



Centro Nazionale
per il Volontariato



Centre Européen de Médiation
Bruxelles



SLOVENSKA
FILANTROPIJA



KRIZES CENTAR
SKALBES



SOCIJALNI INSTITUT
FONDACIJA



eaphne

ITALIANO



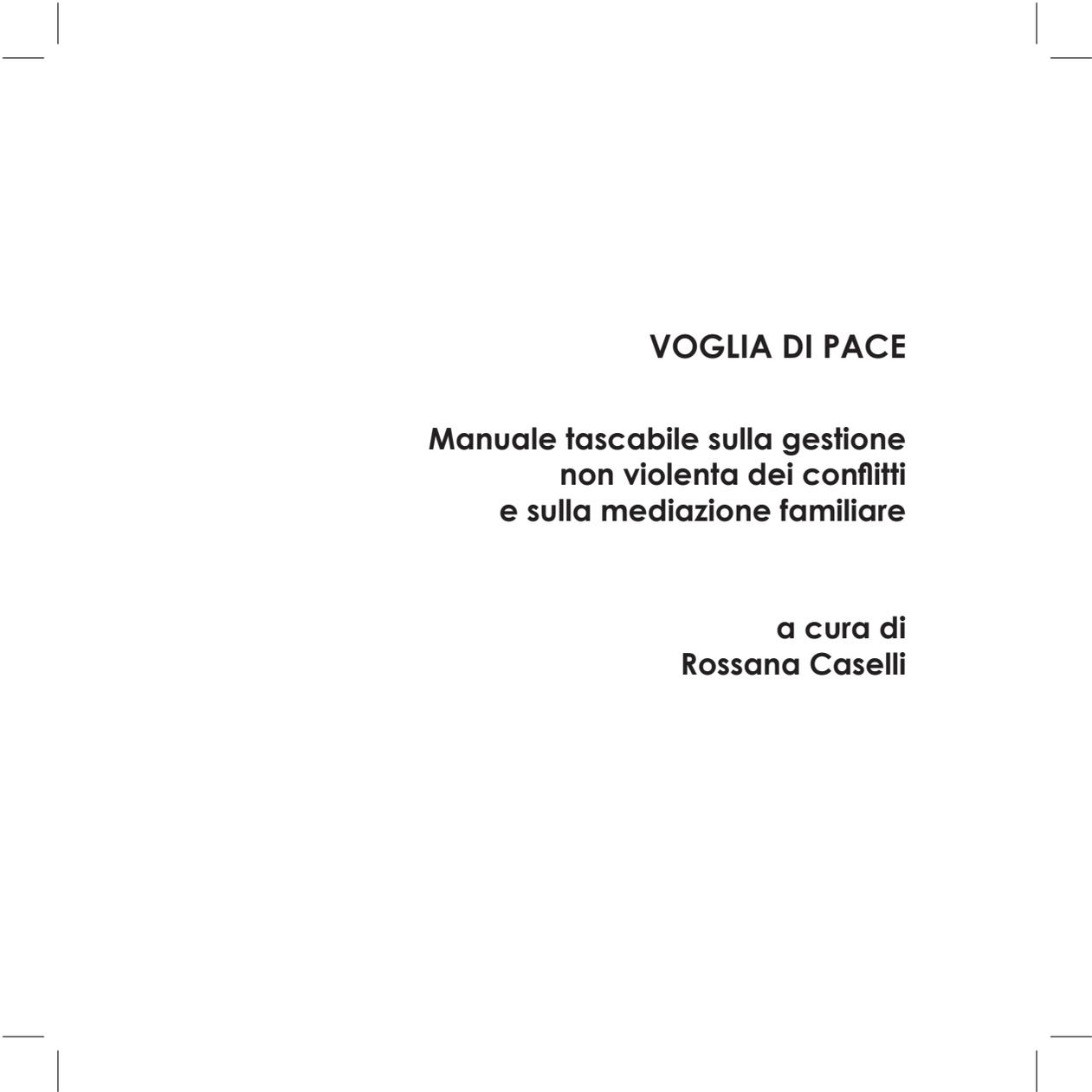
MIND

Capire i conflitti familiari
per non creare vittime









VOGLIA DI PACE

**Manuale tascabile sulla gestione
non violenta dei conflitti
e sulla mediazione familiare**

**a cura di
Rossana Caselli**



Centro Nazionale per il Volontariato

Via A. Catalani, 158 - Lucca
Tel. 0583 419500 - Fax 0583 419501
www.centrovolontariato.it
e-mail: cnv@centrovolontariato.it

Qualsiasi informazione contenuta in questa pubblicazione relativa al progetto "MIND", riflette l'opinione degli autori. La Commissione Europea non è responsabile dell'uso che potrebbe esser fatto di suddette informazioni.

*moins de violence
ça ne ferait pas de mal*



INDICE

RINGRAZIAMENTI.....	pag. 11
INTRODUZIONE.....	pag. 19
NON CHIUDIAMO GLI OCCHI DI FRONTE A QUESTA REALTA'.....	pag. 22
IL CONFLITTO UNA POSSIBILE RISORSA.....	pag. 24
LA RABBIA.....	pag. 26
LA VIOLENZA.....	pag. 29
IL SILENZIO.....	pag. 32
LIBERTA' E AMORE SONO IL CONTRARIO DELLA VIOLENZA.....	pag. 34
NAUFRAGHI.....	pag. 37
CRISI FAMILIARI, SEPARAZIONI E DIVORZI.....	pag. 39
IL CONFLITTO PUO' NON ESSERE VIOLENTO.....	pag. 42
LA MEDIAZIONE E' UN POSSIBILE AIUTO.....	pag. 46
IL PERCORSO DELLA MEDIAZIONE.....	pag. 49
IL MEDIATORE, UN PROFESSIONISTA "SENZA CAMICE".....	pag. 53
CENTRI D'ASCOLTO PER LE FAMIGLIE IN DIFFICOLTA'.....	pag. 56
LA CULTURA DELLA MEDIAZIONE.....	pag. 58
LE LACRIME D'AMORE SONO UGUALI IN TUTTO IL MONDO.....	pag. 61
LA MEDIAZIONE SOCIALE.....	pag. 63
IMPARIAMO A GESTIRE I CONFLITTI PRIMA CHE DIVENTINO VIOLENTI.....	pag. 66
CONCLUSIONI.....	pag. 86



10

RINGRAZIAMENTI

Ho avuto il piacere di curare questa nuova edizione del piccolo libro "All you need is peace", in qualità di coordinatrice del progetto MIND. Questo manuale vuol dare un contributo a gestire le conflittualità familiari in modo tale da evitare che i figli ne siano vittime, proponendo il metodo della mediazione familiare quale strumento per salvaguardare il diritto dei minori ad avere i propri genitori, nonostante il fatto che essi decidano di non essere più coniugi e nonostante i loro conflitti. Il progetto MIND è il terzo progetto, finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Daphne, che il Centro Nazionale per il Volontariato realizza in Europa su questo tema, ma è la prima volta che viene proposto in tre paesi dell'Est di nuova adesione: Slovenia, Lituania e Lettonia. Questo testo è stato rivisto e adattato, con i partners di tali paesi, alle loro caratteristiche culturali, sociali e giuridiche, dando vita a questa nuova edizione.

Vorrei ricordare che il "Daphne" rappresenta un'importante opportunità per le associazioni di volontariato che si impegnano nella lotta contro la violenza su donne, gio-

vani e bambini. Il programma incoraggia le organizzazioni di volontariato a promuovere reti europee e a realizzare progetti innovativi, i cui risultati sono poi “disseminati” in altri Stati membri e regioni.

In molti casi queste organizzazioni di volontariato offrono servizi che il settore pubblico non ha il potere o la capacità di offrire. In tal modo la società intera potrà beneficiare delle esperienze delle organizzazioni di volontariato se le loro idee e programmi saranno diffusi nella Comunità europea e condivisi con altre organizzazioni a loro collegate in altri Stati membri.

Desidero quindi ringraziare, a nome del Centro Nazionale per il Volontariato, la Commissione europea sia perché ritengo che il programma Daphne costituisca una importante opportunità per tutto il mondo del volontariato europeo, sia per aver reso possibile la realizzazione del nostro MIND: progetto che intende essere un messaggio di pace a cominciare dalle proprie esperienze personali, dalle proprie famiglie, in un'Europa che ha scelto di superare i conflitti laceranti che hanno storicamente diviso i suoi diversi paesi, per costruire invece un' Europa sempre più unita e “allargata”.

Un particolare ringraziamento quindi anche a chi con noi ha condiviso questo progetto, sia nel portare l'esperienza già acquisita con i precedenti progetti Daphne, sia nel voler con noi confrontare tali esperienze con altre realtà europee e facendole proprie.

Grazie a:

Hélène van den Steen (Belgio), che ci ha accompagnato con la sua grande esperienza di mediatrice familiare nel rendere la metodologia trasmettibile, in modi flessibili ed adattabili a contesti diversi, con il rigore che richiede sia la teoria che la lunga pratica. Grazie anche a tutti i suoi collaboratori del Centro Europeo di Mediazione:

Liudmila Mecajeva (Lituania) del "Social Innovation Fund" di Kaunas

Dace Benaire (Lettonia) del Crisis Centre «Skalbes» di Riga

Tereza Novak (Slovenia) della «Slovenska filantropija» di Lubiana

Ho poi condiviso questa "voglia di pace" all'interno del CNV con persone a cui sono particolarmente riconoscente per quanta "vita" abbiamo messo dentro e ci siamo

scambiate nel corso della realizzazione di questi progetti. Un grazie particolare quindi a **Angela Bertolucci**, che ha condiviso con me tutti i progetti in ogni fase, con grande pazienza, interesse e partecipazione. Grazie a **Teresa Ricci**, che ci ha aiutato a diffondere i risultati rendendo piacevole la parte grafica, e a **Gianluca Testa**, che ha curato la parte di formazione a distanza ed il sito a ciò dedicato (www.centrovolontariato.it). Grazie a tutti i docenti che hanno partecipato al corso di formazione che abbiamo tenuto a Lucca per le persone che provenienti dai diversi paesi europei, che hanno seguito la formazione a distanza, per complessive 180 ore a cui se ne aggiungono le 40 ore di lavoro sul campo e supervisionato.

Grazie al lavoro infaticabile e partecipe delle persone che ci hanno aiutato nella mediazione linguistica, con competenza ed empatia: **Anna Bissanti** e **Heather Lynn Jones**. Sono inoltre particolarmente grata a alcune persone che hanno rappresentato un importante punto di riferimento sia per i nostri progetti Daphne che per la elaborazione di questo piccolo libro: **Marco Bertoluzzo**, criminologo che ha operato alla Casa dei conflitti del Gruppo Abele di Torino, che vive dentro i conflitti con la capacità di nuotarci senza affogare mai; **Franca Gamberoni**, Associazione Laica Famiglie in Difficoltà di Trento, che unisce alla grande com-

petenza e preparazione professionale, una rara ricchezza umana e voglia di trasmettere la “cultura della mediazione”.

Sì, perché la mediazione familiare è anche una cultura, una modalità di convivenza civile basata su un grande rispetto reciproco. Grazie quindi anche a tutti i bambini e ragazzi che ci hanno aiutato nel farci comprendere come è più interessante per loro apprendere tale cultura.

Mi piacerebbe estendere il mio ringraziamento all'Istituto degli Innocenti di Firenze, al **Dr. Gherardini** e ad **Antonella Schena** che hanno permesso a tutti i partecipanti del progetto, di usufruire del Centro di Documentazione e di altri servizi dell'Istituto, così come dei preziosi risultati della ricerca condotta in Europa che hanno riguardato gli aspetti comparativi della normativa sulla mediazione familiare (ChildONEurope: European network of National Observatories on Childhood).

Inoltre, grazie a tutti coloro che, provenienti dai diversi paesi partner, hanno partecipato al nostro corso di formazione e già utilizzato le competenze acquisite nelle loro attività, mettendo subito in pratica la sperimentazione della mediazione familiare. A loro il merito di aver rivisto e adattato il libretto ai loro contesti sociali, sperando che possa esser

loro utile per far conoscere a tutti come la mediazione possa aiutare a gestire i conflitti prima che questi creino delle vittime per la violenza che si può scatenare quando i conflitti sono lasciati irrisolti. A loro il sentito augurio di riuscire a diffondere l'utilità di questa pratica in cui crediamo, le esperienze che abbiamo condiviso, di riuscire ad alleviare il dolore di chi spesso vive in solitudine momenti familiari tanto difficili.

In the end, I would like to thank all the people coming from the partner countries who have attended our training course and have already implemented in their activities what they have learned, immediately practicing the experimentation of family mediation. They all share the merit of having reviewed and adapted this booklet to their social environments, hoping it could be useful in order to let everybody understand how mediation can help managing the conflicts before violence generated by unresolved conflicts makes victims. I would also like to warmly wish to them to become able to disseminate the usefulness of this practice in which we trust so much as well the experiences we have shared, and to be able to lessen the pain of those persons who often live without help difficult familiar situations.

Tanti auguri a:

LITUANIA

Bakanova Olga
Bautreniene Marina
Bingeliene Vaiva
Telksniene Ruta
Venckauskiene Vytaute

SLOVENIA

Korenjak Kramar Ksenja
Liseč Martin
Radetič Radovan
Rotar Sonja
Škarja Sabina

LETTONIA

Broks Janis
Cerpinska Kristine
Krevica Edite
Lasmane Ritma
Ruka Inese



Infine vorrei ringraziare chi con noi fa parte della rete europea dei mediatori familiari che hanno partecipato ai nostri progetti Dafne.

Per ulteriori informazioni: www.centrovolontariato.it



INTRODUZIONE

Tutti siamo coinvolti nella responsabilità di promuovere un cambiamento culturale e sociale affinché i conflitti dentro e fuori di noi, in famiglia come tra popoli, non diventino momenti di violenza e guerra degli uni contro gli altri, bensì costituiscano ambiti di dialogo e confronto civile e rispettoso delle differenze

Impedire la violenza è responsabilità di tutti

Fare violenza su una o più persone significa non rispettare la sua libertà d'azione e pensiero, le sue diversità, siano esse d'opinione, di religione, razza, sesso, cultura. Fare violenza è pertanto ledere un diritto umano. La dichiarazione ONU dei diritti umani, nel primo articolo afferma che "tutti gli esseri umani nascono liberi ed uguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza". La "non violenza" è un diritto riconosciuto alle persone, nello spirito di fratellan-

za che ci unisce.

E' facile usare violenza soprattutto sui più "deboli". Per questo, ad esempio, i bambini ed adolescenti hanno diritti tra i più difficili da tutelare.

Per promuovere la loro difesa, la Carta dei diritti fondamentali dell'UE afferma che **"i bambini hanno diritto alla protezione ed alle cure necessarie per il loro benessere.."**e che **"in tutti gli atti... l'interesse superiore del bambino deve essere considerato preminente..." (art 24).**

Come organizzazioni di volontariato, come istituzioni pubbliche e come cittadini europei siamo quindi tutti impegnati affinché i conflitti, a cominciare da quelli familiari, non diventino espressioni di violenza, ed in particolare che non lo siano nei confronti dei bambini ed adolescenti, verso i quali gli adulti hanno maggiori doveri.

Questo piccolo manuale vuol essere un contributo alla riflessione su come possiamo imparare a gestire i conflitti in forme non violente, sia in famiglia quando i rapporti diventano difficili, che nella società quando ci si schiera gli

uni contro gli altri, e su come in ciò può darci una mano la mediazione familiare e sociale in difesa dei più deboli.

Ci rivolgiamo agli adulti, ma anche ai ragazzi, figli di oggi e genitori di domani, rappresentanti di quel futuro migliore a cui ogni generazione aspira: quel futuro che vorremmo un giorno fosse “senza” violenza.

Ci rivolgiamo anche in generale a chi vuol vivere i problemi concreti della quotidianità con **“voglia di pace”**: non tanto a chi è in situazioni “estreme” di disagio e violenza dei conflitti, ma a chi intende acquisire maggiori consapevolezza per gestire i conflitti propri e altrui producendo minore dolore per tutti.



NON CHIUDIAMO GLI OCCHI DI FRONTE A QUESTA REALTÀ'

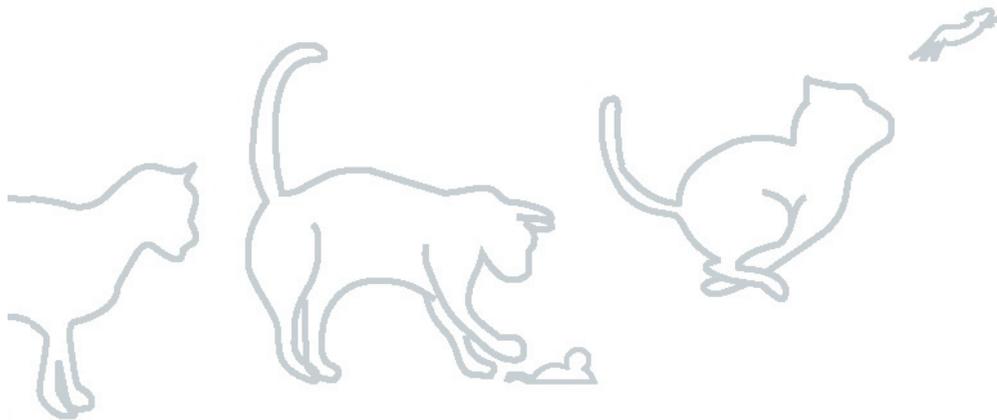
In famiglia si consuma il maggior numero di soprusi economici, di ricatti psicologici, di percosse e molestie, di violenze sessuali: tante facce di una violenza in gran parte sommersa, subita in silenzio presente in tutti i ceti sociali.

E' una violenza particolarmente odiosa perché si consuma in un contesto in cui dovrebbero prevalere fiducia, rispetto, amicizia e lealtà reciproche. Forse proprio per questo ci trova spesso impreparati ad affrontarla, soprattutto se si è figli o donne.

Non chiudiamo gli occhi di fronte a queste realtà, rompiamo il cerchio dell'indifferenza e della rimozione che troppo spesso accompagna queste situazioni.

Imparare ad affrontare questa realtà significa innanzitutto ri-conoscere le dinamiche dei conflitti e prevenire gli effetti negativi. Ed è possibile prevenire educando alla gestione dei conflitti in modi tali da evitare che si manifestino violen-

temente, poiché è possibile talora intervenire nei conflitti prima che questi facciano vittime. La mediazione familiare ha questo significato. Ed è un intervento nell'interesse preminente dei bambini.



IL CONFLITTO: UNA POSSIBILE RISORSA

Tutti siamo immersi nei conflitti: varia solo la loro intensità. In casa: tra genitori, tra genitori e figli, fratelli e sorelle, nonni, suoceri e nuore o generi. Si tratta di solito di conflitti tra sessi e generazioni diverse che spesso si ricompongono nei legami familiari che ci uniscono. Fuori casa: nella scuola, nel lavoro, per strada, nel quartiere, ci confrontiamo con vari tipi di conflitti, talora tra livelli decisionali o gerarchie sociali diverse, talora con i nostri simili o con chi ci sembra molto, troppo diverso. Sino ai conflitti tra popoli che possono assumere la forma estrema di atti di terrorismo o di vera e propria guerra. Siamo in conflitto talora anche con noi stessi, quando dobbiamo prendere una decisione difficile o che contrasta con una parte di noi.

Ma cos' il conflitto?

Il conflitto è una contesa, una opposizione, un contrasto di opposti desideri, tendenze, interessi. E questo contrasto fa parte della nostra vita e della nostra storia.

Il nostro stesso sviluppo come persona adulta, la crescita e l'evolversi della personalità, nelle diverse fasi della vita, è segnata spesso da conflitti: perché la realtà può contrastare con i nostri desideri e convinzioni; ci limita, e quindi ridefinisce il nostro modo di essere, le nostre tendenze.

Un conflitto può essere faticoso, doloroso, ma spesso segna anche la nostra crescita ad un livello più complesso di comprensione della realtà.

Per questo ogni conflitto può segnare anche un cambiamento nel modo di porci in e con il mondo in genere. Quando dobbiamo fare i conti con gli altri, noi ridefiniamo sempre la nostra identità attraverso le relazioni che ci legano col mondo che ci circonda. E questo è talora così faticoso che lo facciamo solo quando siamo costretti dai conflitti che ci "propongono" o ci impongono gli altri.

Il conflitto è comunque uno stato della relazione in cui si presenta un problema (contenuto del conflitto) che crea disagio emotivo e che può talora esprimersi in vera e propria rabbia.

LA RABBIA

Arrabbiarsi è naturale; e questo capita spesso quando siamo immersi in un conflitto con noi stessi o con gli altri. La rabbia è un sentimento ed i sentimenti sono spontanei, talora irrefrenabili come fiumi in piena. Si tratta di un'emozione che ha un carattere esplosivo e spesso temporaneo.

Del resto migliaia di anni fa i nostri antenati dovevano lottare per sopravvivere e non avevano altra scelta. I pericoli erano in agguato ovunque: guai se non si fossero arrabbiati! Era l'unico modo di sopravvivere. Quando si arrabbiavano il loro corpo si preparava ad attaccare. Così erano pronti a cacciare, ad aggredire, a difendersi. La paura li aiutava a scappare quando la situazione diventava troppo rischiosa.

Anche oggi, quando ci si arrabbia o ci si spaventa, il nostro corpo si comporta nello stesso modo: mette in circolo gli ormoni, o "messaggeri", che danno l'ordine al nostro cervello, e questo al nostro corpo, di prepararsi a combattere o fuggire.

Arrabbiarsi può quindi essere naturale: una sorta di sirena di allarme per fronteggiare una situazione che richiede tutte le nostre energie fisiche e mentali. Il cuore batte forte, le guance diventano rosse, la pancia è in subbuglio, le mani prudono e ci sembra di essere una sorta di vulcano in eruzione.

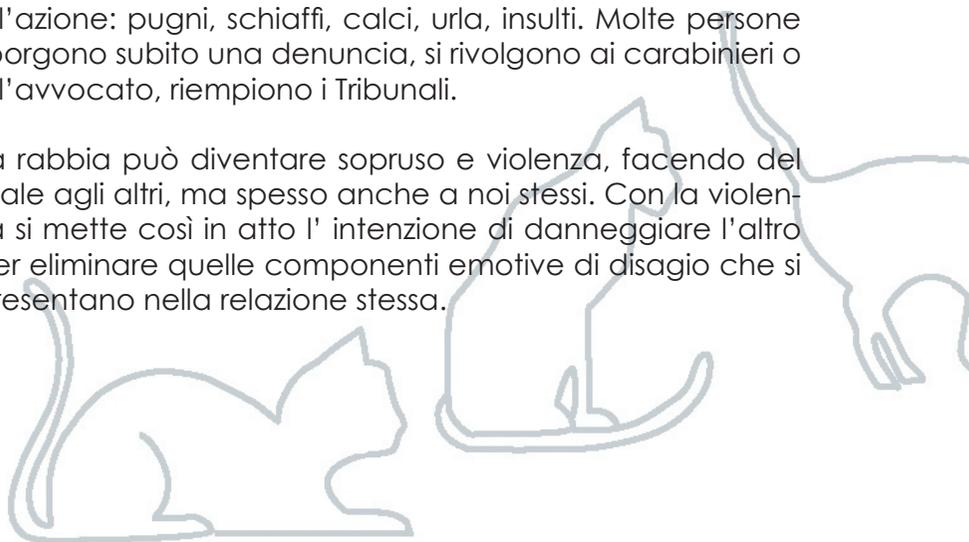
Questo modo di stare arrabbiati nei conflitti, certamente ci fa anche sentire molto vivi: ci mette in contatto con le radici profonde dell' albero della nostra esistenza, col senso delle nostre scelte, della nostra identità nei confronti degli altri e quindi col senso stesso che diamo alla vita. Per questo la rabbia che esprimiamo nei conflitti può essere anche positiva. Può rappresentare non solo la ricerca di un'identità che gli altri non ci riconoscono, la rivincita di frustrazioni, un potere in "negativo" in assenza di altre forme di potere a disposizione., ma anche il modo per confrontarci con gli altri e con noi stessi, mettendo tutto in gioco. La rabbia dei conflitti è certamente energia vitale che mettiamo in circolo nelle nostre vene coinvolgendo gli altri.

Quello che dobbiamo cercare di evitare è di assalire l'altro come se fosse ancora una belva feroce spuntata dalla macchia, pronta a distruggerci.

Dobbiamo quindi fermarci a pensare se la situazione può essere più utilmente affrontata in modo diverso.

Molte persone reagiscono alla rabbia passando subito all'azione: pugni, schiaffi, calci, urla, insulti. Molte persone sporgono subito una denuncia, si rivolgono ai carabinieri o all'avvocato, riempiono i Tribunali.

La rabbia può diventare sopruso e violenza, facendo del male agli altri, ma spesso anche a noi stessi. Con la violenza si mette così in atto l'intenzione di danneggiare l'altro per eliminare quelle componenti emotive di disagio che si presentano nella relazione stessa.



LA VIOLENZA

Esistono molti modi di definire la violenza.

Noi definiamo violenza un'azione volontaria, coercitiva, esercitata da un soggetto su un altro in modo da determinarlo ad agire contro la sua volontà.

La violenza può essere fisica (schiacci, pugni, o quant'altro produca lesioni fisiche di vario tipo): per esempio, quando si è in preda ad uno scoppio di collera, talora ciò si esprime violentemente, ossia in una sorta di aggressione fisica nei confronti dell'altro.

Ma la violenza non è solo fisica: vi è una violenza anche psicologica che si esprime in minacce, invettive, disprezzo della persona, ricatti e colpevolizzazioni, raggiri, tesi a condizionare l'altro in modo da indurlo a fare ciò che non vorrebbe. E' questo anche il caso degli abusi sessuali su bambini e adolescenti: essi sono in primo luogo vittime

dell'imbroglio in cui vengono fatti cadere dall'abusante, al fine di paralizzarne la resistenza.

Quindi violenza è anche l'insieme di strumenti che mettono sotto controllo, e condizionano la libera scelta dell'altro, agendo contro la sua volontà e spesso senza neppure lasciargli spazi perchè possa sviluppare le sue capacità di autodeterminazione.

Vi è una violenza tra "pari": per esempio, tra compagni di scuola, tra militari nelle caserme, tra rivali in amore. La competizione, in qualsiasi ambito, è un terreno favorevole allo sviluppo della violenza, per dimostrare chi è il più "forte".

Ma vi è anche un tipo di violenza tra persone in cui vi sono già asimmetrie di potere. Nei conflitti la violenza si esprime più facilmente quando vi sono posizioni "impari", in cui cioè vi è una parte che è preminente, per forza fisica, economica, culturale, sociale, età, sesso, per stato di salute, ecc. In questi casi è il più "forte" che usa la sua posizione di preminenza per affermarsi sull'altro (a cui non rimane che "subire") o per metterlo a tacere o non considerandolo

affatto.

Queste forme di violenza sono "attive", in quanto presuppongono un'azione diretta e specifica nei confronti delle vittime, ma ve ne sono anche altre, che possiamo considerare forme di violenza "passiva", come alcune mancanze di cure, di attenzioni di sostegno allo sviluppo della persona e della sua autonomia (influiscono, in modo subdolo, sullo sviluppo fisico, affettivo, intellettuale e morale).

Il conflitto ha comunque una spirale in crescendo: la violenza si ha quando le persone in conflitto considerano l'altro ormai un ostacolo nel raggiungimento dei propri obiettivi e di minaccia della propria sopravvivenza. Così non si intravede una soluzione al problema iniziale in cui vi sia uno spazio per l'avversario. Non si intravedono più spazi di gestione dei problemi originari, ma le parti sono ormai disposte a pagare qualsiasi prezzo pur di distruggere, annientare l'avversario, impiegando molte energie in tal senso. Questo desiderio di distruzione dell'altro può divenire una vera e propria ossessione: cioè così forte da non avere più a che fare con la realtà ma con una propria immaginazione di azioni in tal senso.

IL SILENZIO

La violenza ed il maltrattamento, soprattutto quando sono ripetute nei confronti della stessa persona nel corso del tempo utilizzando questa disparità di poteri e la dipendenza della parte più debole, creano uno stato esistenziale di confusione, paura e anche vergogna nella vittima, così che quest'ultima non è più in grado di esprimere in modo autonomo il proprio volere. E questo talora costituisce un alibi per chi usa violenza con continuità, poiché considera tale mancanza di autodeterminazione da parte della vittima un consenso al suo agire, negando quindi a se stessi e agli altri l'esistenza della violenza stessa.

E' questo il caso di molti pedofili: essi sostengono di voler bene ai bambini e che il rapporto tra loro e le loro vittime è d'amore. Affermano di dare affetto soprattutto ai bambini che sono più trascurati. Questi pedofili "gentili" usano imbrogli per strappare l'accondiscendenza dei bambini, ne abusano, ma non riconoscono la sofferenza delle loro vittime, interpretando la loro impaurita sottomissione, la loro confusione, il loro silenzio, non come l'effetto del trauma a

cui sono sottoposti, ma come il segno del consenso e dell'amore ricambiato.

La violenza ha così prodotto il suo effetto: ha annientato la volontà dell'altro, ha prodotto il suo silenzio o addirittura un "diabolico" apparente consenso che permette di continuare a perpetrare violenze sulle stesse vittime. Il ciclo vitale della violenza è così compiuto con l'annientamento della stessa volontà dell'altro.

Spesso la violenza cresce e si sviluppa nel silenzio delle sue vittime.

Per questo è importante prestare ascolto, da parte di tutti noi, ai segnali sommessi che da loro provengono ed imparare a riconoscerli.

Non lasciamoci ingannare anche noi da chi esercita la violenza.

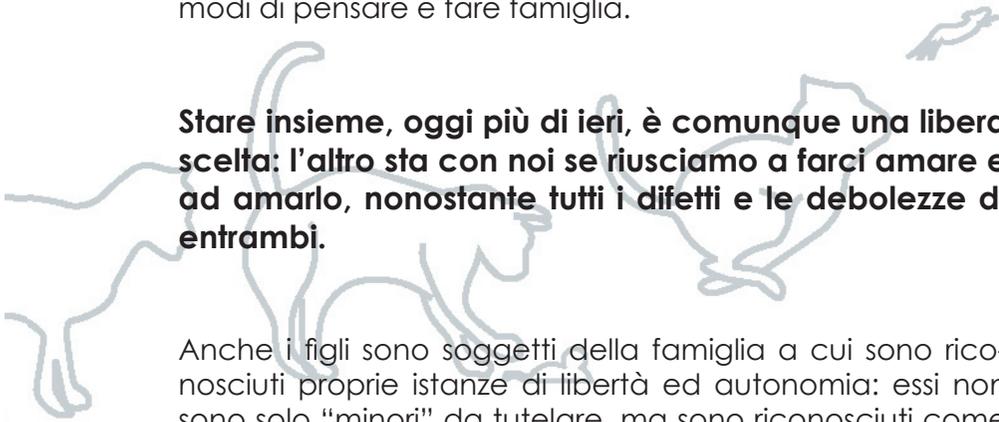
LIBERTÀ E AMORE SONO IL CONTRARIO DELLA VIOLENZA

Se da una parte la violenza è costringere l'altro a fare ciò che non vorrebbe, dall'altra parte, la libertà e l'amore costituiscono l'opposto.

La libertà intesa come autonomia e libertà di scelta, sentita anche come diritto (e pertanto garantito da una precisa volontà e coscienza di ordine morale, sociale e politico) costituisce la base del rispetto reciproco tra le persone che si riconoscono portatrici, tutte, di eguali diritti e dignità.

Spesso invece tendiamo a creare condizioni per "controllare" l'altro, la sua vita, le sue scelte, pensando che così lo si faccia per il suo ed il nostro bene, senza creare condizioni di fiducia per la sua autonoma scelta, per la sua capacità di vivere liberamente. Forse, la paura di libertà dell'altro/a nasconde la paura di essere abbandonati. Volere il bene dell'altro significa però e innanzitutto sviluppo della personalità e delle risorse/potenzialità che ha in se, dei suoi desideri e della sua autonomia, aiutandolo a

esprimerli e a coniugarli con i nostri, facendone un progetto di vita. Per questo la scelta di stare insieme di due persone - diverse tra di loro ma con pari diritti - costituendo una famiglia, è sempre meno dovuta a ruoli sociali già disegnati ed a cui non rimane che adeguarsi, bensì ad una libera scelta che tende ad essere rinnovata giorno per giorno. Ciò crea non di rado tensioni e conflitti con usanze o altri modi di pensare e fare famiglia.



Stare insieme, oggi più di ieri, è comunque una libera scelta: l'altro sta con noi se riusciamo a farci amare e ad amarlo, nonostante tutti i difetti e le debolezze di entrambi.

Anche i figli sono soggetti della famiglia a cui sono riconosciute proprie istanze di libertà ed autonomia: essi non sono solo "minori" da tutelare, ma sono riconosciuti come portatori di proprie autonome esigenze di sviluppo da salvaguardare, relativamente alla quale gli adulti hanno precisi doveri. La stessa patria potestà quindi assume, sempre più oggi, un significato non tanto di diritto dei genitori sul

minore, quanto di dovere degli adulti per i figli, per aiutarli a raggiungere un sano benessere nello sviluppo della loro personalità. In quest'ottica, diventa quindi un "diritto relazionale" il bisogno dei figli di avere una continuità delle relazioni con entrambi i genitori, anche quando i coniugi decidessero di interrompere il legame coniugale (art 24 Carta dei diritti fondamentali dell'UE).



NAUFRAGHI

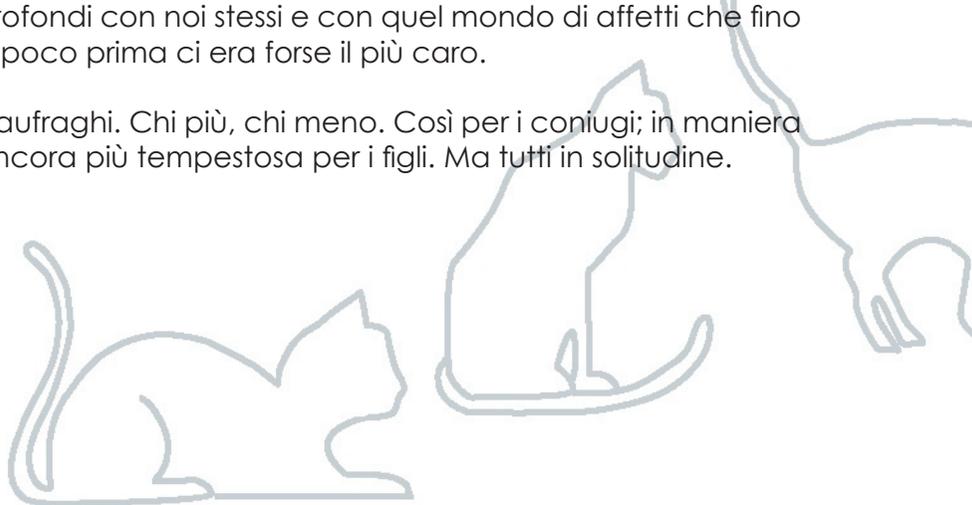
In famiglia, come altrove, è importante rispettare la libera volontà dell'altro, poiché non ci appartiene né per dovere, né per amore. E ciò è difficile soprattutto quando l'altro vuole lasciarci; ci crea un grande dolore che a volte ci sembra insopportabile.

Succede infatti che di fronte ad un legame che non regge più o in cui uno dei due ha deciso di tagliare ogni rapporto affettivo, magari per ragioni che non riusciamo neppure a comprendere, ci si senta rifiutati, annientati in ciò che di più caro avevamo, traditi o abbandonati da chi ci aveva amato: quel patto intimo di reciproca fiducia che univa non esiste più, forse logorato da tempo, senza neppure che entrambi se ne fossero resi conto. Quella relazione così magica tra due esseri viventi che si amano sembra essersi dissolta per sempre e di frequente uno dei due non ne aveva consapevolezza.

L'aggressività può diventare una risposta immediata man mano che cresce la voglia di essere riconosciuto dall'altro per quell'identità positiva di noi stessi in cui, con l'altro, avevamo creduto e in cui vorremmo credere ancora.

Perdendo questa identità, non sappiamo più chi siamo: naufraghi in un mare in tempesta, in preda ai conflitti più profondi con noi stessi e con quel mondo di affetti che fino a poco prima ci era forse il più caro.

Naufraghi. Chi più, chi meno. Così per i coniugi; in maniera ancora più tempestosa per i figli. Ma tutti in solitudine.



CRISI FAMILIARI, SEPARAZIONI E DIVORZI

Oggi in Europa mediamente, ogni tre matrimoni celebrati vi è un divorzio; e la durata media dell'unione coniugale è intorno ai 12 anni. Vi sono però notevoli differenze da paese a paese: nell'area nord europea abbiamo nazioni con più di 50 divorzi ogni 100 matrimoni, mentre nell'area mediterranea ci attestiamo intorno a meno di 20 divorzi ogni 100 matrimoni, seppur con una costante tendenza all'aumento nel corso degli ultimi anni. Nell'area Est i dati sono molto diversi: vi sono realtà in cui i divorzi sono il doppio della media europea, come la Lituania, ed altri in cui ci si attesta su percentuali quasi nella media, come in Slovenia. Se consideriamo le "separazioni"; in Italia abbiamo avuto, nel 2002, il doppio degli scioglimenti dei vincoli coniugali che avevamo nell'85. Ma queste cifre sono oggi di gran lunga superiori se considerassimo le famiglie di fatto, ossia non regolate ufficialmente da vincolo matrimoniale. Tali famiglie sono in netta crescita in tutta Europa.

I figli coinvolti in Europa si calcola siano una cifra superiore a un milione. I figli, nell'area nord europea, cercano l'auto-

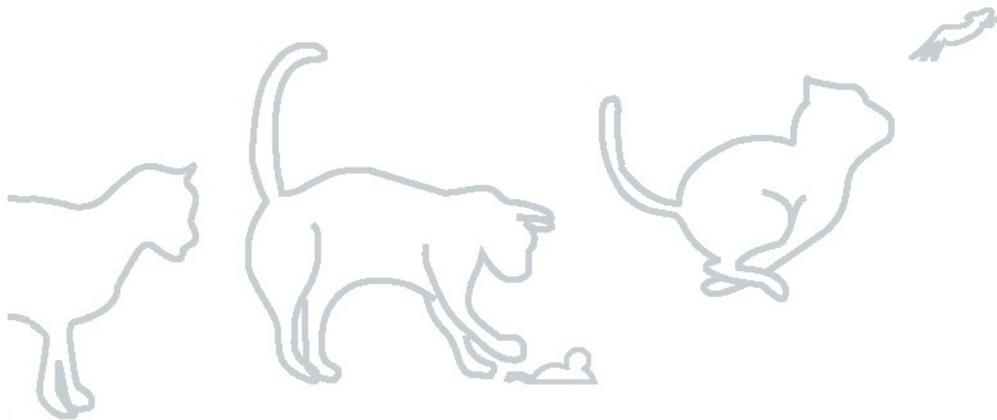
nomia dalla loro famiglia in età normalmente più bassa di quanto non accada nell'area mediterranea; anche perché le famiglie d'origine (la coppia dei propri genitori) in un caso su due non esiste più, esistono, ricostituiti nuovi nuclei familiari a seguito delle separazioni o divorzi.

A fronte di un crescente numero di fratture coniugali in tutta Europa, si acuisce anche il problema dei figli che si trovano in famiglie divenute “divise” e prive della originaria “identità”;

i figli sono talora contesi, talora inconsapevoli scudi nei conflitti tra i coniugi, talora ignorati, trascurati, maltrattati, talora spettatori inermi delle violenze tra genitori o nei confronti di loro stessi, alla ricerca di un nuovo equilibrio di vita in cui essi non rappresentano più il centro dell'attenzione e della coesione del nucleo familiare.

Eppure, gli ex coniugi continuano ad essere i genitori, anche se talvolta i conflitti sono così acuti e violenti, che essi

stessi non riescono più a né a controllarli né a mettere al centro della loro attenzione il benessere dei loro stessi figli. Per questo è importante riuscire ad imparare a gestire i conflitti: per evitare dolori e forme di violenza che diventano poi insanabili, a cominciare dai conflitti in casa nostra.



IL CONFLITTO PUÒ NON ESSERE VIOLENTO IMPARIAMO A GESTIRE I CONFLITTI

La violenza esprime sempre un conflitto, poiché vi sono volontà e forze diverse che si confrontano con diverse armi in pugno. Ma non necessariamente il conflitto deve essere sinonimo di "violenza". Anzi!

La violenza è spesso inutile e dannosa, anche per chi apparentemente è il "vincente", poiché il "vinto", la vittima, o i problemi di cui era portatore, ritorneranno a farsi vivi nel tempo, a chiedere ancora la nostra attenzione, anche attraverso i rimorsi che ci rimangono dentro. La violenza che si esprime nei conflitti è una risposta inadeguata alla situazione: la violenza di chi doveva difendersi dalle minacce delle belve in ambienti naturali ostili e pieni di insidie, non si addice a contesti in cui siamo chiamati ad operare oggi.

Talvolta la violenza esprime una sorta di vendetta per un male o torto subito o che crediamo tale; oppure con la violenza chiediamo anche l'attenzione di chi non vuol ascoltare le nostre ragioni: in entrambi i casi crediamo di

costruirci una giustizia, fatta con le nostre stesse mani.

Ma in ogni caso la violenza è raramente un fulmine a ciel sereno: matura lentamente nel tempo, trova terreni favorevoli in cui svilupparsi, ha molti alleati, cresce silenziosamente e molti non vogliono riconoscerla, sino a quando diventa a tutti tragicamente visibile.



Nei conflitti che si prolungano nel tempo, come quelli familiari, tra coniugi, la violenza è spesso connessa a situazioni in cui il conflitto non è stato in alcun modo gestito o in cui le parti in contesa non sono più in grado di farlo. Troppo a lungo il conflitto è stato nascosto, negato, non affrontato alle sue radici e quando scoppia in forme incontrollabili è troppo tardi per riuscire a dominarlo, come un incendio che divampa.

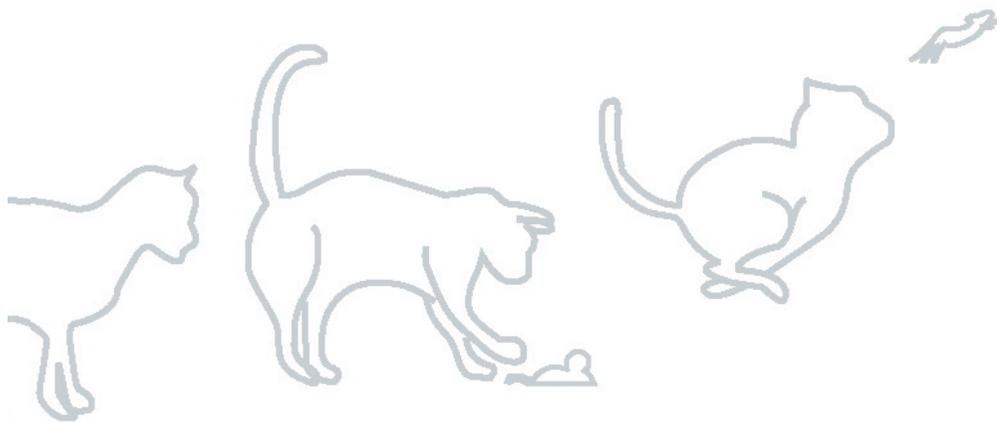
Talvolta le parti in conflitto assumono rapidamente la logica del "o vinco io o vinci tu", del muro contro muro, della rivalsa dell'uno sull'altro: proprio chi sino a poco tempo prima si amava, oggi diviene il nemico da combattere. Ed

in preda a questa situazione si perde talora anche la capacità di gestire il conflitto in modo rispettoso delle diverse volontà delle parti e dei sentimenti di ognuno. Quelle stesse diversità, che prima sembravano integrarsi con le nostre, diventano ora delle insopportabili e minacciose diversità che desideriamo annientare.

Quando il conflitto si esprime in forme violente, è perché ci si illude che sia l'unica via di risoluzione di quella controversia e, di fatto, non si riesce più ad uscirne.

Ma vi sono molti modi di gestire realmente il conflitto e anche di risolvere le controversie, che siano costruttivi: **risolvere i conflitti in modo costruttivo significa cercare una soluzione al problema senza attaccare la persona che sta di fronte** Nello stesso modo in cui si opera una distinzione tra persone e problema, così occorre distinguere tra comportamenti ed atteggiamenti delle parti, e loro interessi: spesso gli interessi che stanno alla base del conflitto possono venire in modi diversi rispetto ai comportamenti ed atteggiamenti assunti dalle parte. Il mediatore, ossia un

terzo, può dare una mano in tal senso.

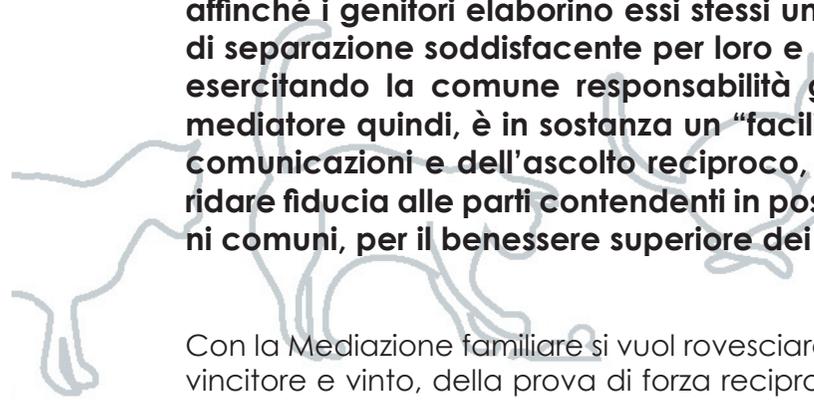


LA MEDIAZIONE È UN POSSIBILE AIUTO

Quando la famiglia è in crisi e non si riesce a trovare un modo di gestire e risolvere positivamente i conflitti, può essere chiesto un aiuto a qualcuno, in cui abbiamo fiducia, ma anche a persone che non conosciamo e che hanno capacità e competenze, come nel caso della mediazione familiare.

La famiglia che vive in conflitto può creare traumi, ma può anche essere una risorsa per uscire dalla situazione stessa. La mediazione familiare fa leva su tali risorse interne alle famiglie per riuscire comunque ad essere genitori.

La mediazione familiare è un servizio alle famiglie in crisi che può essere richiesto da uno o più familiari: non è una consulenza tecnico-legale, non è una terapia di coppia né psicoterapia, non è arbitraggio o delega ad un terzo per la ricerca di una soluzione del conflitto, non è una sostituzione del giudice o degli avvocati.



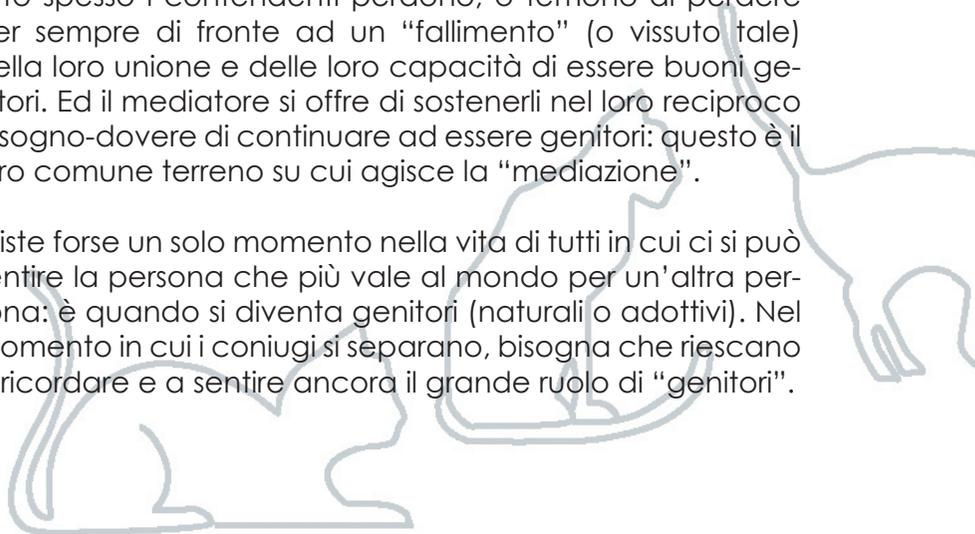
La Mediazione familiare è un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari quando queste sono fortemente conflittuali, realizzato con l'aiuto di una terza persona, un mediatore, che con una preparazione specifica e sollecitato o con il consenso delle parti in conflitto, nella garanzia del segreto professionale ed in autonomia dall'ambito giudiziario, si adopera affinché i genitori elaborino essi stessi un programma di separazione soddisfacente per loro e per i loro figli esercitando la comune responsabilità genitoriale. Il mediatore quindi, è in sostanza un "facilitatore" delle comunicazioni e dell'ascolto reciproco, che tende a ridare fiducia alle parti contendenti in possibili soluzioni comuni, per il benessere superiore dei figli.

Con la Mediazione familiare si vuol rovesciare la logica del vincitore e vinto, della prova di forza reciproca, per adottare invece una logica temporale più lunga, vedendo oltre il conflitto del momento, limitando o prevenendo forme di violenza che attraverso il conflitto si esprimono, per riuscire a comprenderne gli effetti spesso devastanti che queste

hanno sul futuro dei figli.

La Mediazione familiare propone la logica del “si può vincere in due” se innanzitutto ci si ascolta e ci si rispetta nelle nostre diverse esigenze e bisogni; con la convinzione che ambedue le persone, oltre il conflitto, hanno un futuro. La mediazione riaccende la speranza del guardare oltre, ma anche tende a ricreare quella fiducia e stima che nel conflitto spesso i contendenti perdono, o temono di perdere per sempre di fronte ad un “fallimento” (o vissuto tale) della loro unione e delle loro capacità di essere buoni genitori. Ed il mediatore si offre di sostenerli nel loro reciproco bisogno-dovere di continuare ad essere genitori: questo è il loro comune terreno su cui agisce la “mediazione”.

Esiste forse un solo momento nella vita di tutti in cui ci si può sentire la persona che più vale al mondo per un'altra persona: è quando si diventa genitori (naturali o adottivi). Nel momento in cui i coniugi si separano, bisogna che riescano a ricordare e a sentire ancora il grande ruolo di “genitori”.



IL PERCORSO DELLA MEDIAZIONE

Sembra impossibile che tante difficoltà di comprensione, tanti dolori e sofferenze, come quelle che vi sono nelle crisi familiari, possano essere affrontate, gestite, dando un percorso di dialogo, di ricerca di accordi. Ma è proprio quello che può accadere con la mediazione familiare.

La Mediazione Familiare non è una formula magica e si è consapevoli che non tutto può essere mediabile. Ma certamente potrà essere un aiuto per chi lo cerca. Perché la mediazione è volontaria, ossia richiesta o voluta dalle parti in conflitto, sospendendo per un po' le attività degli avvocati e dei giudici, per cercare soluzioni diverse.

TEMPI: l'attività di mediazione si articola in più incontri, in genere fino ad un massimo di 15, con cadenza quindicinale. Il numero e la frequenza degli stessi, comunque, varia in relazione al tipo ed alla entità del conflitto, nonché agli aspetti di vita del bambino che i genitori vogliono affrontare con il mediatore e sui quali essi intendono accordarsi.

FASI: l'attività mediativa si articola in tre fasi:

1) Consenso = perché possa intraprendersi un percorso di mediazione i soggetti devono dichiarare la propria disponibilità ad incontrarsi, ad ascoltarsi ed a lavorare insieme, responsabilmente, per il benessere del proprio figlio. L'acquisizione del consenso avviene incontrando separatamente i genitori separandi/divorziandi, spiegando il significato e le regole della mediazione, ascoltando "il problema" che li divide e che rende impossibile un rapporto di collaborazione e disponibilità.

2) Fattibilità = non tutti i conflitti sono mediabili, per il che, in occasione della raccolta del consenso o del primo incontro congiunto, i mediatori valutano la fattibilità. In genere, se vi sono delle patologie, o se è necessario un percorso individuale di tipo terapeutico, psicologico o psichiatrico, la mediazione non può aver luogo.

3) Mediazione = nel caso in cui i soggetti abbiano prestato il consenso ad intraprendere la mediazione ed essa sia risultata fattibile, si darà corso all'attività mediativa vera e propria

COMUNICAZIONE DEGLI ESITI: se la mediazione ha esito positivo le parti, non solo instaurano un rapporto

genitoriale fondato sulla disponibilità, la collaborazione e la comprensione reciproche ma, altresì, elaborano un progetto d'intesa avente ad oggetto tutti gli aspetti di vita del bambino che essi vogliono concordemente regolamentare. Le parti potranno poi liberamente presentare tale progetto al giudice con l'ausilio degli avvocati.

Al fine di garantire un clima di valutatività e di restituire alle parti la responsabilità della gestione del conflitto, viene assicurata l'assoluta riservatezza dei contenuti che emergono in mediazione.

RUOLO DEI MAGISTRATI E DEGLI AVVOCATI: la mediazione ha carattere preventivo in quanto cerca di evitare la instaurazione di "guerre giudiziarie" lunghe e costose; giova alle famiglie in crisi in quanto le supporta dal punto di vista psicologico ed emotivo evitando ulteriori occasioni di conflitto ed il proliferare, quindi, di azioni giudiziarie. Tende al raggiungimento di un accordo che, per essere formalizzato ed avere efficacia, necessita dell'apporto dell'avvocato il quale, comunque, dovrà occuparsi di tutti gli aspetti personali e patrimoniali relativi al rapporto coniugale. Poiché la mediazione è un tentativo di soluzione del conflitto di tipo "extragiudiziario" è necessario che

si svolga a “bocce ferme”. E' evidente che il ricorso delle parti ad azioni giudiziarie o provvedimenti della magistratura inerenti i contenuti del conflitto durante il processo di mediazione interferiscono con il raggiungimento di un accordo consensuale e deresponsabilizzano i genitori nel cammino che stanno percorrendo. Appare, pertanto, indispensabile la collaborazione con la magistratura (Tribunale ordinario e minorile) al fine di garantire, laddove sia possibile, una “sospensione” dell'iter giudiziario, in attesa che le parti proponano, attraverso i loro avvocati, l'accordo che hanno raggiunto al vaglio dell'autorità giudiziaria competente che, se lo riterrà opportuno, potrà tradurlo in un provvedimento.

Fondamentale appare anche il ruolo della magistratura e degli avvocati per quanto concerne l'invio in mediazione che, ovviamente, non può rivestire carattere prescrittivo.

COSTI: la mediazione è un servizio gratuito, ove esiste un protocollo di intesa sottoscritto dagli organismi istituzionali del territorio (Enti Locali o Tribunali). E' un servizio a pagamento presso gli studi di M.F. privati.

IL MEDIATORE, UN PROFESSIONISTA “SENZA CAMICE”

La figura del mediatore deve essere appropriatamente formata, ma ogni Paese ha proprie scuole che, talvolta anche all'interno di una stessa nazione, non adottano eguali metodologie. L'autorevolezza di queste figure professionali quindi è lasciata soprattutto al rispetto di una “autoregolazione” che i mediatori si sono dati: il Forum Europeo di mediazione familiare ha, per esempio, elaborato alcuni standard comuni per tutti gli aderenti di qualsiasi paese dell'UE utili per la formazione dei mediatori familiari.

Anche se in alcuni paesi o regioni (come la Regione Toscana) queste figure sono regolamentate e fanno parte delle professioni sociali riconosciute

E' importante quindi che vi siano occasioni di incontro tra mediatori, scuole, che costituiscono anche i luoghi dello scambio delle esperienze, la verifica dei risultati e metodi adottati. Importante quindi che vi siano

reti, locali nazionali e europee, come quelle che stiamo proponendo con questo stesso progetto MIND

I luoghi dell'apprendimento continuo dei mediatori. Le differenze tra i diversi metodi utilizzati sono comunque lievi e più formali che sostanziali.

I quattro punti essenziali delle differenze possono essere così riassunti:

- La presenza dei figli nelle sedute di mediazione è prevista solo in casi eccezionali; tuttavia alcune "scuole" sono più favorevoli alla partecipazione dei figli almeno nell'ultimo incontro e comunque quando essi siano adolescenti.
- L'accordo di mediazione può essere parziale (aspetti educativi e relazionali) o globale (comprensiva anche degli aspetti patrimoniali e finanziari), ma comunque autonomo nei confronti di giudici e avvocati. Per questo alcune scuole di mediatori familiari escludono che un mediatore possa essere un avvocato, mentre altre no, anche se tutti i mediatori rilevano l'utilità di un rapporto di collaborazione

con i diversi professionisti.

- Le modalità di conduzione del percorso di mediazione tendono in vario modo a valorizzare l'importanza del futuro dei figli verso cui guardare, mentre altre danno maggiore rilievo alle "storie familiari" in un'ottica trigenerazionale (nonni, genitori, figli).

- La collocazione istituzionale della mediazione familiare può essere dentro i Centri per le famiglie, nei consultori, tra i servizi comunali, in associazioni di volontariato, ma spesso questi servizi sono promossi anche da associazioni di mediatori o da mediatori familiari singoli, soprattutto quando la famiglia e la sua crisi viene di fatto intesa più come un fatto "privato".



CENTRI DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE IN DIFFICOLTA'

Le famiglie che sono in difficoltà, tuttavia, spesso non sanno cosa chiedere per essere aiutate. Per questo è importante, sulla base della nostra esperienza, che vi siano centri di ascolto per i familiari che sono tra loro in conflitto. Abbiamo visto, con i nostri progetti del programma Daphne, che dove vi sono Centri di ascolto dei bisogni delle famiglie - come spesso capita nelle strutture che si originano nel mondo del volontariato e a fianco delle istituzioni pubbliche - le persone si rivolgono volentieri a tali Centri innanzitutto per il loro bisogno di essere ascoltate.

L'ascolto dei bisogni, se avviene da parte di persone competenti, appositamente preparate e empaticamente vicine a chi si rivolge a loro, favorisce anche l'interpretazione delle possibili soluzioni.

Un Centro che ha più tipi di servizi da offrire, oltre alla mediazione familiare, può quindi meglio "interpretare" i vari problemi, offrendo più tipi di soluzioni tra loro articolate. Per esempio: consulenza legale, consulenza psicologica,

consigli per rivolgersi ad altri tipi di servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, può offrire spazi di incontro con i figli, spazi di osservazione delle diverse situazioni familiari, alloggi temporanei per situazioni di emergenza.

E' quindi importante che la mediazione familiare faccia parte di una gamma di servizi che possono essere presenti all'interno di uno stesso Centro per le famiglie e che questo servizio sia ben raccordato con la rete degli altri servizi, sia interni al Centro stesso che del territorio in cui opera, a fianco delle istituzioni, per meglio poter aiutare le persone in conflitto.

Inoltre, spesso chi promuove questi Centri lo fa per esperienze vissute che hanno spinto alla realizzazione di organizzazioni che hanno l'obiettivo di rendere meno dolorosa e difficile la gestione dei conflitti familiari: il volontariato, in tal senso, ci sembra possa essere un buon punto di partenza per Centri di questo tipo.

LA CULTURA DELLA MEDIAZIONE

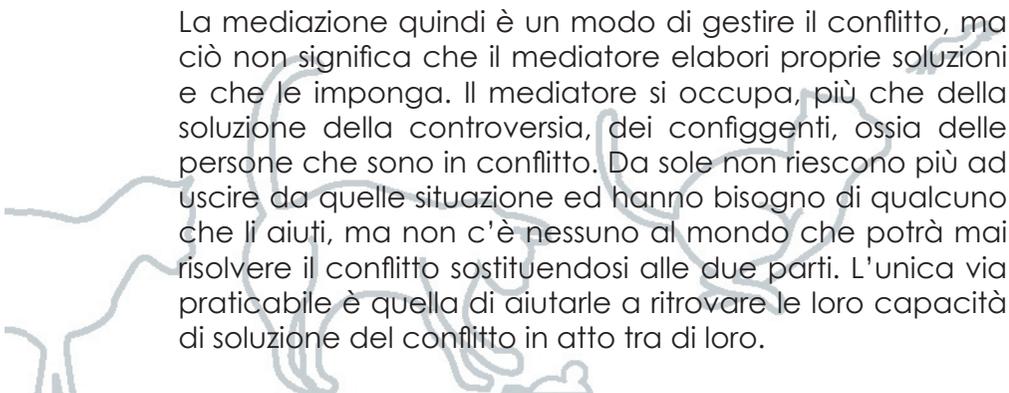
La mediazione è un modo talora radicalmente diverso di concepire i conflitti, tanto che possiamo parlare di una vera e propria “cultura della mediazione” intendendo con ciò non tanto le tecniche utilizzate, ma la filosofia che ne sta alla base: gestire i conflitti impedendo che questi si esprimano in forme violente, riaccendendo la speranza e la voglia del dialogo e del confronto civile.

Mediazione non significa affatto “incontrarsi a metà strada”, trovando una soluzione di compromesso in cui ciascuna parte rinuncia a qualcosa. L’etimologia della parola mediazione è “dividere, aprire nel mezzo”: piuttosto la presa d’atto di una “crisi” (da “krino” che significa separazione, scelta, rottura) a cui si cerca una via d’uscita.

E’ comunque pur sempre l’avvio di un processo di cambiamento.



In tutti i casi la mediazione diventa uno spazio-laboratorio ove provare a rinnovare un patto di convivenza riconoscendo la dignità ed il dolore di cui spesso sono portatori i configgenti, un patto in cui coniugare le loro scelte e responsabilità anche con nuove modalità di condivisione del futuro.



La mediazione quindi è un modo di gestire il conflitto, ma ciò non significa che il mediatore elabori proprie soluzioni e che le imponga. Il mediatore si occupa, più che della soluzione della controversia, dei configgenti, ossia delle persone che sono in conflitto. Da sole non riescono più ad uscire da quelle situazione ed hanno bisogno di qualcuno che li aiuti, ma non c'è nessuno al mondo che potrà mai risolvere il conflitto sostituendosi alle due parti. L'unica via praticabile è quella di aiutarle a ritrovare le loro capacità di soluzione del conflitto in atto tra di loro.

Per questo la mediazione è anche un processo di apprendimento della realtà: è capire e far capire, acquisire nuove conoscenze e competenze. Ma è anche dare spazio ad una giustizia "sostanziale" perché condivisa e rinnovata, intimamente sentita tale dalle parti in conflitto. Lo spazio di

mediazione è uno spazio neutro dove le due parti in conflitto sentono che possono tirare il fiato, fermarsi un attimo, anche parlare della loro sofferenza, ascoltarsi e ritrovare il senso di ciò che è accaduto ed accadrà: è tornare a "guidare" la propria vita o perlomeno di desiderare di provarci ancora.



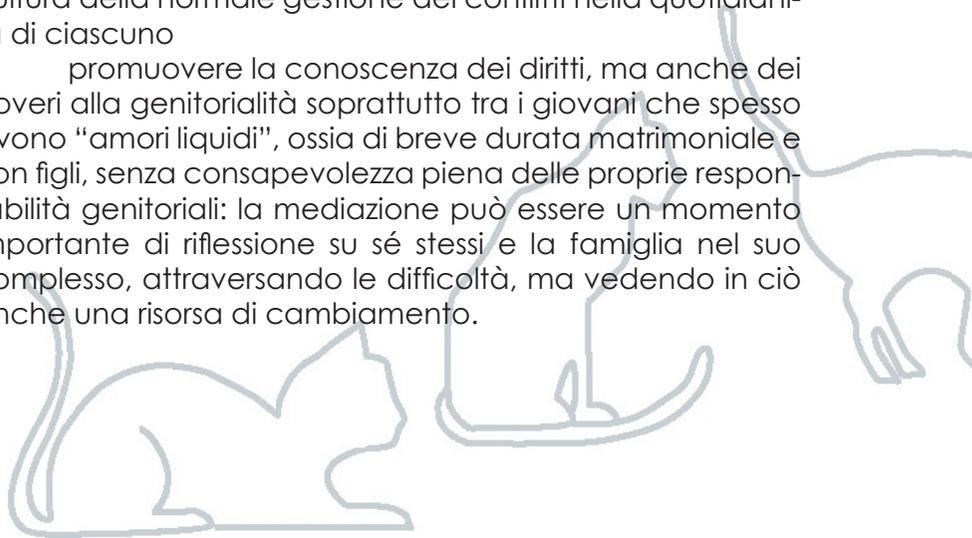
LE LACRIME D'AMORE SONO UGUALI IN TUTTO IL MONDO E AD OGNI ETA'

Uno dei maggiori problemi con cui deve fare i conti la mediazione familiare è la diffusione dell'informazione circa il servizio stesso e della cultura della mediazione. Ciò dipende da paese a paese, ma l'esperienza di alcuni paesi ci suggerisce alcuni utili percorsi da intraprendere, quali:

- promuovere l'importanza della mediazione dei conflitti familiari partecipando o promuovendo momenti di educazione e formazione all'interno delle Università per operatori sociali, per la terza età, nelle scuole per bambini ed adolescente;
- promuovere la mediazione familiare tra i sacerdoti, ai quali spesso si rivolgono le persone in difficoltà familiare, almeno nei paesi più cattolici; chiedere di partecipare ai corsi di preparazione al matrimonio, nei corsi di educazione alla genitorialità e al parto;
- sensibilizzare all'importanza di gestire i conflitti nei rapporti d'amore tra i giovani ed adolescenti, facendoli parlare dei propri amori infranti, delle loro pene d'amore e come gestirle. In tal modo si può aiutare a comprendere

anche le difficoltà delle proprie famiglie d'origine, preparando i giovani ad affrontare tali momenti con maggiori "competenze"

- offrire spazi di riflessione e di incontro tra chi vive crisi familiari, siano essi coppie (per esempio: lavori di gruppo o forme di auto-mutuo aiuto) o figli (gruppi di gioco, appuntamenti periodici per scambiare esperienze e raccolti, ecc) o nonni o altri familiari, in modo da promuovere una cultura della normale gestione dei conflitti nella quotidianità di ciascuno
- promuovere la conoscenza dei diritti, ma anche dei doveri alla genitorialità soprattutto tra i giovani che spesso vivono "amori liquidi", ossia di breve durata matrimoniale e con figli, senza consapevolezza piena delle proprie responsabilità genitoriali: la mediazione può essere un momento importante di riflessione su sé stessi e la famiglia nel suo complesso, attraversando le difficoltà, ma vedendo in ciò anche una risorsa di cambiamento.



LA MEDIAZIONE SOCIALE

La mediazione, con questo tipo di approccio, trova applicazione in ambiti sociali molto diversi, oltre a quello familiare, e che si sono diffuse in quasi tutti i paesi europei.

Ecco alcuni esempi:

nella scuola, per aiutare i ragazzi a gestire le varie forme di bullismo e prepotenze che vi sono “tra pari”, ma talora anche tra studenti e insegnanti o di insegnanti tra loro;

nel lavoro, in cui si stanno sempre più affermando pratiche di ADR (Alternative Dispute Resolution, soluzioni alternative delle dispute) che si rifanno a modalità “conciliative” di risoluzione delle controversie ed anche per sostenere in modi concreti, gestendo nelle aree conflittuali in azienda, l’inserimento lavorativo di chi è più emarginato, come i disabili;

nella pubblica amministrazione, per rendere più condivise le aree di conflitto che si creano tra cittadini e gestione dei servizi, creando appositi regolamenti di mediazione (esiste, in proposito, presso la UE, anche un ufficio di mediazione europea);

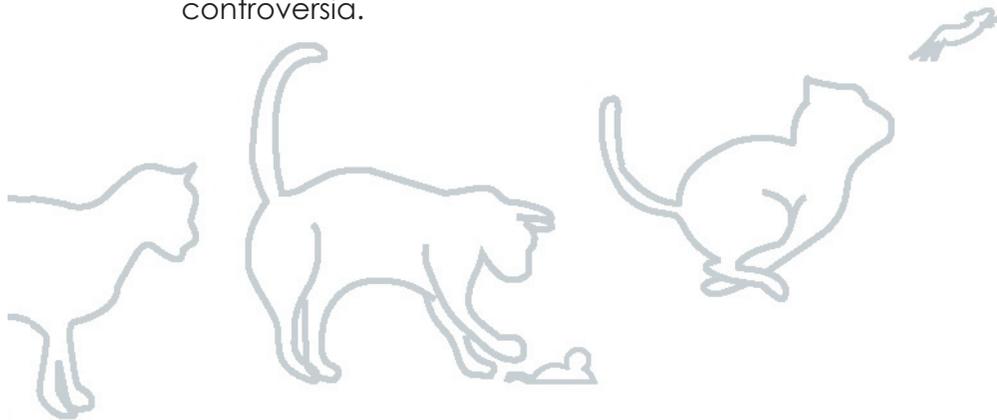
in ambito sanitario, per rendere più accessibili e condivise le informazioni ai cittadini quando si tratta di prendere decisioni difficili per la loro salute o dei propri cari (per esempio, nell'ambito dell'oncologia pediatrica);

sul territorio, a livello di quartieri metropolitani, per affrontare i temi della sicurezza urbana, della micro-criminalità, delle vittime di reati, riproponendo i problemi in termini di responsabilità condivise sul territorio, più che ridurre al tema: "guardie e ladri";

in ambito sociale, con mediazioni interculturali, per favorire l'integrazione di immigrati con la nostra cultura e viceversa, la nostra conoscenza e il rispetto di altre culture;

in ambito penale, per trovare soluzioni alternative a "pene" per i reati soprattutto minorili, e promovendo inve-

ce forme di riparazione dei danni e dolori inflitti. Ciò nasce dalla consapevolezza dell'inadeguatezza che spesso ha il meccanismo giudiziario nel risolvere i conflitti, in quanto si muove da regole rigide nell'ambito dei sistemi di potere (il giudice, gli avvocati, i consulenti, ecc), facendo riferimento a categorie precostituite (vincitore e soccombente, vittima e reo, ecc) e delegando a terzi la risoluzione della controversia.



IMPARIAMO A GESTIRE I CONFLITTI PRIMA CHE DIVENTINO VIOLENTI

Dalle diverse esperienze di mediazione sembrano emergere alcune indicazioni per imparare a gestire meglio i conflitti: una specie di sentiero di educazione alla pace. Abbiamo provato a riassumere i punti essenziali, secondo una nostra libera interpretazione, dando la forma di una guida senza pretese. Non è una ricetta, ma vuol essere solo un insieme di spunti di riflessione per condurre a scoprire, ciascuno, un percorso di sviluppo di capacità e competenze per affrontare i conflitti in modi non violenti: capacità e competenze che ciascuno di noi può tentare di affinare.

1) Innanzitutto non nascondiamoci i conflitti

Spesso abbiamo paura dei conflitti e quindi tendiamo a nascondarli, a non affrontarli, a non ammettere neppure la loro esistenza

Vi sono luoghi comuni che rendono difficile il riconoscimento di un conflitto. Tra questi vi è indubbiamente quello

del "pacifismo": la pace come armonia astratta, talora nasconde la volontà di mostrare ad altri, più che a se stessi, che si sta bene insieme, comunque. Questo tipo di pace astratta è passiva, non permette a molti di intervenire nei conflitti per risolverli subito. Così in famiglia, a casa, a scuola, con gli amici, chi porta conflitti è vissuto come minaccia. "State buoni" : si ripete a scuola, come a casa. Quasi che il silenzio fosse sinonimo di tranquillità. In nome di questo "pacifismo" astratto, di un conformismo talora ipocrita, i conflitti non sono così né riconosciuti, né affrontati e quando esplodono i portatori dei conflitti sono sempre una minaccia per tutti gli altri, soprattutto se poi lo fanno in modi e tempi che sono inopportuni. E normalmente lo sono.

Impariamo a non negare l'esistenza dei conflitti, magari per paura, ma a scorgerli, per affrontarli, sin dal loro sorgere.

2) Ricordiamoci che ogni conflitto esprime un problema

Ma i conflitti, che non sono necessariamente né guerre da combattere, né fuoco su cui buttare l'acqua del silenzio o dell'irresponsabilità, sono invece problemi da gestire e che reclamano attenzione. Evitiamo di cadere nell'inganno di confondere il conflitto tra due o più parti, con il problema che esse esprimono.

Anche fare una guerra può voler dire non affrontare il problema; ma eliminare chi si ritiene nemico. I problemi insoluti spesso tornano a farsi vivi, in modi diversi, e in tempi diversi reclamando di essere gestiti sino al punto che i conflitti diventeranno sempre più ampi, radicati, intricati, o senza soluzione.

Se i conflitti sono problemi da gestire di cui le persone sono solo portatori, talvolta anche inconsapevoli, è meglio definire da subito i problemi che stanno dietro i conflitti, prima che diventino troppo difficili da gestire.

Per far ciò sarà opportuno porre l'attenzione non tanto sul definire chi è nel conflitto: "sei stupido", "non capisci nien-

te”, “è colpa tua se ...”, quanto sugli aspetti che caratterizzano il problema.

Distinguiamo l'oggetto del contendere, dai “sintomi” con cui si manifesta e dai “sentimenti” con cui li viviamo. Cerchiamo di definire il problema, che è all'origine del conflitto, e una volta individuato il problema, impariamo a descriverlo dandone la versione su cui potrebbe concordare anche l'altro.

Alcuni esempi:

- Se due ragazzi litigano perché uno ha sporcato i vestiti all'altro, bisognerà innanzitutto definire la dinamica dei fatti accaduti.
- Se due coniugi in crisi intendono separarsi, bisognerà individuare i problemi che secondo entrambi ne sono stati all'origine, ossia la versione comune di quel che è successo.
- Se due colleghi sono in conflitto per l'interpretazione dei dati di un budget, bisognerà definire quali voci e perché si hanno valutazioni discordi.

3) Ma di chi è il problema?

Una volta definito il problema in una versione che riteniamo accettabile per entrambe le parti, dobbiamo anche chiederci se il problema è solo di una parte o di entrambe. Infatti vi possono essere reciproci vantaggi nell'affrontare un problema e nell'individuare soluzioni soddisfacenti per entrambe le parti:

il conflitto è pur sempre una relazione tra le parti ed il problema, così come la soluzione, può essere quindi di entrambe le parti

Noi perdiamo molte energie che talora rimangono "blocate" nei conflitti perché pensiamo non ci competano. Siamo sicuri che il problema sia solo di una delle due parti? E se davvero è dell'altro, possiamo aiutarlo a risolverlo?.

Alcuni esempi:

- Nel caso dei due ragazzi che litigano per i vestiti che uno dei due ha sporcato all'altro, il problema è solo di chi

se li ritrova sporchi o anche dell'altro che può così perdere una buona relazione con l'ambiente che lo circonda?

- Nel caso di due coniugi che si separano, dare una versione dei fatti comune ai figli non aiuta entrambi i genitori a dare ai figli maggiore serenità, con vantaggio di tutti ?
- Nel caso che un paese povero del terzo mondo attacchi uno tra i più potenti, il problema è di quel paese povero o lo è anche di quello ricco?

E se il problema fosse solo nostro?

Se noi avessimo problemi che però non affrontiamo nei conflitti in cui si manifestano (per esempio: a lavoro), ma li "riportiamo", li trasferiamo mentalmente in altri contesti (per esempio: a casa) con altre persone (per esempio: i figli, i vicini, altri) soltanto perché con loro è più facile scaricare la propria rabbia, piuttosto che con quelle persone con cui abbiamo i problemi più grandi? Beh, vale la pena di chiedersi anche questo, e tentare di ricondurre i problemi nei contesti che li hanno originati.

E, se vi riusciamo, aiutare gli altri a fare altrettanto. Molte

delle liti di vicinato hanno queste caratteristiche.

4) Evitiamo di fare subito muro contro muro

Una volta pensato di chi è il problema, cerchiamo di non fare subito i "duri".

Vi è un altro mito che non ci permette di affrontare i problemi che stanno alla base di un conflitto o che ci fa partire col "piede sbagliato": è il mito della prova di forza. Le prove di forza comportano scontri frontali in cui tutte le forze di ognuno sono impegnate nel confronto per vincere l'altro.

In genere, specie nell'ambito dei gruppi sociali (bande di ragazzi, clan familiari, gruppi xenofobi, ecc.) in cui il senso di appartenenza è forte, la forza la si crea anche grazie ad un nemico esterno da combattere: talora si è disposti ad inventarsi un nemico, a costruirselo, poiché è proprio la diversità di colui che è vissuto come nemico che permette al gruppo di compattarsi, di trovare una identità propria in cui tutto il buono è del gruppo e tutto il peggio è fuori, nascondendo quindi i problemi interni. Il contrapporsi di forze opposte spesso è accettato positivamente nella nostra

cultura, trova molti alleati, sostenitori. Soprattutto nella cultura più tipicamente "maschile" in cui la forza è la caratteristica essenziale del ruolo (si pensi alle forme di bullismo, di nonnismo in caserma, ecc).

Per esempio: nei conflitti tra ragazzi o in famiglia, troviamo sempre qualcuno che incita allo scontro far mostrare all'altro "le tue ragioni", come se fosse un'arena in cui misurarsi. Così chi è nel conflitto non può "tirarsi indietro", secondo questa logica: mostrerebbe poco coraggio, deve rispondere aggredendo per non uscirne "sminuito" dal confronto di forze dispiegate.

Tipico di tale situazione sono anche gli schieramenti opposti delle famiglie quando i due coniugi intendono separarsi o sono in lite.

La prova di forza sino alla guerra tra i popoli, comunque tende a non gestire i conflitti, ma a eliminare l'altro individuato come nemico, per magari ristabilire poi una pace, spesso intesa come un'armonia in cui i conflitti sono le minacce di chi non si adegua alle regole sociali del gruppo stesso. Ma questo non è gestire il conflitto inteso come problema che lo ha originato: questo è gestire rapporti di

forza, ma non i problemi.

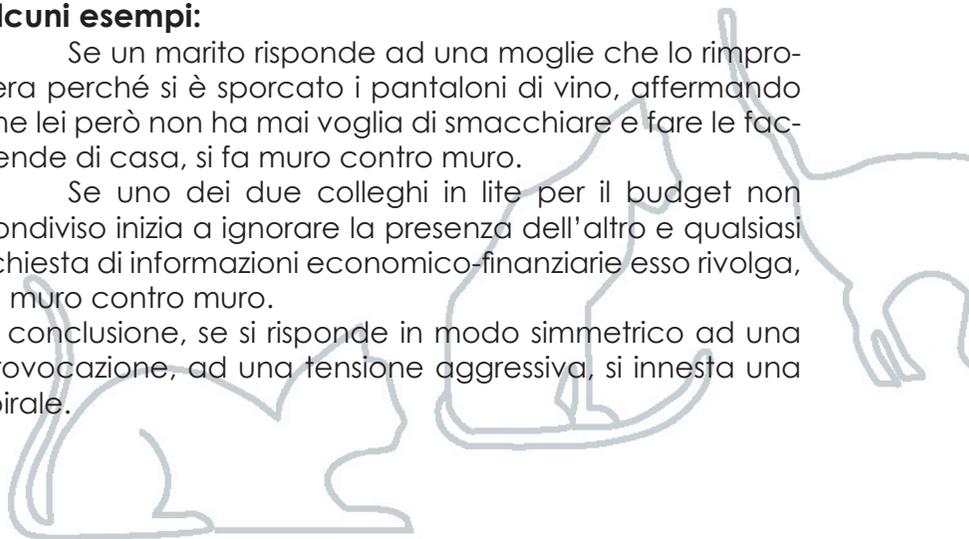
Sbarazziamoci quindi dei miti sia del pacifismo astratto che della violenza come prova di forza.

Proviamo invece ad accettare l'idea che la pace è nella gestione non violenta del conflitto stesso.

Alcuni esempi:

- Se un marito risponde ad una moglie che lo rimprovera perché si è sporcato i pantaloni di vino, affermando che lei però non ha mai voglia di smacchiare e fare le faccende di casa, si fa muro contro muro.
- Se uno dei due colleghi in lite per il budget non condiviso inizia a ignorare la presenza dell'altro e qualsiasi richiesta di informazioni economico-finanziarie esso rivolga, fa muro contro muro.

In conclusione, se si risponde in modo simmetrico ad una provocazione, ad una tensione aggressiva, si innesta una spirale.



5) Proviamo a parlare in prima persona

Uno dei problemi che si crea nel corso dei conflitti è che le persone smettono di comunicare tra di loro: ognuno va avanti per la sua strada e poi ognuno, nel silenzio e nella diffidenza, si “arma” nei confronti dell'altro.

Quello che dobbiamo quindi cercare di fare, per imparare a gestire la situazione una volta che siamo nel conflitto, è quello di comunicare con l'altro esprimendo i nostri sentimenti, in modo da rendere più chiaro a chi ci sta vicino come stiamo vivendo quella situazione, comportamento o problema. Parlare, facendolo in prima persona, significa quindi descrivere i propri punti di vista e non interpretare quelli dell'altro (per es: “hai torto”, “sbagli completamente la tua analisi”, “stai scherzando?”): significa chiarire il nostro modo di vedere e sentire un problema, anche esporci, metterci in gioco, perché permettiamo all'altro di capirci meglio, di mostrarci con le nostre debolezze e dubbi.

Parlare non vuol dire aggredire l'altro verbalmente o fisicamente, ma esprimere in prima persona il nostro

modo di sentire e vivere un problema, esplicitandolo a noi stessi ed anche agli altri.

Non è aggredendo o ignorando l'altro che la situazione cambia in meglio. Proviamo a esprimerci senza offendere, giocando a carte scoperte, con l'autenticità dei nostri sentimenti che tentiamo di spiegare, comunicare all'altra parte.

Per esempio: si può rimproverare il figlio che sta davanti alla televisione urlandogli "sei un maleducato ed egoista"; oppure si può farlo usando la prima persona: "non mi va che tu stia davanti allo schermo della televisione e che tu gridi a quel modo durante il telegiornale: non riesco a sentire una parola".

6) So-stare nel conflitto

Spesso si richiede, nel corso dei conflitti, la capacità di aspettare. Aspettare che il tempo passi evitando o ricomponendo reazioni troppo impulsive come gli scoppi di

rabbia, di collera incontrollata. E' una capacità di grande utilità per riaffermare la logica della comunicazione e dialogo rispetto a quella più aggressiva dello scontro, del muro contro muro.

Si richiede anche la capacità di riuscire comunque a gestire il quotidiano, rivedendo aspettative rivelatesi troppo elevate rispetto ad un rapporto, sia esso familiare, di lavoro, tra amici, o altro. Non intendiamo dire che bisogna adattarsi ad una situazione diventata difficile, ma abituarci a stare nei conflitti senza avere troppa fretta di risolverli come se tutto dovesse tornare ad essere come prima del conflitto. Un cambiamento è comunque avviato, spesso in modo irreversibile, nei rapporti tra le persone e nella gestione del problema che è sotteso.

Bisogna affinare le nostre capacità di so-stare nei conflitti rivedendo noi stessi e gli altri, le nostre aspettative. A volte la realtà è più ricca dei sogni.

7) Ascoltiamoci

Mentre si sta nel conflitto si può impiegare utilmente il tempo ad ascoltare: non è sola audizione, ma provare a sentire come sente l'altro, magari sviluppando anche empatia, ossia mettendosi nei panni dell'altro per riuscire a vedere le cose dal suo punto di vista, così come le vive e ne parla.

Ascoltare vuol dire anche accogliere i sentimenti dell'altro, sentirsi abbastanza forte da poterci permettere di farlo senza con-fonderci.

Ascoltarci è fondamentale per trovare soluzioni al conflitto. A volte i conflitti si sviluppano anche in forme violente perché si reclama un ascolto dell'altro che non vi è mai stato.

Anche coloro che sono vittime attendono un ascolto dai loro aggressori che nessuna giustizia "formale" può dare loro: l'ascolto fa parte di una giustizia intima ben più profonda di quella che a volte troviamo nelle aule dei tribuna-

li. A volte, quando dall'ascolto nasce e si sviluppa un senso di consapevolezza delle colpe commesse, è già avviato un cambiamento, un tentativo di soluzione dei problemi, o un processo di riparazione dei danni subiti.

La mediazione valorizza soprattutto l'importanza dell'ascolto reciproco.

8) Saper dire "NO"

Il coraggio di essere diversi, di essere anche minoranza, di essere solitari rispetto al conformismo è fondamentale nella gestione dei conflitti. Saper dire "no!" vuol dire staccare la spina, evitare un'adesione conformista a delle procedure che possono danneggiare.

Per esempio, i ragazzi si trovano spesso coinvolti in gruppi dentro i quali possono svilupparsi azioni o comportamenti lesivi nei confronti di altri (si pensi al bullismo, alle bande, gruppi di ultras, basati sull'omertà e la sottomissione). Saper dire "no!" vuol dire mantenere sempre la propria idea, il proprio punto di vista, conoscere il proprio valore e non far-

lo calpestare. Dire "no!" significa assumersi una responsabilità adulta, diventare più autonomo rispetto all'altro con cui sei in conflitto, il che non coincide con l'assumere un atteggiamento negativo, ma salvaguardarsi (per esempio: dire "no!" ai propri amici se si tratta di salire su un'auto di notte, dopo la discoteca, con l'autista ubriaco).

Dire "NO!" significa impedire che gli altri ti facciano violenza. E a volte significa anche non volerne fare ad altri. E' mettere dei paletti alla tua libertà e chiedere agli altri di rispettarli.

9) Se non ce la fai chiedi aiuto

A volte ci si rende conto che comunque da soli non ce la facciamo a gestire il conflitto. E' il momento di avere il coraggio di chiedere aiuto e di chiederlo chiaramente: ad un amico, un parente, un sacerdote, a chi conosci, a chi chiedi che faccia da mediatore.

Chiedere aiuto può essere molto importante: è ammettere di essere in difficoltà e permettere agli altri di esserti più vicini.

La mediazione può esserti di aiuto e le competenze professionali possono essere offerte dai mediatori familiari o sociali, a cui anche i volontari possono indirizzarti (un elenco dei Centri di mediazione puoi trovarlo anche sul nostro sito: www.centrovolontariato.it).

Il mondo del volontariato nasce per l'esigenza di alcuni di dare risposta ai bisogni più difficili ed irrisolti delle persone. Un volontario può spesso offrirti ascolto, solidarietà ed aiuto.

10) La soluzione del problema può essere fuori dal passato e dal presente

Il problema che sta alla base di un conflitto lo si ridefinisce sulla base di ciò che è accaduto nel passato e di ciò che accade nel presente. Le soluzioni no, fanno parte del fu-

turo, di ciò che è possibile sperare. Il futuro inteso come ciò che si può osare di fare, puntando alto, ad una sorta di comprensione più alta della realtà dei rapporti umani, come un percorso di apprendimento.

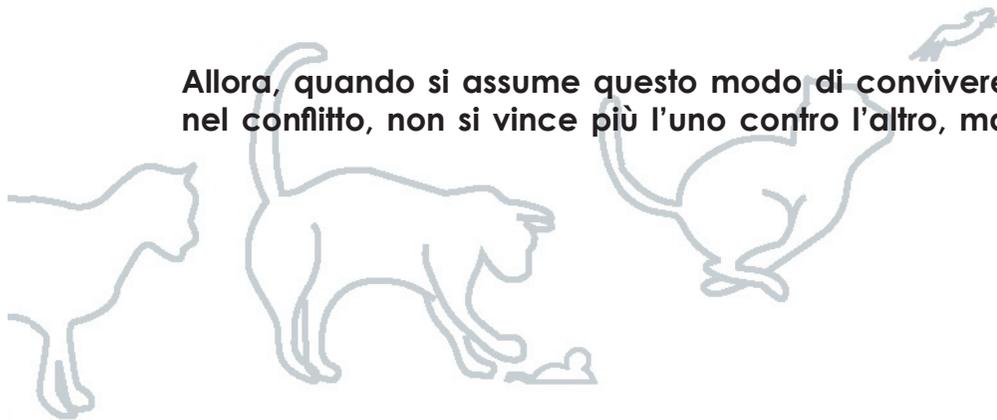
Questo non significa cominciare a stipulare accordi per la vita, ma iniziare a risolverne alcuni piccoli, sulla gestione quotidiana, a cominciare, per esempio nel caso di una separazione, dall'organizzazione migliore della giornata dei figli.

La soluzione, a volte, è la possibilità stessa di continuare un dialogo tra persone che non sapevano ascoltarsi, o anche riaccenderne la voglia per trovare nuovi accordi. Ma perché questo possa accadere il percorso può essere molto faticoso, perché si richiede alle parti in conflitto di fare a meno della violenza, di abituarsi a gestire il conflitto, di trovare soluzioni rispettose dei diversi bisogni e necessità, compresa quella dell'autonomia.

Allora significa che le parti hanno intimamente accettato e condiviso le stesse "regole del gioco", lo stesso modo di gestire i conflitti, come convivere con gli altri. Questo perché entrambe le parti si pongono su un piano di parità e di

indipendenza, in cui l'una, magari talora sapendo di avere più potere dell'altro o forza che potrebbe usare contro l'altro (qualsiasi essa sia: economica, fisica, culturale, sociale, ecc) vi rinuncia, per accettare la sfida di un dialogo tra persone che si riconoscono semplicemente tali, con le proprie debolezze. Riconoscendo l'altro quindi come proprio simile.

Allora, quando si assume questo modo di convivere nel conflitto, non si vince più l'uno contro l'altro, ma



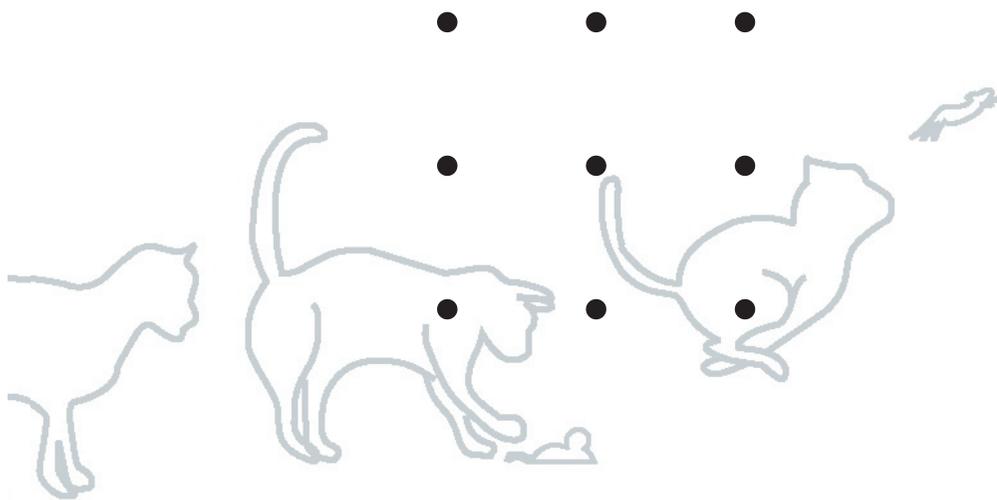
nel conflitto si vince insieme o si perde insieme. E' intravedere un nuovo modo di convivenza a cui tendere, che ha più il sapore del futuro che del passato.

La mediazione è facilitare tutto ciò, evitando di essere trascinati dalle passioni in un mare di incontrollabili emozioni, né dalla apparente ipocrisia di una pace che non regge o da quella razionalità su cui si basano i rapporti di forza che comunque non risolvono i problemi. Mediare è non sostituirsi alle parti, ma favorire l'ascolto, il dialogo, il riconoscimento dell'altro come valido interlocutore, il suo rispetto. E' anche trovare soluzioni **osando soluzioni inaspettate a partire dalle piccole cose** del quotidiano. E' progettare un futuro e quindi è **sperare nella creatività, nell'innovazione, nel cambiamento.**

A questo scopo si provi a risolvere questo "problema":

Unire tutti i punti con quattro segmenti senza alzare la matita e senza passare due volte sulla stessa linea.

Soluzione del "problema" a pagina 89



CONCLUSIONI

Il mondo del volontariato interviene spesso con la propria azione dove vi sono asimmetrie di poteri, per la difesa e la promozione di quei diritti più difficilmente rispettati, per rispondere ai bisogni meno ascoltati: non solo per far fronte alle emergenze, ma anche per prevenirle.

Per questo il Centro Nazionale per il Volontariato ha promosso, insieme alla Commissione Europea, Direzione Generale Giustizia, numerose iniziative nell'ambito della lotta alle violenze su donne e bambini (progetti Dafne).

Riteniamo infatti che sia nostro dovere impedire che i conflitti si esprimano in forme violente, che vi siano sempre meno vittime di violenze soprattutto nei confronti di coloro che sono più in difficoltà a far valere i propri diritti. A partire dalla famiglia può capitare che le violenze siano magari non percepite subito, sottovalutate o celate nel silenzio della complicità, soprattutto quando queste diventano poi, nel corso

del tempo, modi di convivenza “abituali”.

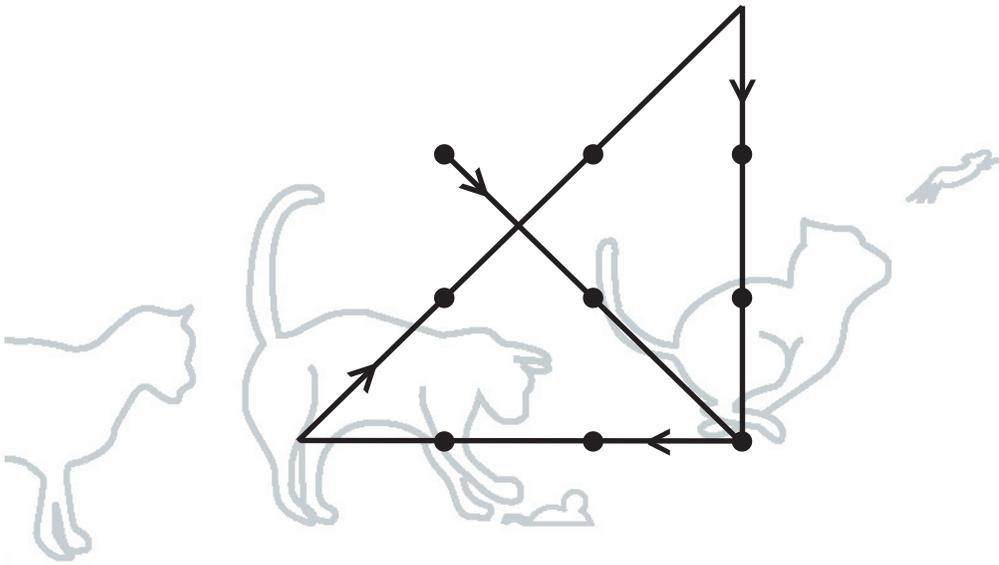
Si deve quindi innanzitutto imparare a riconoscere e gestire i conflitti prima che questi diventino violenti: in famiglia come in altri contesti sociali, quali la scuola, il lavoro, le istituzioni in genere.

Il conflitto può essere una importante risorsa di cambiamento, di superamento dei problemi, se viene gestito non in modi distruttivi bensì costruttivi. Quasi che il conflitto fosse un “acceleratore” e la mediazione una “frizione” che ci permette di guidare l'auto della nostra vita, rimenendone ben saldi al volante.

Insomma, la mediazione ci dà una mano a ricercare la soluzione dei conflitti e questa può essere fuori dagli schemi precostituiti:

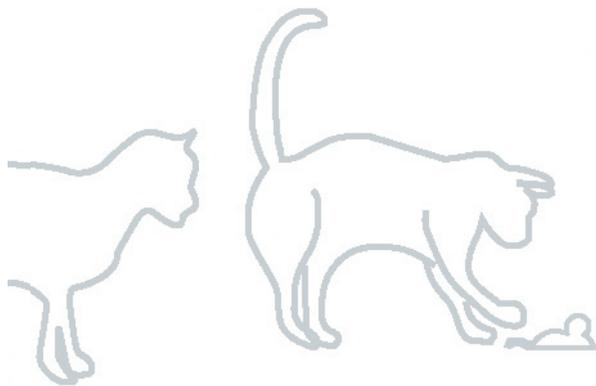


Soluzione del "problema" di pagina 85.





Un ringraziamento a:



Rit**M**a

Ks**E**nija
Vytaut**E**

Ra**D**ovan

Sab**I**na
Jan**I**s

Rut**A**rina

Kris**T**ine

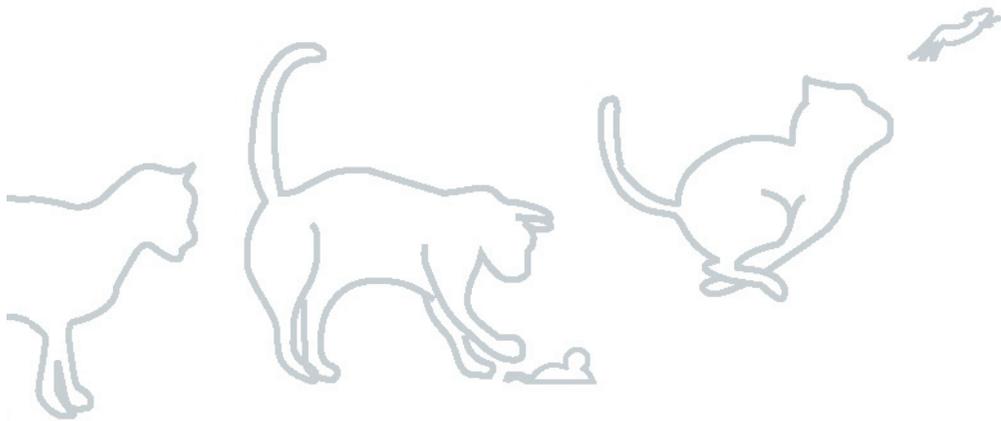
Ed**I**te
Val**I**va

S**O**nya
Iga

I**N**ese
Marti**N**







Stampato nel mese di giugno 2007 da
ITALPAGHE TOSCANA - Just in Time

Grafica e impaginazione
Teresa Ricci

Traduzione
Anna Bissanti