



I mediatori che «Ventiquattro» ha intervistato. Sono tra quelli attivi in Italia, dove c'è una crescente richiesta dei loro servizi. E dove cominciano a nascere corsi di formazione e studi universitari.

In *IV* Medio stat virtus

Cercano di abbattere le barriere culturali, di risolvere le crisi di coppia, i conflitti nei luoghi di lavoro e persino le liti di condominio. Sono i mediatori, specialisti nella gestione dei disagi sociali.

MARIANGELA MIANITI ha incontrato alcuni protagonisti di un'attività molto diffusa negli Stati Uniti, in Francia, Germania e Inghilterra. Che ora, con la forte crescita dell'immigrazione, muove i primi passi anche in Italia

Dan è minuta, come quasi tutti i cinesi. Si muove leggera lungo i corridoi della Mangiagalli, la clinica che per i milanesi è sinonimo di maternità e parto. Indossa un maglioncino rosso sotto un camice bianco. «Così vestita tutti mi credono un medico, ma si sbagliano. Faccio la mediatrice linguistico-culturale, aiuto cioè le cinesi che arrivano qui a capirsi con medici, ostetriche e infermieri. Non sono una semplice interprete, il mio compito è più complesso e delicato: metto in contatto due mondi che altrimenti non avrebbero modo di comprendersi».



Da sinistra: Dan Shen, cinese, una delle mediatrici della clinica Mangiagalli di Milano; Paolo Giulini, avvocato e criminologo, presidente del Cipm (centro italiano per la promozione della mediazione); Barbara Demi, responsabile di una società di consulenza che si occupa di mediazione dei conflitti per una quarantina di aziende.

Negli ospedali molte partorienti straniere sono spaventate, non parlano italiano. L'intervento delle mediatrici è fondamentale

Dan fa parte di una cooperativa, Kantara, che in arabo significa Ponte. Ha sede a Milano ed è composta da sedici persone provenienti da altrettanti Paesi. C'è chi è fuggito dalla guerra, chi dalla povertà, chi dalla dittatura. C'è anche chi, come Asmeret, ha scelto anni fa di lasciare il marito e i figli più piccoli in Etiopia per far curare la primogenita, portatrice di handicap, in Italia. Qualcuno è laureato, nessuno pensava di fare questo lavoro. Lo hanno scoperto e imparato un po' alla volta e oggi sono tra i pionieri di una professione diffusa da anni in Francia, Germania, Inghilterra e Spagna, ma nuova per il nostro Paese e destinata a espandersi.

«Quando abbiamo iniziato, dieci anni fa - dice Marta Castiglioni, psicoanalista di origine argentina e presidente di Kantara - se accennavamo al nostro mestiere tutti spalancavano gli occhi chiedendo: "mediatori di che?". Pensavano a una professione legata al commercio, alla compravendita. Invece aiutiamo la gente ad affrontare i conflitti e a chiarire le incomprensioni, in tutti i campi. Una società che svela le tensioni anziché reprimerle è come una famiglia i cui membri, lungi dal covare rancori, li fanno emergere parlandone e li risolvono. E in una famiglia dove ci si confronta si vive meglio: si lavora più volentieri, si ha voglia di divertirsi, si ha una salute migliore. A conti fatti, una famiglia e una società infelici sono anche un costo economico rilevante. Molte amministrazioni e istituzioni lo hanno capito e oggi il nostro intervento è sempre più richiesto da Comuni, tribunali, ospedali, scuole, carceri e consultori».

Le branche di questa professione sono svariate e ognuna richiede competenze diverse. Dove c'è un conflitto serve un mediatore, ma non si tratta di figure intercambiabili perché ogni ambito richiede conoscenze, abilità e tecniche specifiche. «Una cosa è mettere d'accordo due coniugi in via di separazione sull'affidamento dei figli, un'altra è risolvere tensioni all'interno di un'azienda», dice Savina Pinna, psicologa e psicoanalista presidente del Cerium, centro di ricerca per lo sviluppo e il recupero del potenziale umano di Cagliari. «Una professione come questa richiede qualificazione e specializzazione. In alcuni Paesi, per esempio in Canada, la mediazione è una disciplina universitaria. In Italia si sta cominciando, ci sono corsi alla Sapienza di Roma e noi in Sardegna organizziamo corsi di formazione, centri e sportelli per la famiglia, la scuola e i quartieri». Un attivismo sottolineato anche da Paolo Giulini, avvocato, criminologo e presidente del Cipm (Centro italiano per la promozione della mediazione) di Milano.

Proprio qui, del resto, nascono i primi mediatori "italiani". Nel 1987 gli psicologi Irene Bernardini e Fulvio Scaparro fondano l'associazione Gea (Genitori Ancora) che ha poi dato origine al primo centro civico di mediazione familiare che dipende dal Comune. In questo centro le coppie incontrano un mediatore che le aiuta a trovare il modo più indolore per separarsi. Il Gea è così diventato nel corso del tempo un'alternativa ai tribunali, consigliato spesso dagli stessi avvocati. Nell'85% dei duecento casi che vengono trattati ogni anno, le persone appartengono al ceto medio-alto. «Sono spesso diplomati o laureati - dice Dario Cella, uno dei cinque mediatori del centro - e questo è abbastanza comprensibile perché chi vive disagi pesanti, come la povertà o la tossicodipendenza, ha

altre priorità che il separarsi senza traumi, oppure ha una scarsa consapevolezza dei bisogni psicologici dei figli. In genere la mediazione dura circa sei mesi, ma le situazioni sono molto diverse tra loro».

Un caso tipico è quello di due coniugi poco più che quarantenni che nel gennaio 1999 si presentano al Gea. «Il problema - racconta Cella - era che il padre voleva cambiare gli accordi raggiunti e chiedeva l'affidamento del figlio. Diceva che l'ex moglie dava al bambino un'educazione troppo protettiva rendendolo eccessivamente insicuro. In effetti il bambino aveva problemi relazionali, alternava timidezza ad aggressività, a scuola non andava bene, era dislessico. Inoltre, il padre incolpava la madre di allontanarlo dal figlio che non lo cercava mai. I cinque mesi di incontri quasi settimanali hanno aiutato la coppia a parlarsi e a far emergere molti equivoci. Il padre ha capito che doveva essere lui, e non il bambino, a dover fare i primi passi. È bastato che lo andasse a prendere regolarmente a scuola due volte la settimana, che lo accompagnasse in piscina, che gli proponesse di fare delle cose insieme per assistere a un grande cambiamento: il piccolo diventava sempre più aperto e sicuro di sé. Con ricadute positive anche sul rapporto tra gli ex coniugi, che alla fine della terapia avevano imparato a dirsi pensieri, timori, dubbi, emozioni con semplicità. Sembra banale, ma spesso si litiga perché non si dice quello che si pensa».

Negli stessi anni in cui comincia a funzionare il Gea aumenta il fenomeno dell'immigrazione e qualcuno sente l'esigenza di allargare la mediazione all'ambito linguistico-culturale. Un gruppo di medici e di volontari fonda nel 1989 l'associazione Naga, che tiene i primi corsi di mediazione. Gli iscritti sono laureati disoccupati che vengono dal Senegal e dal Marocco e che



Da sinistra: Manal Tawfik, egiziana, un'altra delle quattro mediatrici che lavorano alla Mangiagalli (ci sono anche una singalese e una filippina); Giovanni Pasculli, mediatore sportivo che collabora con l'Inter; Asmeret Zahaye, etiopica, fa parte di Kantara (in arabo "ponte"), cooperativa nata a Milano.

Anche le aziende cominciano a usare questa risorsa.

Ma preferiscono non dirlo: temono di fornire un'immagine litigiosa

conoscono già un po' di italiano. «Il nostro obiettivo - spiega Marta Castiglioni, tra le fondatrici di Naga e autrice del libro *La mediazione linguistico-culturale* - era di gestire al meglio il rapporto degli immigrati con i medici. Lavoravamo su un terreno vergine, non avevamo modelli, non conoscevamo esperienze precedenti. Soltanto dopo abbiamo scoperto che la figura del mediatore esisteva già in altri Paesi e in altri settori». Molte delle difficoltà cui accenna la Castiglioni si consumano nelle sale parto e nei consultori dove si verificano dissidi piuttosto che conflitti veri e propri. Alla Mangiagalli, nei primi anni Novanta, i parti di donne straniere erano aumentati al punto da mettere in crisi l'organizzazione del lavoro e l'umore del personale.

«Il problema, oltre che quantitativo (637 parti del '94 contro i 133 del 1984) era di qualità del rapporto», aggiunge Raffaella Biondi, coordinatrice delle mediatrici che nella clinica milanese sono quattro: una cinese, una singalese, un'araba e una filippina. «Molte partorienti hanno abitudini completamente diverse dalle nostre, a cominciare da quelle alimentari. Bisogna spiegare loro che devono seguire una dieta che non sempre è in armonia con gusti e credenze religiose. Con le musulmane il rapporto è particolarmente complesso perché per loro grasso è sinonimo di ricchezza, quindi bello. E poi bisogna tener conto del parere dei mariti, che hanno un forte potere di ingerenza».

Ci sono anche le superstizioni. «Un giorno - racconta Dan, la mediatrice cinese - i medici mi hanno chiamato perché una puerpera se ne stava seduta sul letto bendata, non voleva guardare nessuno, nemmeno il bambino. Le ho parlato e mi ha detto che non voleva correre il rischio di vedere il colore rosso perché dalle sue parti si crede che porti sfortuna alla donna

e al neonato. L'ho convinta a togliersi la benda, ma sfortunatamente indossavo una camicetta rossa, e neanche a farlo apposta il giorno dopo le è venuta un'infezione agli occhi. Uscita dall'ospedale non è più tornata per le normali visite di controllo. Da allora il personale sa che il rosso può creare problemi con le cinesi. Nella sala di attesa degli ambulatori almeno un terzo dei volti è di donne straniere. Molte arrivano in sala parto spaventate, contratte e non conoscono una parola di italiano. Si comunica a gesti, parlando inglese, se lo capiscono, e se c'è il mediatore tutto diventa più facile».

Manal è egiziana, come la maggior parte delle donne arabe che segue alla Mangiagalli. La sua mediazione coinvolge anche i mariti, sempre presenti e, nel caso dei più integralisti, autorità supreme che parlano e decidono al posto delle mogli, anche in tema di gravidanza, cure e parto. Emblematico è il caso di un marito contrario a che la moglie praticasse un parto cesareo assolutamente necessario. I medici avevano chiesto il consenso della donna, sentendosi rispondere: «Come vuole mio marito». Soltanto in sala parto, quando l'uomo si è reso conto che la moglie rischiava veramente di morire, ha assentito. Manal si è laureata in Biologia ed è molto contenta del lavoro che fa: «Vorremmo però che fosse più riconosciuto, apprezzato e utilizzato». Un'esigenza che si fa pressante in tempi in cui le distanze culturali e sociali tra i popoli si radicalizzano al punto da determinare conseguenze imprevedibili e spesso disastrose.

Ma ai conflitti tra italiani, chi ci pensa? Sempre a Milano esiste dal giugno 1999 un Centro di mediazione sociale. Vi lavorano

15 operatori, laureati in Scienze sociali, che operano nelle famiglie, nelle scuole, persino nelle società sportive, tra le quali spicca l'Inter.

Che cosa fa esattamente un mediatore sociale? «Facilita la comunicazione se nascono tensioni tra i cittadini o gruppi di cittadini», spiega Francesca Garbarino, responsabile del Centro. «Abbiamo uno sportello dove la gente viene spontaneamente a raccontare problemi in caso di liti. Molti sono mandati dalle scuole, dalle forze dell'ordine, dai giudici che spesso ci delegano il compito di risolvere contese che non si chiudono con sentenze o multe». Perché? «Perché spesso problemi apparenti nascondono altre cause. Una delle principali è la solitudine. Molta gente si arrabbia e litiga perché in realtà cerca attenzione. Però noi non prestiamo sostegno psicologico, cerchiamo di facilitare la comunicazione affinché i cittadini imparino a risolvere da soli e civilmente i loro problemi».

La maggior parte dei conflitti riguarda persone anziane che vivono sole e litigano con i vicini di casa. «La gente - continua la Garbarino - si lamenta perché il vicino sporca o disturba. Altri scontri si verificano tra fratelli per la gestione del genitore anziano o tra genitori e figli per l'adolescenza prolungata di questi ultimi che sono grandi, vivono in casa, non lavorano e non fanno nulla tutto il giorno, oppure sono iscritti a scuola o all'Università e non studiano. Ci sono stati padri e madri così esasperati che si sono rivolti alla polizia. Ma in questo caso le forze dell'ordine cosa possono fare? Una volta ci hanno girato il caso di una signora, madre di un diciottenne, che ossessionava il figlio perché si facesse restituire del denaro prestato ad amici. Finché la situazione è rimasta nelle mani della madre tutto era bloccato; noi



Da sinistra: Matteo Palmigiani, si occupa dei ragazzini dell'Inter; Francesca Garbarino, responsabile di un centro di mediazione sociale di Milano; Dario Cella, mediatore del Gea (Genitori ancora), il primo nato in Italia nell'87.

Più delicata è la mediazione penale: punta a far incontrare gli autori di un reato (per ora solo i minori) e le loro vittime

abbiamo parlato con i ragazzi che si sono incontrati, hanno detto quello che pensavano e hanno raggiunto un accordo. Spesso i problemi nascono da come vengono o non vengono dette le cose». Centri di mediazione sociale esistono a Torino e richieste di formazione sono arrivate da molte città, tra cui Palermo.

La mediazione ha origini antiche. Un tempo veniva svolta nei villaggi, nelle piccole comunità dai capi e dagli anziani, figure la cui autorevolezza era spontaneamente riconosciuta da tutti. Oggi è svolta in modo formale da esperti che si siedono attorno a un tavolo con gli attori, cioè i contendenti, cercando di arrivare a una soluzione del conflitto. La mediazione come "conciliazione degli opposti" è parte integrante della cultura orientale, in particolare di quella cinese e giapponese. La storia dei mediatori professionisti in Occidente è recente. I primi a usare i mediatori, all'inizio del Novecento, sono stati gli americani nell'ambito del lavoro e in quello dei conflitti tra le molte culture degli Stati Uniti. Poi, quando negli anni Settanta è scoppiato il fenomeno delle crisi coniugali, due mediatori del lavoro, Coogler e Haynes, hanno dato vita alla mediazione familiare che ha avuto un grande successo.

Negli ultimi anni alcune imprese italiane hanno cominciato a introdurre il modello americano perché ci si è accorti che dove è applicato risolve tensioni. Ma quanto è diffuso? «Premettendo che non si sovrappone e non si aggiunge ai sindacati, nelle nostre aziende è in grande crescita», dice Barbara Demi, responsabile di Etlina associati, una società di consulenza per la formazione che si occupa anche di mediazione per circa quaranta aziende.

«All'estero, un'impresa che si serve di mediatori è considerata all'avanguardia, in Italia si teme ancora che ammettendo l'uso della mediazione si rischi di dare un'immagine litigiosa di sé». Per questo nessuna azienda è stata disponibile a fare dichiarazioni ufficiali. «Le prime imprese a ricorrere alla mediazione dei conflitti in Italia sono state le multinazionali straniere. Alcune hanno addirittura istituito la giornata di "come si sta in azienda", cioè un giorno in cui i dipendenti anziché lavorare si riuniscono e dicono tutto quello che pensano. È dimostrato che dove sono stati adottati questi sistemi si lavora molto meglio».

Più drammatica, per il contesto in cui si svolge, è la mediazione penale, che punta a far incontrare gli autori di un reato e le vittime. In Italia, per il momento, si applica nei tribunali minorili di Milano, Torino, Trento, Bari, Cagliari, Sassari, Salerno e Catanzaro. A Milano responsabile di quest'attività, avviata nel 1998, è Adolfo Ceretti, docente di Criminologia presso l'Università di Milano Bicocca: «Nel nostro progetto c'è l'idea di responsabilizzare i minori autori di reati che vanno dalle molestie telefoniche ai furti, dalla rapina all'estorsione. Cerchiamo di metterli di fronte a una lenta e decisa consapevolezza di ciò che hanno commesso. Poi si prova a farli incontrare con le loro vittime, se sono d'accordo, per giungere a una sorta di riparazione morale del danno. Tutto ciò avviene attraverso numerosi contatti in uno spazio protetto e con l'intervento di esperti».

Nell'ufficio di mediazione penale di Milano lavorano 14 persone tra assistenti sociali, docenti, psicopedagoghi, avvocati. La formatrice, che si occupa di mediazione dal 1973, è una francese, Jacqueline Morineau. Le regole sono ben chiare: non è una terapia, non si lavora su problemi

individuali, ma sui conflitti e sui loro effetti. «Noi la chiamiamo consapevolezza - precisa Ceretti - cioè la capacità di riconoscere la storia dell'altro, capire chi è che ha commesso quell'atto e perché lo ha fatto. Non è un processo facile né breve». Non è possibile, per ragioni etiche e di privacy, venire a conoscenza anche di un solo esempio di mediazione penale andata a buon fine. «Qualcuno potrebbe riconoscersi. Le persone ci hanno parlato perché sapevano che potevano fidarsi di noi e contare sulla nostra riservatezza; se si sapesse che raccontiamo in giro i fatti loro cadrebbe un pilastro fondamentale del nostro lavoro, la fiducia».

Le forme di riparazione nella mediazione penale sono simboliche, come il chiedere scusa, o concrete, come i lavori di utilità sociale. Quando le parti accettano di tentare la strada della mediazione il processo viene sospeso e al momento del giudizio il magistrato può tener conto dell'esito di questa mediazione. «Fino a oggi - continua Ceretti - sono state tentate 15 mediazioni, con il coinvolgimento di circa 400 persone. Nel 64% dei casi la mediazione è andata in porto».

Per il momento si lavora solo sui minori, in attesa di una normativa che permetta di estendere la mediazione penale anche agli adulti. In attesa, soprattutto, che l'Italia si metta al passo con Francia, Germania, Inghilterra e Austria, dove esistono leggi che la prevedono. Certo, serve una forte volontà di prevenzione, che comincia nelle scuole. Inserire la mediazione tra gli studenti è uno dei modi per evitare disagi giovanili, tensioni, incapacità di dialogare, soluzioni violente dei problemi. In Francia, dove questo lavoro esiste da anni, lo hanno capito, tant'è che nel solo 1999 lo Stato ha assunto 20mila mediatori sociali e 15mila mediatori scolastici. ●