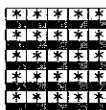




DAPHNE - Program
"Ancora Matilde"
Family Mediation Project



ALL YOU NEED IS PEACE

A pocket manual
on family mediation and
how to peacefully resolve conflicts



ALL YOU NEED IS PEACE

**A pocket manual on family mediation
and how to peacefully
resolve conflicts**

**By
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

*...save me,
save them, save yourself,
save ourselves...*

Any information given in these pages reflect the authors' opinion. The European Commission declines any responsibility with regard to the use that might be made of such information.

INDEX

PRESENTATION	pag	7
INTRODUCTION	pag	8
THE CONFLICT	pag	10
ANGER	pag	12
VIOLENCE	pag	14
SILENCE	pag	16
LOVE AND FREEDOM ARE THE OPPOSITE OF VIOLENCE	pag	17
SHIPWRECKED	pag	19
FAMILY CRISIS, SEPARATION AND DIVORCE	pag	21
THE CONFLIT DOESN'T HAVE TO BE VIOLENT	pag	23
MEDIATION AS A POSSIBLE AID	pag	25
THE ROUTE OF MEDIATION	pag	27
THE MEDIATOR: AN UNDEFINED ROLE	pag	30
THE "CULTURE" OF MEDIATION	pag	32
SOCIAL MEDIATION	pag	34
LET'S LEARN TO HANDLE CONFLICTS BEFORE THEY BECOME VIOLENT	pag	36
CONCLUSION	pag	48

PRESENTATION

A work group coordinated by Rossana Caselli has completed the project entitled "Ancora Matilde" fulfilling the thoughts and reflections of the previous, analogous work. The concept of conflict mediation has been expanded from the family environment to the social environment in its largest dimension: schools, the workplace, administrative establishments, health care, and judicial institutions.

Each an opportunity where we can learn to become "builders of peace" beginning with our own personal experiences.

Our small manual is issued at a time when we are anxiously following nations throughout the world debating over the use of weapons or mediation as a means of resolving conflicts, while a large part of the world population has already made its choice, both personal and public, for peaceful resolutions.

Perhaps, as is usually the case, we need to begin with the individual and the community and subsequently go on from there. We have no aspiration but to make a small contribution.

Maria Eletta Martini

INTRODUCTION

We all share the responsibility to promote cultural and social change in order that conflicts, both internal and external, in families or between nations, do not evolve into acts of violence or war waged against each other. They need to be viewed as areas of dialogue and civil confrontation in full respect of any or all differences.

Impeding violence is everyone's responsibility

Imposing oneself on one or more persons signifies not respecting the other's freedom of thought or action, his differences, whether in the nature of opinion, religion, race, sex, or culture. The United Nations' Declaration of Human Rights, in its first entry states that "each human being is born free and equal in dignity and rights. Each is endowed with reason and conscience and should behave toward one another in the spirit of brotherhood". "Non violence" is each person's right, recognized in the spirit of the brotherhood which unites them.

It's particularly easy to use forms of violence on the "weak". That's why, for example, the rights of children and adolescents are among those most difficult to defend.

In order to defend these rights, the fundamental Bill of Rights of the European Union affirms that "children have the right to have every need cared for and to be protected for their well being..." and that "in every proceeding...the interest of the child must be considered of the foremost importance..." (Article 24).

Therefore, as members of volunteer organizations and public institutions, as European citizens we are all called to see to it that all conflicts, beginning with domestic dissention, do not become expressions of violence, in particular, in the case of children and adolescents towards whom adults have specific obligations.

This small manual would like to contribute to the attentive consideration of how we may learn to manage conflicts in a non violent manner, whether the conflicts are domestic or social, and on how mediation can be used in such conflicts and particularly, in aiding those who are defenceless.

Our attention is turned toward adults, but even to young people, who are the sons of today and the parents of tomorrow. They are the representatives of that better future to which every generation aspires: a future which we would like, one day, to be non violent.

THE CONFLICT

We are immersed in conflicts: the only variable is their intensity. At home: between parents and children, brothers and sisters, grandparents, in-laws with daughter-in-laws or with son-in-laws. Usually these conflicts are due to generational differences or in the sexes, and often they are imbedded in the family ties which unite us. Socially: at school, in the workplace, in our neighbourhood. We are confronted with a variety of conflicts, between different decision making levels or between different levels in the social hierarchy, between those who seem to be similar to us and between those we see as being "different". In extreme cases, conflicts may develop into terrorist attacks or war. Often, we're at conflict with ourselves, for instance, when we need to make a difficult decision or one which contradicts with a part of us.

But, what is a conflict?

A conflict is a controversy, an opposition, a difference between opposite wants, tendencies and interests. And all of this contrast is a part of our life and our life's story

Our growth as an adult, the unfolding of our personality in the various facets of life are often marked by conflicts. Reality often clashes with our desires and opinions; It is limiting and therefore redefines our personality and our inclinations.

A conflict can be very tiring and painful but often helps us to mature our concept of and comprehension of reality.

For this reason, every conflict is capable of changing the way we live in and see the world. When we are forced to confront others, we redefine our own identity through the relationships which connect us to the world around us. And this, at times, is so difficult that we only do so when impelled due to the conflicts "proposed" to us and imposed on us by others.



ANGER

Getting angry is natural. Often, it happens when we're immersed in a conflict within ourselves or with others. Anger is a feeling and feelings are spontaneous, at times as uncontrollable as an inundated river.

Thousands of years ago, our ancestors had to fight for survival and they had no other choice but to fight. Dangers surrounded them: of course they became angry! It was the only way they had to survive. When they became angry, their bodies were prepared to attack. Therefore, they were ready to hunt, attack, or defend. Fear helped them to escape if the situation became too risky.

Even today, when we're afraid or angry, our bodies act in much the same way: our hormones begin circulating and these "messengers" send the call to our brain, which in return sends the call to our body to prepare to fight or run.

Therefore getting angry is natural: It's an alarm system which prepares us for a confrontation which may require all of our mental and physical capacities. Our heart beats strongly, our cheeks redden, our stomach turns, our hands itch and we feel like we're a volcano ready to erupt.

Remaining angry during conflicts certainly makes us feel very much alive. It puts us in contact with the very roots of our existence, with a sense of choice, with comparing ourselves with others and therefore with the very meaning that we give to life. For this reason, the anger

we express during a conflict can be positive. It represents not only the search for identity but also our victory over frustration. It may be a "negative" power in lieu of other powers at disposition, but it remains a way of comparing ourselves with others and with ourselves. Anger arousing from conflicts is a vital energy which we put into movement and which usually involves others.

What we must try to avoid is attacking the other person as if he's a wild animal who's come out of hiding, ready to destroy us. We need to stop to think if the situation could be managed in a better way

Many people react to anger by attacking: punching, slapping, kicking, yelling, insulting. Others react by taking the conflict to court.

Anger can become an abuse of power and violence, hurting others and often even hurting ourselves.

VIOLENCE

There are many ways to define violence.

We define violence a voluntary, compulsive act, used by one person towards another in order to force the receiver to act against his own will

Violence may be physical (slapping, punching, and the various methods used to inflict physical lesions): when one's anger is bursting, it's usually expressed violently or in some physically aggressive manner.

But violence isn't just physical. There is a psychological violence which expresses itself with threats, abuse, blackmail, blame, deception. It forces one into acting against his or her own will. This is often the case of sexual abuse in children and adolescents. They are victims of psychological violence, forced upon them by the abuser and leaving them incapable of fighting back.

Therefore, violence is composed of a number of methods used to condition and control the free will of another person. It forces the person to act against his own will while eliminating any possibility of developing self determination

There's a violence between "equals": for example, classmates, servicemen, romantic rivals. Competition, in any area, is always a fertile ground for violence. It's a matter of proving who is the "strongest".

There's another form of violence found in the area of "imbalance of power". The "superior" due to major physical, economical, cultural, social, or sexual force, asserts himself on another (who has no choice but to submit) in order to silence him or not even take him into consideration.

These are active forms of violence, in that they direct specific action toward the victim. There are also many forms of passive violence, such as the lack of medical attention or of aiding a person's mental development or growth towards independence. These forms are very subtle but have a great impact.

SILENCE

Violence and maltreatment, especially when repeatedly exerted on the same person over a period of time, create a state of confusion, fear, and even shame in their victim. The victim becomes incapable of expressing his or her own will. This becomes an excuse for the doer of the act to continue the use of violence. The doer views the victim's lack of determination as a consent to his or her continuation, denying to himself and to the victim the very existence of the aggression.

This is often true in the case of paedophiles: the doer claims to care for his victim and to actually love him. He declares to be caring for a neglected child. This "nice" paedophile deceives in order to abuse his victim and refuses to acknowledge the victim's pain, interpreting his fearful submission, confusion, silence as a sign of reciprocal love and not as the result of the trauma.

The act has achieved its desired effect: it has annihilated the victim's will, it has induced the victim's silence and has even achieved an apparent "consent" for which the perpetrator of the act accepts as "permission" to continue the violence. The cycle destroys the victim's free will.

Often violence develops in the victim's silence. This is why it is very important for each and every one of us to be attentive, to listen, and to be aware of the signals being transmitted to us. We mustn't allow ourselves to be deceived by the perpetrator of the violence

LOVE AND FREEDOM ARE THE OPPOSITE OF VIOLENCE

If on the one hand, violence forces us to do something we don't want to do, on the other hand, love and freedom do the opposite.

Freedom defined as free will and independence, perceived as a right (and guaranteed as a precise will and moral conscience, both social and political) forms the foundation of reciprocal respect between those who view themselves as bearers of equal rights and merit.

If viewed as devotion love, has the function of assuring happiness and well being. It also signifies full respect of each individual's very being, will and desires on an equal level and without constriction. Loving someone signifies nurturing the development of personality, inherent potential, desires, independence, self-expression and combining these characteristics with our own, making them our life project. This is why two people who make the choice to share their lives-different yet with equal rights-constitute a family. This union is not a matter of social rules which only allow room for "adaptation", but rather a free choice which is renewed daily. At times this creates tension and conflicts due to different habits, behaviour and our very way of viewing what constitutes a family.

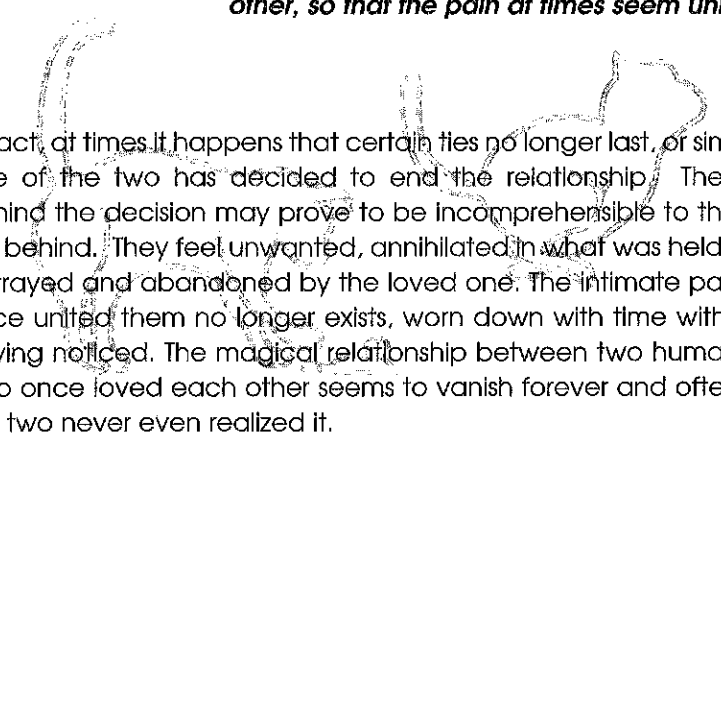
*Staying together, today more than ever, is a free choice.
Our loved one remains with us if we are capable of loving
and being loved, regardless of the defects or weaknesses of both*

Children, being part of the family, retain their own rights and independence: they are not simply minors who must be supervised, but rather individuals with their own specific needs which must be protected and nourished. Adults have a precise responsibility towards children. The parental right, therefore, assumes not so much the right of parents on the minor, but rather their duties toward the minor. These duties are as such to help the child reach a healthy, sound well-being. The need of children to have a continuity in their relationship with both parents, especially when the parents have decided to separate, becomes a right (article 24 fundamental Bill of Rights of the European Union).



*In a family, as elsewhere, it's important to respect the other's free will,
because we neither belong to each other by duty nor by love. This
becomes especially difficult when one wants to separate, hurting the
other, so that the pain at times seem unbearable*

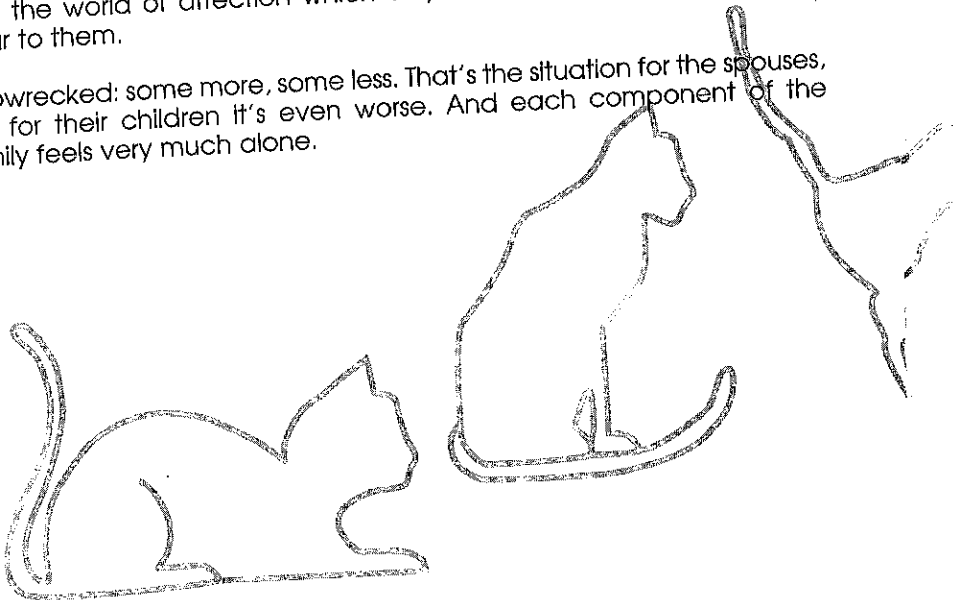
In fact, at times it happens that certain ties no longer last, or simply that one of the two has decided to end the relationship. The reasons behind the decision may prove to be incomprehensible to the person left behind. They feel unwanted, annihilated in what was held dearest, betrayed and abandoned by the loved one. The intimate pact which once united them no longer exists, worn down with time without their having noticed. The magical relationship between two human beings who once loved each other seems to vanish forever and often one of the two never even realized it.



Becoming aggressive seems the natural response to a situation in which we feel that the need to be taken into consideration for all our good qualities has suddenly changed. What we want is to be esteemed by our loved one again, along with regaining our self esteem

The loss of this identity causes them to not know who they are anymore...shipwrecked in a storm, cast in conflicts with themselves and with the world of affection which only a short time before was most dear to them.

Shipwrecked: some more, some less. That's the situation for the spouses, but for their children it's even worse. And each component of the family feels very much alone.



FAMILY CRISIS, SEPARATION AND DIVORCE

Today, on the average in Europe, one out of every three marriages ends in divorce. The average length of a marriage is about twelve years. There are vast differences, however, from country to country. In northern Europe there are countries whose rate is 50 divorces to every 100 marriages. In the area of the Mediterranean the rate is 20 divorces to every 100 marriages, although this statistic tends to be rising. If we take into consideration separations in Italy, in 2002, we have doubled the separations that we had in 1985.

The children involved, each year, in our country alone are about 70,000 and in Europe the figure rises to approximately one million. In northern Europe, these children tend to seek their independence at an early age, more so than children in the Mediterranean area. Often this is because, in one case out of two, the original family no longer exists. What exists are new families formed after the separation or divorce.

Due to the increased number of broken marriages in Europe, the problem of children belonging to divided families has become significant. The family has lost its original identity. The children are often contested and, unknown to them, used as shields in the parental conflict. At times, ignored, maltreated, and innocent spectators of the violence between the parents or towards themselves. They are searching for a new equilibrium, as they are no longer held as the centre of attention in the family

Yet, the ex-spouses continue being parents. At times their conflicts reach such degrees of violence that they are no longer in control and are unable to place the well being of their children in first place.

For this reason it's important to be capable of managing conflicts: to avoid a situation of pain and violence which may become irremediable.



THE CONFLICT DOESN'T HAVE TO BE VIOLENT

Violence is always a sign of conflict because there are various wills and strengths opposing each other. But conflict need not be considered synonymous with violence. On the contrary!

Violence is often useless and damaging, even for the apparent "winner". The "loser", the victim, or the problem will always creep up again, demanding all our attention, even due to the remorse which has become an integral part of us. The violence expressed in conflicts proves to be an inadequate solution to the problem: the once violent reaction when we had to defend ourselves from the threat of wild beasts, or other life threatening environmental situations, is no longer adequate in responding to today's conflicts.

Sometimes violence becomes a type of revenge for having been wronged (or at least, we believe ourselves to have been wronged). By using violence we are trying to call to attention someone who doesn't want to listen to our reasons. In either case, we believe we are creating our own form of justice.

Violence is rarely a thunderbolt in a clear sky: it takes time for violence to mature, slowly finding favourable ground in which to grow. It has many allies and grows silently because many people prefer to ignore it until it's inevitably too late.

In conflicts which have stretched out over a certain length of time, as in domestic conflicts between spouses, the violence is often connected to situations in which the conflict has been ignored, or that the spouses were incapable of handling by themselves. The conflict was hidden for too long, ignored, or not managed properly when suddenly it explodes into an uncontrollable situation, like a fire which gets out of hand

Sometimes the parties involved assume the attitude of "either I win or you win", a face off: just a short time before they loved each other, now they're enemies fighting each other. It's just in this type of situation, that the way of confronting the problem in a respectable manner gets out of hand due to the varying emotions and essential differences in each party. These very differences which once blended into each other are now unbearable, and all we want to do is to destroy them.

When the conflict becomes violent it's because we view it as the only solution to the controversy and we can't find the way out

But, there are actually various ways to manage conflicts and resolve controversies.

MEDIATION AS A POSSIBLE AID

When a family finds itself in a crisis and is incapable of resolving its problems in a positive manner, it often searches for help from a third party, as in the case of family mediation.

Family mediation is a service offered to families and may be requested by one or more family members: it is not legal or technical consultation, neither it is psychotherapy nor group/couple therapy, it does not involve arbitration or the delegation of finding the solution to the conflict to a third party, nor does it substitute judicial roles.

Family mediation is the reorganization of family relationships when they become problematic. It is realized through the role of a specifically trained mediator, who with full consent of all parties involved aids the couple in creating a satisfactory separation for themselves and for their children, while continuing their common parental responsibilities. All this is accomplished in complete professional secrecy and outside of the courtroom. The mediator's role is to facilitate communication while aiding the parties involved search for the solution to their problem, in particular for the well being of their children

In family mediation there are no winners or losers. The goal is to see beyond the present conflict in order to understand the possible negative consequences that may be felt by all parties involved. It attempts to foresee and limit any possible form of violence, in full knowledge of the devastating effects such violence would have on the future of the children involved.

Family mediation proposes a "both can win" attitude. In order to do so, the parties must be willing to listen to each other and respect one another, especially when dealing with their varied needs and wants, knowing that each will have a future after having dealt with the conflict. Mediation gives hope. It tends to recreate the respect and trust which are often lost during the conflict, and helps the parties realize that no matter what they are still capable of being good parents. The mediator sustains them in the reciprocal continuation of their duties as parents: this is the common ground on which the mediation takes root.

Perhaps there's only one time in our lives when we truly feel that we are the most important person to another: the moment we become parents (whether biological or not). If the couple separates, it's important for them to remember their indispensable role as a parent.

THE ROUTE OF MEDIATION

It seems almost impossible that so many of the problems relating to understanding each other, so much pain and suffering such as that found in a family crisis, can be confronted and managed by using dialogue and reciprocal agreement. But that's just what happens in family mediation.

Family mediation is not a magic formula and is well aware of the fact that not every conflict can be resolved through mediation. But it certainly can help those who request it. Mediation is a voluntary act, desired by the parties in contrast, temporarily suspending the judicial roles, while looking for possible solutions.

TIME: It requires various encounters, usually up to 15, generally held every two weeks. The number and frequency of the encounters varies with the conflict itself together with other aspects to be taken into consideration, such as the lives of the children involved and the manner in which the parents confront the situation.

PHASES: Mediation is divided into three phases.

1) Consent = in order to put mediation into act, the parties involved must be willing to meet, listen, and responsibly work together for the sake of their children. This consent is given after the mediator has separately met with each party, explaining to each the goal of mediation, its rules and regulations, while listening to the "problem" which divides them and is impeding a collaborative and proper disposition.

2) Feasibility = not all conflicts can benefit from mediation. The mediator must decide, after having met with the parties involved, if the conflict can be resolved through mediation or not. Generally, if there are various pathologies present or if the mediator deems necessary a therapeutic type of intervention, mediation is considered out of the question.

3) Mediation = if the parties involved have consented to follow the route of mediation and such mediation has been considered feasible, the actual mediation can begin.

COMMUNICATION OF RESULTS: If the mediation has proved positive, establishing a continuation of reciprocal parental responsibilities based on availability, collaboration, and comprehension, the parties may present an actual program to the judicial official presiding their case. This is their own personal choice. The mediation itself is considered private, and to guarantee the parties involved that the actual responsibility and management of the conflict is in every respect theirs, the contents of the mediation will remain strictly confidential if they so desire.

JUDICIAL ROLE: Mediation takes on a role in that it attempts to avoid the development of courtroom battles which can become long and costly. It's far better for the family, both psychologically and emotionally, to avoid ulterior occasions for conflict and possible lawsuits. In mediation an agreement is achieved which is put into act through the intervention of a lawyer who will supervise all personal and

patrimonial aspects of the case. Since mediation is a tentative solution to a non-judicial conflict, it must be carried out during the "time-out". It's obvious that a judicial recourse during the course of the mediation would only interfere with the eventual outcome and would be detrimental to both parties involved. A judicial collaboration once the mediation is completed is indispensable, with the lawyers of each party presenting his or her requests.

COSTS: Mediation is a free service in those social sectors of governmental institutions (local or judicial) when available. It is not a free service when undertaken privately.

THE MEDIATOR: AN UNDEFINED ROLE

A family mediator must be professionally trained. Every country has its own schools and even within the same nation methods may vary. The authoritativeness given to this professional group is largely due to a set of self-imposed regulations designed by the mediators themselves. The European Forum on Family Mediation has elaborated a standard used by all members of the European Union. This standard proves very useful in the development of the professional training of the mediators.

Some nations or regions (as in the case of the region of Tuscany) have regulated these roles and are a part of the acknowledged social professions.

Public schools offering courses in family mediation do not exist. Training is available through the private sector. These private "schools" also often function as the gathering place where mediators meet to exchange experiences, methods and verify results

The private schools prove to be the site where mediators continue the learning process, often comparing the various methods utilized (these differences being more of a formal rather than practical nature).

The four essential differences in methodology used may be summarized as follows:

1- Children should only be present during the mediation in extreme cases, although some schools of thought retain it favourable to have children present at the last encounter, or if they are adolescents.

2- The accord resulting from the mediation may be partial (education, relationships) or more integral (patrimonial and financial agreements) but must be free of any legal or judicial confrontations. For this reason, some schools of family mediation exclude the possibility of a mediator being a lawyer while other schools do not. However, all mediators believe in the importance of a solid collaboration between the various professions.

3- The actual approach used in family mediation may vary: some choose to place the children's future in first place while others focus on the family in its tri-generational outlook (grandparents, parents, children).

4- Family mediation may be carried out in family centres, clinics, local social service offices, or in association with volunteer organizations. Often family mediation is promoted by the various associations of mediators or even by the single mediator, especially in those cases in which the family and its crisis is seen as a "private" matter.

THE "CULTURE" OF MEDIATION

Mediation is such a radically different approach in viewing conflicts that we can define it as an actual "culture of mediation". This is more due to the philosophy behind mediation than to the actual techniques utilized; managing conflicts in order to impede violence, while focussing on dialogue and civil confrontations.

**Mediation does not mean meeting at a half way point,
finding a solution by a compromise
in which each part must renounce something.
The etymology of the word mediation signifies to "divide,
to open in the middle". It is the recognition of a problem,
a "crisis" (from "krino" signifying separation, choice, breakage)
for which one searches for a solution.
It is the beginning of a process of transformation**

Mediation becomes the laboratory in which people attempt to renew a pact of living together in full respect of their reciprocal dignity and pain; a pact which unites their choices, responsibilities, and even a new outlook for the future.

Mediation is a way of dealing with the conflict, but that does not imply that the mediator elaborates and imposes his or her own solutions to the conflict. The mediator focuses on the parties involved, not on the

actual solution. The parties are incapable of arriving at a solution on their own and look for help from the outside, but that doesn't mean that the mediator can take their place and resolve the conflict for them. They must find the solution to their problem.

This is why mediation is a learning process: It is understanding and being understood. It means acquiring a new consciousness and new capabilities. It also signifies leaving enough room for fair treatment of the conflict because it is now divided, renewed and deeply felt by both parties. Mediation offers neutral territory where those involved can slow down, talk about their feelings, listen to each other, and try to understand what happened and what is going to happen. It means being able to direct their own lives or at least attempt to do so.

SOCIAL MEDIATION

Mediation of this nature is applied in various social sectors, besides the domestic area. It exists in most European countries

Here are some examples:

at school, to help children deal with problems such as "bully-ism" and other forms of aggression often found among classmates, and occasionally between student-teacher or teacher-teacher relationships;

at work, where there is an ever increasing number of ADR (Alternative Dispute Resolution) cases. These are recognized solutions to controversies in the workplace and favour the entrance of workers such as the disabled into the workplace;

in public administration, in order to facilitate the liaison between citizens and services offered through public administration by creating a specific set of rules and regulations for mediation (In the European Union, for example, there is a specific division for European mediation);

in health care, to better inform citizens of their state of health, in particular when important decisions must be made regarding their health or the health of their loved ones (for example, in the area of paediatric oncology);

in the metropolitan area, to address the themes of urban safety, juvenile delinquency, crime victims. The goal is to propose the problems in terms of a divided responsibility rather than reducing the problem to "cops and robbers";

in the social realm, with intercultural mediation, to encourage the integration of immigrants with our culture and conversely to enhance our knowledge and respect of other cultures;

in the area of crime, to find alternative solutions to the "punishment" handed down to in particular to minors, promoting a program of rectification of the damage and suffering inflicted. This is due to the realization that the judicial system is often inadequate in resolving conflicts, due to the rigidity of regulations in the system to generally refer to predetermined categories (winners and losers, victims and culprits, etc.) and delegating to third parties the resolution of the controversy.

LET'S LEARN TO HANDLE CONFLICTS BEFORE THEY BECOME VIOLENT

From the various examples of mediation, we can discern various ways of confronting conflicts: a sort of road to peace. We've tried summarizing the most significant issues, according to our opinion, giving way to a guide which has no particular pretence. It's not a prescription, but just a series of thoughts to help each of us discover the competence and capability to face conflicts in a non violent manner: competence and capability which each and every one of us should try to refine.

1) FIRST OF ALL, LET'S NOT HIDE THE CONFLICTS

Often we're afraid of conflicts so we try to hide them, try not to face them, not even admit that they exist.

There are some areas where it's difficult to recognize a conflict, for instance, in the area of pacifism. Peace regarded as an abstract harmony often hides the will of those who desire to show others that it's possible to live together in peaceful harmony. This abstract peace is passive. It doesn't permit much intervention in order to resolve conflicts quickly. At home, at school, with friends, those who cause problems are viewed as threats. "Behave" is repeated at school as at home, almost as if silence becomes synonymous with tranquillity. In this abstract "pacifism", this hypocritical conformity, conflicts are neither recognized nor confronted. The conflict explodes and the bearer of the dispute becomes a threat to the others, especially if their timing was wrong. And, it usually is.

Let's learn to stop ignoring the existence of conflicts, which we usually do out of fear, and begin perceiving and confronting them at their origins

2) LET'S REMEMBER THAT EVERY CONFLICT IS THE EXPRESSION OF A PROBLEM

Conflicts are neither wars in which to rage battle nor fires to douse with silence or irresponsibility. They are problems to which our attention has been called and must be confronted. Let's avoid falling into the trap of confusing the conflict between two or more sides with the problem they express.

Even going to war may be a way of avoiding the conflict since it simply eliminates the so called enemy. Unsolved problems usually have a way of returning, in a number of ways and at various times. They then demand our attention to the point where if left unsolved or ignored they continue to grow, becoming more intricate and very well rooted, and perhaps unsolvable.

If conflicts are problems which need to be confronted, at times brought on even unconsciously, it's best to define the problems behind the conflict before they become too difficult to manage.

Therefore, it's important to pay less attention to the bearer of the conflict: "you're stupid", "you don't know anything", "it's your fault if...", and more attention to the actual problem.

We need to distinguish the cause of the conflict by the "symptoms" it manifests and the emotions it creates within us. We need to try to identify the problem which is at the root of the conflict, and once identified, attempt to help the other person involved understand it, in order to work together toward the solution

Some examples:

- If two young people are arguing because one soiled the other's clothing, the dynamics of exactly what happened need to be understood.
- If spouses are in crisis and decide to separate, they need to understand what problems are at the origin of their division, that is, agree on what went wrong in the marriage.
- If two co-workers are arguing over the budget, they need to be specific and explain their differences.

3) WHOSE PROBLEM IS IT?

Once the problem has been identified in an acceptable way to those involved, we must ask ourselves if the problem belongs to each side or to only one of the two. There may be reciprocal advantages for those involved by confronting the problem and finding acceptable solutions.

The conflict is a relationship between the parties involved and the problem itself, just as the solution belongs to both parties

We often waste a lot of energy, which remains "locked" within the conflict, because we don't see the problem as being ours. Are we sure that the problem is only one-sided? If it is, can we help the other find a solution?

Some examples:

- In the case of the two young people arguing over the soiled clothing, does the problem belong to the one whose clothes were ruined or even the other who might be poorly considered by his friends?
- In the case of the couple who is separating, wouldn't giving their children a common version of the facts help both of them together with making it easier on their children?
- In the case of a third world country which has attacked a more powerful country, does the problem only belong to the poor country or to both?

And what if the problem is ours alone?

At times we have problems which we don't confront in the conflicts where they originate (for example: at work) but we "carry" them elsewhere (for example: at home) with other people (for example: children, neighbours). Does it happen just because it's easier to take

our anger out on them? It's a question we need to ask ourselves, trying to take the problems back to their origins, and when possible, try to help others do the same. Many neighbourhood disputes have these characteristics.

4) LET'S AVOID THE FACE-TO-FACE ENCOUNTER

Once we've decided whose problem it is, let's not toughen up. There's another myth which prohibits our confronting problems or which makes us start off on the "wrong foot": the power struggle. Power struggles involve the direct use of force in order to win.

Generally, in particular social groups where there's a strong sense of belonging (rival bands, family clans, xenophobic groups, etc.), this energy is fortified by the need to fight the enemy. Often, the enemy is fabricated in order to view him as being different and this difference is what the group thrives on, where they find their identity. The group and its visions are good while those on the outside are bad. The battle of strength is often accepted in our society, finding many allies and supporters. It's especially found in typically male groups where strength is an essential characteristic of roles ("bully-ism", boot camp, etc.).

For example: conflicts involving young people or in the family often includes someone who incites another. The person who becomes involved can't just walk away. He or she is expected to fight back or be considered a coward.

In families undergoing separation or disputing for some other reason, taking sides is typical.

The power struggle, even when reaching the point of war, doesn't manage conflicts. It only eliminates the enemy and possibly creates a "peace plan" which views the conflicts as threats of those who are unwilling to adhere to the social rules of the group. This is managing strength, not the conflict.

Let's rid ourselves of the myths of abstract pacifism and of violence as a proof of strength. We need to accept the concept that peace is found in the non violent management of the conflict

Some examples:

- If a husband replies to his wife, who scolded him for spilling wine on his pants, by saying that she's a lousy housewife, the conflict becomes face-to-face.
- If one of two colleagues, who are arguing over the budget, begins to ignore the other and any request for financial information he or she makes, the conflict becomes face-to-face.

In conclusion, if we respond to a provocation in equal measure, we put into action a vicious circle.

5) LET'S GET TO THE POINT

One of the problems that comes up in conflicts is the interruption of communication: each one for him or herself, and in the midst of the silence and mistrust, arms him or herself against the other.

We need to learn that communication is the only way to find a solution to the conflict. We need to communicate exactly what we're going through as clearly as possible. Getting to the point means giving your point of view and allowing the other person to express his or her point of view without interrupting ("you're wrong", "your viewpoint is way off base", "are you kidding?"). It means defining our way of looking at the problem, even putting ourselves on the line, because we're exposing our weaknesses and doubts.

Talking shouldn't be verbal aggression. It is being able to express the way we feel about the problem and its effects on our lives

It is not by attacking or ignoring the other person that the situation will improve. We need to express ourselves without offending the other.

For example: you can scold your child who's sitting in front of the television by saying "you're selfish and impolite", or you can get to the point of the matter: "I don't like your sitting in front of the television and yelling that way while I'm trying to listen to the news."

6) STAYING IN THE CONFLICT

Often, during the conflict, we need to learn to wait. Wait for some time to pass in order to avoid impulsive reactions that we may later regret. It's very helpful in reaffirming communication and dialogue.

We need to know how to handle each day. It keeps our expectations in check whether in regard to the family, the workplace, between friends, etc. That doesn't mean adapting ourselves to a difficult situation, but rather learning to be patient and not expecting things to return to the way they were before. Nevertheless, a change in the relationship and in the management of the conflict is underway.

We need to refine our ability to "stay in" the conflict by seeing ourselves, others, and our expectations in a new way. Sometimes reality is better than fantasy

7) LET'S LISTEN TO EACH OTHER

During the conflict listening is very important. That means really listening and perhaps eventually even empathizing with the other: putting yourself in his or her shoes in order to understand his or her outlook.

Listening also signifies accepting the other person's feelings and being strong enough to do so without allowing it to confuse us.

***Listening is fundamental in finding the solution to a conflict.
Sometimes conflicts become violent because
our need to be heard is left unanswered***

Even the victim wants to be heard by the assaulter. It is a type of informal "justice", one which is much deeper than a justice sought in the courtroom. At times, thanks to listening, one develops a sense of guilt for actions committed and therefore begins a process of change, bringing to light possible solutions or even reparation of the damage inflicted.

In mediation, reciprocal listening is highly valued.

8) BEING ABLE TO SAY "NO!"

The courage to be different, to be nonconforming, is fundamental in managing conflicts. Being able to say "no!" means taking a stand, an avoidance of conforming to something which would only lead to harm.

For example, young people often become involved in groups in which others are often harmed (rival bands, hooligans, and groups with a code of silence and submission). Being able to say "no" means having an opinion of your own, your own viewpoint, knowing who you are and protecting your values. Saying "no!" means being responsible and independent. It doesn't mean taking on a negative attitude but protecting yourself (for example: saying "no!" to friends instead of riding in a car with a drunken driver after an evening out together).

***Saying "NO!" means stopping others from hurting you.
Sometimes it even means stopping yourself from hurting others.
It means you put boundaries around your freedom
and ask others to respect it***

9) IF YOU CAN'T DO IT, ASK FOR HELP

Sometimes we realize that we can't handle the conflict by ourselves. That's the time to have the courage to ask for help: to a friend, a relative, a clergyman, to someone we know and who we think could be our mediator.

Asking for help can be very important. It means we're admitting being in trouble and allowing others to help us.

***Mediation can help you and there's professional assistance
available to you from family or social mediators.
Volunteer workers can direct you to what is available
A list of mediation centres can be found on our website:
www.centrovolontariato.it***

***Volunteer organizations are founded thanks to the people
who desire to help those unable to resolve difficulties.
A volunteer offers help and solidarity***

10) THE SOLUTION TO THE PROBLEM ISN'T IN THE PAST OR IN THE PRESENT

The problem which is at the root of the conflict can be redefined by past and present actions. The solution, however, cannot. It is a part of the future. The future is intended as something we dare to do, aiming high toward a real understanding of human relationships and learning. This doesn't mean stipulating life agreements, but trying to resolve some of the small ones (for example, in the case of separation, trying to better organize your children's day).

The solution is the opportunity to listen to each other, to continue communicating with each other and perhaps, even to try reaching new agreements. It's not an easy route because it requires the parties involved to not use violence of any kind. They must learn to manage the conflict by finding decent solutions to their varied needs and wants, including independence.

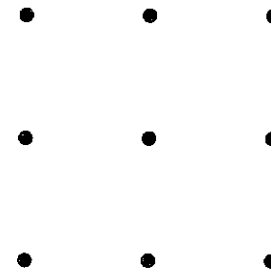
Therefore, it signifies that both parties have accepted the same "rules", the same method of approaching the conflict, and accepting a new idea of coexistence. They are on equal ground. This means that even if one of the two has superior strength (whether economical, physical, cultural, social, etc.) it will not be used against the other. The dialogue is between two people who accept themselves and recognize each other as equals.

***There's no winner or loser. We either both win or both lose.
It's a new way to live together which is a part of the future, not of the past***

The goal of mediation is to facilitate this process. It aids the parties involved to avoid being overtaken by a sea of uncontrollable emotions or by an apparent peace which just can't hold up. It also helps them avoid using strength as a means of resolving their problems. It encourages dialogue, attentive listening, the recognition of each as a valid interlocutor, and mutual respect. It means **daring to find unexpected solutions**, beginning with everyday situations. It means planning a future and therefore **places hope in innovation, creativity and change**.

With this in mind, try to solve this "problem":

Unite all dots with 4 straight lines without lifting up your pencil and without passing over the same line twice (see the solution on page. 49)



CONCLUSION

Volunteers work in an area where the imbalance of power is frequent. They defend and promote those rights which are respected the least and help the needy and defenceless, not only at the time of need but also as a preventive measure.

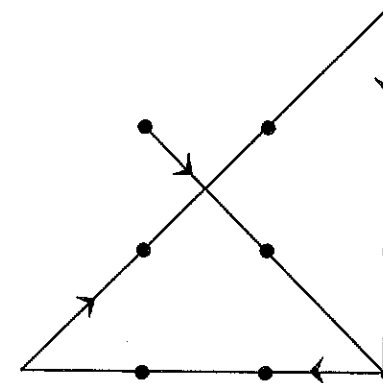
For this reason the National Centre for Volunteers has promoted, together with the European Commission, Justice Division, numerous initiatives in the area of combating violence directed at women and children (Project Daphne).

We believe it to be our duty to impede conflicts from expressing themselves violently, and to decrease the number of victims of violence especially for those persons whose rights are often ignored. In the family, it's possible for violence to be left unnoticed, not given the proper attention, or even hidden behind silence, especially when over the course of time this has become habit

Therefore, we must learn to recognize and manage conflicts correctly before they become forms of violence: In families as in other social areas, such as at school, the workplace, and institutions in general. Mediation

can help in the management of conflicts and the violence that it may provoke. We can find solutions outside of the typical schemes.

Solution to the "problem" from page. 47



Maria Eletta **M**artini who has always taken our work seriously
 Marilena who had us think about the mediation of S. Egidio

H **E**lene who knew how to broaden our horizons about mediation beyond
 the limits of Europe, creating a meeting point between East and West
 Ersilia who believed in us and in the importance of mediation in the
 context of the schools
 Evi who helped make us aware of the co-existence of a multiplicity of cultures

Fre **D**res with whom we shared the Mediterranean dimension of the family
 Daniela who with her enthusiasm "gave birth" to the entire project

ALF **D** which gave us an unforgettable reference point and example
 of mediation

Angel **A** who is alone in knowing how much the work is worth and without whom
 there wouldn't be a single line of it

Sar **A** who with patience and competence gave the legal interpretation of
 mediation
 Anna e Tzanco who opened up our awareness of the East

Zammu **T** o who had the courage to bring the mediation closer to situations of
 violence

European **T**eachers who knew how to involve the young people in the project
 Teresa for her creativity

CRIS **I** S an important point of reference for family mediation

Bert **O** luzzo e Gruppo Abele for having made possible mediation
 in the management of territorial conflicts

Eur **O** pe a point of departure, arrival and hope for the future

Lucia **N** a e tutto il GeA for having supported and stimulated us during
 the various phases of the project, giving us
 courage and enthusiasm

The you **N** g people who involved themselves enthusiastically in the initiative,
 talking about Mediation and Conflict with their own stories

Printed in 2003 by
Nuova Grafica Lucchese

Service by
La Bottega della Composizione

Graphic
Teresa Ricci

Translation
Anna Bissanti

Stampato nel 2003 dalla
Nuova Grafica Lucchese
Impaginazione a cura de
La Bottega della Composizione

Grafica
Teresa Ricci

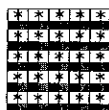
Traduzione
Anna Bissanti



Programma - DAPHNE

"Ancora Matilde"

Progetto sulla Mediazione Familiare



VOGLIA DI PACE

Manuale tascabile

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



COPIA UNICA



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

*...salvami,
salvati, salvati,
salviamoci....*

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

PRESENTAZIONE	pag	7
INTRODUZIONE	pag	8
IL CONFLITTO	pag	10
LA RABBIA	pag	12
LA VIOLENZA	pag	14
IL SILENZIO	pag	16
LIBERTÀ E AMORE SONO IL CONTRARIO DELLA VIOLENZA	pag	18
NAUFRAGHI	pag	20
CRISI FAMILIARI, SEPARAZIONI E DIVORZI	pag	22
IL CONFLITTO PUO' NON ESSERE VIOLENTO	pag	24
LA MEDIAZIONE È UN POSSIBILE AIUTO	pag	26
IL PERCORSO DELLA MEDIAZIONE	pag	28
IL MEDIATORE, UN PROFESSIONISTA "SENZA CAMICE"	pag	31
LA CULTURA DELLA MEDIAZIONE	pag	33
LA MEDIAZIONE SOCIALE	pag	35
IMPARIAMO A GESTIRE I CONFLITTI PRIMA CHE DIVENTINO VIOLENTI	pag	37
CONCLUSIONI	pag	51

PRESENTAZIONE

La progettazione e l'impegno di un gruppo di lavoro coordinato da Rossana Caselli ha portato a compimento il progetto "Ancora Matilde" che ha completato la riflessione del precedente analogo progetto, di cui ha esteso il concetto di "mediazione" dei conflitti da quello specifico dell'ambiente familiare e quello che si incontra nella società nella sua dimensione più ampia: la scuola, il lavoro, le istituzioni amministrative, sanitarie, giudiziarie.

Tutte occasioni, luoghi in cui si può imparare ad essere "costruttori di pace" a cominciare dalle proprie personali esperienze.

Il nostro piccolo manuale esce in giorni in cui seguiamo con ansia i governi degli Stati che si dibattono tra uso delle armi e mediazione, mentre gran parte delle popolazioni del mondo ha fatto la sua scelta interiore e pubblica per una gestione pacifica del conflitto.

Forse, come in ogni realtà bisogna cominciare dalle singole persone e dalle comunità di base.

Non abbiamo altra pretesa che dare un piccolo contributo.

Maria Eletta Martini

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 fratellanza che ci unisce.

È facile usare violenza soprattutto sui più "deboli". Per questo, ad esempio, i bambini e gli 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.

IL CONFLITTO

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'è 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 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.

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.

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 sudano 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 nei 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.

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. È 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 SILENZIO

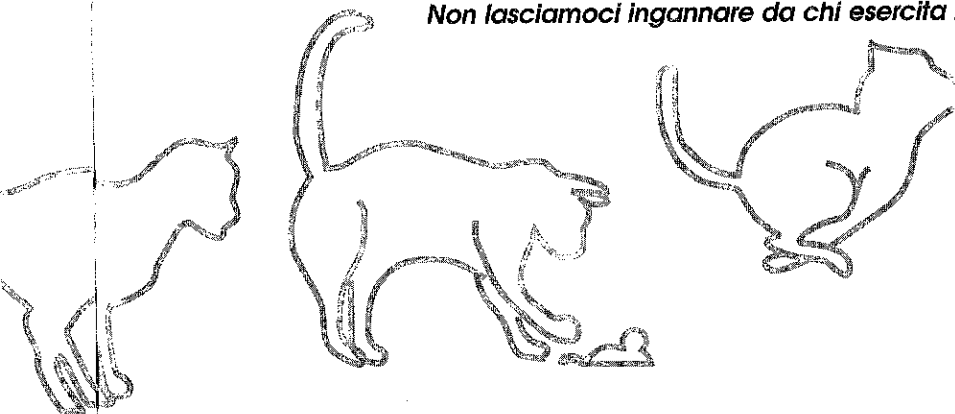
La violenza ed il maltrattamento, soprattutto quando sono ripetute nei confronti della stessa persona nel corso del tempo, utilizzando questa disparità di poteri e la dipendenza della parte più debole, creano uno stato esistenziale di confusione, paura e anche vergogna nella vittima, così che quest'ultima 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.

È questo il caso di molti pedofili: essi sostengono di voler bene ai bambini e che il rapporto tra loro e le loro vittime è l'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, ai segnali sommessi
che da loro provengono ed imparare a riconoscerli.
Non lasciamoci ingannare 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.

L'amore, in quanto dedizione volta ad assicurare reciproca felicità e benessere, significa anche rispetto dell'altro, della volontà e dei desideri dell'altro, su un piano di parità e non di costrizione. Volere il bene dell'altro significa innanzitutto sviluppo della personalità e delle risorse/potenzialità che ha in sé, 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.

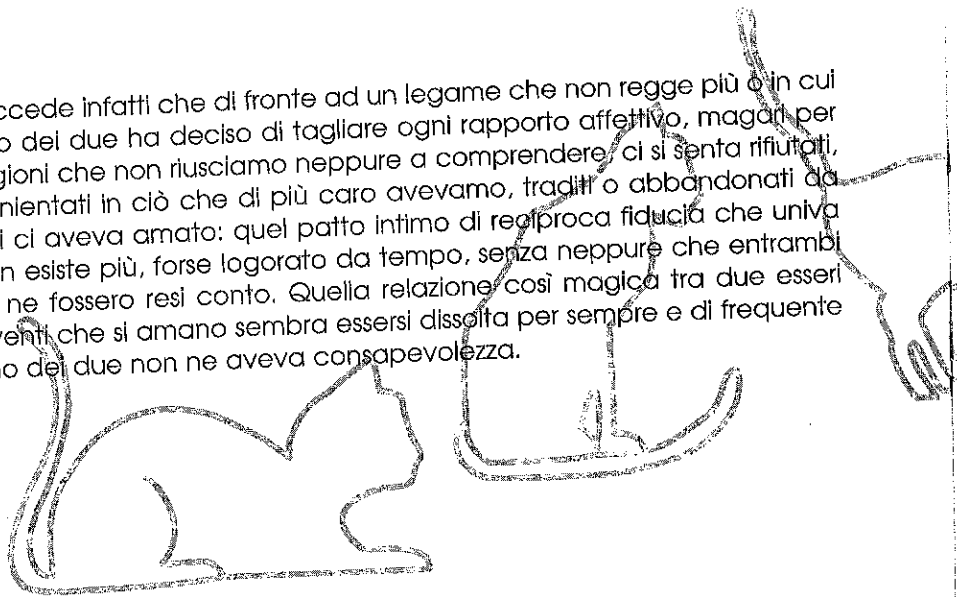
*Stare insieme, oggi più di ieri, è comunque una libera scelta:
l'altro sta con noi se riusciamo a farci amare e ad amarlo,
nonostante tutti i difetti e le debolezze di entrambi*

Anche i figli sono soggetti della famiglia a cui sono riconosciuti 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

Se la perdiamo, non sappiamo neppure noi 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. Se consideriamo le "separazioni"; in Italia abbiamo avuto, nel 2002, il doppio degli scioglimenti dei vincoli coniugali che avevamo nell'85.

I figli coinvolti sono, ogni anno, solo nel nostro paese, circa 70.000 e in Europa si calcola una cifra superiore a un milione. I figli, nell'area nord europea, cercano l'autonomia 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

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.

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 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 arbitrato 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.

Che 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 avaluatività 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 propongano, 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 Mediazione Familiare 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

Non esistono scuole o corsi pubblici, ma agenzie e "scuole" private di formazione. Queste stesse scuole costituiscono anche i luoghi dello scambio delle esperienze, la verifica dei risultati e metodi adottati

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:

1- 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.

2- 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.

3- 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 trigerazionale (nonni, genitori, figli).

4- 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".

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.

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 europeo);

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 minori, e promuovendo invece forme di riparazione del danno 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 niente", "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 "bloccate" nei conflitti perché pensiamo non ci competano. Siamo sicuri che il problema sia solo di una delle due parti? E se davvero è dell'altra, possiamo aiutarlo a risolverlo?

Alcuni esempi:

- Nel caso dei due ragazzi che litigano per i vestiti che uno dei due ha sporcati 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).

Un esempio: nei conflitti tra ragazzi o in famiglia, troviamo sempre qualcuno che incita allo scontro, si mostrano all'altro "le proprie ragioni", come se fosse un'arena in cui misurarsi. Così, secondo questa logica, chi è nel conflitto non può "tirarsi indietro": mostrerebbe poco coraggio, deve rispondere aggredendo per non uscire "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.

Un 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 abituarsi 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 tribunali. 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 farlo 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 futuro, 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) 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.

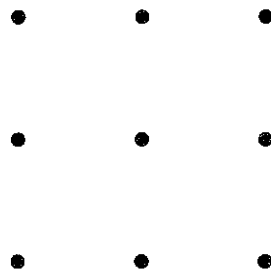
Allora, quando si assume questo modo di convivere nel conflitto, non si vince più l'uno contro l'altro, ma nel conflitto si vince insieme o si perde insieme. E' intravedere un nuovo modo di convivenza a cui tendere, che ha più il sapore del futuro che del passato

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 non è 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. (si veda la soluzione a pag. 52)



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.

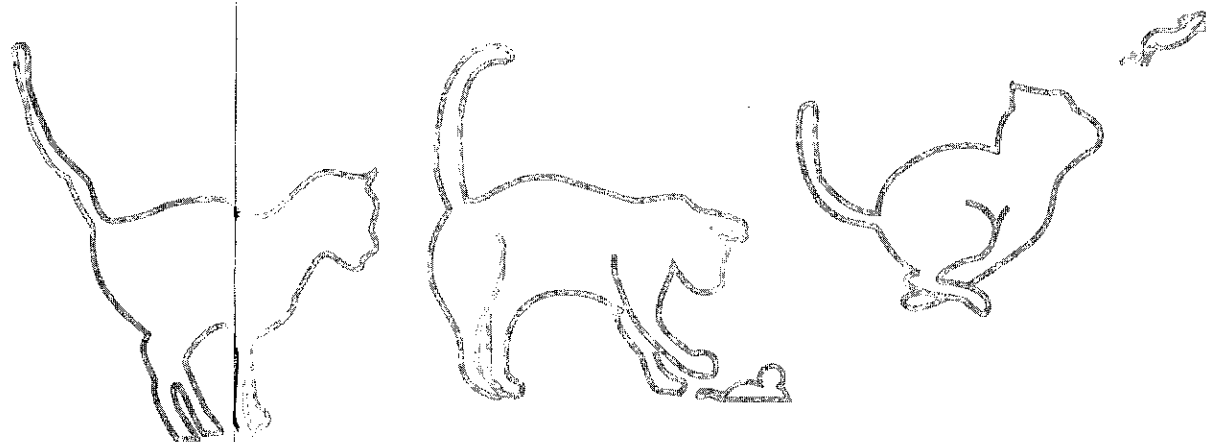
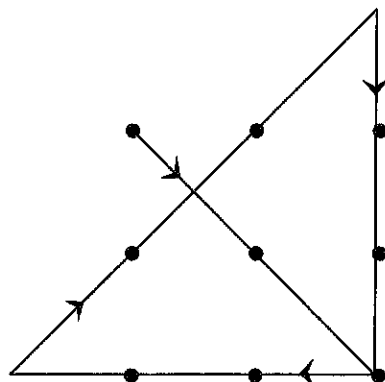
Per questo il Centro Nazionale per il Volontariato ha promosso - insieme alla Commissione Europea, Direzione Generale Giustizia - numerose iniziative nell'ambito della lotta alle violenze su donne e bambini (progetti Daphne).

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 "abituati"

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.

La mediazione può essere un aiuto per gestire i conflitti e talora la violenza che essi implicano la cui soluzione può essere ricercata fuori da schemi precostituiti:

Soluzione del "problema" di pag. 50



Un ringraziamento a...

Maria Eletta **M**artini che ha sempre considerato con severità il nostro lavoro
Marilena che ci ha fatto conoscere la mediazione del S.Egidio

Helene che ha saputo allargare gli orizzonti della mediazione oltre i confini dell'Europa, creando un punto di incontro tra oriente e occidente
Ersilia che ha creduto in noi e nell'importanza della mediazione in ambito scolastico

Evi che ci ha fatto conoscere la convivenza di una molteplicità di culture

Freda con cui abbiamo condiviso la dimensione mediterranea della famiglia

Daniela che con il suo entusiasmo ha dato "nascita" a tutto il progetto

ALFreda che ci ha dato un indimenticabile punto di riferimento ed esempio di mediazione

Angela che solo lei sa quanto valga il lavoro e senza la quale non vi sarebbe una sola riga di tutto questo

Sara che con pazienza e competenza ha dato l'interpretazione giuridica della mediazione

Anna e Tzanco che ci hanno aperto alla conoscenza dell'est

Ragazzi che hanno aderito con entusiasmo all'iniziativa raccontando la Mediazione e il Conflitto con le loro storie.

Zammuto che ha avuto il coraggio di accostare la mediazione alle situazioni di violenza

Insegnanti europei che hanno saputo coinvolgere i ragazzi nel progetto

CRISteina importante punto di riferimento della mediazione mediterranea

Berluzzo e Gruppo Abele per aver reso realtà la mediazione nella gestione dei conflitti del territorio

Nina e tutto il GeA per averci sostenuto e stimolato durante le varie fasi del progetto, dandoci coraggio ed entusiasmo

Esa per la sua creatività
Europa punto di partenza, di arrivo e speranza di futuro

Translation
Anna Bissanti

Graphic
Teresa Ricci

Service by
La Bottega della Composizione

Printed in 2003 by
Nuova Grafica Lucchese

Stampato nel 2003 dalla
Nuova Grafica Lucchese

Impaginazione a cura de
La Bottega della Composizione

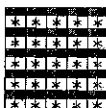
Grafica
Teresa Ricci

Traduzione
Anna Bissanti



**A pocket manual
on family mediation and
how to peacefully resolve conflicts**

ALL YOU NEED IS PEACE



DAPHNE - Program
"Ancora Matilde"
Family Mediation Project

