

Convegno Internazionale di Mediazione



Centro di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia
Laboratorio Ricerca sui Processi di Mediazione



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

ASCOLTARE LASCIANDO TRACCIA

Milano

20-21 ottobre 2017



Venerdì 20.10 - ore 10,30-13,00

Vecchi e nuovi conflitti nella società plurale: le relazioni sociali sono enigmatiche?

*dr.ssa Donatella Bramanti, Professore Ordinario di
Sociologia della famiglia, dell'Università Cattolica del Sacro
Cuore, Milano*

La diversità caratterizza tutte le relazioni interpersonali. È dalla relazione con la diversità che può scaturire il conflitto, il conflitto si configura come una dinamica caratterizzante ogni incontro ed è esso stesso incontro. L'emergere della diversità insita in ogni essere umano favorisce la nascita di conflitti nelle relazioni interpersonali.

Tra chi pratica la mediazione è condivisa l'idea che i conflitti non si possano in alcun modo evitare ed è per questo che bisogna imparare a riconoscerli e a gestirli.

Da qui la focalizzazione sul conflitto generativo e sulla regola fondamentale che la risoluzione di un conflitto non debba determinare né vinti né vincitori, ma solo soggetti soddisfatti di aver trovato un punto d'incontro.

Sempre di più però ci rendiamo conto che l'emergere di conflitti, via via, più pervasivi, sia nelle relazioni interpersonali, sia nelle relazioni di coppia, sia nelle relazioni sociali, tende ad avvelenare la vita di ciascuno e, la possibilità di una convivenza pacifica, sembra sempre più messa a rischio.

In una società, sempre più frammentata e molecolare, il conflitto sociale non è più prevalente, mentre si assiste ad una escalation di micro conflitti che assumono però spesso una connotazione violenta (nelle coppie, nei gruppi di pari, nelle relazioni di prossimità).

La tesi che vorrei provare ad argomentare in questo breve spazio che è dedicato all'ascolto e al dare parola dei soggetti, è che l'emergere dei conflitti, sia legato alla difficoltà di vedere e comprendere il senso profondo e *enigmatico* delle relazioni.

Potremmo dire che se il luogo del conflitto sono le relazioni, il non prendersene cura può portare a un male relazionale.

Il soggetto oggi è decisamente più relazionale che in passato proprio per le caratteristiche proprie della società che si sta affermando: una società *plurale, reticolare e virtuale*.

Plurale significa che ciascuno di noi è definito da un numero sempre più ampio di cerchi sociali a cui appartiene/non appartiene o partecipa/non partecipa in vari modi.

Reticolare significa che la vita di ciascuno non è più ordinata e guidata secondo principi gerarchici, ma in base a logiche di rete per definizione orizzontali.

Virtuale significa che ciascuno di noi è portato a pensare e agire la propria vita come sempre possibile altrimenti, senza una necessaria coerenza con le potenzialità presupposte nelle identità, relazioni e forme sociali.

Queste tre caratteristiche esasperano il carattere *enigmatico* delle relazioni e possono portare a differenti forme di conflitto: a livello micro, a livello meso e a livello macro.

Riconoscere l'enigma delle relazioni – così come efficacemente propone Donati in un suo recente lavoro – significa riconoscere la strada che le relazioni indicano (normatività) e operare perché si possano trovare luoghi in cui il noi (we –relation) si rinforzi attraverso una azione di tipo riflessivo. Si tratta di una sfida complessa, ma, credo adeguata alla posta in gioco.

In questa sfida il mediatore relazionale può offrire un contributo prezioso.



Non esistono ragazzi cattivi: esperienze di ascolto

don Claudio Burgio, Associazione Kairos – Milano

Li chiamano “ragazzi a rischio”, “bulli”, “delinquenti”, “ragazzi di strada”, “giovanti devianti”, “mostri”: per me sono ragazzi e basta.

Ragazzi trasgressivi che abbandonati a se stessi, sconfinano in comportamenti antisociali e perdono il controllo della loro impulsività, fino a diventare pericolosamente violenti; minori che tentano di soffocare dentro il dolore che li accompagna da quando sono nati.

Mentre buona parte dell’opinione pubblica e la coscienza collettiva li bolla con orrore e ribrezzo favorendo l’incremento di un giustizialismo della peggiore specie, io continuo a guardarli con quella pietas che non è commiserazione distaccata, ma è sentimento realmente evangelico di intima consonanza con il dolore dell’altro che diventa tuo.

Li incontro nel carcere minorile Cesare Beccaria di Milano e nelle comunità di accoglienza Kayrós, li ascolto nei colloqui personali, per strada.

Con quella tremenda voglia di gridare al mondo il loro esserci, sono diventati i miei compagni di viaggio, coloro che Dio ha messo sulla mia strada perché io imparassi ad amare e a lasciarmi amare, coloro che, senza saperlo, mi annunciano ogni giorno la gioia del Vangelo e mi aiutano a credere.

Sono angeli sul mio cammino. Sono cuori violenti spesso per disperazione.

Più vado avanti, più mi convinco di una cosa: non esistono ragazzi cattivi.



Ascoltare i discorsi generativi di ex - sequestrati ed ex - guerriglieri in Colombia

Divergenze e convergenze delle esperienze soggettive nel conflitto armato colombiano

*dr.ssa Angie Paola Román Cárdenas, Ph.D. Docente e
ricercatrice in psicologia clinica Università Santo Tomás di
Bogotá, Colombia*

La Colombia attraversa un processo in cui si rinforzano delle strategie per intervenire e diminuire le conseguenze del conflitto armato che ha colpito il paese dagli anni sessanta. Come in tanti sappiamo, in Colombia è stato firmato l'accordo di pace con le FARC (Forze Armate Rivoluzionarie di Colombia), considerato come il gruppo sovversivo più antico del mondo. Per questa ragione, nel mio paese il conflitto armato, e in particolare, la fase di "post-accordo" si presenta, come un fenomeno complesso che pone delle sfide alla ricerca/intervento in ambito sociale e clinico. Allo stato attuale gli studi sul tema sono prevalentemente focalizzati sui processi di pacificazione sociopolitica, lasciando scoperta un'area cruciale: gli aspetti di trauma, ma anche di risorsa di tipo relazionale tra gli attori colpiti dalla guerra civile colombiana.

La mia presentazione cercherà di esporre l'introduzione di una prospettiva relazionale nell'analisi delle dinamiche e delle caratteristiche familiari delle persone che rientrano nella società (in questo caso ex guerriglieri ed ex sequestrati). Gli istituti di Ricerca mirano a migliorare il livello di sviluppo sociale e a offrire una migliore qualità di vita, rispondendo al principio di "Generatività Sociale" (Bramanti, Tomisich 2004) di cui si parla in Italia nell'ambito del Modello Relazionale Simbolico.

Come possiamo pensare al fenomeno della reintegrazione sociale in termini relazionali? Per i professionisti in Colombia, è importante passare da uno studio delle dinamiche e degli scambi di risorse tra soggetti, a una dinamica relazionale e complessa. È questo il punto in cui "Il familiare" e "Il Sociale" diventano i soggetti di studio, poiché, trascendono l'idea di famiglia o di comunità come l'unione di soggetti che condividono uno spazio e un

momento comune nel tempo, e finalmente si pensa ai soggetti che attribuiscono un senso (re-fero) alla storia che ogni membro co-costruisce nella relazione (re-ligo).

La presente proposta, cerca di far fronte a un fenomeno attuale, che richiede di essere approfondito da approcci che rinforzino un linguaggio centrato sulla possibilità, invece che sulla crisi e il dolore che ormai si legittimano da soli. Pensare a un processo di reintegrazione dei due tipi di popolazione (ex-sequestrati, ex guerriglieri), implica rompere la valutazione culturale di “vittima/ oppressore” di fronte a queste realtà, riconoscendo anche la parte umana delle persone che, molte volte contro la loro volontà, sono state reclutate nei gruppi sovversivi. Capiterebbe lo stesso, se pensassimo alle famiglie degli ex sequestrati come lo scenario in cui si trascende dalla visione dell’evento traumatico, che vulnera e vittimizza, a un soggetto che rientra nella scena familiare e che cerca di farsi partecipe nelle loro dinamiche, ripetendo le interazioni alle quali era abituato prima del rapimento.

La lettura del fenomeno nella sua complessità clinica e sociale ci invita alla costruzione di proposte d’intervento che conversino tra di loro. Ascoltare i discorsi delle persone direttamente colpite dalla guerra, diventa una sfida anche per ascoltare le nostre voci come professionisti. In Colombia la sfida più grande è quella di riconoscerci come soggetti della stessa società, la quale, anche se è diversa, presenta dei punti di convergenza interessanti per andare avanti nella riconciliazione e nel perdono.

Si riconosce l’importante ricaduta applicativa del presente lavoro, giacché esso permette di contribuire alle letture non polarizzate, bensì circolari e relazionali del conflitto armato colombiano e apporta nuovi strumenti d’intervento alle organizzazioni che lavorano per la reintegrazione sociale delle vittime del conflitto armato Colombiano (come ex-guerriglieri e come ex-sequestrati). In particolare è considerato il lavoro di Cigoli & Scabini (2002) sulla Generatività Familiare e i legami familiari che da un approccio Relazionale Simbolico permettono di capire le relazioni familiari che legano i generi (il patto coniugale tra uomo e donna) e le generazioni (il legame tra genitori e figli e più profondamente il legame tra le stirpi e le genealogie paterne e materne), per rispondere in maniera co-responsabile alla cura del capitale umano e anche sociale.

La mia presentazione identificherà quei discorsi divergenti nelle matrici familiari (le origini, i legami di coppia e il passaggio generazionale -Cigoli & Tamanza, 2006-), ma sarà anche mio interesse far vedere i punti di convergenza che uniscono gli attori del conflitto armato colombiano i quali, durante l’intervento clinico sviluppato durante la mia ricerca di dottorato, hanno permesso d’incontrare delle nuove possibilità di comprensione delle realtà altrui per aprirsi ad una riconciliazione sociale (punto cruciale nella fase del post-accordo in Colombia).

venerdì 20.10- ore 14,00-17,30

Ascoltare i figli di separati nei Gruppi di Parola

*dott.ssa Paola Farinacci e dott.ssa Marta Bonadonna,
Università Cattolica di Milano*

Cos'è un Gruppo di parola? A partire da un'esperienza più che decennale di conduzione, formazione e riflessione sulla metodologia, cercheremo di rispondere a questa domanda e di delineare gli aspetti fondanti di questo lavoro clinico così efficace.

L'intervento illustrerà le caratteristiche distintive del Gruppo di parola che lo diversificano da altri dispositivi gruppali da sempre ampiamente diffusi nel panorama italiano e internazionale. In tal senso "l'ascolto" della parola dei figli di genitori separati nel contesto del Gruppo di parola rimanda a un senso e ad un utilizzo molto specifico proprio di questo strumento.

Altre applicazioni di questo dispositivo per altri contesti e per altre altre transizioni familiari, dovranno essere attentamente ponderate e costruite a partire da un sapere teorico e a da una formazione con precisi obiettivi metodologici e applicativi.



Sfida educativa e rapporti tra generazioni a Lampedusa: mediazione per una risposta comunitaria al disagio giovanile.

*dott.ssa Roberta Di Rosa, Ricercatrice di sociologia -
Università di Palermo e dott.ssa Lalla Facco, mediatrice di
comunità MEDES*

A gennaio 2016 ha preso il via il progetto “Sfida educativa e rapporti tra generazioni a Lampedusa” grazie al sostegno offerto dalla Fondazione San Zeno onlus attraverso il premio “Promo.s.so 2015”. L’obiettivo generale è stato quello di migliorare la convivenza, comporre i conflitti tra singoli, gruppi, istituzioni, promuovere le risorse specifiche del contesto individuato, attraverso la pratica della mediazione relazionale.

Nel corso del progetto, che si è concluso il 30 giugno 2017, si è lavorato su più livelli sia con i giovani che con gli adulti educatori. Per quanto riguarda i giovani, hanno potuto sperimentare, in una diversa relazione con adulti educatori, l’essere coinvolti ed attivati con una modalità nuova e a loro familiare, quella del linguaggio video, grazie alla quale sono riusciti a raccontarsi in modo originale e creativo. In più, hanno maturato nel corso degli incontri seguenti anche la consapevolezza della loro efficacia comunicativa e della possibilità costruttiva dell’esprimere i propri bisogni e di confrontarsi con il mondo adulto.

Gli adulti hanno colto l’opportunità di approfondire nei gruppi le tensioni vissute, i dubbi e le preoccupazioni, come pure l’esplorazione condivisa delle risorse attivabili. La riflessione condivisa sugli obiettivi prioritari da perseguire e sulle azioni possibili mostra come già nei gruppi si sia innescato un processo virtuoso di attivazione sulle criticità e di autoconsapevolezza rispetto ai limiti e alle condizioni da superare per poter avere un diverso rapporto con i giovani.

Al contempo, le ricorrenti permanenze sull’isola dei mediatori ha permesso di sperimentare direttamente quella che probabilmente è la criticità “ordinaria” della comunità lampedusana, vale a dire la volatilità dei legami

sociali nell'isola e la conseguente difficoltà ad agire in maniera culturale efficace sul sistema. Le frequenti discontinuità mettono la comunità continuamente di fronte alla necessità di trovare equilibri sempre diversi, e la espone all'exasperazione dell'individualismo fino a diventare isolamento - e ad una diffusa incapacità ad identificarsi in una comunità coesa e che abbia un "senso" e un bene comune condiviso, che si intreccia tuttavia con piccoli gruppi di "resistenza civile e culturale" che, con le loro iniziative, danno respiro alla quotidianità.

La sperimentazione di uno spazio di dialogo e di riflessione rispetto ai rapporti intergenerazionali che ha caratterizzato la prima parte del progetto, ha incontrato limiti contingenti che hanno mostrato la necessità di un intervento di periodo molto più lungo e caratterizzato da una continuità di relazione tra operatori e destinatari, che permettesse ai primi di "entrare" nella comunità.

Accanto alla necessità di continuità, si è registrato fin dall'inizio un forte bisogno di formazione e di sensibilizzazione del mondo degli adulti rispetto alla gestione di relazioni di comunità, che ha costituito quindi la domanda a cui si è provato a dare risposta. Leggendo il bisogno registrato di uno spazio di sperimentazione e di apprendimento di modalità comunicative e di relazione più efficaci, si è scelto di proporre come risposta al bisogno stesso, un percorso di formazione alla mediazione, valorizzando così la versatilità dello strumento mediazione, che permette di lavorare nel corso di una formazione sulle relazioni critiche e dunque agire una dinamica costruttiva di apertura, di confronto e di partecipazione.

Segno concreto di questo percorso è stato il patto educativo siglato dagli insegnanti, secondo il quale, a partire dal settembre 2017, saranno attivate nuove prassi educative nella scuola media e superiore. Il gruppo dei docenti partecipanti al corso si è impegnato anche ad assumere un ruolo di accoglienza e orientamento dei nuovi docenti che arriveranno in autunno, in modo da ridurre l'impatto del turnover sugli alunni e sulla vita scolastica. Grazie all'attivazione volontaria dei docenti formati, la scuola diventerà il punto di partenza per la diffusione di un ascolto diverso, sia verso le nuove generazioni, sia tra gli adulti educatori.



La peer mediation e l'ascolto dei ragazzi in conflitto a scuola

dr.ssa Ilaria Marchetti, docente Università Cattolica del Sacro Cuore, Istituto di Mediazione Familiare e Sociale
“I grandi pensano che litigare non va bene, invece, può insegnarti la vita”
(Emma, 9 anni)

In qualunque interazione umana si verificano situazioni di conflitto, date dall'interdipendenza tra gli individui e ben sappiamo che maggiore è l'interdipendenza, maggiori sono le possibilità di conflitto. Siamo soliti associare a questo termine emozioni negative e sgradevoli: pensiamo al disagio, allo scontro, alla guerra. È raro che ad esso si associ l'idea di possibilità, occasione costruttiva, scambio reciproco e crescita.

Avvalendoci di alcuni dati di una ricerca in corso, sulla percezione del conflitto nei bambini fra i 6 e gli 11 anni, emerge con tutta evidenza che la rappresentazione del conflitto ha una connotazione negativa nella quale esso è confuso con la violenza, la guerra e spesso sovrapposto a scene viste nei videogiochi. Anche il litigio fra pari raramente viene rappresentato come occasione di confronto e crescita: sia sul piano fattuale, sia sul piano emotivo esso riconduce i bambini a situazioni di paura, tristezza, rabbia, dolore.

Il sistema-scuola è un contesto sociale nel quale si vive un'interdipendenza forzata importante: come in qualunque altro sistema complesso interagiscono molteplici e differenti aspettative reciproche e sono molte le situazioni in cui si possono determinare situazioni di incomprensione, disaccordo e lite fra i diversi attori coinvolti. In particolare, ci occuperemo del disaccordo e del litigio fra alunni, focalizzando la nostra attenzione sulla possibilità che il conflitto sia utilizzato a scuola come occasione di crescita all'interno del processo di socializzazione e costruzione dell'identità.

Le ragioni dell'interesse verso il conflitto a scuola riguardano almeno tre aspetti: a) l'apprendimento è possibile all'interno di un clima sereno e orientato a valorizzare la diversità, che sappiamo essere fonte di conflitto; l'atteggiamento positivo nei confronti della diversità si costruisce, non è innato, e che consente all'essere umano di trasformare la rabbia nei confronti del diverso in risorsa nella relazione; b) la scuola pone all'alunno una serie di compiti di sviluppo legati non solo alla prestazione scolastica, bensì anche

allo sviluppo di competenze sociali, derivanti proprio dal confronto costante e talvolta conflittuale con i compagni; c) il superamento costruttivo dell'interazione conflittuale è fondamentale per lo sviluppo del sé e incide sulle rappresentazioni e sulle modalità future di gestione del disaccordo (self efficacy). Imparare a utilizzare il disaccordo, infatti, svolge funzioni protettive. In specifico, consente di sviluppare una funzione di autoregolazione, di decentramento e la capacità creativo-divergente.

La peer mediation si occupa del conflitto fra pari restituendo agli alunni la responsabilità di trasformare l'interazione inefficace e dolorosa in un'interazione più efficace e concordata. Gli alunni hanno la possibilità di riflettere su ciò che è successo, sulle emozioni sentite per costruire un accordo sul loro rapporto con l'aiuto di un loro pari, il mediatore scolastico. La mediazione, anche in questo caso, non si preoccupa di creare la pace, bensì, anche in questo caso specifico, di aiutare a trasformare un'interazione difficile, in una relazione condivisa. I peer mediator sono formati e lo spazio della mediazione è a disposizione degli alunni che desiderano utilizzarlo, secondo un calendario stabilito. Gli alunni che desiderano accedere allo spazio s'iscrivono e vi accedono in orario scolastico, anche attraverso l'invito da parte degli insegnanti, formati nella prima parte del progetto.

Il progetto sarebbe meno incisivo, se i mediatori fossero adulti, sia sul piano della self-efficacy, sia per quanto riguarda il processo di responsabilizzazione circa la gestione della conflittualità. Se dovessimo scegliere sul quale termine porre maggior attenzione, con riferimento alla peer mediation, esso sarebbe di certo peer. La Peer Education identifica una strategia educativa volta ad attivare un processo spontaneo di passaggio di conoscenze, di emozioni e di esperienze da parte di alcuni membri di un gruppo ad altri membri di pari status; un intervento che mette in moto un processo di comunicazione globale, caratterizzato da un'esperienza intensa. Questa pratica può diventare una vera e propria occasione per il singolo soggetto e per il piccolo gruppo di lavoro che si crea durante l'incontro di mediazione.

Un po' come avviene nei gruppi di parola per figli di genitori separati, l'ascolto di un proprio pari, lascia maggiore traccia.



Ascoltare i minori stranieri non accompagnati

*dr.ssa Mariella Guidotti, Servizio Migrantes, Arcidiocesi di
Agrigento*

Ad Agrigento, frontiera europea del Mediterraneo, sono numerose le comunità di prima e seconda accoglienza che ospitano Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA). Alle fragilità e vulnerabilità connaturate alla migrazione con i suoi drammatici vissuti, per i MSNA si aggiungono i processi di costruzione identitaria dell'età evolutiva, particolarmente delicati in assenza del naturale quadro di riferimento affettivo, culturale, etico, e in situazione di transnazionalità. La dimensione formativa diventa cruciale nelle fasi di adattamento al nuovo ambiente, nella prevenzione della devianza e nella prospettiva dell'integrazione. L'accoglienza istituzionalizzata è in grado, attualmente, di far fronte alle sfide educative che una tale situazione pone? Si presenteranno alcune esperienze laboratoriali ad Agrigento.



Sabato 21.10 - ore 9,30

Dare ascolto ai soggetti in conflitto in ospedale

*dr.ssa Sabrina Colombari, Mediatrice, Responsabile dei
Consiglieri di Fiducia, Azienda USL di Bologna*

L'Azienda USL di Bologna ha attivato da diversi anni due percorsi di ascolto e mediazione dei conflitti, uno dedicato ai cittadini ed uno ai professionisti. Partendo da una breve analisi del contesto sanitario pubblico e delle sue peculiarità, si delineano gli aspetti emergenti del conflitto in questo ambito, sia tra cittadini e professionisti che tra professionisti stessi o gruppi professionali.

Il conflitto è portato dall'utente, di solito sotto forma di reclamo, a causa di disservizi subiti, di errate comunicazioni o, nei casi più gravi, a seguito di lesioni riportate nel corso di procedure diagnostico-terapeutiche. In questi casi, secondo la nostra esperienza, non è solo la volontà di ottenere una compensazione economica a muovere le persone ma, soprattutto, il bisogno di trovare il senso di quanto è successo, di confrontarsi con i professionisti, anche richiedendone una assunzione di responsabilità, per fare sì che l'errore non si ripeta.

Il conflitto con i cittadini utenti ha costi considerevoli per le aziende sanitarie in termini economici (cause legali per richieste di risarcimento), organizzativi e di immagine pubblica. Costa anche, e forse soprattutto, dal punto di vista della frattura nella relazione di fiducia tra paziente, familiari e curanti, elemento indispensabile in ogni relazione terapeutica.

Il conflitto è portato dai professionisti quando, all'interno delle équipe di lavoro, le tensioni latenti o i contrasti aperti, giungono a condizionare la serenità e la qualità di vita delle persone coinvolte. Non sempre la conflittualità tra collaboratori trova una gestione adeguata. Spesso è rimossa, censurata o "risolta" con conciliazioni forzate o interventi autoritari. L'esperienza ci mostra che queste soluzioni raramente ottengono l'effetto desiderato ed il conflitto resta, magari sottotraccia, fino ad una nuova e più intensa manifestazione.

Anche il conflitto non costruttivamente gestito tra i professionisti ha costi elevati. Può compromettere la motivazione dei singoli, frammentare un gruppo di lavoro, fino ad allontanare professionisti esperti e capaci. Può infine esitare in aggressioni verbali o fisiche o azioni di sabotaggio

organizzativo, comportamenti che danneggiano persone ed organizzazione e che sono sanzionati disciplinarmente.

In questo ambito, dove è necessario rigenerare le relazioni lavorative (che sono destinate a continuare nel tempo) e salvaguardare il legame, inteso come appartenenza alla comunità di lavoro, la mediazione è lo strumento più adeguato.

Nella nostra pratica è stato scelto come modello di riferimento il paradigma relazionale-simbolico che promuovendo l'ascolto, il riconoscimento reciproco, l'individuazione e la legittimazione dei bisogni delle parti, si offre come preziosa occasione di transito ritualizzato verso una ri-organizzazione della relazione.

Attraverso la narrazione di alcuni casi reali affrontati si presenterà il modello di intervento utilizzato per l'ascolto e la mediazione, con un focus sui conflitti tra professionisti ed una riflessione sulle criticità e sui punti di forza di questa esperienza.



L'ascolto attivo evita la morte per la mancanza d'acqua

dr.ssa Alicia Beatriz Garayo, Buenos Aires Argentina

Dialoghi che lasciano traccia

Il dialogo è lo strumento che per eccellenza attraversa tutte le tematiche dell'essere umano, dato che è l'unica forma di comunicazione per capirci o no e in questo modo poter avanzare con la storia dell'umanità. E non esiste il dialogo se non c'è un ascolto attivo ed interessato. Per ascoltare bisogna dialogare: e quando dico dialogare non mi riferisco soltanto al dialogo verbale, bensì anche alle centinaia di comunicazioni verbali e analogiche che esistono.

Ma realmente importante sono la comunicazione e il segno o l'impronta che questo dialogo o ascolto lascia nei partecipanti dello stesso; come vedremo durante questa esposizione, quello che ci lascia questa comunicazione, sia di positivo, negativo o neutro, è sempre prezioso e noi dobbiamo, come conoscitori della comunicazione, convertirlo in qualcosa di utile per i partecipanti della stessa.

Che il dialogo sia partecipativo, associativo, sociale, multipartitico, riparativo, dissociativo, multiforme, empirico, scienziato, ecc, chi ascolta o il generatore del dialogo, deve aver chiaro l'obiettivo finale e il messaggio che vuole lasciare partendo dall'ascolto attivo, visto che al di là dell'apparente risultato esiste sempre un aspetto-interpretazione-intimo in ognuno dei partecipanti e quello che dobbiamo ottenere è giustamente che in quell'aspetto, resti un'impronta.

Ogni parola, ogni gesto, ogni situazione, genera in ogni partecipante un'impronta e quest'impronta è giustamente la più importante di quest'analisi.

La parola convince, l'esempio trascina, ossia si incomincia il cambiamento sempre dalla comunicazione e la comunicazione è la parola, dopo l'attuare in conseguenza, ossia l'esempio.

Le parole, come spiega il neurochirurgo argentino Facundo Manes, mobilitano in chi ascolta una serie di reazioni emotive, che generano uno stato mentale attraverso l'impatto che mette in allerta i neuroni, producendo una risposta allo stimolo ricevuto attraverso quello che lo stimolo genera (neuroni specchio): così se una persona saluta col sorriso e un tono affettivo, è quasi impossibile che l'altra persona risponda in malo modo. A partire da questa analisi che è molto profonda e scientifica, dobbiamo anche analizzare e porre attenzione alle parole, toni, modi e forme da utilizzare nei nostri dialoghi, tenendo sempre in conto che cosa genera questo negli interlocutori.

Concludo analizzando una esperienza realizzata nella Patagonia Argentina, dove attraverso le impronte lasciate dall'ascolto attivo in giovani, adulti e nella comunità, per mezzo dei dialoghi partecipativi si evitò la morte reale ed effettiva di un'intera popolazione dovuta alla mancanza di acqua.



La mediazione al centro dei dibattiti conflittuali tra la famiglia, la persona anziana e i professionisti

dr.ssa Isabelle Dury, Associazione OVPAR di Lione, Francia

Come aiutare l'anziano che sta perdendo autonomia ad esercitare il suo potere d'azione? Come accompagnarlo nel suo itinerario e permettergli di sviluppare le proprie capacità di adattamento alla sua situazione? Come prendere in carico la sua parola e quella delle persone vicine che lo aiutano, quando si instaura un conflitto? Cosa per nulla facile quando gli aiutanti appartenenti all'ambito familiare o professionale devono confrontarsi con un rifiuto dell'aiuto. In nome del suo "benessere" alcuni possono essere portati a decidere al posto suo. Ma allora di quale benessere si tratta? Quello della persona coinvolta, quello della sua famiglia o invece quello del professionista che lo circonda? In funzione dei punti di vista di ciascuno, le risposte sono diverse e l'opposizione tra i protagonisti coinvolti dalla questione, può o meno confermarsi.

La mancanza di ascolto reciproco caratterizza allora il conflitto, venendo così ad instaurarsi un coinvolgimento sia individuale che collettivo



Come ascoltare le coppie genitoriali in conflitto?

dr. Giancarlo Tamanza, professore Associato di Psicologia clinica, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

Lo scenario della separazione e del divorzio, nonostante la sua ormai acquisita “normalizzazione” sociale e culturale, costituisce un luogo dove con grande frequenza e crescente complessità si determina la necessità di un ascolto clinico. Ciò non riguarda, è bene ricordarlo, tutte le condizioni di separazione, ma quelle contraddistinte da elevata conflittualità e che non riescono a trovare una composizione attraverso le ordinarie procedure di negoziazione (siano esse spontanee o assistite legalmente o socialmente). Situazioni (o momenti e fasi) nelle quali la separazione è nei fatti “assunta e consumata”, ma dove il transito è bloccato, l’assetto relazionale è in stallo e l’escalation conflittuale inibisce pesantemente l’esercizio della genitorialità.

Si tratta di situazioni difficilmente trattabili, non solo per l’elevata conflittualità, ma anche perché spesso prive di una domanda precisa ed assunta in modo esplicito. L’accesso al contesto di aiuto, in questi casi, raramente avviene per iniziativa spontanea e congiunta dei partner, ma è quasi sempre sollecitato (se non esplicitamente richiesto) da altre figure professionali che, anche quando rimangono silenti e sullo sfondo, rappresentano interlocutori fantasmatici potenti che influiscono in misura determinante sulla trattabilità della situazione. Va inoltre considerato un ulteriore elemento che, pur estraneo alla stretta tecnicità dell’ascolto clinico, permea e condiziona come un’ombra il setting ed il processo di lavoro in senso simbolico e materiale, vale a dire l’inevitabile riferimento alla legge ed all’intervento della giustizia. Tutti elementi che, in queste situazioni, rendono l’intervento di ascolto molto complesso e delicato e che obbligano l’operatore a muoversi con un’attenzione ed una sensibilità specifiche, con modalità operative in parte differenti da quelle tipiche della più consueta consultazione psicologica (spontaneità dell’accesso, identificazione esplicita del sintomo/bisogno, contesto di lavoro circoscritto alla relazione tra psicologo e cliente).

La sottovalutazione della specificità del contesto espone al rischio di una drastica caduta dell’appropriatezza e dell’efficacia dell’intervento, secondo due varianti ugualmente sterili: una precoce ed improduttiva proposta di (accanito) lavoro terapeutico o una valutazione psicodiagnostica (fintamente) asettica e (realmente) disimpegnata.

La modalità di intervento che illustrerò nel contributo cerca di sottrarsi a questo rischio, ritagliandosi un profilo di pratica propriamente clinica

(capace cioè di offrire cura attraverso attività di natura psicologica), secondo una specificità teorico-metodologica. L'obiettivo in queste circostanze, spesso segnate da un'urgenza emotiva e dalla ricerca di un seppur minimo effetto sul piano comportamentale, non può che essere circoscritto in un orizzonte precario e limitato, ma non per questo poco significativo: uno spazio di decantazione che aiuti a riassorbire gli effetti destabilizzanti determinati dalla separazione e che permetta ai genitori di confrontarsi in termini un poco più realistici con le sue conseguenze psichiche e relazionali. Un lavoro preliminare che non ha come obiettivo primario la composizione del conflitto e la ricerca di accordi, ma piuttosto la costruzione delle condizioni che possono rendere affrontabile il conflitto stesso e “sbloccare” il processo separativo, accompagnando i genitori verso la riappropriazione delle proprie capacità e responsabilità, facilitando così – nel proseguimento giudiziale o extragiudiziale del percorso – una riorganizzazione funzionale delle relazioni familiari.

