

*Proiettarsi nel futuro  
per progettare il presente*

# La tecnica dei Dialoghi sul futuro in un progetto di mediazione sociale

**Camilla Landi**  
Università Cattolica di Milano  
e Cooperativa sociale «La Casa  
davanti al sole»

*L'articolo presenta un progetto di mediazione sociale in un condominio di edilizia residenziale pubblica. L'esperienza è stata promossa e realizzata dalla Cooperativa sociale «La Casa davanti al sole» di Venegono Inferiore (VA) e ha previsto la sperimentazione di un metodo dialogico di origine finlandese denominato «Dialoghi sul futuro». La finalità del progetto era la mediazione del conflitto manifesto tra le famiglie residenti presso l'alloggio di edilizia pubblica e la prevenzione di altre situazioni di tensione, promuovendo relazioni positive e di buon vicinato. Tale tecnica si è rivelata efficace nell'offrire un'occasione di dialogo e di partecipazione attiva dei diretti interessati nel fronteggiamento della preoccupante situazione di conflitto tra gli abitanti. Il contributo presenta a livello teorico la tecnica dei Dialoghi sul futuro, ripercorre e analizza gli step metodologici del progetto di mediazione sociale, sottolineando l'utilità e l'efficacia del metodo utilizzato, mette in luce i punti di contatto tra tale tecnica e il metodo relazionale.*

## **Parole chiave**

Dialogità – Dialoghi sul futuro – Metodo relazionale – Partecipazione – Mediazione sociale.

*La dialogicità non è un metodo né un insieme di tecniche, ma è un atteggiamento, un modo di vedere, che si basa sul riconoscere e sul rispettare l'alterità dell'Altro e sull'andarle incontro.*

Arnkil e Seikkula, 2013, p. 48

Per sua natura l'essere umano nasce in relazione, e la relazione rappresenta l'occasione unica in cui si concretizza la dialogicità. Dialogare significa parlare, ascoltare, rispondere, confrontarsi e pensare assieme. Il dialogo è spontaneo quando la situazione intorno a noi è serena, ma quando percepiamo delle preoccupazioni o dei pericoli il dialogo si fa più complesso. Generalmente, nelle situazioni di incertezza e preoccupazione si reagisce cercando di tenere sotto controllo ciò che accade intorno a noi e le persone con cui siamo in relazione. È facile non riuscire a riconoscere che ci sono tanti punti di osservazione quanti sono gli osservatori. L'ansia del non sapere come gestire una preoccupazione talvolta porta le persone a non ascoltare gli altri e a non accettare il loro punto di vista, cercando di imporre il proprio modo di pensare.

Ciò si osserva anche nelle pratiche di lavoro sociale, quando i professionisti dell'aiuto nell'incontro con l'utente mettono a fuoco i problemi e le difficoltà e poi pianificano le azioni e gli interventi necessari per risolverli. Non solo, si pensi alle volte in cui gli operatori sociali, dinnanzi a situazioni familiari complesse, si riuniscono «alle spalle» dei diretti interessati, decidendo cosa è bene per loro e cosa potrebbe far andare meglio le cose. In questi casi, non si può certo dire che operatori e utenti siano in dialogo tra loro. In questo monologo, l'utente potrà avere la sensazione di essere stato giudicato negativamente e di subire l'intervento degli operatori non come aiuto bensì come imposizione.

Il presente contributo intende presentare la tecnica dei Dialoghi sul futuro o Dialoghi anticipatori (Arnkil e Seikkula, 2013), pratica dialogica di origine finlandese, e la sua prima sperimentazione italiana in ambito comunitario, all'interno di un progetto di mediazione sociale, al fine di fronteggiare una preoccupante situazione di disagio ed elevato conflitto tra le famiglie residenti in un condominio di edilizia residenziale pubblica.

## La tecnica dei Dialoghi sul futuro

La tecnica dei Dialoghi sul futuro, pratica di origine finlandese, nata per risolvere la confusione derivante dalla molteplicità di operatori e Servizi impegnati nel lavoro con utenti e famiglie cosiddette «multiproblematiche», rientra tra i metodi dialogici sviluppati negli ultimi vent'anni dall'équipe di lavoro del National Institute for Welfare and Health di Helsinki.

I Dialoghi sul futuro sono un metodo per realizzare incontri fra la rete delle persone legate all'utente e la rete dei professionisti, quando ci si trova in una situazione di crescente preoccupazione riguardo a una situazione specifica (Arnkil, 2011).

Tale tecnica è adatta per tutte quelle situazioni che si collocano in una «zona grigia» delle preoccupazioni (Eriksson e Arnkil, 2009). In altre parole, questa metodologia

risulta essere funzionale nei casi in cui si percepisce una preoccupazione crescente, talvolta marcata, unitamente alla diminuzione della fiducia nelle proprie possibilità di fare qualcosa «di buono» in vista di un cambiamento. Si valuta dunque la necessità di un intervento da parte di qualcuno che possa aiutare a gestire la situazione e/o controllarla in modo che questa non peggiori.

Quando ci si trova nella «zona grigia», le ansie connesse alla sensazione di trovarsi in una situazione di *impasse* rischiano di trasformare le comunicazioni tra operatori e diretti interessati in un monologo autoritario. L'operatore sociale che interviene per ridurre il livello di preoccupazione sente l'esigenza di mantenere il controllo della situazione, tanto che spesso è portato a mettere in atto strategie per controllare pensieri e azioni delle persone in difficoltà, per poi proporre loro possibili soluzioni al problema.

Questo approccio mina le basi dello spazio dialogico, poiché si chiede alle persone di capire, riconoscere e interiorizzare ciò che viene comunicato, senza che i significati vengano costruiti assieme.

I metodi dialogici rappresentano invece un'occasione per pensare assieme, in cui il capire si crea tra i partecipanti, come qualcosa che va oltre le capacità di una singola persona (Arnkil, 2011). I significati vengono generati e trasformati durante il dialogo e ciascun partecipante prende parte attivamente alla costruzione di tali significati.

Le sessioni dei Dialoghi sul futuro hanno una struttura prestabilita, composta da due fasi principali: l'intervista da una prospettiva futura e la definizione di un progetto concreto nel presente. Un operatore, o un componente della famiglia, che si sente in una zona grigia di preoccupazione, può proporre un incontro tra le persone appartenenti alla rete familiare e amicale e i professionisti coinvolti nella situazione. Si incoraggia la famiglia a invitare alla sessione di dialogo tutte le persone della propria rete che considera di supporto.

Il metodo dei Dialoghi sul futuro prevede inoltre la presenza di due operatori esterni, indipendenti dalla situazione, con funzione di facilitazione. I facilitatori non danno dei consigli ma si limitano a facilitare in maniera strutturata il dialogo. Durante la sessione di dialogo, un facilitatore pone ai partecipanti delle domande specifiche, mentre l'altro tiene traccia di tutto ciò che viene detto, trascrivendolo e facendo in modo che quanto scritto sia visibile a tutti.

Nel facilitare il dialogo, i facilitatori utilizzano la tecnica della riformulazione (Mucchielli, 1983; Carkhuff, 1987; Raineri, 2005): dopo aver ascoltato ciascun partecipante, provano a dire con altre parole, in maniera più concisa e chiara, quanto la persona ha appena espresso. La riformulazione è utile perché si esplicita quanto pensiamo di aver compreso, con la possibilità che l'Altro integri e/o ci corregga, per poi mettere per iscritto quanto è stato detto.

Durante l'incontro, il parlare e l'ascoltare avvengono strutturalmente in momenti separati, affinché ciascuno dei presenti venga ascoltato e al tempo stesso stimolato ad avere ricchi dialoghi interiori (Archer, 2006). Per questa ragione è molto importante che i facilitatori condividano fin da subito con i partecipanti la regola del «non fare commenti»: i commenti interrompono sia i dialoghi «esterni» sia quelli interiori, disturbando il processo dialogico.

L'incontro si apre con la condivisione delle preoccupazioni da parte della persona che ha richiesto la riunione. Il primo passo è la definizione dell'arco di tempo in cui si può prospettare un cambiamento in meglio, verso una situazione «meno preoccupante». Assieme, si definisce così il prossimo futuro positivo (un paio di mesi, sei mesi, un anno, ecc.), in cui la situazione è decisamente migliorata.

Il facilitatore, partendo dagli utenti e familiari, pone loro le seguenti domande:

- *Come sono le cose per te, ora che vanno bene?*
- *Che cosa hai fatto, chi ti ha aiutato e come sei arrivato a questo sviluppo positivo?*
- *Quali erano le tue preoccupazioni («allora») e che cosa le ha fatte diminuire?*

Poi si intervistano i professionisti, sempre da una prospettiva futura. Agli operatori vengono posti solo gli ultimi due quesiti, a prova del fatto che le condizioni di maggior benessere vengono definite e decise dai diretti interessati.

Le preoccupazioni soggettive e le difficoltà vengono quindi viste e narrate da una prospettiva futura, come se le persone fossero già in un futuro migliore rispetto alla situazione attuale. Lo sforzo richiesto ai partecipanti è di «ricordare» ciò che ciascuno di loro ha fatto per arrivare in quel futuro migliore e cosa ha contribuito a far diminuire le loro preoccupazioni.

L'incontro si conclude con la stesura di un piano condiviso e concreto, strutturato nella formula «chi farà che cosa e con chi» nel prossimo futuro. Il piano raccoglie tutte le azioni e gli impegni da mettere in pratica da subito. Al termine dell'incontro, viene anche definito un momento di verifica, decidendo quando e dove si terrà. L'incontro di monitoraggio non è pensato secondo una logica di controllo di chi ha fatto cosa, bensì con la finalità di aggiornarsi reciprocamente rispetto al progetto e condividere come ci si sente.

I partecipanti ritorneranno alla propria quotidianità con una speranza realistica e plausibile che la situazione attuale potrà migliorare, grazie al contributo che loro stessi e gli altri si impegneranno a mettere in pratica (Arnkil e Seikkula, 2013).

## **Un condominio, otto famiglie, un progetto di mediazione sociale: il racconto di un dialogo sul futuro in ambito comunitario**

Il progetto di mediazione sociale realizzato dalla Cooperativa sociale «La Casa davanti al sole» ha preso avvio a gennaio 2015, su incarico di un piccolo Comune del Nord Italia di circa 6.000 abitanti.

Nell'ultimo anno, si era creata una situazione di forte conflitto tra le famiglie residenti in un alloggio popolare, di proprietà di una agenzia di edilizia pubblica. L'assegnazione delle abitazioni di proprietà dell'agenzia è gestita dal Comune.

La finalità del progetto, concordata in fase preliminare con l'assistente sociale del Comune, era la mediazione del conflitto manifesto e la prevenzione di altre possibili situazioni di tensione tra le famiglie che vivono presso l'alloggio di edilizia pubblica, favorendo relazioni positive e collaborative in un'ottica di mutualità e buon vicinato.

Il progetto è stato promosso da due operatori sociali della Cooperativa, in stretto raccordo con l'assistente sociale e con l'assessore ai Servizi sociali del Comune.

### *Background*

A gennaio 2015, l'assistente sociale del Comune ha contattato gli operatori della Cooperativa sociale «La Casa davanti al sole» per ragionare assieme su come ridurre il conflitto tra le famiglie residenti nel condominio di edilizia pubblica e come prevenire ulteriori litigi. L'idea di richiedere l'intervento di un «ente terzo», indipendente, quale la Cooperativa sociale, era motivata dal crescente conflitto anche tra gli abitanti del condominio e l'amministrazione comunale. Nell'ultimo anno, infatti, numerose erano state le richieste inoltrate al Comune da parte delle famiglie per risolvere le situazioni di forte tensione e per fare interventi strutturali sul condominio. Nonostante gli interventi realizzati dal Comune, come l'erogazione di contributi economici e colloqui con i nuclei familiari, le preoccupazioni, ancora presenti, riportate dall'assistente sociale riguardavano le faticose relazioni tra i condomini e la difficoltà di dialogo tra alcune famiglie, che avrebbero potuto sfociare in situazioni di pericolo e violenza.

La prima fase del progetto prevedeva un incontro di conoscenza e condivisione dell'idea progettuale con le otto famiglie, cinque di origine italiana e tre di origine marocchina, residenti nel complesso condominiale. Mediante visita domiciliare, si è avuto modo di osservare il contesto abitativo, conoscere direttamente i condomini, ascoltare le loro preoccupazioni, individuando non solo le difficoltà ma anche le risorse e gli aspetti positivi.

Il condominio è una struttura di tre piani, costruita tra gli anni Sessanta e Settanta, ancora in buone condizioni; sono presenti all'esterno degli ampi spazi comuni (giardino e porticato), al momento dell'osservazione poco valorizzati. In generale, non si sono osservate situazioni di degrado.

Dalle visite domiciliari, emergeva un forte conflitto etnico-culturale tra alcune delle famiglie italiane e le famiglie straniere residenti. Ciò che le famiglie marocchine lamentavano era l'atteggiamento non accogliente e razzista da parte delle famiglie italiane, che a loro volta criticavano la poca cura degli spazi comuni, il rumore e il sovraffollamento delle abitazioni delle famiglie straniere. Nell'ultimo periodo, il conflitto era talmente acceso che si è reso necessario l'intervento da parte delle forze dell'ordine, per sedare litigi e risse.

La maggior parte delle famiglie incontrate riportava la necessità di trovare un accordo sulla pulizia e sull'ordine degli spazi comuni, di intervenire per aggiustare i citofoni, le cassette postali e i cancelli, rotti da parecchio tempo, e di riprendere contatti con l'agenzia proprietaria e l'agenzia proprietaria dell'immobile per inoltrare delle richieste di manutenzione.

Le famiglie hanno accolto positivamente gli operatori e si sono da subito dichiarate disponibili a partecipare al progetto di mediazione sociale, a dimostrazione che vi era da parte di tutti la necessità di far fronte ai problemi presenti. Conoscere il punto di vista dei diretti interessati e la loro percezione del problema ha permesso

di individuare in maniera partecipata la finalità condivisa che avrebbe orientato il progetto: vivere meglio nel proprio contesto di vita.

I colloqui effettuati sono stati anche l'occasione per mettere in luce gli aspetti positivi del vivere in quel condominio, il senso di appartenenza alla propria abitazione e le relazioni di buon vicinato già presenti.

### *Alla ricerca di una strategia*

Nella seconda fase progettuale, gli operatori hanno preso in analisi le informazioni raccolte, mettendo in evidenza i nodi critici e gli aspetti positivi riportati dalle famiglie, per poi condividerle con gli altri professionisti coinvolti (assistente sociale e assessore ai Servizi sociali del Comune).

Dato l'elevato livello di conflitto e la scarsa fiducia nel cambiamento della situazione da parte dei residenti, si è pensato di non organizzare un classico momento di assemblea condominiale, con il rischio di trovarsi a gestire situazioni di tensione tra i partecipanti, ma di avviare una vera e propria sperimentazione dei Dialoghi sul futuro.

Nella situazione di conflitto e malessere descritta sopra, si è ritenuto fondamentale, non solo per convizione della bontà di tale approccio ma anche per necessità, lavorare per promuovere dialogicità, relazioni aperte e non prescrittive, rispetto dell'Altro e di ogni singolo punto di vista intrinsecamente soggettivo. Basando l'intervento su una pratica dialogica, le persone coinvolte hanno un tempo e uno spazio dedicato per rivolgersi gli uni verso gli altri e ascoltare profondamente i reciproci punti di vista, generare un linguaggio condiviso e mettere in circolo le risorse di ciascuno (Arnkil, 2014).

L'incontro si è realizzato una domenica mattina di aprile, in un luogo «neutro», un Centro diurno della Cooperativa, posto accogliente, conosciuto da molti e facilmente accessibile a tutti, alla presenza dei due operatori della Cooperativa, in qualità di facilitatori, dell'assistente sociale, dell'assessore ai Servizi sociali e di sei referenti delle famiglie residenti. Il giorno, l'orario e il luogo sono stati decisi raccogliendo il punto di vista e le disponibilità di ciascun nucleo familiare, per favorire la partecipazione di tutti.

Dopo un iniziale momento di difficoltà, l'incontro si è svolto senza tensioni né conflitti, in maniera partecipata e proattiva. Le famiglie, sedute tutte intorno a un tavolo, hanno accolto positivamente la proposta dei Dialoghi sul futuro e ascoltato come si sarebbe strutturata la mattinata e le regole da seguire.

La riunione si è aperta con la condivisione delle preoccupazioni che avevano motivato l'intervento di mediazione sociale, da parte dell'assistente sociale.

I facilitatori hanno chiesto all'assistente sociale: «Quando pensi che potresti vedere un cambiamento in meglio, verso una situazione per te meno preoccupante?». La sua risposta è stata: tre mesi. Così si è definito il tempo futuro in cui tutti i presenti, con un po' di fatica, hanno dovuto collocarsi.

Da quel momento in poi per tutti era metà luglio, faceva caldo, la scuola era finita e la situazione era nettamente migliorata. Così ha preso avvio il lavoro di immaginazione di ciò che era stato fatto per arrivare in quel futuro migliore.

I facilitatori hanno chiesto a ciascuno dei partecipanti, partendo dai condomini, di immaginarsi nel futuro stabilito e, come previsto dalla metodologia adottata, provare a rispondere alle domande:

- *Come sono le cose per te, adesso che vanno bene? Di cosa sei contento, in particolare?*
- *Cosa hai fatto per arrivare a questa situazione di maggior benessere? Chi ti ha aiutato? Come?*
- *Quali erano le tue preoccupazioni allora e cosa le ha fatte diminuire?*

Si chiude il cerchio ponendo ai professionisti solo le ultime due domande, ciò per ribadire che la prospettiva di miglioramento viene definita dalle famiglie, e non dai professionisti. Gli operatori hanno ascoltato le famiglie che, in maniera riflessiva, hanno parlato al passato, come se tutto fosse già accaduto, delle proprie preoccupazioni, speranze e impegni nel futuro prossimo. Ciò ha fatto sì che i professionisti si siano potuti connettere agli slanci e alle risorse disponibili, a cui integrare le proprie risorse professionali.

Nell'esperienza descritta, si è scelto di scrivere direttamente a computer quanto veniva detto e di proiettarlo con il supporto di un videoproiettore, posizionato al centro della stanza, visibile da tutti.

L'incontro si è concluso, ritornando al presente, con la stesura partecipata di un piano di intervento in cui si è deciso chi farà cosa, con chi e con quali tempi, nel prossimo futuro, per migliorare la situazione di vita nel condominio.

Le famiglie presenti hanno scelto due referenti condominiali, con la funzione di portavoce nei confronti dell'amministrazione comunale e di responsabili della cassa comune. Il programma è stato scritto e consegnato dai due facilitatori a tutte le famiglie.

Durante l'incontro, si è deciso di fissare un momento di monitoraggio dopo circa un mese e mezzo dal dialogo per verificare l'andamento del progetto e gli impegni presi da ciascuno dei presenti.

### *Realizzazione del progetto e monitoraggio*

Fin da subito, gli abitanti hanno rispettato gli accordi presi, attivandosi per realizzare i lavori di manutenzione concordati e la pulizia e la cura degli spazi comuni. Ci sono state alcune difficoltà con le due famiglie che non hanno preso parte alla riunione. Ciò ha dimostrato il valore della partecipazione ai processi decisionali che, quando manca, può portare al boicottaggio dell'intero intervento. Sebbene il programma condiviso sia stato consegnato anche agli assenti, pare che questi non fossero d'accordo con le decisioni prese, che sono state percepite come «decise da altri», calate dall'alto, pertanto non condivisibili. Gli operatori della Cooperativa hanno cercato di attenuare le tensioni tra le famiglie, continuando a incontrarle in visita domiciliare e organizzando alcuni incontri di rete con i soggetti coinvolti.

Come deciso all'incontro, nel mese di luglio le famiglie hanno invitato gli operatori della Cooperativa, l'assistente sociale e l'assessore nel giardino del condominio, per

un momento di verifica, e assieme si è ragionato su quanto fatto e sulle problematiche ancora presenti e si sono ipotizzate delle possibili strategie di fronteggiamento. All'incontro di monitoraggio, le famiglie hanno partecipato numerose e in maniera corale hanno raccontato quanto era stato fatto.

In questi mesi, così come previsto dal piano condiviso, si erano organizzati dei turni per la pulizia delle scale e degli spazi comuni, era stata ripristinata la «cassa comune» per fare delle piccole spese di manutenzione, erano state aggiustate le cassette postali e chiesti dei preventivi per aggiustare i citofoni. Erano anche state esposte in bacheca le regole di buona convivenza e buon vicinato, decise assieme durante la sessione di dialogo.

Anche l'assistente sociale aveva rispettato gli impegni presi, ossia aiutare i referenti condominiali a scrivere all'agenzia proprietaria dell'edificio per richiedere alcuni interventi di manutenzione straordinaria. Questo momento di monitoraggio è stato vissuto da tutti con molta serenità: si è osservata una maggiore partecipazione da parte di tutti i membri dei nuclei familiari. A conclusione della riunione, siamo stati raggiunti anche dai bambini e ragazzi, che giocavano assieme in giardino. Le famiglie avevano organizzato per l'occasione un piccolo buffet sotto il portico, per fare un aperitivo assieme. La riduzione del livello del conflitto tra gli adulti ha avuto un effetto positivo sulle relazioni tra i loro figli, che ora giocano assieme e condividono gli spazi comuni, prima poco curati e utilizzati.

Il bilancio di questa prima sperimentazione in ambito sociale della tecnica dei Dialoghi sul futuro è sicuramente positivo, non solo perché si è rivelato un ottimo strumento per gestire situazioni altamente conflittuali, ma anche perché ha richiamato la responsabilità di ciascuno nel promuovere il cambiamento desiderato.

### *Utilità ed efficacia dei Dialoghi sul futuro: qualche riflessione di metodo*

All'interno del progetto di mediazione sociale, la tecnica dei Dialoghi sul futuro è stata d'aiuto innanzitutto per ridurre il timore degli operatori di dover gestire litigi e conflitti aperti tra i partecipanti all'incontro, rischiando di rimanere «intrappolati» in quel presente, fonte di ansia e tensione per tutti gli abitanti del condominio. La pratica professionale proposta infatti parte dal positivo, non dai problemi, e dall'idea che sia possibile un futuro migliore, in cui la situazione di difficoltà si sia già risolta.

Un altro possibile rischio era di dover gestire un'assemblea in cui tutti i partecipanti si sarebbero accusati a vicenda, incolpandosi di cose successe nel passato, senza ascoltarsi e rimanendo fermi ognuno sulle proprie posizioni. La tecnica dei Dialoghi sul futuro tiene in considerazione il punto di vista personale, invitando i partecipanti a parlare in prima persona nel rispetto assoluto dell'Altro. Discutere delle proprie prospettive soggettive sul futuro contribuisce a rendere il dialogo polifonico: le persone si ascoltano, ascoltano gli altri e vengono ascoltate. Così si genera uno spazio dialogico e di ascolto attivo, quale occasione di riflessività e di «dialogo interiore», con se stessi. A questo proposito si è rilevato fondamentale il rispetto della regola del «non fare commenti», che avrebbero interrotto non solo il



dialogo tra i partecipanti ma anche gli intensi dialoghi interiori. A detta delle persone presenti all'incontro, è stato difficile non intervenire quando si sentivano chiamate in causa o non erano d'accordo su quanto il parlante stava esprimendo. Tutti però si sono messi in gioco, imparando a rispettare le regole e ad ascoltarsi l'un l'altro, man mano che il dialogo procedeva.

In una situazione ad alta conflittualità, l'utilizzo di un modello strutturato, che prevede fasi definite e la presenza di due facilitatori con specifiche funzioni, non ha limitato la dialogicità, ma al contrario ha stimolato la riflessività di ciascun partecipante e favorito la relazionalità e il rispetto dei punti di vista altrui.

Infine, di grande utilità si è rivelata la funzione di guida svolta dal facilitatore nell'accompagnare le persone a «ricordare» le azioni concrete che hanno condotto a un futuro migliore. Ciò ha fatto sì che le strategie per migliorare la situazione all'interno del condominio fossero pensate dai diretti interessati ed esplicitate concretamente nella formula del «chi farà cosa, con chi». La tecnica dei Dialoghi sul futuro ha aiutato famiglie e operatori a vedere una possibilità di cambiamento positivo e ad attivarsi in prima persona per migliorare la propria situazione di vita.

## I Dialoghi sul futuro come pratica relazionale

Lo studio e la sperimentazione sul campo della tecnica dei Dialoghi sul futuro nell'ambito del Lavoro sociale hanno messo in luce molteplici punti di contatto con la metodologia relazionale (Folgheraiter, 1998). Sinteticamente, perché i Dialoghi sul futuro possono essere considerati una pratica relazionale?

Il metodo dialogico si fonda sull'imprescindibilità delle relazioni e dei legami sociali come fonti di reciprocità e mutualità e sulla ferma constatazione che il benessere e il cambiamento non si possono produrre in senso stretto, né tantomeno li si può «calare dall'alto», ma possono emergere dall'incontro di due o più persone in relazione. Da ciò derivano la dimensione intersoggettiva del benessere (Donati, 1998) e l'inevitabile, almeno in una certa misura, «navigare a vista» dell'operatore sociale chiamato a tenere in considerazione le percezioni soggettive relative alla condizione di benessere delle persone con cui lavora (Raineri, 2004).

In linea con alcuni dei principi fondanti il metodo relazionale, i Dialoghi sul futuro sono prassi operative che contrastano i paradigmi della costruzione dei progetti di aiuto centrati sugli esperti e si focalizzano sui punti di forza e le risorse degli utenti, piuttosto che sui loro deficit e mancanze (Folgheraiter, 2006). Si tratta quindi di metodologie in grado di riconoscere e valorizzare il sapere esperienziale delle persone che stanno attraversando un periodo di difficoltà (Raineri, 2011).

I Dialoghi sul futuro sono una pratica relazionale e partecipativa, in quanto promuovono la partecipazione dei diretti interessati alla costruzione e alla realizzazione del proprio percorso di aiuto. L'intervento degli operatori dinnanzi a un problema di vita, infatti, non può essere disgiunto dal sapere soggettivo delle persone coinvolte, dalla loro motivazione e dalla loro idea di cosa sia bene fare per fuoriuscire dalla situazione di difficoltà (Folgheraiter, 1998).

Infine, i Dialoghi sul futuro rappresentano vere e proprie esperienze di *empowerment* (Bortoli e Folgheraiter, 2002), in quanto promuovono e sostengono la capacità di azione delle persone, offrendo loro la possibilità di ri-appropriarsi del proprio potere per pensare e mettere in atto strategie di azione per migliorare la propria condizione di vita.

## Abstract

*This paper aims to present an innovative intervention of Community mediation in a context of council housing. The experience was realized by an Italian voluntary organization and it included the use of a dialogical approach, namely Future Dialogue. This method shown to be useful to cope with worrying and high conflict situations within families living together in a council housing building. Dialogicity, respect for the Other and participation of service users in the construction and development of their help path, encouraged by Future Dialogue method, allowed a positive mediation of the conflicts within the inhabitants. Furthermore, through this dialogical method, it was possible to support the development of preventive actions, the promotion of mutuality and good neighbourliness. In this paper, the efficacy of Future Dialogue with refer to the methodological steps is explained. Finally, the author highlights several points of contact between the Future Dialogue method and the Relational Social Work.*

## Keywords

*Dialogicity – Dialogical approach – Future Dialogue – Participation – Community mediation – Relational Social Work.*

## Bibliografia

- Archer M. (2006), *La conversazione interiore: Come nasce l'agire sociale*, Trento, Erickson.
- Arnkil T.E. (2011), *Favorire le interconnessioni nelle situazioni di incertezza. Metodi dialogici relazionali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori*, Trento, Erickson.
- Arnkil T.E. (2014), *Open Dialogue in Relational Practices. Respecting Otherness in the Present Moment*, «Lavoro Sociale», vol. 14, suppl. al n. 6, pp. 15-22.
- Arnkil T.E. e Seikkula J. (2013), *Metodi dialogici nel lavoro di rete*, Trento, Erickson.
- Bortoli B. e Folgheraiter F. (2002), *Empowerment. Voce di dizionario*, «Lavoro Sociale», vol. 1, n. 1, pp. 121-128.
- Carkhuff R. (1987), *The art of helping*, Amherst, MA, Human Resource Development Press.
- Donati P. (1998), *Lezioni di sociologia*, Padova, CEDAM.
- Eriksson E. e Arnkil T.E. (2009), *Taking Up One's Worries. A Handbook on Early Dialogues. Guide 1*, Jyväskylä, National Institute for Health and Welfare.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale: La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti*, Trento, Erickson.
- Mucchielli R. (1983), *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Paris, ESF.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica: Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L. (2005), *Riformulazione. Voce di dizionario*, «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 2, pp. 273-282.
- Raineri M.L. (2011), *Il valore delle conoscenze esperienziali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori*, Trento, Erickson.

Landi C. (2017), *La tecnica dei Dialoghi sul futuro in un progetto di mediazione sociale. Proiettarsi nel futuro per progettare il presente*, «Lavoro Sociale», vol. 17, suppl. al n. 6, pp. 93-103, doi: 10.14605/LS51