Mediare che cosa?
Complessità dell'interazione nell'odierna scena della cura

di Sergio Manghi

> ...e alla fine gli uomini sono costretti a guardare in faccia [...] le reali condizioni della loro vita e le loro relazioni con gli altri uomini.
> Karl Marx

1. *In quale scenario ci stiamo interrogando?*

La scena della cura, nella società italiana contemporanea, è nel pieno di una trasformazione radicale. L'interazione diadica medico-paziente, con la quale l'abbiamo a lungo identificata, è ormai soltanto un segmento parziale di circuiti relazionali molto più ampi. A questi circuiti relazionali, in perenne e imprevedibile mutamento, concorrono numerosi attori eterogenei, sia attraverso l'incontro faccia a faccia sia attraverso il gioco delle aspettative simboliche reciproche, incorporate e reincorporate senza posa nelle rappresentazioni di se stessi, degli altri e dei più ampi contesti interattivi.

Insieme al medico e al paziente, concorrono a formare questa scena gli infermieri, gli amministratori (portati in primo piano dalle aziendalizzazioni), i familiari del paziente, i farmacisti, le associazioni per i diritti dei malati e per la promozione della salute, le agenzie legali e assicurative (sempre più capillarmente frapposte tra medici e pazienti), le aziende farmaceutiche, gli studiosi, gli operatori dei media (sempre più influenti), i promotori delle medicine complementari, gli imprenditori del *fitness* e altri attori ancora. Ciascuno dei quali, naturalmente, differenziato al proprio interno in numerose sottospecie. Senza dimenticare che il medico stesso è ormai da tempo una categoria tutt'altro che omogenea, per le differenziazioni intervenute nel livello e nel tipo di specializzazione, come pure nella collocazione organizzativo-istituzionale – medici di base, ospedalieri, specialisti ambulatoriali... E senza dimenticare, soprattutto, che il paziente è a propria volta una figura irriducibile a una definizione al singolare, che metta tra parentesi le differenze tra le biografie individuali, i generi, le età, le costellazioni familiari, gli status, i livelli d'istruzione, le localizzazioni territoriali e – sempre più – le componenti etniche.

In: V. Pellegrino, a cura di, *Mediare tra chi e che cosa*, Unicopli, Milano, 2007, 42-52

In questa nuova scena della cura (cfr. Manghi, 2005a), ogni singolo scambio interattivo prende significato, per ciascuno degli attori coinvolti, attraverso la sintesi momentanea, nell'immediatezza del *qui e ora*, di sciami altamente complessi di gesti, sguardi, posture, toni di voce, silenzi, emozioni, parole, pensieri, fantasie consce e inconsce. Stiamo mettendo in scena, nel bene come nel male, coreografie interattive altamente complesse. Più complesse di quanto ci sia dato rendercene conto *consapevolmente*.

Le nostre sofisticate abilità comunicative di mammiferi visionari e parlanti ci rendono possibile condurre danze interattive di una elevatissima complessità, attraverso modalità organizzative e riorganizzative straordinarie, nella quali la *coscienza* ha una parte necessariamente *limitata*. Il che non costituisce, beninteso, una prova della nostra "ancora insufficente" capacità di controllo cosciente delle nostre azioni – come c'inducono a credere le nostre abitudini di pensiero "moderniste" (v. oltre). Ma, al contrario, una prova delle nostre straordinarie capacità di organizzare e riorganizzare la nostra convivenza attraverso abilità "genialmente" inconsapevoli – che la mitologia "modernista" della coscienza induce ignorare, oppure a considerare inferiori, "ancora insufficientemente" umane (cfr. Bateson, 1972; Morin, 2001; Manghi, 2004).

È in siffatto scenario, che in questi ultimi anni, nei contesti di cura della salute, è venuta prendendo corpo l'esigenza compendiata nella formula della *mediazione culturale*. Un'esigenza che scaturisce dal disagio comunicativo prodotto dal rapido aumentare del numero di pazienti *non-nativi* che bussano alla porta "occidentale" del diritto universale alla salute. Attraverso queste note, vorrei contribuire alla riflessione in corso sui modi di far fronte a questa esigenza, soffermandomi maggiormente sul primo dei due termini della formula in questione – *mediazione*.

La comunicazione umana comporta da sempre – parliamo di decine di migliaia di anni – un'elevata *complessità* di competenze emotive, interattive e simboliche. Ma qui assumerò il termine *elevata complessità* in una sotto-accezione più limitata, per designare una specifica condizione dell'interazione comunicativa propria della società contemporanea e della scena della cura che la caratterizza: *la coesistenza nel medesimo scambio interattivo di forme diverse della comunicazione*.

Per riflettere sui significati della parola *mediazione* in questo contesto di elevata complessità proporrò un esercizio di osservazione immaginaria (§. 2) e alcune telegrafiche *istruzioni per l'uso* delle cose apprese in questo esercizio (§. 3).

2. *Esercizio: quattro osservatori immaginari* mono-oculari

Con in mente l'idea di *elevata complessità* or ora circoscritta, immaginiamo di metterci nei panni, uno dopo l'altro, di diversi osservatori *mono-oculari*, predisposti cioè a riconoscere in ogni scambio interattivo soltanto *una* delle forme comunicative in gioco, rimanendo ciechi alle altre. Per facilitare questo esercizio, assumerò (molto liberamente) la suddivisione delle forme comunicative umane in quattro tipologie, proposta da Barnett Pearce (1989): la forma *monoculturale*, quella *etnocentrica*, quella *modernista* e quella *cosmopolita*.

2.1. *L'osservatore monoculturale*. Questo osservatore chiama "comunicazione" la forma interattiva nella quale c'è *intesa perfetta*. Del tutto sgombra di dubbi, fraintendimenti, impurità, fonti di disturbo o di conflitto. Tutti i partecipanti vengono considerati *nativi*, per dirla con Pearce: condividono cioè immediatamente – *im-mediatamente* – i medesimi significati di fondo sulla realtà, su tutto quello che accade, e su come funziona la comunicazione stessa. Quando qualcosa non va tra comunicanti, chi si proponga di rimediare – *ri-mediare* – non avrà il compito di raccordare tra loro punti di vista individuali differenti (sarebbe "modernista"), ma di riportare gli individui all'ordine sopra-individuale perduto, come a un ordine letteralmente indiscutibile – *sacro*. A questo fine ricorrerà a competenze comunicative inconsapevoli, che potremmo chiamare variamente cerimoniali, magiche, carismatiche, estetiche, sciamaniche – o *medianiche*: parola non a caso imparentata anch'essa con il verbo *mediare*. La categoria dei *non-nativi* semplicemente non esiste. Nessun partecipante alla comunicazione è considerato *straniero*.

Per decine di migliaia di anni, questa forma di comunicazione, che Pearce chiama *monoculturale*, è stata la sola a essere praticata. Per noi cittadini della società-mondo è difficile immaginarla, in quanto oggi non esiste più alcuna "cultura" in grado di fornire condizioni di condivisione simbolica immediate e totalizzanti paragonabili a quelle monoculturali. I membri delle piccole e omogenee società arcaiche si consideravano *nativi*, infatti, *im-mediatamente*, senza doverlo *pensare consapevolmente*. La comprensione *im-mediata*, senza dubbi o fraintendimenti, era *letteralmente* vitale. Non c'era, dunque, nulla da *mediare* tra gli individui, essendo essi presuntivamente omogenei.

Nulla da *mediare*, salvo, s'intende, che in una relazione assolutamente vitale: la relazione tra il gruppo e lo sciamano-guaritore, il quale *mediava* non tra gli individui ma tra il gruppo e il cosmo, o tra l'umano (diremmo noi che veniamo dopo, s'intende) e

il non-umano. Non mediava, si badi, tra il *noi* dei *nativi* e il *loro* dei *non-nativi*. Poiché *non-nativi* è una categoria creata dalle società tradizionaliste, successive alla lunga era delle piccole comunità arcaiche monoculturali. Per le quali non c'erano "altre culture" (neppure "inferiori"), poiché gli *altri* in relazione ai quali si formava e riformava il *noi* erano *im-mediatamente* riportati ad *Altro*, *Altro-Sacro*, con la maiuscola, ovvero a manifestazioni divine o demoniache di una volontà soprannaturale, e non a modi diversi (fosse pure "inferiori") di pensare il mondo e se stessi nel mondo – ovvero a "culture", diremmo noi. La *mediazione culturale*, nella società monoculturale, è inconcepibile. Letteralmente inconcepibile. Ogni attività di *mediazione* è volta mantenere/ripristinare premesse di fiducia in sé indiscutibili.

Nella nostra esperienza attuale possiamo cogliere facilmente aspetti monoculturali nella comunicazione tra una madre e un bambino ai primi mesi, tra un sacerdote e i fedeli nei momenti rituali cruciali, tra presunti maghi e clienti creduli, tra capi carismatici e masse adoranti, tra innanmorati allo scoccare delle scintille più abbaglianti e altro ancora. Ma non c'è singolo scambio interattivo, per quanto emotivamente controllato, che possa prescindere del tutto da questa forma della comunicazione. Nel bene come nel male, nel bello come nel brutto, in forma efficace o fallimentare, *non possiamo non essere (anche) monoculturali.*

Nella scena attuale della cura, l'osservatore monoculturale annoterà sul suo taccuino, in particolare, i segni non-verbali della comunicazione, collegandoli gli uni agli altri in catene ininterrotte di segnali e controsegnali inconsapevoli, irriducibili a parole. Delle parole annoterà, oltre ai toni di voce che le accompagnano, le componenti poetiche e più metaforicamente allusive, che ai comunicanti evocano *im-mediatamente* mondi di significato condivisi. Oggetto del mediare: la fiducia di base di ciascuno verso gli altri e verso il contesto.

2.2. *L'osservatore etnocentrico*. Questo osservatore chiama "comunicazione" la combinazione complessa di due forme diverse dell'interazione: quella interna al *noi* e quella tra *noi* e *loro*. Nel *t*ra *noi* ci si rapporta secondo le aspettative proprie ai *nativi* – ci si attende cioè spontaneamente, come in quella monoculturale, di comprendersi in modo perfetto e ci si sente a disagio per ogni imperfezione della comprensione. Nel *tra noi e loro* ci si rapporta invece come *tra nativi e non-nativi*: tra "appartenenti", diremmo noi, a culture differenti, una superiore e una inferiore. Il contesto complessivo non è dunque monoculturale, come per l'osservatore precedente, ma per così dire bi-culturale.

A rigore, tuttavia, la definizione di "biculturale" è fuorviante, poiché presuppone la nozione di "cultura", e cioè la relativizzazione, come si usa dire, del modo di pensare "loro" e "nostro", un requisito che seguirà soltanto l'osservatore modernista. Più che "culture", l'osservatore etnocentrico vedrà dei *valori*: sistemi fideistici, cosmologie naturalistiche o religiose, e via credendo. Dove *loro*, diversamente che nell'osservazione monoculturale, vengono rappresentati e linguisticamente descritti come altri *non-nativi*, ma con un alone divinizzante/demonizzante – *loro* sono i *barbari*: prima figura dello *straniero*.

La comunicazione *tra noi* presenta un'ovvia analogia con quella monoculturale – che storicamente marca la continuità tra le piccole comunità arcaiche e le più complesse società tradizionali. Ma presenta anche un'importante differenza, che la rende differente nel suo insieme: il confronto con *loro* impone un confronto, specularmente, anche all'interno del *noi*. E attraverso questo confronto – sia pure per dimostrare la naturale o sacra superiorità dei propri *valori* – necessariamente si sviluppano molte più azioni discorsive (tipicamente: miti, cosmologie, prime filosofie). Il *noi* è cioè un *noi auto-riflessivo*, che non può più *non dirsi*. Pur basandosi sul presupposto non-riflessivo di *valori condivisi*, vissuti come privi di alternative in quanto pre-ordinati in un passato vissuto come positivo, il *noi* viene filtrato passa da una descrizione verbale di se stesso. Da conversazioni, cioè, più complesse di quelle mono-culturali.

Nel nostro tempo, riconosciamo facilmente la comunicazione etnocentrica in tutti i conflitti basati su valori e nelle ricorrenti preoccupazioni per la cosiddetta "crisi dei valori". Ma va da sé che anche in questo caso, come nel precedente, nessuno scambio comunicatovo può prescindere del tutto da questa forma della comunicazione.

Nella scena attuale della cura, l'osservatore etnocentrico annoterà sul suo taccuino, in particolare, i due (o più) sistemi di valori ai quali ciascun comunicante riconduce i segni non verbali e i discorsi verbali che caratterizzano lo scambio interattivo, distinguendoli in *nostri-positivi* e *loro-negativi*. Oggetto del mediare: *tra noi-nativi* (noi-medici, noi-sanitari, noi-pazienti, ecc.), la fedeltà dei comportamenti e dei discorsi verso i valori condivisi; *tra noi-nativi* e *loro-non-nativi,* il conflitto per la supremazia.

2.3. *L'osservatore modernista*. Questo osservatore chiama anch'esso "comunicazione" la combinazione di due forme molto diverse dell'interazione: quella interna al *noi* e quella tra *noi* e *loro*. Ma il *noi* e il *loro* sono molto diversi da quelli etnocentristi, poiché i discorsi attivati per descrivere auto-riflessivamente il *noi* non si

rappresentano come credenze, ma come constatazioni razionali, secondo il genere discorsivo impersonale, presuntivamente universalistico, detto *scienza*. Il valore assegnato all'*uomo in generale*, come portatore di ragione, rispetto all'*uomo in particolare*, legato alle proprie appartenenze "locali" (territoriali, etniche, familiari, comunitarie, ecc...), fa sì che gli appartenenti al *noi* non vengano rappresentati come ancorati a un'identità pre-ordinata da mantenere, ma come individui in perenne cambiamento, proiettati a innovare, a mettersi in gioco, a mettere a rischio le priorie identità personali e collettive, recidendo i legami con le appartenenze, in vista di un futuro immaginato a priori come migliore del passato.

Il *loro* è costituito da quei *non-nativi* che, legati a valori particolaristici, non condividono le ottimistiche premesse moderniste e rimangono pertanto zavorrati al passato. La relazione *noi-loro* è fondata pertanto sul presupposto che *loro* vadano educati, persuasi, assimilati, conquistati in vario modo – se necessario, per alcuni, anche autoritario – a una forma del comunicare che li includa nel gioco universale del mettersi di continuo in discussione gli uni attraverso gli altri.

Il più influente contributo del discorso scientifico alla definizione della comunicazione modernista è la teoria classica della comunicazione. Quella basata, cioè, sul noto schema emittente-messaggio-destinatario. Dove non a caso la nozione di *informazione* è neutra, trattata come oggetto a sé, indipendente dai comunicanti. E dove non a caso i comunicanti sono individui astratti, icone universalistiche vuote, in grado di incarnare qualsiasi individuo "particolare".

Nel nostro tempo, è facile osservare la comunicazione modernista nei mille conflitti quotidiani dove i discorsi vengono organizzati dalla presunta superiorità del progresso sulla conservazione, del futuro sul passato, della modernità sulla tradizione. Ma, di nuovo, nessun singolo scambio comunicativo concreto sarebbe comprensibile a prescindere da questa forma, ormai incorporata da tutti i comunicanti.

Nella scena attuale della cura, l'osservatore modernista annoterà sul suo taccuino, in particolare, i segni non verbali e i discorsi verbali attraverso i quali ogni evento viene ricondotto a una coppia di sistemi di significato omogenei e coerenti, uno superiore-universalistico-razionale e l'altro inferiore-particolaristico-irrazionale. Oggetto del mediare: la resistenza a mettere in gioco i valori particolaristici, sia da parte di *loro-non-nativi*, sia per quella quota inerziale di particolarismo che permane *tra noi-nativi* (noi-medici, noi-sanitari, noi-pazienti, ecc.), già persuasi della superiorità dei presupposti di pensiero impersonali e oggettivi (*evidence-based*).

2.4. *L'osservatore cosmopolita*. Questo osservatore chiama "comunicazione" il processo di co-ordinamento di comportamenti e significati che ha luogo ininterrottamente tra persone differenti l'una dall'altra per biografia, genere, età, costellazione familiare, status, valori, cultura ecc. Il riferirsi delle persone a sistemi culturali, matrici valoriali, modi di pensare, per quanto vincolante possa essere agli occhi dell'osservatore (come nel caso dei cosiddetti fanatismi religiosi), non costituisce mai un "fattore" più importante della forma "danzante" che l'interazione assume momento per momento, senza alcun vertice ordinatore, per il concorso ininterrotto dei comunicanti. La forma dell'interazione è infatti per questo osservatore un gioco di coesistenza-tra-differenti – coesistenza pacifica o violenta, questo è un altro discorso.

Nella comunicazione unicamente (e dunque astrattamente) cosmopolita, la differenza *noi-loro* cessa di costituire un criterio rilevante. A rigore, nessuno è *nativo*, e tutti sono *nativi* – non essendoci un valore o un sistema condiviso di significati al quale comportamenti possano venire ricondotti linearmente. E a rigore: non ci sono stranieri: tutti sono stranieri l'uno all'altro. Ovvero: tutti sono un mistero gli uni per gli *altri*. Ciascuno si va definendo e ridefinendo senza posa attraverso il processo stesso di co-ordinamento al quale (circolarmente) concorre.

Il cambiamento è ininterrotto. Ma attenzione: diversamente da quanto avviene nella comunicazione modernista, i comunicanti non conferiscono un valore a priori positivo al cambiamento, al mettersi in gioco, al mettere a rischio le proprie risorse identitarie (cfr. Manghi, 2007). Al contrario, l'osservatore cosmopolita dà per scontato che i comunicanti – tutti – tendano a conservare le loro eterogenee identità, o per meglio dire le differenze che caratterizzano gli uni rispetto agli altri. L'esortazione *nuovista* a rischiare lascia il passo all'esortazione cosmopolita ad allargare il campo delle possibilità di coesistenza tra le diverse identità senza che queste debbano mettersi necessariamente in gioco. Ovvero: a trasformare ogni *aut aut* emergente nel processo interattivo tra l'*io* e il *tu,* con le relative, eventuali adesioni a un *noi* e a un loro *loro,* in altrettanti *et et*.

Nella società contemporanea, possiamo osservare la forma cosmopolita della comunicazione in certe pratiche di *peace keeping* come pure in certe pratiche di terapia della famiglia. Ma, ancora una volta, essa concorre a dar forma, insieme alle altre, a ogni nostra singola esperienza interattiva.

Nella scena attuale della cura, l'osservatore cosmopolita annoterà sul suo taccuino, in particolare, le catene ininterrotte di mosse e contromosse, tanto verbali quanto non verbali, attraverso le quali i comunicanti mantengono se stessi "in gioco" e contemporaneamente alimentano il gioco, per quando armonioso o conflittuale esso

sia. Oggetto del mediare: l'emergenza e la persistenza delle rappresentazioni del contesto interattivo che raccontano le differenze *io-tu* e *noi-loro* sulla base della logica *aut-aut*.

3. Telegrafiche istruzioni per l"uso

3.1. *Poliocularità*. Nessuno scambio interattivo, nella scena della cura delle società contemporanee, è riconducibile a uno solo degli sguardi mono-oculari ora abbozzati. La comprensione dell'interazione richiede uno sguardo polioculare, capace di combinare in forme altamente complesse – secondo modalità simultaneamente complementari e conflittuali – requisiti monoculturali, etnocentrici, modernisti e cosmopoliti. Corollario: nessuna delle forme comunicative elencate costituisce una norma ideale *superiore* verso la quale si debba accompagnare il reale svolgimento del processo comunicativo. Le strategie da adottare non possono che essere *situate* e *contestuali*.

3.2. *Cultura: mai determinante*. Le abitudini di pensiero, emotive e d'azione incorporate nella prima infanzia, e coltivate variamente in seguito, vincolano aspettative, parole e gesti dei comunicanti in forme talora anche molto costritttive (monoculturali, etnocentriche, moderniste), ma i loro effetti reali sul comportamento e sulla concreta comunicazione non sono *mai* lineramente determinanti: co-determinante con esse, in miscele a priori imprevedibili, è sempre il co-ordinamento interattivo tra i comportamenti e tra i significati (posto in evidenza dall'osservatore cosmopolita); tanto più che in ogni concreto scambio interattivo, i vincoli di origine culturale operano in combinazione con altri vincoli, legati alle biografie, ai generi, all'età, alle costellazioni familiari, alle condizioni economiche, ecc. – costituendo insieme ad essi, naturalmente, oltre che delle limitazioni, anche delle risorse. Le pratiche di mediazione culturale dovranno pertanto definirsi anzitutto in riferimento al sostantivo *mediazione*, e solo in subordine in riferimento all'aggettivo *culturale*.

3.3. *Siamo nel cambiamento*. Chi intervenga in un contesto interattivo di cura attraverso pratiche di mediazione culturale dovrà tener conto che la parola "cambiamento" non designa mai solo l'effetto di azioni deliberate (dal medico, dal paziente, dal mediatore stesso, ecc.), ma anzitutto (presupposto posto in evidenza dall'osservatore cosmopolita) una caratteristica intrinseca al processo interattivo più grande (sempre insieme monoculturale/etnocentico/modernista/cosmopolita), del quale le azioni deliberate sono parte (Olivetti Manoukian, 2006).

3.4. *Sapere delle relazioni*. I compiti di *mediazione* tra diversi attori nella scena della cura, data l'elevata complessità interattiva di questa stessa scena, non possono essere delegati a professionisti addestrati a intervenire *a bisogno*, sugli aspetti *patologici* della comunicazione, ma devono entrare a far parte dei *normali* compiti di cura della salute, introducendo nei curricula formativi il *sapere delle relazioni* (Manghi, 2005b).

Bibliografia

Bateson, G. (1972), *Steps to an ecology of mind*, Ballantine, New York (trad. it. *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano, 2000).

Manghi, S. (2004), *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Raffaello Cortina, Milano.

Manghi, S. (2005a), *Il medico, il paziente e l'altro. Un'indagine sulle interazioni comunicative nelle pratiche mediche*, Angeli, Milano.

Manghi, S. (2005b), "Apprendere attraverso l'altro. La sfida relazionale ai saperi della cura", in *Animazione Sociale*, n. 12, pp. 13-23.

Manghi, S. (2007), "Culture in gioco", Prefazione a A. Bonelli, B. Cassi, A. Del Prato, S. Siviero, *L'ottovolante. Il gioco dell'infinito*, Unicopli, Milano.

Olivetti Manoukian, F. (2006), "Possiamo ancora cambiare? Da 'agenti di cambiamento' a soggetti attivi nel cambiamento", intervista a cura di R. Camarlinghi e R. D'Angella, in *Animazione sociale*, n. 8/9, pp. 3-13.

Morin, E. (2001), *L'identité humaine*, Seuil, Paris (trad. it. *L'identità umana*, Raffaello Cortina, Milano, 2002).

Pearce. W. B. (1989), *Communication and the human condition*, Southern Illinois University Press (trad. it. *Comunicazione e condizione umana*, Angeli, Milano, 1993).