

Affiliazioni religiose e conflitti sociali

Una proposta di approccio empatico-cooperativo

Articolo di *Raffaella Di Marzio* - © Marzo 2011

La risoluzione dei conflitti è un processo molto complesso sia perché si presenta in diversi ambiti relazionali sia perché, nel contesto sociale in cui viviamo, quando le parti in conflitto non sono in grado o non vogliono gestirlo autonomamente, chiamano in causa altre professionalità delegando loro il compito di trovare una soluzione che permetta, a chi si ritiene danneggiato, di essere “risarcito” (intendendo questo termine nella sua accezione più vasta).

L'intervento di altre persone nella dinamica conflittuale ha certamente l'obiettivo di facilitarne la soluzione e dirimere le controversie, ma è necessario che si verifichino determinate condizioni perché il processo si concluda in modo soddisfacente per le parti in causa.

In questo articolo mi occuperò soprattutto dei conflitti familiari e sociali legati ad affiliazioni religiose, ma, per chiarire alcuni concetti piuttosto complessi, mi riferirò anche agli studi sulle controversie di tipo amministrativo e su un caso particolare di conflitto interetnico.

1. Istituzione della media-conciliazione

Per quanto riguarda l'ambito delle controversie amministrative gli studi scientifici sui conflitti e le strategie per affrontarle dimostrano senza alcun dubbio che quando esse vengono affrontate attraverso l'uso dei tribunali civili producono una *escalation* del conflitto tra le parti anziché la sua risoluzione.

Questo tema è stato affrontato ampiamente nell'ultimo numero della rivista ***La Professione di Psicologo n. 01/2011***, organo ufficiale dell'Ordine Nazionale degli Psicologi, in un articolo di *Raffaele Felaco* e *Monica Terlizzi*, rispettivamente Presidente e Consigliere dell'Ordine degli Psicologi della Campania. L'articolo mette in evidenza un cambiamento di rotta e di metodologia anche in Italia, dopo l'entrata in vigore del *Decreto legislativo n° 28 del 4 marzo 2010*, nel quale viene richiesto di tentare, prima di adire le vie

legali, una **mediazione pacifica del conflitto**.

Dall'articolo di *Raffaele Felaco e Monica Terlizzi*¹ apprendiamo che è stata finalmente approvata una disposizione di legge che obbliga gli operatori a tentare l'approccio di mediazione prima di ricorrere ai tribunali civili. Il Decreto legislativo istituisce infatti, in Italia, la **media-conciliazione** con l'obiettivo di limitare l'escalation del conflitto tra le parti attraverso metodi di negoziazione per la risoluzione delle controversie. Il D.L. rappresenta una straordinaria innovazione nelle modalità di gestione del conflitto poiché rende obbligatoria la mediazione prima di intraprendere una lite in sede civile.

Metto di seguito alcune frasi del Decreto che ritengo particolarmente importanti:

- a) **definizione di mediazione**: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la soluzione della stessa;
- b) **mediatore**: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- c) **conciliazione**: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- d) **organismo**: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione [...];
- e) **registro**: il registro degli organismi istituito con decreto [...]

Qualunque cittadino può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile o commerciale².

A mio avviso questo Decreto è molto importante perché spinge gli operatori a cambiare l'approccio utilizzato fino ad ora per dirimere le controversie. Dicono gli autori che:

*[...] interviene in senso preminentemente psicologico, e trasforma le modalità di approccio al conflitto da quello basato sul diritto e sul potere ad un approccio basato sugli interessi (Vidmar & Neil, 1992). Questa innovazione può "spingere" verso una "visione psicologica" della società innescando processi virtuosi di cui, ad ora, non è ancora possibile intravederne tutti i risvolti [...]*³.

In questo contesto non c'è un arbitro che emette una sentenza e impone una decisione (come avviene nel diritto).

1 *Raffaele Felaco e Monica Terlizzi*, Decreto legislativo n° 28 del 4 marzo 2010: istituzione della media-conciliazione risoluzione alternativa delle controversie, in *La Professione di Psicologo n. 01/2011*.

2 *Ibid.* p.20.

3 *Ibid.* p.21.

[...] *La Media-conciliazione può invertire la tendenza psicologica verso l'escalation dei conflitti trasformando i soggetti in disputa da 'avari egoisti', che hanno difficoltà a negoziare in modo costruttivo a 'pensatori prosociali' che risolvono le loro controversie con vantaggi reciproci (Dreve, & Carsten, 2005)⁴.*

Secondo gli autori dell'articolo questo approccio ha il vantaggio di promuovere la collaborazione, cercare una soluzione che soddisfi tutte le parti, richiedere piccoli costi finanziari, limitare i costi emotivi del conflitto, richiedere meno tempo e, cosa più importante, "... spesso rafforza invece che danneggiare la relazione...".

2. La comunicazione *face to face* nei conflitti interetnici

Tra i vari contesti in cui si verificano i conflitti c'è anche quello che coinvolge diverse etnie che vivono nello stesso territorio. Conflitti di questo genere si verificano continuamente in diverse parti del mondo causando guerre civili e situazioni di grande sofferenza in quei gruppi che sono minoritari e quindi più deboli degli altri.

In questo articolo vorrei fare riferimento agli studi di *Herbert C. Kelman*, e altri autori da lui citati, come *John Burton* e *Leonard Doob*: il primo ha effettuato degli studi sulla "comunicazione controllata" e il secondo ha sperimentato i "Fermeda Workshop". Le ricerche di questi studiosi hanno diverse finalità.

Io mi riferirò soprattutto al loro tentativo di verificare sperimentalmente un'ipotesi a mio avviso molto interessante che si potrebbe formulare sinteticamente in questo modo:

la comunicazione faccia a faccia tra gruppi e persone in conflitto, se effettuata in un contesto privo di animosità e scevro dall'influenza di persone estranee interessate ad esacerbare il conflitto, può contribuire a gestire, ridurre o risolvere il conflitto.

Ciò che *Kelman* e gli altri autori citati hanno verificato è che il **dialogo** tra le parti in conflitto può produrre cambiamenti nella **percezione** che i partecipanti hanno dei loro "nemici", nelle loro **attitudini** ad affrontare il conflitto e, quindi, in ultima analisi, può facilitarne la risoluzione.

Gli studiosi si sono avventurati in un campo molto più complesso di quello a cui i miei studi e la mia esperienza si riferiscono: si sono occupati di gruppi (etnie) in conflitto tra loro. In particolare riveste a mio avviso un grande interesse scientifico una delle metodologie utilizzate, che consisteva nell'organizzazione di "workshop controllati" tra esponenti di comunità etniche in conflitto. Il caso particolare affrontato dagli studiosi fu quello del conflitto tra la comunità greca e quella turca a Cipro.

Per comprendere il clima nel quale gli studiosi hanno condotto le loro ricerche basti sapere che, secondo il censimento ufficiale eseguito nel 1960, subito dopo l'indipendenza dalla

4 *Ibid.* p.21.

neonata Repubblica di Cipro, la popolazione dell'isola era costituita per il 78% da greco-ciprioti, per il 18% da turco-ciprioti, mentre il restante 5% era costituito da altre etnie.

La ricerca di cui *Kelman* riferisce si svolge nel periodo (1964) della guerra civile che provocò oltre 500 vittime. Migliaia di ciprioti turchi fuggirono dagli attacchi greco-ciprioti in enclavi che rappresentavano solo circa il 3% del territorio dell'isola ma nelle quali quasi la metà di tutti i ciprioti turchi viveva temporaneamente in condizioni misere. Le enclavi vennero circondate da soldati greco-ciprioti e da migliaia di soldati greci della terra ferma, introdotti clandestinamente sull'isola (Fonte: Wikipedia). Da queste poche notizie si comprende quale gravità rivestisse il conflitto tra le due etnie.

Gli studiosi impegnati nella ricerca organizzarono dei *workshop* ai quali partecipavano alcuni rappresentanti delle due etnie in conflitto, verificando che, anche tra persone di etnie in guerra, è possibile promuovere, con l'aiuto di un mediatore, il dialogo faccia a faccia e che questo dialogo può ridurre i pregiudizi e le chiusure dovute al fatto di non essere mai entrati in contatto reale e di essere stati sempre chiusi dentro il proprio gruppo senza alcuna possibilità di comunicare con il nemico. Queste esperienze hanno permesso loro di elaborare alcune strategie utili per la gestione dei conflitti nel tentativo, almeno, di non esacerbarlo e portarlo alle estreme conseguenze⁵.

Una delle strategie elaborate dagli studiosi è stata quella di organizzare i *workshop* in un luogo geograficamente lontano dal conflitto e, di conseguenza, pressoché immune dalle influenze dei rispettivi gruppi di riferimento: è stato in questo contesto che si sono potuti osservare dei reali progressi nel dialogo e nella pacificazione tra i soggetti coinvolti.

Le ricerche dei tre autori hanno aperto uno spiraglio che potrebbe essere utile per affrontare altri tipi di conflitto, meno complessi di un conflitto etnico.

3. Una ipotesi di approccio empatico cooperativo

Sia nella strategia della media-conciliazione che nelle ricerche condotte da *Herbert C. Kelman*, *John Burton* e *Leonard Doob* ci sono alcuni aspetti che, a mio avviso, si potrebbero applicare anche alla metodologia per affrontare i conflitti legati all'affiliazione a minoranze religioso-spirituali.

Per quanto riguarda la media-conciliazione gli aspetti a cui mi riferisco sono questi:

- La strategia della mediazione è improntata a promuovere la **cooperazione** e non la competizione
- La funzione del mediatore è quella di promuovere nelle parti una motivazione alla cooperazione
- Il mediatore è tenuto a tutelare gli interessi di entrambe le parti
- Egli deve aiutare le parti in causa a guardare al conflitto come un processo che si verifica nella normalità quotidiana che spesso non si può evitare ma

5 Cfr. <http://www.eduvinet.de/comcult/pdf/regiokonf/it/cocittla404.pdf>

che si può risolvere

- Le parti in contrapposizione devono imparare ad accettare la possibilità che non ci siano solo vincitori e vinti e che sia possibile raggiungere un accordo accettabile per tutti
- In questo processo un ruolo cruciale rivestono le emozioni che, se represses o mal gestite, possono impedire la risoluzione del problema e bloccare tutto il processo di mediazione
- Se adeguatamente gestite ed espresse, le emozioni possono giocare un ruolo positivo nel corso della mediazione
- Da parte del mediatore si richiedono capacità empatiche, tendenza alla positività nelle aspettative, fiducia e benevolenza
- L'approccio finalizzato alla risoluzione dei conflitti cerca le problematiche più profonde che sono alla base del conflitto, i bisogni, i desideri, le paure, le preoccupazioni, mettendo in secondo piano le ragioni "strumentali" apportate dalle parti in causa nella ricerca di soluzioni finalizzate a ottenere vantaggi personali

Poiché mi occupo ormai da oltre 15 anni di conflitti intrafamiliari legati in qualche modo all'affiliazione di un congiunto a gruppi religioso-spirituali, credo di poter dire per esperienza che la realtà di fronte alla quale mi sono trovata molte volte è stata proprio quella dell'inefficacia del ricorso alle "vie legali"⁶ che, per loro natura, portano a una *escalation* dei conflitti familiari e sociali.

Sarà su questo tema che presenterò una relazione al prossimo Convegno Internazionale dell' *ICSA (International Cultic Studies Association)*. La relazione, intitolata *Mediating to settle conflicts in cultic groups: Some useful methodologies*, di cui è possibile leggere l'abstract (<http://www.dimarzio.it/srs/modules/mydownloads/singlefile.php?lid=205>), riguarderà le possibili strategie di mediazione per la risoluzione dei conflitti di cui ho fatto esperienza, i successi ottenuti, gli insuccessi, le ipotesi di miglioramento nella metodologia utilizzata ecc.

Quando si verifica una controversia intrafamiliare motivata dall'affiliazione di un congiunto a un gruppo spirituale/religioso, solitamente le problematiche che ne derivano sono attribuite al gruppo stesso, comunemente definito "setta", il cui ultimo fine sarebbe quello di allontanare il familiare dalla sua famiglia e dal suo ambiente per "risucchiarlo", sfruttarlo, plagiare e trasformarne la personalità.

Queste accuse, condivisibili in alcuni casi del tutto eccezionali, vengono rivolte indistintamente a tutti i gruppi percepiti come "diversi" all'interno di un determinato sistema

6 Alcuni articoli su gruppi etichettati come "sette" e sulle loro vicende legali sono: *Associazione Ananda: tutti prosciolti* (<http://www.dimarzio.it/srs/modules/mydownloads/singlefile.php?lid=136>); *Esame del Dna scagiona Speranza* (<http://raffaelladimarzio.blogspot.com/2010/05/esame-del-dna-scagiona-speranza.html>); *Cadono le accuse contro la setta del rovetto ardente* (<http://www.dimarzio.it/srs/modules/news/article.php?storyid=237>).

Gli interessati a notizie di orientamento criminologico su "sette" e "psicosette", il materiale disponibile in Internet è pressoché infinito.

sociale.

Ciò si verifica con frequenza all'interno di movimenti antisette ai quali si rivolgono persone che chiedono aiuto (genitori, coniugi, fidanzati, amici, ecc.) Ho descritto ampiamente la diversità di approccio attuato nei centri che offrono aiuto e nei gruppi antisette, nella seconda parte del mio libro *Nuove religioni e sette. La psicologia di fronte alle nuove forme di culto*⁷. Nello stesso testo ho indicato quella che, a mio avviso, dopo aver tentato diverse strategie e aver approfondito la ricerca psicologica in questo specifico settore, potrebbe essere una strategia vincente, nel senso di dirimere la controversia nel modo più indolore e soddisfacente per le parti in causa.

Nel mio testo sostengo che la strategia più utile ed efficace è quella della **mediazione** tra le parti in conflitto, un approccio che chiamerò **empatico-cooperativo**. Questo approccio tende a mediare, nel senso che richiede di ascoltare **tutte** le persone coinvolte e promuove il dialogo e la comprensione vicendevole aiutando gli individui in conflitto a scandagliare con onestà le diverse motivazioni che causano la controversia, senza attribuire a quest'ultima un'unica causa, oltretutto estranea alle persone coinvolte. La causa esterna, la "setta", può essere scatenante o concomitante: difficilmente può essere l'unica causa del conflitto.

In questo tipo di conflitti le parti in causa, inizialmente, sono tre: la famiglia, il congiunto e il gruppo a cui quest'ultimo si è affiliato. A queste tre si aggiunge, in un secondo momento, l'associazione di aiuto (gruppo, centro studi, organizzazione, singolo consulente ecc.) a cui la famiglia si rivolge, che diventa il quarto "attore", estraneo agli altri ma chiamato in causa come autorevole ed esperto per dare aiuto ai familiari.

Il primo problema da segnalare è che ai gruppi di ascolto-aiuto, ai centri studi ecc. manca una caratteristica fondamentale segnalata sia dal Decreto sulla mediazione che dagli studi scientifici sulla risoluzione del conflitto. Questa caratteristica è l'**equidistanza** dalle parti. Il più delle volte i centri a cui si rivolgono le famiglie sono chiaramente schierati contro le "sette" (qualsiasi gruppo religioso/spirituale minoritario, sempre percepito come un gruppo malvagi che "plagia" i suoi adepti).

Questo è il motivo per cui gruppi e associazioni che accolgono i familiari preoccupati non solo non riconoscono come interlocutore la "setta", ma sono impegnati, come finalità principale, a "combatterla": dal loro punto di vista non è né utile né etico dialogare con il gruppo considerato "setta". E' evidente che, se l'attore chiamato in causa dalla famiglia per risolvere il problema è coinvolto in questa dinamica e in questa forma di attivismo, qualsiasi azione o strategia posta in essere sarà finalizzata ad acuire il conflitto e non a risolverlo o mitigarlo.

Uno degli ostacoli più importanti per mettere in atto un **approccio empatico-cooperativo** è proprio questo "veto", che impedisce qualsiasi tentativo di accogliere le diverse narrative e i diversi punti di vista, rendendo impossibile la comunicazione.

Da parte loro i gruppi religioso/spirituali presi di mira di volta in volta, sentendosi attaccati

⁷ Raffaella Di Marzio, *Nuove religioni e sette. La psicologia di fronte alle nuove forme di culto*, Magi Edizioni Scientifiche, 2010.

ed avendo anche talvolta tentato esperienze di dialogo del tutto fallimentari, si chiudono in se stessi e rifiutano di comunicare.

Il congiunto affiliato si sente attaccato dai familiari e dal gruppo a cui essi si sono rivolti, perché ritiene di essere pienamente libero nella sua scelta di vita e ha fiducia nel movimento spirituale a cui ha aderito, stima i suoi leader e gli altri membri.

Queste molteplici chiusure rendono impossibile non solo qualsiasi tentativo di mediazione, ma anche il dialogo tra la famiglia, da una parte della barricata, e il congiunto, che si trova dall'altra parte.

Il conflitto potrebbe avere una brusca impennata qualora entrassero in gioco come "attori" aggiunti anche i *media* il cui potere comunicativo potrebbe acuire il conflitto e ostacolarne la risoluzione.

La figura del mediatore, nell'**approccio empatico-cooperativo**, potrebbe essere efficace solo se fosse riconosciuta come degna di fiducia da tutte e tre le parti in causa. Se ciò non fosse possibile (per esempio a causa delle difficoltà del gruppo religioso/spirituale coinvolto) il mediatore potrebbe richiedere la collaborazione di altri "attori" che garantiscono, presso quest'ultimo, la sua competenza-equidistanza. Il superamento di questa *impasse* promuoverebbe la comunicazione e il processo di cooperazione.

L'elemento cruciale, in questo processo, è proprio la figura del mediatore. Ritengo che, come esposto in precedenza a proposito della mediazione nelle controversie di tipo amministrativo, le competenze più rispondenti al ruolo di mediatore, sono certamente quelle di tipo psicologico.

Lo psicologo, in virtù della sua formazione, è in grado, più di altre figure professionali⁸, di mediare, di prestare attenzione empatica alle persone, di sostenere, da una parte chi si sente "abusato", "abbandonato", e, dall'altra, di superare l'ostacolo delle emozioni negative per aprire gli individui e i gruppi in conflitto a una nuova possibilità, che è quella di comunicare efficacemente e arrivare a comprendersi per andare oltre il conflitto e risolvere i problemi con reciproca soddisfazione.

L'unico vincitore di un simile processo comunicativo-emotivo è la persona, ogni persona, che viene rispettata come tale e non perché membro di un determinato gruppo.

8 A proposito della confusione su quali debbano essere le competenze degli operatori impegnati nella mediazione familiare è interessante notare come la Regione Lazio ha annullato una legge regionale sulla mediazione familiare perché "illegittima", trattandosi di competenza dello Stato e non della Regione: *"E' illegittima della legge regionale 26/2008 del Lazio che istituiva la figura professionale del mediatore familiare ed il relativo elenco regionale. Lo ha stabilito la Corte Costituzionale perché "in contrasto con il principio fondamentale in materia di regolamento delle professioni, in base al quale spetta esclusivamente allo Stato l'individuazione delle figure professionali con i relativi profili e i titoli abilitanti"*. (Redattore Sociale del 26 aprile 2010 http://www.ordinepsicologilazio.it/ordine_psicologi/h_rassegna_stampa/h_dicono_di_noi/pagina382.html). Il Presidente dell'Ordine degli Psicologi del Lazio Dott. Zaccaria commenta così l'annullamento della legge: "Garantito il rispetto per la professione e per l'utenza, in una materia delicata e difficile".

Mi rendo conto di quanto questo approccio sia difficile da accettare e ancor di più da intraprendere. Tuttavia credo che non sia del tutto irrealizzabile, e che forse nel nostro Paese il dolore e il disagio sociale e individuale provocato dalla “guerra alle sette” abbia raggiunto dimensioni tali da scuotere la coscienza di qualcuno.

Credo che in Italia siamo veramente vicini a “toccare il fondo” e che questa situazione, a cui si aggiunge l'impotenza dei tribunali nel risolvere gran parte delle controversie e nel fare giustizia nei casi in cui siano stati compiuti reati, possa risolversi in un cambio di direzione verso un approccio più rispettoso di tutte le persone coinvolte.

Credo che alla base di un **approccio empatico-cooperativo** ci siano dei valori fondamentali che mettono al centro la persona. Nel momento in cui questi valori riprenderanno il loro posto nella gerarchia personale e sociale e saranno al vertice delle finalità delle Istituzioni pubbliche, cambierà anche l'approccio nell'affrontare questo tipo di conflitti.

Credo che, per accelerare questo processo di civilizzazione e di salvaguardia dei diritti umani, è necessario che chi lo condivide se ne faccia portavoce ovunque, a seconda delle proprie possibilità, a cominciare dall'educazione dei propri figli fino al coinvolgimento delle Istituzioni pubbliche che hanno il compito di garantire la libertà e la dignità di ogni cittadino indipendentemente dalle sue idee, dalla sua religione e dalla filosofia a cui ispira la sua vita.

Riferimenti

- 1) Herbert. C. Kelman, The Problem-Solving in Conflict Resolution, in *Comunication in International Politics*. Richard L. Merritt (Ed.), University of Illinois Press, 1972.
- 2) Raffaele Felaco e Monica Terlizzi, Decreto legislativo n° 28 del 4 marzo 2010: istituzione della media-conciliazione, risoluzione alternativa delle controversie, in *La Professione di Psicologo n. 01/2011*.
- 3) Raffaella Di Marzio, *Nuove religioni e sette. La psicologia di fronte alle nuove forme di culto*, Magi Edizioni Scientifiche, 2010.
- 4) Decreto Legislativo n.28 del 4 marzo 2010 pubblicato in G.U. n.53 del 5.3.2010.
- 5) Decreto Ministeriale n.180 del 18 ottobre 2010 pubblicato in G.U. serie generale n.258 del 4.11.2010.