

Maria Grazia Turra

Rigenerare LE RELAZIONI

degli stimoli che quotidianamente si ricevono. Ben lungi dall'essere mero strumento di lavoro la mediazione si rivela in tutta la sua dirompenza e pervasività. E la prospettiva del conflitto appare come veicolo di crescita e come direzione naturale e autentica.

Se si scommette su quest'opportunità, se si apprendono le modalità di una relazione e di una comunicazione che favorisce aperture, che accoglie il diverso e il nuovo, pur contenendo in sé il rischio di perdere sicurezze e punti fermi, allora si potrà realizzare una conoscenza maggiore e stupita dell'altro, scoprendo che ascolto disinteressato ed assenza di giudizio coincidono, con sorprendente precisione, con una migliore comprensione di sé.

La mediazione non è terapia, non è negoziazione, non è conciliazione, non usa le stesse categorie della psicologia, del diritto o della sociologia, è un affare complesso ed è, tuttora, alla ricerca di un'«ermeneutica» della filosofia e della prassi della mediazione. Le emozioni possono forse rappresentare questa univocità e il loro ascolto, la loro «decodifica» diventa quindi essenziale. La mediazione è esperienza soggettiva, frutto di esercizio nella palestra delle relazioni. Diventa *modus operandi*, stile di vita, che aumenterà la profondità e l'intensità delle relazioni.

«La mediazione accoglie il disordine.

*È un momento, un luogo,
in cui è possibile esprimere le nostre differenze
e riconoscere quelle degli altri.
È un incontro nel quale si scopre che i nostri conflitti
non sono necessariamente distruttivi,
ma possono essere anche
generatori di un nuovo rapporto».*

J. MORINEAU

Premessa

S spesso si avverte il peso e le difficoltà ad entrare in relazione, come bloccati dalla paura dell'incomprensione o del giudizio. Ma insieme alla paura, ecco chiaro, inequivocabile, netto il desiderio e il bisogno dell'incontro.

L'incontro con la mediazione, e con la sua cultura, è spesso un'illuminazione. È la possibilità di leggere e interpretare in modo diverso il significato delle relazioni, delle percezioni e

Relazione e...

Qualsiasi relazione umana, professionale o personale, ha, per sua natura, un'elevata componente di scambio emozionale, il cui riconoscimento e ascolto sono le basi per sviluppare rapporti umani di fiducia, collaborazione e stima. Ma in quest'incontro è necessario avere il coraggio di avventurarsi in un modo sconosciuto, che è intimo dell'altro, con la capacità di sostenerne la nebulosità, espressione del travaglio a cui ognuno è sottoposto. Necessario quindi prima entrare in relazione. Io, devo fare quel percorso di avvicinamento.



E non mi avvicinino all'altro con un atto intellettuale, sarebbe una conoscenza limitata, ma mi avvicinino in un altro «luogo», che non sono io o il mio sentire: incontro la sua emozione proprio lì, nel luogo in cui si manifesta, presso l'altro, sentendo e mettendo in rilievo la separazione fra me e l'altro, vivendo la discontinuità all'interno della relazione.

È acquisizione emotiva, apprendimento emotivo, è un atto di esperienza (Bollea-Buttarelli, 2000). È capacità di leggere tra le righe, di capire i segnali anche non verbali, di raccogliere quei piccoli segni che sono spie emozionali, per individuare qual'è il valore che l'altro attribuisce ad un qualsiasi evento, senza mai farci guidare dalla nostra «metrica», dal nostro sistema di valori. In pratica, per quanto possa sembrare stridente, noi siamo la creatività ma l'altro è quello che deve costruire/si.

Empatia è capacità di silenziare ciò che mi appartiene per «veder il mondo con gli occhi dell'altro» e quindi poter riconoscere, accettare e comprendere, senza giudizi ed interpretazioni, ciò che l'altro percepisce, pensa, prova o decide e fa in quella situazione. Ma ciò non basta: è anche capacità di restituire tale riconoscimento e comprensione (Covello, 1992).

Inventare dialoghi

(da *Proposta Educativa*, 3/2010, pp. 13s)

Nella società senza padri e senza dei riemerge l'esigenza della dimensione «orizzontale» (fraternità) nei rapporti umani. L'uomo postmoderno mentre ricerca nella relazione (e non nell'istituzione) il proprio bisogno di senso non riesce a coniugare la propria spontaneità e autorealizzazione con quella dell'altro: soggettività e relazione diventano compiti aperti della dinamica sociale

La caduta degli dei e la morte dei padri hanno scosso dalle fondamenta anche la scontata e fisiologica trasmissione di valori che avviene tra le generazioni. L'autorità/autorevolezza, non più legata in modo spontaneo al ruolo, deve essere riconquistata e ridefinita di volta in volta.

Se «nessuno educa nessuno», per tentare la relazione educativa vanno ricercati nuovi paradigmi. Compito aperto dell'ambito educativo e formativo diventa quello

di inventare un dialogo che non sia «unilaterale», ma coinvolga piccoli e grandi, senza perdere la differenza che costituisce garanzia contro l'invischiamento di falsa parità amicale. Nella casa – come nella polis – «prendere la parola», una volta segno di potere e conflitto di diritti, è diventato, nell'attuale contesto, dovere e compito per elaborare le differenze e attraversare incomprensioni e fraintendimenti.

Nella società pluricentrica il supe-

La reciprocità della comunicazione all'interno di una relazione consiste sia nel rappresentare la realtà ma contemporaneamente nel contribuire a crearla: faccio esperienza interiore di un'esperienza che non è la mia, vivo un sentimento che non è il mio, vuol dire allargare la mia esperienza, renderla capace di accogliere il dolore, la gioia altrui, mantenendo la distinzione fra me e l'altro.

Ogni relazione, per essere efficace e costruttiva, necessita di poter toccare delle corde che sfuggono a qualsiasi tecnicismo professionale. Esse vibrano su frequenze differenti che hanno a che fare con l'essere umano, che si esprimono nel vasto universo del non verbale: nello sguardo, nel tono della voce, nei gesti, nell'espressione del viso. Andare oltre le parole ci permette di capire davvero quali molle stanno scattando in chi ci è di fronte, quale flusso caotico, senza nome, sfuggibile, confuso, esplode, si insinua sotto la pelle. L'empatia ha molto a che fare con la creazione del rapporto costituendone la base e il trampolino. Il calore umano è la porta per la costruzione di un legame, ci permette di riappropriarci dell'elemento umano, della sua peculiarità.

Dove, solo sentendo in «tutte le maniere, vivere tutto da tutte le parti, essere la stessa cosa in tutti i modi possibili allo stesso tempo» (Pessoa, 1992), potrà avverarsi il sogno comune di arginare quell'emorragia di senso, data dalla precarietà dell'esistenza. Il sogno di tornare a sentirsi scorrere dentro – senza alcuna soluzione di continuità – il sangue, proprio e altrui. *Le sang du monde*.

... Mediazione

Il conflitto è il segnale di una relazione interrotta, di una relazione bloccata. Non è possibile entrare in queste dinamiche e farle ripartire se per primi non si è in grado di saperne creare le condizioni nella vita quotidiana. Il mediatore è maestro di relazione. E la relazione con l'altro è lo specchio della relazione con sé stessi.

Riuscire ad entrare nel mondo dell'altro e poterne comunicare la comprensione, essere da tramite perché l'altro individui i propri problemi ed esplori se stesso e la propria situazione.

Il mediatore vede con maggiore chiarezza ciò che all'altro non è possibile vedere interamen-

ramento di soggetti chiusi nella loro autoreferenzialità richiede un dialogo che svolga la funzione di riconoscimento e di intesa. L'altro, anche se vive accanto a me, abita un universo di significati diversi dal mio: non solo ha una propria esperienza e valutazione del mondo, ma usa le stesse parole con connotazioni e, persino, denotazioni differenti. Senza attenzione a tale complessità, senza dare tempi appropriati alle premesse stesse della comunicazione si va incontro

ad equivoci, fraintendimenti, escalation di disgregazione. Nel momento in cui le soggettività, nella casa e nella polis, devono elaborare un progetto comune la conflittualità sembra raggiungere livelli di non-ritorno. Il diritto di ogni soggettività a porre il proprio punto di vista e la propria autorealizzazione come elemento necessario per un progetto comune, provoca indubbiamente tensioni estreme nel travaglio delle decisioni. Per muoversi all'interno del nuo-

vo paradigma si rende necessario rinunciare ad una visione lineare e ingenua della relazione e della comunicazione per assumere le categorie della complessità e della frammentazione.

Il percorso comunicativo sembra facilitato se ci si presenta all'altro come portatori di un'esperienza, di vissuti decisamente soggettivi, e ci si mostra comunque consapevoli che nessuno ha piena conoscenza della propria interiorità.

Giovanni Salonia



te. L'effetto è che la persona avverte una forte sintonia, si sente capita.

Essere mediatore per Morineau è divenire un "artigiano della pace", non eccezionalmente, ma quotidianamente, in ogni situazione. La mediazione accoglie il dramma e conduce la sofferenza verso un altro livello. La guarigione può avvenire solo attraverso la cura dell'anima. Se non si raggiunge la dimensione più elevata è molto difficile trovare la pace».

Il metodo umanistico di J. Morineau pone al centro di tutto la persona e i suoi valori più profondi, quelli che vengono raggiunti e feriti dal conflitto ed opera affinché emergano e vengano conosciuti e ri-conosciuti anche dall'altro confliggente.

Per J. Morineau la mediazione segue il percorso della drammatizzazione greca: *theoria* (esposizione del vissuto, essere ascoltato senza essere giudicato), *krísis* (secondo passo verso la verità in cui si manifesta la vergogna e la fragilità dell'essere umano) e *katarsis* (incontro e riconciliazione). «I greci avevano avuto la bella idea di drammatizzare le situazioni e di metterle in

scena come strumento di vita. La mediazione è la stessa cosa» (Morineau, 1999).

Nella tragedia greca, il ruolo del mediatore è assunto da due parti: il pubblico, che apprende dalla scena, e il coro, che accompagna, sollecita, interroga gli attori. Queste sono precisamente le funzioni che Morineau attribuisce al mediatore contemporaneo, il quale deve sviluppare i propri strumenti e le proprie funzioni: lo specchio, che riceve e riflette le emozioni; il silenzio, che crea uno spazio vuoto per accoglierle; l'umiltà, che è per Morineau assenza di giudizio e volontà deliberata del mediatore di non fare nulla, per lasciare alle parti la capacità di essere; l'interrogare, che obbliga le parti a confrontarsi con le proprie ambiguità.

Il parallelo che Morineau traccia tra la tragedia greca e la mediazione si rivela pertinente: l'azione tragica sulla scena tratta questioni d'amore, odio, onore, tradimento, ma anche la necessità che vengano riconosciuti i danni e le colpe. Queste stesse dimensioni si ritrovano nell'esercizio della mediazione

La mediazione non è una tecnica ma, pur basandosi su aspetti tecnici da cui non prescindere, può essere considerata un cammino, un percorso all'interno del quale il mediatore deve essere in grado di mettere in atto in modo saggio ed equilibrato competenze "tecniche" ed "emotive" nel qui ed ora. Deve cioè percepire quando e in quale misura una tecnica si adatta a quella situazione, a quell'unica e a nessun'altra.

Il mediatore, all'interno di tutta la «scenografia», ha il compito «di non fare nulla, di lasciar svolgere e accogliere» ciò che accade, permettendo alla sua abilità principale di dispiegarsi. Il mediatore ascolta, crea lo spazio, dentro e fuori di sé perché ciò avvenga.

Ci si rivolge alla mediazione nella speranza di trovare una disponibilità ed un ascolto ava-

lutativi, *super-partes*, ci si aspetta assenza di giudizio e pregiudizio e che non si adoperino schemi pre-costituiti nel percorso di ricerca della soluzione.

La mediazione raggiunge il suo scopo quando il dialogo riprende, quando le diversità vengono accettate e questa nuova disponibilità permetterà la possibilità di trovare accordi.

In mediazione non ci sono vincitori o vinti, entrambe le parti, ma anche il mediatore stesso, usciranno dalla mediazione arricchiti dall'incontro con il mistero dell'altro.

La mediazione quindi rimanda ad una forma di arte: si tratta di acquisire e generare la capacità di dare un nuovo senso all'altro, alla diversità e allo scorrere del tempo, a quel tempo che includa l'opportunità di apprendere, di approfondire le relazioni che contano, di «aggiungere più valore alla vita».

La mediazione umanistica: ascoltare, accogliere, dare tempo e voce

L ***e fasi della mediazione*** ***a) L'accoglienza***

L'accoglienza non è solo un momento preciso della mediazione ma è lo stile che la

permea dall'inizio alla fine.

Il *setting* della mediazione e la sua predisposizione sono oggetto di cura particolare. Deve rappresentare un elemento di neutralità rispetto alla controversia in atto, non deve essere in relazione in nessun modo con il contesto conflittuale delle parti: la parola chiave è senz'altro quella dell'"accettazione".

In mediazione quindi l'attenzione puntigliosa ai particolari è importantissima e indica quanto, anche dietro ad un semplice modo di disporre le sedie o le bottiglie d'acqua che saranno offerte ai convenuti, sia importante evidenziare messaggi di accoglienza, apertura e disponibilità.

Al mediatore che accoglie i confliggenti ed apre la prima seduta con le presentazioni, spetta anche il compito di ringraziare per la fiducia accordatagli, chiarire il perché del "qui ed ora" e spiegare le "poche regole" che governano la seduta di mediazione.

b) La krísis: l'esposizione dei fatti

Dopo questa fase preliminare si può cominciare con l'esposizione dei fatti. È quella che J. Morineau (1999) chiama, derivando il termine dalla tragedia greca, la *krísis*: è l'esplosione, il compimento della "tragedia", l'urlo del dolore, della sofferenza, delle emozioni negative.

Empatia

L'empatia è la capacità di comprendere appieno lo stato d'animo altrui, sia che si tratti di gioia, che di dolore.

Empatia significa sentire dentro ed è una capacità che fa parte dell'esperienza umana ed animale. Si tratta di un forte legame interpersonale e di un potente mezzo di cambiamento.

Il concetto può prestarsi al facile riduttivismo mettersi nei panni

dell'altro, mentre invece significa andare non solo verso l'altro, ma anche portare questi nel proprio mondo. Essa rappresenta, inoltre la capacità di un individuo di comprendere in modo immediato i pensieri e gli stati d'animo di un'altra persona. L'empatia è dunque un processo: essere con l'altro.

L'empatia costituisce un modo di comunicare nel quale il ricevente mette in secondo piano il suo modo di percepire la realtà per cercare di far risaltare in sé stes-

so le esperienze e le percezioni dell'interlocutore. È una forma molto profonda di comprensione dell'altro perché si tratta d'immedesimazione negli altrui sentimenti. Ci si sposta da un atteggiamento di mera osservazione esterna (di come l'altro appare all'immaginazione) al come invece si sente interiormente (in quei panni, con quell'esperienza di vita, con quelle origini, cercando di guardare attraverso i suoi occhi).

(da Wikipedia, voce *Empatia*)

L'accoglienza delle emozioni negative è un passaggio insostituibile all'interno del *setting* di mediazione che non può essere ritardato e che punteggia l'intera mediazione.

È il momento più faticoso in quanto c'è la necessità, per il professionista, di bilanciare, in un rispettoso equilibrio, i tempi di espressione di ciascun confliggente al fine di prevenire in ciascuno l'idea di parzialità che potrebbe far vacillare la fiducia nel suo intervento e vanificare gli effetti. Ma questa fase risulta faticosa anche per le parti che avvertono l'urgenza di dire, raccontare, a volte urlare, la loro sofferenza che, spesso fino a quel momento, non ha trovato mai udienza e contenitori adeguati. Per questo è indispensabile che il mediatore guidi i confliggenti nell'espressione di sé, adeguata ed opportuna perché possano sentirsi valorizzati, attraverso il dare e il togliere loro la parola e il tempo sulla "scena" della mediazione. Un tempo giusto per ciascuno di loro, un tempo che le parti sentano equilibrato e dignitoso per poter esprimere e far comprendere la propria posizione, per capire ed esprimere bisogni, per ascoltare ed ascoltarsi, per esporre le diverse posizioni, ragioni, con uguale dignità e valore.

Il mediatore deve dare la possibilità ai due soggetti di cavar fuori l'urlo, di liberarsi di tutta questa sofferenza che è fatta anche di cose non dette o ripetute talmente tante volte da essere ormai senza voce. Il professionista sa bene che le emozioni negative, hanno diritto di cittadinanza in mediazione.

Dopo ogni intervento di descrizione dei fatti da parte di ciascuna delle parti, il mediatore opererà una sintesi. Tale sintesi dovrà tenere in considerazione il valore dei fatti, espresso dalle parti; le eventuali interruzioni e correzioni saranno ben accolte perché serviranno a migliorare la comprensione.

Discorso all'Onu di Malala, la sedicenne pakistana candidata al Nobel per la pace

Cari amici, nella notte del 9 ottobre 2012 i Taliban mi hanno sparato sul lato sinistro della fronte. Hanno sparato anche ai miei amici. Pensavano che le loro pallottole ci avrebbero messo a tacere. Ma hanno fallito. E da quel silenzio si sono levate migliaia di voci. I terroristi pensavano che sparando avrebbero cambiato i nostri obiettivi e fermato le nostre ambizioni, ma niente nella mia vita è cambiato tranne questo: la debolezza, la paura e la disperazione sono morte. La forza, il potere e il coraggio sono nati. Io sono la stessa Malala. Le mie ambizioni sono le stesse. Così pure le mie speranze sono le stesse. Cari fratelli e sorelle io non sono contro nessuno. Nemmeno contro i terroristi. Non sono qui a parlare in termini di vendetta personale contro i Taliban o qualsiasi altro gruppo terrorista. Sono qui a parlare a favore del diritto all'istruzione di ogni bambino. Io voglio che tutti i figli e le figlie degli estremisti, soprattutto Taliban, ricevano un'istruzione. Non odio neppure il Taliban che mi ha sparato. Anche se avessi una pistola in mano ed egli mi stesse davanti e stesse per spararmi, io non sparerei. Questa è la compassione che ho appreso da Mohamed, il profeta misericordioso, da Gesù Cristo e dal Buddha. Questa è il lascito che ho ricevuto da Martin Luther King, Nelson Mandela e Muhammed Ali Jinnah. Questa è la filosofia della non-violenza che ho appreso da Gandhi, Bacha Khan e Madre Teresa. E questo è il perdono che ho imparato da mio padre e da mia madre. Questo è quello che la mia anima mi dice: siate in pace e amatevi l'un l'altro. Cari fratelli e sorelle, tutti ci rendiamo conto dell'importanza della luce quando ci troviamo al buio, e tutti ci rendiamo conto dell'importanza della voce quando c'è il silenzio. E nello stesso modo quando eravamo nello Swat, in Pakistan, noi ci siamo resi conto dell'importanza dei libri e delle penne quando abbiamo visto le armi.



Malala Yousafzai

c) Lo specchio

Una volta esposti i fatti il lavoro del mediatore prosegue lungo i binari dell'ascolto, della ripulitura e della traduzione dei reali bisogni delle parti attraverso le tecniche del riassunto e dello specchio.

È un momento importante, il momento in cui le parti hanno la possibilità di vedere se stessi, le loro emozioni, sentono da altre parole il loro vissuto: potendo distanziarsene lo comprendono meglio e si sentono capiti, sentono vicinanza, accoglienza e mai il giudizio.

Il momento dello specchio è un momento in cui si attua in modo concreto l'empatia di cui le parti hanno bisogno. Il mediatore deve "tagliarsi" la testa e, ascoltando, concentrarsi su "ciò che sente", sulle emozioni che le parole e il non verbale dei confliggenti suscitano in lui: «Sento che...». Deve riflettere l'immagine che le parti gli mandano con i loro messaggi, dare voce ai pensieri non detti, diventare cassa di risonanza delle parole sommesse e delle emozioni taciute.

Egli, per esprimere l'inespresso, sa usare coraggiose metafore, trovando parole e immagini che arrivano direttamente al cuore di chi, forse, parole non ha più. Sa ascoltare il "detto" e il "non detto", leggere il non verbale e la gestualità delle parti alla ricerca delle emozioni che le parti riconoscano come vere: «Ascoltare e basta, per fare contatto con l'altro e con il fluire della vita che costringe al cambiamento continuo» (Martello, 2006).

A poco a poco, in modo graduale, il mediatore accompagnerà le parti ad individuare e riconoscere i propri bisogni che partendo da un livello concreto, raggiungeranno la parte più profonda di loro stessi fino ad arrivare al "nucleo" del conflitto, alla vera natura di ciò che genera sofferenza. Ma attendendo che il

tempo faccia la sua parte, che le situazioni evolvano nel rispetto dei ritmi delle parti.

Nella maggior parte dei casi in mediazione, la comunicazione, dopo l'esposizione dei fatti e la crisi si sposta ad un livello superiore: crescendo il livello della comunicazione aumentano i rischi di esposizione al giudizio dell'altro, ci si rende vulnerabili perché si fornisce la parte più intima di noi, ma, se la comprensione dei sentimenti si compie, ci espone anche ad una gratificazione maggiore.

Non è facile comunicare i propri sentimenti, ma nel momento in cui si riesce, si stabilisce un collegamento, un'intimità. Dando la possibilità di conoscerci meglio dimostriamo fiducia nell'interlocutore e dimostriamo che comunicare i sentimenti è possibile.

Il mediatore deve essere molto attento al livello della comunicazione e rimanerci: spostare la comunicazione dal livello delle emozioni ritornando a quello dei fatti, può provocare una "regressione", un circolo vizioso che non aiuta le parti a progredire nella conoscenza reciproca.

Potrebbe accadere che il mediatore non rimandi in modo preciso ciò che il confliggente tenta di esprimere: anche in tale eventualità lo specchio non è dannoso, anzi, permette di approfondire ulteriormente, di trovare altre e diverse parole per esprimere facilitando un ulteriore lavoro di autoanalisi e consapevolezza.

Le ragioni potranno essere diverse ma i bisogni, profondi, dell'uomo possono conciliarsi: qui, sul terreno dei bisogni, le parti potranno incontrarsi e riconciliarsi, fino a pervenire al desiderio di riparazione, la catarsi (Morineau, 1999) che sancisce definitivamente il superamento del conflitto e l'avvenuto riconoscimento della dignità di ciascuno.

d) *Uso del silenzio e della metafora*

All'interno di una seduta di mediazione grande importanza hanno sia l'uso sapiente delle parole, frecce scoccate magistralmente da un provetto arciere, sia il silenzio e la metafora.

Si potrebbero definire gli "strumenti chirurgici" del mediatore. «Quello del silenzio è un esercizio da sciamani della modernità... così nel silenzio, lo sciamano conosceva la volontà degli spiriti, per farsi "mediatore" tra cielo e terra» (Martello, 2006).

Durante lo svolgersi della seduta si creano momenti di silenzio: il mediatore sa bene, sente se tale silenzio è cassa di risonanza di ciò che è stato appena detto o se le parti cercano conferme, sono in attesa di un segnale; può essere il modo per sottolineare qualcosa di importante, una parola, un'emozione, oppure può essere espressione di dissenso.

Abbiamo già detto: il silenzio come contenitore, come spazio vuoto da poter riempire con le parole. Parole che, in un conflitto, spesso nessuno ascolta. Il mediatore deve saper creare questo spazio "vuoto" per offrire la possibilità che le parti dicano e ascoltino. È creare un'attesa ed è il primo passo perché si compia la comunicazione.

Solo sul silenzio dell'altro è possibile comunicare, con le nostre parole o con il nostro silenzio; ed è anche lo spazio in cui ascoltare tutto ciò che proviene dall'altro: significati e significanti. Il mediatore saprà anche riconoscere quando il silenzio, originato dalla paura o dalla debolezza, è fuga, per evitare l'incontro o lo scontro, fuga dal problema e dal conflitto.

Il silenzio del mediatore è inversamente proporzionale alla voce data ai confliggenti e alle loro ragioni. Cercherà quindi di dosare sapientemente parole e silenzi, «individuando la giusta distanza per favorire il dialogo» (Martello, 2004), cercando di essere strumento intelligente, a disposizione delle parti, attività programmata per riconoscere il mistero delle emozioni e sollecitarne la consapevolezza.

Anche la metafora (che letteralmente indica uno spazio oltre il *logos*) è uno strumento indispensabile di cui il mediatore deve dotarsi e che deve coltivare costantemente. Essa altro non è che una similitudine cui manca il «come», è l'accostamento di campi semantici distanti che ha la caratteristica di attirare l'attenzione e trasmettere suggestioni. Chi ascolta una metafora è subito attratto e preso dall'urgenza di verificarne la verità.

È stupore, meraviglia, è una pausa, un'interpunzione che permette di mettere a fuoco un altro punto di vista, un altro modo di vedere i fatti e le emozioni, un altro modo di raccontarle.

È intuizione che deriva dall'immersione totale nell'abisso dell'altrui coscienza.

L'abilità nell'uso e nel ragionare per metafore permette al mediatore di parlare, comprendere e mostrare verità che possono essere scomode per le parti. La possibilità di ricorrere a metafore dà facoltà al mediatore di spostare il discorso su un livello immaginario, fa diminuire il gradiente di coinvolgimento dei confliggenti e quindi della loro emotività, e focalizza come obiettivo comune la risoluzione del ragionamento.

Il mediatore non ha soluzioni precostituite o preventivate, cammina con le parti alla ricerca di ciò che via via appare più giusto o più opportuno per loro, senza interferire ma sollecitando la creazione di soluzioni nuove e alternative, stimolando in loro apertura e disponibilità alla novità, all'inesplorato, al possibile: il metamessaggio è il ruolo attivo e la piena presa di responsabilità delle parti nel risultato ottenuto.

La squadra dei mediatori

Le parti suscitano nel mediatore pensieri, ricordi, immagini e fantasie oltre che sentimenti. Sappiamo che è importante porre attenzione a tutto quello che viene suscitato in noi, anche se non ne vediamo immediatamente l'attinenza, perché può essere utile per la comprensione, anche di noi stessi. Spesso infatti le parti non riescono a dire quello che sentono, ma lo comunicano in altri modi, e il mediatore ha il compito di sentire su di sé ciò che accade e rispecchiarlo alle parti, nominare ciò che loro non sanno dire.

Per il mediatore, imparare a mettere in gioco la propria vita affettiva, a coinvolgersi sul piano del sentire profondo spesso comporta reggere un lutto profondo: quello della caduta dell'illusione dell'onnipotenza di poter controllare i propri affetti e le proprie emozioni fino a poterli decidere.

È pur vero che, se non può controllare il proprio sentire, non può decidere i propri affetti e le proprie emozioni, il mediatore, attraverso l'ascolto di se stesso, può però imparare a riconoscerli e a utilizzarli come risorsa. Altre volte l'emozione provata dal mediatore può aiutare a capire

Ho bisogno di silenzio



Ho bisogno di silenzio come te che leggi col pensiero non ad alta voce il suono della mia stessa voce adesso sarebbe rumore non parole ma solo rumore fastidioso che mi distrae dal pensare.

Ho bisogno di silenzio esco e per strada le solite persone che conoscono la mia parlantina disorientate dal mio rapido buongiorno chissà, forse pensano che ho fretta.

Invece ho solo bisogno di silenzio tanto ho parlato, troppo è arrivato il tempo di tacere di raccogliere i pensieri allegri, tristi, dolci, amari, ce ne sono tanti dentro ognuno di noi.

Gli amici veri, pochi, uno? sanno ascoltare anche il silenzio, sanno aspettare, capire.

Chi di parole da me ne ha avute tante e non ne vuole più, ha bisogno, come me, di silenzio.

Alda Merini



le difese messe in atto dalle parti come quando si avverte una discrepanza tra il contenuto e l'emozione manifestata.

È quindi opportuno condividere la seduta di mediazione con altri colleghi. Nel confronto si affronterà, sia l'andamento della mediazione, sia le proprie risposte emotive, per prevenire e contrastare, i danni che a volte l'empatia stessa, se praticata senza adeguata protezione, può provocare.

La presenza di più di un mediatore permette anche di superare le difficoltà che potrebbero insorgere, durante la seduta stessa, a seguito di un eccessivo coinvolgimento emotivo. È previsto infatti che le sedute di mediazione siano condotte da almeno tre mediatori per permettere una interazione nel regolare gli interventi e consentire, a chi eventualmente troppo coinvolto, di astenersi dall'intervenire (Martello, 2004). È importante sempre e comunque che il mediatore sia autentico e vero in ciò che sente, se vuole essere specchio ripulito e rimandare la verità. Verità anche su se stesso, su ciò che prova: spesso alcune emozioni scatenate riguardano i vissuti sgradevoli del mediatore, paure, ansie che vanno riconosciute, denominate.

Come?

A *scolto* L'esercizio dell'ascolto richiede apertura e ricettività nei confronti dell'al-



tro, e ciò può essere ottenuto soltanto se si è capaci di dimenticare il proprio sé, di sommergerlo per immergersi nell'altro.

Nell'ascolto una componente affettiva importante è la fiducia che si esprime con la capacità di prendere le distanze da ciò che è noto affidandosi all'ignoto, ascoltando senza memoria e senza desiderio,

sospendendo temporaneamente le abitudini mentali e le aspettative (Bion, 1973).

Naturalmente, mettere tra parentesi per brevi periodi di tempo il proprio Sé non vuol dire annullarlo o sopprimerlo. È fondamentale invece la percezione netta e costante dei confini tra il Sé e l'altro in modo da evitare la confusione degli stati emotivi che deriva dalla proiezione di desideri o sentimenti del Sé nell'altro o viceversa.

Mettere tra parentesi il proprio Sé richiede una sospensione della concentrazione sui propri bisogni, preoccupazioni e aspettative per concentrarsi interamente sulla ricezione dei messaggi verbali e non verbali dell'Altro. Richiede, in sostanza, un atto di disponibilità e di altruismo. Sospendere gli schemi abituali del pensiero al fine di giungere ad una comprensione non intellettuale e permettere all'attenzione di attribuire lo stesso peso alle diverse informazioni.

La conoscenza è legata alla lettura consapevole di un'emozione, di un desiderio e ciò ac-

cade quando si sono abbandonate le categorie e si accoglie il nuovo: solo quest'impegno permette la sorpresa, quando si ascolta ciò che accade con la mente sgombra dall'opacità della memoria e del desiderio.

Il contenitore: il silenzio

La parola concede la sorpresa nello svuotamento del silenzio che consente di accoglierla.

L'eroe è in silenzio di fronte alla bellezza di Elena, silenzio che gli permette di essere e di esserci. «Il silenzio che separa gli eroi dagli eroi allora è un dio, perché se separa, genera» (Antonelli, 1998) permette nuova conoscenza, nuove prospettive. Lo spazio vuoto che si crea fra le parole è un'intensificazione dell'ascolto e, quindi, il tentativo di cercare un avvicinamento.

Per ascoltare quindi appare necessario riconoscere l'importanza del silenzio, diminuire il rumore di fondo, allentare il troppo delle voci quotidiane.

Nel silenzio il soggetto opera un rivoluzionamento in sé, un rivolgimento radicale e rischioso in cui perde ogni difesa, si genera disorientamento, paura... eppure se ci si tiene

al di qua, si manca alla capacità innovativa del pensiero e alla possibilità d'apprendimento e di cambiamento. Possibilità che ogni volta si rende reale nell'esperienza d'ascolto, all'interno di una relazione.

Il silenzio quindi come parte fondamentale dell'ascolto, come essenziale allo stesso. Non meditazione né raccoglimento. Accogliimento. Non è perdita di sé, anzi è guadagno: «è evidenza di un'esperienza che è insieme concreta ed inimmaginabile, reale e fuori tempo». Il silenzio diventa un ascolto dei rumori dal «punto di vista del silenzio»

Vedere contro la vista, ascoltare nel silenzio. Il paradosso è evidente: l'altro che incontro mi invita al silenzio, non al vano tentativo di saturare silenzi con le parole, parole che spesso non sono in grado di spiegare, mi chiede lo sforzo di scavare silenzi fra le parole, allo scopo di salvaguardarlo.

Il non verbale

Il corpo è fornito di un sapere silenzioso che agisce nelle percezioni.

La comunicazione del corpo può essere colta dai soggetti o può rimanere inascoltata, sfocata: il corpo ha una sua memoria, una sua

Se tu non parli

Se tu non parli
riempirò il mio cuore del tuo silenzio
e lo sopporterò.
Resterò qui fermo ad aspettare
come la notte
nella sua veglia stellata
con il capo chino a terra
paziente.

Ma arriverà il mattino
le ombre della notte svaniranno
e la tua voce
in rivoli dorati inonderà il cielo.

Allora le tue parole
nel canto
prenderanno ali
da tutti i miei nidi di uccelli
e le tue melodie
spunteranno come fiori
su tutti gli alberi della mia foresta.

Vorrei dirti le parole più vere

Vorrei dirti le parole più vere,
ma non oso, per paura che tu rida.
Ecco perché mento,
dicendo il contrario
di quello che penso.

Rendo assurdo il mio dolore
per paura che tu faccia lo stesso.
Rabindranath Tagore





intelligenza, è attivo, dinamico. È tangibile e il suo esporsi è lo strumento della sua relazionalità in quanto segno di «significato» altro, nuovo, diverso.

Ma l'«io» è il corpo stesso che rappresenta armonicamente l'esperienza di sé. «L'interiore e l'esteriore sono inseparabili perché il mondo è tutto riflesso nello sguardo del mio corpo e lo sguardo del mio corpo è tutto fuori di sé, ospitato dal mondo» (Galimberti, 2002).

E lo sguardo altrui è ciò che ci rafforza, ciò che costruisce la nostra identità: «l'uomo non può vedere se stesso e non può contemplarsi, senza la presenza dell'altro» (Resnik, 1994).

Lo spazio espressivo dell'emozione è il corpo: l'emozione sceglie dove manifestarsi e dare posizione alla sua necessità d'essere. Le emozioni provocano spostamenti di masse d'energia, da un punto all'altro dell'universo corporeo.

I segnali non verbali rendono più difficile nascondere la verità di ciò che sentiamo: possiamo scegliere accuratamente le parole, nascondere le nostre emozioni e tentare di camuffarle, ma il tono della voce, la postura del corpo e i gesti probabilmente la tradiranno.

Imparare a guardare ed ascoltare il respiro di chi sta di fronte, riuscire a sintonizzarsi sullo stesso ritmo, che è il ritmo e la velocità della sua stessa vita, o della sua emozione in quel momento: ascoltare il respiro dell'altro è il primo movimento della comprensione. La melodia che nasce dalle parole, dal non detto e dal linguaggio del corpo aiutano il soggetto ad ascoltarsi e a conoscersi. E il silenzio... Il silenzio rappresenta una grande comunicazione, quando tutti i nostri sensi sono concentrati sul corpo, su quello che esprime il corpo, quando fa affiorare l'anima e non la parola.

Filtri e barriere

È importante però tenere presente che, se da una parte i segnali del non verbale sono indizi e possono aiutare a capire ciò che sta succedendo, dall'altra è necessario essere consapevoli del rischio di "interpretare" secondo le nostre esperienze e/o pregiudizi, ciò che l'altro sta tentando di esprimere.

Tutto ciò può generare dei filtri che operano dentro di noi e che favoriscono o compromettono la nostra capacità d'ascolto.

I filtri quindi creano barriere che tendono a distorcere un'informazione al punto da pregiudicare un ascolto efficace. In concreto possono tradursi nell'ascolto di ciò che si vuole sentire e non di ciò che viene detto, nell'etichettare e nel giudizio di valore o, peggio, morale su fatti e persone.

A questo proposito H. Weisinger (1998) individua e classifica quattro tipi di filtri:

1. Il filtro della «preferenza», è in questo caso che si seleziona l'ascolto governati da ansie ed aspettative.
2. Il filtro del «chi» che impedisce di sentire ciò che viene detto sulla base di attribuzioni personali di giudizio di merito e d'importanza.

3. Il filtro dei «fatti» che impedisce di sentire le emozioni che sottostanno alla narrazione della realtà.

4. Il filtro dei «pensieri devianti» che inibisce un'attenzione autentica.

Questi aspetti, rimossi o inesplorati per mancanza di opportunità, molto spesso vengono proiettati sugli altri ed essere in grado di identificarli diminuisce l'area nascosta aumentando l'area di consapevolezza e l'efficacia della comunicazione. L'autoconsapevolezza, raggiunta quando riusciamo a comprendere l'interferenza dei «filtri», conduce alla necessaria equidistanza.

Ascoltarsi

Imparare ad ascoltar-si per individuare l'origine dei comportamenti che inibiscono tale abilità è determinante ma lo è altrettanto riuscire ad individuare, in quel dialogo interno, le affermazioni negative che possono alimentare il senso di inadeguatezza. Infatti ascoltare anche come ci si rappresenta agli altri potrà fare individuare in quale considerazione si tenga.

Per questo motivo si dovranno evitare l'uso di etichette e stereotipi, l'uso di alcuni indicatori temporali assoluti (*sempre, mai...*) che creano barriere linguistiche e non permettono di ren-



dere contingente, e quindi momentaneo, ciò che viene detto, trasformandolo in giudizio severo o rinforzo negativo.

Per mantenere un concetto positivo su di sé è importante continuare ad ascoltarsi senza avere un atteggiamento giudicante, dandosi l'opportunità di sbagliare e di operare cambiamenti: «È necessario tramutare la forza in forma. La forza, infatti, può avere una dinamica esplosivo-dissipativa, ma può essere anche regolata, organizzata, l'uomo non potrà mai appartenersi se non perviene alla signoria di sé. L'uomo deve praticare il tentativo, ma chi agisce ritenendo di non fallire, delira» (Natoli, 2004).

Bibliografia

- ANTONELLI G. (1998) *Fare teche col silenzio*, in «Giornale storico di psicologia dinamica», 43.
- BION W.R. (1973) *Attenzione e interpretazione*, Armando, Roma.
- BOLLEA L.-BUTTARELLI A. (2000) *Per amore di altro. L'empatia a partire da Edith Stein*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- COVELLO V. (1992) *Risk communication, trust, and credibility*, in «Health and Environmental Digest», 6.
- GALIMBERTI U. (2002) *Il corpo*, Feltrinelli, Milano.
- MARTELLO M. (2004) *Intelligenza emotiva e mediazione*, Giuffrè, Milano, 2004.
- Id. (2006) *Mediazione dei conflitti e counselling umanistico*, Giuffrè Editore, Milano.
- MORINEAU J. (1999) *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano.
- NATOLI S. (2004) *La felicità di questa vita*, Mondadori, Milano.
- PESSOA F. (1992) *Il poeta è un fingitore*, Feltrinelli, Milano.
- RESNIK S. (1994) *La visibilità dell'incoscio*, Teda, Castrovillari.
- WEISINGER H. (1998) *La inteligencia emocional en el trabajo*, Javier Vergara Editor, Argentina.