



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Comune
di Modena



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020
Obiettivo specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale 3. Capacity building - lett. j) Governance dei servizi
PROGETTO "S.I.A.M.O. - Sistema per l'Integrazione e l'Accoglienza a Modena"

in collaborazione con
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia
CPIA Modena

Incontri di approfondimento

giovedì 6 e lunedì 10 luglio 2017 ore 9 – 13
Memo, viale J. Barozzi 172 Modena

Claudio Baraldi, Università di Modena e Reggio Emilia



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

**Dipartimento di Studi
Linguistici e Culturali**

Facilitazione e mediazione

Claudio Baraldi (claudio.baraldi@unimore.it)

Nuova forma di comunicazione:

1. **Equità** della partecipazione
 2. **Empowerment** delle prospettive dei partecipanti
 3. **Sensibilità** per le posizioni dei partecipanti
 4. Promozione delle **storie personali** dei partecipanti
- Nuove professioni (facilitatori, mediatori)
 - Competenze degli operatori
 - Nuova formazione teorica e professionale

Il dialogo promuove prospettive **personali**.

In contesti di migrazione:

1. Una riflessione critica sull'appropriazione personale della differenza culturale
2. Processi di personalizzazione dell'identità culturale

Facilitazione:

Azioni **dialogiche**.

Coordinamento della comunicazione:

Comunicazione su significati e problemi del processo di comunicazione

Funzioni del coordinamento

- Prestare attenzione al modo in cui si produce il processo di comunicazione
- Usare il linguaggio in modo competente per permettere una comunicazione efficace
- Affrontare dubbi, problemi, difficoltà della comunicazione

Include la facilitazione e può essere definita come:

1. Mediazione dei conflitti
2. Mediazione interculturale
3. Mediazione linguistica

In generale: promuove le scelte e le decisioni responsabili dei partecipanti

Distinzione tra **facilitazione** e **mediazione**:

1. Promozione di comunicazione e partecipazione (facilitazione)
2. Presa di decisioni (mediazione)

La facilitazione può essere una fase della mediazione, ma può anche realizzarsi senza mediazione (nel caso degli operatori)

Forme di comunicazione che promuovono agency e autorità epistemica.

Promozione dell'agency

Agency indicata da un'azione che:

1. Dimostra autonomia nell'azione (scelta tra possibilità)
2. Modifica i presupposti del processo comunicativo

L'agency si manifesta come **autorità epistemica**:

Attribuzione di diritti e responsabilità nell'accesso alla conoscenza e (soprattutto) nella produzione della conoscenza

- Combinazione di: competenza, responsabilità e scelta
- Espressione di: idee, esperienze, emozioni

Facilitazione e mediazione sono interventi paradossali:

L'azione autonoma dell'utente dipende dall'azione dell'operatore o del mediatore.

Non si può uscire dal paradosso

Il paradosso non è un problema se viene promosso il dialogo.

Mediatore come terzo (interazione almeno a tre)

- Neutralità: che cosa significa e come si realizza?
- Autorevolezza: da dove?
- Stabilire dialogo (riduzione degli effetti negativi dei conflitti?)
- Relazioni soddisfacenti per i partecipanti: in che senso?
- Riappropriazione delle responsabilità decisionali
- Rapporto con il contesto
- Significato della produzione di cambiamento

Coordinamento

- Promozione di partecipazione equa e di narrazioni
- Collaborazione con gli operatori e con gli utenti

Iniziare

- Domande:
- Inviti aperti a contribuire

Segnalare ascolto attivo

- Segnali di sostegno
- Ripetizioni/Eco
- Segnali di riconoscimento dell'interlocutore

Promuovere attivamente la partecipazione

- Apprezzamenti sistematici
- Inviti aperti a contribuire
- Formulazioni
- Narrazioni che proiettano suggerimenti

Domande

- Domande aperte
- Domande chiuse per chiarire/approfondire o per confermare il punto di vista dell'interlocutore

Problemi:

- Domande chiuse per confermare il punto di vista del facilitatore/mediatore, domande orientative (preferenza).
 - Frequenza e rischio di pressione

- Riassunti
- Esplicitazioni
 - Sviluppi

I commenti sono rischiosi.

Funzione delle formulazioni

- Dimostrazione di attenzione e verifica della comprensione
- Possibilità di evidenziare differenze o somiglianze di prospettive
- Possibilità di conferma o rifiuto (apertura di possibili sviluppi controversi)
 - Possibilità di risposte multiple

Rilevante se:

- (1) Partecipazione e narrazioni fluide
- (2) Alternato a domande e formulazioni (per “alleggerire” la pressione).

Facilitazione e mediazione di narrazioni

1. Uso della narrazione come testimonianza personale
2. Esternalizzazione: la persona non è il problema, il problema è il problema.
3. Storia del problema come costrizione e insieme opportunità di costruire una storia nuova
4. Pratica del **double listening** (storia esistente e storia alternativa)
5. Aperture a storie alternative
6. Riposizionamento e redistribuzione dell'autorità
7. Definizione di una storia di cooperazione

Promozione del cambiamento

La facilitazione e la mediazione dipendono dai problemi di funzione dei sistemi/servizi in cui vengono applicate.

La facilitazione e la mediazione:

1. Promuovono il cambiamento di forme di comunicazione in questi sistemi/servizi e la trasformazione dei processi basati su queste forme
2. Permettono di ripristinare il funzionamento dei sistemi/servizi