più esposti di altri alla frammentazione, all'assenza di servizi, alla concentrazione di cittadini portatori di fragilità, e favoriscano maggiormente la diffidenza reciproca e gli scontri. Perciò, nel tempo, da singole situazioni si è passati a gestire progetti più ampi, che hanno riguardato soprattutto grandi caseggiati o ampie aree come porzioni di città. In questi i mediatori sono arrivati e hanno ascoltato i cittadini, cercato risorse già esistenti e le hanno potenziate e valorizzate attraverso il coinvolgimento dei residenti. Il più delle volte sono stati utilizzati spazi comuni come cortili, sale condominiali, persino le aiuole sono state oggetto d'attenzione in questi progetti. Si è trattato di progetti che si sono sviluppati in centro storico come in periferia e hanno riguardato la comunicazione intergenerazionale volta a migliorare l'utilizzo di spazi comuni, la riqualificazione di contesti abitativi a livello materiale e di socializzazione, la promozione della reciproca conoscenza in contesti di grande sfiducia verso gli stranieri, che nei pregiudizi di molti vengono facilmente accomunati

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

alla criminalità, ecc. Alcuni di questi progetti sono stati condotti in un tempo ridotto e intenso solo da noi mediatori, in altri casi si è potuto sviluppare una progettazione di più ampio respiro a livello temporale e anche di progettazione, collaborando con altre realtà del Terzo settore che a loro volta mettevano in campo educatori, sia per ragazzi che per adulti esponenti della estrema marginalità, mediatori linguistico-culturali, attori, allenatori, ecc.

Molto spesso hanno aiutato le Feste dei Vicini, che Mediando gestisce per il Comune di Modena dal 2010 e che hanno svolto una funzione catalizzatrice, permettendo di esplorare il fattibile in tempi ridotti e di mettere in campo qualcosa di bello e buono per tutti (cibo, musica, giochi, ecc.). Si tratta di un evento che annualmente viene promosso e organizzato in molte città del mondo e ha come scopo proprio quello di valorizzare il vicinato, festeggiarlo nelle sue molteplici potenzialità. La Festa dei Vicini è essa stessa un dispositivo che permette lo sviluppo di comunità, rappresentando un'occasione che nella routine quotidiana si farebbe fatica a cogliere. Ogni anno la si propone nei contesti conflittuali in cui si è da poco lavorato o si sta lavorando e la si ripropone a tutti coloro che — superato un conflitto precedente e stabilite buone relazioni — vogliano festeggiarsi dicendosi «Stiamoci Vicini» (slogan della manifestazione). Sostanzialmente è la messa in pratica dell'idea che ci si può conoscere anche sotto altre vesti, che si possono superare le prime impressioni e anche i precedenti diverbi, che si possono condividere le proprie passioni — oltre che le frustrazioni — con chi ci vive di fianco.

Alcuni progetti sono durati anni e hanno permesso ai vicini di casa di conoscersi tra loro ma anche di entrare in contatto con operatori del Terzo settore, volontari, commercianti, artigiani, insegnanti; altri sono stati documentati con riprese video che hanno poi permesso al resto della città e ad altri servizi di conoscere i processi generativi che vi si sono sviluppati; altri ancora condotti in sinergia con altre cooperative del territorio. Tutti hanno perseguito l'obiettivo «diretto»

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

di ridurre la conflittualità, rafforzare la partecipazione e restituire agli abitanti una quotidianità più piacevole grazie a relazioni positive. Ci sono anche risultati «secondari» che emergono durante e dopo la conduzione di un simile lavoro di comunità, come ad esempio far conoscere al resto della città il lato migliore di quartieri difficili: la diffusione dei progetti di sviluppo di comunità genera effetti positivi indiretti anche perché intacca e scalfisce i pregiudizi e gli stereotipi circa le aree più a rischio della città.

In questa narrazione dell'attività di Mediando — in cui l'attenzione al lavoro di comunità è stata costantemente presente — c'è una data che rappresenta senz'altro un punto di svolta. È il 2018 quando il Comune di Modena inserisce in pianta stabile, all'interno del Servizio sociale territoriale, la figura del mediatore sociale. Nei tre poli sociali territoriali della città entra un mediatore che collabora stabilmente con assistenti sociali, operatori socio-sanitari, psichiatri, psicologi, infermieri, educatori. Questo ha permesso alla mediazione di essere maggiormente conosciuta come strumento e soprattutto di essere utilizzata nei contesti comunitari. Il mediatore sociale ha avuto più agilmente accesso ai dati e alle informazioni di cui l'amministrazione dispone e le varie professionalità che operano nei Servizi sociali si sono potute avvalere di uno sguardo attento sul territorio. Il mediatore mantiene infatti una presenza in bilico tra dentro e fuori i Servizi, sempre in ascolto delle voci dai territori, e le riporta dentro le istituzioni che più difficilmente — o comunque molto poco — escono dagli uffici e dalle procedure.

Come abbiamo visto nei capitoli precedenti, la mediazione dei conflitti è (oltre che una pratica con regole precise) anche un modo di stare al mondo, di stare insieme agli altri. A livello professionale, in un'équipe mista di lavoro il mediatore con il suo operato può rappresentare uno stimolo verso la sospensione del giudizio, l'ascolto empatico, un approccio relazionale più aperto e positivo, improntato alla valorizzazione di tutti gli attori sociali. Il mediatore è un facilitatore della comunicazione e questo aspetto rappresenta una risorsa anche per

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

le relazioni interne ai servizi, sia tra gli operatori, sia tra servizi diversi che si trovino a collaborare. Non affezionarsi alle ipotesi operative né a posizioni rigide e prestare invece attenzione al processo di negoziazione — attitudini professionali del mediatore — rappresenta una ricchezza per la Pubblica amministrazione in cui questa figura opera. Capita infatti che Mediando sia chiamata a gestire conflitti interni più o meno emersi e dicibili ma comunque inficianti la qualità del lavoro e del clima relazionale. Spesso ci si dedica a un'opera di ricucitura indiretta, portando appunto un altro sguardo sugli oggetti di lavoro o interpretando le posizioni opposte in un'ottica che ne permetta la coesistenza e il dialogo. Crediamo che questo per la Pubblica amministrazione costituisca una ricchezza.

«Lavoro di comunità» e «sviluppo di comunità»: due modalità interconnesse

> Nella sua formulazione più elementare, il lavoro di comunità è quel processo tramite cui si aiutano le persone a migliorare le loro comunità di appartenenza attraverso iniziative collettive (Twelvetrees, 2006, p. 13).

Ecco una chiara definizione che può fungere da base di partenza in un piccolo excursus delle buone prassi del lavoro di comunità che qui vogliamo riportare.

Nel lavoro sociale, infatti, ci si imbatte spessissimo in territori che presentano problemi legati alle relazioni tra i soggetti che li abitano, allo scarso accesso ai servizi e in generale a situazioni di sofferenza legate a marginalità e degrado. Sono i casi in cui è opportuno intraprendere un lavoro di comunità attraverso progetti ad hoc.

> Scopo essenziale del lavoro di comunità è garantire, in primo luogo, un miglioramento delle condizioni di vita di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

> chi abita in certe aree geografiche, o fa parte di un gruppo in particolare stato di bisogno (ad esempio le persone disabili); in secondo luogo, fare sì che esse «interiorizzino» questo miglioramento il più possibile, potenziando le proprie abilità e la fiducia in se stesse (Twelvetrees, 2006, p. 14).

Secondo Twelvetrees è possibile individuare chiaramente due modalità di conduzione di queste operazioni: lavorare *con* la comunità e lavorare *per* la comunità.

Nel primo caso (lavorare *con* la comunità), ci si concentra nel supportare le attività già esistenti o si incrementa la creazione di nuove. Lo si fa mantenendo un atteggiamento di vicinanza e non direttivo, senza indirizzare o coordinare le scelte dei cittadini. Questo è quello che si può definire solitamente «sviluppo di comunità». I mediatori sociali il più delle volte si dedicano a questo tipo di interventi. Per prima cosa si conosce il territorio, tramite i sopralluoghi e la costante mappatura (su indicazione e segnalazione sia di istituzioni sia di cittadini). I mediatori possono essere intesi in questo senso come delle sentinelle che hanno una reale conoscenza e costante frequentazione del territorio, ascoltando come i problemi sono vissuti e riportati da chi li vive in prima persona. Nei casi di sviluppo di comunità, solitamente il mediatore facilita le relazioni tra gli attori sociali, fa opera di sintesi tra le varie istanze, riporta le varie voci presenti valorizzando il positivo di ognuno e incoraggiando un atteggiamento attivo e propositivo dei cittadini. Chiaramente l'attenzione principale è rivolta ai conflitti interpersonali o tra gruppi; ma in questo caso la mediazione dei conflitti non si limita a trovare degli accordi, quanto a sostenere i protagonisti nella conduzione di azioni che disinneschino il senso di impotenza, di solitudine e di rabbia che in contesti molto problematici può sviluppare atteggiamenti distruttivi.

Ci sono però contesti in cui i residenti e le realtà associative che insistono in un territorio richiedono interventi significativi, volti

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

al miglioramento delle condizioni di vita, da parte delle istituzioni (arredo urbano, acceso ai servizi, interventi delle forze dell'ordine, ecc.); in questo caso compito dell'operatore di comunità è quello di rendersi disponibile a svolgere un compito di cerniera tra il basso e l'alto, riportando i problemi e i desiderata. Chiaramente non si tratta solo di un'opera di mera comunicazione di un messaggio che avrebbe faticato ad arrivare a destinazione: l'operatore entra in un rapporto di collaborazione «con i decisori politici o con le organizzazioni che forniscono servizi, per sensibilizzarli rispetto alle specifiche esigenze della comunità, nonché per assisterli nel miglioramento dei servizi o nelle "correzioni di rotta" delle politiche locali» (Twelvetrees, 2006, p. 15). Questo è quello che si intende quando si parla di lavoro *per* la comunità, inteso anche come «lavoro di rete».

Nel nostro lavoro portiamo avanti entrambi gli approcci, ognuno nelle rispettive sedi, sempre in bilico tra territorio e istituzioni, strada e uffici, relazioni con il microcosmo di ogni singolo individuo e la galassia delle organizzazioni (pubbliche, private, del privato sociale, ecc.). Vedremo come più volte si avrà l'impressione che questo lavoro ricordi quello dell'equilibrista. Il mediatore sociale — come accennato poco fa — è in relazione con l'«alto» (la Pubblica amministrazione e le forze dell'ordine, ad esempio) e con il «basso» (i cittadini, spesso anche afferenti alla marginalità estrema, o comunque portatori di un disagio).

Un altro aspetto che richiama alla continua ricerca dell'equilibrio è il dosaggio dei propri interventi. Quando si lavora a un progetto di comunità si corre il rischio di imprimere con l'intervento professionale una spinta eccessiva alle istanze dei cittadini, oppure in una direzione che non è quella effettivamente desiderata da chi abita i territori. Questo avviene perché come operatori sociali abbiamo una visione diversa da chi vive il problema in prima persona. Anche in questo caso si tratta di trovare faticosamente un equilibrio fruttuoso tra sostenere quello che portano i cittadini e «fare qualcosa al posto loro». Tendenzialmente i mediatori sociali prediligono la prima op-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

zione, ossia sviluppare e incoraggiare nei cittadini comportamenti che promuovano la convivenza e sviluppare una visione più ampia dei diritti e dei doveri delle parti *(empowerment)*. Allo stesso tempo si verificano circostanze in cui se non si procede con un miglioramento strutturale (in capo alle istituzioni) non si esce da situazioni di degrado e soprattutto si rinsalda nei cittadini l'impressione che si giri intorno al problema senza portare cambiamenti sostanziali (grandissima causa di sfiducia e scoraggiamento).

Il mediatore può condurre progetti di sviluppo di comunità incentrati sulla gestione della conflittualità (quando è questo il problema principale) e può inserirsi in progetti di sviluppo di comunità più ampi, insieme ad altri attori del panorama sociale, con il suo specifico contributo. Spesso la mediazione di fronte a situazioni del territorio complesse è una base importante ma non sufficiente. Quindi mantenendo la relazione con i cittadini al centro e valorizzando le loro risorse, idee e bisogni, si strutturano micro-progettualità *ad hoc* che imprimono una accelerazione di relazioni, comunicazione e in generale possibilità. Questo nuovo nutrimento al tessuto sociale è possibile attivando la collaborazione con i molti altri soggetti presenti sullo stesso territorio.

I saperi utili allo sviluppo di comunità: capacità indispensabili a un mediatore sociale sul campo

Nelle variegate attività che si possono condurre per facilitare la partecipazione dei cittadini e il loro ingaggio,[18] ci sono dei punti fermi rispetto agli interventi del mediatore sociale.

[18] Rimandiamo a Ripamonti e Boniforti (2020), dove è possibile trovare una puntuale rassegna dei metodi più diffusi, dal *World Cafè* al Sociogramma degli Attori Sociali, dal *Community Visioning* ai *Restorative Circles.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– Prima di partire con un progetto di sviluppo di comunità dobbiamo sempre chiederci quali siano *gli scopi* (anche quando questo ci appare scontato o ridondante). Questo tipo di progetti, infatti, per la grande complessità che li caratterizza, rischiano di generare confusione rispetto agli obiettivi ma anche nelle letture della domanda. Dedicare del tempo inizialmente a un'analisi attenta della domanda e degli obiettivi eviterà di perdere la bussola lungo il cammino.
– Saper *partire da dove si trova chi vive il problema.* Quello che secondo i mediatori è ciò che si *dovrebbe* fare non è affatto detto corrisponda a ciò che chi vive il problema *vorrebbe* fare! Questo vale non solo nell'individuazione del problema ma anche rispetto alle strategie adottate per trasformarlo. Ancora una volta è un lavoro di equilibrio tra l'assecondare i desideri dei cittadini e spingere perché assumano una posizione proattiva nei processi. «Partiamo sempre dalla situazione che ci è dato di vivere, per poterla trasformare. La situazione concreta contiene e dischiude possibilità […] e al contempo impone limiti e regole» (Ripamonti e Boniforti, 2020, p. 19). Spesso — onestamente — le posizioni di partenza dei cittadini interessati da questo tipo di progetti sono molto sfiduciate e allora sarà necessaria una buona dose di fiducia nel proprio lavoro e in generale nel lavoro sociale, nelle relazioni umane, nella capacità di cambiamento.
– Sostenere costantemente *l'ascolto attivo.* Per tutta la durata del processo (mediazione)/progetto (rigenerazione urbana per mezzo della mediazione sociale) è importante che questa pratica costituisca la base di tutti gli interventi. Esso infatti garantisce di portare avanti allo stesso tempo sia la relazione — che si nutre di riconoscimento e attenzione — sia l'acquisizione di informazioni, essenziale per restare in contatto con la situazione reale e non cadere nell'errore di cristallizzare eventi e relazioni in un quadro che corrisponde alla fotografia scattata all'inizio del percorso.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

– Sapersi relazionare con *il limite* (a livello ideale e pratico). Entrambi, sia il mediatore che il cittadino, devono sapere stare (e fare) con quello che c'è. Non è possibile trasformare la realtà con la bacchetta magica o chiedere a chicchessia di compiere un balzo in avanti più velocemente del naturale tempo di comprensione e assorbimento degli stimoli. Quindi reggere la frustrazione di non poter fare così tanti passi in avanti quanti se ne sognano, ma restare nel presente, appunto con i suoi limiti.
– Restare in continuo e attento ascolto delle voci che si levano dai territori. Vuol dire che le cose cambiano continuamente perché evolvendo le relazioni ci si addentra alla ricerca delle soluzioni migliori per ogni istanza. Il lavoro non è scritto, va costruito costantemente con cambi di rotta, revisioni, continue riletture. Il mediatore deve essere pronto al cambiamento degli obiettivi o degli strumenti per raggiungerli. È necessaria una grande dose di *elasticità.*
– Tutti gli interventi di mediazione sociale nei progetti di sviluppo di comunità (ma in generale qualunque intervento di un *community worker*) poggiano le basi sulle relazioni che il mediatore stesso riuscirà a instaurare con i cittadini e tutti gli altri soggetti presenti. Questo richiede una grande capacità di usare registri comunicativi diversi, di saper trasmettere positività (senza illudere) e restituire la centralità a chi vive il problema. Creare *«relazioni calde»* in cui venga voglia di stare, in cui confrontarsi è percepito come meno rischioso.
– Nel lavoro di relazione che si instaura tra il mediatore e i soggetti sociali in ambito comunitario c'è un aspetto che non bisogna dimenticare: il mediatore non è solo terzo tra le parti, egli non ha alcun potere rispetto ad esse. «Il mediatore deve guidare il processo di mediazione e per farlo deve godere della fiducia delle parti, oltre a essere autorevole ai loro occhi. […] Essere coinvolti ma senza schierarsi, guadagnarsi l'autorità sul campo,

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

nel concreto e nel vivo delle relazioni, senza avere un potere di ruolo a cui appellarsi, sono un esercizio costante per chi si occupa di accompagnamento sociale in progetti di riqualificazione urbana. […] La consapevolezza di non avere un potere formale da giocare permette anche di non avere nulla da difendere: questa è la condizione migliore per sentirsi liberi di agire e trasparenti nel comunicare» (Martini e Torti, 2003, p. 249). Potremmo racchiudere questa posizione rispetto alle parti, dalla quale deriva una condizione essenziale per il mediatore, nella formula: *nessun potere, grande libertà.*

– Durante tutto lo sviluppo del progetto, darsi del tempo per *confrontarsi in équipe* con gli altri mediatori e potenziare il più possibile la collaborazione con gli altri servizi. Inoltre, se gli incontri di mediazione sono senz'altro da condurre in due, ancora di più gli interventi di sviluppo di comunità necessitano di uno sguardo per tenere costantemente attiva l'attenzione sui singoli, sul gruppo, o sui gruppi, e sulla rete di servizi.
– Saper *dosare i tempi e la pressione,* valutando di volta in volta quanta spinta imprimere ai processi (perché alcuni vanno realizzati entro certi tempi ed entro certi limiti) e insieme permettere alle persone di stare in una relazione aperta, pronta ad ascoltare che cosa le azioni suscitano negli attori del processo.
– Nel lavoro sociale di comunità *il fallimento* è sempre dietro l'angolo. Si tratta di un lavoro assai complesso, con scenari e interlocutori sempre in mutamento, dove la tensione e la sfiducia tendono a farla da padrone. Eppure, cercare di risignificare tutto quello che accade, continuando a includere i cittadini in questa riflessione collettiva (che può avvenire anche mentre ci si prende un caffè, non necessariamente in contesti formalizzati), è il solo mezzo per imparare dai propri errori e non perdere la relazione. Il vero fallimento sarebbe incaponirsi nella ricerca di un «successo» che fosse esattamente come lo avevamo immaginato.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Sicurezza e libertà nella comunità

Nell'ultimo decennio abbiamo assistito su tutto il territorio nazionale (oltre che europeo) a un aumento della percezione di insicurezza da parte dei cittadini. Nonostante i dati ci dicano il contrario, riportando chiaramente una diminuzione dei reati (ad esempio aggressioni, omicidi, rapine, furti) rispetto agli ultimi decenni, la cittadinanza riporta — a volte anche con molto clamore — un grande senso di insicurezza legato alla vita sociale. Ci si riferisce soprattutto ad alcune zone della città (parchi, piazze, quartieri) e ad alcune categorie di cittadini (giovani e ancora di più giovanissimi, migranti, senza fissa dimora, ecc.) che vengono percepiti come pericolosi anche in assenza di reati o comunque di azioni che giustifichino una segnalazione alle forze dell'ordine o alla Pubblica amministrazione.[19]

---

[19] Si veda a tale proposito il Rapporto sulla sicurezza e l'insicurezza sociale in Italia e in Europa (condotto da Demos Unipolis per conto dell'Osservatorio Europeo sulla Sicurezza), *La banalità della paura. Lavoro, percezioni e insicurezze in Europa* (2019). Dal commento di Ilvo Diamanti: «[Rispetto alle percezioni di Insicurezza globale, economica, legata alla criminalità] nessuna di queste paure appare in aumento, negli ultimi anni. Dopo i picchi osservati fra il 2012 e il 2014, si assiste, semmai, a una sorta di assestamento. Per qualche verso, di abbassamento degli indici di insicurezza. In ogni senso e in ogni direzione. Meglio chiarire: non riteniamo che si tratti di un'inversione di tendenza. Preludio a un'epoca di rassicurazione. Questo trend suggerisce, semmai, una spiegazione diversa. Forse, più inquietante. Il minore impatto dell'incertezza sulla società potrebbe riflettere una crescente assuefazione. All'insicurezza e alla stessa paura, meglio, "alle" paure. Ormai interiorizzate, metabolizzate. Quasi "date per scontate". Nella società e fra i cittadini. Sempre di più. Anche se in misura diversa, nelle diverse zone. Del Paese. Dell'Europa. Della società. Per questo persistono e resistono, ma scavano meno in profondità, nella mente e nelle emozioni delle persone. Nonostante vengano riprese e amplificate, dai media. Il nesso fra emozione e comunicazione, infatti, è sempre più stretto. E reciproco. Le paure, in particolare, fanno ascolti. Audience. "Piacciono". Così diventano ricorrenti. Nei programmi di informazione, ma anche nei reality. Perché fanno — e diventano — spettacolo. L'incertezza, le

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Da operatori sociali sappiamo che questo è dovuto (anche) allo sfilacciamento costante che rosicchia sempre più i legami sociali. Gli stili di vita che vanno sempre più nella direzione della frenesia e della frammentazione, lo smantellamento delle istituzioni che fino a poco tempo fa svolgevano un ruolo di interpretazione e contenimento delle problematiche sociali ed economiche (come le confessioni religiose e il loro apparato organizzativo, i partiti politici, ecc.), l'insicurezza globale rispetto all'economia e alla partecipazione democratica, tutto questo induce un senso generale di smarrimento. Negli ultimi due anni, poi, sembra che tutto questo sia stato da un lato assorbito (fino quasi a scomparire) e dall'altro amplificato enormemente dalla pandemia. Ci sentiamo più precari, più esposti, più poveri, più fragili. Soprattutto ci siamo sentiti molto isolati. Nel capitolo precedente abbiamo visto come le comunità abbiano vissuto negli ultimi anni un processo di «complessificazione» che rende difficile per il singolo cittadino (ovviamente tanto più se possiede minori strumenti) comprendere e fare fronte a questa complessità.

La mediazione sociale, inscritta in un lavoro di comunità, offre due risposte a questa tendenza. In prima battuta, scendendo in strada e rendendosi reperibili e disponibili alla cittadinanza con tutta l'informalità e insieme la professionalità necessarie, trasmette un messaggio ai cittadini: non siete soli e inascoltati nell'affrontare questo problema. Oltre al valore dell'ascolto nell'abbassare la tensione, abbiamo detto che i mediatori sono facilitatori, anche nell'ottenere informazioni o risposte (non soluzioni, quelle arrivano dopo un percorso assai più lungo e complesso), e questo rinfranca i più scettici sul fatto che «negli uffici del Comune» — o dell'azienda che gestisce gli alloggi ERP, dello specifico servizio o altro — ci sia un reale interesse per le loro vite e i loro problemi. L'altro riscontro positivo che la media-

paure, dunque, generano meno incertezza e meno paura, nonostante continuino a pervadere la società, perché vengono "normalizzate"».

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

zione sociale offre in risposta al senso di insicurezza è l'obiettivo più generale di qualunque intervento di stampo comunitario: rinsaldare i legami sociali e promuovere l'empowerment. Si persegue questo obiettivo ultimo attraverso la mediazione dei conflitti — spesso indiretta nei progetti di sviluppo di comunità. E lo si fa offrendo modelli socio-culturali orientati al pluralismo e alla tolleranza, valorizzando l'apporto di ognuno, soprattutto coinvolgendo in azioni quanto più coese i cittadini. In questo modo si diffonde un senso di «autoefficacia» nell'affrontare i problemi, ci si sente capaci, aumenta la speranza e aumenta anche il potere d'azione e la fiducia di poter avere un ruolo attivo nella gestione di eventi e contesti critici. In questo senso affrontare i conflitti ha un grandissimo potere trasformativo. Si intende questo per empowerment, la percezione e lo sviluppo di tutte le potenzialità racchiuse in se stessi e nel sociale.

Tornando alla sicurezza, è chiaro come questa chiami in ballo una serie di misure di contenimento, tutto un corredo di comportamenti che apparentemente ci fanno sentire più protetti e che in fondo… sarà poi davvero così? Diffidare di tutti, evitare di frequentare alcune zone della città, di passare in certe vie, ignorare chi siano i propri vicini di casa, non volerli conoscere perché appaiono così tanto diversi e ritenendo in questo modo di sentirsi «più sicuri». Molto spesso questa sensazione di pericolo si sviluppa insieme a quella di isolamento — che però appunto non viene quasi mai percepita come scelta.

> Anziché alimentare il «controllo informale» del territorio, che costituisce una delle dimensioni pubbliche della sicurezza, cui ciascuno contribuisce con la sua quota di partecipazione alla vita collettiva, si preferiscono beni privati acquistabili individualmente. Alimentare il controllo informale presuppone conoscere gli altri membri della comunità, possibilmente instaurare relazioni fiduciarie, creare occasioni di frequentazione, di scambio, di condivisione, abitare e vivere gli spazi comuni e pubblici (Martini e Torti, 2003, p. 28).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Conoscere i propri vicini di casa e intessere con gli abitanti del quartiere relazioni a diversi livelli (con il postino, i commercianti, l'operatore ecologico, i volontari del verde e della parrocchia, per non parlare del lavoro delle Circoscrizioni o dei circoli culturali, sportivi, ricreativi, ecc.), impegnarsi in operazioni di volontariato, politiche, religiose legate al bene della comunità in realtà aumenta la nostra libertà di movimento e soprattutto di espressione. Ci consente di sperimentare quante possibilità i rapporti umani portino con sé, quanto ci si senta meglio nel poter esprimere il proprio potenziale e quanto questa espressione sia in realtà una componente essenziale della nostra libertà.[20]

Poiché, Giorgio Gaber lo ha cantato tanti anni fa, «libertà non è uno spazio libero / libertà è partecipazione».

Orientarsi all'ottica comunitaria, potenziarne la voce

Nella scelta della progettualità da portare avanti è fondamentale la sostenibilità per il territorio e per le persone che lo abitano. Non soltanto perché una valutazione sbagliata rischia di allontanare alcuni leader informali della comunità — e con essi buona fetta della possibile partecipazione. Questa valutazione di fattibilità ha anche a che fare con il futuro (nemmeno troppo lontano) di quando i mediatori andranno via. Perché, vale la pena ricordarlo una volta di più, i progetti di sviluppo di comunità sono limitati nello spazio e nel tempo. Ma

[20] Concetto ancora più chiaramente espresso in Costantini (2003): «L'erogazione di una prestazione di assistenza sociale rappresenta un investimento (economico e sociale) nelle capacità residuali di un cittadino/utente per il raggiungimento di una rinnovata autonomia e integrazione nella società. L'investimento dunque si rigenera nell'empowerment dell'individuo e nella sua rinnovata partecipazione economica e sociale, ad esempio nella costruzione di una rinnovata capacità relazionale con altri individui, come nel caso della mediazione dei conflitti».

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

l'idea è che una volta conclusa la progettualità qualcosa rimanga in loco. Non solo nei ricordi degli abitanti come un'esperienza positiva e per le relazioni intrecciate; ma che resti traccia di quella operatività orientata al positivo che ha mosso un comitato di quartiere, un comitato anziani, un circolo sportivo o gli abitanti di un condominio a saper gestire gli spazi e le risorse comuni in maniera organizzata e inclusiva.

Se è vero che in questo lavoro non ci sono soluzioni definitive ma solo equilibri momentanei, ciò vale anche per la fase finale di un progetto di sviluppo di comunità che usi la mediazione sociale. Può succedere che il progetto si concluda nel momento in cui il mediatore e anche i cittadini inizino a percepire che le cose prendono la piega giusta (oltre ad avere instaurato relazioni piacevoli e significative tra loro); come pure capita che si possa tornare a progettare in un'area a cui precedentemente ci si fosse già dedicati, magari senza grandi risultati, con conseguente scoraggiamento come bagaglio nell'intraprendere il nuovo percorso. Accettare i limiti del proprio lavoro e anche della realtà con cui ci si confronta permette di mantenere la lucidità e leggere in ogni azione un segnale sulla direzione da seguire.

Perché abbiano davvero un potere trasformativo, questo genere di azioni andrebbe condotto in un tempo lungo, dilatato — almeno tre anni (Twelvetrees, 2006, p. 23) — poiché occorrono almeno sei mesi solo per analizzare tutte le risorse di un territorio e conoscere le realtà che lo animano. Sappiamo invece che spesso la progettazione sociale in un'ottica di comunità ha una durata breve e soprattutto non è pensata come un insieme di azioni di sistema ma come interventi a spot, dai quali ci si aspetta che ribaltino equilibri e situazioni. «L'idea del medico del conflitto, chiamato per curare una malattia in corso e riportare lo stato di salute preesistente, non è un'idea appropriata al lavoro di comunità» (Martini e Torti, 2003, p. 253). Se lo sviluppo di comunità non diventa un lavoro strategico e di lunga durata, non solo non realizza il suo potenziale, ma a volte può addirittura essere nocivo.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Un'altra verità è che è relativamente difficile individuare l'autentico «valore aggiunto» del lavoro svolto dagli operatori di comunità, come ad esempio tutto il dietro le quinte, invisibile e a volte inimmaginabile per carico di lavoro e continua verifica. È invece fondamentale che questo tipo di attività venga giustamente conosciuta e valutata da eventuali finanziatori ma anche da un'opinione pubblica che può solo avvantaggiarsi della conoscenza e della narrazione di questa complessità. Siamo orgogliosi, a questo proposito, del lavoro commissionato alla dr.ssa Corrado a cui abbiamo dedicato il capitolo 3, divulgato (anche qui) nell'ottica di accrescere la conoscenza delle ripercussioni economiche del lavoro sociale sulle comunità.

È estremamente importante non solo che il lavoro di comunità «diventi un'attività strategica, di lungo periodo, assunta come mansione centrale — e non come diversivo occasionale da parte delle organizzazioni che la dovrebbero promuovere» (Twelvetrees, 2006, p. 24); ma anche che chi lo sostiene, lo incentiva, lo pratica, sia in grado di raccontarlo e soprattutto di promuoverlo. Mancano infatti ricerche e documentazioni davvero autorevoli e complete rispetto a questo tipo di interventi. Forse la natura stessa del lavoro di comunità, questa sua fluidità, interdisciplinarità, informalità (oltre che relativa novità), non facilita la documentazione e l'analisi di queste attività. È necessario uno sforzo collettivo poiché il valore di questo genere di pratiche sociali sta già giocando e giocherà nel prossimo futuro un ruolo cruciale nella convivenza e nella rigenerazione urbana.

All'inizio di questo capitolo abbiamo raccontato dell'ingresso di Mediando all'interno del Servizio sociale territoriale della nostra città, Modena, come di un momento decisivo, di svolta. Si è trattato, anni fa, di fare un salto: spostarsi (anche fisicamente) — ossia cambiare la propria posizione rispetto agli altri attori del contesto (immaginiamo questa osservazione da un punto di vista sistemico: non c'è variazione, all'interno di un sistema, che non incida in qualche modo su tutti i componenti del sistema stesso). Questo ha innescato dei cambiamenti.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Alcuni attesi, altri imprevedibili. Per prima cosa ci ha messo nella condizione di *poter* promuovere con relativa facilità il nostro operato agli occhi di altri operatori sociali, con altri sguardi, altri obiettivi (ma siamo poi sicuri siano così altri?). Si è trattato di fatto di una contaminazione e di un arricchimento reciproci, tra collaboratori, nodi della stessa rete che però fino a non troppo tempo fa collaboravano di rado e con difficoltà. Abbiamo potuto meglio sperimentarci nel lavoro di rete, ossia in quell'esercizio costante di concordare procedure, sperimentare percorsi per incontrarci e collaborare e codificarli in protocolli più o meno formalizzati. Ci ha messo nella condizione di poter godere di risorse (materiali e immateriali) prima insperate.

Riteniamo che il maggior vantaggio circa la nostra presenza nel Servizio sociale sia stato quello di imprimere un'accelerazione nella conoscenza e nell'acquisizione di una «logica di comunità» che di fatto stiamo attualmente costruendo insieme. Ma gli effetti di questo percorso condiviso, gli esiti che questo porterà nei rispettivi ambiti di lavoro e soprattutto nella città, nelle tante comunità su cui proviamo a intervenire quotidianamente, sono attualmente sconosciuti. Ci piace pensare che vi sia una sorta di ineluttabilità nell'adottare una logica comunitaria da pare dei Servizi pubblici (in generale), compreso il fatto che questo tipo di lavoro sociale valorizza le risorse già presenti sul territorio (persone, associazioni, gruppi, ecc.) e non richiede necessariamente dei grandi investimenti economici. A questo proposito citiamo per l'ultima volta Martini e Torti (2003, p. 249), che dicono della mediazione: «è un processo, un percorso, un cammino che i confliggenti accettano di fare insieme, per ragioni diverse, compreso il fatto che non hanno altra scelta». Non solo i confliggenti, anche la società civile, anche le istituzioni, crediamo, si avviano a non avere altra scelta che adottare il modello comunitario e la mediazione sociale come paradigma dei prossimi decenni: per complessità, gestibilità e possibilità, portare avanti un lavoro tanto difficile si profila come un investimento necessario.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Seconda parte

La relazione cura se si cura la relazione

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 6

Quanto incide la povertà (non) monetaria e multidimensionale nelle condizioni di vita? Il caso Modena

Giovanni Gallo

Buongiorno a tutti. Fornisco l'elenco delle mie affiliazioni più che altro perché ci tengo rispetto a quello che sto facendo in questo momento. Sono assegnista di ricerca presso l'Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche a Roma.

Mi occupo all'interno del mio progetto della valutazione del RES/REI, quindi povertà, disuguaglianza e dunque politiche per il contrasto di esse.

Queste prime slide cercano di dare un'idea di che cosa sia successo in Italia negli ultimi 30 anni, giusto per capire perché in questi giorni povertà e disuguaglianza siano diventati due fenomeni così studiati e così all'ordine del giorno nel dibattito pubblico, politico ed economico (figura 6.1).

Nel 1980 in Italia il 10% più ricco deteneva già il 23% del reddito lordo totale a livello nazionale. Se noi vivessimo in una società uguale, perfettamente uguale, il 10% più ricco dovrebbe detenere il 10% del reddito complessivo; il 10% secondo più ricco, un altro

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

10% e così via e il 10% più povero dovrebbe tenere un 10%. Questa visione del mondo però è impossibile. Anche nella visione delle società «comuniste», cioè più egualitarie, non si è mai raggiunta una distribuzione perfettamente eguale. Negli anni Ottanta in Italia il fatto che il 10% più ricco detenesse soltanto il 23% era un ottimo risultato.

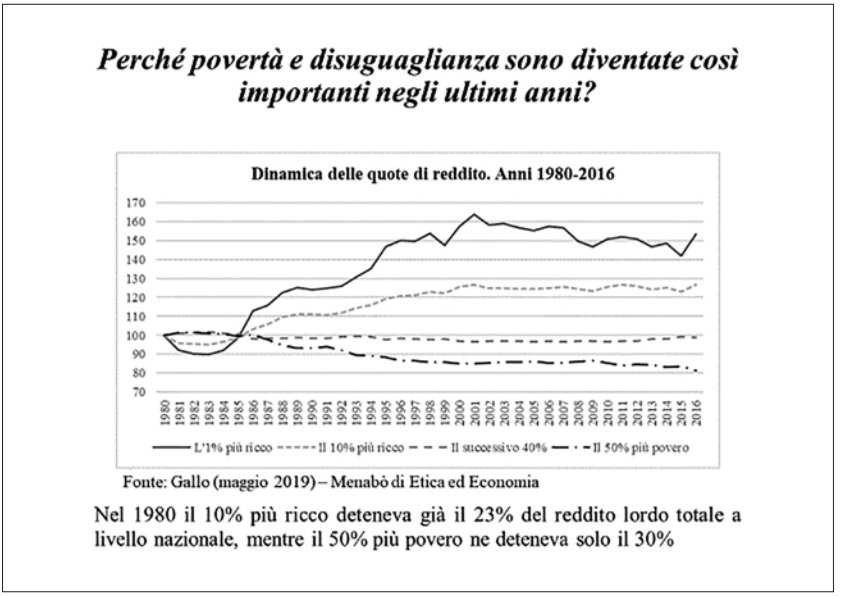

Fig. 6.1 Dinamica delle quote di reddito in Italia, anni 1980-2016.

È più o meno lo stesso livello di disuguaglianza che c'è adesso in Scandinavia e quindi c'è una soglia oltre la quale è molto difficile andare.

Mentre invece il 50% più povero deteneva solo il 30% del reddito lordo totale, quindi meno rispetto a quello che doveva ave-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

re, ma non così poco. Quello che è successo dagli anni Ottanta in avanti, e cioè tra il 1980 e il 1985, è stata un'ulteriore riduzione delle disuguaglianze in Italia, e cioè i pochi ricchi hanno perso e i poveri hanno guadagnato qualcosa.

Poi dal 1985 in poi di fatto c'è stata una crescita costante del reddito detenuto dalla quota di reddito del 10% più ricco e una riduzione negli ultimi cinque anni — gli anni degli effetti negativi della crisi economica — della quota detenuta dai poveri. Mentre invece la classe media, cioè il 40% che sta in mezzo, è rimasto lo stesso: sto parlando di reddito, non di ricchezza, quindi in questo grafico noi non possiamo vedere se il risparmio è diminuito o meno per mantenere lo stesso livello di standard di vita.

La cosa interessante è però che anche all'interno del 10% c'è stata molta disuguaglianza nella crescita che si è registrata tra gli anni Ottanta e il 2016. Infatti l'1% più ricco è aumentato molto di più anno per anno rispetto al restante.

Altro grafico per darvi un'idea di quello che è successo a cavallo della crisi economica, e cioè la variazione reale del reddito in termini di quanto riesco a comprare, di potere d'acquisto e dividendo per decile di reddito (figura 6.2).

La prima colonna è il 10% della popolazione più povero, l'ultima è il 10% più ricco e così a seguire: quello che possiamo vedere è che a seguito della crisi ci hanno perso tutti, anche le classi più ricche. Il problema però qual è? Che mentre le classi dalla 5 alla 10 hanno perso al massimo il 3%, 4%, le altre, quelle più in basso, hanno perso molto di più. La seconda classe povera ha perso il 10%, la prima classe ha perso il 40%. Non si sta parlando delle stesse persone, si sta parlando però di anno per anno delle persone che si ritrovano nel primo decimo in termini di rischio di reddito. Quindi questo è il contesto economico in cui ci siamo ritrovati.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

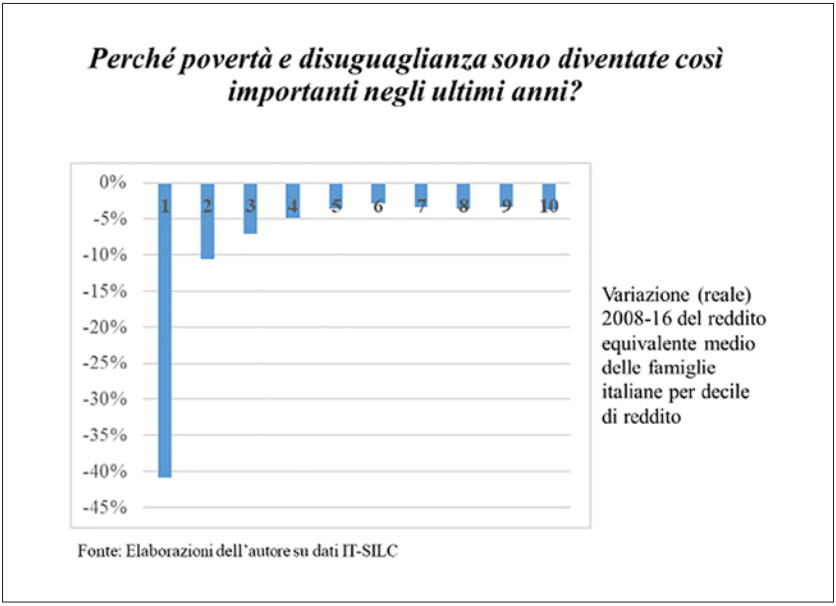

Fig. 6.2 Variazione reale 2008-2016 del reddito equivalente medio delle famiglie italiane per decile di reddito.

Quello che voglio chiedervi è: che cos'è la povertà? Da giovane ricercatore chiederlo a degli assistenti sociali è quasi ridicolo, cioè dovreste essere voi che insegnate a me che cos'è la povertà. Probabilmente è così, però quello su cui volevo farvi riflettere è che non è facile definire la povertà.

Che cos'è la povertà?

- Chi vive per strada è povero? E chi ha una casa?
- Chi non ha nessun reddito è povero?
- Chi non mangia o non si cura abbastanza è povero?
- Chi non lavora è povero? E chi invece lavora?

Una possibile soluzione: «Poverty line defined by social convention or experts» (Atkinson, 1969).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Un'altra: «Rather than being about money or material possessions as such, poverty is about the inability to participate actively in society» (Townsend, 1980).

Chi vive per strada è povero? Probabilmente sì, però all'interno di questo nucleo di persone c'è sicuramente una minoranza di persone che decidono di farlo per coscienza. Appartengono a delle famiglie benestanti però nonostante questo evadono dalla società e preferiscono adottare uno stile di vita diverso.

E chi ha una casa magari anche di proprietà è povero? Molti anziani che si ritrovano con anche più di un immobile però hanno un reddito molto molto basso, loro nonostante abbiano la casa si possono dire non poveri?

E allo stesso modo chi non ha nessun reddito è povero? Se vivessimo in una società perfettamente trasparente diremmo probabilmente sì. Il problema però è che se qualcuno dichiara un reddito nullo non sappiamo che cosa ci sia dietro. Ci dobbiamo fidare.

E ancora chi non mangia o si cura abbastanza è povero? Sì, forse, perché può dipendere anche in questo caso da preferenze individuali.

Ancora, chi non lavora è povero? Fino a una decina, 10-15 anni fa, avremmo detto che il lavoro era la prima misura di contrasto alla povertà. Il fatto di trovare un lavoro assicurava per certo quasi di fuoriuscire dalla povertà. Adesso invece esiste un fenomeno chiamato *working poor,* portato in auge in Italia grazie a un interessantissimo libro scritto dalla professoressa Chiara Saraceno chiamato *Il lavoro non basta,* dove si fa vedere che ormai non è detto che avere un lavoro determini una fuoriuscita dalla povertà.

La questione di che cos'è la povertà non è una discussione recente, ma è stata introdotta in realtà nel 1969 da quello che da tutti fino alla sua morte è stato considerato il principale punto di riferimento per la povertà e disuguaglianza a livello sicuramente europeo e anche mondiale, ossia Anthony Atkinson. Insomma questo studioso

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sostiene nel 1969 che la definizione di soglia di povertà è definita da convenzioni sociali.

Una visione un po' più aperta sicuramente anche per i temi affrontati da Mediando è quella invece che negli anni Ottanta viene da un altro inglese, Townsend, che dice che in realtà la povertà non è soltanto la povertà monetaria, cioè quello che possiedo, ma la povertà in generale, riporto le sue parole perché sono bellissime: «è l'incapacità di partecipare attivamente in una società».

Come definire una soglia di povertà?

Scelta della soglia di povertà: Natura metodologica, ma il contesto conta.

Elementi distintivi di una soglia di povertà:

- Misura di riferimento (Consumo o reddito? Quale reddito? Ecc.)
- Scala di equivalenza (Scala ISE, Scala OCSE, Scala Carbonaro, ecc.)
- Misura di tendenza centrale (media, mediana, percentili, ecc.)
- Area di riferimento (mondo, UE, nazione, macroarea, regione, ecc.)

Adesso viene la parte più noiosa, cioè come definire una soglia di povertà seguendo i principi di Atkinson.

La scelta della soglia di povertà come vi ho detto è una scelta metodologica puramente metodologica dove devono essere definiti una serie di elementi. Innanzitutto qual è *la misura di riferimento,* a cosa facciamo riferimento: ai consumi, ai redditi, ecc. Chi pensa che consumi e redditi siano la stessa cosa si dimentica del risparmio che è la differenza tra i due. In più le definizioni di consumo e di reddito sono molto diverse e poi una volta che ad esempio scegliamo di adottare il reddito o anche il consumo: quale reddito? Quale consumo? Che cosa ci mettiamo dentro?

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Ci mettiamo il reddito da lavoro, sicuramente, reddito da pensione, sì; reddito da trasferimenti sociali? Oppure gli affitti imputati cioè quegli affitti che io non ricevo perché ho la casa di proprietà ma che riceverei se mettessi in affitto quella casa. Quindi la decisione non è così banale. Banca d'Italia ad esempio gli affitti imputati li mette dentro e Eurostat li tiene fuori.

Ancora, la *scala di equivalenza* è una scala che ci permette di rendere appunto equivalenti famiglie che hanno una numerosità campionaria e una composizione diversa. Anche qui il risultato finale cambia tanto dalla tipologia di scala adottata.

Per la definizione della soglia faccio riferimento al mondo oppure vogliamo adottare una *misura relativa di povertà,* quindi facciamo riferimento alla nazione? Oppure ancora più relativa come, ad esempio, uno Stato come quello dell'Italia, dove esistono delle enormi differenze territoriali. Piuttosto che una *soglia nazionale* sarebbe migliore una soglia per *macro-area:* Nord-Est, Nord-Ovest, Centro, Sud e Isole, o addirittura ancora più in basso una soglia di *livello regionale.*

Dunque, l'unica definizione di povertà a livello mondiale al momento è quella della Banca Mondiale, che definisce la *povertà estrema,* chi vive con meno di 1,90 dollari a parità di potere d'acquisto al giorno. Per potere di acquisto significa che nei Paesi sviluppati come l'Italia, ad esempio, la soglia non è un dollaro e 90 al giorno ma circa 5 dollari e 50. Quindi sostanzialmente 5-6 euro al giorno. Chi non riesce a spendere almeno 5/6 euro al giorno è da considerare povero.

Nel 1990 il 35% della popolazione mondiale (1,9 miliardi di persone) era sotto la soglia di povertà estrema della Banca Mondiale. Nel 2015 la percentuale è scesa al 10% (750 milioni di persone).

Questa definizione è internazionale e possiamo avere una definizione di povertà comparabile in tutti i Paesi del mondo. Per i Paesi sviluppati però è una definizione di povertà troppo bassa: per darvi un'idea, nel 2015 la percentuale di poveri estremi in Europa era sotto l'1%, in Italia, in Spagna e negli Stati Uniti è 1% circa, in Brasile il

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

4%, in Cina nel 2011 era al 8%, adesso con tutta la crescita economica che hanno avuto è al 2%. Rimane importante, ad esempio, negli Stati africani, nell'Africa subsahariana, che rappresenta una delle aree più povere del pianeta, dove la povertà estrema è diminuita negli ultimi vent'anni, ma ancora rimane al 41%. Nel Sudafrica, che rappresenta uno degli Stati più ricchi e più sviluppati dell'Africa, il tasso di povertà estrema è del 19% perché in Sudafrica tutta la ricchezza è concentrata in determinate aree.

Altra definizione di povertà assoluta che si avvicina di più al nostro contesto è quella che definisce povero chi vive in una famiglia che ha *una spesa per consumi inferiore a una certa soglia di povertà assoluta* che dipende dalla *dimensione della famiglia,* dalla sua *composizione per età,* dalla *ripartizione geografica* e dalla *dimensione del Comune di residenza.*

Per darvi qualche esempio (tabella 6.1), se si vive al Nord, in un'area metropolitana, per dire Milano, e si è un componente solo tra i 18 e 59 anni, si è povero se si spende al mese meno di 827 euro. Questa stessa famiglia, quindi un componente tra i 18 e 59 anni, se vivesse in un'area metropolitana del Mezzogiorno, ad esempio Palermo, si troverebbe nella stessa condizione se spendesse meno di 618 euro, quindi quasi 200 euro di differenza. Se invece di vivere a Palermo vivesse in un piccolo Comune, ad esempio Capaci, allora dovrebbe spendere almeno 561 per non essere definito povero, quindi si diminuisce ancora.

Che cosa è successo alla povertà assoluta anche qui a cavallo della crisi economica? La povertà assoluta ha sempre riguardato di più il Mezzogiorno rispetto al Centro e al Nord. A seguito della crisi economica la povertà assoluta cresce in Italia in generale e in tutte le aree e quindi sia al Mezzogiorno che al Nord. La cosa interessante è che siccome il Nord partiva da più in basso, il tasso di crescita del Nord è stato maggiore di quello del Mezzogiorno, quindi nel Nord la povertà è cresciuta di più (figura 6.3).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

TABELLA 6.1

Esempi della soglia di povertà assoluta ISTAT 2017 (valori mensili in euro)

Tipologia familiare	Nord			Centro			Mezzogiorno		
	AM	GC	PC	AM	GC	PC	AM	GC	PC
1 comp. 15-59	827	788	742	795	754	707	618	597	561
2 comp 15-59	1.144	1.097	1.043	1.086	1.037	981	882	858	816
2 comp. 75-	1.008	960	907	967	918	862	764	740	697
1 comp. 4-10 2 comp. 18-59	1.391	1.336	1.275	1.315	1.258	1.194	1.088	1.060	1.013
2 comp. 11-17 3 comp 18-59	2.010	1.933	1.849	1.885	1.804	1.716	1.586	1.550	1.489

Nota. GC: Grandi Comuni; AM: Periferia area metropolitana; PC: Comuni con meno di 50 mila abitanti.

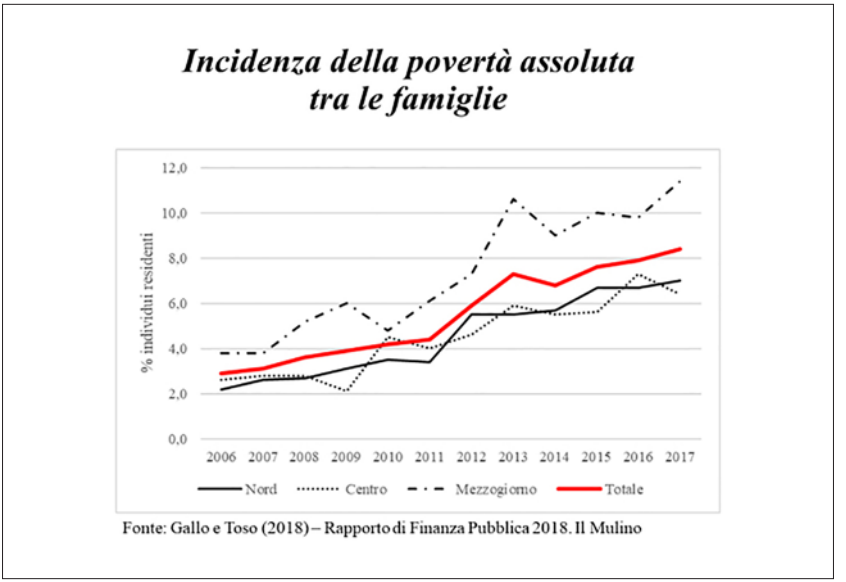

Fig. 6.3 Incidenza della povertà assoluta tra le famiglie in Italia (2006-2017).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

L'altra cosa interessante è che in Italia si è assistito a un mutamento dei profili generazionali della povertà; in particolare, prima della crisi economica se dovevamo fare un identikit del povero avremmo sicuramente pensato agli anziani e poi agli altri. Adesso invece ecco il famoso grafico a forbice: gli anziani sono rimasti fermi, non perché le persone siano diventate più ricche, è ovvio; quello che è successo e che gli anziani sono andati in pensione, anziani che hanno lavorato di più perché hanno vissuto il boom economico dopo la Seconda guerra mondiale e quindi sono più ricchi, mentre invece i minori hanno avuto un'esplosione della povertà assoluta a causa di tutti i problemi legati al mercato del lavoro e in particolare al lavoro dei propri genitori (figura 6.4).

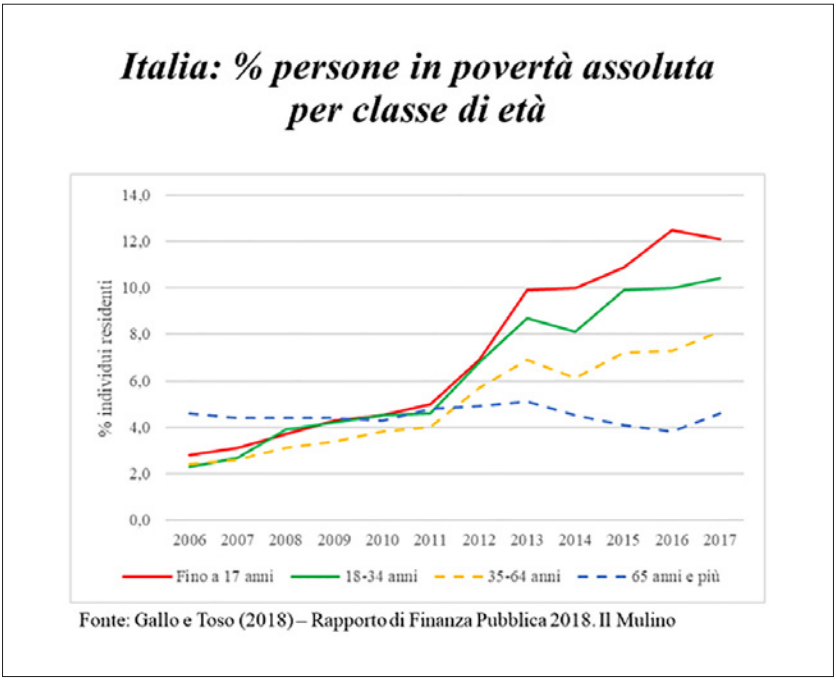

Fig. 6.4 Percentuale di persone in povertà assoluta in Italia per classe d'età.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Altra definizione è invece quella della povertà relativa. Ormai secondo ISTAT, la probabilità di essere povero aumenta drasticamente a ogni figlio. Quando si hanno tre figli la probabilità di essere povero è altissima.

ISTAT prende la spesa per consumi mensile di una coppia e poi tramite la scala di equivalenza Carbonaro la riporta per le varie altre tipologie familiari e queste sono le soglie. Quindi 657 euro per un single, 1.095 euro per una coppia senza figli e così via fino a una famiglia di cinque componenti che deve spendere almeno 2.081 euro al mese.

Povertà relativa – Metodologia ISTAT

Unità di riferimento: Famiglia
Misura di riferimento: Spesa per consumi
Scala di equivalenza: Scala Carbonaro
Definizione di povertà relativa: povero se famiglia ha una spesa per consumi al di sotto di una soglia di povertà relativa convenzionale
Linea di povertà relativa ISTAT per ampiezza della famiglia (valori mensili): 1 componente: 657 €; 2: 1.095 €; 3: 1.456 €; 4: 1.785 €; 5: 2.081 €; ecc.

Povertà relativa – Metodologia Eurostat

Unità di riferimento: Famiglia – Individuo
Misura di riferimento: Reddito disponibile familiare equivalente
Scala di equivalenza: Scala OCSE modificata
Definizione di povertà relativa: povero se reddito è inferiore al 60% della mediana del reddito disponibile familiare equivalente misurato a livello nazionale (40% se si vuole misurare la grave povertà)
Nell'Unione Europea non si parla di povertà ma di *rischio di povertà.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Definizione molto diversa quella di Eurostat: innanzitutto non fa riferimento alla famiglia ma all'individuo; la misura di riferimento non sono più i consumi, ma il reddito disponibile familiare equivalente e la scala di equivalenza è la OCSE modificata, una scala dove pesano il numero di componenti e la loro età; in particolare pesano di più gli adulti e di meno gli under 14.

Definizione di povertà Eurostat: io ho scritto povertà relativa, ma appunto in Unione Europea si parla di rischio di povertà perché la soglia è abbastanza alta e adesso lo vediamo. È povero un individuo che vive in una famiglia il cui reddito è inferiore al 60% della mediana del reddito disponibile familiare equivalente misurato a livello nazionale; quindi la metodologia è uguale in tutta l'Unione Europea, quello che cambia è la soglia. L'Italia avrà una soglia, la Spagna una, la Germania ne avrà un'altra.

La mediana è quel valore che divide la popolazione esattamente in due parti uguali, quindi alla sinistra della mediana c'è il 50% più povero, alla destra della mediana c'è il 50% più ricco, sempre in termini di reddito.

Se si vuole misurare un grave rischio di povertà si fa riferimento al 40% della mediana invece che al 60%.

Il problema di questo indicatore è riportato nel grafico in figura 6.5: in Europa il 17% della popolazione è a rischio di povertà (non è povera) e il più povero è lo Stato della Romania, con un'incidenza della povertà del 25%. La soglia in Italia è 20,6% nel 2016, quindi oggi sopra la media europea probabilmente. Qual è il problema? Sulla sinistra troviamo Paesi Bassi, Danimarca e Finlandia, e va bene. La Repubblica Ceca ha un tasso di povertà di quasi il 10%, questo va meno bene. Mentre invece Lussemburgo, che notoriamente è uno degli Stati più ricchi d'Europa, ha un tasso di povertà del 16%, quindi quasi il doppio rispetto alla Repubblica Ceca.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

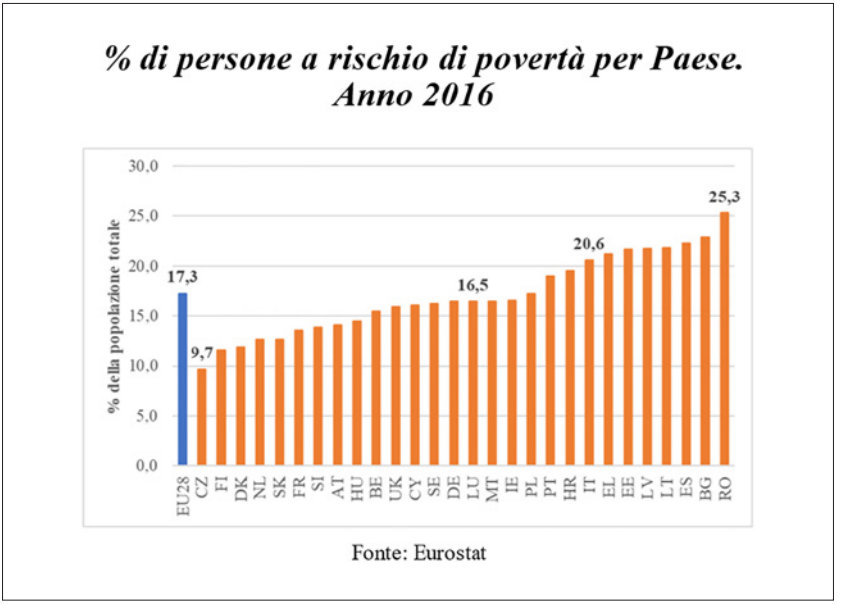

Fig. 6.5 Percentuale di persone a rischio di povertà per Paese dell'Unione Europea. Anno 2016.

Questo ovviamente non va bene, perché il fatto di adottare delle soglie nazionali ha portato delle enormi differenze tra gli Stati (tabella 6.2). In Repubblica Ceca la soglia di povertà è 4.700 €, in Italia è 9.800 €. I famosi 780 euro del reddito di cittadinanza derivano dalla divisione per 12 della soglia di povertà, calcolata nel 2000 quando la proposta Cataldo venne fatta. Adesso è più alta e quindi in teoria, se proprio si avesse voluto «abolire la povertà», si sarebbe dovuto prendere quella aggiornata e dividere per 12. Il problema è che sarebbe costato ancora di più. In Germania 13.000 € come in Francia, Lussemburgo 20.300 € all'anno. Se guadagni meno sei a rischio di povertà. Quindi guardare soltanto il reddito sicuramente con la metodologia di Eurostat non è il massimo.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

TABELLA 6.2
Soglia di rischio di povertà (AROP) per Paese. Anno 2016

Paese	Soglia (€)
Belgio	13.377
Repubblica Ceca	4.703
Germania	12.765
Grecia	4.500
Spagna	8.209
Francia	13.028
Italia	9.748
Lussemburgo	20.291
Romania	1.469
Svezia	15.098
Regno Unito	12.682

Fonte: Eurostat.

L'Unione Europea, nell'implementazione della Strategia Europa 2020, ha deciso di introdurre una definizione multidimensionale di povertà, non solo monetaria, ma che facesse riferimento alla povertà per severa deprivazione materiale. Quindi sono state inserite in un questionario nove domande che servono proprio per valutare i redditi e le condizioni di vita delle famiglie europee. Alle famiglie si chiede se ad esempio sono in grado di pagare con regolarità l'affitto, le bollette, riscaldare adeguatamente la propria casa, far fronte a una spesa imprevista di 800 euro con risorse proprie senza chiedere prestiti o aiuti ad amici, mangiare ogni due giorni carne, pesce o cibi di tenore equivalente proteico, trascorrere una settimana di vacanza una volta all'anno, avere un'automobile, una lavatrice, un televisore o un telefono. Si tratta di cose abbastanza comuni. Una famiglia è povera se dichiara di avere difficoltà in almeno quattro di queste enunciazioni.

Non si dice, ad esempio per l'auto, la risposta è «sì» o «no», ma «non posso permettermelo». Quindi la risposta non è «no», la risposta

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

è «non posso permettermelo». Io vorrei avere l'auto e se non ce l'ho non è per una mia scelta. Io, ad esempio, a Modena non ho l'auto perché non ne ho bisogno.

Quindi almeno quattro deprivazioni su nove e sei definito povero.

Un'altra definizione di povertà è quella dell'intensità di lavoro molto bassa, quindi si prende il lavoro potenziale che una famiglia può offrire e se lavora meno del 20% di quel potenziale è povera. Il mio potenziale annuo è 12 mesi. Se io lavoro meno di 2 mesi l'anno, allora sono povero.

Nuove dimensioni di povertà

Nell'implementazione della Strategia Europa 2020 si rende conto che la sola definizione *monetaria* di povertà non è più sufficiente.

Soluzione: Povertà multidimensionale

Povertà per deprivazione materiale: povero se almeno 4 deprivazioni su 9 lo riguardano, vale a dire se non può permettersi di: (1) pagare l'affitto o le bollette; (2) riscaldare adeguatamente la propria casa; (3) far fronte a spese impreviste; (4) mangiare ogni due giorni carne, pesce o cibi di tenore proteico equivalente; (5) trascorrere una settimana di vacanza una volta l'anno; (6) possedere un'automobile; (7) possedere una lavatrice; (8) possedere un televisore a colori; (9) possedere un telefono.

Povertà per intensità di lavoro molto bassa: persona con età 0-59 anni è povera se vive in una famiglia in cui gli adulti nell'anno precedente hanno lavorato meno del 20% del loro potenziale lavorativo totale.

Queste definizioni nuove di povertà, meno monetarie, hanno un po' sistemato le distorsioni del precedente indicatore. Troviamo nella figura 6.6 sulla sinistra Paesi molto sotto il 5%, come Lussemburgo, Finlandia, Danimarca, Paesi Bassi, Austria, Germania, poi la

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Repubblica Ceca al 5%, Italia al 12% ancora una volta sopra la media europea e poi sulla destra Grecia, Romania, Bulgaria.

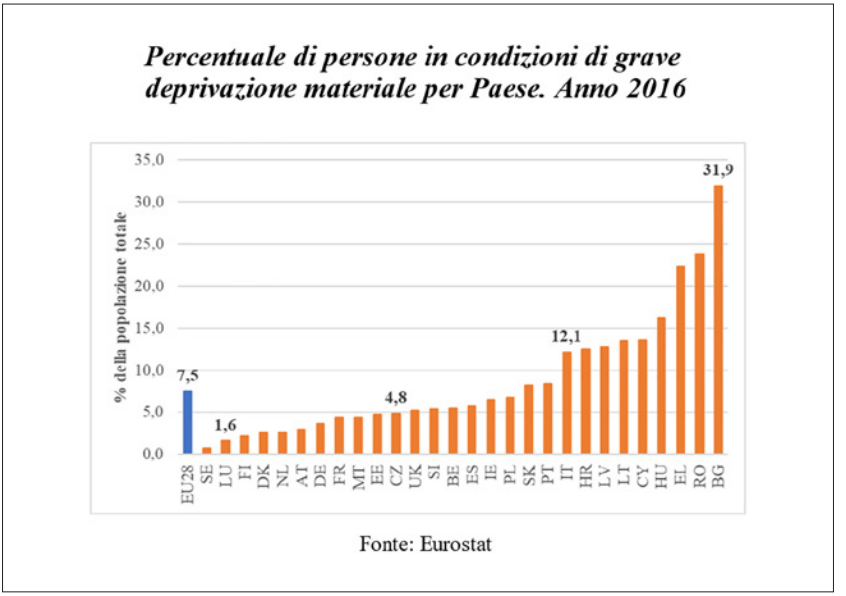

Fig. 6.6 Percentuale di persone in condizioni di grave deprivazione materiale per Paese. Anno 2016.

La cosa interessante di questi tre indicatori è che se una persona è a rischio di povertà non è detto che soffra di una deprivazione materiale severa; allo stesso modo non è detto che questo dipenda dal lavoro; ancora, se una persona soffre di una severa deprivazione materiale non è detto che sia povera in termini di reddito.

Il grafico in figura 6.7 è molto interessante per chi fa scelte politiche e per voi che diciamo le mettete in atto, perché ci dà un'idea su quali categorie della popolazione concentrarci: probabilmente — almeno questa è una mia idea — piuttosto che su milioni di individui forse sarebbe più importante in Europa concentrarci su questi 9,3

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

milioni che sono quelli che rispondono a tutte e tre le definizioni di povertà e quindi che dovrebbero essere quelli «messi peggio».

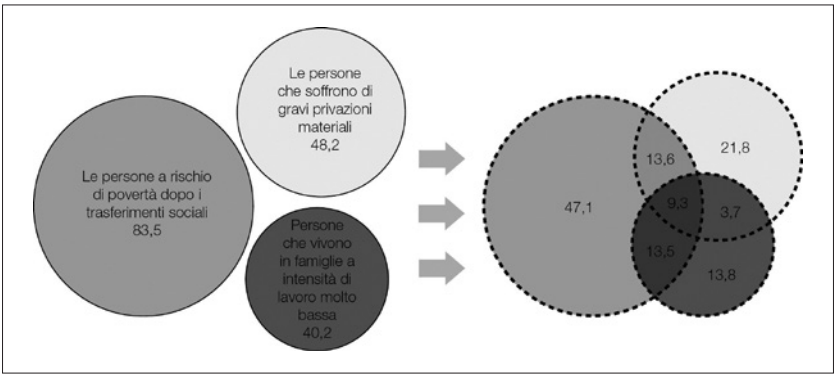

Fig. 6.7 Milioni di persone residenti nell'UE28 per condizione di povertà in cui versano.

Molto rapidamente presento la situazione del rischio di povertà in Emilia-Romagna nel 2007 confrontate con il 2014. Sono stime, quindi non vanno prese come oro colato. Si vede che prima della crisi la povertà si concentrava soprattutto nella fascia appenninica, soprattutto negli Appennini Piacentini e Parmensi e poi sulla valle del Comacchio. Quello che succede a causa della crisi economica è che le aree povere rimangono povere e la povertà è comparsa nelle aree urbane. Tutti quelli che avevano delle difficoltà economiche si sono concentrati verso la città perché la città offre maggiori prospettive. Questo è l'indice di grave rischio di povertà: nel 2007 le aree urbane erano a basso rischio di povertà; la Regione Emilia-Romagna ha un livello di povertà come potete immaginare molto più basso rispetto alla media nazionale. Le più a rischio hanno un tasso dal 14 al 25% in Italia, la media è 14%. Quindi si sta parlando comunque di una povertà relativa a livello regionale. Nel 2014, i capoluoghi di provincia li trovate subito: Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, in particolare il capoluogo della Regione ha sofferto tantissimo la crisi.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Siamo passati dal livello mondiale, a quello europeo, poi nazionale, poi regionale, e infine Modena. Che cosa è stato fatto a Modena per affrontare la crisi economica e la povertà anche da un punto di vista delle relazioni e dell'inclusione sociale?

Qualche anno fa, probabilmente la maggior parte di voi lo conosce, è stato istituito un Emporio sociale chiamato Portobello. Quello che fa Portobello in quanto emporio sociale è dare una mano alle persone più in difficoltà e lo fa stigmatizzando il meno possibile gli utenti. Abbiamo fatto una valutazione di Portobello qualche anno fa. Sembra un supermercato come un altro, però l'unica cosa è che si paga con la carta — forse è meglio di altri supermercati perché si paga soltanto con la carta e non si può pagare con i contanti. La cosa più importante di Portobello è che è un progetto di comunità che spinge verso un'idea di inclusione sociale e di solidarietà. Questo si denota anche dagli obiettivi di Portobello: orientare i comportamenti verso diete alimentari più sane; migliorare la condizione economica, il benessere delle famiglie; favorire l'inclusione sociale e lo svolgimento di attività di volontariato; aumentare il potere d'acquisto delle famiglie — questo dovrebbe essere l'obiettivo più importante invece è messo soltanto al quarto punto; mettere in circolo prodotti alimentari destinati allo smaltimento e riducendo lo spreco (tabella 6.3).

Le persone coinvolte, più o meno dalla creazione nel 2000 al maggio 2017, quando noi abbiamo fatto la valutazione, erano circa 4.800, circa 1.300 famiglie. Forse oggi potrebbero essere circa 2.000. Si tratta per lo più di famiglie molto giovani e con figli; il 41% della popolazione è di origini italiane, il 60% non lo è, e questo è un dato atteso visto che in Emilia-Romagna il 50% della popolazione in povertà assoluta è straniera. I beneficiari stranieri sono soprattutto di origine africana, in particolare dal Marocco e dal Ghana, e gli altri dall'Est Europa.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

TABELLA 6.3
Condizione economico-reddituale

Mesi in Portobello	Reddito familiare mensile €	Reddito familiare equivalente annuale	Rischio di povertà	Deprivazione materiale severa	Intensità lavorativa molto bassa	Rischio di povertà o esclusione sociale
1 mese	780	4.582	93,4%	29,5%	42,3%	98,8%
2-3 mesi	970	5.951	82,1%	52,5%	26,3%	93,0%
4 mesi	925	5.639	79,9%	33,7%	29,3%	91,1%
5-6 mesi	974	5.470	80,0%	47,9%	24,2%	94,0%
Totale	890	5.270	85,5%	39,6%	32,3%	95,0%

Nota. All'ingresso nella misura quasi il 100% dei beneficiari presenta una delle tre forme di povertà. Durante l'accesso in Portobello le famiglie si attivano lavorativamente. Solo la deprivazione materiale aumenta, ma tra i tre indicatori è quello che dipende di più dalla persistenza in povertà.

Mi concentrerei sull'ultima colonna della tabella e quello che potete vedere è che quasi 100% dei beneficiari si trova a rischio di povertà o esclusione sociale. Questa è la somma dei tre indicatori che abbiamo visto prima, quindi è una persona a rischio di povertà, soffre di deprivazione materiale e vive in una famiglia con intensità lavorativa bassa.

Emerge che in sei mesi di accesso al Portobello le famiglie ottengono un aumento del potere d'acquisto di 800 euro (figura 6.8 e tabella 6.4). Poca cosa: 800 euro adesso che c'è ad esempio il reddito di cittadinanza sono un paio di mensilità, tutto qua. Non è quello l'obiettivo di Portobello.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

TABELLA 6.4
Impatto del beneficio sul reddito

Caratteristiche familiari	Aumento del potere d'acquisto
3 membri o meno	592
4 membri	877
5 membri	1.018
6 membri o più	1.036
Capofamiglia straniero	831
Capofamiglia italiano	771
Totale	802

Nota. In media una famiglia beneficiaria riceve nei sei mesi di accesso un aumento del proprio potere d'acquisto di 800 euro. Portobello agisce più sull'intensità che sull'incidenza della povertà.

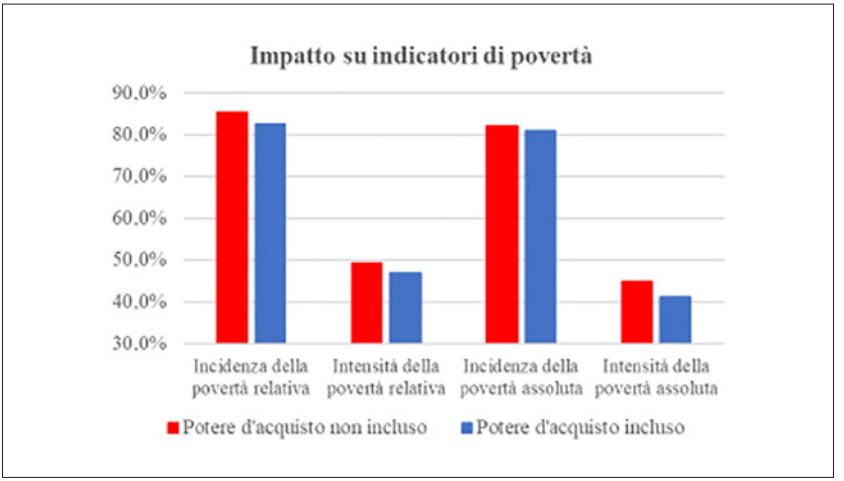

Fig. 6.8 Impatto del beneficio sul reddito (Rapporto conclusivo dell'indagine valutativa su Portobello, 2018).

Il punto però è ad esempio questo: abbiamo chiesto come sia stato impiegato il maggiore potere d'acquisto, cioè i soldi risparmiati

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

grazie a Portobello, facendo la spesa lì invece di farla in un normale supermercato. Il 50% ci ha detto che ha rimborsato bollette arretrate, il 41% di aver speso di più in salute, igiene personale, quasi il 40% in alimenti in più e così via. Quindi non cose banali, cose importanti, ma soprattutto tra l'80% e l'85% dei rispondenti hanno dichiarato di avere un umore migliorato grazie all'aver frequentato Portobello e di avere una maggiore capacità di arrivare alla fine del mese. In due casi su tre pensano di aver adottato uno stile di vita più sano ed equilibrato e poi ancora il 69% dichiara di avere maggiore fiducia nelle persone, il 65% di sentirsi maggiormente incluso nella società e quasi il 50% di aver conosciuto nuove persone grazie a Portobello (figura 6.9).

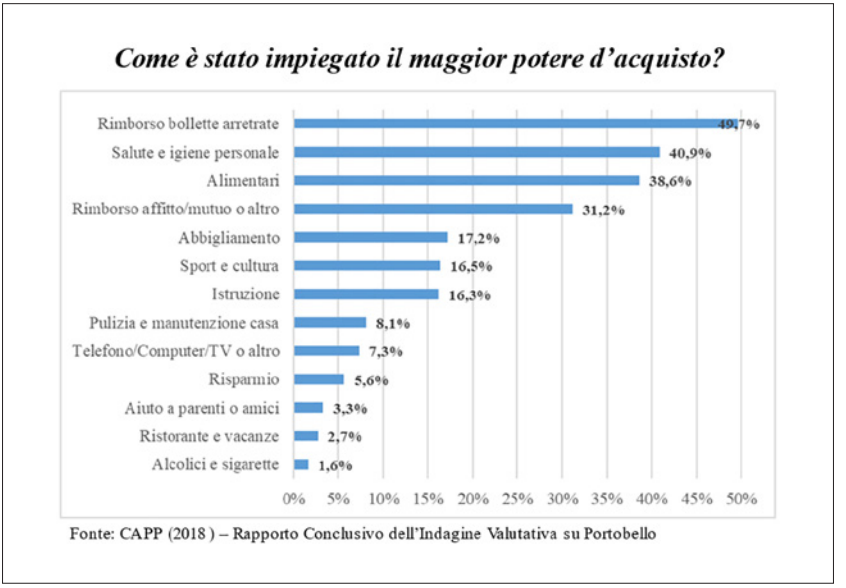

Fig. 6.9 Come è stato impiegato il maggior potere d'acquisto? (Rapporto conclusivo dell'indagine valutativa su Portobello, 2018).

Infine — perché appunto bisognerebbe uscire dalla logica che i poveri sono poveri per colpa loro — è importante sottolineare

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

che molti si sono sentiti in dovere (nessuno è stato forzato) di fare volontariato a Portobello, cioè la realtà che li ha aiutati tanto in un momento di difficoltà della propria vita (tabella 6.5, figura 6.10).

TABELLA 6.5
Effetti di Portobello su dimensioni non monetarie

Mesi in Portobello e numero di accessi	Stile di vita più sano ed equilibrato	Rinuncia di beni e/o servizi senza Portobello	Maggiore fiducia nelle persone	Maggiore inclusione sociale	Conoscere nuove persone	Più volontariato e associazioni	Più volontariato a Portobello
1 mese	64,3%	62,7%	80,4%	59,4%	25,1%	12,0%	72,8%
2-3 mesi	67,0%	59,9%	73,4%	68,0%	60,1%	24,7%	64,7%
4 mesi	61,7%	57,0%	86,1%	77,2%	55,8%	19,4%	66,4%
5-6 mesi	74,2%	77,7%	76,3%	59,1%	58,4%	18,6%	52,8%
1° accesso	*58,2%*	*61,7%*	*74,4%*	*65,5%*	*46,2%*	*16,1%*	*63,4%*
2° accesso	*79,6%*	*68,1%*	*85,7%*	*63,1%*	*45,8%*	*20,2%*	*68,6%*
Totale	66,6%	64,0%	78,9%	64,6%	46,0%	17,7%	65,4%

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

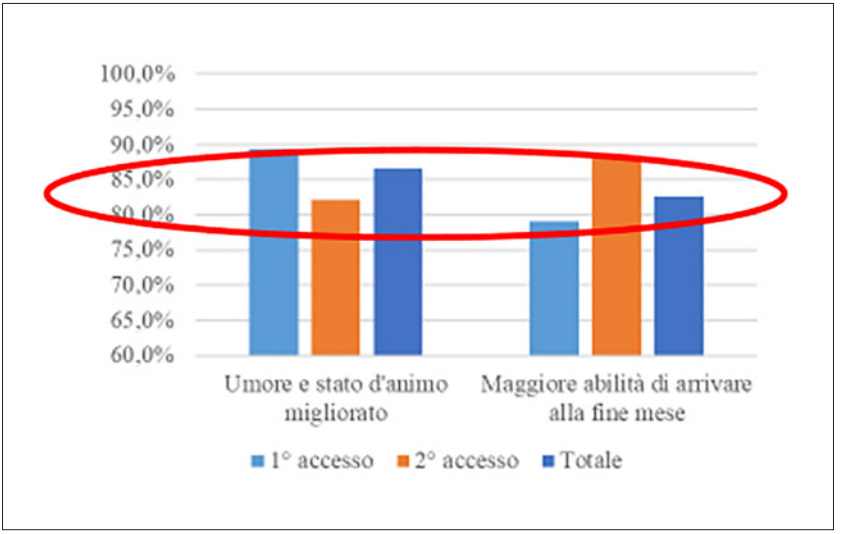

Fig. 6.10 Effetti di Portobello su dimensioni non monetarie (Rapporto conclusivo dell'indagine valutativa su Portobello, 2018).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 7

Stare sulla soglia: il lavoro di mediazione come (ri)costruzione del legame sociale

Roberto Bertolino

Io non mi occupo in realtà dei temi che sono al cuore di questa giornata, quindi spero che le cose che dirò siano eterodosse ma non troppo rispetto ai vostri interessi.

Io faccio il clinico, faccio lo psicoterapeuta nella vita e mi occupo esclusivamente di migrazione, quindi partirò nel riflettere con voi da questioni che riguardano la migrazione perché le conosco, ma con l'idea che io ho molto forte che la condizione giuridica dei migranti ci consenta di vedere qualche cosa che è vero anche per i cittadini italiani. Quindi vi annoierò magari con qualche questione che riguarda la migrazione ma come dire per arrivare poi a chi sta nelle comunità locali.

Ho molto molto apprezzato davvero l'intervento del collega per due ordini di motivi, uno che è riuscito a non renderla così antipatica, anzi l'ho trovato molto interessante, e poi ha avuto il pregio di dimostrare quanto sia importante davvero partire dal reale, non il reale nel senso della psicoanalisi lacaniana, il reale come realtà, perché oggi assistiamo a un processo politico che non è solo italiano e

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

non riguarda un partito più che un altro, ma è proprio generalizzato per cui la rappresentazione conta di più della rappresentanza: siamo tutti più insicuri, i reati pare che siano in aumento poi scopriamo che dal 1992 in Italia — io faccio anche il giudice al tribunale per i minorenni quindi mi occupo di questo — i reati sono in drastica diminuzione… Qualcuno tempo fa, credo in un paesino vicino a Pontida, in un convegno diceva: «Eh, per forza, perché la gente non va neanche più a denunciare». Be', io non mi ricordo a memoria, quindi non voglio dire stupidaggini, soprattutto dopo la precisione che ha avuto il collega, ma se voi andate a vedere i dati del Ministero della Giustizia — indipendentemente da chi lo governa, da chi lo presiede in quel momento — che fornisce dei dati che si sperano oggettivi: gli omicidi in Italia sono meno di un decimo di quelli di 50 anni fa. Io penso che un omicidio uno lo denunci: non è che mi sono entrati i ladri in casa non vado dai carabinieri perché tanto figurati non li arrestano e poi li mettono fuori… e questo il collega ci aiuta a capirlo bene.

L'importanza di partire dai dati reali, ma è stato anche molto bravo secondo me a mostrarci un'altra cosa, ossia l'importanza, a partire dai dati reali, di metterli in una cornice che ci aiuti a capire quanto i dati sono anche costruiti. Non nel senso che se li inventa — l'ha spiegato molto bene il collega — ma che a seconda di quali sono lo strumento, la metodologia e i criteri che noi utilizziamo per definire la soglia di povertà piuttosto che altre soglie statistiche questa viene poi utilizzata per assumere decisioni politiche e sulla base dei quali i servizi si orientano negli interventi. I dati li costruiamo a seconda di come decidiamo di comporli, ma perché dico questo?

Perché secondo me è molto importante ragionare come dire sui modi teorici in cui noi costruiamo le fondamenta del nostro lavoro. Io credo che voi oggi vogliate ragionare di cose molto concrete, perché avete deciso di lavorare sulla dimensione comunitaria che inevitabilmente non può non essere concreta, perché io abito a

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Torino, ciò che vale per Torino non varrà sicuramente per Modena, perché le comunità sono locali inevitabilmente sono fatte di legami personali, no?

La differenza tra lo Stato e la comunità è che i legami sono personali e non immaginari, molti di voi ricorderanno il noto libro di Anderson che diceva che gli Stati sono comunità immaginate perché non si fondono su vere relazioni personali ma si fondono su relazioni astratte, no?

Ora in questa concretezza però io credo che noi dobbiamo metterci anche qualcosa di teorico, cioè dobbiamo partire da un orizzonte teorico che ci aiuti a pensare come noi costruiamo non solo la rappresentazione del dato, ma come costruiamo alcuni temi che sono al fondo del lavoro sociale, che sono il diritto, il bisogno, il desiderio. Quello che non va sottovalutato è che essere poveri talvolta vuol dire non vedersi riconosciuto il diritto di desiderare, che è una questione abbastanza significativa per un essere umano in una società.

Tutti voi, credo, quasi tutti voi vi occupate di relazioni di aiuto: io faccio molta supervisione delle équipe e quando lavoriamo con l'équipe quello che succede molto spesso è che si inizia a partire dai bisogni degli utenti dai problemi che si incontrano e come per magia a un certo punto spunta la parola «merito»… Chi si merita il tirocinio formativo, chi si merita la borsa lavoro, chi merita questo tipo di aiuto e via dicendo, cosa che richiama immediatamente una dimensione morale che va pensata un attimino bene.

Lo ha evocato anche il collega quando ha parlato del povero considerato «povero per colpa sua». C'è un ulteriore elemento che è abbastanza evidente da quello che ha detto il collega, ed è che molti dei nostri interventi sociali nascondono una pedagogia morale.

Il reddito di cittadinanza, per farvi capire — che io sono ben contento che ci sia perché immagino ci siano delle persone che ne abbiano un gran bisogno e chi lavora nei servizi vedrà quanto riesce ad aiutare quelle persone — non tanto per il modo in cui viene co-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

struito, per il modo in cui si calcola la possibilità di darlo, ma per la pedagogia morale che contiene e lo spiego così: alcuni antropologi — che si occupano di quella che in antropologia si chiama sofferenza sociale, *social suffering* — parlano di un nuovo ordine pedagogico, di una ri-moralizzazione della povertà, perché io ti do i soldi ma tu non puoi scegliere completamente come spenderli, che va anche bene, intendiamoci, però questo produce degli effetti nelle persone che li ricevono.

Noi dobbiamo imparare a vedere i nostri utenti… cioè, se facciamo mediazione comunitaria noi dobbiamo immaginare che i nostri utenti siano soggetti che attivamente agiscono, attivamente resistono, attivamente si oppongono.

E quante volte le forme di resistenza e di opposizione ai nostri dispositivi, alla pedagogia o se parliamo dei migranti all'antropologia implicita nei nostri dispositivi assuma delle forme che a noi possono sembrare dei sintomi oppure assumono delle forme che possono sembrare una non funzionalità o un'incapacità — penso ad esempio quando noi lavoriamo con le famiglie e dobbiamo valutare la capacità genitoriale e via dicendo.

Io proverò a fare un discorso su due questioni che per me sono fondamentali e che, secondo me, lavorare con la migrazione aiuta a vedere, ma penso riguardino anche cittadini italiani, e sono *la questione del legame sociale come vero e proprio cardine che consente anche la cura nel senso più clinico del termine.* Favorire il riannodare del legame sociale è qualcosa che produce effetti sulla salute delle persone anche talvolta più delle raffinate psicoterapie.

Questo è sicuramente molto vero per i migranti, perché sullo sfondo del disagio del migrante, come diceva Fanon, c'è un bisogno di riconoscimento — Fanon ne parlava rispetto al colonialismo, lui non lavorava in tempi di migrazione, è morto molto giovane, nel 1960 — e l'altro tema però che è connesso a questo è quello di *avere uno sguardo che sappia riconoscere la matrice politica della sofferenza.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Secondo me sono due discorsi molto legati perché se parliamo di legame sociale inevitabilmente parliamo di chi è legittimato a stare nel legame sociale anche nella mediazione credo — ripeto, io non mi occupo di mediazione, quindi se dico una cavolata ditemelo tranquillamente — la prima cosa è riconoscere l'altro, il suo diritto ad avere una posizione.

Un conflitto si fonda sul riconoscimento reciproco e, se parliamo di legame sociale, il riconoscimento non può essere che riconoscimento dell'altro come un soggetto di diritto. Quindi dovremmo fare una riflessione su come oggi gli Stati producono soggetti legittimi e su come producono soggetti dispensabili — per usare un'etimologia e citare una filosofa statunitense che è Judith Butler — e soggetti indispensabili.

Questo lo fanno molto spesso non tanto attraverso politiche locali, ma attraverso le politiche dei servizi: chi lavora nel Servizio sociale, chi nel Tribunale per i minorenni, chi lavora in ASL, chi si occupa di relazione d'aiuto è preso tanto quanto i suoi utenti dentro dei veri e propri orizzonti biopolitici.

La migrazione ci aiuta a vederlo bene, ma cercheremo di trasportarlo anche sugli italiani e… quando dico biopolitica dico qualcosa che vi è familiare? Fatemi dei cenni perché è del tutto normale cioè sono le terminologie che ognuno di noi usa nel suo campo.

Molti di voi conoscono Foucault, quello che ha scritto *Storia della malattia mentale in Occidente* e via dicendo, e che ha concettualizzato come uno dei passaggi fondamentali dallo Stato sovrano allo Stato moderno, cosiddetto Stato-nazione, sia quello del passaggio dal potere sovrano al biopotere.

Cos'è il potere sovrano? Il potere sovrano è quello che ha il sovrano, quindi il capo di Stato, diciamo anche in una dittatura, ad esempio che è quello di dare la morte. Il sovrano può dare la morte o può lasciarti vivere. Qualcuno di voi forse ricorderà questo drammatico film di tanti anni fa *Schindler's list,* in cui Schindler cerca di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

convincere il capo di un campo di concentramento a non dare la morte a una persona e seducendolo gli dice che il vero potere è quello di lasciare in vita.

Ora, quando dagli Stati sovrani si passa allo Stato moderno — lo Stato-nazione, che è la dimensione naturale dentro cui tutti quanti ci rappresentiamo e che è così entrata nelle nostre *formae mentis,* tanto che noi non riusciamo immaginarci una forma di vita diversa se non quella dello Stato-nazione, ma non è una condizione naturale, è una costruzione storica e culturale — quando si passa allo Stato nazione cambiano l'origine, l'ordine e il funzionamento del potere ed è un potere che si inverte. Il biopotere non si fonda sul potere di dare la morte e lasciare vivere, ma si fonda sul potere di fare vivere e lasciare morire, per citare una persona che io stimo molto che è l'ex Ministro degli Interni. Evidentemente, se una persona può essere lasciata 31 giorni in mare o gli si può far percorrere diciamo così tutti i porti d'Italia per farla sbarcare a Genova solo per metterli poi su dei pullman — donne incinte che hanno partorito quattro giorni dopo — per riportarli nel Lazio perché la cosa importante era dire di farle arrivare in un porto che veniva considerato diciamo così sicuro rispetto alle amministrazioni locali che non avrebbero trattenuto i migranti ma li avrebbero respinti — diciamo così evidentemente quello è un potere che considera queste persone persone che possono essere lasciate morire.

Voi sapete quante persone muoiono nel Mediterraneo? Vi assicuro che ne muoiono molti di più nel Sahara, solo che non ci disturba perché non le vediamo. Allora quello è il biopotere. «Chi è», si chiede Giorgio Agamben, un filosofo molto famoso, «il non cittadino?». Il non cittadino è qualcuno che può essere lasciato morire così.

Ora, se questo è vero a noi cosa interessa per il discorso di oggi? Ci interessa capire come lo Stato produce il diritto a vivere — non ci interessa tanto chi lascia morire — ma ci interessa capire quali sono i modi in cui lo Stato ti fa vivere e quindi ti fa diventare soggetto di diritto.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

I modi sono quelli della biopolitica cioè le biopolitiche dell'alterità se si parla dei migranti, la biopolitica del buon cittadino. Oggi molti autori, molti sociologi, molti antropologi lavorano sui processi di costruzione del buon cittadino: chi è un buon cittadino?

Pensate a quei processi di restituzione obbligatoria che ancora una volta riguardano molto i migranti, ma probabilmente potrebbero riguardare anche cittadini italiani? È una cosa molto diversa da quello che è stato descritto qua, cioè che io ricevo un aiuto, mi sento preso in un legame sociale e ho desiderio di restituire qualche cosa facendo volontariato.

Qual è la logica del dono? Provate a pensare ai migranti che nei CAS vengono obbligati a fare i lavori socialmente utili: io ti do accoglienza che è un diritto garantito dalla Costituzione (articolo 10), però tu devi restituire qualcosa perché se non restituisci qualcosa facendo lavoro socialmente utile stai violando il contratto scritto. È il contratto che firmano quando entrano nei centri di accoglienza e quindi non sei più legittimato ad essere accolto.

Chi lavora nel sociale deve sapere che a mio parere noi con l'accoglienza dei migranti stiamo sperimentando i nuovi modelli di welfare, perché quei modelli di welfare verranno applicati anche agli italiani, anche sul piano prettamente economico.

Se una Regione come la Sicilia in un DGR può scrivere che minori stranieri non accompagnati non possono stare, indipendentemente dall'età, in comunità alloggio per minori sopra 12 anni, ma devono stare in centri di accoglienza per minori e che quindi non possono stare in una comunità in cui ci sono anche i bambini siciliani che vengono allontanati, se questa cosa viene discussa tre volte alla Conferenza Stato-Regioni perché le altre Regioni italiane sono interessate a adottare lo stesso modello, voi capite bene che si pone un problema, perché un centro d'accoglienza per minori costa dai 45 ai 60 euro al giorno, le comunità minori non so quanto — ditemi voi che lavorate nei servizi sociali — ma a Torino costano sui 110 euro.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Allora è pur vero che noi possiamo dirci che un ragazzo che viene dal Gambia e si è attraversato l'Africa è più adulto da un certo punto di vista del nostro ragazzino, quindi magari per certi versi ha meno bisogno di certi interventi di tipo educativo, avrà però bisogno di altre cose, ad esempio di maggiori strumenti di inserimento lavorativo. Quindi potremmo spendere la stessa cifra e destinarla a interventi diversi.

Perché vi dico questo? Perché ci sono delle Regioni tra cui la ricca Lombardia in cui ci sono dei Comuni che hanno iniziato a dire: ma se tu mi riesci a garantire un servizio educativo con copertura h24 su 8 ragazzi che vengono dal Gambia mi spieghi perché invece sul minore allontanato dal tribunale per i minorenni devi costarmi 110? Io personalmente ho già visto a Roma due situazioni riguardanti minori italiani inseriti in centri d'accoglienza per minori stranieri non accompagnati perché erano di quelli che facevano un tale casino in tutte le comunità che nessuno li voleva più e quindi non sapevano più cosa fare concretamente.

A riflettere sui migranti per me è interessante perché ci dice qualcosa del nostro welfare di domani e sarà sempre meno welfare è sempre più un *workfare.*

Il concetto di workfare, nato negli Stati Uniti e usato da alcuni sociologi, è il welfare fondato sul diritto che acquisisci lavorando. Per farvi capire, negli Stati Uniti, la legge Clinton, che non è Trump, che con Trump giochiamo facile, come sparare sulla croce rossa, Clinton ha incardinato una legge che è tuttora attiva che dice che le ragazze madri minorenni possono ricevere aiuti solo ed esclusivamente se accettano di continuare a vivere con la famiglia. È chiaro l'orizzonte morale di questo discorso, che vede nella ragazza madre, nella ragazzina di 16 anni incinta, un soggetto moralmente ambiguo che deve essere rieducato più ancora che altro. Sempre negli Stati Uniti in quella legge, che poi credo abbia cambiato Trump peggiorandola, però è stata attiva fino a poco tempo fa, viene stabilito un limite massimo di sostegno da parte dei servizi.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Mi spiego meglio, è come se dicessi che ognuno di noi ha due anni di assistenza che può ricevere dai Servizi sociali di Modena. Quindi se io ad esempio rimango incinta a 16 anni e per un anno il Comune di Modena mi eroga dei servizi, ad esempio educativi o simili, ho bruciato un anno di assistenza.

Se poi, quando ho 40 anni, mi trovo in una condizione tale per cui i Servizi sociali devono nuovamente intervenire, ho solo un anno a disposizione di intervento; questo è il concetto di workfare, che non è un welfare garantito sul diritto, ma un diritto che si merita.

E voi sapete che il concetto di diritto e di merito non sono concetti che stanno insieme, non sono un giurista, però il diritto è tale solo se esigibile. Un diritto non può essere meritato, un diritto può essere perso a seguito di certe condotte. Cioè, voi sapete che commettendo dei reati si possono perdere dei diritti. Però il diritto in quanto tale non può essere frutto di un percorso di acquisizione. Cioè se io adesso mi faccio male, qua cado camminando e mi rompo una gamba, mi portate all'ospedale di Modena, se lì dicono ma quello è piemontese noi non lo curiamo, io posso esigere di essere curato. E vi assicuro che ho sentito cose bizzarre su questa cosa.

In un noto ospedale del Centro Italia dove facevo una consulenza ho sentito un primario della psichiatria dire: non posso curare la signora nigeriana perché ha il permesso di soggiorno ma non è residente. E alla risposta dell'assistente sociale del Servizio che diceva la signora è residente qui, ha detto va bene ma è qui da poco. Come pure sentiamo dire: il prossimo bambino glielo leviamo appena gli esce dal ventre e cose di questo tipo. Il migrante, soprattutto se viene da certi contesti nazionali, penso alle persone che vengono dalla Somalia, ad esempio, hanno questa peculiarità: loro credono davvero alle cose che noi diciamo. E quindi la nostra sponsorizzata retorica dello Stato-nazione che eroga dei diritti viene presa alla lettera; quindi quando tu gli dici che in Italia c'è il diritto al lavoro — perché sancito nella Costituzione — dicono: bene allora datemi

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

il lavoro. Perché non sono abituati a stare nella retorica discorsiva dello Stato-nazione.

Tutti noi sappiamo che non esiste il diritto al lavoro, o meglio esiste ma non è un vero diritto perché non esigibile; perché mentre io posso denunciare l'ospedale di Modena se non mi eroga una cura, non posso denunciare il sindaco di Torino perché io non ho un lavoro e neanche il Presidente del Consiglio; non è esigibile e quindi è un diritto di un'altra natura, è una retorica che sia un diritto. È una retorica importantissima, perché stabilisce l'orizzonte verso cui dobbiamo tendere. Però questo vuol dire che noi quando ci diciamo che è un diritto stiamo dentro un meccanismo discorsivo retorico, per cui poi sappiamo tutti evidentemente che il diritto al lavoro non è un diritto quale è quello alla salute. Quello che fanno i migranti molto spesso è spezzare queste convenzioni, perché prendono alla lettera quello che noi diciamo. Alessandro Dal Lago — un sociologo molto famoso che è stato il preside della Facoltà di Sociologia di Genova — diceva che i migranti non ci creano problemi come spesso si dice perché sono diversi da noi perché hanno cultura e tradizioni diverse, ci creano problemi perché vogliono essere esattamente come noi, cioè rivendicano gli stessi diritti, anche — non sempre — sentendosi presi negli stessi doveri, tra l'altro, perché non è che essere migranti vuol dire che si è buoni. Allora io parto da due questioni che riguardano la migrazione per arrivare ai cittadini.

La prima questione io la cito sempre quando faccio formazione perché rappresenta un evento, dal mio punto di vista, drammatico che però ci aiuta a riflettere sulla questione comunità. Quello che è successo nel 2006-2007 in Francia, quando c'era Sarkozy — non a caso nipote di immigrati ungheresi — va in televisione un giorno e dice in sei mesi (adesso le cifre davvero non me lo ricordo quindi dirò una cifra a caso) dice espellerò seicentomila irregolari. L'espulsione degli irregolari funziona così, che se ne espellono sempre di più di quanti siano, non si capisce come facciano a espellere più gente di quella

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

che c'è, ma potremmo dire — citando Orwell — che se i fatti non si adattano alla mia idea, basta cambiare i fatti non è un problema. La differenza tra Sarkozy e i nostri politici è che Sarkozy l'ha fatto davvero, ha davvero espulso un sacco di gente. Allora voi sapete che le espulsioni non avvengono sui cosiddetti clandestini, avvengono sugli irregolari.

Irregolare può essere una persona che è in Italia da 10 o 15 anni, non è mai riuscita ad avere la Carta di soggiorno perché ha avuto dei periodi in cui non aveva il reddito, non aveva la residenza, può avere dei figli qua, perde il lavoro, non riesce a ritrovarlo nel periodo di permesso di soggiorno per attesa occupazione e diventa irregolare. In Italia è molto difficile che espelliamo famiglie con bambini perché di solito interviene il tribunale per i minorenni, articolo 31, tutte cose che voi conoscete bene; in Francia espellono anche famiglie con dei minorenni. Sicuramente sono molto più rigidamente operativi di noi.

E che cosa è successo? Che se tu ne vuoi espellere tanti non è che puoi accontentarti di quelli che trovi per strada, tu li vai a cercare. E dove li vai a cercare? Nei luoghi in cui sicuramente gli irregolari li trovi, che sono alla stazione… Puoi andare nelle scuole, perché in Francia come in Italia i figli degli irregolari possono andare a scuola. Quindi nel 2006 la gendarmeria andava nelle scuole di ogni ordine e grado della Repubblica e prelevava i bambini figli di irregolari, li portava in caserma, non gli facevano del male naturalmente, ma li portavano in caserma perché i genitori andavano a prenderli, che è l'unico modo che avevano per vedersi restituiti i figli e gli veniva notificata l'espulsione. In Italia, se voi cercate sul giornale, c'è stato una piccola eco di questa cosa, perché è stata prelevata una bambina di origine rom all'autogrill che era in gita con la classe. A questo punto in Francia sono successe cose molto interessanti: per prima si sono attivati altri genitori. Alcuni bambini la gendarmeria li prendevano anche fuori da scuola e allora i genitori iniziano ad accompagnare questi bambini circondandoli. Questi bambini vanno a scuola e

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

vengono accompagnati da gruppi di genitori che di fatto circondano i bambini e impediscono alla gendarmeria di approssimarsi e questa è una cosa molto bella. Le scuole si dotano di piani di fuga, le scuole a Parigi nel 2006-2007 facevano scappare i bambini dalle uscite secondarie quando arrivava la gendarmeria; è molto bello però ha degli effetti comunque. E qual è l'effetto che a noi oggi interessa discutere? È che a un certo punto tutti quanti i bambini — non solo i bambini figli di immigrati, non solo i figli degli irregolari — iniziano ad aver paura di chi indossa la divisa della gendarmeria. E cosa vuol dire in termini di comunità e legame sociale, conflitto sociale e via dicendo, quando i bambini hanno paura di chi rappresenta lo Stato? Io se esco di qua e mi fermano le forze dell'ordine e mi chiedono i documenti, io non ho paura. Cioè, se un poliziotto o un carabiniere si avvicina a me per strada, non ho paura. Anzi, se vado in giro di notte e sono in una città che non conosco, l'ultima volta mi è successo a Reggio Emilia che mi hanno chiesto i documenti forse perché ero di notte da solo, passeggiavo, forse mi hanno visto un po' sperso — e infatti mi ero perso — però io quando ho visto passare la macchina dei Carabinieri mi sono sentito più sicuro, in una città che non conoscevo, di notte… Ecco provate a immaginare cosa succede al legame sociale e a quel senso di comunità che noi vogliamo costruire, se i bambini cominciano ad aver paura non di chi porta una divisa qualsiasi, ma la divisa dello Stato italiano. Cosa è successo? Hanno smesso di andare a prenderli nelle scuole perché hanno montato un casino ed è anche abbastanza rilevante che in Italia se ne sia parlato molto poco, forse qua in questa sala chi ne ha sentito parlare sono i colleghi di Mediando quando avevamo fatto la formazione perché abbiamo parlato di questo, però ci sono dei testi che si possono leggere purtroppo non tradotti in italiano. Nel senso, sociologi, antropologi, psicologi hanno prodotto testi su quello che mi interessa. E cosa è successo dopo? Perché nonostante non andassero più a prenderli nelle scuole questi bambini comunque sparivano, cioè nel senso che un bambino se viene

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

espulso viene espulso. Il tuo compagno di classe non lo vedi più; e lì è successo qualcosa che per alcuni versi è veramente banale, per altri eccezionale. È successo che i bambini francesi hanno iniziato a star male; a un certo punto hanno rilevato nelle pedopsichiatrie, prima a Parigi perché hanno un sistema sanitario di un certo tipo, poi lì ci sono le banlieue, quindi alta percentuale di migranti, hanno iniziato ad avere nelle pedopsichiatrie — l'equivalente delle nostre neuropsichiatrie infantili — quote più alte di bambini che accedevano, hanno avuto un picco di accessi, portati dai genitori ovviamente, ed erano bambini che avevano sintomi post-traumatici.

I clinici che ci lavoravano non riuscivano però a capire qual era il trauma: parlavano con i genitori, facevano l'anamnesi e cercavano di capire dove si era prodotta quella discontinuità traumatica che aveva prodotto quel sintomo, non si riusciva a capire. Ovviamente i colleghi li tengono in carico, fanno i lavori che si fanno con i ragazzini, con i bambini piccoli, per cercare di curarli e a un certo punto iniziano a emergere delle narrazioni, dei disegni in cui spariscono delle persone e capiscono, questi colleghi, che quello che era successo è che erano sparite delle persone. Perché se io mi chiamo Julien e la mia compagna di classe Fatima e se Fatima non viene più a scuola, dopo un po' dico: ma come, non viene più a scuola? Chiedo alla professoressa, la professoressa me lo spiega; se il mio compagno di giochi al giardinetto era Petri, a un certo punto io vado ai giardinetti e non c'è più Petri, chiedo ai miei genitori e i miei genitori me lo spiegano. Qual è l'aspetto interessante? È che questi bambini probabilmente hanno sviluppato una sofferenza post-traumatica non solo in ragione del fatto che sono sparite delle persone della loro vita, proprio come un lutto, ma anche perché come capita ai bambini piccoli al di là del lutto, avevano il timore che potesse succedere anche a loro, che è poi il modo in cui i bambini vivono il lutto.

Ma anche per un altro motivo. Secondo me e secondo i colleghi francesi che hanno lavorato su questi temi, si sono traumatizzati

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

per ciò che gli è stato spiegato. Perché questi bambini che tutto sono tranne che stupidi, hanno capito che non è successa una disgrazia, che non è una macchina che ha investito il loro amico e quindi è morto, hanno capito che questo amico, questa amica, i genitori, la famiglia a un certo punto non sono più stati considerati i corpi legittimi nella nostra società. Per citare Devereux, il padre della psichiatria moderna, il sintomo è una critica politica, il che non vuol dire che non sia un sintomo naturalmente… una critica politica si può fare in mille modi naturalmente non solo facendosi venire un sintomo. Quindi questi colleghi francesi, e non a caso ci lavorava Miguel Benasayag, che ha scritto *Elogio del conflitto,* e che ha una storia personale che l'ha portato a essere attento a questa vicenda, si chiedono: ma se ciò che ha prodotto sintomi in questi bambini è la violenza, perché qua si parla di violenza, la si può ritenere legittima o no a seconda delle idee politiche che si hanno, ma è violenza. Loro dicono: se questi bambini con i loro sintomi stanno dicendo qualcosa dell'ordine violento del legame sociale per come viene giuridicamente pensato dallo Stato francese oggi, loro dicono: ma se io fossi capace come terapeuta — cosa che non siamo così bravi a fare per altro — di far sparire il sintomo, di far star bene il bambino, che cosa starei cancellando? E questo è quello che viene chiesto a molti di voi che fate gli operatori sociali: tre ore di psicologo, due di educatore, quattro di assistente sociale, sono l'equivalente delle 10 gocce di Serenase. Perché invece di dire 5 gocce di Haldol, dico due ore di educatore, rischiamo di fare quello, o meglio di essere chiamati a fare quello che è una cosa diversa. Perché nessuno di voi, nessuno di noi ci sta bene a fare quello, anche perché se usiamo questa chiave di lettura per i sintomi dei pazienti dobbiamo usarla anche per il burnout negli operatori: perché l'operatore che va in burnout non è uno fragile e uno che sta dicendo: signori non si può mica più fare così, cioè non è possibile continuare a lavorare in queste condizioni. Ora ovviamente i colleghi cosa fanno? Non è che se ne fregano, diciamo così, che il bambino sta male, non è che gli

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

dicono: c'è la critica politica, poi ti passa, non ti preoccupare. Loro cercano di far star meglio i bambini però dicono non è possibile curare se non siamo capaci di ripoliticizzare la sofferenza. Questo che cosa vuol dire? Anche perché lo ricordo poi ci sono anche dei terapeuti che lo sanno meglio di me, la sofferenza riguarda sempre l'ordine morale dell'esperienza, il dolore riguarda l'emotivo, la sofferenza riguarda l'ordine morale delle esperienze. Quindi cosa fanno? Cercano di far star meglio i bambini, ovviamente, ma poi dicono: come terapeuti non possiamo stare qui nella nostra stanza a fare i colloqui, dobbiamo produrre qualcos'altro e quindi vanno nelle scuole, che come sempre in tutto il mondo sono all'avanguardia perché sono gli unici veri luoghi dell'intercultura, e con gli insegnanti si mettono a fare delle ricerche in cui dimostrano con tutti i crismi dell'epidemiologia clinica che queste politiche producono danni psichici non al migrante, al figlio del migrante, ma ai bambini francesi, perché la migrazione una volta che si è instaurata non è reversibile.

Che cosa ci insegna l'esperienza dei colleghi francesi? Ci insegna che l'idea che si possa costruire una comunità su basi paranoiche — perché oggi stiamo cercando di ricostruire un senso di comunità ma su basi paranoiche, cioè ci sentiamo comunità decidendo chi escludere e non decidendo quali sono i legami che ci tengono all'interno — equivale evidentemente a poter pensare di amputare l'arto a un corpo pensando che quel corpo non ne tragga nessun danno. Questo il primo punto, importante per il nostro discorso, che ci impone però di ragionare nei termini di quali sono gli interventi che noi Servizi facciamo. Si apre la cartella, o fascicolo se è il tribunale, su quel singolo individuo, su quella singola famiglia e si producono gli interventi. Ci pensavo tre settimane fa a Reggio Emilia, dove ero per un convegno, dove c'era Gustavo Pietropolli Charmet che molti di voi conosceranno, è uno psicanalista molto anziano, che si occupa di adolescenti e si occupa in particolare di quegli adolescenti che vengono chiamati hikikomori, quegli adolescenti che sviluppano dinamiche

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

di ritiro. Sentendolo parlare mi ha nuovamente emozionato perché quando parla tu hai proprio presente che lui sappia che cosa vivono questi adolescenti, cioè è capace di descriverti qual è il mondo interiore di questi ragazzi. E io mentre lui parlava stavo pensando che cosa facciamo noi come Tribunale per i minorenni di Torino quando ci sono situazioni di questo tipo, che sono sempre le solite cose stupide e banali: al di là che è sempre colpa del genitore per noi, si chiedono due ore di educativa e la Neuropsichiatria Infantile al massimo se va bene fa una visita domiciliare, altro che la psicoterapia domiciliare come dice Charmet. E non certo perché il collega della NPI è tanto cattivo e brutto, ma perché non ce la fa neanche a vedere i pazienti che ha in ASL, figuriamoci se ha il tempo di passare 10 ore a casa dell'adolescente che non esce di casa. E stavo pensando allo iato che si produce effettivamente tra ciò che noi sappiamo dei fenomeni e gli interventi che poniamo in essere. Non riusciamo a produrre interventi all'altezza della complessità di quello che noi sappiamo e su questo secondo me ancora una volta ci vengono in aiuto i migranti. Cos'altro ci insegna lavorare con i migranti rispetto al cittadino italiano? È che a partire da questo bisogno di costruire comunità, siamo obbligati a dotarci di strumenti teorici appropriati. Quali sono gli strumenti appropriati? Quelli, secondo me per citare Camus, che vanno contro l'area del tempo presente. Voi sapete che se parliamo di conflitti sociali tre sono i possibili modi di trattarli. *Il primo è penalizzarli, cioè collocarli nell'area del penale.* È sufficiente andare nelle carceri italiani e vedere la «linea del colore», per citare Du Bois che dalla guardiola si spinge verso le zone di tensione. Il fatto che si scuriscano sempre di più i volti man mano che stanno dentro, il fatto che ci sono sempre più persone di contesti sociali altri dai nostri, ci insegna che effettivamente il rischio di risolvere o affrontare il conflitto sociale collocandoli nell'area del penale è alto. Questo è anche l'orizzonte delle politiche securitarie moderne. Qualcuno di voi avrà letto sicuramente il testo di Appadurai, *Sicuri da morire.* Sono politiche securitarie che

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

in tutta Europa, non solo in Italia, portano ad esempio a penalizzare le inciviltà: pensate all'ultimo decreto sicurezza per i migranti che vieta certe forme di manifestazione in caso di scioperi e prevede fino a tre anni di carcere per il blocco stradale… *L'altro modo per trattare il conflitto sociale è medicalizzarlo,* considerarlo originato da difetti soggettivi, da mancanze soggettive, da patologie soggettive degli utenti con cui noi collaboriamo. E questo è un orizzonte molto frequente oggi, basti pensare al tragitto che tende a includere sempre di più dentro al soggetto le cause della sua sofferenza. Cioè un processo di proliferazione diagnostica che produce la cosiddetta maggioranza deviante, cioè abbiamo tutti qualche malattia. Voi sapete che nella stesura dell'ultimo DSM, il manuale per fare diagnosi della società psichiatrica americana, nella versione bozza era stato inserito il disturbo originale di personalità. Poi l'hanno tolto, come hanno tolto il criterio che faceva sì che uno psichiatra non potesse diagnosticare una depressione maggiore se tu avevi avuto nei sei mesi precedenti un grave lutto. E c'è un bellissimo articolo di Kleinmann (che era uno psichiatra) che dice: io sto male, sto malissimo, è morta mia moglie, sono passati cinque mesi e sto malissimo, ma rivendico il diritto a pretendere che non venga chiamata depressione la mia sofferenza: io sto male perché è morta mia moglie. Questo è frutto di un processo di cui noi psicologi siamo anche abbastanza responsabili per certi versi, di inclusione dentro il soggetto delle cause prime della sua sofferenza in cui tutto si traduce in nozioni che riguardano il soggetto più che le comunità. Provate a pensare al fatto che Fassin in un noto libro si chiede: ma perché una volta si parlava di resistenza politica degli oppressi, dei poveri e oggi si parla di resilienza? Perché è sparita la nozione di politica? Il concetto di resilienza è un bel concetto in realtà, perché non è un concetto che riguarda l'individuo, è un concetto che riguarda l'individuo nei suoi legami sociali.

Una brava assistente sociale che segue un sedicenne che ha dovuto essere allontanato dalla famiglia è parte della resilienza di quel

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

ragazzino, anche se non è dentro il ragazzino. Un padre che ti picchia anche se non è dentro di te è parte della tua vulnerabilità ovviamente, ma quando noi parliamo in realtà la nozione di resilienza la usiamo nel linguaggio comune come se fosse una caratteristica del soggetto perché è come se non riuscissimo a resistere, diciamo così, a questa tendenza inclusiva in cui tutto va pensato dentro un soggetto. Voi oggi scrivete un progetto per ricevere un finanziamento da un ente pubblico, della fondazione bancaria, e sapete che dovete ricorsivamente mettere la parola autonomia, cioè tante volte mettete la parola autonomia tanto più si attiverà il finanziatore, perché l'autonomia è diventato il nuovo mondo del sociale. Poi magari autonomia vuol dire solo solitudine… Se fate i progetti per i migranti scrivete un tot di volte le parole rimpatrio e siete abbastanza certi che l'Unione Europea qualche finanziamento ve lo dà.

Questa tendenza di includere sempre dentro il soggetto secondo me ci impedisce di vedere una cosa molto banale e cioè che il nostro scopo dovrebbe essere produrre comunità resilienti, non soggetti resilienti. Come si produce una comunità resiliente? Non sicuramente pensando che il conflitto possa essere eliminato. Il conflitto è centrale nelle vite delle comunità, perché si dia comunità, il conflitto produce relazione sociale se è un vero conflitto. Se non è un vero conflitto ed è violenza ovviamente non produce niente. Noi dovremmo fare una maieutica dei conflitti dentro le nostre comunità perché quello che accade è invece che ci sono aree su cui semplicemente non si confligge.

Vi faccio degli esempi — li prendo sempre dalla migrazione perché sono quelli che conosco, però voi avrete modo di trovarli nella vostra esperienza professionale — per una persona che viene da un'area geografica di un certo tipo che vuole fare una modificazione genitale a sua figlia — uso apposta il termine modificazione genitale e non mutilazione genitale perché le mutilazioni genitali sono modificazioni, pratiche identitarie. Il che vuol dire che siano accettabili? No, per me. Vuol dire che allora se è la sua cultura allora lo può fare? No.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Se io penso che siano pratiche barbare vuol dire che non c'è nessuna negoziazione possibile. Se ci sediamo uno di fronte all'altro e ti dico: ok, figliolo, io sono la civiltà, tu sei la barbarie, adesso negoziamo su come costruire il corpo di tua figlia o di tuo figlio, capite bene che sarà difficile negoziare. Allo stesso modo ci sono aree (che sono quelle centrali) su cui i migranti, ma non solo i migranti, ma molte persone che vivono nei contesti difficili, semplicemente decidono di sfuggire al conflitto e alla negoziazione con noi operatori sociali.

Il nostro compito talvolta dovrebbe essere proporlo il conflitto in senso positivo, cioè rendere conflittuale quindi discutibile qualche cosa che invece si traduce in semplici ma complesse forme di resistenza.

Molto spesso i nostri utenti attivamente resistono agli interventi che mettiamo in campo per loro.

Se ripartiamo da questo concetto dobbiamo tornare a pensare per un attimo a quali sono i modi in cui un soggetto viene considerato legittimo nel nostro contesto sociale. Appartenere a una comunità vuol dire che in quella comunità tu ti riconosci come soggetto legittimo, gli altri ti riconoscono come soggetto legittimo E tu riconosci gli altri come soggetto legittimo anche con idee completamente diverse su come vivere quello spazio comunitario, ma c'è la legittimità reciproca.

Noi produciamo un sistema di welfare alternativo al welfare dello Stato perché i progetti di accoglienza per migranti hanno risorse diverse da quelle dei servizi sociali. A partire da questo è dunque inevitabile che si produca un conflitto sociale attorno a questa cosa, perché se io per 40 anni non ho ricevuto un aiuto per trovare lavoro, vedere che a quella persona viene erogato un sostegno di un certo tipo per trovare lavoro e magari ci riesce, il problema non è quanto sono bravi gli operatori dell'accoglienza, ma invece il problema è che trovare un lavoro grazie al centro per l'impiego è una sorta di utopia. È ovvio allora che io italiano mi sento deprivato dagli aiuti che vengono dati a questa persona.

Tornando al discorso della legittimazione, quali sono i modi in cui i migranti (parto sempre da loro) possono essere considerati sog-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

getti legittimi nella nostra società? Son due le biopolitiche dell'alterità, potremmo chiamarle così, una la possiamo chiamare quella del corpo lavoro, cioè *un migrante economico non è altro che un corpo che lavora.*

Il permesso di soggiorno per lavoro non riconosce ai migranti il diritto come soggetto ma riconosce loro il diritto come corpo che lavora. Il modello tedesco che è in voga in tutt'Europa, del migrante ospite lavoratore, *Gastarbeiter,* che vuol dire io ti riconosco il diritto a stare qua finché lavori, se perdi il lavoro hai un tempo per cercarlo se no poi te ne devi andare. Anche per la nostra legge in teoria non importa se tu hai un bambino, infatti il testo unico sulla migrazione non prevede che sia un fatto rilevante che tu abbia un bambino. Questa è la biopolitica che storicamente ha prodotto i migranti come cittadini di serie B nel nostro Paese.

C'è un'altra cosa che a voi che lavorate con gli italiani penso possa interessare di più ed è quella che si è prodotta negli ultimi dieci anni: la biopolitica del *corpo malato* o del *corpo vulnerabile.*

Voi sapete che oggi quasi nessun migrante ottiene un permesso di soggiorno per motivi di lavoro. Quindi tu arrivi, dici che sei perseguitato, entri nel dispositivo dell'asilo politico e ottieni poi un qualche tipo forse di permesso di soggiorno.

Per citarvi un mio paziente del Mali che era un bambino di strada di Bamako che non era mai andato a scuola in vita sua se non in Italia. Aveva ricevuto risposta negativa dalla commissione ed era molto arrabbiato con gli operatori sociali che lo avevano seguito perché diceva che loro non lo avevano consigliato bene. Diceva che loro dovevano dirgli: se tu vuoi l'asilo politico devi raccontare questa storia qua. Se vuoi invece solo quello umanitario (all'epoca c'era ancora), racconta quest'altra storia. Ovviamente quando io gli ho detto: non è che gli operatori sociali possono inventarti la storia traumatica per te, lui mi ha scritto: ma secondo te io sono venuto in Italia per chiedere asilo politico? E tradotto: secondo te io che sono stato un bambino di strada a Bamako fino a 12 anni, poi sono partito: ho lavorato due

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

anni in Algeria, uno in Niger e ho passato due anni in Libia nelle carceri che l'Italia paga, poi ho rischiato la vita, sono arrivato in Italia, non sapevo né leggere né scrivere… secondo te tutto questo l'ho fatto perché sapevo che ai sensi dell'articolo 1 e 3 di una convenzione firmata nel 1951 a Ginevra potevo chiedere asilo politico?

Non aveva nessuna intenzione di chiedere l'asilo politico. La persona è arrivata perché voleva arrivare e poi ha capito o le è stato spiegato quali erano gli unici modi in cui poter legittimarsi giuridicamente quindi ha prodotto una storia traumatica come tutti.

Qual è l'aspetto interessante per noi che lavoriamo nel sociale in generale? Che se tu devi produrre una storia traumatica, devi poter dimostrare la persecuzione futura: se sei un personaggio famoso è un po' più facile, ma se tu sei un emerito sconosciuto come me è un po' più difficile.

Se oggi c'è un colpo di Stato in Italia e vince un partito di estrema destra, se il segretario del Partito Comunista Italiano — che non so neanche se c'è ancora — scappa in Francia, avrà facilità a dimostrare, essendo persona nota che rischia in Italia; se scappo io che non ho nessuna affiliazione politica, probabilmente non ho neanche i documenti con me e via dicendo, come lo dimostro che io davvero sono in pericolo nel mio Paese? È quasi impossibile a meno che tu non venga da certe aree: se arrivi dalla Siria o dal Kurdistan oggi naturalmente te lo danno. E quindi che cosa succede? È questo il punto interessante: che per tenere la protezione questi migranti devono produrre storie traumatiche che riguardano non il loro futuro ma il loro passato. La legge e la convenzione di Ginevra dicono: ha diritto alla protezione colui che può dimostrare che nel suo Paese ha un fondato timore di essere perseguitato. La proiezione è nel futuro: tu non devi già essere stato perseguitato per forza, devi dimostrare che rischi di esserlo. Che cosa succede? Che noi, le commissioni e inevitabilmente i tribunali quando si fa ricorso, *deducono di fatto il rischio futuro dalla persecuzione già avvenuta.*

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Questo produce un effetto che per noi operatori sociali è molto interessante ed è che tanto più tu riesci a dimostrare di essere stato vittima e tanto più hai diritto. Fassen in un testo bellissimo dice che in questo processo il richiedente asilo, che è portatore di un'istanza politica come tutti i migranti e come tutti i poveri che chiedono aiuto, si depoliticizza in quel processo e tanto più il richiedente asilo si depoliticizza tanto più il suo corpo e la psiche ferita diventano risorsa politica. Conta infatti di più il certificato dello psicologo come me che ti diagnostica il disturbo post-traumatico da stress o il medico legale che dice: quella cicatrice è compatibile con quello che lui ha raccontato di aver subito, che non il racconto del richiedente asilo.

Questo produce tre effetti importanti: uno è la depoliticizzazione, il secondo è una perdita completa di autorialità del soggetto, come dice Fassen, che citerò ancora dopo: ma cosa ne sa lo psicologo della Storia con la s maiuscola? E l'altro effetto interessante per noi è che la vulnerabilità diventa risorsa.

Se è la mia vulnerabilità che fa sì che io divento soggetto di diritto, liberarmi di quella vulnerabilità diventa complicato. Questo vale anche per l'associazione di Modena che dà aiuti ai poveri. Adesso la banalizzo molto: se io sto allo sportello e mi viene un signore che mi dice: Io chiedo aiuto perché mio figlio vuole il cellulare nuovo. Va a scuola con il cellulare tutto scassato di quelli ancora con i tasti, piange tutte le sere… io ho una reazione; se viene un signore che mi dice che non ha nulla da mangiare, io ho un'altra reazione; se viene un signore che mi dice che non ha da mangiare e ha quattro figli, io ho un'altra reazione; darò più aiuto a chi è più vulnerabile che è puro buon senso, ci mancherebbe, ma questo vuol dire che la vulnerabilità si trasforma in diritto. In un contesto in cui noi non riusciamo ad aiutare tutti il rischio è che gradienti di vulnerabilità diventino gradienti di umanità. Il problema è che se la tua vulnerabilità ti fa accedere a qualche cosa dell'ordine del diritto, liberarsi poi di quella vulnerabilità diventa davvero complicato. Noi ci diciamo che i nostri

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

progetti per le persone accolte sono assistenziali e loro si infantilizzano stando in accoglienza. Ora, questo riguarda solo i rifugiati o riguarda anche i cittadini? Ho citato spesso Fassen, vi do il riferimento teorico: *Ripoliticizzare il mondo.* C'è un punto in cui Fassen fa una cosa interessante: studia (è un antropologo francese medico molto famoso e bravo, anche criticabile da un certo punto di vista, però secondo me è utile per pensare) che cosa succede con la crisi economica in Francia. La Francia ha un po' più di soldi di noi quindi con la crisi economica che cosa fa? Il Ministero degli Affari sociali (magari non è quello) stabilisce degli aiuti economici che possano essere erogati a chi ne ha necessità e crea un modello molto interessante da un certo punto di vista: non sono i servizi sociali che lo erogano, ma sono delle commissioni miste, un po' come — non so se voi le avete in Emilia-Romagna — delle commissioni ASL e servizi sociali tipo UVM UVH, delle commissioni locali che devono analizzare le domande che vengono poste e decidere se erogare il contributo. Peraltro i migranti non potevano fare la domanda perché si temeva che poi i soldi li mandavano al Paese se li ottenevano e invece devi spenderli qua. Cosa succede? Tu presentavi la domanda e i criteri di scelta per erogare l'aiuto erano sostanzialmente due: uno di natura economica, cioè il reddito, però pensato non come criterio assoluto, come diceva il collega (Gallo), ma tu dovevi dimostrare delle cose con le scale che anche noi usiamo, l'ISEE, ecc., ma dovevi anche costruirci una narrazione sulla tua condizione di povertà, e questo è l'aspetto interessante per noi; l'altro criterio era la condizione di vulnerabilità medica. Succedeva un po' la stessa cosa che succede nelle commissioni: tanto più tu riesci a dimostrare di essere vulnerabile tanto più è probabile che ricevi aiuto.

Esempio di situazione: donna con una gravissima forma di epilessia che non le consente di lavorare che riceve già molti sussidi dallo Stato e con quei sussidi riesce a lavorare presenta domanda alla commissione dicendo: «Io con l'aiuto dello Stato sono sempre

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

riuscita a vivere abbastanza bene, ma quando mio figlio si è iscritto all'università, siccome non ci sono detrazioni totali, gli ho dovuto comprare i libri e via dicendo… Mi sono indebitata, adesso verso in condizione di povertà e chiedo un aiuto per questo». La cosa interessante che analizza Fassen di questa come di altre storie e che tu per ottenere l'aiuto dovevi fare domanda, presentare tutti i certificati. Quindi la signora presenta tutti i certificati dei neurologi che dimostrano la sua vulnerabilità, tutti gli altri certificati che dimostrano la condizione di reddito, ma non basta, devi produrre una lettera motivazionale — forse qualcuno di voi sente delle tracce prossime a cose che stanno accadendo in Italia — in cui dovevi spiegare come eri arrivato alla condizione di povertà, chiedere quanti soldi volevi — c'era un minimo e un massimo che volevi/potevi chiedere e la commissione poteva decidere quanto darti e dire come li avresti usati quei soldi. Fassen dice: ma perché questa lettera? Si occupa anche molto dei rifugiati e si interroga su quanto questa lettera motivazionale sia un pochino l'equivalente del racconto traumatico che il rifugiato fa in commissione. Perché se è vero che conta di più il certificato dello psichiatra sul *post-traumatic stress disorder,* ci si potrebbe chiedere perché vengono comunque chiamati a raccontare la loro storia in commissione, posto che non è obbligata la commissione a sentirli. Fassen dice che quello corrisponde a un processo di veridicizzazione di performanza, cioè l'andare in commissione a narrarsi come vittime ha degli effetti performanti sulla soggettività della persona. Provate a immaginare ad esempio cos'è per un ragazzo che viene dal Pakistan — che pur avendo avuto condotte solo omodirette non si rappresenta come omosessuale perché in Pakistan è possibile avere questa visione di sé — doversi narrare come omosessuale di fronte allo Stato italiano cioè alla domanda sei omossessuale dover rispondere sì.

Per Fassen la lettera del povero francese corrisponde a questo processo di veridicizzazione. Fassen dice che dentro i confini che le

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

commissioni hanno stabilito da legge, i modi in cui le commissioni producono i criteri che portano a scegliere sono criteri di natura compassionevole, non nel senso negativo cioè pruriginoso del termine, ma del «patire con», del produrre un processo socialmente compassionevole in cui lo Stato partecipa, compatisce la tua sofferenza. Qual è l'aspetto interessante di questo libro?

Fassen dice che si diventa titolari di diritti quanto più si è capaci di mostrarsi vulnerabili di fronte allo Stato. Se noi questo testo lo mettiamo di fianco a quello di Judith Butler che citavo prima e che ha scritto *L'alleanza dei corpi,* in cui lei studia e riflette sulle manifestazioni di strada da Occupy Wall Street, al Gay Pride alle manifestazioni che vengono fatte per affermare dei diritti parole; lei dice una cosa importante in quel testo: al di là del diritto che di volta in volta queste manifestazioni rivendicano, queste hanno una caratteristica comune, e cioè sono corpi che stanno sullo spazio pubblico e, al di là di che cosa rivendicano in quella specifica manifestazione, essi stanno rivendicando qualcos'altro, e cioè la loro non dispensabilità. Sono corpi che stanno lì e dicono: Io sono indispensabile, non accetto di essere definito come dispensabile. Al Gay Pride si manifesta per affermare la propria non dispensabilità dallo Stato, dal fatto che non può pensare lo Stato di non erogare al compagno di Giorgio gli stessi contributi a conversione che deve alla compagna di Giorgio… oltre che altri diritti.

Voi pensate di mettere insieme questi due libri che ho citato velocemente — il pensiero di Butler è molto complesso — e immaginatevi la signora che un giorno prima è per strada e manifesta per il diritto ai libri di studio gratuiti per gli indigenti, alla sua soggettività e immaginate quella stessa signora che il giorno dopo si reca alla commissione nel servizio sociale per chiedere aiuto per la sua povertà.

Sono la stessa persona, ma sono dentro orizzonti di soggettivazione completamente diversi. Le categorie che noi usiamo per

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

pensare il conflitto sociale, la comunità, il disagio producono forme di soggettivazione. I nostri sono veri e propri dispositivi sociali. I dispositivi prodotti producono soggetti e anche noi siamo prodotti dei dispositivi in cui lavoriamo. Tutto questo per dire cosa? Che questo vale anche per gli italiani.

Il problema sono le soglie di dispensabilità che noi poniamo nei servizi per erogare un intervento e che devi essere sempre più vulnerabile perché un servizio ti sia accessibile. Provate con una forma nevrotica ad avvicinarvi a un Centro di Salute Mentale: hanno dei cecchini sul tetto che sparano a chiunque non sia psicotico e si avvicina a più di 3 metri. Questo vale anche per i servizi sociali, vale per il Sert. Io sono abbastanza vecchio per aver lavorato all'Ufficio Minori del Comune di Torino: noi avevamo 40-50 minori non accompagnati ogni giorno che venivano e ci chiedevano un posto letto per dormire e noi dicevamo «non ce l'abbiamo», ma nonostante ciò noi abbiamo aperto un'équipe di strada per cercare di andare a prendere i minori che non venivano al servizio. Oggi i servizi selezionano i loro utenti, quindi se sei psicotico e ti sei fatto pure due canne partirà una discussione ferocissima tra Sert e… dipende da chi paga… Questo diventa drammatico nei fatti: io ho imparato da alcuni ragazzi di strada — quando ero giovane, facevo l'educatore e lavoravo per strada — che quando tu vai quattro volte all'Ufficio Minori e ti dicono: oggi non c'è posto, ma non perché sono cattivi, non avevamo posto cioè noi pagavamo gli alberghi, andavamo a dormire negli hotel con loro. Poi se tu capisci che se passi davanti a un poliziotto sventolando un pezzettino di fumo, magari un po' grosso, quello ti ferma e magari sei irregolare ti porta al Centro di prima di accoglienza, entro 48 ore il Tribunale per i minorenni di Torino dispone l'immediato inserimento in comunità, come per magia il posto salta fuori. Quindi concludo citando Hannah Arendt: come si capisce se uno Stato è uno Stato totalitario? Si capisce se in quello Stato fare un reato ne comporta un qualche tipo di vantaggio di ordine giuridico. Il ragazzino marocchino

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

che dice: ti dispiace arrestarmi un secondo perché dovrei andare in comunità, è un ragazzo che è stato ridotto a non persona nel contesto giuridico italiano. Questo vale anche per gli italiani: noi dobbiamo secondo me immaginarci come soggetti che vanno ad agire dentro le comunità; superare l'idea dell'aprire cartella sul caso vulnerabile che il servizio dovrà comunque fare — ci mancherebbe — ma dobbiamo costruire qualche cosa che va al di là degli orizzonti di intervento che ci sono propri. Il che vuol dire restituire autorialità storica ai nostri utenti — che non sono tutti stupidi come immaginiamo, perché se sentiamo cosa noi diciamo e diciamo che sono tutti un po' imbecilli i nostri utenti — vuol dire riconoscere le forme politiche della sofferenza, vuol dire tornare ad abitare i luoghi politici e riconoscere il ruolo politico che ha l'operatore sociale.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 8

Mediazione dei conflitti sociali e familiari: trasformare il conflitto in risorsa educativa

Isabella Buzzi

Il mio compito è quello innanzitutto di ringraziare chi mi ha preceduta, perché mi è capitato di riflettere e di aprire la mia mente rispetto alle letture, soprattutto quella di Roberto Bertolino ma non solo, anche quella che ci ha preceduto, del dottor Gallo, che ci ha parlato di come riuscire a capire, nel nostro Paese soprattutto, come leggere e aiutare al meglio partendo da dati concreti.

La cosa che più mi ha affascinato è che, nel nostro piccolo, in famiglia, molto spesso facciamo la stessa cosa che c'è stata descritta dal dottor Bertolino rispetto alla gestione della conflittualità. Ci ha parlato di tre modi diversi di gestire la conflittualità.

Un primo modo è quello di penalizzarla, ovvero di utilizzare la forza per reprimere il dissenso, accompagnando questa modalità a una morale di biasimo circa chi solleva «problemi». Attraverso questa modalità di gestione della conflittualità cerchiamo di difendere, di proteggere la «vittima» dal proprio «aggressore», confrontandoci direttamente con quest'ultimo da un lato ed esautorando, non potenziando, la vittima, che verrà mantenuta in una condizione di passività.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Anche nelle nostre famiglie, quando una persona dissente può essere ricondotta al consenso con l'uso della forza, l'uso di questa modalità di controllo può degenerare in comportamenti abusanti e violenti. La nostra società si è mossa per dare maggior protezione alla vittima di violenza intradomestica, per darle voce e per informarla sui propri diritti. La vittima è stata dotata dei mezzi per uscire dalla passività.

Ultimamente è stato sempre più evidente l'errore della scelta di contenimento della eccessiva conflittualità familiare attraverso la cosiddetta «amputazione». Il dott. Bertolino ci ha portati a riflettere sulla situazione degli immigrati irregolari e sulla ricaduta causata sui bambini francesi; succede qualcosa di simile anche in famiglia. Nel momento in cui uno dei componenti familiari viene «amputato», per qualsiasi motivo, il «corpo» familiare vivrà quella privazione non senza gravi conseguenze. Ci ricorda la Schützenberger, nel suo libro *La sindrome degli antenati,* come la rimozione di una persona dalla famiglia generi «cripte e fantasmi» perché viene violata la «lealtà familiare». Sottolinea ancor più Bert Hellinger *(Riconoscere ciò che è)* come in famiglia esista la Legge dell'Appartenenza: «Ogni membro di un sistema familiare ha diritto di fare parte del sistema-famiglia e conseguentemente nessuno può esserne escluso, per nessun motivo». Questa consapevolezza ha portato a una visione olistica anche nei casi di violenza intradomestica e a correggere gli interventi che prima erano diretti solo alle vittime, attraverso i Centri Antiviolenza, con interventi di accoglienza e ascolto anche delle persone maltrattanti, attraverso i Centri di Ascolto Uomini Maltrattanti, e maggiori interventi di giustizia riparativa.

La terza alternativa è infatti quella aperta a partire dagli anni Ottanta attraverso la mediazione: l'alfabetizzazione del conflitto. Attraverso l'alfabetizzazione del conflitto si rinuncia all'uso della forza e si percepisce l'importanza del «dialogo inclusivo». Un conto è il dibattito, nel dibattito io voglio prevalere sull'altro, uso ancora una volta la forza, la mia ragione è più forte della tua, io sono più

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

legittimato ad avere ragione di te: un dibattito vede una posizione di prevalenza, *one-up,* e una di recessione, *one-down.* Non è dialogo, se la posizione di una persona è predominante e l'altra viene «schiacciata» nella relazione, ci ricorda di Johan Galtung — un punto di riferimento importantissimo per tutti i mediatori e per tutti gli uomini e le donne per la pace e per il dialogo —, come non esistano soluzioni militari o violente nei conflitti, non sono sostenibili per via del trauma e dell'inaccettabilità del perdente.

La violenza genera altra violenza. Non si vedono alternative di successo a quest'ultima, perché l'analfabetismo sul conflitto limita il repertorio dei risultati e perché la creatività è bloccata. Siamo analfabeti sul conflitto perché l'approccio del «giochiamocela e chi vince prende tutto» è stato sempre quello che ha portato al desiderio di rivalsa da parte del perdente. La creatività è bloccata dall'odio causato dalla violenza.

Quante volte in un conflitto familiare, pensando di far bene, l'avvocato «protegge» il proprio assistito dalla controparte? Sembrerebbe normale, ma se quelle due persone, le parti, hanno uno o più figli in comune, sono e resteranno per sempre una famiglia: hanno un legame imprescindibile. Nel caso in cui uno dei due genitori non dovesse più far parte della vita dei figli, la sua esistenza nel DNA dei figli permarrà per tutta la loro vita, così come in quella dei loro figli se a loro volta ne avranno. Per superare positivamente, a lungo termine e con un buon successo generativo la conflittualità coniugale occorre recuperare il ruolo educativo della coppia genitoriale.

Galtung ha definito la pace con un concetto attivo e non passivo: cioè la pace non è «assenza» di guerra, di conflitto, la pace è lo sviluppo del potenziale «possibile» e del recupero del potenziale culturale, economico e spirituale di tutti gli individui di una nazione, ci riporta alla costruttività del dialogo. Cominciamo allora a guardare non più al dibattito ma al dialogo come strumento di confronto democratico. Nel dialogo le persone sono portatrici di valore. Si va ad ascrivere, a

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

manifestare, la non dispensabilità della propria persona. Si è parlato oggi del concetto di «corpi», che riporta a un concetto molto materiale dell'essenza umana. A livello più spirituale, ciascuno di noi, in quanto esistente, è *tout court* portatore di un valore. Se lo teniamo presente, non possiamo che avere rispetto dell'altro e, di conseguenza, entrare in dialogo significa riconoscerne il valore.

Negli Stati Uniti le statistiche (Owenbay Law, 2018) evidenziano come i figli dei separati che sono cresciuti senza aver appreso modalità costruttive per la gestione della conflittualità siano più soggetti a difficoltà psico-affettive, sociali, e abbiano a loro volta una percentuale maggiore di separazioni (il 35% in più dei figli di genitori non separati). Litigare bene è un'arte, perché significa uscirne con un accordo di cui si è soddisfatti, ma sono soddisfatti anche gli altri e il cambiamento costruito porterà benessere a tutti. Perché questo è così importante? Perché questo valorizza il legame familiare. Io potrò continuare ad avere rapporti sereni con le persone con cui ho avuto una discussione costruttiva, al contrario non avrò piacere a frequentare e a dover interagire con persone con cui ho avuto discussioni che mi hanno messo a disagio, sminuita, offesa o svilita. Nessuno di noi ritiene facile stare vicino a una persona che non ci riconosce come dotati di un valore.

Oltre alla mediazione familiare, legata alla separazione coniugale, esiste la mediazione in famiglia che offre a tutti i componenti la possibilità di affrontare e gestire in modo costruttivo il conflitto: offre la possibilità a genitori separati e figli maggiorenni, che rifiutano il contatto con uno dei genitori, di ritrovarsi e di affrontare vecchie liti finite con distacchi oggi diventati insostenibili. Offre uno spazio di ascolto, di chiarezza, di espressione della propria dignità, di confronto e di eventuali decisioni condivise anche fra fratelli/sorelle, fra zii/zie e nipoti, fra nuovi/e compagni/e dei genitori e figli dei propri compagni, ecc.

Comunicare oggi è più complesso: i social portano a sentirci sotto osservazione da parte di un pubblico che attraverso un semplice

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

clic ci giudica, a volte troppo superficialmente; i profili, i messaggi e la posta possono essere bloccati ed essere tagliati fuori in questo dalla comunicazione con gli altri in un modo che acquisisce ulteriori significati per quanto concerne il rispetto che ciascuno di noi chiede come soggetto portatore di valore e perché ricopre un ruolo all'interno della società dei social e all'interno di rapporto familiare.

Discutere con fiducia e rispetto, atteggiamenti che Bush e Folger — due mediatori statunitensi autori del libro *The promise of mediation* — evidenziano come obiettivi dell'avvenuto successo del percorso della trasformazione del conflitto in mediazione. Attraverso fasi diverse del riconoscimento del valore dell'altro come interlocutore si può approdare alla collaborazione e rigenerare quel minimo di fiducia che occorre nelle relazioni familiari. Attraverso una dinamica di empowerment, ovverosia acquisendo la consapevolezza di essere noi stessi portatori di un valore, possiamo mostrare rispetto non solo per i nostri personali bisogni, ma anche per i bisogni degli altri.

Ciascuno di noi, nella filosofia buddhista, è in un rapporto di interdipendenza con il resto del mondo: siamo una società interdipendente dove consapevolmente o inconsapevolmente ciascuno di noi fa qualcosa per gli altri e riceve qualcosa dagli altri. In un rapporto di reciprocità, anche non voluta, siamo sia causa sia effetto di qualcosa che avviene intorno a noi. L'accesa litigiosità tra genitori, la loro sofferenza, la loro rabbia, le loro azioni, ecc., hanno effetti su tutti i componenti della famiglia. I figli si preoccupano, si rattristano, soffrono quando vedono situazioni di conflittualità distruttiva tra i loro genitori. Potrebbero maturare inadeguatezze, diffidenze, resistenze nei confronti dell'intimità e dell'affettività. I genitori a volte sono troppo catturati dalle liti per riuscire a vedere di che cosa hanno davvero bisogno i loro figli.

Molto spesso sono problemi che si tramandano di generazione in generazione. La psicologia sociale ci spiega il fenomeno attraverso gli «script», ossia schemi di prevedibilità circa ciò che avverrà in ogni

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

contesto: al ristorante ciascuno di noi si aspetta che qualcuno ci faccia accomodare e che poi ci porti il menu per ordinare. In famiglia si apprendono script sui rapporti di coppia, sull'educazione dei figli, la gestione del denaro, ecc., che poi verranno trasmessi alle generazioni future. Grazie all'alfabetizzazione scolastica le nuove generazioni possono apprendere script più funzionali e di maggiore successo. Una società che pensa al futuro deve puntare a un buon sistema scolastico e educativo.

Per finire, vorrei accennare al problema economico-sociale: le liti costano non solo da un punto di vista emozionale e psicologico, ma hanno anche un costo socio-economico importante. Una famiglia che si separa va incontro a un accresciuto fabbisogno di denaro. Una seconda casa di residenza adatta a ospitare i figli, con relative spese, è, in proporzione, una spesa che richiederebbe un ulteriore stipendio. Da qui la scelta di molti genitori di rientrare a casa della propria famiglia d'origine. In una situazione di impoverimento dovuto alla crisi, la separazione coniugale non è un lusso che tutte le famiglie possono concedersi. Diventa fondamentale pacificare le relazioni in crisi, prevenire le situazioni di escalation della violenza domestica e, dove la separazione è necessaria, evitare di disperdere le risorse economiche disponibili, tenendo aperto o riaprendo il dialogo e collaborando anche sugli aspetti economici e patrimoniali. Lenard Marlow, mediatore statunitense autore del libro *The handbook of divorce mediation,* usava con i suoi clienti la metafora della tovaglia e del tavolo. La tovaglia rappresenta le entrate e la superficie del tavolo le uscite. Quando ci si separa la superficie del tavolo aumenta: distribuendo la tovaglia in modo corretto si riuscirà comunque a sistemare la tovaglia in modo tale da coprire la maggior parte di tavolo. Se ci si litiga la tovaglia e la si strappa, il rischio è quello di ritrovarsi di fronte a un mucchio di stracci. Non c'è correlazione diretta fra denaro e felicità (Scientific American, Ricerca dell'Università della Pennsylvania), o meglio solo fino a una determinata soglia che va dai 50.000 ai 75.000 dollari. Persone molto

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

ricche presentano sintomi di depressione clinica, ma non a causa del denaro, bensì a causa dell'incessante ricerca di raggiungere maggiore denaro e possedimenti, o del timore di venirne privati, oppure ancora della minore fiducia nelle relazioni interpersonali.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 9

Competenze esistenziali nella relazione d'aiuto e educativa

Francesca Belforte

Desidero innanzitutto ringraziare Mediando per avermi invitata come relatrice a questo importante Convegno.

Ho conosciuto in questi anni, come formatrice e supervisore, il gruppo di educatori e mediatori di Mediando, e ho sempre riscontrato in loro grande entusiasmo, vera disponibilità a sperimentare nuove modalità relazionali e capacità di mettersi in gioco, sempre all'interno dell'orizzonte valoriale che sostiene il loro progetto e contagia positivamente l'ambiente in cui opera.

Con il mio intervento vorrei offrire alcuni spunti di riflessione sul tema della crisi dell'educazione e dell'intervento socio-educativo che partono dalla constatazione di una profonda e diffusa sofferenza dell'educatore e dell'operatore sociale.

Vengono proposti continuamente nuovi strumenti, tecniche innovative, ma il disagio non è qui e la radice del malessere è, a mio parere, altrove.

Parto dal presupposto che senza un'educazione per la crescita umana arriveremo difficilmente a realizzare una società migliore.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Claudio Naranjo, uno dei grandi Maestri della nostra epoca, che ho avuto la fortuna di seguire come allieva e collaboratrice, scrive: «Cambiare l'educazione per cambiare il mondo».

In effetti un percorso di ri-umanizzazione e di recupero emozionale delle relazioni è l'unico canale possibile per dare spazio a una relazione d'aiuto e a forme di apprendimento sane e realmente valide al fine di affrontare una società in cui i valori sono in crisi e le persone in generale vivono in confusione rispetto ai propri obiettivi personali e professionali.

L'educazione e la relazione d'aiuto, in ogni ambito, dovrebbero essere ripensate alla base, cioè servire allo sviluppo umano armonico che consiste nella completezza del nostro potenziale di «tricerebrati»: dotati cioè di intelletto, emozioni e istintività. L'educazione ovviamente non riguarda solo gli insegnanti o la famiglia, è un modo di pensare, uno stile relazionale, una mentalità che pervade l'intera società.

Indubbiamente, dagli anni Sessanta, siamo passati da un modello educativo normativo, in cui i genitori, gli insegnanti e gli educatori trasmettevano regole e doveri (insegnare il bene e il male, lodare, punire), basato sull'obbedienza, a un modello educativo «affettivo», in cui i genitori (e anche gli insegnanti e gli educatori) aspirano più a trasmettere amore e ammirazione che regole e principi astratti, avendo come obiettivo di costruire figli felici.

Naturalmente questo passaggio epocale è stato di grande importanza sociale, una rivoluzione, nuovi modelli di padre e madre, un nuovo ruolo delle donne, che però non ha fondamentalmente intaccato quella che Claudio Naranjo definisce «la mente patriarcale». I valori educativi si sono spostati verso aree sempre più narcisistiche, la possibilità di esprimere emozioni «negative» sempre più controllata a favore di un'immagine di successo e di profitto, la capacità di sentire, di attraversare la frustrazione e la sofferenza, si è sempre più ridotta.

Per spiegare che cosa è la mente patriarcale, Naranjo usa la metafora dell'uovo e della gallina. La struttura patriarcale della società si

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

riproduce, si perpetua attraverso la mente patriarcale, che è una forma di capire le cose, un modo di vedere, un insieme di abitudini, una mentalità. Non c'è sensibilità, non ci sono ideali, non c'è empatia né compassione; la mente patriarcale è una mente strategica, un intelletto strumentale al servizio di una voglia di avere di più, che non è l'istinto animale, è un derivato malato.

Questa situazione si rispecchia nello stato del mondo, dove la parte maschile è l'intelletto (e possiamo parlare di «imperialismo intellettuale») e la parte materna dell'essere umano è la parte empatica che abbiamo ereditato dei mammiferi, il senso materno. La parte istintiva, che è come il bambino interiore in noi o l'animale interiore, l'istinto prima della cultura, è completamente schiacciato, castrato. Questo dominio patriarcale che si attua attraverso lo schiacciamento dell'istinto e l'eclisse della sensibilità e dell'empatia è riflesso in una condizione interiore in ognuno di noi.

Dunque, in ognuno di noi è come se avessimo «tre cervelli», che sono come l'eco del padre, della madre e del figlio. Ma il padre prevale. La spontaneità e la compassione sono implicitamente disprezzate.

In questo assetto «patriarcale» gli esseri umani hanno interiorizzato l'idea che «affinché il sistema funzioni tutto è legittimo», unitamente a una fede cieca per l'ordine gerarchico, che richiede di obbedire sempre ai superiori e di aggredire gli inferiori. Anche l'educazione, nella civiltà dell'Ego patriarcale, consiste in una forma sofisticata di indottrinamento ai valori delle istituzioni e dell'autoritarismo.

Il predominio della parte cognitiva e lo schiacciamento della parte emotiva e istintiva ci provocano internamente una profonda sofferenza.

Di questa sofferenza spesso non siamo consapevoli perché noi siamo dentro questo meccanismo. Noi attribuiamo all'esterno la responsabilità di questa sofferenza immaginando ad esempio che ci manchino degli strumenti razionali, che ci manchino delle conoscenze, o pensiamo di non essere abbastanza bravi oppure accusiamo di tutto gli altri.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Quindi cerchiamo la soluzione in un posto sbagliato, allontanandoci da un ascolto più intimo e più profondo dentro di noi.

Quale può essere allora il primo passo per un cambiamento?

Claudio Naranjo parla di affiancare alle competenze tecniche, pratiche o intellettuali quelle che lui chiama «competenze esistenziali».

Immaginiamo insieme un percorso possibile.

Un primo passo è diventare consapevoli della radice della nostra sofferenza, ovvero di questo squilibrio dentro di noi; e, a partire da questa consapevolezza, cominciare a fare un lavoro nuovo, che spesso trascuriamo perché siamo presi continuamente dal fare, dal cercare tecniche e strumenti esterni.

Non ci rendiamo conto che quello di cui avremmo bisogno sarebbe fermarci un momento e rimetterci in contatto con noi stessi, dirigere gli occhi dentro di noi.

Poi, a partire da questo sguardo interiore, da questo ascolto, cosa che facciamo molto raramente nella nostra vita, cominciare a sentire: che cosa abbiamo perduto?

E qui, se stiamo in silenzio, nasce un conflitto tra bisogni diversi, un conflitto tra parti interne di noi, un conflitto tra un istinto e un pensiero, tra un'emozione e un'altra, tra un significato che io do a una cosa o a un'altra.

Di solito noi non sappiamo bene come risolvere questo tipo di conflitto interno, e facciamo sempre la stessa operazione, cioè diamo il predominio a una parte sull'altra: o immaginiamo di mandare il bambino interiore «all'asilo» o tentiamo di eliminarlo; alcune parti le mandiamo nelle camere a gas, cioè facciamo un lavoro di «pulizia etnica» interno molto potente.

Non ci dimentichiamo che per fare un vero lavoro di «mediazione» o armonizzazione del conflitto interno avremmo bisogno di una guida, di un supervisore, che ci permetta di far fluire e dare un nome a queste emozioni, di liberare la parte che è più penalizzata, di elaborare i sensi di colpa.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Come dicevamo, l'educazione odierna, rispetto a quando ero bambina, è cambiata completamente, sono cambiati i parametri educativi, siamo passati da una famiglia normativa a una famiglia affettiva; ma la mente patriarcale non è cambiata, c'è stato solo uno spostamento, nel senso che siamo passati da un'area della colpa, della punizione, a un predominio di emozioni di tipo narcisistico. Succede ad esempio che i genitori o gli educatori vogliano che i figli siano felici, che gli alunni stiano bene censurando e rimuovendo tutta una serie di emozioni «negative», come la rabbia, la frustrazione, il dolore, perché preoccupati narcisisticamente di una caduta di immagine.

Un secondo passo fondamentale per il cambiamento è rendersi conto che noi abbiamo imparato fin da piccoli a non ascoltare questo dialogo interno, queste emozioni, cioè a non essere veri. Fin dalla nascita noi abbiamo sofferto di un «amore condizionato» da parte dei nostri genitori, quindi siamo stati costretti a formarci un carattere. Questo carattere è una corazza che ci impedisce di accedere a una relazione vera con noi stessi e con l'altro.

Noi impariamo fondamentalmente a mentirci e a mentire nella relazione con l'altro. Molte delle nostre relazioni sono false, inautentiche. Noi ci vendiamo, vendiamo un certo tipo di immagine per ricevere riconoscimento, apprezzamento.

Di questa inautenticità o falsità si parla molto poco ancora perché in effetti è scomoda. Non è neanche molto semplice trovare soluzioni a tutto questo perché il cammino interiore che ci può aiutare a uscire da questa gabbia richiede consapevolezza, forza e motivazione.

Noi viviamo in una società dove le tematiche narcisistiche dominano, dove si tende a eliminare tutto quello che appare faticoso, scomodo, incerto.

La nuova proposta sarebbe invece partire proprio da questa lucidità, dalla consapevolezza di questo squilibrio, di questa disarmonia, di questa sofferenza esistenziale, e iniziare a creare nuovi tipi di relazioni più autentiche con le persone.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Io ho molta esperienza di scuola, ho insegnato per molti anni: molte volte gli insegnanti chiedono soluzioni. Come faccio a risolvere questo problema? Mi trovo con una classe che ha tutte queste difficoltà, queste tensioni, che cosa devo fare? Noi immaginiamo sempre che ci siano degli strumenti che vengono dall'esterno e che ci servono per risolvere il problema.

In realtà una nuova educazione richiede invece nuove competenze esistenziali orientate alla coscienza del corpo, al lavoro di gruppo centrato sulla consapevolezza emozionale, all'arte come espressione e conoscenza di se stessi, all'amore per la cultura in generale come patrimonio per una società più giusta, equanime ed equilibrata.

Richiede rispetto dell'infanzia e del «bambino interiore», decriminalizzazione del piacere e recupero dell'istintività.

Richiede un'educazione all'amore e alla compassione, che sono alla base di un vero senso per la comunità, per lo sviluppo di un sentimento civico. Anche quando ci interessa l'ecologia e a scuola parliamo contro la violenza che si fa alla terra, lo facciamo in termini di considerazioni economiche e non in termini di un sentimento di appartenenza all'ecosistema.

L'educazione patriarcale, che è quella che conosciamo da sempre, è, quindi, un'educazione prevalentemente intellettuale, nella quale gli altri aspetti dell'essere umano sono sottovalutati. Questo è chiaramente il caso della funzione materna interiore, che è relazionata con quel cervello limbico, legato all'amore, che condividiamo con i nostri antenati mammiferi.

È poco dire che questa funzione è molto trascurata: oggi sappiamo che la forma in cui la medicina ha previsto la nostra entrata nel mondo — cominciando dalla nascita stessa, inutilmente traumatica, e continuando con il periodo dell'allattamento, in cui non si rispetta sufficientemente il tempo della costituzione del vincolo naturale tra la madre e il figlio — porta danni considerevoli al sistema sottocorticale. La forma tradizionalmente accettata di far crescere i bambini contiene in

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

sé una grande insensibilità, e la scuola completa l'esclusione dell'aspetto affettivo, mentre di niente avremmo tanto bisogno come di un'educazione affettiva o interpersonale, un'educazione di quella capacità amorosa che è la base della buona convivenza e della partecipazione alla vita comune, che tanto drammaticamente sta mancando nel mondo.

Oggi il Dalai Lama sta dicendo in tutto il mondo che bisogna essere più buoni, che bisogna diventare persone migliori. La possibilità infatti di sopravvivere all'attuale crisi del mondo dipende molto dal fatto di raggiungere una dose maggiore di benevolenza, un livello più apprezzabile di compassione e di semplice bontà. Senza questa bontà, tutta l'informazione tecnica possibile non servirà a molto.

E il recupero della qualità amorosa ha molto a che vedere con la rieducazione emozionale.

Ancora un passo: al di là di apprendere a fare, di apprendere a convivere e di apprendere ad apprendere, importa imparare ad essere, occuparsi della dimensione profonda dell'essere umano.

La confusione tra l'esperienza del divino e l'ideologia o la mera credenza ha fatto sì che la ricerca di un senso di esistere e l'ideale spirituale abbiano perso attualità e che le forme tradizionali di devozione siano considerate da molti un residuo superstizioso del passato. Per questo è importante riscattare l'aspetto esperienziale del divino, che non discende da nessuna ideologia né da una visione teistica delle cose. Essenzialmente è il senso del sacro, il sacro rispetto per l'uomo e il suo ambiente.

L'educazione ha bisogno di un'«iniezione» spirituale universalistica e non dogmatica, che include sia pratiche concrete che servono a coltivare la mente profonda, cominciando dal potenziamento dell'attenzione, sia un processo di autoconoscenza guidato, che porti non solo a cambiamenti di condotta, ma anche a quella trasformazione più profonda che è l'essenza della maturazione propriamente umana.

La proposta, e anche la sfida, è che la soluzione non si possa comprare al supermercato. Noi immaginiamo logicamente che di

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

fronte a una difficoltà ci sia una soluzione fuori e questa soluzione fuori siano degli apprendimenti pratici.

In realtà sarebbero necessari tipi di apprendimento diversi, che partano da un lavoro interno, dalla creazione di uno spazio interno che davvero ci permetta di affrontare le situazioni difficili dell'esistenza.

Molte delle difficoltà sono di natura politica, sociale, ma anche personale…

Hanno a che fare con una presa di coscienza di ciò che abbiamo perduto come esseri umani e da qui la motivazione a riattivare risorse che partano da questa consapevolezza. E a partire da qui può nascere il desiderio di vivere relazioni più autentiche, non «mercantili», con le persone intorno a noi, con i nostri utenti, i nostri alunni, i nostri figli.

Quindi la proposta che conclude questo intervento è quella di mantenere (e non perdere) questo atteggiamento di cercatori di verità a livello interiore, per poter creare da qui una trasformazione nelle relazioni.

Senza questo passaggio, continuiamo a immaginare che le soluzioni alla crisi vengano dall'esterno.

Mettere gli occhi dentro di noi permette di uscire dalla gabbia in cui siamo stretti e iniziare ad aprirsi a nuove possibilità, a nuove risorse, al nostro enorme potenziale creativo e amoroso.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Capitolo 10

Alcune riflessioni condivise sul significato di costruire «comunità resilienti»

Dibattito con R. Bertolino, I. Buzzi e F. Belforte

Volevo chiedere una cosa sulla resilienza: la resilienza del singolo rispetto alla resilienza della società. Come si fa ad avere un punto comune nella resilienza della società quando la resilienza del singolo parte anche dal suo aspetto, dal suo essere, dalla sua etica dalle sue conoscenze, dal suo modo di essere come persona? Come si fa ad accomunare l'individuo in una resilienza di società con individui tanto diversi, con punti di vista tanto diversi, con etiche diverse e quant'altro? C'è un punto che si può approcciare per perseguire questo obiettivo?

Roberto Bertolino

La psicologia sociale definisce la resilienza come l'incrocio tra i fattori di protezione e i fattori di funzionalità. Ciò che volevo dire è che noi tendiamo a pensare a entrambi questi fattori come tutti interni al soggetto, invece la resilienza non è una caratteristica del soggetto, ma è una caratteristica del soggetto nelle relazioni. Ora io credo che la stessa cosa possa valere rispetto alla comunità, dopo faccio un esempio concreto per spiegare cosa intendo. Il senso di comunità

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

si fonda su un'appartenenza che per sua definizione non può essere totalitaria, nessuno di noi penso si senta rappresentato in modo totale da un'unica comunità di appartenenza. Faccio un esempio stupido che non c'entra niente con le comunità: io appartengo alla comunità professionale degli psicologi; appartengo a una certa comunità ideale che riguarda un quadro valoriale e le mie convinzioni politiche; appartengo, oggi non più tanto, anzi per niente, alla comunità dei tifosi della Juventus, cosa che produceva un conflitto spaventoso rispetto alla mia comunità valoriale politica… Ora, ciò che crea problema secondo me è che proprio il fatto di pensare l'appartenenza come esclusiva, come se una persona non possa appartenere contemporaneamente a molteplici appartenenze. Io mi occupo di immigrazione, no? Un ragazzo marocchino nato in Italia, o anche non nato in Italia, può appartenere, sentirsi di appartenere, e lo dovremmo favorire, a comunità di riferimento molto diverse. Non è che appartenere a una esclude di appartenere all'altra. Questa cosa che è molto astratta crea delle conseguenze molto concrete nella vita degli operatori sociali oggi.

Ancora oggi in molti servizi si indica ai genitori che parlano in un italiano bruttissimo, o perché non sanno bene l'italiano o perché è da poco che sono in Italia, di parlare ai loro figli in italiano, il che vuol dire che non conosciamo minimamente gli studi sul bilinguismo e non conosciamo cosa dicevano i linguisti degli anni Cinquanta, non la neuropsichiatria del 2019. La prima lingua è una lingua psichica, non è una lingua educativa, e quindi rischiamo di favorire un bilinguismo sottrattivo perché la nostra idea è che tu possa essere e sentirti pienamente italiano solo se condividi un quadro identitario che è fatto di lingua, a volte anche religione, ecc.

Se la vediamo in questo modo io penso che costruire comunità resilienti non voglia dire costruire comunità in cui tutti sentono di avere tutti gli stessi interessi, ma sentono che ci sono aree di intersezione e che su quelle aree di intersezione andiamo a lavorare. Costruire comunità resilienti vuol dire dal mio punto di vista fare quello.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Vi cito questo esempio che fanno i colleghi a Grenoble, dove c'è una percentuale di immigrati molto alta e c'è un centro molto prossimo come modo di lavorare al nostro che si chiama Appartenance, dove lavora uno psicologo di origine tunisina francese, psicologo con formazione sistemica. Come affrontano i problemi di tossicomania dei figli dei migranti — alcune sostanze sono di fatto tornate sul mercato proprio per questa forma di tossicomania che a differenza di altre forme di tossicomania può portare a escludersi piuttosto che a includersi quindi più eroina più crack che non cocaina — loro in seduta con il ragazzo e la famiglia lavorano per riscriverlo nella storia della famiglia perché molti dei figli dei migranti vengono percepiti non come soggetti che si sono differenziati ma come soggetti radicalmente estranei, come se non fossero fatti della stessa pasta dei genitori. I genitori hanno anche l'angoscia di capire quanto il proprio figlio può essere pensato come proprio.

Per farvi capire, io lo cito sempre questo esempio: una ragazzina nigeriana nata in Italia viene in seduta nella sala d'attesa e parlando con la mediatrice chiede di non dirlo alla psicologa che sta molto male. È arrivata piangendo perché all'uscita di scuola con delle altre sue amiche stava appunto venendo da noi a fare la seduta e ha trovato un gruppo di ragazzini che dovevano aver letto il programma elettorale di Forza Italia del '94, che la guardano e le chiedono: «Quanto vuoi?», e lei piange non perché qualcuno le ha dato della puttana e non perché hanno dato della puttana a una ragazza che non è caucasica, ma perché lei si chiede perché l'hanno chiesto a lei e non alle amiche anche loro palesemente non di origine caucasica. Se vogliamo usare questo termine, ma che non avevano i tratti di una ragazza nigeriana. Perché lo dicono alla figlia della nigeriana e non lo dicono alla figlia della marocchina o alla figlia di un'italiana oppure lo dicono anche, ma per motivi diversi? È una risposta complicata.

Una collega ha scritto un articolo su questa vicenda citando Jean-Paul Sartre che nell'introduzione al libro di Fanon dice: «il

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

dramma del bambino ebreo», parla della seconda guerra mondiale, «è che a un certo punto scopre che gli altri sanno qualcosa su di lui che lui stesso non sa». Il lavoro che fanno questi colleghi è cercare di riscrivere questi individui nella storia familiare. Quando noi abbiamo fatto un gruppo con queste mamme dicendo: noi siamo preoccupati per i vostri figli perché voi ora state bene, erano persone che noi seguivamo, ma ci chiediamo un giorno come parlerete della migrazione, come spiegherete come siete venute qua, loro hanno risposto: «Be', ma per questo ci sono gli psicologi». Il problema è che non ci sono gli psicologi, o meglio ci sono ma non sanno cosa cavolo dirgli, almeno io, forse le colleghe lo sanno. L'idea che noi siamo gli psicologi è un problema della comunità locale, e lo è in due termini e vado a spiegarmi. I colleghi che lavorano a Grenoble non fanno solo questo in seduta, ma dicono: se io voglio fare lo psicoterapeuta di Ahmed, ragazzino sedicenne tossicomane, devo certamente lavorare sul riscriverlo nella storia familiare, ma il problema di Ahmed non è solo la sua appartenenza alla sua famiglia, ma è anche la sua appartenenza al suo contesto sociale, perché Ahmed è andato a scuola qua. Che cosa succede se Ahmed comincia a non sentirsi un soggetto legittimo qua? E quindi dicono: dobbiamo ricostruirgli una comunità attorno; quindi questi psicoterapeuti cosa fanno oltre a fare le sedute? Vanno nel condominio dove vive Ahmed e vanno alla riunione di condominio, lì portano il problema perché il problema della tossicomania di Ahmed non è il problema di Ahmed o il problema di Ahmed e della sua famiglia, ma del macellaio all'angolo, perché se il macellaio all'angolo quando vede Ahmed strafatto fa delle cose è più facile che succeda qualcosa. Se li re-inscriviamo dentro contenitori comunitari, una comunità resiliente è una comunità che non denaturalizza la presenza dei soggetti che ne fanno parte perché Khadija nata in Italia oggi si chiede molto più di ieri come mai sta qua, perché Khadija che è nata in Italia non si chiede perché è nata in Italia perché per lei è normale nascere in Italia, vivere in

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Italia. Come mai oggi a differenza di qualche anno fa se lo chiede ancora di più? Perché l'orizzonte discorsivo pubblico, e basta sentire il dibattito sullo ius soli non ascoltando chi è contro ma ascoltando chi è a favore, perché chi è contro dice delle cose che per me sono semplicemente inaccettabili. Oggi Khadija sviluppa sempre più il fatto di essere un soggetto fuori luogo e quindi Khadija va di più da sua mamma a chiedere: come mai siamo qua? Perché sei venuta qua? E se sua mamma è stata vittima della tratta ha molto di più il dovere di spiegarle che è stata per strada, ecc. Ma come fa una madre a spiegare questa cosa ai suoi figli? Di certo non è uno psicologo che lo può fare. Il problema è curare il sintomo, ma curare solo il sintomo non basta, si deve considerare il sintomo come segnale di qualcosa che non ha funzionato nella comunità. Una comunità resiliente non fa sentire Khadija un soggetto fuori luogo e quella è una comunità più resiliente per Khadija ma anche per gli altri secondo me, perché ognuno ha il suo modo di essere fuori luogo: c'è chi non ha le stesse abilità degli altri, c'è chi ha un colore della pelle diverso, c'è chi ha un orientamento sessuale, chi ha una religione…

Una comunità resiliente è una comunità capace di farsi comunità a partire da chi c'è nella comunità, non a partire da chi ci dovrebbe essere.

So che è una risposta molto astratta.

Francesca Belforte

Secondo me è importante che chi pone questa domanda definisca: qual è la mia difficoltà? Ho solo bisogno di integrare questi due livelli? Ho bisogno di strumenti esterni, di risposte o ho anch'io personalmente una difficoltà?

Una cosa difficile è che questo lavoro è veramente continuo: ad esempio ieri ero in autobus a Livorno, che è una città tutto sommato aperta, tollerante, e c'era una signora nigeriana che attorno a sé aveva cinque bambini. In collo teneva un bambino piccolo, che

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

probabilmente era suo figlio ma non lo sappiamo con certezza, poi uno più grande, e uno ancora più grande, insomma cinque bambini a sedere al centro dell'autobus, in cerchio. Due donne livornesi sedute nell'autobus hanno iniziato pesantemente a commentare dicendo: «Certo, ne ha fatto uno dietro l'altro, li scodellano uno dietro l'altro».

Allora che cosa posso fare io, che sono parte di questa comunità, per creare una nuova prospettiva in cui le persone non siano cose ma persone? Non solo io come psicologa, ma io come persona, che cosa posso fare quando sento un commento palesemente razzista? Ho provato a mettermi in empatia con queste donne, a non attaccare: se avessi chiesto solo alle donne come mai la pensavano così, le avrei giudicate ed escluse. Avevo pochi minuti di tempo. Allora ho provato a integrarle, ma molto semplicemente, iniziando a parlare con le donne livornesi (includendo anche la signora nigeriana e i bambini) facendo loro notare che uno dei bambini leggeva un libro di Harry Potter. Abbiamo così iniziato un po' a parlare del grande successo di questo personaggio, ho chiesto loro se anche le loro nipoti lo leggevano, e mentre parlavamo il bambino era contento e incuriosito e lo sguardo delle donne era diverso… Insomma il clima è cambiato…

Però mi rendo conto che il lavoro è davvero capillare, continuo, di trasmissione… È un impegno che riguarda tutti. È una goccia nel mare, però partiamo da questo.

Roberto Bertolino

Aggiungo solo una cosa, vi racconto un episodio. L'assessore alla Regione Piemonte, persona che si spendeva molto per l'integrazione dei migranti, va a fare un intervento in un oratorio e lì vado anch'io e fa il solito discorso: che pagano un tot delle nostre pensioni, che è vero… Una signora molto anziana ha aspettato che noi finissimo di parlare, poi si è avvicinata all'assessore — devo dire con molta de-

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

licatezza e con un'educazione incredibile — e gli ha detto: «Guardi io le voglio dire che però per me è inaccettabile quello che ha detto, perché io la mia pensione me la sono pagata», che da un punto di vista di che cos'è il sistema previdenziale italiano è una stupidaggine, perché nessuno viene a essere pagato, no? Noi paghiamo, ma da un altro punto di vista è invece una cosa radicalmente vera. Allora probabilmente bisogna capire da dove nascono questi sentimenti.

Quando parliamo di politica secondo me dobbiamo distinguere un orizzonte politico, come quello nazista con Hitler: non è che ti mettevi lì a mediare, ma quello è talmente estremo, da quello che è il quadro per cui oggi si radicalizzano nelle società delle posizioni che poi assumono connotati politici ma di fatto di politico hanno molto poco… Io non penso che le due signore fossero razziste, nel senso che il razzismo è una teoria con una sua idea implicita, probabilmente le signore portano un'istanza sociale quando dicono quello.

A me viene in mente una signora che ho visto come supervisore al centro di salute mentale, una signora nigeriana che ha un problema di dominazione del pensiero, una signora sposata con un italiano con figli e il suo problema riguarda l'essere adeguata. Vive in Italia, lavora e ha una casa di proprietà, però lei è sul pullman con i suoi tre bambini e inizia a pensare che gli altri stiano pensando che lei sicuramente prende il sussidio, che lei non se lo merita in quanto «negra». Cosa che è possibile che qualcuno lo pensasse e è altrettanto possibile che nessuno lo pensasse e allora lei è costretta a scendere dall'autobus con i bambini perché non riesce più a stare lì.

Questa è un'altra cosa per cui preferisco il conflitto nella situazione che hai descritto tu, preferisco che la signora dica qualcosa, poi ognuno si posiziona… magari la signora nigeriana si gira e le risponde pure male, preferisco quello che l'orizzonte violento che si sente sul proprio corpo nello sguardo dell'altro, non fosse altro che per il fatto che lo sguardo può essere frainteso, quindi si amplia il campo del razzismo percepito.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Io volevo dire una cosa alla professoressa Buzzi. Non sono sicura di aver capito bene rispetto al suo intervento, ma ho intravisto una visione della risoluzione dei conflitti non attraverso una delega, ma utilizzando anche convenzioni sociali o comunque meccanismi all'interno della società… Però, se penso all'esempio che faceva lei sull'autobus, quello a mio avviso può essere il rischio: la società usa il razzismo come meccanismo per affrontare un conflitto e la regolamentazione giuridica, sanitaria e punitiva di una serie di questioni dove c'è il conflitto in teoria può anche da una parte creare equità, dall'altra contribuire alla formazione di entità che permettano alle persone di modificare il modo in cui affrontano il conflitto.

Isabella Buzzi

Innanzitutto provo a vedere se ho capito e poi vi dico che cosa ne penso. Lei dice che occorrono le leggi in una società, sono dei paletti che tutti rispettiamo e che permettono di avere una società più equa dove la persona più debole si sente rispettata come quella forte: su questo sono molto d'accordo con lei, sono necessarie le leggi in tutte le società. Ci sono però delle situazioni in cui il dialogo diventa fondamentale per mettere in gioco delle risorse che altrimenti la legge in un'applicazione standardizzata non metterebbe in campo. È quindi assolutamente importante che una società abbia delle leggi, ma che dia anche voce alle persone che fanno parte di questa società nel momento in cui queste persone sono di fronte al problema e lì la legge, pur essendo una buona legge, non ha così tante micro-risposte da dare per essere calata in ogni singolo contesto e le persone possono essere valorizzate nella loro capacità di autodeterminarsi. Esiste quindi la possibilità di un'apertura di un dialogo con persone che invece di accettare un meccanismo di delega — anche se la delega non fosse possibile — cercano di stimolare le persone presenti a riflettere innanzitutto su un concetto di identità personale e su cosa vogliono

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

veramente per poi mettere in campo soluzioni possibili che rispettino le identità degli altri. Quindi in un esempio come quello dell'autobus la possibilità di aprire un dialogo è la possibilità di andare oltre a un'apparenza che è quella di una donna con tanti bambini intorno a sé e magari la curiosità delle due signori livornesi sull'autobus per riconoscersi come esseri umani, come persone; quindi togliersi una maschera della superficialità per andare all'essenza anche etica del nostro essere, alla nostra identità.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Conclusioni

Questa opera è nata cogliendo una sollecitazione che Roberto Bertolino ci fece durante una formazione: perché l'analisi del sociale e le risposte alle criticità vengono date spesso dagli psicologi clinici, che tendono a ricondurre ogni questione a elementi interni al soggetto? Essi descrivono la realtà dal loro osservatorio, ma questa è ben più articolata. Bertolino, anche nel suo intervento, dice che per gestire questa complessità non è sempre necessario un intervento clinico, ma che altri tipi di intervento sono di sostegno e di sollievo.

Perché altre figure professionali (ad esempio, educatori, mediatori, assistenti sociali, ecc.) non possono scrivere ciò che vedono e le soluzioni individuate? Anche loro sono in prima linea, osservano e lavorano con l'individuo inserito nella sua rete di relazioni e con la comunità.

Da questa sollecitazione è nata l'idea del Convegno dal titolo molto significativo, «La relazione cura se si cura la relazione», che ha avuto luogo nel 2019 e che metteva in evidenza l'importanza della cura delle relazioni come antidoto alla crisi sociale (organizzato da Mediando e da ACER Modena).

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Ma anche questa opera vuole dare un contributo al dibattito in corso, attraverso il nostro osservatorio, quella della mediazione dei conflitti nella comunità, nella speranza che aiuti a gestire il presente.

Questa pubblicazione è il frutto di anni di studio e approfondimento, di sperimentazioni pratiche nel nostro lavoro, a volte riuscite, altre volte meno, dove l'errore ci ha interrogato e spinto a farci nuove domande e a verificare altre piste d'azione. La relazione nella sua complessità, e quindi il conflitto interpersonale, ci hanno spinto a una ricerca appassionata che non ha fine.

Abbiamo deciso di sperimentarci anche e soprattutto in contesti sociali di povertà relazionale — e non solo — pensando che proprio questi avessero più bisogno di sostegno. Abbiamo riflettuto sul nostro ruolo di mediatori, ma sempre cercando di non limitarci a una mera speculazione. Per noi è fondamentale che questa si accordi sempre con la concretezza del nostro agire quotidiano e con i limiti che la realtà ci porta. Non abbiamo mai smesso di cogliere le sfide che il lavoro nel sociale ci poneva, pur sentendo tutta la difficoltà, a volte la frustrazione e l'impotenza, ma anche godendo quando siamo riusciti a costruire piccoli ponti di comprensione.

In questo viaggio durato anni ci sono alcune persone che vogliamo ringraziare e che hanno contribuito alla nostra crescita. Innanzitutto le socie fondatrici, senza cui tutto questo non sarebbe stato possibile, e poi i soci attuali della Cooperativa Sociale Mediando, i suoi dipendenti e i suoi collaboratori presenti e passati.

Ringraziamo anche coloro che ci hanno formato nel tempo come gruppo di lavoro, i nostri maestri: Jacqueline Morineau, Francesca Belforte, Isabella Buzzi, Pat Patfoort, Anna Bassi, Roberto Bertolino, Gino Mazzoli e Thierry Bonfanti. Alcuni di questi hanno contribuito a rendere possibile questa pubblicazione.

Infine un grazie va al Comune di Modena e ai suoi dirigenti per aver posto le basi, stabilizzato e finanziato un servizio di mediazione dei conflitti nella comunità di Modena.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Attraverso quest'opera abbiamo cercato di dare una risposta alla domanda iniziale su *che cosa fare con il conflitto,* una risposta che tenesse conto allo stesso tempo di alcune riflessioni teoriche fatte e della necessità di trovare una strada per gestire questi momenti di crisi. Non pretendiamo di aver esaurito l'argomento: è per noi già una grande soddisfazione aver reso giustizia della complessità che ci troviamo di fronte e aver fornito qualche strumento esistenziale e tecnico per affrontarla.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Bibliografia

AA.VV. (1982), *La programmazione neuro-linguistica,* Roma, Astrolabio.
Appadurai A. (2014), *Il futuro come fatto culturale. Saggi sulla condizione globale,* Milano, Raffaello Cortina.
Arielli E. e Scotto G. (1998), *I conflitti,* Milano, Mondadori.
Arielli E. e Scotto G. (2003), *Conflitti e mediazione,* Milano, Bruno Mondadori.
Bandler R. e Grinder J. (1981), *La struttura della magia,* Roma, Astrolabio.
Benasayag M. (2008), *Elogio del conflitto,* Milano, Feltrinelli.
Bendaña A. e Villa-Vicencio C. (2002), *La riconciliazione difficile. Dalla guerra a una pace sostenibile,* Torino, EGA.
Besemer G. (2006), *Gestione dei conflitti e mediazione,* Torino, EGA.
Bindi L. e Faedda B. (2001), *Luoghi di frontiera. Antropologia delle mediazioni,* Cagliari, Punto di fuga.
Bonafé-Schmitt J.P. (1992), *La médiation. Une justice douce,* Paris, Syros.
Braga P., Mauri M., e Tosi P. (1995), *Interazione e conflitto. Bambini aggressivi e adulti in difficoltà,* Bergamo, Junior.
Branca P. e Colombo F. (2020a), *Meno fare, più pensare: la lezione del coronavirus. Cronaca di un servizio,* «Animazione Sociale», n. 334, pp. 64-67.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Branca P. e Colombo F. (2020b), *I problemi di questa società che problemi sono e di chi? L'attualità di un nuovo investimento sulla partecipazione,* «Animazione Sociale», n. 334, pp. 70-75.
Branca P. e Colombo F. (2020c), *Promuovere la partecipazione oltre la retorica. L'empowerment tra risorse soggettive e risorse dell'ambiente di vita,* «Animazione Sociale», n. 334, pp. 76-84.
Branca P. e Colombo F. (2020d), *Non si progetta senza l'apporto dei saperi di comunità. Suggestioni per accompagnare la fluidità e durata dei processi,* «Animazione Sociale», n. 334, pp. 85-96.
Buccoliero E. e Maggi M. (2005), *Bullismo, bullismi,* Milano, FrancoAngeli.
Buvinic M., Morrison A.R. e Shifter M. (1999), *Violence in the Americas. A framework for action.* In A.R. Morrison e M.L. Biehl (a cura di), *Too close to home. Domestic violence in the Americas,* Washington, DC, Inter-American Development Bank.
Buzzi I. (2019), *Introduzione alla conciliazione,* Milano, Giuffrè.
Buzzi I. e Pinna S. (1999), *Esperienze pratiche di mediazione,* Cagliari, Punto di fuga.
Carkhuff R. (1987), *L'arte di aiutare. Manuale,* Trento, Erickson.
Carkhuff R. (1987), *L'arte di aiutare. Quaderno di esercizi,* Trento, Erickson.
Castelli S. (1996), *La mediazione. Teorie e tecniche,* Milano, Raffaello Cortina.
Costantini E. (2003), *Le conseguenze dell'appalto: confini, ruoli e mandati organizzativi nell'erogazione di servizi pubblici. Il caso di «Punto d'Accordo» a Modena,* tesi di dottorato.
Costantini R. e Carso R. (1993), *Negoziazione. Come trasformare le tecniche negoziali in abilità istintive,* Milano, FrancoAngeli.
D'Alò E., Mastro A. e Persano L. (2005), *La mediazione scolastica,* Milano, Mondadori.
Dilts R. (1998), *Convinzioni,* Roma, Astrolabio.
Duden K.J. (2001), *Mediatori efficaci. Come gestire i conflitti a scuola,* Molfetta (BA), La Meridiana.
Esposito R. (1998), *Communitas. Origine e destino della comunità,* Torino, Einaudi.
Goleman D. (1997), *Intelligenza emotiva,* Milano, Rizzoli.
Goleman D. (1998), *Lavorare con intelligenza emotiva,* Milano, Rizzoli.
Goleman D. (2006), *Intelligenza sociale,* Milano, Rizzoli.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Haynes J.M. e Buzzi I. (2012), *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione,* Milano, Giuffrè.
Hellinger B. (1998), *Ordini dell'amore. Un manuale per la riuscita delle relazioni,* Milano, Feltrinelli.
Korn J. e Mucke T. (2001), *La violenza in pugno. Adolescenti e violenza. Tecniche di mediazione,* Torino, EGA.
Luison L. (a cura di) (2006), *La mediazione come strumento di intervento sociale. Problemi e prospettive internazionali,* Milano, FrancoAngeli.
Luison L. e Liaci S. (2000), *Mediazione sociale e sociologia,* Milano, FrancoAngeli.
Mannarini T. (2004), *Comunità e partecipazione,* Milano, FrancoAngeli.
Martello M. (2003), *Oltre il conflitto. Dalla mediazione alla ricerca costruttiva,* Milano, McGraw-Hill.
Martini E.R. e Torti A. (2003), *Fare lavoro di comunità. Riferimenti teorici e strumenti operativi,* Roma, Carocci.
Mazzoli G. (2020), *Spunti per un tempo aperto,* «Animazione Sociale», n. 336, pp. 74-96.
Morelli U. (2020), *Approssimarsi nonostante la distanza. Coprogettazione mite e gentile nella complessità comunitaria,* «Animazione Sociale», n. 340, pp. 15-25.
Morineau J. (2003), *Lo spirito della mediazione,* Milano, FrancoAngeli, 1ª ed. 1998.
Morineau J. (2010), *Il mediatore dell'anima,* Milano, Servitium.
Muszkat M.E. (2005), *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações,* São Paulo, Summus.
Natoli S. (2007), *L'attimo fuggente e la stabilità del bene,* Roma, EDUP.
Nicosia P.S. (2004), *Come gestire i conflitti e vincere… insieme,* Roma, Edizioni Paoline.
Nigris E. (2002), *I conflitti a scuola. La mediazione pedagogico-didattica,* Milano, Mondadori.
Novara D. (2002), *L'ascolto s'impara. Domande legittime per una pedagogia dell'ascolto,* Torino, EGA.
Novara D. (2007), *I bulli non sanno litigare,* Roma, Carocci.
Novara D. e Di Chio C. (2013), *Litigare con metodo. Gestire i litigi dei bambini a scuola,* Trento, Erickson.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Novara D. e Passerini E. (2015), *Con gli altri imparo. Far funzionare la classe come gruppo di apprendimento,* Trento, Erickson.
Osservatorio Europeo sulla Sicurezza (2019), *La banalità della paura. Lavoro, percezioni e insicurezze in Europa,* Rapporto sulla sicurezza e l'insicurezza sociale in Italia e in Europa, XI edizione, Febbraio 2019, Fondazione Unipolis, demos & pi, http://www.demos.it/2019/pdf/49772019_rapporto_sicurezza_demos_unipolis.pdf (consultato il 21 gennaio 2021).
Patfoort P. (1992), *Costruire la nonviolenza. Per una pedagogia dei conflitti,* Molfetta (BA), La Meridiana.
Patfoort P. (2001), *Io voglio, tu non vuoi. Manuale di educazione nonviolenta,* Torino, EGA.
Pisapia G.V. (2000), *Prassi e teoria della mediazione,* Padova, CEDAM.
Pisapia G.V. e Antonucci D. (a cura di), *La sfida della mediazione,* Padova, CEDAM.
Pontata G. (1996), *La personalità non violenta,* Torino, EGA.
Raimo C. (2020), *Riparare il mondo,* Roma-Bari, Laterza.
Richardson J. (2004), *Introduzione alla PNL,* NLP Italy.
Ripamonti E. e Boniforti D. (2020), *Metodi collaborativi. Strumenti per il lavoro sociale di comunità,* «Le Matite di Animazione Sociale», Torino, EGA.
Rosenberg M.B. (2003), *Le parole sono finestre (oppure muri),* Reggio Emilia, Esserci.
Rosenberg M.B. (2006), *Parlare Pace. Quello che dici può cambiare il tuo mondo,* Reggio Emilia, Esserci.
Scaparro F. (2001), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative delle controversie,* Milano, Guerini e associati.
Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte,* Milano, Bruno Mondadori.
Torrego Seijo J.C. (2003), *Vinco vinci. Manuale per la mediazione dei conflitti nei gruppi educativi,* Molfetta (BA), La Meridiana.
Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati,* Trento, Erickson.
Vinyamata E. (2001), *Conflicología. Teoría y prática en resolución de conflictos,* Madrid, Planeta.
Vinyamata E. (2003), *Aprender mediación,* Barcelona, Paidós Ibérica.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Watzlawick P., Beavin J.H. e Jackson D.D. (1967), *Pragmatica della comunicazione umana,* Roma, Astrolabio.
Winslade J. (2012), *Safe and peaceful schools. Addressing conflict and eliminating violence,* Thousand Oaks, CA, Corwin.
Zoja L. (2011), *Paranoia. La follia che fa la storia,* Torino, Bollati Boringhieri.

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

La Cooperativa Sociale Mediando

Mediando è una cooperativa sociale nata nel 2007 a Modena, dall'esperienza di gestione di Punto d'Accordo, il Centro di Mediazione dei conflitti sociali del Comune di Modena.

Negli anni le competenze e le esperienze professionali dei soci hanno arricchito la cooperativa con le loro specifiche formazioni, portando Mediando a sperimentarsi in vasti ambiti: dalla scuola alle organizzazioni di lavoro, dai quartieri ai servizi sociali alle famiglie, sempre con l'obiettivo di incoraggiare il dialogo tra le istituzioni e la società civile e promuovere la diffusione della cultura della mediazione sul territorio.

Un'ampia fetta di lavoro è rivolta alla formazione, attraverso attività di progettazione, erogazione e valutazione di percorsi formativi che mirano alla comunicazione efficace e alla gestione dei conflitti fra singoli e nelle organizzazioni.

Da anni Mediando collabora stabilmente con il Comune di Modena e le scuole del territorio cittadino e provinciale. Nella cooperativa lavorano mediatori di conflitti sociali, mediatori familiari, mediatori civili commerciali, psicologi e psicoterapeuti, educatori, counselor, arteterapeuti. La ricchezza dei diversi vissuti dei soci e le molteplici declinazioni del lavoro di mediazione fanno di Mediando una realtà aperta e dinamica, con una forte vocazione sociale.

Per maggiori informazioni: www.mediandoweb.it

mediando
CONFLITTOASCOLTOCONFRONTO

© 2022, M. Stermieri e M. Esposito (a cura di),
Costruire comunità resilienti, Erickson, www.ericksonlive.it

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

GRAZIE PER AVER SCARICATO

LIVE

Vivi. Scrivi. Pubblica. Condividi.

La nuova linea editoriale di Erickson che dà voce alle tue esperienze

È il progetto firmato Erickson che propone libri di narrativa, testi autobiografici, presentazioni di buone prassi, descrizioni di sperimentazioni, metodologie e strumenti di lavoro, dando voce ai professionisti del mondo della scuola, dell'educazione e del settore socio-sanitario, ma anche a genitori, studenti, pazienti, utenti, volontari e cittadini attivi.
Seleziona e pubblica le esperienze, le sperimentazioni e le idee che questi protagonisti hanno sviluppato e realizzato in ambito educativo, didattico, psicologico e socio-sanitario, per dare loro la possibilità di condividerle attraverso la stampa tradizionale, l'e-book e il web.

Sul sito **www.ericksonlive.it** è attiva una community dove autori e lettori possono incontrarsi per confrontarsi, dare e ricevere suggerimenti, scambiare le proprie esperienze, commentare le opere, trovare approfondimenti, scaricare materiali. Un'occasione unica per approfondire una serie di tematiche importanti per la propria crescita personale e professionale.

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

Erickson

Vai su **www.erickson.it**
per leggere la descrizione dei prodotti Erickson e scaricare gratuitamente tutti gli «sfoglialibro», le demo dei CD-ROM e le gallerie di immagini.

Registrati su **www.erickson.it** e richiedi la **newsletter INFO**
per essere sempre aggiornato in tempo reale su tutte le novità e le promozioni del mondo Erickson.

Seguici anche su **Facebook**
www.facebook.com/EdizioniErickson
Ogni giorno notizie, eventi, idee, curiosità, approfondimenti e discussioni sul mondo Erickson!

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022

In questa epoca di crisi e di disgregazione sociale, la mediazione può prevenire l'insorgere di situazioni emergenziali e favorire la crescita e la coesione sociale delle comunità locali. Il conflitto, infatti, non ha solo una dimensione distruttiva, preponderante quando non viene gestito, ma anche un potenziale evolutivo, che emerge se le persone riescono a rimanere in relazione nonostante le differenze, valorizzando le loro specifiche risorse esistenziali e professionali.
Il volume, rivolto sia ai professionisti (mediatori, educatori, assistenti sociali, operatori sociali, psicologi), sia ai cittadini che desiderano attivare risorse per creare benessere sociale, rende conto di tanti anni di formazione e sperimentazione dello strumento della mediazione dei conflitti nel lavoro sociale e nei progetti di sviluppo di comunità operata dalla Cooperativa Mediando all'interno di un Servizio del Comune di Modena.

MARCELLA STERMIERI

Laureata in Scienze politiche, è Gestalt Counselor, mediatrice familiare e civile commerciale. Ha fondato la Cooperativa Sociale Mediando di Modena e per un periodo ne è stata presidente. Si occupa di mediazione, consulenza individuale, formazione alla mediazione e negoziazione dei conflitti per adulti e professionisti e, infine, di divulgazione.

MARTINA ESPOSITO

Laureata in Antropologia culturale, mediatrice familiare e sociale, lavora per la Cooperativa Sociale Mediando come mediatrice sul territorio e all'interno del Servizio sociale del Comune di Modena, con attenzione particolare per progetti di sviluppo di comunità.

mediando
CONFLITTO ASCOLTO CONFRONTO

Erickson

www.ericksonlive.it
Erickson dà voce alle tue esperienze

Copia concessa in licenza a Martina Esposito; scaricato il 30/06/2022