

# **Alcune tecniche del lavoro di mediazione**

A cura dott. Alain Goussot

---

## **1) Etnometodologia:**

-----

L'etnometodologia nasce negli Stati Uniti come "sociologia del senso comune" e come ricerca sociale sul campo con l'obiettivo di aggiornare le procedure che governano la "costruzione sociale della realtà". Per Harold Garfinkel, il fondatore dell'etnometodologia americana, la realtà sociale, la sua percezione e le sue rappresentazioni, è costruita e prodotta da alcune procedure pratiche. In questo senso siamo tutti dei "sociologi allo stato pratico" nella misura in cui ogni azione o comportamento sociale è una interpretazione pratica del mondo. Come "sociologia profana" indaga le procedure di costruzione sociale della vita quotidiana. Ogni attore produce senso e il "senso comune" non deve essere considerato come una versione inferiore, atrofizzata, della conoscenza scientifica. E invece un altro modo di conoscenza che ha una sua coerenza interna. Garfinkel si prefigge lo studio degli "etnometodi", cioè le procedure della sociologia non professionale attivata nella pratica quotidiana dagli attori della vita sociale. Interrogare il sociale, rivelare e analizzare l'ovvio di cui fanno parte le "routines" che danno fondamento alla vita sociale. Quello che interessa Garfinkel sono le interazioni quotidiane e i sistemi di percezione, le procedure attraverso le quali interpretiamo continuamente il mondo sociale in funzione dei nostri bisogni. Come afferma Garfinkel: "ognuno elabora l'altro". La ricerca sociale è costruita non su un modello normativo ma su un modello interpretativo, è sempre occasione di incontri sociali. I tre punti che caratterizzano l'etnometodologia sono: 1) l'attore sociale non un idiota culturale, 2) occorre considerare i fatti sociali come delle realizzazioni pratiche; i fatti sociali sono il prodotto dell'attività continua degli uomini, che attiva saper fare, procedure, regole di comportamento. 3) le procedure interpretative dell'attore sociale sono dei ragionamenti sociologici pratici. Il comportamento sociale ha una sua razionalità che va capita, studiata e analizzata nell'interazione con i comportamenti di altri attori. Questo vale per qualsiasi spazio di relazioni sociali; formalizzato o non formalizzato: il carcere è, in questo senso, uno spazio istituzionale formalizzato dove interagiscono attori diversi con ruoli, funzioni, culture e linguaggi diversi. In questo spazio l'interazione tra gli attori presenti nel carcere produce dei sistemi di percezione dei ruoli e delle funzioni. Le percezioni producono delle rappresentazioni di sé e dell'altro. L'etnometodologia proverà di comprendere come gli individui vedono, descrivono e propongono insieme una definizione della situazione; in un certo senso si può parlare di etnologia della comunicazione.

## **2) Strumenti:**

### **a) l'osservazione partecipante:**

-----

Questa tecnica di lavoro che non è solo tipica dell'etnometodologia - nata dai lavori sul campo di antropologia culturale di Franz Boas e B. Malinowski - si basa su due principi metodologici: il coinvolgimento e la distanza. Come scrive G. Lapassade: "All'inizio di questo secolo, gli antropologi chiamavano "osservatore partecipante" non un ricercatore professionale, ma il proprio "informatore" privilegiato in quanto, per la sua funzione, era nella situazione d'osservare il contesto sociale e le

diverse attività umane, così da fornire il risultato delle sue osservazioni al ricercatore. In seguito, per effetto di uno spostamento linguistico, l'espressione "osservazione partecipante" ha designato il metodo fondato su un lungo soggiorno del ricercatore nei luoghi in cui effettua un'inchiesta". (G. Lapassade: In campo-contributo alla sociologia qualitativa/Lecce-Pensa-Multimedia-1995)

Le diverse operazioni dell'osservazione partecipante sono: 1) negoziare l'accesso 2) partecipare alla relazione 2) diversi gradi di coinvolgimento. Per negoziare l'accesso occorre sapere ascoltare e sospendere il giudizio. Il ricercatore (l'etnografo, l'operatore sociale o il mediatore) deve essere percepito come qualcuno al quale si possono esprimere certi sentimenti e fare certe richieste senza rischiare un apprezzamento negativo. L'operatore partecipa alla relazione attraverso diversi gradi di coinvolgimento secondo gli obiettivi del progetto e le caratteristiche del contesto. Esistono tre tipi di coinvolgimento: la partecipazione periferica, la partecipazione attiva e la partecipazione completa. Il ruolo dell'operatore-mediatore è di tipo attiva nella misura in cui svolge la funzione di facilitatore della comunicazione. Il colloquio, il questionario, le griglie e il diario di bordo sono gli strumenti che usa il ricercatore o l'operatore nell'osservazione partecipante.

## **b) la valutazione:**

-----

Il mondo sociale non è dato ma costruito; l'interazione in qualsiasi spazio sociale è un ordine negoziato. Anche lo spazio carcerario rappresenta uno spazio interattivo organizzato da regole implicite ed esplicite. Come dice Garfinkel la vita sociale in tutti gli ambiti si costruisce attraverso il linguaggio, non quello dei grammatici e dei linguisti, ma quella della vita di tutti i giorni. La valutazione delle proprie modalità di lavoro sia dal punto di vista del processo che dei risultati. Il gruppo degli operatori può prendere in considerazione l'importanza dei processi interattivi; il sistema di relazione che definisce ruoli e rapporti: E il lavoro che ha fatto Erving Goffman in due lavori: "il mondo come rappresentazione" e "il rituale dell'interazione". La valutazione è un processo che accompagna tutta l'azione: Imparare a monitorare costantemente l'azione che sto conducendo: le diverse fasi di gestione di un intervento sono: 1) analisi dei bisogni, 2) progettazione, 3) realizzazione dell'azione e 4) valutazione. La valutazione non è un punto finale ma uno degli elementi di un sistema circolare. Quali sono i punti fondamentali della valutazione: 1) apprendere dall'esperienza, 2) condividere le conoscenze, 3) tradurre le conoscenze in competenze nuove, 4) integrare le conoscenze tacite ed implicite, 5) acquisire le conoscenze dall'esterno, 6) introdurre dei cambiamenti nel quotidiano e nella routine. Come implementare la sperimentazione realizzata?