

Percorsi di accoglienza in carcere e aspetti socio antropologici

**Accessibilità ai servizi
accoglienza e definizione
dei bisogni emergenti sociali**

**Novembre 2014 – gennaio 2015
Pisa, Firenze, Siena, Lucca**

Buratti Gino

Premessa

Mi preme precisare che l'esperienza da cui parto è quella della mia associazione, che svolge un servizio di bassa soglia nei confronti delle situazioni di estremo disagio

Un'esperienza per un verso sicuramente limitata e che si sviluppa in un contesto aperto, la città, *oggettivamente diverso dalla condizione di forzata reclusione di un carcere.*

Ciò nonostante penso che alcuni punti di vista possono essere condivisi in questo percorso formativo, con particolare riferimento a:

- L'importanza del costruire una comunità: la **comunità competente**
- Il **conflitto** e la sua gestione
- La **mediazione**
- La **relazione di aiuto** e le **capacità relazionali**

Comunità competente

Per accettare e convivere con delle regole **devo sentirmi parte di una comunità, sentirla un pezzo mia... sentirmene partecipe**, perché solo in questa condizione potrò accettarne le regole e occuparmene.

Una comunità diventa competente quando è in grado di promuovere una **cultura dell'accoglienza** che riconosce il **valore dell'altro e delle diversità**, che rifiuta soluzioni semplicistiche e raccoglie, al contrario, la sfida della complessità, riconsegnando le responsabilità all'individuo rispetto ad un approccio centrato sulla delega passiva ai servizi.

Una comunità locale diventa «competente» quando si rende collettivamente capace di analizzare la propria situazione, ne riconosce i bisogni e si mobilita per il cambiamento.

(Carlo Caldarini)

Creare una **trama sociale** più competente, in grado di **sostenere le identità fragili e a rischio di esclusione**, ancorandole ad un **progetto globale** che si definisce nella dinamica di un incontro attivo tra istituzioni, soggetti del terzo settore, territori e società civile.

Il conflitto... ?

Nel nostro quotidiano assumono spesso lo stesso significato negativo: **conflitto, litigio, guerra, violenza, bullismo, aggressività, prepotenza...**

Il termine conflitto viene utilizzato come **contenitore generale**, quasi una sintesi che racchiude tutti gli altri.

Sembra quasi che nella nostra lingua non esista una situazione intermedia, che ammetta l'esistenza congiunta di **relazione e contrasto** (anche nello svolgimento della nostra professione).

Il conflitto... ?

Cosa comporta o significa...

Sfuggirlo... ?

Soffocarlo... ?

Gestirlo... ?

Che cosa rappresenta...

Situazione negativa ?

Opportunità ?

So-stare nel conflitto

Spesso, concepiamo il conflitto come un'accidente che ci è capitato, un incidente di percorso, che deve essere rimosso

Il conflitto, di per sè inevitabile, che scaturisce dalle **disuguaglianze, dalle diversità, dalle storie, dalle situazioni...** può essere l'occasione per **ridisegnare il sistema delle relazioni.**

Il conflitto come contrasto, divergenza, opposizione, qualcosa che attiene a uno scontro nell'ambito legittimo di questa parola che **esclude comunque componenti di dannosità irreversibile.**

Soffocare un conflitto significa farlo riemergere successivamente, magari anche in maniera più devastante. Per questo forse è necessario che sia opportunamente **facilitato** e al tempo stesso **gestito**.

Non si tratta di risolvere un conflitto, ma della sua **trasformazione** da situazione potenzialmente distruttiva in opportunità potenzialmente costruttiva.

Il conflitto è inseparabile e inscindibile dalla **relazione**

Per questo motivo **evitare il conflitto appare pertanto una scorciatoia** sempre più impraticabile

Il conflitto rende **la relazione** personale, lavorativa e professionale, **viva e vitale... in divenire**

In qualche modo si tratta di dotarsi di una **alfabetizzazione diversa**. Utilizzando tutti gli strumenti possibili, dobbiamo dotarci di un metodo, in qualche modo, pedagogico e didattico.

Non si tratta di **definire un ordine da ristabilire** dopo la perturbazione, quanto invece di assumere l'idea che la **perturbazione continua è l'attuale modello**, l'attuale ordine.

Una dinamicità che, sebbene possa apparire più faticosa e più carica di incertezza, di fatto ci apre a relazioni diverse e vive.

La psicologa francese Isabelle Filliozat scrive

*“Nel conflitto l’altro mi obbliga a **considerarlo**, mi invita a vedere un **altro punto di vista** che non sia il mio, amplia il mio campo di comprensione del mondo.*

La felicità non dipende dalle circostanze piacevoli o spiacevoli, ma dal nostro atteggiamento di fronte a queste circostanze”.

Facilitare e gestire un conflitto richiede almeno:

Farlo emergere e decifrarlo

Sospendere il giudizio

Mettersi in condizione di ascolto,
osservazione e comprensione dell'altro

Ovvero.....

Distinguere la persona dal problema. In questo modo si può evitare ogni forma di giudizio e pre-giudizio, cercando di limitarsi ai contenuti del conflitto.

Aspettare il momento giusto, lasciando decantare emozioni negative, creando una distanza sufficiente per vedere il conflitto dall'alto piuttosto che dall'interno.

Cogliere le ragioni dell'altro

Evitare un linguaggio giudicante. Usare una comunicazione che faciliti la comprensione del conflitto, magari con critiche costruttive.

Cercare l'interesse comune piuttosto che la vittoria ad ogni costo, superando la forma del muro contro muro, sapendo uscire dalla logica delle posizioni per entrare in quella dei vantaggi reciproci.

Un altro elemento importante, propedeutico alla **sospensione del giudizio**, è fare uno sforzo e un allenamento costante ad **osservare le situazioni e i conflitti da diversi punti di vista**.

Ad esempio, in riferimento al contesto di questo corso:

dal nostro punto di vista, che nasce dalla professione esercitata, dalla cultura, dal contesto

dal punto di vista del detenuto, che si porta dietro la sua storia, le sue contraddizioni, le sue fatiche.

dal punto di vista dell'amministrazione carceraria, rispetto alla quale vi pongo la domanda (per nulla formale o retorica) se tale punto di vista è coerente con la mission di recupero del detenuto.

Spesso i diversi punti di vista appaiono inconciliabili rispetto all'obiettivo che ci siamo dati...

Lo sforzo che va fatto è quello di partire dagli elementi unificanti, dai punti comuni, o, quanto meno, da quelli più vicini... procedendo per grado

Se la grammatica è l'insieme delle regole che aiutano a declinare un discorso... dobbiamo iniziare ad abituarci ad introdurre nelle nostre regole grammaticali il plurale al posto del singolare:

Riflessione su un'esperienza:

"Dovete darmi questo servizio, voi che prendete tanti soldi speculando sulla situazione di noi poveracci..."

Il mio punto di vista, la mia reazione:

- Rabbia, offesa
- Spiegare la situazione
- Sentirmi non rispettato come volontario

Il punto di vista dell'altro:

- Non può esistere che qualcuno faccia le cose gratuite
- Nel mio paese la gratuità non esiste
- Non devo fidarmi
- Devo ottenere il massimo possibile per sopravvivere

Riflessione su un'altra esperienza:

"... le storie e narrazioni fatte di realtà mescolate a "balle"

Il mio punto di vista, la mia reazione:

- Mi sento preso in giro
- Non è una persona affidabile

Il punto di vista dell'altro:

- Devo agganciarlo e sopravvivere
- Devo trovare la maniera di attirare la sua attenzione
- Loro sono attenti alle situazioni di disagio

La mediazione

Spesso, nel senso comune, l'idea che si ha di mediazione è quella di intermediazione, compromesso al ribasso.

Ci rivolgiamo invece, in questo contesto, ai conflitti altrui, con lo sforzo di riorganizzare la relazione che esiste tra i contendenti il conflitto.

Non si tratta di cercare la semplice soluzione di un conflitto, quanto piuttosto di **facilitare i protagonisti del conflitto nell'orientarsi verso una diversa osservazione della problematica**

Non si tratta di smussare un conflitto, quanto invece di ristrutturarlo e di osservarlo diversamente, riconoscendo la posizione dell'altro e individuando le proprie responsabilità.

E' necessario quindi un continuo dialogo tra le parti, nel quale il ruolo del mediatore è semplicemente quello di **facilitare questo processo**, questo dialogo, questo spostamento del punto di vista.

In tale ottica l'obiettivo reale della mediazione è quello della **trasformazione della relazione, la sua evoluzione, l'assunzione di consapevolezza e di responsabilità.**

**Nel nostro ruolo di operatori, quante volte siamo chiamati a svolgere un ruolo di mediazioni all'interno di un conflitto?
Magari per introdurre una regola...**

...oppure per gestire una situazione conflittuale tra un utente e l'amministrazione...

... oppure per gestire una situazione conflittuale tra due utenti....

La mediazione riguarda un conflitto in cui noi siamo riconosciuti come terza parte

Provare
a mettersi
nei panni dell'altro

.....

pensare al mio comportamento
se mi trovassi in quella situazione

Abituarsi a cercare
altri punti di osservazione

La gestione delle diversità

La diffusione progressiva delle disuguaglianze ha assunto caratteri peculiari di un fenomeno multidimensionale, non relegabile in ogni caso ad esclusiva, per quanto fondamentale, questione di reddito.

L'incontro con l'altro è uno *schiaffo forte*, quando l'altro riesce a esprimersi solo confusamente, quando è sporco, quando è malato, quando è violento, quando non è in sé, quando è vinto dal vino e dalle sostanze, quando è arrabbiato con il mondo, quando è sfiduciato, e dice addio alla vita.

Ciò significa però avere consapevolezza di ciò e sottolineare l'importanza della storia delle persone, leggere gli atteggiamenti, comprendere le differenze linguistiche, culturali e degli stili di vita

Quale atteggiamento di fronte alle diversità (culturali, economiche, cittadinanza, sesso, religione...):

Chiuderci in un **fortino assediato...** in un progressivo processo di esclusione e condannandoci ad una guerra permanente?

Oppure iniziare a **ridefinire i processi di accoglienza** e di incontro, scoprendo l'altro, le sue storie, la sua cultura, la sua religione, la sua diversità di genere... il suo linguaggio diverso... e accettando che essa abbia uno spazio all'interno della mia comunità.

Avere chiare **le regole della nostra comunità**, ma anche essere **disposti a ridefinirle e rideclinarle** per avviare processi inclusivi e non escludenti.

Processi inclusivi
e non
processi escludenti

La relazione di aiuto

Si ha **una relazione di aiuto** quando vi è un "incontro" tra due persone, di cui una si trova in condizione di sofferenza, confusione, conflitto e/o disabilità dinanzi ad un problema o ad una situazione che deve gestire. L'altra è dotata di un grado superiore di adattamento, competenza e abilità rispetto allo stesso problema.

Cambiare le modalità di approccio può essere utile sia a noi operatori che ai nostri interlocutori; può aiutare a decifrare e destrutturare i conflitti, creando una situazione diversa in cui l'interlocutore si senta parte di una comunità, anche di quella carceraria, con tutte le sue regole, restringimenti di libertà, coabitazione forzata.

In qualche modo è qualcosa che, sebbene faticosamente, **può agevolare il nostro approccio professionale e può aiutare nella gestione quotidiana dei conflitti.**

In tal senso il **momento dell'accoglienza** diventa essenziale perché in quella fase **si definiscono i rapporti di fiducia e di conoscenza.**

Si tratta di fare uno sforzo che permetta, con gli strumenti adeguati e procedendo gradatamente, di **far emergere la necessaria autorevolezza del ruolo che ricopriamo.**

L'autorevolezza la si costruisce con il tempo, con pazienza... sapendo che **stiamo costruendo una relazione che può davvero determinare un momento di cambiamento.**

Le capacità relazionali

Le capacità relazionali consistono nella capacità di **gestire l'incontro con l'altro in tutto il suo divenire, con la fatica, la sofferenza, l'emotività che lo accompagnano.**

Si tratta della capacità di **sentire, di essere presenti nella relazione, di saper entrare in contatto con l'altro e comprenderne le richieste, i bisogni, il punto di vista.**

Non si tratta tanto di capire razionalmente, quanto di sentire.

Questo è il senso dell'espressione **"essere in contatto"** con l'interlocutore e con se stessi.

Capacità relazionale è dunque la capacità di gestire la complessità interpersonale

Nella casa di accoglienza di Massa, così come in molti altri servizi, ci confrontiamo frequentemente con la nostra **impotenza rispetto alle situazioni di sofferenza** con le quali quotidianamente entriamo in contatto.

Capita, dinanzi al disagio e al grido di aiuto, a volte inespesso, che siamo così concentrati sulla necessità di erogare un servizio, da **perdere di vista la persona che ci sta davanti**, la storia e i bisogni di cui è portatrice.

Spesso l'obiettivo è erogare il servizio, non avere cura della persona: siamo più disponibili a cercare di risolvere la richiesta immediata di aiuto che non ad ascoltare la complessità di bisogni di cui è portatrice quella persona.

Questo vale, oltre che nelle realtà di volontariato, anche nelle relazioni di aiuto offerte dai servizi pubblici, e quindi, si presuppone che possa verificarsi anche nella comunità “carcere”.

Ascoltare non significa semplicemente stare di fronte ad una persona e sentire quello che dice, dispensando poi consigli.

Non si tratta di sentire suoni, ma di percepire e di cogliere la fatica, di cercare di far emergere il non detto... di **accogliere un essere umano nella sua complessità e dignità, anche in carcere.**

Il processo di accoglienza, che deve essere quanto più unitario possibile rispetto ai differenti approcci (anche istituzionali), assume spessore nel momento in cui diventa il luogo e il momento nel quale la persona viene avviata verso **un percorso di responsabilizzazione, di emancipazione e di consapevolezza**, anche rispetto al reato commesso.

In tal senso, all'interno del carcere, credo che sia fondamentale definire protocolli e modalità di accoglienza delle diverse componenti (sicurezza, sanità e sociale) che esprimano una unitarietà e coerenza di intenti, con l'obiettivo di **porre al centro l'umanità del detenuto**, pensando che in qualche modo ciascuno può contribuire a far emergere la sua dignità e la sua consapevolezza.

L'ascolto nella relazione di aiuto deve servire a far emergere questa consapevolezza emancipante.

Stabilire una relazione di questo tipo può diventare un valido strumento per gestire le situazioni conflittuali e di violenza che di volta in volta possano emergere...

Iniziare ad instaurare questa relazione è fondamentale fin dal primo contatto con il servizio, perché, più il tempo passa, è più faticoso e complicato destrutturare diffidenze, pregiudizi e ruoli...

Significa trasformare i nostri sportelli da semplici luoghi di distribuzione di servizi a luoghi di umanizzazione, dove la persona viene messa al centro del nostro ascolto e della nostra accoglienza.

Questo tipo di relazione non è sicuramente un processo banale che può essere semplicemente lasciato ad una predisposizione individuale.

E' una **crescita della struttura e un processo nel quale vengono ridisegnate le modalità di accoglienza nei servizi.**

L'ascolto attivo, quindi, proprio perché non è solo un momento di raccolta di informazioni, **comporta attenzione e partecipazione comunicativa.**

Non è nemmeno un insieme di metodologie, per quanto queste siano utili, ma è soprattutto **uno approccio mentale, culturale... una disponibilità ad includere e ad accogliere l'altra persona con rispetto, cercando di superare le paure e il pregiudizio.**

- l'ascolto attivo presuppone capacità di osservazione a 360° (linguaggio verbale, posture, linguaggio non verbale...)
- l'ascolto attivo richiede lo sforzo di integrare le capacità di comprensione e di assimilazione con quelle di percepire e osservare.
- Fare domande aperte o alternative o di verifica e chiarimento.
- E' necessario, proprio perché **ci interessa la persona**, proiettarsi nell'altro, tentare di mettersi nei suoi panni, con tutte le sue diffidenze, i suoi timori, le sue cautele, le sue strategie...

L'ascolto e la relazione di aiuto non possono essere ridotti ad una “*burocratizzazione dell'aiuto*”.

Costruire una relazione di aiuto significa “**costruire – con**”, riconoscere cioè che i protagonisti e i responsabili di quella relazione sono tutti i soggetti coinvolti: dal detenuto, all'operatore e alla struttura carceraria.

In tale ottica risulta evidente che **una relazione di aiuto non si attiva spontaneamente ma va creata, sostenuta e coltivata.**

Una volta avviata, innesca processi che liberano le persone dal giudizio, da forme di moralismo e di imposizione.

**Gli individui che ascoltano non combattono...
... e quelli che combattono non ascoltano....**

(Frederick Perls)

Passare dalla dichiarazione

“... Ti sto dicendo ciò di cui hai bisogno ...”

All'espressione

“... Sto ascoltando che cosa vuoi...”

In particolare evitare atteggiamenti espliciti di: giudicare, criticare, opporsi, biasimare, etichettare, ridicolizzare....

non usare il “devi”, ma il “puoi”,

non il “bisogna” ma il “... se vuoi...”,

Tutto ciò, ovviamente, nel rispetto delle regole e dei ruoli del contesto e della comunità nella quale si opera

E ora che fare ?

Provare a riflettere sulle modalità e procedure della nostra accoglienza della persona che si presenta.

Verificare quanto esse siano inclusive o quanto invece siano dettate dalla nostra necessità di costruire muri

Pensare se queste possano essere declinate diversamente... sforzandosi prima di tutto di riconoscere la persona

Provare a riconoscere e dare un nome al nostro pre-giudizio.

Chiamarlo e riconoscerlo come tale, perché questa è la condizione per provare a destrutturarlo.

Non va nascosto il pregiudizio, ma va disvelato, scoperto, messo a nudo... senza esprimerne un giudizio.

Verificare se nelle nostre modalità di accoglienza riusciamo a cogliere quella dimensione di unitarietà tra i diversi settori e specificità in cui si articola la nostra struttura.

Un'organizzazione a compartimenti stagni raramente è capace di cogliere la persona nella sua complessità, ma spesso è solo capace di riconoscerne frammenti di problemi

Infine...

.... sperimentare...

... condividere ...

... provare a conoscere l'altro ...

... ridefinire le modalità...

... riconoscere il pre-giudizio...

... cercare una diversa conoscenza...

... creatività...

Bibliografia consigliata

- *La grammatica dei conflitti: l'arte maieutica di trasformare le contrarietà in risorse* (Daniele Novara)
- *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace* (Daniele Novara)
- *Sul Conflitto e sul consenso: un manuale sul consenso formale nei processi decisionali* (C.T.Butler e Amy Rothstein)
- *Il carcere al tempo della crisi* (Fondazione Giovanni Michelucci)
- *La dignità della persona in carcere* – dispense ISSP n. 4 (settembre 2013 – Ministero della Giustizia – Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria)
- *L'Ascolto nella cura delle relazioni* (lezione di Annarosa Buttarelli)
- *La relazione d'aiuto* (articolo di Sergio Carrarini)

Bibliografia consigliata

- *La comunicazione come antidoto ai conflitti* (Enrico Cheli)
- *Breve itinerario all'interno dei conflitti nella relazione educativa* (Pasquale Pugliese, in "La nonviolenza in cammino" n. 900 14 aprile 2005)
- *Conflitto, gestione e azione. Trasformazione e gestione dei conflitti* (Carlo Schenone, slides del Corso di Alta Formazione "Gestione del Conflitto Sociale", Genova 22-25 agosto 2012)
- *Identità e convivenza. Percorsi di inclusione sociale in Toscana e nel territorio nazionale*. In *Il seme e l'albero*: rivista quadrimestrale, dicembre 2010 (Fondazione Andrea Devoto)
- *Dal trasmettere al comunicare* (Danilo Dolci)

Bibliografia consigliata

- *Gestione creativa e nonviolenta delle situazioni di tensione: manuale di formazione per le Forze dell'Ordine* (Andrea Cozzo - Gandhi Edizioni)
- *Il lavoro di strada: prevenzione del disagio, delle dipendenze, dell'AIDS* (Animazione Sociale)
- *Identità e violenza*, (Amartya Sen - Edizioni Laterza)
- *Leggere il conflitto* (articolo di Daniele Novara)
- *Il ruolo dei media nella rappresentazione del conflitto. Pacificatori o amplificatori della conflittualità?* (Enrico Cheli)