

SERVIZIO SOCIALE E MEDIAZIONE

SERVIZIO SOCIALE, GESTIONE DEI CONFLITTI, MEDIAZIONE

PRATICA DEL SERVIZIO SOCIALE: ATTIVITÀ NARRATIVA?

**Lavoro sociale:
processo
narrativo con
risultati reali**

- PENSIERO SCIENTIFICO
- PROCEDE PER IPOTESI, VERIFICHE (FALSIFICAZIONI),
- RICERCA LEGGI UNIVERSALI,
- RIFIUTA LE CONTRADDIZIONI
- UTILIZZA VERBI QUALI: È, FA, PRODUCE
- PENSIERO NARRATIVO
- VALIDAZIONE NELLE STORIE DI VITA
- NON RICERCA PRINCIPI DI AMPIA PORTATA, BENSÌ UNA CONOSCENZA SITUATA
- LE VERITÀ SONO INDICATE DALLA CONSAPEVOLEZZA DEI PROTAGONISTI → POSSIBILITÀ MULTIPLE
- LE CONTRADDIZIONI SONO ACCETTATE COME VALUTAZIONI QUALITATIVE E SIGNIFICATI ALTERNATIVI ATTRIBUITI AGLI EVENTI
- UTILIZZA ESPRESSIONI QUALI: POTREBBE, SAREBBE, FORSE, COME SE

NARRAZIONE

- PERSONE SONO ATTIVE E CREATIVE → PROTAGONISMO
- CENTRALITÀ DELL'ESPERIENZA DELLE PERSONE
- LA NARRAZIONE HA DUE COMPONENTI FONDAMENTALI (BRUNER):
 - TERRITORIO DELLE AZIONI = EVENTI NELLA LORO SEQUENZA TEMPORALE
 - TERRITORIO DELLA CONSAPEVOLEZZA = INTERPRETAZIONI, PENSIERI, RIFLESSIONI, INTUZIONI, ECC. DEI PROTAGONISTI
- NARRAZIONE È SOCIALE NEL SENSO CHE ACQUISISCE SIGNIFICATO ALL'INTERNO DI UN CONTESTO
- CHI HA IL POTERE POLITICO PUÒ FISSARE DEI SIGNIFICATI; NELLO STESSO TEMPO IL LINGUAGGIO CONSENTE AGLI OPPRESSI DI CREARE UNA VERITÀ CHE LI LIBERI
- IL SIGNIFICATO CHE VIENE ATTRIBUITO AGLI EVENTI DETERMINA IL COMPORTAMENTO → I SIGNIFICATI FANNO ESISTERE I PROBLEMI E CONDIZIONANO IL LORO SVILUPPO
- IL PROBLEMA DI UNA PERSONA PUÒ ESSERE LEGATO ALLA SUA STORIA O ALLA STORIA CHE DI LUI NARRANO GLI ALTRI
- NARRAZIONI:
 - PROGRESSIVE = RAPPRESENTANO LE PERSONE IN MOVIMENTO VERSO I LORO OBIETTIVI
 - DI STABILITÀ = LA VITA NON CAMBIA MAI
 - DIGRESSIVE = LE PERSONE FANNO DEI PASSI INDIETRO RISPETTO AI LORO PROBLEMI

Pratica
riflessiva che
dà potere alle
persone

NARRAZIONE E LINGUAGGIO

- LE PAROLE VENGONO INVIATE CON UN SIGNIFICATO E RICEVUTE CON UN ALTRO
- DAGLI APPROCCI PSICANALITICI IN POI GLI OPERATORI HANNO DIFFIDATO DELLE PAROLE → LA PRATICA SI È TRASFORMATA IN UN'ATTIVITÀ DI INDAGINE FINALIZZATA A SCOPRIRE VERITÀ NASCOSTE → GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI RISULTANO NASCOSTI PER LA LORO SEMPLICITÀ E FAMILIARITÀ → **CHE COSA ACCADE**

SOTTO IL NOSTRO NASO?

IL LINGUAGGIO RAPPRESENTA IL PROBLEMA E LA SOLUZIONE → DIALOGO → RICONOSCERE LA POSSIBILITÀ DI FRAINTENDIMENTO

ATTENZIONE AL NOSTRO LINGUAGGIO → FERITE IATROGENE → LINGUAGGIO E INTERVENTI INIBISCONO, SCORAGGIANO, CHIUDONO POSSIBILITÀ, PROVOCANDO DANNI MAGGIORI →

RELAZIONE INABILITANTE (F. FERRARIO)

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=JQMZVLTZEKW](https://www.youtube.com/watch?v=JQMZVLTZEKW)

Il nostro errore è
cercare una
spiegazione mentre
dovremmo
semplicemente
osservare ciò che
accade

QUESTIONI DI METODO (DAL PRA)

- SCHEMA DI RIFERIMENTO CONCETTUALE CHE GUIDA L'AZIONE DEL CONOSCERE E DELL'OPERARE
- PROCEDIMENTO COERENTE E LOGICO CHE L'OPERATORE UTILIZZA SEMPRE → **METODO UNITARIO**
- RIFERIMENTO TEORICO: TEORIA DELL'INDAGINE DI DEWEY → DI FRONTE A UNA **SITUAZIONE INDETERMINATA**, DI CUI NON SI CONOSCE NATURA ED ESITO, IL PRIMO SFORZO DA FARE È GIUNGERE A UNA **DEFINIZIONE**, ANALIZZANDO I VARI ASPETTI PER FORMULARE DELLE IPOTESI, SELEZIONANDO I DATI RACCOLTI, **TENENDO INSIEME COMPrensIONE E SPIEGAZIONE**



le tappe non cambiano in relazione al tipo di intervento (es. individuo, gruppo, comunità, organizzazione)

Paradosso di Menone: è impossibile ricercare ciò che non si sa che cosa sia
Reminiscenza
Conoscenza tacita

Processo dinamico, ci può essere la necessità di ritornare a fasi precedenti

FASE CONOSCITIVO-DESCRITTIVA

- ATTENZIONE A CIÒ DI CUI SI PARLA E A COME VIENE ESPRESSO = ATTENZIONE ALLE PAROLE (E AL NON VERBALE) → INTERESSE SU QUANTO VIENE ESPRESSO (PIUTTOSTO CHE RICERCA DI CIÒ CHE VIENE TACIUTO)
- ATTENZIONE AL PRESENTE E AL FUTURO
- DI COSA STIAMO PARLANDO? QUALE È IL PROBLEMA?
- ALLA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA (NON NOTO) CONCORRONO DIVERSE NARRAZIONI = LE PERSONE PROPONGONO NARRAZIONI DIFFERENTI, A VOLTE CONFLITTUALI. NEL CORSO DEL COLLOQUIO VENGONO RAPPRESENTATE (= RESE PRESENTI) LE NARRAZIONI DI COLORO CHE NON PARTECIPANO DIRETTAMENTE AL COLLOQUIO
- IL COLLOQUIO DIVENTA IL LUOGO DOVE LE PERSONE POSSONO SENTIRE LE NARRAZIONI DEGLI ALTRI (PRESENTI O RAPPRESENTATI) E CONFRONTARE DIVERSI PUNTI DI VISTA
- STRUMENTI E TECNICHE = ASCOLTO ATTIVO, DOMANDE APERTE, SINTESI

Attenzione alle cause? No, grazie!

LE SETTE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE (SCLAVI)

1. NON AVERE FRETTA DI ARRIVARE ALLE CONCLUSIONI. LE CONCLUSIONI SONO LA PARTE PIÙ EFFIMERA DELLA RICERCA
2. QUEL CHE VEDI DIPENDE DAL TUO PUNTO DI VISTA. PER RIUSCIRE A VEDERE IL TUO PUNTO DI VISTA DEVI CAMBIARE PUNTO DI VISTA
3. SE VUOI COMPRENDERE QUELLO CHE L'ALTRO STA DICENDO, DEVI ASSUMERE CHE HA RAGIONE E CHIEDERGLI DI AIUTARTI A VEDERE LE COSE E GLI EVENTI DALLA SUA PROSPETTIVA
4. LE EMOZIONI SONO STRUMENTI CONOSCITIVI FONDAMENTALI SE SAI COMPRENDERE IL LORO LINGUAGGIO. NON TI INFORMANO SU COSA VEDI, MA SU COME GUARDI. IL LORO CODICE È RELAZIONALE E ANALOGICO
5. UN BUON ASCOLTATORE È UN ESPLORETORE DI MONDI POSSIBILI. I SEGNALI PIÙ IMPORTANTI SONO QUELLI CHE SI PRESENTANO ALLA COSCIENZA CONTEMPORANEAMENTE COME TRASCURABILI E FASTIDIOSI, MARGINALI E IRRITANTI PERCHÉ INCONGRUENTI CON LE PROPRIE CERTEZZE
6. UN BUON ASCOLTATORE ACCOGLIE VOLENTIERI I PARADOSSI DEL PENSIERO E DELLA COMUNICAZIONE. AFFRONTA I DISSENSI COME OCCASIONE PER ESERCITARSI IN UN CAMPO CHE LO APPASSIONA: LA GESTIONE CREATIVA DEI CONFLITTI
7. PER DIVENIRE UN ESPERTO NELL'ARTE DI ASCOLTARE DEVI ADOTTARE UNA METODOLOGIA UMORISTICA. MA QUANDO HAI IMPARATO AD ASCOLTARE L'UMORISMO VIENE DA SE

DOMANDE CHE AIUTANO A CRESCERE...

- CHE COS'È IL CAMBIAMENTO? CO-COSTRUZIONE DI UNA NUOVA NARRAZIONE ATTRAVERSO IL DIALOGO
- QUALE LINGUAGGIO FAVORISCE/ATTIVA UN CAMBIAMENTO?
- LINGUAGGIO DEL PROBLEMA VS LINGUAGGIO DEL CAMBIAMENTO
 - QUANDO NON C'ERA (NON C'È STATO) IL PROBLEMA? CHE COSA È SUCCESSO DI DIVERSO? = COSA HANNO FATTO LE PERSONE PER PRODURRE UNA DIFFERENZA? → TEMA CRUCIALE CONNESSO ALL'EMPOWERMENT
 - DOMANDE RELATIVE ALLE SOLUZIONI
 - LAVORARE SULLE POSSIBILITÀ
 - MASSIMIZZARE IL POTENZIALE DI CAMBIAMENTO CHE NON È ANCORA EMERSO
- QUALE RUOLO HA IL PASSATO?
 - RICERCA DEI SUCCESSI E DELLE ECCEZIONI AL PROBLEMA
- **CHI È L'ESPERTO?** QUELLO CHE FORNISCE SOLUZIONI? QUELLO CHE METTE A DISPOSIZIONE COMPETENZE PER CO-COSTRUIRE NUOVI SIGNIFICATI?

curiosità

In due in una
direzione (F. Ferrario)
Co-determinazione
(Folgheraiter, Gui)

LE EMOZIONI

- LE EMOZIONI NON SONO DISGIUNTE DALLA NARRAZIONE
- LA PERSONA HA BISOGNO DI POTER PARLARE DELLA SUA VISIONE, DI POTERLA ALLARGARE ATTRAVERSO UN CONFRONTO DIALETTICO (F. FERRARIO)
- LASCIAR PARLARE LE EMOZIONI → VENTILAZIONE (F. FERRARIO)
- SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO → OFFRIRE UNO SPAZIO E UN TEMPO IN CUI POSSANO ESSERE ESPRESSE ANCHE EMOZIONI SOCIALMENTE NON ACCETTATE (ES. RABBIA) = ACCOGLIERE IL DISORDINE
- STRUMENTI: RISPECCHIAMENTO, SILENZIO (→CONSENTIRE ALLA PERSONA DI RITORNARE SULLE PROPRIE EMOZIONI E DI COSTRUIRE UN PENSIERO)
- **QUANTO DISORDINE SIAMO DISPOSTI A TOLLERARE?**
- L'OPERATORE DEVE SVILUPPARE UNA BUONA CONOSCENZA DI SÉ, NON TEMERE IL CONFRONTO CON LE EMOZIONI ALTRUI →ACCOGLIERE LA REALTÀ EMOTIVA DELL'ALTRO E RESTITUIRLA DEPOTENZIATA DEGLI ASPETTI DISTRUTTIVI →È UN OPERATORE PROSSIMO, MA NON TRAVOLTO DALLE EMOZIONI ALTRUI → STATO DI RICOSTRUITA LUCIDITÀ (F. FERRARIO)

CHI È L'ESPERTO?

- LA PERSONA È ESPERTA DELLA PROPRIA SITUAZIONE; HA COMPETENZE E ABILITÀ, POSSIEDE UN SAPERE ESPERIENZIALE
- L'OPERATORE NON È ESPERTO DELLA SITUAZIONE DELLA PERSONA, MA PUÒ METTERE A DISPOSIZIONE COMPETENZE E STRUMENTI CHE AIUTANO/ABILITANO LA PERSONA A COMPRENDERE LA PROPRIA SITUAZIONE (DARE SENSO, COSTRUIRE NARRAZIONI ALTERNATIVE, ...) E AD AFFRONTARLA
- IL SAPERE PROFESSIONALE È COMPOSITO → SAPERE TEORICO, SAPERE ESPERIENZIALE DEI PROFESSIONISTI, SAPERE ESPERIENZIALE DELLE PERSONE CHE ACCEDONO AI SERVIZI
- **CHE COSA HO IMPARATO DALLE PERSONE?**

Tutto quello che dico
viene usato contro di
me



Il sapere professionale
non può causare
disempowerment nella
persona

QUALE PROBLEMA?

- DEFINIZIONE INCIDE SULLE POSSIBILITÀ E SUL MODO DI AFFRONTARE E RISOLVERE IL PROBLEMA
- CHE COS'È E COME SI PERVIENE A UNA DEFINIZIONE CONDIVISA?
- PUNTO DI PARTENZA: LA DOMANDA → LA DOMANDA INDICA L'AMBITO ENTRO CUI LA PERSONA È DISPOSTA A TRATTARE (F. FERRARIO)
- NARRAZIONI
- CONFRONTO TRA DIVERSI PUNTI DI VISTA
- AREA DI CONDIVISIONE → AREA COMUNE = NARRAZIONE CONDIVISA → LE PERSONE CONDIVIDONO QUELL'AREA DI SIGNIFICATO. L'AREA COMUNE NON ANNULLA LE DIFFERENZE
- **COME POTREBBE ESSERE IL FUTURO SENZA QUEL PROBLEMA?**

DAL PROBLEMA AGLI OBIETTIVI: VALUTARE E DECIDERE

- CHI VALUTA COSA? LA VALUTAZIONE È DIALOGICA... LE PERSONE SONO SOLLECITATE A ESPRIMERE/CONFRONTARE IL LORO PUNTO DI VISTA
- QUALI SONO GLI OBIETTIVI DELLA PERSONA/DELLE PERSONE?
- GLI OBIETTIVI VANNO NEGOZIATI (CONTRATTO) → È POSSIBILE TROVARE DELLE AREE DI CONVERGENZA SENZA ANNULLARE LE DIVERGENZE?
- L'OPERATORE NON PROPONE SOLUZIONI, MA AFFIDA ALLE PERSONE IL COMPITO DI TROVARE UNA SOLUZIONE BUONA PER LORO... → ESPLICITARE LE REGOLE ENTRO CUI LA DIVERGENZA PUÒ ESSERE ESPRESSA; ESPLICITARE I LIMITI POSTI ALL'AUTODETERMINAZIONE DELLE PERSONE (= OBIETTIVI CHE NON POSSONO ESSERE ACCETTATI DALL'OPERATORE) → ESPLICITARE I DIVERSI PUNTI DI VISTA/OBIETTIVI → L'OPERATORE ACCOMPAGNA LE PERSONE NELL'INDIVIDUAZIONE DI UN'AREA DI CONVERGENZA CHE NON ANNULLI LA DIVERGENZA

RESISTENZA O COLLABORAZIONE?

- 1. CHE COS'È LA RESISTENZA?
 - LA PERSONA CHE NON COLLABORA...
 - LA PERSONA CHE PERSEGUE OBIETTIVI ALTERNATIVI
 - UN ERRORE DELL'OPERATORE
- RESISTENZA = È UN MODO ATTRAVERSO CUI LA PERSONA SEGNA IL PROPRIO MODO DI COOPERARE. È UN SEGNALE DI COME LA PERSONA VUOLE/**NON** VUOLE ESSERE AIUTATA. COSTITUISCE UN OSTACOLO PER L'OPERATORE INFLESSIBILE = QUANDO L'OPERATORE NON PROMUOVE UN PROCESSO FINALIZZATO A TROVARE DELLE CONVERGENZE POSSIBILI
- 2. RESISTENZA = ATTACCO AL NEMICO (=IL PROBLEMA) → LE ECCEZIONI AL PROBLEMA SONO SEGNALI DELLA RESISTENZA DELLA PERSONA (DELLA SUA LOTTA CONTRO IL PROBLEMA)
- IMPOSTARE UN DIALOGO SU CIÒ CHE LA PERSONA HA FATTO PER RESISTERE AL PROBLEMA VALORIZZA LE CAPACITÀ DI CAMBIAMENTO

GLI OBIETTIVI

- SPECIFICI E RAGGIUNGIBILI
- PERTINENTI
- LEGATI AL QUI E ORA, PIUTTOSTO CHE A UN FUTURO LONTANO
- ESPRESSI IN FORMA PROCESSUALE (LEGATI AL FARE QUALCOSA)
- POSITIVI, ANZICHÉ NEGATIVI
- CONTROLLABILI DALLA PERSONA
- ESPRESSI NEL LINGUAGGIO DELLA PERSONA
- PERCEPITI COME OBIETTIVI CHE NECESSITANO DI IMPEGNO

LO SPAZIO INTERMEDIO: QUESTIONI DISCIPLINARI

- PER OPERARE IL SERVIZIO SOCIALE NECESSITA DI UNA PLURALITÀ DI CONOSCENZE: **PERCHÉ?**
 - MULTIDISCIPLINARE → APPORTO DI DIVERSE DISCIPLINE
 - INTERDISCIPLINARE → INTERSEZIONE TRA PSICOLOGIA E SOCIOLOGIA
 - MULTIREFERENZIALE → RIFERIMENTO A DIVERSE DISCIPLINE
- DISCIPLINE DI CONFINE: INTERCONNETTONO, INTERORGANIZZANO CONOSCENZE, OCCUPANO LO SPAZIO INTERMEDIO TRA DIVERSI SAPERI DISCIPLINARI → TRAGGONO LA LORO FORZA DAL FATTO DI ESSERE IN GRADO DI INTERAGIRE CON DIVERSI SAPERI DISCIPLINARI; PRESENTANO LA DEBOLEZZA DELL'INSTABILITÀ = INTERAGENDO CON DIVERSI SAPERI DISCIPLINARI SONO COSTANTEMENTE SOLLECITATE AL CAMBIAMENTO → SERVIZIO SOCIALE = DISCIPLINA IN FIERI, «MAI DEFINITA UNA VOLTA PER TUTTE»
- MARGINALITÀ CREATIVA (DOGAN, PAHNE) → COSTRUZIONE DI NUOVI SAPERI DISCIPLINARI CHE NASCONO DALLA MIGRAZIONE DI CONCETTI → **È POSSIBILE PER IL SERVIZIO SOCIALE?**
- **LIMITI: CONGRUENZA AI VALORI, ADEGUATEZZA RISPETTO AGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO SOCIALE**

SERVIZIO SOCIALE, CONFLITTI, MEDIAZIONE

Conflitti

- Approcci teorici
- Identità riconoscimento
- Teoria dei giochi
- Escalation conflittuale
- Agire collaborativo

Gestione dei conflitti

- Processo e arbitrato
- Negoziazione
- Mediazione: definizione, processo di mediazione, tecniche, modelli teorici, campi di applicazione

Servizio sociale

- Servizio sociale di comunità
- Servizio sociale e mediazione
- Questioni disciplinari