
La mediazione sociale di comunità

Percorso di formazione

destinato agli operatori e alle operatrici

del numero verde contro la tratta della Provincia di Milano

Elvio Raffaello Martini

Agosto 2008

Premessa

Nell'approccio al quale facciamo riferimento, la mediazione sociale non è vista come una professione, ma come una pratica sociale, una delle tante azioni sociali in cui è impegnato un operatore di comunità, di territorio, di quartiere, il quale si occupa anche di conflitti, ma non solo di questi. In termini più generali si fa carico del disagio sociale, più o meno acuto o diffuso, principalmente causato da fattori riconducibili direttamente o indirettamente ai comportamenti degli attori presenti sul territorio e fa interventi di mediazione per costruire comunità.

L'obiettivo degli interventi di mediazioni in questa ottica non è mai solo quello di risolvere o gestire un conflitto, in quanto è sempre presente l'esigenza di cogliere ogni occasione, e quindi anche il conflitto stesso, come opportunità per rigenerare legami sociali, sostenere il protagonismo e il senso di responsabilità degli attori coinvolti, in una parola, per promuovere comunità.

Di fronte al crescente disagio prodotto dalla convivenza a livello locale è sempre più necessario che gli operatori sociali escano dai confini sicuri del proprio servizio e del proprio ruolo, per affrontare in mare aperto la complessità sociale.

Oggi, più che nel passato, si avverte l'esigenza di una figura di operatore, che ponga lo sviluppo della comunità nella quale opera a fondamento del suo agire.

- Un operatore che non si occupi di questioni specifiche (salute, assistenza sociale, sicurezza, ecc.) o di fasce specifiche di popolazione (gli anziani, i giovani, gli immigrati, ecc.) ma che faciliti le connessioni e fornisca informazioni utili a mettere le persone in grado di partecipare e di assumersi responsabilità.
- Un operatore che si muova con una logica proattiva e che accompagni la comunità e i suoi membri nella vita quotidiana e nei momenti di passaggio difficili.
- Un operatore che teoricamente può interagire personalmente con tutti i membri della comunità locale, perché agisce in una dimensione micro ed ha una presenza continuativa e regolare sul territorio.

- Un operatore che opera in un servizio “senza soglia”: tutti possono rivolgersi a lui e tutti i problemi di tutti lo riguardano, anche se non è chiamato a risolverli in prima persona. Anche se ha una sede nel territorio (laboratorio, centro di quartiere o altro) incontra le persone dove sono e non ha bisogno di un setting particolare: la strada, il bar, la sede dell’associazione, l’abitazione della famiglia, sono tutti setting appropriati.
- La dimensione micro e la presenza costante e continuativa sul territorio permettono a questo operatore di essere riconoscibile, di entrare in relazione con le persone, di essere visibile e rintracciabile facilmente e, soprattutto, di godere della loro fiducia.

Fra le diverse funzioni che un operatore aperto al territorio deve svolgere, quali ascoltare, facilitare la comunicazione, connettere, promuovere relazioni, vi è certamente anche la mediazione sociale.

Le comunità locali, le città, i quartieri sono sempre più spesso attraversati e a volte corrosi da conflitti sempre più estesi e profondi. Spesso si tratta di questioni non semplici da affrontare o di conflitti con i quali occorre imparare a convivere. Impossibile fare qualcosa di utile se non si è legittimati e se non si hanno competenze utili al riguardo.

Per non voltare le spalle di fronte alle situazioni di conflitto e per non rinchiudersi nello spazio protetto del proprio servizio, è necessario che gli operatori abbiano il mandato ad intervenire e possiedano gli strumenti adeguati a produrre un cambiamento.

Per non perdersi e per non soccombere servono loro competenze e punti di riferimento.

Alla capacità di lettura della complessità delle diverse situazioni devono accompagnarsi le competenze e gli strumenti della mediazione. Insieme alle sensibilità relazionali, che qualsiasi operatore sociale dovrebbe possedere per svolgere bene il suo lavoro, servono alcuni strumenti di analisi e di intervento che possono aumentare significativamente l’efficacia dell’intervento, ma anche migliorare la serenità degli operatori nell’affrontare situazioni conflittuali.

Obiettivi

Il percorso intende fornire agli operatori del NUMERO VERDE NAZIONALE CONTRO LA TRATTA che agiscono sul territorio della provincia di Milano gli strumenti di analisi e di intervento nelle situazioni che vedono i soggetti di cui si occupano direttamente (gli utenti del loro servizio) coinvolti in modo passivo o attivo in conflitti con la popolazione locale in modo da valorizzare queste situazioni anche come occasioni di sviluppo di comunità.

Articolazione del percorso

Il percorso è articolato in 6 giornate di 7 ore (9,30 – 17,30) più un incontro di progettazione.

Prima giornata - 18 novembre

Le ragioni, le premesse e le promesse della mediazione sociale

- Mediazione sociale e lavoro di comunità
- I differenti modelli di mediazione
- I contesti della mediazione sociale
- Reinventarsi il ruolo

Seconda giornata - 18 dicembre

Insicurezza e qualità della convivenza urbana

- Il disagio sociale: di chi è il problema?
- La mediazione e la sicurezza urbana
- Gli attori sociali coinvolti
- Dalla retorica della rete alla collaborazione effettiva

Terza giornata – 15 gennaio 2009

Comprendere i conflitti

- Gli approcci al conflitto
- Comunità locali e conflitti
- Gli attori e gli autori del conflitti
- Il conflitto come problema da risolvere insieme

Quarta giornata – 12 febbraio - Alessio Torti

Il problem solving di comunità

- Esplorare le percezioni
- Scoprire le motivazioni
- Definire e analizzare il problema
- Ideare soluzioni

Quinta giornata – 5 marzo - Alessio Torti

Coinvolgere la comunità

- Dalla mediazione al lavoro di comunità
- Ideare percorsi efficaci e sostenibili
- Animazione e organizzazione di comunità
- Criteri per orientarsi nell'azione

Sesta giornata - 2 aprile -

In concreto cosa possiamo fare

Partecipanti

Il percorso è rivolto ad operatori con esperienza di lavoro sul campo, che di conseguenza conoscono direttamente le questioni di cui si parla e che dalla loro esperienza traggono le domande di apprendimento.

La metodologia

Il fatto che i partecipanti abbiamo esperienza di lavoro sul campo, anche se non necessariamente esperienza di mediazione, giustifica la scelta di una metodologia attiva di gestione del percorso formativo. Una metodologia che permetta di valorizzare le conoscenze possedute e permetta di ricollocarle in una cornice di coerenze e di senso, possibilmente condiviso. L'attività formativa dovrà pertanto assumere come materiale e risorsa i casi, i problemi e i fatti che gli operatori riscontrano nella loro attività.

Per questa ragione il percorso dovrà prendere le mosse dalle aspettative degli operatori coinvolti e dalle esigenze che l'operatività propone loro.

Il programma proposto pertanto potrà subire delle variazioni qualora durante il percorso se ne presenti la necessità.

Docenti

La docenza del corso è affidata ad uno staff di professionisti/formatori della MartiniAssociati che hanno esperienza di mediazione e di lavoro di comunità in contesti di periferie urbane e che sono coordinati da Elvio Raffaello Martini.