



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

Scuola di Scienze Umanistiche

Corso di Laurea Magistrale in Metodologie Filosofiche

Curriculum Etico-politico

MEDIAZIONE COMUNITARIA

E GIUSTIZIA PROCEDURALE

Relatore: Chiar.ma Prof.ssa Valeria Ottonelli

Correlatore: Chiar.mo Prof. Marco Aime

Correlatore esterno: Chiar.ma Prof.ssa Mara Morelli

Candidato: Maddalena Mari

Anno Accademico 2013 – 2014

L'indice è vuoto perché non stai utilizzando gli stili paragrafo selezionati nelle impostazioni del documento.

1. INTRODUZIONE

Ne l mondo di oggi sono sempre più frequenti le esperienze di solitudine, isolamento, di dispersione tipiche della “società liquida”. Esistono, però, anche esperienze di partecipazione. Si tratta di esperienze che non calano dall’alto, da un’imposizione d’autorità, ma si costruiscono “dal basso”, nella comunità. Alcune di queste pratiche rientrano sotto il nome di Mediazione Comunitaria e sono di natura diversa da quelle previste per legge nel nostro paese negli anni ’70, le quali benché formalmente esistenti, nella sostanza non sono così significative.

Obiettivo di questo lavoro è affrontare il tema della Mediazione Comunitaria, ripercorrere la sua storia e la sua genealogia, comprendere i principi che ne stanno alla base.

Si vedrà quali esperienze possono essere raccolte sotto questo nome, che cosa le caratterizza dal punto di vista

metodologico e cosa le differenzia da altre esperienze di partecipazione nella sfera pubblica.

Soprattutto si cercherà di far emergere il metodo attraverso il quale “si fa” Mediazione nella comunità; che cos’è che consente in contesti sociali, economici, geografici anche molto distanti fra loro, di creare ponti tra persone, tra gruppi, tra popoli; di trovare accordi, di migliorare la qualità della vita nelle comunità che accettano o vogliono entrare in un percorso di cambiamento.

La mediazione è nata per affrontare i conflitti, è un lavoro fatto dalle parti in gioco insieme a un terzo che è il mediatore. Il lavoro maieutico del mediatore e delle parti nasce in un contesto preciso ed ha inevitabilmente delle conseguenze su quel contesto sociale.

Del metodo della Mediazione colpisce la capacità di coinvolgere le persone in modo globale e la potenza dello strumento del dialogo. Il dialogo è anche “il modo proprio e privilegiato del discorso filosofico (...) non del filosofo a se stesso, ma un conversare, un discutere, un domandare e rispondere tra persone”¹. Un dialogo strutturato, secondo regole ben precise, secondo fasi o passi che ormai numerosissimi mediatori nel mondo percorrono. Tutto questo verrà articolato nel secondo capitolo.

Si cercherà di cogliere eventuali elementi comuni con altre forme di partecipazione, come le cosiddette arene deliberative, che si sono sviluppate anche in Italia negli ultimi anni. Si evidenzieranno le relazioni esistenti tra queste e la teoria della giustizia procedurale, nell’accezione presentata da Emanuela Ceva, che fonda il principio Audi Alteram Partem su un valore di eguaglianza procedurale (terzo capitolo).

¹ Nicola Abbagnano, Storia della filosofia, Torino UTET, 2006, volume 10, Dizionario, voce Dialogo, pag. 572.

Si riporterà infine, anche attraverso “frammenti” di dialoghi reali, un’esperienza di sensibilizzazione/formazione/attivazione di pratiche di Mediazione Comunitaria, partita a Genova nel 2011 e tuttora in corso, in alcuni quartieri della città². L’intento è quello di rappresentare come la capacità generativa nei confronti dei singoli e della comunità passi attraverso un metodo molto aperto e molto strutturato al tempo stesso, che rafforza l’identità sociale degli attori che partecipano al processo, laddove i conflitti o il disagio si muovono.

È possibile “costruire insieme la macchina da presa” e gli attori possono essere anche registi. Poiché ogni regista ha il proprio taglio e bisogna trovare un accordo sulla regia. Il lavoro può proseguire anche a livelli diversi, istituzionale o meno, oltre che a quello micro, se e solo se, gli attori/registi lo sceglieranno (quarto capitolo).

² Si veda www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria, Genova, 2012.

2. COMUNITÀ E MEDIAZIONE

2.1. La "comunità" nella mediazione comunitaria

“Comunità” è una parola chiave per chi lavora in mediazione. Che cosa si intende con questo concetto? Date le notevoli trasformazioni verificatesi nel modo di vivere umano, il concetto di comunità si è modificato da quando le persone vivevano riunite in koinè e si agiva all’interno di *communitas*, ad oggi.

Se si compie un breve excursus ricognitivo³ sulla storia del concetto di comunità, emerge che il termine significa “insieme di persone unite da vincoli di appartenenza”(....) “fiducia e dedizione reciproca” o ancora “un qualsiasi insieme di persone legate da uno o più fattori (lingua, territorio, religione, professione, economia, politica)”. Nel XIX secolo il sociologo tedesco Tönnies, introduce la distinzione, divenuta classica, tra comunità (*Gemeinschaft*) e società moderna (*Gesellschaft*):

“mentre quest’ultima si basa su considerazioni di tipo utilitaristico o funzionale e stabilisce quindi, tra i suoi membri, relazioni soltanto esterne, fondate sull’interesse e su obiettivi specifici, la comunità è un’unità vivente di sentimenti, emozioni e idee, che stabilisce tra i suoi membri un legame profondo e intimo”⁴.

In questa visione esempi di legame comunitario sono i rapporti familiari, di vicinato, di amicizia e tutti quei rapporti che non perseguono uno scopo determinato, ma che sono fini a se stessi e si alimentano di impegno reciproco. “Se la società è un mero aggregato di parti, paragonabile a una

³ Cfr. <http://www.treccani.it/enciclopedia/comunita> (dizionario di filosofia Treccani), 20/7/2013.

⁴ Ferdinando Tönnies, *Comunità e società*, 1887, Roma-Bari,-Laterza, 2011, p45.

macchina, la comunità è assimilabile a un organismo, tra le cui parti esiste una profonda e vivente unità”⁵.

Tönnies cerca di interpretare il cambiamento sociale in atto nel suo tempo e legge la società come “pubblico”, come “mondo”:

“in comunità con i suoi una persona si trova sin dalla nascita, legata ad essi nel bene e nel male, mentre si va in società come in terra straniera”⁶.

Nella comunità si sperimenta un sentimento di appartenenza reciproca e una spontanea volontà di collaborazione. La comunità non ha una base contrattuale e non può essere costruita: “essa fiorisce da germi dati quando le condizioni sono favorevoli.”⁷

Si costituisce al suo interno una gerarchia naturale basata sulle differenze di età, forza, saggezza, ma domina un atteggiamento di benevolenza e rispetto reciproci. Al contrario, società significherebbe emancipazione dell’individuo da qualsiasi aggregazione (a cominciare dalla famiglia), dal carattere convenzionale e contrattuale di ogni rapporto, oltre che implicare uno stato di tensione nei rapporti tra i singoli come condizione normale.

I sociologi successivi, da Max Weber a Talcott Parsons, hanno attenuato la rigida contrapposizione tra comunità e società, vedendo in esse due tipi di relazione sociale tra le quali non si può stabilire alcun ordine di priorità, né sul piano dei valori, né su quello storico-sociale. Nelle società moderne relazioni di tipo sociale e relazioni di tipo comunitario coesistono: mentre le prime hanno un raggio di estensione molto ampio, le seconde si realizzano in genere in ambiti locali. Ed è proprio questa

⁵ Ferdinando Tönnies, *Comunità e società*, 1887, Roma-Bari, Laterza, 2011, pp.45-46.

⁶ Ferdinando Tönnies, *Comunità e società*, 1887, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 65.

⁷ Ferdinando Tönnies., *Comunità e società*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p.65.

accezione localistica che il termine comunità viene prevalentemente usato dalla sociologia e antropologia contemporanee.

Negli anni '60 del '900 l'interesse nei confronti della filosofia pratica, avviata nell'area culturale tedesca, ha contribuito a restituire centralità al tema della comunità come luogo in cui l'individuo può realizzare le sue capacità morali e le sue virtù politiche.

La svolta linguistica, inoltre, ha portato a interpretare la comunità come comunità di parlanti, non fusa nell'identità e coesa attorno a una nozione di bene (come avviene nel comunitarismo), ma costituita sulle leggi dell'argomentazione razionale e ordinata in base alla giustizia.

Di qui l'esigenza, sviluppata da Apel e da Habermas, di elaborare l'etica della comunicazione o del discorso: per Apel è impossibile pensare e decidere in maniera significativa (dotata di un senso condivisibile) senza riconoscere, almeno implicitamente, le regole dell'argomentazione come regole di una "comunità della comunicazione".

Quanto ad Habermas⁸, l'etica del discorso si deve fondare sul principio secondo il quale possono pretendere validità solo quelle norme che potrebbero trovare il consenso di tutti i soggetti coinvolti, quali partecipanti al discorso pratico (volto cioè ad orientare l'agire umano).

Secondo il filosofo francese Nancy⁹ (1990), la comunità deve essere pensata come il problema cruciale dell'ontologia; la comunità è "da sempre", cioè qualcosa che riguarda costitutivamente l'esistenza, prima e al di là del logocentrismo. L'essere è "essere-con", non nel senso che il con si

⁸ Jürgen Habermas, *Etica del discorso*, Laterza, Roma-Bari, 1985

⁹ Jean L. Nancy, *La comunità inoperosa*, 1990, edizioni Cronopio, Napoli, trad. it. A. Moscati, 1995, p. 22.

aggiunge all'essere, ma nel senso che il "con" è al cuore dell'essere, il quale è rapporto e non assoluto, così come l'esistere è un "essere insieme".

Jiullien¹⁰, sottolinea che se pensiamo all'origine latina *cum-munis*, questa sembra far riferimento al dono reciproco, quindi al condividere le responsabilità, diversamente da *colui* che è *immunis*, ne è dispensato. Se il comune rappresenta ciò che condivido con gli altri, significa che esclude tutti gli altri. C'è un doppio risvolto, allo stesso tempo inclusivo ed esclusivo. Il suo opposto è il particolare, ciò che è proprio, garantisce la comunicazione attraverso le differenze ed unisce continuamente in una stessa circolazione. Si pensi al "senso comune", oppure all'essere respinti nel vuoto, che viene da una "scomunica".

La strada da percorrere, secondo Jiullien è quella di riappropriarsi del *munus*, della responsabilità, del dono-dovere. Nel reciproco rapporto di scambio che lega i membri di una comunità, si scongiura la tentazione di intendere la comunità come un privilegio esclusivo, espulsivo nei confronti di chi è diverso. *Munus*, debito e dono sono elementi legati sia alla dimensione dell'appartenenza, sia a quella della dipendenza.

In Gomarasca¹¹ troviamo: "Che cosa significa pensare uno spazio giuridico-politico in cui la relazione intersoggettiva diventi una prassi di vita concretamente possibile? La risposta è nell'esperienza della comunità: quando un confine traduce la dimensione relazionale di cui è fatto, in uno spazio giuridico-politico autenticamente comune, uno spazio

¹⁰ Francois Jullien, *L'Universale e il Comune. Il dialogo fra le culture*, Laterza, Bari, 2010, p. 52.

¹¹ Paolo Gomarasca, "Dentro/fuori .Politiche e retoriche del multiculturalismo", in Io e gli altri, (a cura di) Angelo Campodonico e Maria Silvia Vaccarezza, Rubbettino Editore, Catanzaro, 2009, p. 154.

cioè dove è possibile essere-insieme. Esiste alla base della vita umana un principio di insufficienza”.

Non è probabilmente casuale che la parola comunità parli di un dono da dare (munus): l’esperienza del dono testimonia di un bisogno fondamentale che spinge il soggetto “a varcare la soglia, a proiettarsi costantemente al di là del modo dell’utile¹² a superare la propria solitaria autoconservazione individualistica”.

Oggi gli studi di mediazione che cosa intendono quando parlano di comunità?

Margherita Fox e altri¹³ osservano che fin dai tempi remoti i primi raggruppamenti umani hanno avuto la necessità di lavorare uniti per il semplice, ma indispensabile, fatto di procurarsi il cibo. Erano persone nomadi che compresero come, riunendosi, avrebbero potuto allevare animali da cui ottenere il sostentamento. Ury scrive che una chiave della sopravvivenza umana fu la capacità di cooperare per il lavoro congiunto, in vista di mete comuni, come la sicurezza e il cibo. In queste piccole società nomadi, l’abitudine generalizzata a cooperare, condividere e comprendersi dà l’avvio a una rete aperta di gruppi vicini, creando vincoli interdipendenti. Con strumenti primitivi e i primi rudimenti di comunicazione si progettano strategie di caccia. Conquistata la preda, bisognava dividerla e questo implicava un processo di negoziazione. Queste associazioni estemporanee divennero più ricorrenti e sedentarie e infine permanenti, con la pratica dell’agricoltura e lo scambio di prodotti. La comunicazione e

¹² Elena Pulcini, *L’individuo senza passioni. Individualismo moderno e perdita del legame sociale*, Bollati Boringhieri, Torino 2001, p.215.

¹³ Margarita Fox, Maria Cristina Culotta, Alice Duo, *Avances en Mediación y Resolución de Conflictos*, Mendoza, Zeta Editores, 2006, p.78.

la collaborazione erano connesse alla sopravvivenza. Controversie e conflitti sono stati sempre presenti e venivano affrontati in diverso modo a secondo della cultura, ma il problema di uno era il problema di tutti, per il semplice fatto che ognuno era parte della comunità.

Oggi vediamo che nella società contemporanea c'è un grande progresso nella tecnologia della comunicazione, ma diminuisce la collaborazione a livello comunitario e la capacità di mutuo aiuto.

Bauman¹⁴ sottolinea che le paure specificamente moderne sorsero quando legami di parentela e vicinato, che sembravano eterni o comunque esistenti da antichissimo tempo, si allentarono e si ruppero con la prima ondata di libertà e di individualizzazione.

In un dialogo tra Giménez e Nató,¹⁵ il primo porta l'esempio di uno Stato dove ha lavorato a lungo, la Bolivia, che nella sua costituzione si definisce unitario, multinazionale, interculturale e comprende territori di comunità interculturali. Pone la questione se lo stato della Bolivia sia una comunità, se lo siano i Quechua, se lo sia Genova, o i poveri o i ricchi di una città. Se si debba considerare che esistono classi sociali in una comunità. E si chiede che cosa connota la relazione comunitaria.

Dal dialogo emerge che esistono vari tipi di comunità, quelli dello scenario sociale urbano e quelli dell'ambiente rurale, ciascuna con i suoi luoghi e le sue manifestazioni e i propri nuclei centrali, ma possono comparire delle sovrapposizioni di interessi; per esempio quando l'indigeno si reca in città per vedere, per manifestare, per reclamare, si determinano

¹⁴ Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la Sociedad*, Abelardo Perrot, Buenos Aires, 2010, p. 44.

¹⁵ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di) *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Libellula edizioni, Lecce, 2011, pp. 116/132.

sovrapposizioni di interessi. Quando ci sono interessi comuni, la comunità è unita. Ciascuno può fare riferimento ad una o a varie comunità, che possono rappresentare ambiti affini o sovrapposti.

“L’unione di una comunità ha a che fare con la comunione di interessi; quando gli interessi convivono, quando gli interessi convergono, possiamo parlare di comunità”.¹⁶

Non è sufficiente tener conto della collocazione geografica di una comunità, ma bisogna capire la comunione di interessi che la anima.

Per gli autori che scrivono di mediazione e la sperimentano, l’ambito comunitario è quello dove si sviluppano relazioni, dove si instaurano legami personali. Le comunità realmente esistenti richiedono un consenso, inteso come un accordo raggiunto tra persone con modi di pensare essenzialmente diversi, quale risultato di un processo di negoziazione e di compromessi.

I due autori, Giménez e Nató, hanno svolto molto lavoro pratico sia in Europa, sia in Sudamerica, con gruppi di cittadini: professionisti, educatori, genitori, operatori sanitari, vicini di casa, con lo scopo di incrementare il livello di partecipazione della cittadinanza stessa, di migliorare l’accesso alle informazioni, alle associazioni, ai servizi e collegando tra di loro queste realtà. Hanno evidenziato la differenza tra coesistenza e convivenza. In Europa si coesiste: c’è rispetto, tolleranza, si cerca di gestire l’aggressività, ma “convivenza non è coesistenza (...) la convivenza è relazione, relazione difficile, interazione. Interazione, questa è la parola importante. Comunicazione effettiva.”¹⁷

¹⁶ “Dialogo tra Carlos Giménez e Alexandro Nató” in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale, Libellula edizioni, Lecce, 2011, p. 122.

¹⁷ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale, Libellula ed 2012, p.123.

L'approccio è un approccio interculturale: finalizzato non a evidenziare le differenze, bensì a creare comunità tra quanti condividono uno stesso territorio, stessi bisogni, stessi interessi.

Si può dire che un fondamento teorico/pratico della mediazione comunitaria è che la comunità si costruisce, per necessità e per scelta, tra persone che hanno bisogni e interessi comuni.

Recentemente Nató chiarisce che quando si parla di comunità si intende un tipo di associazione tra individui, spontanea o volontaria, pur caratterizzata dalla brevità della relazione nella quale, per diverse ragioni, (territoriali, culturali, sociali, obiettivi comuni ecc.), si stabiliscono un rapporto di dipendenza tra i suoi membri.

Si è visto che per Tönnies la comunità è qualcosa di “naturale”, un ambito in cui possiamo fidarci degli altri, quasi un sinonimo di “paradiso perduto”¹⁸, un “cerchio caldo”, secondo la definizione dello svedese Göra Rosenberg,¹⁹ all'interno del quale si realizza comprensione, coincidenza piena, tra la nostra identità e quella degli altri, identità. Quando però entrano in gioco altri elementi che fanno saltare il clima (artefatto) di vicinanza emotiva, quando cominciano ad emergere le specifiche “diversità” di ciascuno, allora si fa strada l'elemento dell'autocoscienza e l'identità viene meno. Young osserva che “nel momento in cui la comunità crolla, viene inventata la nozione di identità”²⁰. Secondo Bauman, il concetto di identità diventa surrogato della comunità²¹, ma nel mondo di oggi sempre

18 Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Editori Laterza, Bari, 2009, p.5.

19 Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Editori Laterza, 2009, p.11.

20 Jane Young, *La società esclusiva*, Londra, 1999, p.164.

21 Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Editori Laterza, 2009, p.16.

più globalizzato, individualizzato e privatizzato, “né identità, né comunità sono più disponibili”²².

“Come la vita anche l’identità è un atto autoreferenziale, uno degli infiniti modelli che il disordine, il caso, ci consente di sviluppare, una bussola che ci orienta nel disordine della vita (...). La diversità rappresenta la negazione dell’idea che abbiamo di noi stessi e (il desiderio) di trovarla confermata (...) nel modello di vita degli altri. Costituisce una vera e propria porta aperta sul caos e scatena le nostre reazioni più violente. Il caos ci propone con forza le eterne paure umane come la morte, la natura selvaggia e minacciosa, mettendoci in contatto con la precarietà della vita”²³.

È sempre più faticosa la ricerca di un’identità a cui aggrapparci, mentre diventa più semplicistico creare dei confini e delle separazioni, che generano conflitti. “La convivenza (è) un’esperienza irta di conflitti”, scrive Bauman²⁴.

2.2. La comunità e il conflitto

Si è fatto riferimento in precedenza (p.12) all’osservazione di Bauman²⁵, che sottolinea che le paure specificamente moderne sorsero quando legami di parentela e vicinato, che sembravano eterni o comunque

²² Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Editori Laterza, 2009, p. 16.

²³ Danilo De Luise. e Mara Morelli, (a cura di) *Tracce di mediazione*, Monza-Milano Polimetrica, 2010, Pag.21.

²⁴ Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Bari, Editori Laterza, 2009, p.26.

²⁵ Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la Sociedad*, , Buenos Aires, AbeledoPerrot. 2010, p.44.

esistenti da antichissimo tempo, si allentarono e si ruppero con la prima ondata di libertà e di individualizzazione.

In questo clima viene a mancare la fiducia di poter affrontare i problemi attraverso strade conosciute e ritualizzate. Il conflitto, che emerge o sobbolle in un contesto, porta con sé questa esperienza minacciosa con tutta la paura e la sofferenza che ne derivano. L'uomo nella sua storia ha potuto fare esperienza del caos senza esserne annientato. Come è accaduto?

Morelli e De Luise citando E. Escobar

„Metamorfosi della Paura, del 1997, spiegano che “il governo della paura attraverso le capacità culturali è la chiave di volta”²⁶.

È stato possibile cioè valorizzare la spinta al cambiamento originata dall'incontro con l'altro e dalle controversie che ne derivano, provare a superare il dolore e la violenza di questa esperienza, in modo che diventi uno sguardo diverso sul futuro.

Come si illustrerà più avanti tra i principi della mediazione c'è proprio lo sguardo al futuro, ma le caratteristiche del conflitto, la sua storia, le sue manifestazioni, le sue cause, quella che Nató chiama la matrice del conflitto, vanno analizzate e identificate con precisione.

La disputa è l'espressione più visibile del conflitto, l'effetto secondario dello stesso, la manifestazione dello scontento, il prodotto del conflitto non risolto, concreto e tangibile. Il conflitto si manifesta attraverso la disputa e questa, a sua volta, rappresenta l'escalation del conflitto.

Il conflitto è sempre presente nella società, è una sua manifestazione, è un indicatore del grado di insoddisfazione esistente. Il

²⁶ Danilo De Luise. e Mara Morelli.(a cura di), Tracce di mediazione, 2010, Monza-Milano, Polimetrica, p.22.

conflitto sorge quando qualcosa non va come si sperava, quando una parte non è o non ha ciò che l'altra pretende, quando la costruzione mentale di una delle parti circa il ruolo delle altre non corrisponde alla realtà.

Il conflitto è un fenomeno sociale e di conseguenza anche culturale: entrano in gioco meccanismi sociali, atteggiamenti da parte dei singoli e della collettività, forme di espressione, regole e procedimenti. In alcune società vengono messi in atto atteggiamenti di elusione, per cui si cerca di evitare il confronto diretto tra le parti, tanto che riveste maggiore importanza recuperare l'armonia delle relazioni sociali che non risolvere il conflitto. In altre prevale la presa di posizione: alcuni cercano di imporre il proprio interesse senza attribuire importanza a quello degli altri. Tra le due si pongono le culture nelle quali si cerca una via di mezzo, un atteggiamento collaborativo, che consenta di tener conto dei vari aspetti che hanno generato e tengono vivo il conflitto e nello stesso tempo di integrare gli interessi delle parti coinvolte.

Nel complesso sembra che l'atteggiamento di elusione sia più presente nelle culture che si possono approssimare ad un modello sociale che si potrebbe chiamare collettivista, in cui gli interessi della collettività vengono maggiormente salvaguardati rispetto a quelli individuali, mentre gli altri due sembrano più presenti nelle culture individualiste. Queste linee di distinzione generali si rifanno ai concetti di società collettivista e individualista e la loro relazione con i diversi modelli comunicativi trattati da Hofstede²⁷.

²⁷Francisco Raga Gimeno , “Analisi transculturale della mediazione nei conflitti: implicazioni per la mediazione interculturale”, in Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Tracce di mediazione*, Monza-Milano, Polimetrica, 2010, p.58.

Si riporta di seguito la tabella proposta da Raga Gimeno ²⁸ che riassume le caratteristiche generali delle possibili situazioni in caso di conflitto:

	Atteggiamento di elusione	Atteggiamento collaborativo	Atteggiamento di presa di posizione
Tipo di società	Collettivista	Individualista	Individualista
Confronto diretto	Evitare	Regolato	Non evitare
Obiettivo dell'approccio al conflitto	Ristabilire l'armonia sociale	Risolvere il problema concreto/ristabilire l'armonia sociale	Risolvere il problema concreto
Interessi difesi	Comunitari	Reciproci	Propri
Mediazione	Abituale	Eventuale	Inesistente

Naturalmente lo schema identifica due modelli “ideali” di gestione del conflitto, mentre gli atteggiamenti sociali in caso di conflitto nella realtà non sono mai così definiti e rigidi. È utile per capire le linee che hanno seguito i teorici della mediazione dei conflitti nel mondo occidentale. Fisher e Ury²⁹ propendono per il “modello lineare”, che si concentra maggiormente sulla risoluzione del conflitto concreto; mentre altri, come Bush e Folger³⁰, propongono un “modello trasformativo”, che è più

²⁸ Francisco Raga Gimeno, “Analisi transculturale della mediazione dei conflitti: implicazioni per la mediazione interculturale” in Danilo De Luise, e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, Milano, Polimetrica, , 2010, p. 59.

²⁹ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Tracce di Mediazione*, Monza-Milano Polimetrica, 2010, p. 59.

³⁰ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Tracce di mediazione*, Monza-Milano, Polimetrica, 2010,

prossimo allo spirito della mediazione nelle società collettiviste, poiché ritiene prioritaria la modifica del rapporto tra le parti rispetto al raggiungimento di un accordo.

La percezione e la comunicazione sono aspetti molto importanti nel conflitto e nel suo sviluppo; ci sono fattori oggettivi (vi rientrano le richieste iniziali delle parti, normative, statuti) e soggettivi o emotivi (legati alle percezioni selettive, alla comunicazione inefficace, le difficoltà relazionali tra le parti, alle differenze nell'attribuzione di valore, valori differenti, emozioni).

Gli elementi del conflitto possono essere fattori sostanziali, come determinati beni o il territorio e fattori soggettivi/emotivi come la diffidenza, le emozioni, i principi, i malintesi.

A partire dalla definizione di conflitto di Rubin e Pruitt:

“la divergenza percepita di interesse o la credenza che le aspirazioni attuali delle parti non possano essere soddisfatte contemporaneamente”³¹,

Leticia García Villaluenga sottolinea che dove ci siano contemporaneamente percezione, interdipendenza e incompatibilità, possiamo parlare di conflitto.³² Ne emerge un concetto universale di conflitto, che comprende tutti quei fraintendimenti che si producono tra i paesi, tra i membri di una famiglia, di una società o di una comunità, ciascuno con le sue specifiche differenze. La stessa autrice osserva che il

p. 59.

³¹ Jeffrey Rubin, Dean Pruitt, Kim, Sung Hee, *Social Conflict: escalation, stalemate and settlement* (2a edizione), Mc Graw-Hill, New York, 1994, p.5.

³² Leticia García Villaluenga, “Mediación en Comunidad Universitarias: la experiencia de la Universidad Complutense”, *Conflictology*, N° 1, 2009, UOC, pp.63-69.

conflitto è sempre una situazione multidimensionale e quindi va studiata in una prospettiva multidisciplinare. La manifestazione di un conflitto non va valutata negativamente, anzi alla sua radice sta la molla di un cambiamento personale e sociale: evita le stagnazioni, aiuta a rinsaldare l'identità di gruppo e personale e permette di imparare nuovi e migliori metodi di rispondere ai problemi.

La negatività sta nel modo in cui lo affrontiamo, più che nel conflitto in sé. È la risposta al conflitto che viene dalle parti coinvolte, che lo connota come positivo o negativo. La sfida è trovare quelle vie d'intesa che trascendano l'ovvio del conflitto³³ e producano un risultato positivo.

È necessario sviluppare quei metodi che, come la mediazione, offrano una gestione non competitiva, facilitando la trasformazione dei conflitti e la sua risoluzione, nell'interesse di tutte le parti coinvolte nel conflitto stesso.

Una delle questioni fondamentali nello studio del conflitto è l'analisi dei suoi elementi, i fattori predominanti nella sua genesi e nel suo sviluppo; questi sono essenziali per avanzare verso la risoluzione.

Nel conflitto entrano in gioco: le persone, il processo, il problema. Sono elementi che interagiscono, creando i contorni, le caratteristiche del conflitto.

Joseph Stulberg³⁴ rileva che sebbene tutti i conflitti si differenzino notevolmente nei dettagli, tutte le dispute si articolano secondo un quadro, una struttura identica. Egli chiama questo frame "pre-

³³ Cfr.: Diana de La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*, Buenos Aires, AbeledoPerrot, , 2010, p.2.

³⁴ Cfr.: Diana de La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*, Buenos Aires, AbeledoPerrot, 2010, p.35.

mediazione, anatomia di un conflitto” e identifica sette componenti nel conflitto: le parti coinvolte, distinguendo chiaramente le parti in situazione di sofferenza da quelle che, almeno apparentemente, hanno il potere di frustrare o realizzare le aspettative degli altri; le risorse sulle quali contare, sia delle parti, sia del mediatore: persone, informazioni, finanziamenti, accesso a facilitazioni, relazioni di potere tra le parti. I temi, gli aspetti che possono influire negativamente sugli interessi, gli obiettivi, le necessità degli altri; le opzioni disponibili, cioè tutti i processi che si possono avviare tra le parti; le regole che legittimano le azioni: leggi, norme, codici di etica professionale, convenzioni sociali che stabiliscono una gerarchia di possibili modalità di incontro. Il tempo con cui ci si deve confrontare: le date entro cui è necessario arrivare ad un accordo. Infine i risultati, cioè gli accordi finali che devono impegnare le parti o comunque vincolarle a breve o a lunga scadenza. Il monitoraggio del processo può, o meno, essere compreso negli accordi.

È importante capire quante persone vi sono implicate, in che misura, che ruolo giocano e quale grado di interdipendenza c'è tra loro. Inoltre il conflitto come processo si sviluppa nel lungo periodo, con fasi alterne. È cruciale rendersi conto di quale fase si stia attraversando nel momento in cui si interviene. Come osserva la mediatrice Ana Uzqueda³⁵ ci può essere una fase delle “leggere differenze”, che se non affrontate, possono rimanere irrisolte, trascurate, quindi dimenticate, ma restano sempre, allo stato latente, presenti nella memoria delle parti e possono diventare disaccordi, disputa, litigi, lotta.

Nell'analisi del conflitto si lavora sia su di un piano globale, che tenga conto delle persone coinvolte, dei problemi che le riguardano e del

³⁵ Crf: Ana Uzqueda, Tecniche per la gestione del conflitto e la negoziazione, strategie e tecniche di intervento, www.giustizia.brescia.it, allegato 10 maggio 2013

contesto che le circonda o in cui sono immerse (famiglia, società, cultura), sia su di un piano particolare, per cui si analizzano le dinamiche specifiche di ciascuna parte. Il conflitto si interpreta a partire dalla soggettività delle persone, dal punto di vista proprio, sulla disputa in questione. Le parti “interpretano” quel determinato conflitto, che non può essere risolto in modo soddisfacente per entrambe nel medesimo tempo. Questo genera emozioni che influiranno sulla forma in cui si manifesta la disputa.

Tutti i conflitti includono aspetti emozionali, legali ed economici o una combinazione di questi; quando i conflitti racchiudono frustrazioni o sofferenze del passato, personali e collettive, risulta difficile e complesso immaginare possibilità di risoluzione pacifica. Quando i conflitti implicano questioni legali o economiche, generalmente si risolvono appellandosi ad una soluzione di tipo amministrativo o legale: la risoluzione si basa su norme, criteri e leggi stabiliti dal “di fuori”. La chiave per la trasformazione di un conflitto è che le parti allarghino la propria percezione su di esso e su come raggiungere alternative possibili, aprendosi a considerare fattori che non erano ancora stati colti.

Il punto di partenza è comunque che le parti riconoscano l’esistenza della disputa e la necessità di risolverla pacificamente.

2.2.1. Atteggiamenti umani nei confronti del conflitto

Quando sorge un conflitto, la reazione più frequente è la negazione: molte volte inconsapevolmente si nega l’esistenza di un problema perché sembra che, negandolo, “non esista”: gli si sottrae entità e visibilità e pertanto si elimina la parte di responsabilità per la quale comunque ci si sente coinvolti.

Si verifica quindi un atteggiamento di evitamento, come emergeva poco sopra anche nella tabella di Raga Gimeno, rafforzato dalla convinzione che la situazione concreta non ci tocchi o che gli altri abbiano molto potere e noi ne siamo privi.

Oggi le persone hanno maggior difficoltà a comunicare fra loro in modo diretto e quando sorge una situazione di conflitto le reazioni più frequenti sono:

- a) aspettare che “qualcuno” (generalmente le “autorità”) si faccia carico e lo risolva,
- b) rassegnarsi alla stagnazione del conflitto, con sentimenti di pessimismo e percezioni depressive,
- c) credere che la risoluzione del conflitto dipenda dal potere e dalla forza dei soggetti coinvolti.

In questo modo, già in partenza si perde tutti: le cause che hanno provocato il conflitto restano dove sono ed i rapporti tra le parti interessate si deteriorano; nel complesso la qualità della vita della comunità peggiora.³⁶

Gli studiosi della mediazione ritengono che rinforzare le relazioni tra i membri di un gruppo, i legami comunitari, sia un modo efficace di affrontare i conflitti e prevenirne l'evoluzione negativa, che diventa una escalation verso la violenza.

Le parti in conflitto tendono a pensare che la differenza che maggiormente le separa abbia a che fare con i contenuti, ma i conflitti sono

³⁶ Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación comunitaria. Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*, ed. AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2010, p.2.

immersi in un sistema di interazioni e quindi si sviluppano secondo il tipo di comunicazione esistente tra le parti.

Il processo di Mediazione può intervenire in queste situazioni e ci sono vari modelli teorici a cui fare riferimento.

2.2.2. I conflitti complessi

I conflitti che si sviluppano oggi, nel mondo globalizzato, sono complessi, coinvolgono molti attori e molti livelli. Per i conflitti che presentano una configurazione complessa, l'obiettivo dell'accordo diviene secondario. Secondo il punto di vista di Lederach³⁷, in queste situazioni bisogna considerare le polarizzazioni; gli spazi di articolazione strategica e costruttiva; i processi di trasformazione non violenta.

Quando un conflitto si polarizza, produce, invece di una comunicazione diretta e interpersonale, una comunicazione ristretta a poche prospettive che non ammettono il dissenso, si restringono le percezioni e le visioni possibili su quanto sta accadendo. Si produce l'idea che solo una soluzione sia possibile. Per generare alternative creative, Lederach propone una "visione inclusiva", che renda possibile un approccio più ampio o molteplici visioni, al fine di interpretare e comprendere la complessità degli scenari e accrescere la possibilità di azione e/o soluzione. In tal senso Lederach sottolinea l'importanza di sviluppare spazi di dialogo, di contatto e di scambio tra i diversi attori.

La creazione di spazi di articolazione strategica e costruttiva fa riferimento al riconoscimento dei diversi processi che dovrebbero avere luogo simultaneamente: processi dall'alto verso il basso (dei leader più noti), processi dal basso verso l'alto, (che richiedono la partecipazione e la responsabilità di tutta la cittadinanza) e processi intermedi e verso il basso e verso l'alto, (spazi che integrano il verticale con l'orizzontale). Così ciò che

³⁷ Jhon, Lederach, "Desafíos y alternativas en la construcción de la paz", L@ Revista. Mediadores en Red, Mendoza, ottobre 2003, in Alejandro Nató, Gabriela Rodríguez Querejazu, Liliana Carbajal, Mediación Comunitaria, los conflictos en el escenario social urbano, Buenos Aires, Universidad, 2006.

conta non è la quantità di persone coinvolte in ogni processo, ma la quantità di spazi creati.

Il sostegno ai processi di trasformazione non violenta implica di abbandonare la ricerca di soluzioni immediate per proporre/cercare soluzioni (attività, interventi..), diretti a configurare un cambiamento costruttivo a medio-lungo termine e che allo stesso tempo offrano una risposta ai problemi di carattere congiunturale. Nella matrice di tali conflitti si muovono diversi livelli di potere e consapevolezza rispetto agli interessi in gioco: il conflitto si sviluppa in momenti diversi e per ciascuno esiste una soluzione adeguata. Lo sviluppo di processi dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto integra i processi intermedi di questa piramide, come spazio che unisce il verticale e l'orizzontale. Si genera solo in tale modo, secondo Lederach, una trasformazione sociale strategica.

2.2.3. Il conflitto e sue trasformazioni

“Il conflitto è strettamente legato ai nostri bisogni, fa parte integrante della vita e si genera quando il desiderio, l'interesse di qualcuno non corrisponde a quello di qualcun altro e vi si oppone”³⁸. Ne nasce una situazione di confusione, di malessere, talvolta di angoscia e paura. Ci si sente aggrediti nella propria “identità”, nei sentimenti profondi, nelle cose a cui si dà valore, ma non si riesce a dare il nome a questo insieme di emozioni, a riconoscerle a esprimerle. Si “apre una porta sul caos”³⁹.

³⁸ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Polimettrica 2010, pag. 21.

³⁹ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Tracce di mediazione*, Polimettrica, Monza-Milano (Segrate), 2010, pag. 20.

Queste situazioni portano dolore, ma si può provare a leggerle “come una fase di passaggio, tra un ordine compromesso, che si è fatto disordine, ed un nuovo ordine”⁴⁰.

La paura del cambiamento causa spesso chiusure e irrigidimenti: non si vuole modificare la propria lettura della realtà (sulla quale si è costruita e con fatica, l'identità personale), ma in certi momenti questa è insufficiente o parziale, non può contenere l' “universo” con il quale veniamo in contatto.

Sentire riconosciuta, legittimata la necessità di esprimersi, diventa capacità di usare le parole, di pensare e argomentare perché vinca l'argomentazione migliore, come afferma Habermas; offre la possibilità di acquisire capacità di ridefinire una realtà che ci sfugge o ci colpisce negativamente, permette di recuperare un significato, o meglio di costruirne uno che prima non esisteva e può diventare un nuovo filo conduttore delle relazioni.

Ramón Alzate Sáez de Heredia osserva che molti ritengono che l'origine della guerra sia il conflitto, ma “il conflitto è insito nella vita umana; è la conseguenza del fatto che ogni persona è unica”⁴¹.

Il conflitto permette di segnalare ingiustizie che andrebbero avanti senza tregua, è manifestazione di convinzioni, espressione di creatività. Ciò che va evitato è la sua degenerazione in violenza, in distruttività. La violenza non è mai un modo per risolvere il conflitto in modo definitivo.

⁴⁰ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, Polimetrica, Monza-Milano, 2010, pag. 20.

⁴¹ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Monza Milano, Tracce di mediazione*, Monza-Milano, Polimetrica, 2010, p.43.

Il conflitto è anche portatore di una energia che può diventare motore di cambiamento⁴²; è un fenomeno complesso, afferma Nató, che offre un'opportunità di apprendimento.

Trasformare la competizione in cooperazione, in modo che tutti i soggetti coinvolti ne ricevano beneficio è un modo alternativo di affrontare il conflitto. Perché avvenga, è necessario che le parti in conflitto ed i conflitti siano inseriti in uno stesso processo di sviluppo. “Si può trattare il conflitto condividendo lo sviluppo”: è la chiave di ciò che Alzate chiama cultura della pace.⁴³

La costruzione di una cultura della pace implica la trasformazione di atteggiamenti, comportamenti, opinioni sia individuali che istituzionali e il coinvolgimento di docenti, di opinion-maker, leader politici e non solo. I principi fondamentali di questa visione sembrano chiari (non violenza, rispetto dei diritti umani, dialogo interculturale, tolleranza, solidarietà, libero accesso e flusso delle informazioni, piena partecipazione delle donne), ma il loro sviluppo è una questione complessa, che si svolge nella prassi.

Nella prassi si può apprendere che diverse culture, linguaggi, tradizioni, prospettive politiche possono stare vicine le une alle altre, addirittura che le una possono far vivere le altre. L'identità sarà non più un fatto individuale, ma globale, costruito da tante componenti, il genere, la famiglia, il gruppo etnico, la nazionalità, il mestiere. Se emergono

⁴² cfr. Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*, Buenos Aires, ed. AbeledoPerrot, 2010, p.2.

⁴³ “Dialogo tra Ramòn Alzate Sáez de Heredia e Juan Carlos Vezzulla” in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale*, Libellula edizioni, Lecce, 2011, pp. 133-158. Cfr anche con Johan Galtung, *Pace con mezzi pacifici*, Esperia, Milano, 2000, *Teoria del conflitto: “lo sviluppo è un concetto più fondamentale della pace, la funzione della pace è liberare la strada dagli ostacoli”* p. 408.

contraddizioni tra queste identità, si cerca di affrontarle in maniera non violenta.

Caratteristiche ulteriori di una cultura di pace sono, secondo Alzate, l'accessibilità e il libero flusso delle informazioni e la consapevolezza che essa non può venire imposta dall'esterno, ma è frutto di un processo che si sviluppa in base alle credenze ai comportamenti dei singoli e dipende dalla storia, dalla cultura e dalla tradizione di ognuno. Il punto di partenza da cui muovere è la trasformazione dalla competizione violenta in una cooperazione che persegue obiettivi comuni.

L'approccio al conflitto come sistema è stato riconosciuto recentemente. È necessario un atteggiamento maturo da parte di persone o gruppi, per poter affrontare la situazione di crisi coscientemente, considerandola un'opportunità di nascita di qualcosa di nuovo e positivo. I mezzi alternativi per la risoluzione del conflitto sono un modo di risvegliare la creatività, per scoprire risorse utili ed arricchire la capacità di decisione delle persone in situazioni problematiche. Affrontare la crisi cercando soluzioni permette di evolvere e di interiorizzare comportamenti civili, che si esprimeranno con la pratica abituale di questi metodi. Una società matura si assume la responsabilità di trovare risposte vere ai problemi

Una società così non si improvvisa; richiede obiettivi e programmi a breve e lunga scadenza sia nell'ambito sociale sia educativo, cioè politico.

Il concetto di comunità si è modificato: nel corso della storia umana si è passati dalla pre-supposizione della comunità come un'esperienza naturale alla consapevolezza attuale che la disgregazione sociale, i rapporti sbilanciati di potere, l'attenzione sempre maggiore verso l' "homo economicus", consumatore e cliente, invece che sulla persona, hanno allontanato dall'esperienza quotidiana la percezione di

se stessi come membri di una comunità, che sia lo sfondo dato, entro cui tutti ci si muove.

Si può dire che la maggioranza dei popoli occidentali o occidentalizzati, si trovino in questa situazione economica, culturale e sociale. Che si sia privi di riferimenti e di rituali in cui riconoscersi, che permettano di comprendere e di elaborare le difficoltà a livello micro e macro e i conflitti che ne derivano.

Non cessa tuttavia il bisogno da parte dell'essere umano di muoversi in reti di rapporti, fatte di nodi saldi, che "tengano" rispetto all'impatto di situazioni problematiche; anzi come si vedrà più avanti, tali reti, se non ci sono, possono essere costruite.

Anche nella Mediazione, per comunità si intende qualcosa di diverso dalla società, ci si riferisce a

“quel tipo di associazione entro la quale gli individui, spontaneamente o per scelta, per differenti ragioni (territoriali, culturali, sociali, per relazioni temporanee, obiettivi comuni o altro) fanno sorgere una relazione di dipendenza reciproca tra i suoi membri”.⁴⁴

Secondo Nató, la comunità è “un gruppo specifico di persone che vive in un'area geografica delimitata, condivide una cultura comune, organizzato intorno ad una struttura sociale e si mostra consapevole della sua identità”.⁴⁵

⁴⁴ Alejandro Nató, Gabriela Rodriguez Querejazu, Liliana Carbajal, Vedi www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione Comunitaria, Genova, febbraio 2012.

⁴⁵ Nató, Rodriguez Querejazu, Carbajal, Vedi www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione Comunitaria, Genova, febbraio 2012.

Nell'esempio pratico esaminato al terzo capitolo si vedranno meglio esplicitate queste caratteristiche.

2.3. Storia ed evoluzione della Mediazione

“La mediazione è una modalità di approccio alla gestione dei conflitti. Il suo obiettivo è quello di condurre le parti in disaccordo ad individuare una soluzione mutuamente accettabile e soddisfacente per entrambe, attraverso l'ausilio di un terzo neutro, il mediatore. Chiamando in causa nel proprio processo gli stessi attori delle controversie e conducendoli all'individuazione di una soluzione al conflitto in cui non ci siano né vincitori, né vinti, la mediazione offre un modo di affrontare il tema del conflitto come una dimensione naturale nel processo di evoluzione di un sistema organizzativo, che trova applicazione in ogni ambito della vita sociale”⁴⁶.

Ancora: mediazione è

“l'azione esercitata da una persona (o anche da un ente, un'associazione, una collettività, una nazione) per favorire accordi fra altri o per far loro superare i contrasti che le dividono: è possibile offrire, accettare, esercitare la mediazione”⁴⁷.

Per quanto riguarda il diritto,

⁴⁶ <http://www.mediazione-arbitrato.com/it/Convegno-Conflittualit%C3%A0-mediazione-e-giudizio.htm?Pagina=2> 14-10-2013

⁴⁷ Vocabolario on line Treccani, voce: Mediazione <http://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/>, 30-8-2013

“la mediazione è una procedura di risoluzione della controversia che è alternativa alla decisione giudiziale. Si consente alle parti (...) di rivolgersi ad un terzo, appunto un mediatore con il compito ben preciso, non di accertare chi abbia torto o ragione nella specifica controversia, ma piuttosto di comporre le contrapposte posizioni”⁴⁸.

Per quanto riguarda l’ambito della filosofia la mediazione è una delle nozioni fondamentali del sistema hegeliano; è definita da Hegel “principio e passaggio ad un secondo termine, in modo che questo secondo solo in tanto è, in quanto vi si è giunti /muovendo/da un qualcosa che è altro rispetto ad esso”⁴⁹. La mediazione è presentata da Hegel

“come una condizionalità (...) la filosofia deve la sua prima origine all’esperienza (all’a posteriori). In realtà il pensiero è essenzialmente la negazione di un esistente immediato. Lo svolgimento della filosofia è dovuto all’esperienza (...) Mentre la filosofia deve il suo svolgimento alle scienze empiriche, essa dà al loro contenuto la forma essenziale della libertà (dell’a priori) del pensiero e la garanzia della necessità, in luogo della semplice attestazione del dato e del fatto percepito, cosicché il fatto diventa rappresentazione e immagine dell’originaria, e pienamente indipendente attività del pensiero”⁵⁰.

Si può affermare quindi che la possibilità di mediare dà verità o almeno dignità di “cosa pensata”, di concetto, a questioni molto pratiche come possono essere i conflitti e le dispute; permette di “riassorbirle”,

⁴⁸ http://www.treccani.it/webtv/videos/pdmn_carratta_mediazione, Antonio Carratta, professore ordinario di diritto processuale civile.

⁴⁹ Georg W. F. Hegel., Enciclopedia delle scienze filosofiche, 1817, par. 12, annotazione, Bari, Laterza, 1994, p.20.

⁵⁰ Georg W.F. Hegel, op.cit. p. 21.

“masticarle”, come il cibo nel processo di digestione, nell’esempio di Hegel, e trasformarle.

La mediazione non è un metodo recente, ma fu sempre usata in tutte le società e le culture, generalmente dai leader spirituali e religiosi, gli anziani e i saggi, il cui prestigio era riconosciuto socialmente, nei quali le parti in causa confidavano per la ricomposizione delle loro differenze. La mediazione ha reso possibile in molti casi la sopravvivenza di quei gruppi sociali, legittimando proteste e avvicinando le parti o ristabilendo canali di dialogo. Questi “arbitri”, terzi tra le parti, generalmente consigliavano di ragionare invece di litigare, cercando una forma migliore per affrontare il conflitto.⁵¹

Come sostiene Maria Carme Bouqué Torremorell:

“il profilo del mediatore abituale non si adatta a qualsiasi persona della comunità, ma è legato a una posizione di autorevolezza e riconoscimento sociale, cioè di prestigio”.⁵²

In alcuni ambienti sociali si incontrava la figura del “giudice di pace”; queste figure provvedevano alla gestione non violenta dei conflitti. Con il trascorrere del tempo queste pratiche sono andate diminuendo, mentre comparivano altre modalità più complesse e burocratiche, confluite negli apparati giudiziari.

È una pratica antica, non nasce come una tecnica che confluisce in una prestazione, ma concepisce il conflitto ed il dolore ad esso collegato, come un’esperienza che coinvolge tutti e non solo le parti in causa: non è un

⁵¹ Cfr.: Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*, Buenos Aires, ed. AbeledoPerrot, 2010, p. 20

⁵² Op. cit., pag. 20

fatto privato, ma l'espressione e l'esercizio della volontà di coesione di una comunità.

Negli anni '50 del '900, in alcuni paesi occidentali come USA, Canada, Inghilterra, già esisteva un servizio per la mediazione nell'ambito lavorativo.⁵³

Negli anni '60 e '70 si diffondono movimenti pacifisti a livello mondiale che, reagendo agli orrori delle varie guerre in corso, intervengono portando all'attenzione pubblica la necessità di affrontare i conflitti in un contesto non violento e secondo modalità costruttive e pacifiche. In USA dagli anni '60 funzionano centri di mediazione; i sistemi alternativi di soluzione di conflitti sono stati accettati e si sono sviluppati a tal punto che il processo in tribunale è stato sostituito dagli accordi particolari per la soluzione alternativa dei conflitti. Dagli anni '70, pertanto, la mediazione si espande rapidamente in vari ambiti di applicazione: comunità, famiglia, scuola, aziende, organizzazioni, tra gli Stati.⁵⁴

Le esperienze si moltiplicano in tutto il mondo globalizzato e si influenzano reciprocamente dando luogo a opzioni diverse e creative. Si sviluppa la letteratura sul tema che comincia a definire la mediazione come processo e ad individuare le tappe che lo caratterizzano nella pratica. Alla fine anni '90 la mediazione è in costante diffusione e si viene definendo come:

“un processo volontario e pacifico di risoluzione dei conflitti, attraverso un terzo, senza potere decisionale - il mediatore – che

⁵³ Margherita Fox, Maria Cristina Culotta, Alice Duo, *Avances en de Mediación y Resolución de Conflictos*, Buenos Aires, Zeta Editores, 2006, p. 31.

⁵⁴Vedi www.iberistica.unige.it, *Mediazione Comunitaria*, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione Comunitaria, Genova, 2012.

aiuta le parti coinvolte in una disputa a trovare un accordo che le soddisfi”⁵⁵.

La mediazione è quindi un processo che ha lo scopo di generare risposte pacifiche e positive rispetto ai conflitti che si verificano nella comunità, attraverso il canale del dialogo, che favorisce quindi la partecipazione collaborativa e democratica. Oggi si parla di molte forme di mediazione, (giuridica, familiare, nell’ambito delle aziende, della scuola ecc.).

2.3.1. I principi della mediazione

Pur se usata in ambiti molteplici, la mediazione è comunque riconducibile ad alcuni principi di base, quali:

1) Imparzialità: non si parte mai attribuendo maggior peso ad una delle parti, in modo da evitare che una prevalga sull’altra.

2) Cooperazione : è possibile trasformare la competizione in un uno sforzo comune, orientato verso un unico obiettivo.

3) Partecipazione volontaria : nessuno è obbligato ad accedere alla mediazione per affrontare un conflitto, deve essere una scelta libera delle parti. In alcuni casi può esserci alla base un provvedimento, un mandato dell’autorità giudiziaria o amministrativa, ma l’adesione alle diverse tappe di un percorso di mediazione avviene solo se i partecipanti sono d’accordo.

⁵⁵

Diana De La Rúa Eugenio, Mediación Comunitaria, Buenos Aires, ed. AbeledoPerrot, p. 21.

4) Rispetto: nei confronti delle persone e del processo. Non consiste nel “timore di offendere”, nel non parlare a voce alta. Si fonda su di un atteggiamento che va ben oltre la tolleranza, che implica il riconoscimento reciproco della differenza e dell’alterità, implica vedere l’altro come un essere umano integrale di cui importi la presenza. È un atteggiamento difficile da raggiungere. È interessante a questo proposito ripensare a Levinas, il filosofo del “volto”. Il volto rappresenta la persona e osserva il filosofo che

“dal momento in cui sono in relazione con il volto dell’altro, in cui parlo all’altro e in cui ascolto l’altro, la dimensione del rispetto è aperta. In seguito naturalmente è necessario far sì che l’etica sia d’accordo con questa situazione e che resista a tutte le violenze che consistono nel reprimere il volto o ridurre il rispetto”⁵⁶.

Anche nella modalità in cui si stabilisce la relazione d’aiuto verso i partecipanti sono insiti dei rischi, delle “deviazioni” che sono di ostacolo all’uso di questo principio, per esempio la compassione, l’assistenzialismo, la dipendenza degradante, gli atteggiamenti con i quali ci si confronta quando dobbiamo oltrepassare la frontiera dell’uguaglianza. Anche quando la relazione tra il mediatore e le parti sembra simmetrica non è facile: il rispetto coinvolge l’autonomia della persona ed è connesso all’accettazione di quanto non si riesce a comprendere degli altri. Richard Sennet per esemplificare una situazione di rispetto reciproco fa riferimento ad una società organizzata come un’orchestra, dato che in essa si esalta il meglio di ognuno dei suoi membri e, allo stesso tempo, essi si relazionano strettamente tra di loro.

⁵⁶ Emmanuel Lévinas, *Umanesimo dell’altro uomo*, Genova, il Melangolo, 1998.

4) Riservatezza : caratteristica essenziale del processo di mediazione. Riguarda tutte le parti. I partecipanti hanno la garanzia che i contenuti, sia in termini di argomenti, sia in termini di emozioni, che emergono in un incontro di mediazione, rimangano in quell'ambito e non vengano usati in altri contesti. Viene anche usato firmare un impegno alla riservatezza tra i partecipanti. (questa esclude i casi nei quali il mediatore nel corso della sua opera venisse a conoscenza di reati commessi per esempio contro un minore).

5) Autocomposizione (o auto-determinazione): i partecipanti elaborano loro stessi un accordo,

insieme, discutendo, confrontandosi, producendo un documento scritto ..., senza che un giudice o altre figure

impongano delle soluzioni. Nessuno farà minacce, pressioni, coercizioni. Il mediatore si fa garante della correttezza del processo in tal senso. La firma, o l'eventuale mancata firma, dell'accordo scritto è una caratteristica rilevante della mediazione perché valorizza la decisione autonoma delle persone e dei gruppi per partecipare ed impegnarsi.

6) Approccio verso il futuro : si lavora con il presente, "qui ed ora", ma con uno sguardo diretto al futuro; si preferisce non accentuare colpe e responsabilità del passato, bensì concentrarsi sulle necessità dell'oggi e le possibili trasformazioni.

7) Economia : nessuno è pagato per partecipare. La spinta è quella di trovare risposta alle proprie necessità di cambiamento.

8) Informalità : il percorso non è fissato da norme giuridiche rigide, ma viene condotto ogni volta dal mediatore che imprime una direzione ed organizza i tempi

a seconda della situazione, delle circostanze, delle pieghe che le parti fanno emergere nel processo.

Altre caratteristiche fondamentali sono emerse durante il corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria ⁵⁷(Genova, febbraio 2012), come lo spazio, il luogo, il tempo.

È fondamentale che le parti possano incontrarsi in uno spazio ritenuto adeguato, neutro, ma egualmente accogliente nei confronti di tutti i partecipanti. Uno spazio riconosciuto, vale a dire che l'esigenza di incontro, scambio, mediazione tra le parti non è un fatto banale, superfluo, che può verificarsi oppure essere assente nel quadro dei rapporti cittadini o di un quartiere. Lo spazio per l'incontro/i di mediazione è legittimato, cioè se ne riconosce la necessità e l'importanza. In un quartiere può esistere il "centro di mediazione" municipale o cittadino⁵⁸ ed è una realtà diffusa, in Argentina, in Brasile, negli USA. Una famiglia, singoli, gruppi di vicini possono accedervi e trovare chi accoglie le loro istanze.

Ramón Alzate propone di istituire dei

"Centri Municipali di Trasformazione dei Conflitti" (CMTC), che siano agenti di dinamizzazione della diffusione della Cultura di Pace nel contesto comunitario dove hanno sede, sviluppando la loro attività con una gamma di progetti, che vanno dalla prevenzione all'intervento durante la crisi, dalla consulenza in risoluzione dei conflitti (...) agli interventi con grandi gruppi, al fine di ottenere l'impegno e la partecipazione della cittadinanza nei temi pubblici che li interessano,

⁵⁷ vedi www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla Mediazione Comunitaria, Genova, 2012.

⁵⁸ Cfr. Ramón Alzate Sáez de Heredia, "Sviluppo della cultura di pace e della convivenza in ambito comunale: la mediazione comunitaria" in Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Tracce di Mediazione*, Monza -Milano, Polimetrica, 2010, p.49.

passando dalle funzioni tradizionali di formazione e di mediazione comunitaria.”

È indispensabile inoltre che sia previsto un tempo definito per il processo: infatti come si vedrà anche nel dialogo riportato nel terzo capitolo, a seconda del tempo che si ha a disposizione, si darà un obiettivo diverso al processo; si potranno affrontare problemi e cambiamenti a livelli diversi: cambiamenti tra le parti, che coinvolgano i vicini di casa, il quartiere, la città, le istituzioni.

Viene ribadita sempre l'importanza del protagonismo delle parti: non è il mediatore, o l'istituzione che ospita l'incontro o altri, a determinare l'esito del processo di mediazione, ma sono i partecipanti che definiscono la direzione del percorso. È il dialogo che si sviluppa a far emergere aspetti insondati, punti di vista nuovi, particolari soluzioni.

Inoltre viene specificato che il rispetto non significa necessariamente non alzare la voce, ma percepire che l'altro conta come essere umano tanto quanto noi⁵⁹, che si riconosce il suo diritto legittimo ad avere una sua opinione, un suo interesse, un suo bisogno, che non coincide con il nostro.

2.4 La Mediazione nella Comunità

La mediazione nasce per affrontare il conflitto. Per farlo è indispensabile capire le radici del conflitto, altrimenti si rimane in superficie, si rimane all'episodio-sintomo e non si arriva all'epicentro del

⁵⁹ Vedi www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, corso di sensibilizzazione alla Mediazione Comunitaria, Genova 2012

conflitto stesso. Ma il conflitto dove nasce? In un ambito comune, nel quale ciò che sono io, tocca l'altro. Ciò che io sono, è definito da ciò che è l'altro; le nostre rappresentazioni mentali e la nostra auto-rappresentazione si condizionano reciprocamente.

Sempre Nató afferma che i conflitti investono questioni radicate, problematiche, che si trovano sotto la superficie, che non si vedono, ma sono profonde. Le dispute sono le cose che si fanno, che emergono, quello che viene agito, ma se oltre l'agire si guarda a tutto ciò e si fa in modo di capirlo, allora si usa la dimensione del pensiero. Questo ha a che fare con il profondo, con l'epicentro, (che si trova dentro), con le radici, le cause del conflitto.

Per capire il conflitto occorre studiarlo, definire quando è cominciato, attraverso quali manifestazioni. Osservare come si è sviluppato, conoscere quali sono stati i fatti salienti che lo hanno connotato. Occorre avere chiaro quali sono gli attori in gioco, singoli, famiglie, gruppi, associazioni, istituzioni; chi è coinvolto direttamente e chi invece lo è, ma in modo indiretto. Occorre comprendere se esistono delle alleanze, delle coalizioni tra le persone o i gruppi; se possono formarsi, tra chi e per quali scopi.

Inoltre deve essere chiaro per quali beni o risorse si lotta: sono in gioco beni materiali, valori, prestigio, identità, riconoscimento dei desideri, potere?

E' necessario valutare quale tipo di potere ha ognuno degli attori rispetto agli altri, che tipo di relazione esiste (di eguaglianza, di dipendenza, di simmetria, asimmetria ...). O ancora se una o più parti hanno potere sufficiente per imporre decisioni agli altri.

Nel conflitto sono in gioco:

Le Posizioni: ciò che si dice di volere, ciò che si afferma;

Gli Interessi: ciò che realmente si vuole, ciò che si desidera;

Le Necessità e i Bisogni: il minimo indispensabile, ciò che si deve avere;

È la cosiddetta piramide del PIN di Andrew Floyer Acland.

Inoltre è fondamentale domandarsi:

Quali sono gli interessi di una parte?

Quali sono gli interessi dell'altra?

Esistono interessi comuni tra le parti?

L'aneddoto classico per esemplificare cosa sono gli interessi è quello delle due sorelle e l'arancia: un madre ha una sola arancia e due bambine litigano per averla entrambe; la madre, per accontentarle entrambe, taglia a metà il frutto e offre una metà a ciascuna delle sorelle. Fu una soluzione giusta? Forse se ne poteva trovare una migliore: nessuna delle due è contenta, poiché ad una serviva il succo da bere, mentre all'altra serviva la buccia tritata come ingrediente di una torta. Dividendo a metà, ciascuna ha perso metà di ciò che le serviva.

Un esempio invece reale e decisamente pregnante è quello che ci è offerto da Galtung. Consulente e mediatore nell'ambito di conflitti internazionali (oltre che premio Nobel per la Pace alternativo), chiamato ad intervenire in un dissidio di frontiera tra Ecuador e Perù, Galtung propose: "area bi-nazionale, parco naturale", cioè la creazione di un parco comune ad

entrambi i paesi e la sua proposta fu accettata. In un'intervista Galtung⁶⁰ riassume le mosse indispensabili nella mediazione come di seguito indicato:

- a) identificazione dei partecipanti
- b) ricognizione dei loro obiettivi e le contraddizioni che ne derivano
- c) distinguere tra obiettivi legittimi e illegittimi
- d) costruire ponti fra rispettive posizioni legittime.

La situazione non deve essere sempre necessariamente un gioco a somma zero. La mediazione può fare emergere nuove possibilità.

Secondo Nató scopo della mediazione è individuare le aree dei possibili accordi, (la Z.O.P.A. Zona dei possibili accordi) che i partecipanti possono evidenziare e far emergere lavorando insieme e che scelgono liberamente. Il processo permette di sviluppare abilità che saranno utili in situazioni successive.

2.4.1. Il metodo della mediazione comunitaria

Una definizione di Mediazione Comunitaria di Alejandro Nató ed altri è la seguente :

“una risorsa umana e uno strumento civico attraverso cui coloro che fanno parte della società possono superare le differenze e/o gestire i

⁶⁰ Jhon Galtung., “La teoria del conflitto: contraddizioni-valori-interessi”, Rivista Italiana di Conflittologia, Aprile 2007-<http://www.conflittologia.it> (Ultimo accesso 16 Febbraio 2014)

conflitti che si possono generare nell'ambito privato e/o pubblico e partecipare alla costruzione della società a cui appartengono”⁶¹.

Poco sopra si è fatta la distinzione tra episodio ed epicentro di un conflitto: il mediatore spesso è chiamato ad intervenire su di un episodio, sul quale dovrebbe lavorare con i suoi strumenti professionali. L'epicentro invece, si colloca nel profondo. Nató parla di “conflitto integrale”. La mediazione comunitaria non opera sul conflitto come un chirurgo che asporta un tessuto malato. Nella mediazione comunitaria “le persone lavorano con le persone”.

Ognuno è attraversato dalla propria cultura, dalle proprie credenze, le proprie esperienze, il proprio vissuto. Così può anche essere attraversato dalla mediazione. Il conflitto è “un insieme integrato”⁶² e quindi anche “il Servizio di mediazione non può essere considerato come una struttura isolata dentro ad uno schema sociale determinato. La Mediazione deve essere un sistema integrato, collegato in rete, un sistema al servizio della società”⁶³, in cui operino persone consapevoli del fatto che non stanno intervenendo sul conflitto che si vede, ma “di avere tra le mani la fiducia sociale per poter lavorare una conflittualità che è molto più profonda di ciò che affiora in superficie”.⁶⁴

⁶¹ Alejandro, Nató, “I conflitti, la comunità in azione e la mediazione”, in Danilo De Luise. e Mara Morelli (a cura di), La mediazione comunitaria un'esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p.199.

⁶² Danilo De Luise. e Mara Morelli , (a cura di), La mediazione, una via verso la cultura della pace e la coesione sociale, Libellula edizioni, Lecce, 2011,p. 125.

⁶³ Danilo De Luise. e Mara Morelli , (a cura di), La mediazione, una via verso la cultura della pace e la coesione sociale, Libellula edizioni, Lecce, 2011 p.125.

⁶⁴ Danilo De Luise. e Mara Morelli ,(a cura di), La mediazione, una via verso la cultura della pace e la coesione sociale, Lecce, Libellula edizioni, 2011 p.126.

Non si tratta allora “solo” di gestire conflitti, afferma Nató⁶⁵, ma di costruire “legami di solidarietà, affettivi, vincolari”, “nel mondo dell’interculturalità”, che significa stare dentro ad un progetto socio-politico ed etico.

Gli elementi metodologici che Nató evidenzia sono:

a) lavorare in squadra, cioè apprendere a lavorare con altri. Può e deve diventare un habitus mentale quello di affrontare le situazioni complesse non come singoli, ma collaborando con altri, cittadini, professionisti del sociale, della sanità, della scuola. Soprattutto non solo il mediatore fa riferimento ad un’*équipe* di mediatori, ma ricorre alla co-mediazione, alla supervisione, alla funzione degli osservatori nel gruppo, ad una “squadra riflessiva” che accompagni il processo. “Il caso comanda”, osserva Nató, cioè i problemi personali o presenti nella coppia dei mediatori non devono interferire con le esigenze di chi porta il suo disagio al mediatore; l’*équipe*, la squadra deve servire anche a rendere il mediatore capace di questo atteggiamento responsabile.

b) lavorare con le istituzioni: difficilmente le istituzioni non hanno a che fare con i problemi presenti in un quartiere , in una scuola, in una famiglia. Vanno coinvolte per le funzioni per le quali sono competenti. È possibile migliorare la conoscenza che le istituzioni hanno delle questioni che creano disagio alla cittadinanza, diminuire la distanza tra queste e i cittadini. Come si dirà anche più avanti, le istituzioni sono composte di persone . Pensare di coinvolgere un’ “Istituzione” sembra irrealizzabile, creare ponti con le persone che vi stanno dentro e svolgono ruoli e funzioni , diventa tappa di un percorso possibile. Come sostiene Giménez (vedere

⁶⁵ Danilo De Luise e Mara Morelli,(a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale, Lecce, Libellula edizioni, 2011, p.120.

pagina seguente) “c’è grandissima necessità di lavorare con le istituzioni, specialmente con i poteri locali”.

c) non aver paura del conflitto: probabilmente genera maggior disagio e tensione un conflitto latente, che non un conflitto espresso, al quale si sia attribuito un nome, una fisionomia, dei confini, delle cause. Si è già detto che il conflitto è insito nella vita umana, è indicatore, sintomo di un disagio, di difficoltà, di una sofferenza, di una disuguaglianza, di una mancanza di equità. La paura blocca le energie umane, cercare di evitare il conflitto (vedi oltre: atteggiamenti umani nei confronti del conflitto par.2.2.1) conduce all’inazione e alla deresponsabilizzazione, ma acquisire consapevolezza che il conflitto si può affrontare, può sviluppare energie nuove.

d) inserirsi nella politica pubblica, in un programma sociale per la comunità; come anche sottolineato da Alzate, (vedi p.37) e come afferma ancora Nató nel dialogo con Giménez

“La mediazione deve essere un sistema integrato, legato in rete, un sistema al servizio della società, con persone che sappiano quello che stanno facendo, che sappiano che non stanno semplicemente lavorando con il conflitto che si vede, che sappiano che nelle loro mani c’è la fiducia sociale, per poter lavorare una conflittualità che è molto più profonda di ciò che affiora in superficie, di quello che emerge”⁶⁶

E Giménez aggiunge:

“abbiamo bisogno della collaborazione degli enti pubblici e della società civile e in particolare del potere locale, il potere locale deve

⁶⁶Dialogo tra Giménez e Nató in De Luise e Mara Morelli (a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale, Libellula edizioni, Lecce, 2011, p.125.

capire che il mediatore ha bisogno di lavorare in autonomia, egli non rappresenta alcun servizio e ciò è molto difficile dato che il mediatore/mediatrice deve anche far parte della squadra multi-professionale del Comune”⁶⁷.

e) generare legami nuovi per creare ponti di equità, proprio “partendo dallo squilibrio di potere” esistente in determinati paesi

f) aver presente che al di là di ogni cultura, le persone, le popolazioni sono accomunate da diritti, doveri, dalla necessità di creare sviluppo e democrazia: gli esseri umani sono molto simili ed hanno molti interessi comuni.

È necessario porre al centro le persone e il contesto sociale, la tensione verso l’equità e la coesione, per il raggiungimento di “un compromesso informato, il superamento della violenza e dell’esclusione”⁶⁸.

La mediazione comunitaria fornisce spazi di dialogo, rende possibili accordi e serve come ponte di comunicazione e integrazione sociale in quanto tiene conto del rispetto, dell’autonomia e la responsabilità delle parti. Quando le persone si sentono capaci di affrontare le liti in forma congiunta, si rafforza l’identità sociale e si promuovono i comportamenti solidali. Non si tratta di “una giustizia di seconda categoria”, né tanto meno di assicurare un “lieto fine” nelle dispute, ma di innescare processi e, tanto il processo come il risultato, impattano sull’ambiente sociale e si alimentano reciprocamente. Rende possibile trasformare la percezione dell’“avere un problema vs un altro”, nella prospettiva “abbiamo un problema in comune”.

⁶⁷ Dialogo tra Giménez e Nató in De Luise e Mara Morelli (a cura di), *La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale*, Libellula edizioni, Lecce, 2011, p.126.

⁶⁸ Carne Bouque Torremorell, in Danilo De Luise e Mara Morelli, a cura di, *La mediazione comunitaria un’esperienza possibile* Libellula edizioni, Lecce,2012, p.21.

E se non si arriva ad una risoluzione, almeno si cercano accordi parziali. La Mediazione Comunitaria è un processo attraverso il quale si costruisce la comunità, intesa non solo in senso territoriale, ma come ambito di interessi condivisi.

Una parte che è assolutamente necessario evidenziare rispetto al metodo e che emerge con chiarezza anche nei “frammenti di dialogo” (v. p. 129), proprio negli interventi di Alzate, è quella relativa all’effetto empowerment, al rafforzamento, sia riferita all’io dei partecipanti, sia alla comunità. È legato agli interventi di valorizzazione effettuati dal mediatore nei confronti dei partecipanti.

2.4.2. Strumenti: il dialogo

Lo strumento fondamentale della mediazione è il dialogo. Un dialogo aperto, ma condotto, che si snoda secondo regole precise, che vengono chiarite all’inizio del percorso a tutti i partecipanti. Questo meccanismo di collaborazione serve a condurre ad un accordo. La situazione non deve essere sempre necessariamente un gioco a somma zero. La mediazione può fare emergere nuove possibilità.

La reciproca comprensione deve essere lo scopo del dialogo e il reciproco avvicinamento il risultato della comprensione. “Comprensione e avvicinamento si raggiungono sulla via della conoscenza. Qual è la condizione preliminare di questo processo, di questa equazione? La volontà di conoscere, il rivolgersi all’altro, l’andargli incontro, l’attaccarci discorso”.⁶⁹

⁶⁹ Ryszard Kapuściński, *L’altro*, (trad. Vera Verdiani), Feltrinelli, 2009, Milano p.60.

È un dialogo in cui si mettono in funzione abilità di osservazione, di ascolto attivo e di riformulazione. L'ascolto è un momento centrale, che avviene attraverso l'udito, gli occhi, l'attenzione. Nel dialogo anche il silenzio è una dimensione di grande valore. Non è solo assenza di parola, bensì un comportamento che trasmette significato, come o più della parola stessa. Come noto, la comunicazione passa attraverso il canale emotivo; le emozioni che si vivono (non si esprimono, ma si vivono) sono una componente del messaggio e di tutto il dialogo. Emozione e ragione si influenzano reciprocamente ed entrambe hanno un significato solo se rapportate alla cultura che fa loro da riferimento. La relazione tra le tre dimensioni ci permette di capire una conversazione.

Norbert Elías, in *La società degli individui*, mostra la necessità di concepire la conversazione e il suo sviluppo come un unico processo: una serie di idee intrecciate che crescono in costante interdipendenza; le idee degli interlocutori possono cambiare durante la conversazione e le persone possono trasformarsi in base alle relazioni con gli altri.

Tra le tecniche che il mediatore usa, i “passi” che percorre, c'è anzitutto quello di creare un clima di fiducia, attraverso l'ascolto, che deve essere un ascolto attivo, che tenga presente insieme cosa si sta dicendo e cosa si vuole dire⁷⁰. Nató osserva che le parti devono essere sentite prima separatamente, dopo di ché si concorda l'incontro comune. Il mediatore introduce con una charla, una chiacchierata, con la quale si ringrazia gli intervenuti e si contribuisce a creare un clima positivo. Il mediatore ascolta senza interrompere, fa domande aperte, conferma di avere capito. Utilizza quindi la tecnica della parafrasi, che consiste nel riassumere gli interventi delle parti, in modo che siano “legittimati” e siano riconosciute anche le

⁷⁰ Margherita Fox, Maria Cristina Culotta, Alice Duo, *Avances in Mediación y Resolución de Conflictos*, Zeta Editores, Mendoza, Argentina, 2006 p.100.

emozioni che trasmettono, in modo da verificare se si è capito, per favorire l'apprendimento comune, per riordinare il racconto.

Attraverso il dialogo il mediatore può far emergere quali sono le posizioni, quali gli interessi e quali le necessità delle parti. Una strada è porre una serie di domande alle parti stesse.

Si possono porre domande chiuse, che servono per confermare; domande aperte, per ottenere informazioni, per comprendere; domande circolari, per provocare spiazzamento; domande di reimpostazione, per stimolare la riflessione. Per esempio:

“Che cosa chiede lei veramente?”, “Che cosa o quali cose vuole veramente cambiare?”, “Come lei crede che si possa risolvere questo conflitto?”,

“Cosa è disposto a fare per ottenere un risultato?”, “Cosa vuole ottenere nell'immediato?”, “Di quanto tempo dispone per affrontare questo problema?”,

“Come pensa che si senta l'altra parte in questa situazione?”, “Perché?”, “Per che scopo? Come? Quando?”...

Indagando si può arrivare al cuore della questione. Il sistema di domande ha l'obiettivo di destabilizzare le posizioni.⁷¹

Nel dialogo sono importanti l'alternanza dei turni di parola, il rispetto e l'uso del silenzio, le azioni affermative come parafrasare, riassumere.

⁷¹ Vedi www.iberistica.unige.it, Mediazione Comunitaria. Materiale del gruppo di lavoro. Corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria, Genova, 2012.

La sequenza comunicativa che si viene a svolgere si articolerà allora in: chiedere, ascoltare, comprendere, mostrare riconoscimento, stimolare la riflessione.

Scopo del dialogo nel processo di mediazione è che le parti, insieme con il mediatore, arrivino a scoprire i loro interessi, le necessità, i bisogni, i principi o i valori in gioco e facciano emergere le loro emozioni. Le posizioni sono quelle che impediscono di scoprire il vero conflitto, perché sono un mascheramento del problema. Per esempio vedi la guerra U.S.A.- Irak e relative posizioni: terrorismo/esportare la democrazia (maschera) – petrolio/ riprendere l'egemonia dopo l'attentato delle Twin-Towers (interesse vero). Se non si arriva alla soddisfazione di interessi e necessità non si arriverà all'accordo. Il mediatore lavora con gli interessi delle parti in causa. E' importante concentrarsi sugli interessi, al di là delle posizioni. Il mediatore cercherà di identificarne il maggior numero possibile, di ricercarne le relazioni con le posizioni delle parti, di valutarne l'influenza sul conflitto.

Bisogna distinguere tra Interessi comuni, Interessi opposti e Interessi diversi.

Come si è detto anche a p. 38-39, parlando dei principi della Mediazione, il tempo e lo spazio sono le coordinate all'interno delle quali il dialogo si muove: la creazione di uno spazio apposito, di un centro per la mediazione comunitaria (vedi paragrafo successivo), per esempio in un quartiere ad alto livello di conflittualità, diventa uno strumento per arginare, come afferma Alzate

“la fragilità e la segmentazione dei legami sociali, aiuta ad alleviare le tensioni e a canalizzare i conflitti in forma produttiva e collaborativa,(...) le parti possono progettare e costruire risposte non violente ai problemi che si presentano. Attraverso un centro dove si

svolga mediazione si può rinforzare la partecipazione della cittadinanza, il rispetto tra le persone, la responsabilizzazione in merito alle decisioni e agli impegni che si assumono. (...) Nasce quindi la necessità e la sfida di installare Centri di Mediazione Comunitaria, con l'obiettivo di generare e rinforzare una società democratica e partecipativa.”⁷²

Confrontarsi con l'elemento tempo è fondamentale sia per definire l'obiettivo, per programmare il tipo di intervento necessario, sia per gestire gli spazi d'intervento dei partecipanti (vedi terzo capitolo paragrafo “Frammenti di dialogo”), in modo da garantire il rispetto delle parti.

2.4.3. Modelli di riferimento

Secondo il modello di conflitto proposto da Dugan⁷³ e la sua applicazione per la costruzione della pace, si distinguono alcune tipologie di conflitto, la mediazione comunitaria si pone obiettivi in base alle tipologie fondamentali del conflitto, pertanto potrebbe essere intesa in base alle tipologie fondamentali del conflitto; potrebbe essere intesa come un approccio essenzialmente trasformativo e di costruzione della pace a quattro livelli: personale, relazionale, strutturale e culturale. Secondo Dugan vi sono quattro diversi tipi di conflitto, raffigurati come cerchi concentrici: al più interno troviamo quelli legati a problemi concreti che sono i più facili da analizzare, anche se non da risolvere, (sorgono tra vicini di casa per il

⁷² Ramón Alzate Sáez de Heredia, Sviluppo della cultura di pace e della convivenza in ambito comunale: la mediazione comunitaria, in Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), Tracce di mediazione, 2010, Monza Milano, Polimetrica, p.50.

⁷³ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), Tracce di Mediazione, Polimetrica, Monza-Milano, 2010, p. 47.

rumore, tra proprietario e inquilino per l'aumento dell'affitto, ecc. e talvolta questo tipo di problemi è legato a conflitti di relazione, connessi con lo stile dell'interazione tra le parti e i sentimenti che manifestano reciprocamente). In certi casi questi problemi non sono la causa del conflitto.

I conflitti di relazione sono quelli che sorgono per questioni legate ai modelli di interazione tra le parti e i sentimenti reciproci (contenziosi reiterati tra condomini, conflitti tra varie organizzazioni cittadine ecc.)

In alcuni casi la causa del conflitto va oltre le relazioni delle parti in conflitto e che sono istituzionalizzate all'interno della struttura del sistema sociale. Dugan distingue a questo livello tra conflitti legati al sistema sociale in senso lato e conflitti legati alle strutture sottosistemiche, in cui si riflette questo sistema.

Si tratta per molti di un passaggio fondamentale della mediazione comunitaria. Tali livelli del conflitto strutturale sottosistemico hanno la loro origine nelle regole, nelle procedure e nelle tradizioni di una particolare organizzazione sociale, (comune, scuola, organizzazione ecc.) che sono percepite quali ingiuste obsolete e poco efficaci.

Il paradigma di Dugan collega: sistema- sottosistema- relazioni e problema in una relazione a cerchi concentrici

Sistema

sottosistema

relazioni

problema

Secondo questo schema, i centri di mediazione comunitaria hanno obiettivi legati ai primi tre livelli (problemi, relazioni, sottosistema-comunità), ma interessano per estensione, il quarto livello della società nel suo insieme e la sua trasformazione culturale.

Presso i Centri di mediazione comunitaria si interviene rispetto alle singole situazioni portate, ma si fa anche formazione per la cittadinanza (volontari, operatori, organizzazioni) in risoluzione e trasformazione dei conflitti e nell'acquisizione di abilità comunicative, nell'organizzazione di riunioni, nella costruzione di consensi, nella mediazione in politiche pubbliche (relative all'ambiente e all'urbanistica per esempio), nell'elaborazioni di risoluzioni di sistemi di conflitti per diverse organizzazioni, conciliazione, processi di giustizia riparativa e anche arbitrati.⁷⁴

In questa linea emerge il modello trasformativo descritto da Bush e Folger⁷⁵, che mira ad innescare cambiamenti nei soggetti interessati, nel senso di determinare empowerment o rafforzamento, e riconoscimento. Questi vengono coinvolti in un processo che aumenti autostima, fiducia e percezione di autoefficacia e che si può tradurre anche in politicizzazione e azione collettiva; si determina anche un diverso atteggiamento nelle persone coinvolte, nel senso di una maggiore apertura, attenzione ed empatia nei confronti dell'altra parte. A livello sociale presuppone acquisire potere attraverso educazione, politicizzazione e azione collettiva. Riconoscimento significa che le parti in conflitto evitino di essere incentrate su se stesse e

⁷⁴ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, Polimetria edizioni, Monza-Milano, 2010, pp. 47-49.

⁷⁵ Bush, J. Folger, *La promessa della mediazione*, Firenze, Vallecchi, 2009.

riconoscano i problemi dell'altra parte. La qualità della convivenza cittadina non può che beneficiare di questi "movimenti".

Empowerment, sostiene Ramón Alzate⁷⁶ (cfrt. anche frammenti di dialogo p.130), significa che tutti quanti lavorano in mediazione sono consapevoli che le persone, i gruppi le comunità dispongono già della capacità di risolvere i propri conflitti in maniera pacifica e costruttiva. I metodi devono quindi essere elicitativi, devono nascere dalle persone stesse, dalle comunità, tra le parti coinvolte, che "hanno" il conflitto.

Alzate sottolinea con forza⁷⁷ un approccio della mediazione che sia sistemico, perché il conflitto è sempre legato a cause ed avvenimenti preesistenti, partecipativo, perché solo chi vive i problemi può avere la capacità di risolverli e creativo, perché qualche volta, o spesso, non si riesce a risolvere i conflitti e forse neppure a trasformarli, ma si può lavorare per convivere da una prospettiva nuova.

Gli studiosi della mediazione ritengono che rinforzare le relazioni tra i membri di un gruppo, i legami comunitari sia un modo efficace di affrontare i conflitti e prevenirne l'evoluzione negativa, che è generalmente una escalation verso la violenza. La mediazione implica impegno nei confronti della coesione sociale, promuove la comprensione, spinge ad accettare differenti versioni della realtà, difende il pluralismo, sviluppa la capacità di prendere decisioni. L'importante è porre al centro le persone ed il contesto sociale, la tensione verso l'equità e la coesione, il

⁷⁶ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e della coesione sociale, maggio 2011, Lecce, Libellula Edizioni, p. 134

⁷⁷ Dialogo tra Ramón Alzate Saéz de Herédia e Juan Carlos Vezzulla in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), La mediazione :una via verso una cultura della pace e della coesione sociale, Lecce, Libellula edizioni, 2011, p. 135.

raggiungimento di “un compromesso informato, il superamento della violenza e dell’esclusione”.⁷⁸

La mediazione comunitaria fornisce spazi di dialogo, rende possibili accordi e serve come ponte di comunicazione e integrazione sociale in quanto tiene conto del rispetto, dell’autonomia e la responsabilità delle parti. Quando le persone si sentono capaci di affrontare le liti in forma congiunta, si rafforza l’identità sociale e si promuovono i comportamenti solidali. Non si tratta di “una giustizia di seconda categoria”, ma di innescare processi e, tanto il processo come il risultato, impattano sull’ambiente sociale e si alimentano reciprocamente. Rende possibile trasformare la percezione dell’“avere un problema vs un altro”, nella prospettiva “abbiamo un problema in comune”. E se non si arriva ad una risoluzione, almeno si cercano accordi parziali. La Mediazione Comunitaria è un’esperienza attraverso la quale si costruisce la comunità, intesa non solo in senso territoriale, ma come ambito di interessi condivisi.

È chiaro che non sarebbe possibile attuare questo percorso senza la presenza e l’intervento di una figura che si ponga al servizio del processo, metta a disposizione le proprie conoscenze, la propria esperienza, capacità/ professionalità, il mediatore.

2.4.4. Il ruolo del mediatore

La persona che rende possibile questo processo è il mediatore, ma non ne è il protagonista. È al servizio del processo e delle

⁷⁸ Danilo De Luise e Mara Morelli, “Cultura della mediazione e lavoro sociale”, in Chessa F. e Morelli M. (a cura di), *Cultura e tecniche della mediazione*, Cagliari, CUEC, 2007, p. 35.

persone coinvolte. “È colui che sa mettere la propria soggettività al servizio degli altri”.⁷⁹

È un terzo tra le parti, che lavora con le parti in conflitto per aiutarle a modificare le dinamiche della situazione conflittuale. È multi-parziale, una caratteristica che richiama l’empatia e l’indipendenza. Tutte le parti, mediatore compreso, sono coinvolte nel processo: è impossibile una posizione totalmente neutra.

Il dibattito intorno a questo aspetto è intenso: la neutralità non può essere un concetto assoluto. Per ogni cultura la neutralità può avere accezioni diverse. Chiedere a qualcuno di essere imparziale, come afferma Nató, è come dirgli “non puoi essere tu, devi essere un altro”. L’imparzialità consiste soprattutto nella garanzia che il mediatore non trarrà vantaggi né benefici da una delle parti per il suo intervento; ha invece l’obiettivo, come osserva De la Rúa di “offrire un processo trasparente e democratico alle parti”⁸⁰(p.26).

Il mediatore ha bisogno di lavorare in autonomia, pur facendo parte di una squadra; non rappresenta né difende nessuno, afferma Giménez, non è il difensore degli immigrati, dei poveri, pur facendo parte di un progetto che ha un senso politico e obiettivi etici, di costruzione di una cultura di pace.

Ramón Alzate, in un suo intervento a Genova⁸¹, riportava l’esito di studi sugli esiti di processi di mediazione: nell’80% dei casi analizzati

⁷⁹ Alejandro Nató “Dialogo tra Carlos Giménez e Alexandro Nató”, in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *La mediazione una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Lecce, Libellula, 2011, p.129.

⁸⁰Diana de La Rúa, op. cit. p.26.

⁸¹ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Mediazione tra prassi e cultura*, Monza-Milano Polimetrica, 2010, p.155.

emerge che la prima narrativa, il primo intervento, (la persona che parla per prima nell'incontro) condiziona il processo, i passaggi successivi. Allora il mediatore deve porre attenzione a fare parlare per prima la parte più debole.

La questione del potere naturalmente non può essere eliminata nel processo di mediazione. Il ruolo del mediatore prevede che egli non orienti in un senso piuttosto che in un altro, una soluzione, un accordo che è un passo della trasformazione, ma che invece aiuti i partecipanti a farla emergere loro stessi. Non è possibile escludere in assoluto il rischio della manipolazione, proprio perché l'autorevolezza riconosciuta al facilitatore del percorso lo mette in una posizione particolare, rispetto a chi invece si trova in situazioni di sofferenza e conflitto.

Il mediatore deve essere consapevole di sé. “La conoscenza e consapevolezza di sé è lo strumento principale del lavoro di mediazione”⁸².

E' equidistante dalle parti, ma è di volta in volta più vicino a quella parte che in quel momento riesce meno a fare sentire la propria voce. E, requisito di base, non ha potere decisionale, ma stimola i partecipanti ad individuare i propri problemi e far emergere i criteri per valutare una soluzione possibile. Deve mettere a proprio agio le persone, deve essere un facilitatore tra le parti; il mediatore non dà giudizi, deve aiutare le parti a condividere le regole del dialogo che si va ad avviare, spiegare lo scopo della mediazione, aiutare le parti a rispettarsi, ad usare il tempo e lo spazio.

La capacità e la possibilità del mediatore di lavorare perché le parti trovino un accordo, nasce dall'opportunità che queste gli offrono di intervenire nella loro comunicazione, di modificare il modo in cui si svolge la comunicazione stessa; il mediatore aiuta le parti a trovare una

⁸² Danilo De Luise e Mara Morelli,(a cura di), La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p.24.

ridefinizione della loro relazione, per avanzare nella risoluzione del conflitto⁸³. La parola del mediatore libera e abilita.

Il mediatore usa anche il metodo narrativo, per cui riflette con la sua équipe sulle storie portate dalle parti e successivamente aiuta i partecipanti a costruire una “storia alternativa”, una lettura diversa della situazione, attraverso la quale facilitare il delinearsi di un accordo.

Come afferma Diana Eugenio De la Rúa, il mediatore è un “terzo neutrale proattivo”⁸⁴; dimostra in ogni situazione l’interesse a collaborare per generare idee, per essere d’aiuto nell’analizzare proposte, lasciare il tempo per la riflessione, costituire sempre un buon canale di comunicazione e informazione tra le parti (è un “traduttore” tra le parti) e gestire il tempo in forma efficace, dando sufficiente spazio per la formulazione di proposte.

2.5. I protagonisti della mediazione

Juan Carlos Vezzulla, nel corso di una lezione tenuta a Genova nel novembre 2012, sottolineava che ci sono mediatori che lavorano con il problema, altri che lavorano con le persone e che bisogna sempre tenere separato il problema dalle persone. Secondo Vezzulla il mediatore è come il contadino che vuole raccogliere buoni frutti: non si preoccuperà dei frutti, ma della salute della pianta, dell’acqua, della luce, della temperatura e del terreno.

⁸³ Leticia Villaluenga García, “Mediación en Comunidades Univeritarias: la experiencia de la Universidad Complutense de Madrid”, *Conflictology*, n°1, 2009, UOC edizioni, pp.63-69.

⁸⁴ Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos y alteróivas para la resolución de conflictos en la Sociedad*, Buenos Aires, AbeledoPerrot, 2010, p.57.

Inoltre la Mediazione non è terapia, ma è un processo pedagogico finalizzato a far sì che siano le persone stesse a capire cosa sia meglio per loro. Il mediatore deve “stare in galleria”, guardare da fuori il gioco, (la sua posizione è diversa sia da quella di chi fornisce assistenza, sia da quella di chi giudica) e capire come gioca il potere. La sua è una “comprensione emancipatoria”. Quando abbiamo un problema ci facciamo assorbire totalmente da questo: delle volte non si mangia, non si dorme più. Il mediatore, secondo Vezzulla, deve fare in modo che chi partecipa all’incontro di mediazione “recuperi la propria vita”.

Comunque le tecniche possono cambiare, ma non i principi. Le tecniche possono cambiare, ma non lo scopo, che è mettere le persone in condizione di parlare fra loro, affrontare essi stessi i problemi; far diventare le persone da passive a attive e partecipanti; trasformare l’“io non posso” in “io posso”.

Il mediatore può essere una figura professionale oppure no, l’importante non è il suo “sapere”, ma il suo sapere ascoltare, accogliere ed essere vicino. Coloro che “sanno” sono quelli che si rivolgono al mediatore. L’ideale sarebbe costituire un’équipe in cui tutti i saperi possano contribuire ad un migliore ascolto e un migliore riconoscimento del fatto che chi sa, è chi consulta⁸⁵.

⁸⁵ Juan Carlos Vezzulla, “La mediazione comunitaria. Discussione e riflessioni”, in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di Mediazione*, Monza-Milano, Polimetrica, 2010, pag.120 .

2.5.1. La mediazione tra pari

La mediazioni fra pari⁸⁶ è una realtà in molti paesi latino-americani, per esempio in scuole, carceri, comunità in generale; presenta il vantaggio della prossimità e della presenza nel mediatore di alcune caratteristiche condivise con le parti.

- a) L'esperienza del programma di Mediazione Scolastica tra pari nella scuola primaria di Hermosillo Sonora, Messico.

Gli insegnanti María Alejandra Rangel Barretero, Macrina Pineda León e Jesús Ricardo Félix Rodríguez sono gli autori del programma e della relazione alla quale si è fatto riferimento.

La scuola elementare si trova nella colonia di Las Granjas, nella città di Hermosillo Sonora, Messico nord occidentale, al confine con gli Stati Uniti, che conta poco meno di un milione di abitanti. Il livello socio-economico della popolazione è medio e medio-basso.

La situazione di partenza segnalata dalla scuola era caratterizzata da un clima di violenza. Gli insegnanti avevano riconosciuto che esso era collegato alla mancanza di capacità di risolvere i conflitti in forma pacifica. Erano concordi sul fatto che i loro interventi sulla popolazione scolastica fossero finalizzati a modificare comportamenti negativi; che educare e insegnare a gestire i conflitti fosse parte del programma didattico, come tutte le attività che promuovono pratiche democratiche e l'esercizio della cittadinanza. In Italia si direbbe che fa parte del programma di educazione civica.

⁸⁶ "Experiencia del programa de mediación escolar entre pares en la escuela primaria Flores Magón" de Hermosillo Sonora, México, María Alejandra Rangel Barretero, Macrina Pineda León, Félix Rodríguez i.c.s.

Tutta la comunità scolastica aveva riconosciuto la gestione dei conflitti come parte della vita educativa e la corresponsabilità che unisce docenti, genitori e alunni nella prevenzione. Tutti si è coinvolti nei conflitti quotidiani che fanno parte della convivenza, ma è necessaria la consapevolezza dei propri comportamenti, legati alla cultura, a credenze e valori. Rispetto ai bambini si è abituati ad intervenire esercitando l'autorità e, difficilmente, si indagano cause e motivazioni di un'aggressione; si gestiscono gli incidenti, ma non si risolvono i conflitti; molte volte non si mette attenzione e lavoro sulle cause.

La mediazione tra pari costituisce uno strumento per il docente e un'alternativa per gli alunni. È un processo volontario nel quale un terzo facilita la comunicazione fra due o più, agendo perché venga trovato un accordo soddisfacente per loro.

Nella scuola pubblica di Hermosillo sono stati selezionati undici bambini dalle classi quinte che si sono formati per essere mediatori. È la prima generazione di alunni (di scuola pubblica) mediatori, nel loro Stato. Attualmente stanno svolgendo sessioni di mediazione con tutti gli alunni della scuola, che ne fanno richiesta. Nella fase di formazione ha iniziato a manifestarsi un cambiamento nel comportamento dei bambini (nel senso della consapevolezza e autocontrollo) che si rifletteva nei rapporti con i compagni e veniva notato dagli uni e dagli altri.

È stata poi organizzata ad hoc una cerimonia di graduation, cui hanno partecipato diverse autorità, con l'obiettivo di sviluppare empowerment nei bambini-mediatori e conferire riconoscimento da parte degli alunni. Nella comunità scolastica si sono sviluppate diverse azioni per diffondere la conoscenza della mediazione come un mezzo alternativo nella risoluzione dei conflitti: informazione ai docenti su questo tema e sul procedimento che avrebbero dovuto attuare per richiedere l'intervento dei

bambini mediatori in un conflitto che essi rilevavano. Anche in classe, agli alunni fu necessario spiegare che cos'è la mediazione e come potevano richiedere l'intervento di un mediatore in un conflitto che uno di loro avesse con un compagno. La prima fase informativa ha reso possibile lo svolgersi delle prime mediazioni. Le richieste di intervento sono state registrate e così i nomi dei bambini che le chiedevano. Si è proceduto quindi ad un'osservazione degli accordi e ad uno studio ravvicinato dei cambiamenti che avvenivano tra i bambini che avevano assistito ad un processo di mediazione. Dalla registrazione è stata ricavata una tabella riassuntiva delle mediazioni avvenute tra i mesi di novembre 2011 e febbraio 2012, come qui di seguito riportata:

tipo di violenza

N° mediazioni

violenza sociale

mettere in giro voci

10

fomentare i pregiudiz i

1

esclusione dei compagn i

1

violenza fisica(diretta)

colpi, calci, graffi

7

n° tot. mediazioni

19

Nel giro di quattro mesi dall'inizio del programma, si è osservato che i bambini nella scuola cominciano ad esprimersi con un linguaggio vicino alla mediazione in situazioni quotidiane, ad usare parole in relazione con il processo di mediazione. Emerge tra gli alunni delle altre classi un interesse a partecipare alla formazione successiva. Per loro la mediazione è già un'alternativa possibile per affrontare i rapporti conflittuali. Anche alcuni insegnanti hanno espresso il desiderio di conoscere ed imparare le tecniche usate. Anche tra loro si fa strada la percezione della mediazione come un'alternativa per affrontare e trasformare le situazioni conflittuali più frequenti in classe.

Si tratta di un programma di applicazione troppo recente per poter ricavare deduzioni generali, ma si può dire che si cerca di ottenere una trasformazione culturale, per mezzo di azioni specifiche che offrano un'educazione centrata sulla persona, che rifiuti la violenza e prevenga i conflitti, che generi attenzione verso le cause dei conflitti e quindi operi per la loro prevenzione e per costruire soluzioni, attraverso il dialogo tra gli attori della comunità scolastica. È un programma che prevede la diffusione e lo sviluppo tra i membri della comunità scolastica, di una strategia che offra un'alternativa tanto a docenti quanto ad alunni, utilizzando gli strumenti della mediazione.

b) L'esperienza nel penitenziario di Hermosillo Sonora, Messico⁸⁷

Molto interessante anche l'esperienza della mediazione penitenziaria nel carcere di Hermosillo in Messico presentata da Javier Vidargas, nel Congresso genovese "La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile" del maggio 2012.

⁸⁷ Cfr: Javier Vidargas: "L'esperienza della mediazione comunitaria nel carcere di Hermosillo in Messico", in Danilo De Luise e Mara Morelli, *La Mediazione comunitaria, un'esperienza possibile*, Lecce, Libellula edizioni, , 2012, p.205.

Nel 2005 questa struttura ospitava oltre 5000 detenuti, maschi. Le carenze del sistema penitenziario erano particolarmente stridenti e il contesto altamente problematico, tanto che gli atti di violenza erano all'ordine del giorno, così come rivolte e problemi di vario tipo. La diagnosi sull'incidenza e la tipologia dei conflitti presenti compiuta dagli esperti, in vista dell'avvio di un progetto di riadattamento per reclusi, era stata veramente scoraggiante. Si rendeva necessario introdurre un cambiamento radicale nel clima di ostilità ed aggressioni. Fu pertanto avviato un Programma di Formazione di Mediatori fra Pari nel Centro Penitenziario, "con l'obiettivo di implementare un modello di giustizia risocializzante, orientato a processi in grado di sensibilizzare, formare e creare mediatori tra i detenuti, al fine di facilitare anche il loro successivo reinserimento nella società, con un cambiamento di atteggiamenti e comportamenti nella gestione dei rapporti interni".⁸⁸ È stato svolto a tal proposito un lavoro di prevenzione del reato e di recupero, in collaborazione con le famiglie, i centri educativi e la comunità nel suo insieme. Il primo corso di formazione per mediatori fra pari nel centro fu avviato nel 2005, per una durata di 200 ore, tenuto da docenti dell'Istituto di Mediazione del Messico e dell'Università di Sonora. Dal 2005 al 2012 sono stati tenuti 5 corsi di diploma, di cui due a livello statale, con la partecipazione di circa 40 alunni per corso. Nella scelta dei candidati alla formazione non ha avuto rilevanza il tipo di reato connesso alla pena, bensì si è guardato a dati quali la durata della reclusione (non inferiore ai 5 anni), la scolarità minima di diploma di scuola superiore, capacità di ascolto, la capacità di leadership, il livello di autostima medio-alto, la capacità di negoziazione, la sensibilità verso le problematiche dei compagni, la capacità di integrarsi e lavorare in équipe, la tolleranza alla frustrazione. Le conseguenze della formazione sono state

⁸⁸ Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *la mediazione comunitaria :un'esperienza possibile*, Lecce, Libellula edizioni, 2012, pp. 206-209.

tangibili: è avvenuta una diminuzione dei problemi che causavano le risse e le morti nella misura del 90%.⁸⁹

I Mediatori fra Pari hanno esercitato questo ruolo di pacificatori e le autorità hanno risposto positivamente al cambiamento di atteggiamenti e comportamenti da parte dei reclusi, ponendosi con una maggiore attenzione nei confronti delle richieste di miglioramenti nella qualità della vita del carcere; è stato possibile avviare attività culturali, sportive, lavorative, modificare l'infrastruttura del carcere, la qualità del cibo. Dopo le iniziali resistenze da parte di docenti, guardie e delle mafie interne, l'accettazione ed il sostegno nei confronti del programma è progressivamente aumentato. Il rapporto costi/benefici emerso dai risultati del progetto è stato molto vantaggioso. Nel 2012 nel Centro di mediazione del carcere si tengono circa 20 mediazioni settimanali (ci sono 5000 detenuti). I maggiori sostenitori dell'intervento sono il sistema carcerario statale e le istituzioni educative. Il lavoro si è allargato anche alla dimensione dei conflitti dei reclusi con i familiari, nonché all'applicazione di metodi restaurativi (cioè che mettono al centro al vittima e non il colpevole).

2.6. La mediazione e le istituzioni

Il rapporto cittadini-istituzioni è spesso difficile: i primi possono essere visti come portatori di una complessità cui non si riesce o non si vuole a far fronte e le seconde come un ostacolo allo sviluppo di istanze

⁸⁹ Javier Vidargas "L'esperienza della mediazione penitenziaria nel carcere di Hermosillo in Messico", in Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *Mediazione comunitaria un'esperienza possibile*, Lecce, Libellula Edizioni, 2012, pag.205.

profondamente sentite e motivate. Anche questo è un conflitto, che paralizza energie, tempo e speranze. Anche qui sarebbe importante individuare, riconoscere posizioni, bisogni, interessi.

Facciamo riferimento a Searle⁹⁰, per meglio comprendere il significato e lo scopo dell'istituzione. Searle considera due caratteristiche della mente, la coscienza e l'intenzionalità. Un pezzo di carta è denaro se noi pensiamo che lo sia. Tale condizione è necessaria, ma non sufficiente. È necessario che anche gli altri lo pensino (e quindi accettino quel pezzo di carta come denaro) e che ciò accada per un lungo periodo di tempo. Ciò vale per le istituzioni in generale, afferma Searle e si domanda quale sia l'ontologia del sociale e dell'istituzionale. Può esserci una realtà oggettiva solo se noi pensiamo che essa esista? Si domanda come può questa realtà istituzionale funzionare causalmente. Nella realtà istituzionale il linguaggio è costitutivo; il linguaggio non è usato semplicemente per descrivere i fatti, ma li crea: l'asserzione è performativa. Inoltre esiste un'interessante forma di intenzionalità collettiva che si manifesta nella forma "noi intendiamo", "noi creiamo", "noi speriamo". Oltre l'intenzionalità individuale c'è anche quella del "noi", che è quella che consente di cooperare, ("persino il conflitto richiede una cooperazione", osserva Searle p.127). Oltre l'intenzionalità, altre due nozioni spiegano la realtà istituzionale: l'attribuzione di funzione e le regole costitutive: numerosi individui possono attribuire funzioni in maniera collettiva. E' giocando a scacchi, usando le regole degli scacchi, che si costruisce il gioco stesso, che si usano certi movimenti che costituiscono mosse, le quali implicano che si guadagni o perda un pezzo, che si perda o che si dia scacco matto.

⁹⁰Cfr.: Jhon R. Searle, *Mente, Linguaggio e società la filosofia nel modo reale*, Milano, Raffaello Cortina editore, 2000, pp.117-142.

Searle sostiene che l'intenzionalità collettiva non è riducibile a quella individuale; gli agenti individuali hanno nella loro testa un'intenzionalità del tipo "noi intendiamo", "noi speriamo", ecc. Qualsiasi fatto che comporti che due o più agenti abbiano un'intenzionalità collettiva è definito da Searle "fatto sociale", ma una realtà istituzionale è qualcosa di più complesso: è legata all'attribuzione da parte di più individui, collettiva, di una funzione. Un oggetto, uno stato di cose esplica la propria funzione in virtù dell'accettazione o del riconoscimento collettivo. Cioè si dice che un certo oggetto ha un determinato status, non a causa delle sue caratteristiche fisiche o non solo, ma in relazione a una certa funzione riconosciuta collettivamente.

La realtà istituzionale è una questione di poteri positivi e negativi, afferma Searle, compresi i diritti, gli onori e l'autorità così come gli obblighi, i doveri, i disonori, le punizioni. L'assegnazione collettiva di funzioni di status e soprattutto il loro continuo riconoscimento e accettazione nel corso di lunghi periodi di tempo, possono creare e mantenere la realtà dei governi, del denaro, degli stati nazione, dei linguaggi, del possesso della proprietà privata, delle università, dei partiti politici e di migliaia di altre tali istituzioni che possono sembrare epistemicamente oggettive. La cessazione dell'accettazione collettiva però può far collassare tali istituzioni all'improvviso (Searle fa l'esempio del crollo dell'impero sovietico, avvenuto nel giro di pochi mesi a partire dal 1989). Quindi l'accettazione collettiva è essa stessa un meccanismo per la creazione del potere. Tutta la realtà istituzionale riguarda il potere. Le menti che agiscono in cooperazione hanno l'abilità di creare una realtà sociale oggettiva e di renderla istituzionale. Quindi, di incidere sul potere, di usare il potere, di crearlo.

Pensando ai processi di mediazione comunitaria si deve tenere presente che le istituzioni sono rappresentazioni sociali, formule che

sintetizzano gli immaginari sociali. Tutto ciò che tende a modificare tali rappresentazioni e immaginari causa incertezza e insicurezza. Le istituzioni hanno il compito di resistere al cambiamento, non di promuoverlo, pertanto recuperano la sicurezza omologando la diversità eliminandola o respingendola. Così facendo si recupera o si mantiene il controllo finora esercitato.

Se pensiamo allo Stato sociale, l'istituzione spesso si identifica con l'erogazione di prestazioni pre-costituite e rigide, mentre il cittadino la vede come una fonte cui attingere. Specialmente in epoca di scarsità di risorse gli uni e gli altri sono in una situazione difficile. Non è detto però che non si possano trovare interessi comuni, perché sia le istituzioni sia i cittadini sono persone, portatrici di pensieri e necessità sui quali intorno ai quali possono delinearsi "zone di possibili accordi". I dipendenti di una scuola, di un ospedale o di un altro servizio trascorrono buona parte della loro vita nel luogo dove lavorano e possono essere sensibili alle stesse tematiche (bisogno di pulizia, di legalità, di solidarietà..) sofferte dai residenti e ciascuno è portatore di punti di vista diversi, utili a migliorare la comprensione del contesto.

“La cultura della mediazione guarda alla possibilità di comprendere le ragioni dell'altro come una conditio sine qua non, per uscire da una situazione conflittuale in un modo che veda tutte le parti cresciute e coinvolte in un cambiamento evolutivo”.⁹¹

La mediazione è spesso presente in contesti di ingiustizia e oppressione: è utile tener viva l'attenzione per non correre il rischio che la

⁹¹ Danilo De Luise e Mara Morelli, "Lungo i sentieri Della mediazione : riflessioni e strumenti per orientarsi nel cammino" in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, Monza-Milano, ed. Polimetrica, 2012, pag.24.

mediazione comunitaria possa venire scambiata per uno strumento di controllo sociale.⁹²

Nató afferma che i mediatori non sono vigili del fuoco dei conflitti, probabilmente per intendere proprio questo, che la mediazione non serve per calmare le acque dentro scenari sociali, urbani o meno, in ebollizione; la mediazione non è concepita come il dio della pace, ma come uno strumento che permetta che individui ed attori sociali gestiscano i conflitti.

Diffondere la cultura della mediazione significa non solo affrontare i conflitti e far nascere modelli e tecniche per affrontarli, ma restituisce alla comunità la domanda che nasce dai conflitti stessi, alimentando la riflessione sulle cause che ne sono alla base, sulla sofferenza e l'esclusione ad esse connesse. Crea quindi una dimensione "pre-politica" in cui ciascuno può porsi in movimento verso il cambiamento e l'ascolto delle ragioni degli altri. Il ruolo della comunità è venuto assumendo nuova importanza in rapporto sia alla crisi del tradizionale concetto di stato, sia ai processi di globalizzazione.

E' come se le istituzioni non ce la facessero più da sole e tale crisi in vari paesi è in atto da decenni. Una strada è cercare di uscire dall'auto-referenzialità. Si parla ormai da anni di "reti", di "mettersi in rete" tra soggetti sociali. Anche le istituzioni sono chiamate al cambiamento, sono spesso parte in causa nei conflitti e quindi possono esser coinvolte in un processo di apprendimento reciproco rispetto ai cittadini.

⁹² Cfrt.: Danilo De Luise e Mara Morelli, "Lungo i sentieri della mediazione : riflessioni e strumenti per orientarsi nel cammino" in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, Monza Milano ed. Polimetrica, 2012, p. 22.

Le istanze che stanno davanti alle istituzioni sono profonde , ma ormai è come se queste fossero usurate, delegittimate, prive di potere simbolico, rispetto alla costruzione sociale, in particolare certe istituzioni del potere politico. Nató si interroga e ci interroga:

“Che immagini ci sono nella società dei media? Come influiscono gli sguardi culturali sulla conflittualità sociale? che immagine c’è delle forze dell’ordine nei diversi quartieri? Che concezione ha il potere politico sull’uso dello spazio pubblico? Che cosa implica la vendita ambulante per strada? Qual è l’immagine dell’ordine sociale? Com’è considerato l’ordine sociale? Chi ordina l’ordine sociale?”⁹³

In passato sembrava che le istituzioni potessero ordinare l’ordine. Adesso non riescono a garantirlo. Stanno emergendo nuove regole del gioco, che portano con sé nuove sfide. Il processo di mediazione diventa un modo di restituire equità: cittadini ed istituzioni possono ricomporre un problema, individuare un accordo, un obiettivo comune. Solo promuovendo ambiti che favoriscano il dialogo e la cultura dell’incontro si potrà contrastare un avanzamento negativo. L’architetto Liliana Carvajal e Gabriela Rodríguez Querejazu coautrici del volume *Mediación Comunitaria, los conflictos en el escenario social urbano*, sottolineano che in certe situazioni lo spazio urbano viene usato, recuperato come spazio politico, spazio della città. Il diritto dei cittadini alla città non è soltanto diritto ad accedere alle risorse, ma diritto a cambiare la città a cercare un nuovo paradigma urbano⁹⁴.

⁹³ Alejandro Nató, I conflitti, la comunità in azione e la mediazione, in De Luise e Morelli,(a cura di), *La mediazione Comunitaria un’esperienza possibile*, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p.190.

⁹⁴ Cfr.: Alejandro Nató, I conflitti, la comunità in azione e la mediazione, in Danilo De Luise e Mara Morelli,(a cura di), *La mediazione comunitaria un’ esperienza possibile*, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p.193.

In un momento del genere è importante riflettere su quale debba essere il ruolo dello Stato, su quali risposte lo Stato riesca ad offrire alla protesta sociale: un atteggiamento di estraneità, autoritario, repressivo? O un atteggiamento di maggiore attenzione in grado di conoscere e cogliere precocemente i segnali che provengono dalla società civile? un atteggiamento che costruisce prevenzione, in grado di accogliere e generare nuove istanze e nuovi processi dialogici. Mancano politiche pubbliche in grado di canalizzare il conflitto sociale. In tal caso è auspicabile la presenza di terzi che aiutino “i decisori politici e gli attori a canalizzare i loro processi di cambiamento sociale e politiche nell’ambito di sistemi democratici efficaci e a elaborare le divergenze in maniera pacifica attraverso processi di costruzione di consensi”⁹⁵. Le istituzioni possono esse stesse talvolta a favorire il cambiamento; un esempio è attraverso la creazione dei Centri Municipali di trasformazione dei conflitti (v. p. 37) , cioè opportuni spazi dialogici, dove confluiscono le criticità , ma anche la possibilità di ristabilire relazioni e legami, attraverso la parola

2.6.1 . Mediazione nelle organizzazioni: l’esperienza presso l’Università Complutense di Madrid

L’istituzione Università può diventare campo d’azione di un processo di mediazione. A Madrid si è sviluppata un’esperienza significativa. L’Università non sfugge alla logica umana del conflitto; anzi, essendo una comunità dalle caratteristiche ben definite, in cui si esplicano funzioni diverse, ruoli molteplici e in cui vengono investono risorse limitate, vi si generano dinamiche conflittuali che possono ostacolare il buon

⁹⁵ Cfr.: Alejandro Nató, I conflitti, la comunità in azione e la mediazione, in Danilo De Luise e Mara Morelli,(a cura di), La mediazione comunitaria un’ esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p.195.

funzionamento dell'organizzazione nel suo insieme e l'offerta adeguata di servizi da parte dell'istituzione.

Intorno all'Università Complutense di Madrid ruotano migliaia di persone al giorno, tra studenti, personale docente e tecnico amministrativo, responsabili di varie attività subappaltate, utenti dei diversi dipartimenti e servizi, (come l'Ospedale Clinico). Qualsiasi conflitto si esprima in quella comunità richiederebbe un intervento specifico, potrebbe dare l'avvio ad un procedimento, ma questo non deve essere necessariamente di tipo disciplinare. Infatti la sanzione, come si diceva anche sopra, a proposito della scuola primaria, può risolvere la manifestazione episodica del conflitto, ma non l'epicentro, cioè i motivi più profondi che lo hanno provocato. Il sistema disciplinare è necessario per determinati aspetti, ma non è adatto per lavorare su necessità, interessi delle parti e individuazione di eventuali modifiche nella struttura organizzativa in base ad essi.

Alla Complutense è aperto dal 2004 un Centro per la mediazione all'interno dell'Università; vi si può rivolgere chiunque ritenga di avere un conflitto con un altro membro della comunità universitaria: c'è il caso dei due studenti che hanno litigato per il posto in biblioteca, proprio nel periodo appena antecedente alla sessione di esami, cioè quando il posto in biblioteca costituisce una posizione da difendere; oppure l'usciera che ha chiesto che fosse affrontato con l'aiuto dei mediatori il suo rapporto con il Rettore, dal quale riteneva di non essere rispettata, a partire dal "non saluto" quotidiano. Si sperimenta un metodo di gestione cooperativa dei conflitti, che conduce, se le parti lo desiderano, ad accordi nei quali gli interessi di entrambe le parti siano rispettati. Il ricorso alla mediazione è una scelta volontaria e il processo viene facilitato dal mediatore che aiuta a raggiungere un' "autocomposizione" del conflitto.

Le azioni che l' Università Complutense sta realizzando sono denominate: “Acciones en desarrollo en la UCM, para implementar un sistema de cultura de paz”⁹⁶ e consistono in:

I.- Prevenzione attraverso la formazione:

1.1. Azioni di sensibilizzazione, attraverso corsi relativi alle abilità e alle tecniche nella gestione cooperativa dei conflitti, sia per il personale tecnico-amministrativo, sia per i docenti ed i ricercatori. Questa formazione ha lo scopo di potenziare queste abilità, tanto in coloro i quali hanno alte responsabilità sul personale, come negli altri membri della comunità, in modo che il conflitto sia qualcosa di “avvicinabile” ed evitare che si intensifichi;

1.2. formazione di un équipe di mediazione che prevede sia l'intervento di esperti (della stessa Università) sia lo svolgimento di ore di tirocinio presso il Servizio di Mediazione della stessa Università.

II. Esperienze nella gestione cooperativa di controversie:

2.1. interventi in processi di mediazione (se se ne verifica la necessità e nel quadro del Diritto Amministrativo);

2.2. sostegno tecnico nella gestione cooperativa dei conflitti, quando si richiede per persone o organi della UCM.

III. Diffusione della Mediazione:

3.1. brochure descrittive del sistema e sue possibilità;

3.2. pubblicazioni sull'argomento, attraverso vari mezzi di comunicazione : radio, stampa e la rivista/newsletter della Complutense;

⁹⁶ Azioni di sviluppo nella università Complutense di Madrid, per implementare un sistema di cultura di pace.

3.3 - realizzazione di Giornate di diffusione della mediazione, con professionisti esperti, sia per i membri dell'Università sia per responsabili di servizi di altre istituzioni, interessate al tema.

Il lavoro di cui sopra ha avuto notevoli sviluppi, tanto da rendere possibile l'istituzione dell'Istituto Complutense di mediazione e gestione dei conflitti (IMEDIA) da parte del Senato Accademico dell'Università nel febbraio 2007; da giugno 2008 il progetto ed il Servizio di mediazione sono passati a dipendere da questo Istituto, che è diventato il punto di riferimento per tutte le attività relative alla mediazione, interne all'Università e sono stati stipulati protocolli con altri Servizi ed Enti. L'implementazione di questa esperienza, che è diventata un modello per altre, vuole fornire alla UCM meccanismi efficaci per la formulazione democratica di linee guida per la convivenza, che vengano trasmesse alla società, mantenendo le caratteristiche di qualità che la connessione con l'università comporta.

La professoressa Leticia García Villaluenga sottolinea che

“un' istituzione educativa per eccellenza, come è l'Università, non può perdere l'opportunità di incidere in altro modo rispetto a una delle sue funzioni originarie, essendo questo un compito da svolgere per tutta la Comunità universitaria, in vista di un miglior servizio”.

2.7 . Nascita e sviluppo dei centri di mediazione in America e in Europa

I primi centri di mediazione comunitaria sorsero tra il 1965 e il 1975,⁹⁷ in Sudamerica. Nel '76 negli Stati Uniti, a San Francisco, si organizzano i Community Boards, con l'obiettivo di trattare nella comunità, i conflitti nati dalla comunità stessa. L'orientamento era di considerare il conflitto "proprietà" della comunità, e come tale affrontarlo nella comunità stessa; tali strutture si basavano sul lavoro dei volontari abilitati alla risoluzione di conflitti e capaci di ristabilire relazioni. A metà degli anni '90 in Argentina nascono i primi Centri di Mediazione presso Enti pubblici, su impulso del Ministero di Giustizia, del Difensore Civico della città di Buenos Aires e del Governo della città, con sviluppi interessanti, tanto che la mediazione è prevista dal 1992, dal Decreto Nazionale N° 1480. Nel 1996 si promulga la prima Ley Nacional de Mediación y Conciliación N° 24.573/96. Il primo indica, all'art. 1, che è interesse nazionale l'istituzione della Mediazione come metodo non antagonistico di risoluzione dei conflitti⁹⁸ e prevede, all'articolo 3, la creazione di un gruppo di mediatori dipendenti dal Ministero di Giustizia, nonché una scuola di formazione per i mediatori stessi, stabilendo i requisiti professionali necessari e i valori etici di riferimento. Prevede inoltre che vari enti e organismi, come le Province, si attivino per adottare nei rispettivi ambiti norme simili. In Argentina vige un pluralismo giuridico, cioè la legge prevede una giustizia comunitaria e una giustizia ordinaria, allo stesso livello. Nasce perciò anche come alternativa all'avvio di cause giudiziarie lunghe e costose.

In Spagna si fa riferimento alla raccomandazione (98)1 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, Libro Verde sulle modalità

⁹⁷ Diana De La Rúa Eugenio, *Mediación Comunitaria Desafíos alternativos para la resolución de conflictos en la Sociedad*, Buenos Aires, AbeledoPerrot, 2010, p.72.

⁹⁸ Margarita Fox, Maria Cristina Culotta, Alice Duo, *Avances en Mediación y Resolución de Conflictos*, Mendoza, Zeta Editores, 2006, p.78.

alternative dei conflitti in ambito di diritto civile e mercantile, al Codice di condotta Europeo per i mediatori e alla direttiva del 21/5/2008, sempre su aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. A tali raccomandazioni e direttive è legata l'esperienza presentata nel recente convegno genovese da Leticia García Villaluenga, riportata poc' anzi.

Sara Horowitz⁹⁹ osserva che tra le motivazioni che spingono a ricorrere alla mediazione si trovano il desiderio di efficienza (ridurre la quantità di tempo e di denaro necessario) la sfiducia nel sistema legale, l'incertezza sui tempi e l' intenzione di partecipare alle decisioni che si prendono; la preferenza per una modalità informale e privata, il desiderio di salvaguardare le relazioni (evitarne il deterioramento, orientamento verso il mutuo aiuto,ecc). Anche la celerità e la flessibilità del processo della mediazione sono importanti.

⁹⁹Cfrt.:Sara Rozenblum de Horowitz in Diana De la Rúa Eugenio, op. cit. p.24.

3. SFERA PUBBLICA E GIUSTIZIA PROCEDURALE

3.1. Cosa comprende la sfera pubblica?

Oggi con il termine democrazia non si intende solo un tipo di governo positivo, nel quale chi governa mira al bene comune, ma si indica un modo di essere e di pensare. Di pensare l'uomo come fine e non come strumento. E di pensare la politica caratterizzata da "regole del gioco"¹⁰⁰, che sono anche espressione e condizioni di valori, quali l'uguaglianza, la libertà, la multiculturalità, il rispetto dell'altro, visto come ricchezza e non come ostacolo. Il rispetto della persona, l'accettazione del pluralismo e la ricerca della pace costituiscono il fondamento, il metodo e l'obiettivo della democrazia.

La mediazione comunitaria può essere vista come un metodo per dare concretezza a questa visione, per realizzare la partecipazione delle persone alla gestione della propria vita, del proprio quartiere o città, del proprio ambiente di vita.

Per meglio comprendere ed approfondire il significato della Mediazione Comunitaria anche a livello sociale e politico è utile ora fare un confronto con altre esperienze che sono espressione della partecipazione dei cittadini alla vita democratica del proprio paese. Potrebbe essere utile domandarsi se sono diverse o simili o contigue a quelle della mediazione.

Quelle che si prenderanno in considerazione sono esperienze che possono essere avviate partendo da presupposti diversi da quelli della mediazione e anche possono essere diversi, ma dovrebbero emergere

¹⁰⁰ Norberto Bobbio., *Il futuro della democrazia*, Torino, Einaudi, 1984 par. 2 pp. 4-7.

dall'analisi alcune caratteristiche comuni. Si tratta anche in questo caso di esperienze che costituiscono uno stimolo all'acquisizione di consapevolezza del proprio modo di vivere, dei condizionamenti esterni e del proprio scopo e del proprio ruolo nella comunità. Ci si riferisce ad esperienze di democrazia deliberativa, presenti sia in Europa, sia in Sudamerica, sia in USA, oltre che in Italia. Sono conosciute come public inquires, débats publics o search conferences o con ulteriori definizioni.

Anche in Italia esiste un'amplessima letteratura su questi temi e studi empirici sulla partecipazione democratica. Questa verrà presa in considerazione per comprendere le caratteristiche della democrazia deliberativa e sviluppare successivamente un confronto tra esperienze di mediazione ed esperienze di democrazia partecipata, o meglio, di democrazia deliberativa, come specifica Antonio Floridia, nel suo testo, *La democrazia deliberativa: teorie processi e sistemi*. Il lavoro dell'autore punta l'attenzione sui processi di costruzione di una policy, di processi decisionali intorno ad una concreta politica amministrativa o politico-amministrativa e individua quali meccanismi democratici abbiano agito, quali forme di partecipazione abbiano funzionato in tali processi. Vuole ricavare dalla teoria della democrazia deliberativa strumenti di analisi utili sulla realtà. Floridia intende la democrazia deliberativa come un paradigma teorico, critico e normativo che accentua e valorizza una particolare dimensione della democrazia ("senza aggettivi", p. 13): la dimensione dello scambio argomentativo, della discussione pubblica e del confronto ragionato tra diversi punti di vista di fronte ad un problema comune. "Deliberare" significa soppesare i pro e i contro intorno ad una decisione ed una scelta pratica, formarsi un giudizio su ciò che è buono o cattivo (e non su ciò che è vero o falso). Una procedura decisionale deliberativa si fonda su dare e offrire ragioni ed è poi democratica nella misura in cui include in condizioni di eguaglianza tutti coloro che da quella scelta e da quella

decisione sono toccati e che quindi su quella scelta hanno qualcosa da dire e hanno il diritto di dire qualcosa. Non tutte le forme di partecipazione sono deliberative; non tutte le forme di deliberazione implicano partecipazione e non tutte le forme di deliberazione sono democratiche. Le forme di deliberazione pubblica e democratica vanno quindi viste come specifiche forme partecipative. Un processo politico decisionale può avere e prevedere, o implicare, una più o meno ampia e intensa partecipazione di coloro i quali a quella decisione sono, a vario titolo, interessati. Può avere, ma non sempre e non necessariamente, una dimensione deliberativa: può cioè prevedere o implicare procedure di discussione pubblica e di scambio argomentativo. Un processo politico decisionale si può definire democratico e deliberativo se il risultato a cui perviene può essere attribuito ad un processo dialogico e discorsivo, che permette ai partecipanti di convergere sulla base di ragioni e motivazioni condivise o almeno giudicate reciprocamente accettabili.

Un'autorità politica consulta i cittadini intorno ad una propria decisione, ma in una sfera pubblica, i cittadini, tra loro, non si consultano: discutono, ragionano e deliberano.¹⁰¹

Secondo Aristotele la deliberazione ha a che fare con la scelta; una volta posto il fine, si deciderà come raggiungerlo, cioè la deliberazione verterà sui mezzi. L'oggetto della scelta è già definito dal processo deliberativo a cui la scelta mette capo.¹⁰²

¹⁰¹ Antonio Floridia, op. cit., p. 38, nota 19.

¹⁰² Aristotele, *Etica Nicomachea*, Milano, Bompiani, 2001, III, 3, 1112 a 21 sgg.

3.1.1. Alcuni esempi italiani

Prendiamo in considerazione dunque tra i casi italiani che Floridia illustra quali esempi di democrazia deliberativa, quello di Casteldalfi, a Montaione, piccolo comune della Valdelsa, tra Pisa e Siena, primo esempio di *débat public* sul modello francese, del 2007, al quale è legata la legge della Regione Toscana sulla partecipazione n° 69 del 27/12/07. I cittadini vennero chiamati ad esprimersi sulle sorti della tenuta di Casteldalfi, un borgo medievale, che era passato dai seicento abitanti del 1839 ai quindici del 2007, peraltro solo “formali”; la condizione di degrado del borgo era progressiva, tanto da farne uno spazio fuori del tempo (Roberto Benigni vi ambientò il suo Pinocchio). L'intero borgo e la tenuta vennero acquistati da una multinazionale tedesca di livello mondiale nel campo dei tour operator (la TUI). La società aveva presentato un primo progetto di recupero dell'esistente, ma anche un piano di nuova edificazione, che non vennero accettati in quanto non rientravano nei parametri definiti dal Piano strutturale e dal nuovo regolamento urbanistico del 2003 e del 2005. Il secondo piano presentato dalla società, profondamente ripensato rispetto al precedente, rispettava invece le prescrizioni del Comune, che riscontrava “coerenza delle finalità e degli obiettivi del progetto” con le linee strategiche individuate dallo stesso Comune di Montaione¹⁰³. A questo punto l'operazione avrebbe potuto procedere, ma la Giunta comunale, di fronte alla complessità del progetto, ritenne di dover indire “un'ampia consultazione per consentire a tutti i

103

Antonio Floridia, op. cit., cap. 3 “Il caso Casteldalfi: il primo *débat public* italiano”, pag. 88.

cittadini interessati di esprimere la propria opinione”¹⁰⁴ e a tutti gli altri livelli e soggetti istituzionali di valutare il progetto. Questa consultazione sarebbe avvenuta nella forma di un dibattito pubblico, cioè secondo modalità articolate e strutturate, in un tempo prestabilito e le conclusioni sarebbero state presentate in un rapporto conclusivo. In effetti il Comune ha poi assunto pubblicamente le proprie decisioni, argomentate in base a tale rapporto.

Un altro caso analizzato da Floridia è quello del pirogassificatore di Castelfranco di Sotto (Pisa), a fine 2011, questione che ha visto contrapposti gli Enti Locali tra loro, in un modo massiccio: quando si fa ricorso alla dimensione partecipativa, il conflitto è già esploso. È stata usata una giuria di cittadini estratti a sorte, proprio perché è un metodo che consente maggior pacatezza e imparzialità. Invece la giuria ha rispecchiato il conflitto esterno ed è diventata un’arena fortemente conflittuale, attorno alla quale si sono sviluppati comportamenti puramente strategici. L’arena non è stata in grado di includere veramente tutti i portatori di interessi. La decisione politica dell’Amministrazione ha alla fine tenuto conto della volontà dell’elettorato, più che essere frutto di prospettive nuove emerse dal dibattito. L’estrazione a sorte dei componenti la giuria non è stata elemento sufficiente a gestire in modo produttivo per i cittadini le asimmetrie di partenza. Viene sottolineato dai comitati locali che una giuria di pochi cittadini non può addossarsi un compito decisionale che riguarda migliaia di persone già scese in piazza per il problema in questione. Floridia riflette che “il nesso tra partecipazione e decisione deve fondarsi sulla distinzione e

¹⁰⁴ Cfrt.: Guida al Progetto Toscana Resort Casteldalfi, sintesi del Piano di Fattibilità presentato da TUI, a cura del Garante della Comunicazione del Comune di Montaione e del suo staff, pag.11

. www.dp.casteldalfi.it/.../partuploaderView.jsp?VP (ultimo accesso 15 febbraio 2014)

la reciproca autostima, non su indebite contrapposizioni”¹⁰⁵. L’arena non ha potuto far emergere gli interessi veri in gioco, (si direbbe dal punto di vista della mediazione comunitaria). Alcuni attori importanti rimanevano fuori dal dibattito (per esempio l’Unione Industriali), i sindaci si sentivano delegittimati dalla Regione rispetto alla loro funzione di dare indirizzo politico e creare concertazione territoriale, per cui si sono rivolti alla sede giudiziaria.

La democrazia deliberativa non è un metodo astratto che vada bene sempre e comunque. Sono essenziali dei prerequisiti, se si vuole porre su basi solide il nesso tra partecipazione e decisione politica: occorre che tutti gli interessi rilevanti in gioco siano effettivamente presenti nell’arena e che tutti abbiano un atteggiamento cooperativo. (Per esempio le amministrazioni locali vanno coinvolte).

Quella della cosiddetta Gronda autostradale a Genova, è stato un caso molto rilevante dal punto di vista politico nazionale e con un elevato potenziale conflittuale. Nel gennaio 2009 si è svolto un dibattito pubblico, coordinato da Luigi Bobbio, caratterizzato da forme di open doors che, secondo l’analisi di Floridia, si sono rivelate altamente inclusive: nel disegno del progetto era presente un forte investimento della parte politica che ha dato origine alla capacità di coinvolgere tutti gli attori rilevanti attorno alla decisione (società Autostrade, tutti i comitati locali di protesta, Autorità Portuale di Genova, Ministero Ambiente, Ministero Infrastrutture e Trasporti, vari soggetti sociali e politici e in generale la sfera pubblica della città).¹⁰⁶ Dal dibattito pubblico genovese è emersa un’ipotesi progettuale innovativa, con una variante inizialmente non prevista. Genova è, secondo

¹⁰⁵ Antonio Floridia, op. cit. pag. 163.

¹⁰⁶ Annamaria Coluccia, “Sulla gronda alta conflittualità”, Gazzetta del Lunedì, 26 gennaio 2009, p.11.

Florida, un ottimo esempio di public inquiry, che si sta lentamente e faticosamente traducendo in una decisione politica e amministrativa, di democrazia deliberativa. Sono esperienze che si rifanno alla teoria democratico deliberativa, è previsto che vengano coinvolti sia i comuni cittadini, sia gli stakeholders, sia le istituzioni. Le modalità di sviluppo variano a seconda dei contesti e degli attori coinvolti e della “correttezza” del metodo seguito.

La teoria democratico-deliberativa, costituisce un “ideale regolativo”,¹⁰⁷ un punto di riferimento per la prassi delle attività partecipative. “La politica deliberativa deriva la sua forza legittimante dalla struttura discorsiva”¹⁰⁸ di un processo di formazione dell’opinione e della volontà, che può svolgere funzioni di integrazione sociale solo grazie all’aspettativa di una qualità ragionevole dei suoi risultati, perciò il livello discorsivo dei dibattiti pubblici appare la variabile più importante. Cohen afferma che la politica deliberativa è una procedura ideale di consultazione e di deliberazione che dovrebbe “riflettersi” quanto più possibile nelle istituzioni sociali; il concetto di democrazia deliberativa poggia sull’ideale intuizione dell’associazionismo democratico per cui la giustificazione dei termini e delle concezioni associative deve avvenire attraverso il pubblico argomentare e ragionare di cittadini eguali.¹⁰⁹

Le attività partecipative cui fa riferimento Florida sono marcatamente politiche fin dal loro inizio; esperienze pubbliche, in cui i

¹⁰⁷ Rodolfo Lewanski., “Valutare la partecipazione: una proposta theory based e user oriented” in L. Bobbio, (a cura di) La qualità della deliberazione, processi dialogici tra cittadini, Roma, Carocci, 2013, cap.10.

¹⁰⁸ Jürgen Habermas, Fatti e Norme, edizioni Angelo Guerini e Associati, 1996, p. 360.

¹⁰⁹ Cfr.: Joshua Cohen, “Deliberation and democratic Legitimation” in A. Hamlin- B. Petit (a cura di), The Good Polity, Oxford 1989, pp.17 sgg., cfr: citazione in Habermas, Fatti e Norme, Milano, Angelo Guerini, 1996, p.360.

cittadini sono chiamati ad intervenire, a farsi un'opinione, ad esprimersi in merito a eventi, processi, decisioni che li coinvolgono perché si verificano in un territorio che li accomuna.

Habermas tematizza un nucleo di interazione comunicativa elementare tra agenti comunicativi, nucleo che “crea uno spazio sociale”¹¹⁰; si riferisce a processi di formazione dell'opinione. Afferma che la sfera pubblica si articola in vari livelli : uno elementare (le interazioni semplici della prassi quotidiana); un altro astratto, impersonale, “senza soggetto” (una pluralità di attori che interagiscono, creando una “rete comunicativa”); uno intermedio tra i due, che Habermas definisce come un'infrastruttura. Nell'ambito dell' infrastruttura avvengono i processi di formazione delle opinioni. Tali processi si svolgono presso spazi pubblici, dentro uno spazio circolare chiuso, che viene indicato con metafore architettoniche (fori, palcoscenici, arene..). Il dato essenziale che le caratterizza è la presenza fisica di un pubblico. Si possono ricomprendere in un unico insieme prassi civiche e comunicative diverse: manifestazioni di protesta, assemblee, ma anche luoghi che appaiono come “uno spazio circolare chiuso” (forum, arene..) in cui si può sviluppare propriamente una formazione discorsiva delle opinioni e una pratica deliberativa.

Habermas si preoccupa soprattutto del rapporto tra un'infrastruttura pubblica intermedia e il livello istituzionale, per segnalare che non c'è separazione, ma comunque relazione. Ci sono, cioè, processi comunicativi e deliberativi che si configurano come “spazi chiusi circolari”, caratterizzati dall'interazione face to face tra i partecipanti, che possono esercitare influenza politica tanto più, quanto maggiore è il potere comunicativo che essi riescono ad esprimere. Il sistema politico può alzare

110

Antonio Floridia, *La democrazia deliberativa :teorie, processi e sistemi*, Roma, Carocci, 2012, p. 54.

le barriere d'accesso o può abbassarle, favorire l'afflusso delle opinioni e dei giudizi dei cittadini.

Naturalmente le situazioni empiriche sono molteplici; il flusso comunicativo proveniente dalla sfera pubblica può farsi convertire, incanalare, oppure può “esondare”. Il dettaglio essenziale, sottolinea Floridia, è che ci sia sempre qualcuno chiamato ad alzare o ad abbassare le “chiuse”, un addetto ai lavori, pienamente titolato e democraticamente legittimato a farlo.

Le arene strutturate sono una chiusa che si trova sulla linea che “connette e separa nello stesso tempo il potere istituzionale da un lato e la sfera pubblica dall'altro”¹¹¹.

La definizione di “potere amministrativo”, adottata da Habermas nella sua reinterpretazione della classica divisione dei poteri, rischia di essere riduttiva, in quanto trascura la funzione di governance nelle democrazie contemporanee. Il potere esecutivo non può venir ridotto a mero potere amministrativo, con il compito di applicare le decisioni prese dal potere legislativo. Esercita invece funzioni politiche in cui sono presenti in maniera crescente autonomia, discrezionalità, flessibilità, in cui si coglie una sorta di dualismo tra “potere comunicativo” e “potere amministrativo”. “I discorsi non governano, - afferma Habermas - producono un potere comunicativo che non sostituisce quello amministrativo, bensì può soltanto influenzarlo”¹¹², ma, senza che si sviluppi una qualità deliberativa della sfera pubblica, si verifica un grande impoverimento e allontanamento della

111 Jürgen Habermas, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Laterza Roma-Bari, 1990 (ed. or. 1962), p. XXXVIII.

112 Jürgen Habermas, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Roma-Bari, Laterza, 1990, (ed. or. 1962) p. XXXVIII.

sfera istituzionale da quelli che sono opinioni, giudizi, valori, argomenti razionali e, soprattutto, interessi della società civile.

Emerge sempre di più tra gli autori che si occupano di deliberazione (Mansbridge, Manin e altri), la consapevolezza che essa non può più solo essere considerata una discussione in cui si raggiunge un accordo in forza del miglior argomento, in antitesi con il self-interest, ma che il processo deliberativo ha una funzione chiarificatrice nelle situazioni di conflitto tra interessi contrastanti e di “strutturazione del disaccordo” o, come scrive Goodin, di premise-revealing di una discussione¹¹³. Con un’ulteriore espansione dell’ideale deliberativo, afferma Mansbridge che

“un qualsiasi ideale di una legittima democrazia politica e di una democrazia deliberativa deve includere l’interesse individuale e i conflitti tra interessi, se vuole fare riconoscere e risaltare.... la diversità tra esseri umani liberi e uguali¹¹⁴”.

Il discorso deliberativo non è un discorso qualsiasi (is not just any talk); inoltre rifugge dal potere coercitivo nel processo di decisione; è una possibilità di ricerca di equa cooperazione tra cittadini liberi e uguali, in un cammino vincolato agli ideali democratici del rispetto reciproco, uguaglianza, reciproca giustificazione, ricerca dell’equità.

Mansbridge attribuisce alla deliberazione tre funzioni fondamentali: etica, epistemica e democratica e queste funzioni vengono promosse se si sviluppa un’alta qualità della deliberazione, sia dal punto di vista procedurale, sia sostantivo. E aggiunge: “la legittimità di una

113 Antonio Floridia , op. cit. 2008, pp 87-91,

114 Jean Mansbridge, The Place of Self-Interest and the Role of Power in Deliberative Democracy, in “Journal of political Philosophy”, vol. 18, n.1, p.69.

democrazia dipende in parte dalla qualità della deliberazione che informa di sé i cittadini e i propri rappresentanti.”¹¹⁵

Sicuramente emergono delle differenze rispetto alla Mediazione Comunitaria: questa non sembra presentare tra le sue funzioni dichiarate e dirette quella epistemica, cioè non si propone quale primo obiettivo di aumentare le conoscenze dei partecipanti, ma tale effetto rientra sicuramente tra i risultati raggiunti indirettamente: trasformare un approccio privatistico ed insoddisfacente di fronte a un problema sociale, in un altro condiviso ed efficace, implica comunque uno sforzo di maggiore comprensione del contesto da parte dei convenuti, di acquisizione di dati nuovi, di acquisizione di maggiore consapevolezza. Sicuramente ha tra i suoi obiettivi sviluppare una cultura della pace e rendere le parti, gli attori, protagonisti del processo.

2.1.2. Esempi in Europa, U.S.A. e in Sudamerica

E' interessante prendere in considerazione brevemente anche altre esperienze di cittadinanza partecipata, che sono presenti in questi ultimi anni in Europa, negli USA e in Sudamerica. Luigi Bobbio le illustra in un articolo pubblicato nel 2002 in Rivista di Politica Italiana. Si fa riferimento a quest'autore per la sua esperienza diretta di coordinamento di dibattiti pubblici e per l'analisi dettagliata che compie sulle caratteristiche che accomunano esperienze pubbliche di deliberazione, che vengono sviluppate ormai in molte parti del mondo. Gli indicatori usati da Bobbio in questa analisi saranno nel corso di questo capitolo ripresi ed utilizzati per creare un

¹¹⁵ Antonio Floridia, La democrazia deliberativa teorie, processi e sistemi., Roma Carocci editore, , 2012, p. 29.

quadro di riferimento (vedi tabella p.102) per esperienze di mediazione e di deliberazione.

Le esperienze cui fa riferimento Bobbio appartengono alle esperienze di scelta pubblica, di tipo deliberativo, cioè “percorsi verso la decisione”, i quali, anziché puntare su percorsi di negoziazione o aggregazione delle preferenze, si svolgono “per mezzo di argomenti offerti dai e ai partecipanti sulla base di valori di razionalità e imparzialità”¹¹⁶ e di tipo democratico perché cercano di allargare la partecipazione a tutti coloro siano coinvolti nella decisione da prendere. Bobbio fornisce¹¹⁷ un lungo elenco, che pure dice non essere esaustivo, di esperienze che cercano di essere deliberative e democratiche:

- . le giurie di cittadini (U.S.A., Gran Bretagna, Spagna, Australia);
- . le cellule di pianificazione, (Germania);
- . le consensus conferences, (Danimarca) e le conferences des cytoyens, (Francia, 1998);
- . i sondaggi deliberativi (Deliberative Opinions Polls), 1991, sperimentati da James Fishkin;
- . le esperienze di partecipazione dei cittadini a processi di riqualificazione urbana o di pianificazione urbanistica, in genere su piccola scala;
- . i processi per l’elaborazione dell’Agenda 21 sul piano locale;
- . le esperienze di risoluzione negoziale dei conflitti ambientali;

116 Luigi Bobbio, “Le arene pubbliche” in *Rivista di politica pubblica Italiana*, n°3, 2002,p.8.

117 Luigi Bobbio, “Le arene pubbliche” in *Rivista di politica pubblica Italiana*,n°3, 2002,p.5-29.

- . i processi consensuali per la localizzazione di impianti indesiderabili;
- . le multistakeholder environmental partnership;
- . i débats publics (Francia, 1995);
- . elaborazione di piani strategici delle città a partire dal caso di Barcellona;
- . gli interventi di comunità, come le search conferences e i community dialogues;
- . le esperienze del bilancio partecipativo , avviata nel 1990 a Porto Alegre e poi estesa ad un centinaio di città brasiliane.

Si tratta di esperienze lontane fra loro sia geograficamente, sia per le tematiche affrontate, sia per l'ampiezza della popolazione coinvolta. Il carattere che le accomuna è che si tratta di processi collettivi in cui la decisione è fondata non sull'uso di argomenti (come nelle public inquires britanniche o le enquêtes publiques francesi), ma è affidata all'interazione, paritaria e organizzata fra tutti i soggetti coinvolti, siano essi cittadini comuni, organizzazioni o poteri pubblici. Quindi, l'arena è uno spazio fisico definito in cui le persone si incontrano in modo consapevole.

Nelle sue osservazioni sulla prima esperienza di débat publique italiano, il caso Casteldalfi, Florida¹¹⁸ osserva che

“è stato lo stesso processo partecipativo, con l'attenzione che suscitava dall'esterno, ad aver sollecitato la consapevolezza nei partecipanti della portata generale delle decisioni cui erano chiamati a concorrere, della responsabilità che ricadeva sulle loro spalle (...) Come se la

118

Antonio Florida, *La democrazia deliberativa: teorie, prassi, sistemi*, Roma, Carocci, 2012, p.118.

stessa dimensione pubblica del dibattito inducesse i partecipanti ad uscire da una visione ristretta dei propri interessi”.

Una delle virtù della deliberazione pubblica e democratica è la capacità di indurre, negli individui, un processo di immedesimazione nelle ragioni dell'altro e del diverso, del lontano e del futuro e la necessità di motivare la loro difesa in termini di valori e interessi generali. La stessa costruzione di uno spazio pubblico e di una procedura deliberativa induce, secondo Cohen, una trasformazione nei modi di esprimere opinioni e preferenze, implica “la necessità di argomentare come se si dovesse rendere conto a qualcuno”¹¹⁹ e di “esprimere le proprie ragioni in termini tali da risultare accettabili agli altri”¹²⁰. Ancora Cohen¹²¹ formula un'idea di deliberazione come di “un libero e pubblico ragionare, tra uguali” distinguendolo nettamente dalle varie forme di discussione.

Vi sono altri elementi che Bobbio prende in considerazione quali proprietà comuni delle arene deliberative e che verranno riprese poco più avanti, cercando di fare emergere specificità e aspetti comuni in un confronto tra arene pubbliche e mediazione comunitaria.

3.2. La Mediazione comunitaria è un'esperienza di democrazia deliberativa?

La concezione della deliberazione si è ampliata rispetto alle origini, includendo esperienze più o meno spontanee di discussione

119 Pellizzoni, 2005, in Luigi Bobbio, “Le arene deliberative”, *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n.3, 2002, p. 20.

120 Young2001, p.627, in Luigi Bobbio, “Le arene deliberative”, *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n.3, 2002.

121 Luigi Bobbio, “Le arene deliberative”, *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n.3.2002, pp. 1-26.

pubblica, purché non comportino manipolazione o coercizione. Habermas la ritiene necessaria perché si crei un doppio binario, una circolarità tra la sfera pubblica e sistema politico: la prima agisce e si struttura in maniera informale, più o meno spontanea, e fa da “cassa di risonanza” per quei problemi che vanno affrontati a livello politico.

Vale la pena chiedersi: anche la Mediazione Comunitaria può svolgere questa funzione di cassa di risonanza, può contribuire alla

“formazione democratica dell’opinione e della volontà (dei cittadini), che non si limiti solo a controllare a posteriori l’esercizio del potere politico, ma riesca anche a programmarlo?”¹²²

Oppure gli scopi della Mediazione sono diversi? Inoltre i metodi usati per far nascere la partecipazione sono assimilabili? Tutto è sfera pubblica? In che modo?

Per rispondere a queste domande si utilizzerà l’analisi che Bobbio svolge nell’ articolo pubblicato nel 2002 sul tema delle “arene deliberative”. Gli indicatori individuati da Bobbio serviranno per delineare meglio le caratteristiche sia delle arene sia delle esperienze di mediazione comunitaria, con l’obiettivo di distinguere le qualità di questi “percorsi umani organizzati”, liberamente scelti dai partecipanti, che rappresentano un continuum tra esperienze fondate sul dialogo.

3.3. Un confronto tra arene deliberative ed esperienze di mediazione comunitaria

122

Jürgen, Habermas, Fatti e Norme, 1996, ed. Angelo Guerini e Associati, Milano, p. 427.

Si prenderanno in considerazione alcuni aspetti ritenuti caratterizzanti, quali l'area di competenza e la durata nel tempo, la dimensione top-down, il livello di strutturazione, la regolamentazione a livello legislativo, la presenza del facilitatore/mediatore, il grado di inclusività, la centralità della decisione, la diffusione e l'efficacia, il rapporto con il potere politico-istituzionale e si cercherà di mettere in luce, descrivere il funzionamento sia delle arene deliberative sia delle esperienze di mediazione comunitaria rispetto all'aspetto considerato.

Area di competenza ed estensione nel tempo

Le arene sono strutture artificiali, create ad hoc per trattare specifici temi, per affrontare un compito preciso e limitato. Si sciolgono quando il compito termina. L'arena funziona se le persone hanno il tempo di familiarizzarsi ed essere a loro agio (devono essere in una situazione face to face), quindi sono arene "circoscritte". Lo svolgimento del compito non è però inteso in modo rigido, i partecipanti tendono a mettere in discussione il tema e a ridefinire il problema posto alla loro attenzione. Nonostante questo essi sanno che hanno tutto l'interesse a "stare nel tema", che può essere per esempio, come nel bilancio partecipativo di Porto Alegre, la destinazione dei fondi per strade, infrastrutture o le scuole del loro quartiere.

Al contrario la mediazione non nasce per trattare una tema specifico, le persone scelgono loro stesse cosa gli sta a cuore, il problema che vogliono affrontare. Sono loro stesse gli "esperti nel loro problema", ma spesso non lo sanno. Percepiscono il disagio, il conflitto e questo portano al mediatore, che ha il compito di trasformare tale disagio in un "buon problema". Non solo, Alejandro Nató, nel corso di una sua lezione del 2012 a Genova, sottolinea come un intervento di mediazione, per esempio in un quartiere, può raggiungere per gli abitanti un risultato positivo, ma se negli anni in quel territorio non si fa "manutenzione", non si mantengono vivi e

non si gestiscono le relazioni secondo modalità corrette, il terreno sociale torna a deteriorarsi.

Dimensione top-down

Le arene deliberative nascono prevalentemente per iniziativa delle istituzioni rappresentative, piuttosto che per iniziativa dei movimenti sociali. Questi ultimi spesso oscillano tra l'interesse ad essere coinvolti in processi dove potrebbero far sentire la propria voce ed il timore di rimanere costretti in percorsi che condividono solo parzialmente. Quindi non si tratta di processi su base volontaria, ma "state centred". In questo modo però sono autorizzati dalle istituzioni a prendere decisioni e a cambiare i processi. "Siamo comunque lontani", afferma Bobbio, "dai processi partecipativi degli anni '60 e '70".

Per quanto riguarda la mediazione comunitaria, a Genova l'imput è partito dall'Università e dalla Fondazione San Marcellino, che hanno cercato la collaborazione delle istituzioni locali. A questo punto è stato un Assessorato del Comune (quello alla Legalità) che ha chiesto un intervento di sensibilizzazione, attraverso questo approccio, in un quartiere che esprime un alto livello di conflittualità tra "vecchi" residenti e nuovi arrivati (vedere par. 4.1.1. esperienza al Ghetto). Altrove (per esempio in Argentina) i Centri di Mediazione sono una realtà ormai istituzionalizzata e le persone scelgono di recarvisi per essere aiutate ad affrontare i conflitti che vivono. Quindi si può dire che all'estero la normativa prevede l'istituzione dei centri di mediazione, ma sono le persone che scelgono se utilizzarli. Per quanto riguarda la situazione italiana, in particolare quella genovese, considerando l'intervento presso il "Ghetto", si può dire che sia

avvenuto un incontro, che istituzioni e cittadini si siano incontrate a metà strada, che sia stato gettato un ponte tra cittadini che già avevano avviato delle attività sociali, i conflitti vivi di un piccolo quartiere e le istituzioni (nel senso di Comune, Università, Fondazione San Marcellino). Queste prima hanno dato l'input e poi sono entrate nel processo in modo non preordinato, nel rispetto alle esigenze emerse.

Livello di strutturazione

Quando si organizza uno spazio di partecipazione quale quello di un'arena deliberativa vengono stabilite all'inizio delle regole condivise, si prevedono fasi e tempi. Sono stabilite le modalità (ampie) di accesso e partecipazione. Esistono regole per garantire trasparenza e condivisione delle informazioni. La discussione si svolge in piccoli gruppi quindi non si tratta di situazioni di tipo assembleare. Dal momento che si dovranno prendere delle decisioni, bisogna garantire che ci sia un "deliberative setting" (Elster), che garantisca un equilibrio tra le forze in gioco e orienti le persone, come osserva Bobbio ad

“usare argomenti imparziali fondati sul bene comune e ad ascoltarsi reciprocamente (...) Lo svolgimento del processo non è mai del tutto prevedibile e le regole possono essere modificate. Quello che conta è si mantenga in vita uno spazio pubblico di interazione trasparente, in cui tutti i partecipanti possano muoversi a proprio agio”.¹²³

Come si è visto nella mediazione comunitaria è fondamentale condividere all'inizio tra i convenuti le regole di rispetto, di riservatezza e creare un buon clima di ascolto e di scambio, stabilire che ci si incontri in uno spazio neutro, definire quanto tempo si ha da dedicare agli incontri (se

123

Luigi Bobbio, "Le arene deliberative", Rivista Italiana di Politiche Pubbliche, n.3.2002, pag.6.

si hanno a disposizione due serate da tre ore ciascuna, ci si proporranno obiettivi e strumenti diversi da quelli che si sceglierebbero avendo a disposizione per esempio 12 incontri in tre mesi).

Là dove esistono, si usano i centri di mediazione, creati ad hoc. Dove non ci sono, si usano gli spazi messi a disposizione presso il municipio o presso una chiesa, o un centro sociale, o una scuola..., dove tutti i partecipanti possano sentirsi alla “pari” e che sia ugualmente significativo per tutti. Per esempio nel lavoro svolto nei 4 quartieri genovesi nel 2012, la sede degli incontri è stata in un caso una scuola civica, in un altro un centro socio-educativo costruito sugli spazi ceduti dall’azienda del gas e divenuto centro di aggregazione per gli abitanti. Siti possibili, accessibili, significativi per i residenti. Sono stati programmati dei momenti di “sintesi”, di socializzazione di problematiche emerse tra i quartieri, a livello cittadino, come tappe durante le quali quanto elaborato dai partecipanti al piccolo gruppo del quartiere viene esposto all’attenzione della città. Palazzo Ducale ha accolto, sia come fondazione sia come luogo fisico, questi incontri-tappa, (v. capitolo 3, sull’argomento). Sia Alejandro Nató sia Juan Carlos Vezzulla insistono sulla necessità di continuare a fare manutenzione sul territorio dove si è iniziata un’attività di mediazione. Alimentando il dialogo, continuando a creare i presupposti, il terreno, per comunicare in modo corretto e aperto, si sviluppano le potenzialità emerse in una prima fase e che possono connettere problemi e possibili soluzioni

Regolamentazione legislativa

Le regole su cui si basano le arene deliberative non hanno natura giuridica, non sono di solito istituite per legge, se non in modo molto generico e lasciano ampio spazio all’autoregolazione dei partecipanti. La non istituzionalizzazione di esperienze rende il processo vulnerabile. Eppure, per esempio a Porto Alegre, nonostante il lungo dibattito su questo

aspetto, l'esperienza è tuttora sganciata dal piano giuridico. Sembra che le arene deliberative siano una reazione all'iper-giuridicizzazione dei rapporti sociali, che cerchino un'alternativa alle procedure amministrative o al ricorso al giudice. Questo le espone al rischio dell'instabilità e dell'irrilevanza, ma nello stesso tempo è il loro punto di forza; il loro specifico sta nell'informalità delle relazioni tra i partecipanti.

La Mediazione è regolata in vari paesi da leggi nazionali, come in Argentina, che riguardano gli ambiti di applicazione, i requisiti dei mediatori, i percorsi formativi. In Italia solo in tempi recenti, con il Decreto Legislativo del 4/3/2010, comincia a farsi strada l'idea che esista un altro modo di affrontare le controversie e i problemi sociali. Inoltre, in alcune città, tra le quali Genova, i nuovi regolamenti di Polizia Urbana¹²⁴ prevedono la possibilità di risolvere i conflitti che compromettono la qualità della vita e la civile convivenza, mediante la tecnica di mediazione sociale e interpersonale. La gestione alternativa d

ei conflitti costituisce già oggi, in molte aree urbane, una realtà in crescita alla quale i cittadini possono fare sempre più riferimento¹²⁵.

Presenza del facilitatore/mediatore

Le arene deliberative “non sono mai lasciate a se stesse”, ribadisce Bobbio e chiarisce che “il punto di forza dei mediatori è che si tratta di attori che non hanno alcun interesse sul merito della posta in gioco, ma che sono esclusivamente interessati sul piano professionale al buon esito del progetto, di cui diventano perciò i custodi”. Anche in questo caso, non si

¹²⁴ Norme per la convivenza civile in città - regolamento polizia urbana, adottato con deliberazione C.C. 32 del 14/6/11, in vigore dal 22luglio2011.

www2.comune.genova.it/servlets/resources?contentId=554957&resourceName=Allegato1

¹²⁵ Danilo De Luise, e Mara Morelli (a cura di) La mediazione Comunitaria: un'esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, p. 17.

sottolinea tanto la qualità della neutralità, quanto la capacità di essere ugualmente vicini a tutti. “Il mediatore è un amico (in senso aristotelico) delle parti in causa” (Forester)¹²⁶. Non è imparziale come un giudice, ma la sua conduzione è informale, calda e simpatetica. Nella letteratura relativa, emerge la questione se il mediatore non possa svolgere una funzione manipolatoria. Sanders sottolinea come il processo della deliberazione si svolga sempre in condizioni di disuguaglianza di partenza tra i partecipanti (i punti di vista sostenuti con maggior perizia o forza finiscono con il prevalere sugli altri?). Il ruolo del mediatore-facilitatore è molto delicato. Inoltre nelle arene deliberative c'è una committenza istituzionale che talvolta rischia di pesare. La consapevolezza del rischio permette di usare degli accorgimenti che ridanno equilibrio (modalità di scelta del mediatore stesso, dei partecipanti...).

Si è già detto del ruolo del Mediatore. Il suo ruolo nella mediazione comunitaria comincia già nelle fase preparatoria agli incontri tra le parti o gli attori. Accoglie le parti prima separatamente e cerca di individuare il vero tema implicato nel conflitto, perché lo affrontino poi le parti stesse. Quindi apre nuovi canali di comunicazione e facilita il dialogo fra loro. Aiuta a far emergere il riconoscimento del “diritto degli altri” a negoziare; aiuta le parti a relazionarsi da persona a persona e non come contendenti. Nel suo lavoro di trasformazione del conflitto usa l'ascolto, la parafrasi, il riassunto per legittimare i punti di vista in campo e per favorire la creazione ne di nuovi. Interviene con domande opportune per distinguere i fatti dalle percezioni, aiuta a calcolare le conseguenze di certe posizioni, considera le emozioni; l'aggressività che trova ascolto attivo si trasforma e può diventare energia.

126

Luigi Bobbio, “Le arene deliberative”, Rivista Italiana di Politiche Pubbliche, n.3.2002, p.8.

Un “accorgimento”, rispetto ad errori sul campo, che Vezzulla suggerisce è la consapevolezza di sé da parte del mediatore, l’uso della capacità di accorgersi quando si rischia di portare nella mediazione le proprie fragilità e tensioni. “La prima mediazione”, afferma Nató nel corso di sensibilizzazione tenuto a Genova nel 2012, “è con se stessi”. Una scelta tecnica può essere quella della co-mediazione, dell’essere in due mediatori e di poter fare comunque riferimento ad un team di mediatori che riescano “a fare da specchio” al professionista.

Sembra che in entrambi i campi ci sia una considerazione assoluta del ruolo del mediatore. Sicuramente senza la presenza del mediatore non si può dire che ci sia garanzia dello svolgimento di un processo che possa definirsi di mediazione. Ugualmente senza un facilitatore non c’è garanzia di correttezza di metodo in un’arena deliberativa.

E’ una condizione necessaria, anche se talvolta non sufficiente, come emerge dalla letteratura che mette in luce il rischio di manipolazioni.¹²⁷

Grado di inclusività

Le arene deliberative mirano a far partecipare in condizioni di eguaglianza tutti coloro su cui ricadono le conseguenze di quella decisione. Coinvolgere tutti è spesso impossibile, ma tentare di allargare il più possibile la partecipazione in modo da avere tutti i punti di vista rappresentati è un obiettivo che le arene si danno. Tra i metodi scelti, come riporta Bobbio, perché sia rispettato il principio di inclusività, uno è quello del sorteggio; viene usato nelle giurie di cittadini, nelle cellule di

¹²⁷E. Allan Lind , Ruth Kanfer, “Voice control and procedural Justice:Instrumental and Noninstrumental Concern in Fairness Judgments” in Journal of Personality and Social Psychology, 1990, vol 59, N° 5,pp 952-959.

pianificazione, nei sondaggi d'opinione deliberativi, nelle consensus conferences. Tra i sorteggiati avviene poi un'autoselezione su base volontaria. Con il sorteggio effettivamente si dà la possibilità a cittadini comuni di formarsi un'opinione attraverso la discussione. Altro metodo per rappresentare tutti i punti di vista rilevanti su di un tema è il coinvolgimento nel processo di tutti gli stakeholder; certo resta sempre il dubbio di quanto siano rappresentati i gruppi e quanto siano rappresentativi i loro portavoce.

Per quanto riguarda la Mediazione comunitaria, “richiede il coinvolgimento di tutti gli attori di un territorio nell'idea che tutti devono avere la possibilità di contribuire e partecipare”¹²⁸. Per fare questo si allarga “concentricamente la mappa di quanti vanno informati sul (...) progetto, coinvolti, o “semplicemente” tenuti aggiornati”¹²⁹. Nell'esperienza genovese gli enti locali sono stati contattati per primi, non per chiedere fondi, bensì collaborazione. Via, via, dopo i primi contatti, si individuano altre tessere del mosaico e si tesse una trama per la diffusione di attività formative, per la divulgazione dell'approccio della mediazione.

Lederach afferma che bisogna tessere una rete come il ragno, individuare quelli che possono essere i nodi chiave di un territorio (può essere una figura religiosa, l'imam il rabbino o il prete, ecc. oppure il membro di un'associazione). L'obiettivo è di includere “l'universo dei punti di vista”, su di un tema o un problema. Il come è molto flessibile. Per esempio, nel progetto genovese del 2012-13, in cui si voleva coinvolgere e rappresentare la realtà sociale di quattro quartieri genovesi (confronta 4° capitolo) sono state scelte, a seconda dei quartieri, modalità diverse di

128 Danilo De Luise e Mara Morelli.(a cura di),la mediazione comunitaria, un'esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, pag.38.

129 Danilo De Luise e Mara Morelli.(a cura di),la mediazione comunitaria, un'esperienza possibile, Lecce, Libellula edizioni, 2012, pag.38.

sensibilizzazione e coinvolgimento, come il volantinaggio, l'organizzazione di una mostra fotografica, il contatto con le associazioni, la preparazione di una festa di quartiere che valorizzasse le differenze etniche. Non sembra ci sia la preoccupazione "aritmetica" per arrivare a tutti, ma la ricerca è orientata dall'obiettivo di innescare un processo. Dovrebbe poi essere il meccanismo della "contaminazione" che permette di allargare l'area di intervento.

Centralità della decisione

Nelle arene deliberative viene considerato poco legittimo qualsiasi metodo di decisione che non sia fondato sul confronto tra argomenti. Difficilmente si fa ricorso alla votazione o alla negoziazione. Ci si dovrebbe confrontare fino al raggiungimento di un accordo. Ci sono situazioni nelle quali la deliberazione risulta poco proponibile, per esempio quando bisogna trovare un accordo sulla collocazione di un impianto "indesiderabile", come un bruciatore di rifiuti. Ci si può accordare allora, per esempio, sui criteri di distribuzione di beni e oneri collettivi. Per esempio nel caso di Porto Alegre si è usato un algoritmo basato su tre criteri (numero di abitanti, fabbisogno di servizi e priorità decise dalle assemblee di ciascun quartiere). Uno strumento nato come aiuto nella presa di decisioni diventa anche metodo di aiuto nella deliberazione, nel senso che struttura il campo delle relazioni, favorisce l'emergere di argomenti pertinenti e permettono di ricavare soluzioni univoche da premesse condivise, (Gregory e Failing 2002, Clark 2002 in Bobbio¹³⁰).

Se per deliberazione si intende un discorso e "non un qualsiasi discorso", un dialogo fatto secondo le regole di gioco e di contesto che abbiamo visto, la mediazione si serve di questo strumento e di svariate

130

Luigi Bobbio, "Le arene deliberative", *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n°3, 3002, pag.12.

tecniche dell'intervento psico-sociale per creare una situazione favorevole all'espressione degli argomenti che le persone desiderano affrontare. Forse rispetto alla mediazione è riduttivo parlare di confronto di argomenti. Nella mediazione si confrontano le persone, la cultura, le esperienze di vita, i punti di vista, l'orgoglio di un'appartenenza o il disagio di uno smarrimento, idee, proposte di cambiamento.

Diffusione ed efficacia

Le arene deliberative si vanno diffondendo sia per le scelte ideologiche e politiche che vanno nel senso dell'ampliamento della democrazia, sia perché compaiono sullo scenario politico locale "problemi (...) difficilmente padroneggiabili attraverso gli strumenti classici della democrazia rappresentativa".¹³¹ Quando c'è una forte opposizione da parte delle comunità locali, nei confronti di attività o progetti che vengono avvertiti come una minaccia nei confronti della propria identità o dei propri interessi, i meccanismi della democrazia rappresentativa sono poco efficaci in quanto non fanno altro che ricreare, all'interno delle assemblee elettive, le stesse dinamiche con effetti paralizzanti rispetto alle decisioni. In tali situazioni, il coinvolgimento degli oppositori nel processo di decisione diventa quasi obbligatorio. Oppure rispetto a situazioni in cui sono in discussione scelte che comportano l'uso di tecnologie nuove, delle quali non si conoscono a fondo le conseguenze, è necessario creare momenti d'incontro tra sapere scientifico e sapere profano. Maggiore infatti è l'incertezza relativa ai dati scientifici e la complessità della scelta in

¹³¹ Luigi Bobbio, L., "Le arene deliberative", *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n°3, 3002, p. 13.

discussione e maggiore è la necessità del coinvolgimento, come sottolinea Bobbio citando Pellizzoni: l'incertezza reclama il coinvolgimento¹³².

Accade che i politici abbiano necessità di cercare il consenso, ma sempre più spesso bisogna creare un "consenso convinto", necessario se si vuole co-produrre in senso politico, soluzioni efficaci.

Bobbio presenta le arene deliberative come un completamento delle democrazie rappresentative. Si vanno diffondendo anche perché ci sono professionisti che sanno esercitare il ruolo di mediatori e facilitatori e quindi "cercano il problema" sul quale lavorare. Non bisogna inoltre sottovalutare il fatto che organismi internazionali, come la Banca Mondiale e l'Unione Europea tendono sempre più spesso a suggerire o a imporre pratiche partecipative o deliberative, quale condizione per l'utilizzo dei propri fondi.

Rispetto all'efficacia delle arene deliberative, cioè se le conclusioni raggiunte al loro interno possano effettivamente influenzare le decisioni che vengono poi prese dalle istituzioni rappresentative, ci si chiede se il livello politico recepisca poi i risultati del lavoro svolto dalle arene deliberative.

Per alcuni rappresentano "l'anello mancante" della teoria della democrazia deliberativa; questa è collegata con le forme dirette e sostanziali di democrazia, ma l'efficacia dell'esperienza è connessa con la possibilità di costituire un ponte tra pratiche deliberative e i processi indiretti e formali della democrazia rappresentativa.

L'utilizzo della mediazione comunitaria è tanto più auspicabile perché si è deteriorata la capacità delle istituzioni di

¹³² Pellizzoni 2002 in L. Bobbio, "Le arene deliberative", *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n°3, 3002, p. 13.

rappresentare i bisogni e i problemi dei cittadini, di interpretarli e farli diventare molla di cambiamento sociale. La mediazione può servire a ricostruire il tessuto sociale, le relazioni tra le persone, i rapporti tra le associazioni, l'identità di abitanti in un certo luogo e la capacità di essere significativi e portare senso dal proprio livello micro a quello delle istituzioni.

Rapporto con il potere politico-istituzionale

Talvolta queste forme di partecipazione non hanno alcuna portata pratica, anche se vengono magari esibite dai politici, con lo scopo di acquisire una migliore immagine. Altre volte condizionano effettivamente le scelte delle istituzioni, come per i bilanci partecipativi brasiliani. Si è visto come le conclusioni emerse da queste esperienze democratiche non abbiano valore giuridico, ma è pur vero che una scelta politica presa, supportata dagli esiti di un lavoro partecipativo, è sicuramente più legittimata e forte.

Bobbio osserva che

“l'effetto più probabile è quello di una continua tensione tra la logica della deliberazione democratica e la logica negoziale o maggioritaria, del potere politico. Ciò che più conta è che il risultato di questo scontro non è assolutamente scontato.”

Nella mediazione comunitaria è ben presente l'attenzione alle istituzioni e si è accennato sopra che gli enti locali vengono coinvolti e informati già dalle fasi iniziali di un processo, ma soprattutto si cerca di creare ponti tra i territori e le istituzioni: da un lato aiutando gli abitanti ad usare strumenti come il dialogo finalizzato e consapevole, dall'altro coinvolgendo livelli e spazi pubblici di livello più ampio, cittadino, dove le persone possano riportare il risultato emerso dal confronto a livello locale.

Si cercherà di schematizzare nella tabella di seguito prodotta le caratteristiche di cui si è detto finora, per confrontare e mettere in evidenza i molti aspetti comuni e alcune differenze tra la mediazione e le arene deliberative.

CARATTERISTICHE/QUALITÀ DELLA MEDIAZIONE COMUNITARIA E DELLE ARENE DELIBERATIVE

	ARENE DELIBERATIVE	MEDIAZIONE COMUNITARIA
ha per obiettivo la produzione di un documento, di un parere	Sì	No, però ha per obiettivo la composizione di un accordo, spesso scritto, tra le parti coinvolte che espliciti cambiamenti e responsabilità
create ad hoc per un tema specifico	Sì	non necessariamente
create dall'alto	Sì	No
altamente strutturate	nel senso che ci sono regole sulle procedure, da condividere sin dall'inizio	sì, nel senso che ci sono regole sulle procedure da condividere sin dall'inizio
importanza delle regole di partecipazione al processo	Essenziale (v. ricerche di Pelletier et al. 1999; Font Blanco 2001): dove c'è meno strutturazione, il processo non decolla	Sia A. Nató sia C. Vezzulla insistono sulla necessità di continuare a fare manutenzione sul territorio dove si è iniziata un'attività di mediazione. Alimentando il dialogo, continuando a creare i presupposti, il terreno per comunicare in modo corretto e aperto, si sviluppano le potenzialità emerse in una prima fase e che possono commettere problemi e possibili soluzioni.
non sono regolate dalla legge e non hanno potere giuridico	non sono regolate	sono regolate dalla legge (vedi D.L n° 28 del 4/3/2010 in Italia, legge sulla mediazione in Argentina, n°24573/96; v. risoluzione legislativa del Parlamento Europeo 12/3/ 2013, e altre

presenza di mediatori e facilitatori professionali	Sì	sia professionali sia volontari
Inclusività	Sì	Sì
agiscono per la deliberazione	sì. Se il tema lo consente	No
usano altri metodi (es. algoritmi)	Sì	Sì, interviste, questionari, esercizi in gruppo ecc...
creano consenso	sì, un consenso "convinto"	sì, nel senso di condividere il significato di un programma, di una scelta comune di una "zona di possibili accordi"
sono uno strumento per allargare la democrazia	sì, possono essere intese come un completamento delle democrazie rappresentative	sì, sono dirette all'empowerment della consapevolezza e delle capacità dei partecipanti; quindi anche delle loro capacità politiche
è importante il "capitale sociale di base"	no, non e' fondamentale	no, lo si costruisce attraverso l'intervento sociale
effetti positivi sul capitale sociale/potere trasformativo	sì, i questionari distribuiti prima e dopo una esperienza di deliberazione, mettono in evidenza i cambiamenti negli atteggiamenti e nelle preferenze dei giurati (vedi interviste di Poncelet negli USA, 2001). Si genera apprendimento sociale, produzione culturale e nuove relazioni tra gli attori	sì, vedi cap. 2.6.1., esperienza della Universidad Complutense de Madrid, vedi cap.2.6., esperienza dei bambini mediatori a Hermosillo Sonora, vedi cap.4.1.1 .esperienza del Quic presso il "Ghetto", a Genova. Chi ha sperimentato il metodo della mediazione comunitaria, apprende a camminare con le proprie gambe, a darsi obiettivi comuni e impegnarsi per raggiungerli

Tra i limiti che vengono attribuiti alle arene deliberative c'è quello della temporaneità dell'esperienza e i piccoli numeri, quasi come se le arene fossero una parentesi nella vita dei pochi partecipanti e quindi ottenessero un basso grado di visibilità politica. Un correttivo può essere rappresentato dalla ciclicità, come nel caso brasiliano di bilancio partecipativo. Questo aspetto può anche emergere per la mediazione, con la differenza che la mediazione non ha tra i suoi obiettivi diretti la visibilità politica. Questa dipende dalle scelte, dalle possibilità, dalle caratteristiche degli attori.

3.4. Le esperienze di mediazione comunitaria fanno parte della sfera pubblica?

I punti in comune comunque sono numerosi: possiamo dire che anche le esperienze di mediazione comunitaria facciano parte di quella sfera pubblica di cui parla Habermas, che serve a connettere il livello privato con quello politico?

Una caratteristica del processo di Mediazione Comunitaria, sviluppato nell'esperienza genovese, è stata quella di un avvio attraverso interventi di sensibilizzazione. Per esempio in un piccolo quartiere del Centro storico altamente problematico, oppure nei confronti di una parte del personale della polizia municipale o ancora del personale sanitario che in Ospedale viene maggiormente in contatto con pazienti stranieri.

Si vedrà al capitolo 4 l'avvio e lo sviluppo dell'intervento di mediazione portato avanti nel "Ghetto" e della formazione nei confronti della Polizia Municipale.

I partecipanti in questi casi si appropriano del metodo, perché si attivano essi stessi nel dar vita a processi che potranno prendere le vie più diverse, nell'interesse comune delle parti in causa. C'è un effetto "contaminazione" che nel lavoro sociale ed educativo si sperimenta: se il conduttore di un gruppo conduce secondo un metodo corretto o, come si vedrà poco oltre, viene usata una procedura giusta, basata sull'idea di eguaglianza procedurale, stabilendo alcune regole e costruendone altre, definendo tempi e obiettivi, diventa possibile per il gruppo apprendere, anzi, "vivere" certe modalità, farle proprie ed usarle a propria volta, per promuovere in altri contesti situazioni di creatività e punti di vista prima sconosciuti.

Sembra che la Mediazione Comunitaria possa essere una modalità di intervento sociale fondamentale per preparare il terreno a scelte politiche successive, a percorsi che rispondano a bisogni e problemi della popolazione e li colleghino con le istituzioni. Percorsi che possano costituire una "bussola" per i rapporti sociali, alimentare terreni inariditi dal punto di vista civico e sociale, fare circolare la comunicazione. Si tratta di un intervento "di base", nel senso che costruisce dal basso, ma sofisticato e articolato. Richiede formatori esperti e non ha come primo scopo la risoluzione di problemi sindacali o politici, ma riattivare la circolazione di energie in sistemi diventati asfittici a causa dell'alto livello di conflittualità o del basso livello di inclusione sociale che penalizza quei cittadini.

Come già detto, la mediazione comunitaria non è un'esperienza politica, ma il metodo cui fa riferimento trova la sua giustificazione anche nella teoria politica della giustizia procedurale.

3.5. procedurale

La teoria politica della giustizia

Un punto di contatto importante tra le esperienze che si sono confrontate sopra è dato dal metodo: perché queste esperienze funzionino, anche se hanno obiettivi differenti, è necessaria la correttezza del metodo usato.

Come già visto, la molteplicità di valori culturali, etici e religiosi, presente nella maggior parte delle società contemporanee, costituisce un terreno fertile per l'insorgenza di conflitti. Esistono concezioni del mondo e del bene discordanti. La teoria politica risponde a situazioni del genere proponendo almeno due strade, quella della risoluzione dei conflitti e quella della gestione dei conflitti. La prima cerca di stabilire delle priorità tra i valori in gioco, mentre la seconda mira ad agire sulle relazioni tra le parti in causa. E' questa seconda strategia che interessa nella Mediazione Comunitaria, pertanto si prenderà in considerazione il lavoro svolto da Emanuela Ceva, nel suo testo *Giustizia e conflitti di valori*, in quanto particolarmente utile per un'analisi della prospettiva procedurale, che è quella che meglio si adatta alla mediazione comunitaria. Emanuela Ceva è ricercatrice presso lo IUSS di Pavia e docente di filosofia politica presso la Facoltà di Scienze Politiche della stessa Università; si è occupata di questioni relative all'obbligo politico e alle forme di dissenso, di teorie della democrazia e dell'uguale rispetto e, più in generale, di questioni di pluralismo e giustizia procedurale.¹³³

¹³³ Cfr. saggi di Emanuela Ceva pubblicati su riviste italiane e internazionali tra cui "Political Studies, Res Publica", "il Politico", "European Journal of Political Theory", "Teoria Politica" e "Ragion Pratica".

Per approfondire le basi teoriche di questa prospettiva, può essere utile fare riferimento all'idea di "giustizia procedurale".

L'idea di giustizia procedurale sembra una delle più interessanti nella filosofia politica contemporanea. Essa include il punto di vista di Rawls che propende per una giustizia procedurale pura, basata su assunzioni sostanziali: senso di giustizia e credenze individuali circa la giustizia, che sottolineano la teoria della giustizia come correttezza. Per altri il punto di vista della giustizia procedurale è basato sull'esame di pratiche sociali e processi collettivi, come sostenuto da Stuart Hampshire. Come sostiene anche Salvatore Veca ¹³⁴ l'interpretazione della giustizia procedurale che deriva dalle pratiche sociali è la più plausibile e fertile dal punto di vista filosofico.

L'idea della giustizia procedurale si fonda sull'uguale opportunità per entrambe le parti. Hampshire afferma che un duello, per quanto per noi oggi procedura assai poco comprensibile, è un rituale "equo" ed è diverso morire in un duello piuttosto che in una rissa. Ma fortunatamente l'approccio procedurale va oltre questo presupposto.

3.5.1. L'approccio procedurale

L'accettazione del fatto che si è immersi nel pluralismo comporta la consapevolezza che non ci sono modi univoci di uscire dai conflitti. Se ci si propone di risolverli nel merito, nella sostanza, si rischia inevitabilmente di rimanere paralizzati dal conflitto stesso o, come dicono i teorici della mediazione, di innescare una escalation fino ad arrivare alla

¹³⁴ Cfrt. Salvatore Veca, "Sull'idea di giustizia procedurale", *Rivista di filosofia*, vol. XCII, n.2, agosto 2001.

violenza. Ceva propone di scegliere un approccio procedurale, di non entrare cioè nel merito dei valori, delle concezioni in gioco (che sono infinite e ciascuna ugualmente valida per l'agente che le sostiene), ma di cercare un accordo sulle procedure che permettano di gestire il conflitto. Propone di evitare le teorie sostantive, fondate su di una concezione di giustizia basata sulle proprietà dell'esito, a favore delle teorie procedurali, fondate sulle proprietà intrinseche delle procedure, poiché un accordo sulle procedure è più facile da raggiungere rispetto ad uno su questioni di sostanza.

Una teoria procedurale rinuncia al compito di pre-determinare le qualità proprie di esiti giusti. Per esempio, si può ritenere che una distribuzione di beni sia corretta, ma come essere sicuri che sia giusta? Perché sia giusta, gli interessati, pur non sapendo quanto o cosa riceveranno, devono sapere come si procede nella distribuzione di tali beni.

La differenza chiave sta nell'apertura del modello proposto: le teorie sostantive fanno riferimento a un modello chiuso nella definizione della proprietà degli esiti giusti, mentre le teorie procedurali fanno riferimento a un modello aperto, in quanto non definiscono a priori gli esiti delle procedure, ma definiscono i tratti delle procedure stesse.

Si evidenzia che la giustizia non è un prodotto delle procedure, ma è situata nelle procedure.

“Ciò che è giusto non risiede nell'esito delle procedure, ma nella procedura stessa, che è il vero e proprio locus della giustizia”¹³⁵.

Come in un gioco di squadra, esistono delle precise regole e l'esito verrà riconosciuto come giusto in relazione alla corretta applicazione

135 Emanuela Ceva, op.cit. pag. 58

delle stesse. Una teoria procedurale non prescrive il ruolo o il numero dei giocatori (fattori che sono definiti dagli agenti e sono modificabili a seconda delle circostanze); la teoria procedurale non si riferisce alle proprietà qualificanti gli esiti, bensì a quelle che qualificano le procedure. Ceva sottolinea che

“Alla teoria spetta invece, il compito di formulare le proprietà costituenti linee guida procedurali per la costruzione di tali regole specifiche, stabilendo, per esempio, un principio di eguaglianza per il quale ciascuna squadra deve avere lo stesso numero di giocatori in campo”¹³⁶.

Principi che si concretizzano in regole aperte ai mutamenti del contesto.

Le teorie procedurali hanno a che fare con il tipo di principi di giustizia proposti. Le teorie di Rawls che sono costruttiviste, sono basate sui due principi di libertà e di differenza, ma questi sono presentati in termini sostantivi e non procedurali. Si preoccupano delle qualità intrinseche degli esiti e non del modus operandi che dovrebbe orientare i cittadini per muoversi nei loro conflitti. Invece, il principio che ci porta un caso genuino di giustizia procedurale è quello di contraddittorio formulato da Stuart Hampshire¹³⁷. Tale principio prescrive che in caso di conflitto l'unico requisito di giustizia sia che tutte le parti siano ascoltate. Ponendo una tale condizione procedurale, non viene avanzato nessun vincolo normativo sul tipo di esito che deve emergere da quella procedura. Quindi per affrontare i conflitti sembra necessario, osserva Ceva, non fare

¹³⁶ Emanuela Ceva, op. cit. p. 59.

¹³⁷ Stuart Hampshire, *Non c'è giustizia senza conflitto democrazia come confronto di idee*, Milano, Feltrinelli, 2001, pag.31, pag.68.

riferimento a un principio di giustizia valido in un'ipotetica situazione ideale, ma fondato “sulla sua complementarietà con un valore minimale di base, largamente accettabile”.

Per Hampshire ogni democrazia moderna è presumibilmente pluralistica nel suo racchiudere numerose visioni del mondo e differenti valori morali. Il pluralismo sembra non lasciare spazio al raggiungimento di un accordo su questioni di sostanza, perché si presume che ogni valore sottostante sia oggetto di controversia. Il pluralismo è però compatibile con un consenso sulle procedure. Hampshire osserva che

“la giustizia e l'equità in questioni di sostanza, come nella distribuzione dei beni o nel pagamento della pena per un crimine, varierà sempre al variare delle posizioni morali e delle concezioni del bene. Siccome vi sarà sempre conflitto tra concezioni del bene (...)il bisogno di procedure per la risoluzione dei conflitti, è ovunque ben riconosciuto”.¹³⁸

Come detto poc'anzi, Hampshire propone una concezione di giustizia basata sul principio del contraddittorio, secondo il quale il requisito minimo per una giusta interazione fra agenti in conflitto è che tutte le parti in causa siano ascoltate (*audere alteram partem*, principio di contraddittorio).

Nelle società liberali moderne, inoltre, c'è più accordo sulle procedure che sulla sostanza e l'accordo su alcuni valori sostantivi quali la democrazia e l'eguaglianza di opportunità, spesso si ferma a un livello del tutto astratto.

¹³⁸ Stuart Hampshire., *Non c'è giustizia senza conflitto democrazia come confronto di idee*, Milano, Feltrinelli, 2001, p.e p. 61 in Ceva,op. cit.

Quindi esiste un'implicazione diretta tra l'accettazione "della pluralità valoriale e la necessità di cercare l'accordo sulla costruzione di procedure condivise."¹³⁹. Tutto il resto può essere oggetto di controversia. Inoltre, una teoria non è mai neutrale (sia sostantiva sia procedurale), ma deve quantomeno essere accettabile da agenti appartenenti a cerchie di lealtà differenti e può possedere forza normativa solo se fa riferimento a un qualche valore minimale. Se una teoria vuole rispondere al pluralismo, bisogna fare in modo che non favorisca un sistema di valori sugli altri.

E' necessario quindi definire principi che siano applicabili a contesti differenti, per costruire una teoria che sia trans-contestuale, se non universale. In tal senso è preferibile l'approccio procedurale. Inoltre tutte le regole "devono avere struttura aperta"¹⁴⁰, cioè devono permettere un certo grado di indeterminatezza e lasciare la gestione dei molti volti concreti del conflitto a spazi appositamente destinati; "siamo uomini e non dei", come afferma Hart e i legislatori non possono prevedere le infinite sfaccettature determinate dalle circostanze.

L'indicazione guida che deve sostenere una teoria della giustizia procedurale applicabile e adattabile a contesti differenti, implica che a tutte le parti coinvolte nel conflitto debba essere accordata un'eguale opportunità di dire la propria. La caratterizzazione della teoria in termini minimali tende a ridurre le asserzioni potenzialmente discriminatorie, tenendo le assunzioni valoriali al minimo e cercando di fondare i suoi principi su idee largamente accettabili, compatibili con una molteplicità di credenze e concezioni. Tale teoria, formulata in termini procedurali e

139 Emanuela Ceva, *Giustizia e conflitti di valore, una proposta procedurale*, Pavia, Pearson Paravia, Bruno Mondadori, 2008, , p.62.

140 Emanuela Ceva, *Giustizia e conflitti di valore, una proposta procedurale*, Pavia, Pearson Paravia Bruno Mondadori, 2008, p. 105.

minimale in quanto ai valori, sembra rispondente all'obiettivo di gestire i conflitti, cioè il cambiamento del modo in cui le parti si rapportano le une alle altre e verso la questione controversa. Essa riguarda le proprietà inerenti al processo d'interazione tra le parti, qualificandolo come giusto, indipendentemente dagli esiti contingenti cui esso condurrebbe.

La giustizia deve quindi essere cercata nelle qualità, giustificabili e applicabili transcontestualmente, proprie delle procedure. Ceva, a questo proposito, parla di proceduralismo impuro, come l'approssimazione più vicina all'idea di "purezza" della giustizia che ha in mente Rawls. Le parti non si confrontano tenendo di vista l'esito, ma secondo criteri di giustizia esterni ad esse e da esse indipendenti. Per esempio, un'indicazione procedurale legata al principio di eguaglianza potrebbe essere quella di concordare procedure di discussione che mettano a disposizione di tutte le parti un'eguale quantità di tempo per spiegare le proprie ragioni. Ceva sceglie l'approccio procedurale e tra le procedure materiali, quella che riesce ad incorporare e realizzare la proprietà di giustizia, in conformità ad un criterio esterno e trans-contestuale; osserva inoltre che "solo gli esiti di procedure giuste, conformi cioè a un criterio di giustizia valido, saranno tali"¹⁴¹. Anche gli esiti sono sottoposti a vincoli creati dalle procedure usate per raggiungerli. Per esempio se si ritiene giusta una procedura che attribuisce eguale valore a tutte le voci coinvolte, è difficile che possa portare ad esiti massicciamente discriminatori nei confronti di una parte.

¹⁴¹ Emanuela Ceva, *Giustizia e conflitti di valore, una proposta procedurale*, Pavia, Pearson Paravia Bruno Mondadori, 2008, p.77.

3.6. AUDI ALTERAM PARTEM, valore di uguaglianza procedurale, come strada per la gestione dei conflitti.

I valori che riguardano le proprietà delle procedure sono detti procedurali.

L'eguaglianza discorsiva proposta da Jürgen Habermas rientra in questo tipo di valori, cioè non si applica agli esiti, ma alle procedure, le quali devono prescrivere che tutti i soggetti coinvolti in un processo comunicativo abbiano eguale occasione per esprimere i propri bisogni e proposte, indipendentemente dall'esito particolare che quel processo discorsivo farà emergere. Ceva sottolinea come una teoria di giustizia per la gestione dei conflitti si fondi su di un valore di "natura procedurale genuina della concezione di giustizia" e come si è visto il modello teorico è proceduralmente impuro (il valore di base è esterno e indipendente dalle procedure), minimale, in quanto evita le affermazioni di valore controverse, e politico in quanto non comprensivo (non globale, ma rilevante per le questioni che riguardano la struttura di base della società).

Proprio l'aderenza della procedura concreta alla proprietà prescritta dal principio di giustizia, rende tale procedura una procedura giusta.

I sostenitori della giustizia procedurale fondano le loro proposte su di un rapporto di implicazione diretta tra pluralismo e proceduralismo. La tesi di Hampshire è da considerarsi paradigmatica; essa è fondata sull'idea che ogni democrazia moderna sia presumibilmente pluralistica, in quanto racchiude numerose visioni del mondo e valori differenti. Il pluralismo sembra non lasciare spazio per riuscire a raggiungere un accordo su questioni di sostanza. Nonostante ciò il pluralismo è compatibile con un consenso sulle procedure.

Hampshire sostiene che

“l’equità nelle procedure di risoluzione dei conflitti è il genere fondamentale di equità e che viene riconosciuta come valore nella maggior parte delle culture, dei luoghi e delle epoche: l’equità nelle procedure è un valore invariabile, una costante nella natura umana”.¹⁴²

Le concezioni del bene, gli ideali della vita sociale, i modelli di virtù individuale e di eccellenza sono differenti e molteplici, sono fonte di divisione e sono radicati sia nell’immaginazione che nella storia degli individui e sia nelle storie delle città e degli stati. Hobbes intuì che il compito della politica è proteggere dai mali perenni della vita umana,

“tale protezione consiste necessariamente nel ricorso a procedure razionali di negoziazione universalmente accettabili e a procedure intellettuali di valutazione comparata delle alternative e di compromesso.”¹⁴³

Hampshire afferma che tutte le procedure e le istituzioni indispensabili nelle società e negli stati sono soggette al precetto *audi alteram partem*, precetto che definisce il principio del contraddittorio. Si tratta per Hampshire di un principio che vale tanto nella procedura pubblica che nella deliberazione privata. È il processo della riflessione.

Esso si fonda su un criterio valoriale minimale espresso nei termini di un’idea di uguaglianza procedurale. Hampshire propone di adottare nei conflitti il principio procedurale di contraddittorio come guida normativa per realizzare interazioni giuste. AAP è procedurale perché

¹⁴² Stuart Hampshire, op. cit.p.14.

¹⁴³ Cfr: Stuart Hampshire, op. cit, p. 10.

mostra la via; si basa su esperienza pratica, sull'osservazione empirica, sulla familiarità con un principio di ampio consenso su ciò che è male, cioè secondo il filosofo può esistere condivisione di principii sull'idea del male o di quali sono i mali. In realtà non possiamo non rilevare che l'idea del male è connessa con quella di bene, ne costituisce l'altra faccia. Se non c'è condivisione, unità sull'idea del bene non può esserci neppure sull'idea del male. Il vero nemico secondo Hampshire è il monoteismo, seguito dall'universalismo morale, (quello espresso dalla filosofia utilitaristica, per esempio¹⁴⁴), essere convinti che un solo valore sia accettabile. Riconosce che alla base del principio d'interazione dialogica ascolta l'altra parte, ci stia il riconoscimento fattuale, la paura dell'anarchia che deriverebbe dall'uso di strumenti violenti.

Tuttavia gestire un conflitto significa affrontarlo in modo costruttivo, che permetta alle parti di modificare il loro *modus agendi*, al fine di rendere il conflitto trattabile e preparare così i presupposti per la sua risoluzione. Pertanto AAP deve fondarsi su di un valore di eguaglianza procedurale, in cui l'idea di uguaglianza si connota come un valore politico, in quanto pertinente alla sfera delle interazioni politiche e sociali, senza strutturare un criterio di condotta privata e delle posizioni dei singoli. Si connota anche come valore procedurale, perché caratterizza una qualità della procedura senza pregiudicarne gli esiti. Ogni procedura così fondata avrà una struttura aperta. Inoltre l'idea di eguaglianza procedurale è minimale, poiché è abbracciata come uno strumento per la definizione di una procedura utile per gestire in modo giusto situazioni di conflitto.

Viene sottolineato inoltre che l'idea di uguaglianza procedurale non richiede, come preconditione, che l'eguaglianza tra le parti sia realizzata anche a livello materiale: le disuguaglianze non vanno messe da

¹⁴⁴ Cfrt.:Stuart Hampshire, op. cit. p. 47.

parte o negate, ma non rientrano nel dominio dell'uguaglianza procedurale. (Questa posizione la troviamo infatti anche nella mediazione comunitaria, per esempio quando Alejandro Nató afferma che fare mediazione non vuol dire svolgere attività sindacale).

Hampshire afferma che "l'esistenza di un'istituzione dedicata al contraddittorio è la seconda condizione necessaria di una procedura giusta".¹⁴⁵ Egli pensava ai tribunali o agli organi istituzionali come un consiglio di stato o un gabinetto, ma si può dire però che vada in questa direzione anche il progetto di istituire dei luoghi dove si possa intraprendere un percorso legittimo, riconosciuto, aperto, dove esprimere il conflitto e cercare di trasformarlo, quali possono diventare dei centri di mediazione comunitaria.

Gli autori e i pratici della mediazione comunitaria mettono l'accento sull'enfoque cultural de la mediación, sulla visione globale, filosofica, sociale, politica, che fa da sfondo e nello stesso tempo orienta il percorso.

Le tecniche utilizzate in questo approccio della mediazione si applicano e si sviluppano in funzione di una chiara azione culturale, che assume una dimensione politica e che persegue una visione della società capace di contenere il conflitto attraverso la ricerca di un equilibrio dinamico e che alimenti il processo virtuoso appartenenza/identità.

Tale visione non è utopistica, ma si traduce nella quotidianità, attraverso un lavoro che tiene conto delle nostre necessità di appartenere ad un gruppo sociale, per negoziare e costruire giorno per giorno, attraverso la

¹⁴⁵ Cfr: Stuart Hampshire, op.cit. p.23

relazione con gli altri, l'idea della nostra identità, che è indispensabile per orientarci nel disordine della vita.¹⁴⁶

Non si tratta, come si è visto in precedenza, di controllo sociale, ma di percorsi di emancipazione. Si costruisce una dimensione politica che permette di promuovere, incoraggiare, sostenere le persone affinché acquisiscano capacità partecipativa e autonomia, esprimano creatività e assumano responsabilità.

Un mezzo è aiutare le persone a trovare, usare, gestire luoghi nei quali poter prendere decisioni, frutto di consenso condiviso.

Nella dimensione della mediazione comunitaria tutto questo porta ad un riequilibrio del potere tra istituzioni e cittadini, che tiene vivi, consolida e protegge i valori della democrazia.

É anche vero che il metodo e la visione si alimentano a vicenda; la procedura seguita nel processo non è facoltativa, ma connota, conferisce validità, costruisce il processo stesso ed i suoi risultati.

Nel prossimo capitolo viene tratteggiata, sia pur parzialmente, l'esperienza genovese della mediazione comunitaria e si vuole mettere in evidenza proprio questo legame tra la visione, il metodo e gli esiti, gli sviluppi.

¹⁴⁶ Cfrt: Danilo, De Luise, (a cura di), *Operare con le persone senza dimora*, Milano, Franco Angeli, 2005

4. L'ESPERIENZA GENOVESE DI MEDIAZIONE COMUNITARIA

4.1. Esperienze genovesi di Mediazione Comunitaria

A Genova la mediazione comunitaria si è proposta in questo modo: dopo una fase (fine anni '90-2007) di studio e ricerca personale dei coordinatori del progetto, è stata stipulata una convenzione tra la Fondazione San Marcellino e il Di.S.C.Li.C. dell'Università di Genova, che ha portato alla realizzazione di una ricerca sul campo, che ha toccato l'ambito sanitario (Il Pronto Soccorso e vari reparti di tre Ospedali genovesi), l'ambito scolastico (una scuola media di primo grado del quartiere di Certosa), la Polizia Municipale, oltre che l'ambito "vicinale" (i rapporti tra i residenti) di un piccolo quartiere del Centro Storico (il Ghetto).

4.1.1. L'esperienza del Ghetto (2011)

Come osservava Stefano Padovano durante il convegno "Mediazione Comunitaria un'esperienza possibile", del maggio 2011, Genova è una città del Nord Italia che ben sintetizza la trasformazione urbana che investe la società italiana. La peculiarità sta nel fatto che la geografia della città, a seguito dei processi migratori, si è rimodulata a partire dal suo centro storico. L'offerta di impiego legato al lavoro domestico e all'assistenza domiciliare ha reso Genova negli scorsi anni una realtà a forte attrazione straniera di componente femminile : nei primi anni duemila, la relativa facilità ad ottenere il visto d'ingresso a scopo turistico ha consentito a molte donne di rimanere in città. Il 60% degli stranieri

presenti proviene dai paesi latino americani dell'Ecuador e del Perù. L'impatto del lavoro di mediazione rispetto alla migrazione-americana a Genova è stato analizzato nel testo curato da De Luise e Morelli, che ricomponi le relazioni presentate al Convegno, sia per quanto riguarda il contesto educativo, sia l'interazione medico-paziente¹⁴⁷. Una significativa esperienza di mediazione comunitaria è quella presentata, a più voci, nello stesso Convegno, relativamente al "Ghetto" di Genova.

Su questa esperienza vale la pena soffermarsi. Come noto questo piccolo quartiere del Centro Storico, così chiamato in quanto anticamente destinato a Ghetto ebraico, si estende su di un territorio dalla forma di un trapezio, tra vico Croce Bianca, vico Untoria e piazza dei Fregoso; qui vive dagli anni '60 la più antica "comunità trans" italiana. Gli anni più recenti hanno visto in quella stessa zona anche la presenza di immigrati provenienti da Nordafrica, Asia, Sudamerica che occupano per breve tempo alloggi fatiscenti e sovraffollati, con l'obiettivo di trasferirsi presto altrove. La coabitazione forzata tra i vecchi residenti e i nuovi arrivati è stata irta di ostacoli e complicazioni: basti pensare agli atteggiamenti di intolleranza reciproca tra chi è padrone incontrastato per anni di un quartiere, e chi vi si è insediato da poco. Oppure all'effetto di scandalo creato dalle abitudini di parte dei residenti, rispetto a convinzioni religiose degli immigrati di cultura mussulmana. Il Ghetto è stato scelto dai coordinatori del progetto genovese di Mediazione Comunitaria insieme alla Polizia Municipale, per svolgervi la prima attività sul territorio.

A marzo 2011 è stato realizzato il primo workshop al "Ghetto", rivolto a chi ci viveva e/o ci lavorava. L'obiettivo generale del progetto è stato quello di tradurre nella prassi un approccio culturale alla mediazione

¹⁴⁷ Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), *La mediazione Comunitaria un'esperienza possibile*, Lecce, Libellula ed, 2012, pp 71-137.

che promuovesse la partecipazione sociale e cittadina, favorisse la convivenza interculturale e trasformasse i conflitti da distruttivi a costruttivi. Obiettivo operativo è stato quello di esercitare la mediazione comunitaria tra vicini. Le ragioni della scelta stanno sia nelle dimensioni di questo micro-quartiere, che dovevano essere proporzionate alle forze di chi avrebbe condotto e gestito il progetto stesso, sia nella presenza in vico Croce Bianca della Casa di Quartiere “Ghett-up”. La casa di quartiere rappresenta il risultato del lavoro di un consorzio di associazioni che, con l’ausilio di un finanziamento pubblico, legato al progetto comunale di ristrutturazione e riqualificazione di quella piccola porzione di Centro Storico, si propone come luogo di riferimento per i residenti. È sede tra l’altro, di attività sociali come un laboratorio video, con relativi corsi tenuti da un film maker, di una scuola di alfabetizzazione di italiano e di uno sportello legale. I coordinatori del progetto sono partiti dai contatti con la casa di Quartiere, proponendo al gruppo di operatori che vi svolge attività, di coordinare due workshop per lavorare sui conflitti emergenti tra chi vive nel Ghetto (chi ci abita e chi ci lavora). Parteciparono effettivamente 25 persone, chi al primo, chi al secondo giorno. I partecipanti non furono scelti dai coordinatori del progetto né dagli operatori, ma dalla base: era importante che fossero presenti dei leader informali, il più possibile legittimati dal basso. Anche il conflitto da affrontare nella discussione non fu scelto dall’esterno. Il formatore diede un “compito” per il lavoro del gruppo: come migliorare la coesistenza e la convivenza nel quartiere?

Dopo il workshop al “Ghetto”, il gruppo dei residenti, composto prevalentemente da italiani e da un rappresentante dell’associazione delle transessuali “Princesa”, iniziò a riunirsi settimanalmente presso la casa di quartiere e a organizzare iniziative puntuali e concrete, per riappropriarsi del territorio. La prima uscita pubblica fu il “giorno della pulizia”, nel luglio del 2011, quando venne

organizzata la pulizia dei vicoli della zona, vennero preparati e affissi cartelli multilingue, che invitavano a mantenere pulito e striscioni, recanti la scritta “I Love Ghetto”, sigla che è diventata il loro marchio. La giornata si concluse, intorno a un buffet di cibi e arabi e italiani, con la festa in piazza a cui si poteva unire chiunque lo volesse, compresi i fedeli usciti dalla moschea dopo la preghiera serale. Quest’esperienza ha contagiato rapidamente anche la vicina Via Prè, zona forse ancora più problematica. Sono state organizzate attività comuni come un banchetto, cui è seguita la proiezione di un documentario sulle condizioni di vita in quella porzione di Centro Storico e un cortometraggio ironico realizzato dalle transessuali sulla loro comunità. L’iniziativa ha visto la partecipazione di trecento persone e ancora più numerosi sono stati i partecipanti al “Ghost Tour”, indetto dal Comune per la notte tra il 31 ottobre e il 1° novembre, del quale la zona divenne una tappa animata da una festa in maschera.

Contemporaneamente i residenti cominciarono ad affrontare anche altre dimensioni che li toccavano seriamente: la fogna rotta che allagava un vicolo con i liquami e il contenzioso con il proprietario dello stabile da cui proveniva il danno; la presenza di ratti e colombi che infestavano alcuni vicoli. Gli abitanti sono riusciti a esercitare pressioni sul Comune perché si attivasse per quanto era di sua competenza: è stato coinvolto l’ufficio animali critici ed organizzate due serate con esperti del Comune e dell’Università sul tema stesso. Questo ha permesso l’avvio di un lavoro di monitoraggio e contenimento degli aspetti negativi del fenomeno; si è creata una sinergia positiva tra residenti ed istituzioni.

L’energia che alimentava il conflitto tra i residenti ha trovato un suo luogo di espressione durante il workshop, ha potuto essere manifestata, ottenere riconoscimento e legittimazione in un luogo e in un tempo costruiti per questo. Quell’energia è stata restituita agli abitanti attraverso un processo discorsivo guidato, ma guidato in modo tale che loro stessi

diventassero i protagonisti, come effettivamente è accaduto. Si è sostenuto nelle pagine precedenti che chi vive il conflitto ha gli strumenti per gestirlo e trasformarlo in occasione di recupero di qualità della vita: al Ghetto ciò è avvenuto attraverso fatti molto concreti. Il workshop è stato il momento in cui è stato innescato un processo che ha reso le persone capaci di scelte e azioni autonome e responsabili.

4.1.2. L'esperienza della Polizia Municipale

La fase di restituzione del lavoro iniziale avvenuta durante un seminario (maggio 2011) è stata l'occasione per i coordinatori del progetto per coinvolgere Comune e Regione e realizzare un lavoro sulla mediazione sul territorio, che prevedesse anche la formazione della polizia di prossimità, (vedere www.iberistica.unige.it Mediazione Comunitaria, Bibliografia, De Luise e Morelli , 2012).

Nel rapporto istituzioni/cittadini il Corpo della Polizia Municipale ha storicamente un ruolo strategico¹⁴⁸. Gli agenti costituiscono un primo livello di contatto in varie situazioni di micro o macro criticità. I compiti loro attribuiti sono cambiati (dall'area della sicurezza stradale, alla vivibilità della città, alla sicurezza urbana, alla tutela del consumatore), mentre vige una situazione di carenze nell'organico: un migliaio di unità distribuite in nove distretti, i quali, in rapporto alle loro competenze, sviluppano numerose relazioni con la cittadinanza. Per questo motivo rappresentano dei canali ideali di diffusione di una cultura e di uno stile nell'affrontare i conflitti.

148 Cfr. Giustizia senza conflitti, in Danilo De Luise e Mara Morelli (a cura di), la Mediazione Comunitaria un'esperienza possibile, Lecce,, Libellula edizioni, 20012, p. 32

La formazione ha consentito di mettere in luce alcuni aspetti problematici per la Polizia Municipale. Fino a pochi anni fa il vigile urbano costituiva una figura di riferimento alleata con i cittadini, mentre attualmente corre spesso il rischio di essere percepita come un' "autorità nemica". Gli agenti si sentono quindi sovente compressi tra la mancanza di rispetto e l'ostilità dei cittadini da un lato e la pressione dell'amministrazione comunale che chiede prestazioni e "non comprende", dall'altro. Essi percepiscono una condizione di solitudine e di non riconoscimento della complessità del proprio ruolo e dell'impegno che richiede. Il regolamento del 1967 non consentiva molto spazio alla gestione di queste nuove esigenze. Con l'approvazione del decreto legislativo n° 28 del 4/3/2010 - nuova disciplina in materia di mediazione delle controversie civili e commerciale - a Genova, come in altre città italiane, i regolamenti di Polizia Urbana prevedono la possibilità di risolvere i conflitti che compromettono la qualità della vita e la civile convivenza, mediante tecniche di mediazione sociale e interpersonale.

I coordinatori del progetto hanno realizzato un modulo formativo "base" di circa 24 ore in mediazione comunitaria per la polizia locale e poi, (circa un anno dopo) un workshop ad hoc centrato sull'applicazione del nuovo regolamento comunale di Polizia urbana¹⁴⁹ avvalendosi della consulenza di Juan Carlos Vezzulla. De Luise e Morelli evidenziano che "Il regolamento (...) appare particolarmente innovativo, poiché prevede al suo interno la mediazione sociale e l'educazione alla legalità, in particolare al titolo secondo, primo comma dell'articolo 4 recita:

il Comune, in un ottica di sicurezza urbana partecipata ed integrata, promuove e favorisce la ricomposizione alternativa dei conflitti

¹⁴⁹ Norme per la convivenza civile in città - regolamento polizia urbana, adottato con deliberazione C.C. 32 del 14/6/11, in vigore dal 22luglio2011.

www2.comune.genova.it/servlets/resources?contentId=554957&resourceName=Allegato1

relativi a problematiche di convivenza civile attraverso gli strumenti della mediazione sociale, intesa come integrazione tra persone e bonaria risoluzione dei conflitti, ponendo a disposizione dei cittadini specifico servizio svolto da personale addetto appartenente alla Polizia Municipale appositamente formato, fatte salve le prerogative previste dalla legge per gli agenti di polizia municipale ed i compiti istituzionali del Corpo.

Mentre l'articolo 5, primo comma, offre la possibilità amministrativa concreta di applicarlo:

nell'ottica di prevenzione di comportamenti disturbanti che possono incidere sulla vivibilità della città e nella tutela di interessi comuni, è prevista la possibilità di stipula di patti-tipo di convivenza civile tra categorie di esercenti e Pubblica Amministrazione, che stabiliscono i comportamenti dei soggetti interessati e costituiscono impegno formale".¹⁵⁰

La proposta di formazione sulle tecniche di mediazione dei conflitti sociali presentata al Comando Generale del Corpo di Polizia Municipale nel novembre 2010, fu accolta quindi con vivo interesse. La formazione ha permesso ai partecipanti di elaborare la costruzione di un'identità professionale più adeguata ai loro bisogni, alle necessità della popolazione e alle linee tracciate dalla nuova normativa. Hanno cominciato a confrontarsi con un'immagine diversa da quella del distributore di sanzioni e così anche proporsi alla cittadinanza con l'approccio di chi è partecipe della vita sociale della città.

¹⁵⁰ De Luise e Morelli, "La Mediazione Comunitaria: dalla dimensione culturale alle attività del territorio", in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), La Mediazione Comunitaria: un'esperienza possibile, , Lecce, Libellula Edizioni, 2012, pp.54-55.

La formazione è stata allargata a un nuovo gruppo di agenti, a novembre 2012 e marzo 2013. Successivamente sono state avviate sia nuove procedure formali, sia incontri degli agenti coinvolti con i quartieri e pensate iniziative efficaci per diffondere tra la cittadinanza la conoscenza di questo nuovo approccio ai conflitti.

4.2. L'esperienza di mediazione comunitaria in quattro quartieri del territorio genovese (2012/2013) "Dialogo, cultura e mediazione: laboratori di cittadinanza partecipata"

Il progetto "Dialogo, Cultura e Mediazione: laboratori di cittadinanza partecipata" è nato dalla collaborazione tra la Fondazione San Marcellino Onlus, il Dipartimento di Lingue e Culture moderne dell'Università di Genova e l'allora costituenda Associazione di Mediazione Comunitaria (costituita a maggio 2013) e Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, per svilupparsi nell'ambito del territorio genovese dall'autunno del 2012. Il progetto, per il 2012-13, si è concentrato su quattro quartieri del territorio genovese: Certosa, Sampierdarena, San Bernardo, Piazza Adriatico. Interessante notare che la proposta è stata avanzata anche ai cittadini del Ghetto, che hanno declinato l'invito.

Il progetto mirava alla promozione di occasioni di confronto, dibattito e ascolto nei suddetti quartieri, con l'intento di offrire ai cittadini la possibilità di esprimere e identificare in modo condiviso le tematiche legate alla loro idea di città e alla loro visione della vita genovese. L'obiettivo era di provare ad uscire dalle modalità abituali della lamentazione sterile sulle carenze che spengono o infiammano i quartieri, per trasformare l'osservazione dei problemi in prospettiva positiva.

Idee e visioni che avrebbero e hanno potuto essere discussi e approfonditi in appositi incontri laboratoriali, programmati all'interno del Palazzo Ducale durante la primavera/estate del 2013.

Il lavoro nei quartieri è stato sviluppato in due fasi ed è stato portato avanti da "attivatori" volontari (residenti, educatori, insegnanti, membri di associazioni, operatori sociali...) persone precedentemente sensibilizzate alla mediazione comunitaria, attraverso il percorso formativo offerto nel 2012 e che sono state supervisionate periodicamente da parte dei coordinatori del progetto (De Luise, Morelli, Bonfanti).

La prima fase (da ottobre 2012 a marzo 2013) ha previsto il coinvolgimento di realtà associative, formali e informali, nonché di singoli cittadini interessati, per poter formare dei gruppi di residenti che avrebbero operato nella seconda fase. Le attività organizzate sono state anzitutto di informazione/sensibilizzazione attraverso volantinaggio, incontri, riunioni, una mostra fotografica, una festa, i contatti individuali con associazioni significative del territorio, con i negozianti, con i preti, con persone ritenute importanti in quel territorio. Questa prima fase ha permesso una prima conoscenza delle quattro zone o, meglio, del clima emotivo rispetto ai problemi che poi sarebbero emersi da parte dei cittadini.

La seconda fase invece prevedeva un workshop da organizzare nei quattro quartieri, in ogni zona, con le persone disponibili e interessate (marzo 2013). L'obiettivo del lavoro, come suddetto, è stato far emergere e analizzare temi di interesse comune e trasversale, da proporre quali oggetto di studio e approfondimento nel momento successivo, di socializzazione, tenuto a Palazzo Ducale.

Lo strumento del Workshop, condotto da esperti internazionali, ha consentito, attraverso il metodo della mediazione comunitaria, di aiutare i partecipanti a far emergere, in modo consensuale, negoziato, condiviso, gli

argomenti percepiti come rilevanti da quel particolare territorio.

Si descriverà di seguito l'esperienza vissuta in uno dei quartieri, quello di Piazza Adriatico, in Valbisagno.

4.3. Il workshop in Piazza Adriatico 18/19 marzo 2013

La piazza in discussione è situata nel quartiere di Staglieno, in un' area che si trova sotto il livello del fiume Bisagno, più volte noto alle cronache cittadine e nazionali per le conseguenze delle sue esondazioni. È circondata da un insediamento di case popolari, la cui edificazione risale al primo periodo post-bellico; nella zona erano stati ospitati gruppi di profughi istriani sfollati dalla loro terra e al ricordo di questa coabitazione è legata l'assegnazione del nome alla piazza ed alle strade circostanti (Lungobisagno Istria, Lungobisagno Dalmazia, Piazzale Parenzo e appunto Piazza Adriatico). Già nel '70 l'alluvione aveva provocato ingenti danni nella città e nella zona, e la morte di 44 persone. Nel novembre 2011 questa zona è stata nuovamente toccata dalla forza del fiume e dei torrenti che vi affluiscono, tanto che si è creata per vari giorni una situazione di emergenza, alcune famiglie hanno perso la casa e sono state alloggiate presso palestre comunali e simili. Alcune attività commerciali sono andate perdute e alcuni spazi ricreativo-culturali sono diventati impraticabili. Per fortuna non vi sono state, a differenza di quanto avvenuto in un quartiere limitrofo, perdite umane. A tutt'oggi quando le piogge impongono agli organismi competenti di proclamare lo stato di allerta, le persone che abitano ai piani bassi delle case devono lasciare le loro case e trasferirsi in luogo sicuro.

Il laboratorio si è svolto circa un anno e mezzo dopo questi eventi. È stato preparato attraverso più incontri informativi, organizzati dai volontari della “piattaforma della mediazione comunitaria di Genova”¹⁵¹ fra cui anche un’assistente sociale del Comune. Tali incontri erano diretti a promuovere la partecipazione della popolazione della zona. Il workshop è stato condotto da Ramón Alzate de Herèdia, più volte citato in questa tesi, e da Rosana Ariolfo, ricercatrice presso l’Università di Genova, di madrelingua spagnola, dato quest’ultimo che ha favorito l’efficacia e la fluidità della comunicazione. In ogni workshop era presente un osservatore, che aveva non solo il compito di verbalizzare una sintesi dei contenuti, ma soprattutto di cercare di cogliere le caratteristiche della partecipazione (per esempio se c’è che tende a monopolizzare la conversazione e chi se ne ritira), il livello di coinvolgimento dei presenti (per esempio la differenze di genere nel proporsi nella conversazione). Il dialogo avvenuto nel corso del laboratorio è stato interpretato dallo spagnolo all’italiano da uno studente del corso di laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato dell’Università di Genova.

Si è svolto in due sere consecutive, nel marzo 2013, presso il centro Gavette, dalle 20 alle 23.

La prima sera il gruppo era composto di 12 persone, abitanti della zona, tra le quali tre coppie e sei singoli, tutti italiani tranne un signore marocchino anch’egli residente in zona. Il gruppo era eterogeneo, oltre che per il genere anche per l’età: si trattava di due coppie adulte e una più anziana, formata da due coniugi sposati da 45 anni e che sono stati molto attivi nelle attività sociali della zona in altri momenti, mentre i singoli appartenevano alla fascia di età più giovane. Qualcuno gestisce

¹⁵¹ È il nome con il quale, nel progetto di mediazione comunitaria 2012, si è scelto di presentarsi nei quattro quartieri.

attività artigianali e/o commerciali nel quartiere. Alcuni dei presenti avevano di recente costituito un'associazione che si occupa dei problemi della zona. Erano sia genovesi, sia provenienti da altre regioni, ma in ogni caso si trattava di persone "cresciute in piazza", come hanno affermato riferendosi a Piazza Adriatico. Alcune di loro hanno partecipato ai precedenti incontri informativi, altre si sono presentate per la prima volta.

Dopo le presentazioni iniziali, l'introduzione della co-conduttrice ha spiegato che il lavoro del gruppo avrebbe dovuto vertere su due obiettivi:

- riflettere sulle questioni ritenute prioritarie per la zona e
- imparare a sviluppare il dialogo, capire come portare avanti un processo dialogico.

Il frutto delle due serate sarebbe poi stato portato a Palazzo Ducale il mese successivo (29 aprile 2013), in un incontro comune con gli altri quartieri, anch'essi contemporaneamente occupati in un laboratorio analogo (San Bernardo, Certosa, Sampierdarena).

Relativamente a quel workshop, si riporta di seguito la trascrizione di alcuni interventi dei partecipanti e dei conduttori, che esprimono il significato della mediazione comunitaria e che evidenziano i principi dell'interazione discorsiva.

4.3.1. Frammenti di dialogo

C.: e certo che siamo pochi...

Conduttore: certo, è un peccato che le persone non utilizzino una possibilità di farsi ascoltare dalle istituzioni ed è comprensibile che C. sia deluso. Però non chi non è qui, ma noi , che siamo qui, possiamo fare qualcosa per il quartiere.

Emerge da subito il disagio che viene dalla percezione dei propri limiti, il senso dello scoraggiamento, anche il voler sfuggire lo scopo per il quale ci si è riuniti.

Conduttore: La nostra intenzione è fare proposte. Siamo qui non per fare qualcosa che si conclude oggi, ma per mettere in marcia un processo che comincia oggi, durerà nel tempo, andrà avanti.

Per evitare di rimanere fermi, è necessario attivare lo sguardo al futuro, che permette di percepirsi in movimento, mentre si crea qualcosa di nuovo.

Conduttore: Come possiamo organizzare un dialogo e cosa dobbiamo tenere presente per lavorare insieme? Concentriamoci su quali tipi di partecipazione esistono e quale possiamo realizzare noi, in quanto cittadini. Le cose dipendono sia da noi, sia dalle istituzioni delle persone che devono decidere su cose che ci riguardano. Noi dobbiamo mantenere la collaborazione con loro. Quest'incontro non è stato convocato da voi stessi, ma dal gruppo di Genova (nota: della mediazione comunitaria) che sa che la soluzione dei vostri problemi è tra voi. Le istituzioni a volte possono aiutarci, altre no. Stavolta l'istituzione che può collaborare con noi è la fondazione Palazzo Ducale per la cultura.

C.: questo gruppo si è costituito come? È Comune o cosa?

I. :siamo un gruppo spontaneo

La conduttrice spiega cos'è la piattaforma della mediazione comunitaria e il lavoro svolto in quel periodo nei quattro quartieri coinvolti nel progetto. Precisa che esiste la necessità di ascoltare,

ricevere da questi quattro territori esigenze, necessità, segnalazioni che non cadranno nel vuoto, ma saranno portate ad un incontro comune, a livello genovese, in una data prossima, in uno spazio messo a disposizione appositamente, una sala del Palazzo Ducale, che può essere il primo passo di un lavoro successivo.

(...)

C. ma Palazzo Ducale è Comune? avremmo avuto a disposizione una via più breve, la Municipalità (nota: il municipio della zona) avrebbe avuto spazi, sarebbe stata la via più breve

Emergono delle resistenze di fronte alla mancanza di un'investitura istituzionale.

Conduttrice: noi siamo come voi.

C. noi siamo terra, terra. In piazza facevamo cose fantastiche, ma poi non c'è stato ricambio generazionale, da soli non si fa niente.

Conduttore: importante la domanda, spesso ci si chiede: "chi" ci convoca?

L'interrogativo del partecipante non viene lasciato cadere; è comunque necessario che il conduttore accolga, con atteggiamento empatico, i dubbi, la diffidenza che emergono e li renda espliciti, li legittimi, li "ritraduca" per tutto il gruppo.

Conduttore: Anche se le istituzioni ci possono aiutare, noi siamo i primi che possiamo risolvere i nostri problemi e siamo in grado di affrontarli. Non è detto che chi prende le decisioni lo sappia fare meglio di noi. Noi stessi con la nostra esperienza e la nostra saggezza ci aiutiamo.

F. siamo noi insomma gli attori? Adesso il quadro mi è più chiaro.

I. insomma siamo noi che conosciamo meglio i problemi

Il conduttore/mediatore ha accolto quanto proviene dal gruppo e dai singoli, ha guadagnato la fiducia dei partecipanti, procede con chiarimenti finalizzati a promuovere la consapevolezza del proprio ruolo di cittadini.

(.....)

Il conduttore successivamente usa delle slides che riportano l'attenzione su questi punti: Informazione, Consultazione, Impegno, Collaborazione, Empowerment.

Conduttore: L'informazione: chi ci convoca, ci permette di parlare dei nostri problemi, delle alternative per trovare soluzioni e ci informa su quello che potremmo fare

La consultazione: è un secondo livello della partecipazione: io informo la cittadinanza, vi offro possibili soluzioni, ma voglio anch'io delle informazioni da voi; voglio ricevere un feed-back che mi interessa: la vostra opinione. Io dò, ma anche voi date qualcosa a me, collaborate con me. E' un dialogo tra me e voi.

L'impegno (Compromiso in spagnolo): anch'io mi comprometto, mi impegno a tener conto seriamente della vostra opinione, della vostra analisi. E' uno scambio di aiuto reciproco, io utilizzo il feed – back che mi date per cercare soluzioni possibili.

La collaborazione: io sono un outsider, non sono un nativo, al contrario di voi. Quello che vuol fare Palazzo Ducale è tener conto del vostro parere, del vostro punto di vista, del punto di vista del quartiere. Non c'è informazione, non c'è consultazione, se non c'è partecipazione del quartiere. Dieci anni fa c'è stato l'evento delle Torri Gemelle a New York. Dopo si è lavorato per la ricostruzione della zona. C'erano diverse proposte perché diversi erano i punti di vista, tanti erano i cittadini, tanti gli interessi in gioco, anche commerciali. 10.000 persone hanno partecipato alle riunioni.

Si è tenuto conto dell'85% delle proposte emerse, che sono state raccolte dal progetto finale, che si sta portando a termine ora.

Se c'è un reale impegno (Compromiso) la collaborazione funziona. La collaborazione è un livello superiore di partecipazione.

Empowerment: chi ha la responsabilità politica la vuole condividere con gli altri e insieme prendiamo la decisione.

C. e la moglie: Utopia....

A.: questa è democrazia partecipata

Conduttore: è empowerment: voi avete il problema, voi potete risolverlo

A.: deve essere una decisione collegiale

Conduttore: Sì, Sì, il gruppo deve aiutarsi a vicenda; non è utopia. Io lavoro nei Paesi Baschi(...)

La gente convocata deve sapere a che livello è convocata. Si chiede "perché?"

I politici si riempiono la bocca con la partecipazione, ma il nostro parere è solo immagine, non sostanza di verità. Questi tipi di partecipazione sono reali, perché hanno effetti reali.

(...)Conduttore e partecipanti lavorano per recuperare la capacità di ragionare in modo autonomo, per uscire da schemi di ragionamento caratterizzati da abitudinarietà e passività, che ostacolano l'assunzione di responsabilità ed in genere facilitano la delega ad altri.

(...)

A. : come informare tutte le persone?

Conduttore: per preparare un dialogo di un giorno ci sono voluti 8 mesi di lavoro. I dialoghi funzionano se sono preparati bene.

Viene proposto dai conduttori un esercizio dividendosi in due sottogruppi in cui per 15' si discute e si cerchi di capire nelle nostre esperienze di riunione di ogni giorno, famiglia, lavoro, associazionismo ecc. che cosa fa funzionare il dialogo e cosa non lo fa funzionare, che cosa ci ha reso possibile in una determinata situazione esprimere quello che volevamo oppure cosa ce lo ha impedito e la situazione non ha portato frutto.

(...)

Conduttrice: adesso si tratta di condividere le idee che sono emerse nei gruppi. Le riunioni che hanno avuto successo, buon esito, capire se i fattori, gli errori o le cose positive hanno riguardato la programmazione o la conduzione. A chi la parola? Sei tu che fai da portavoce? Parla lui, ma se qualcuno vuole, può aggiungere.

A.: il problema principale è il mantenimento di una linea di discorso nel gruppo, manca una linea di pensiero, non riuscire a seguire una linea comune di pensiero, per il motivo che ci sono diverse esigenze ed interessi, non riuscire a seguirli tutti, non riuscire a portare un'idea comune. Forse manca una programmazione di linea di pensiero

Si è visto in precedenza (vedi p.19) la definizione di Rubin e Pruitt di conflitto : "la divergenza percepita di interessi o la credenza che le aspirazioni attuali delle parti non possono essere soddisfatte simultaneamente". In una riunione tra cittadini che si trovano ad

affrontare un problema comune, le sfaccettature che il problema assume sono tante quante i partecipanti alla riunione; si veda anche l'osservazione di Alzate (p. 25, nota 39) per cui il conflitto esiste perché ciascun essere umano è unico.

Conduttrice: quindi cosa manca in questo caso?

A: manca una conduzione, manca una figura carismatica, che porti...

È frequente l'aspettativa di un altro più bravo, più capace, che abbia tempo, che faccia e pensi anche per noi, con gli esiti a volte tragici che chiunque è in grado di valutare.

Conduttrice: però tu avevi detto – possiamo, no, dialogare?- che ognuno portava le proprie idee, però relativamente a cose diverse? Cioè eravate riuniti per parlare su un tema che avevate scelto o parlavate ognuno di quello che avevate in mente?

A: quasi la seconda direi

Conduttrice: e quindi secondo te cosa mancava?

A: un interesse, un focus, non so come definirlo..

Habermas osserva: “ Parlo (...)di azioni comunicative se i progetti di azione degli attori partecipi non vengono coordinati attraverso egocentrici calcoli di successo, bensì attraverso atti di intendersi.”¹⁵²

Conduttrice: non so è giusto (nota: quello che dico), ma mi sembra un errore di programmazione

Conduttore: di programmazione. Non tutti i dialoghi sono uguali, dobbiamo disegnare il nostro dialogo, disegnare il processo di dialogo.

Non serve un “qualsiasi dialogo”, ma un dialogo con determinate caratteristiche.

¹⁵² Jürgen Habermas, Teoria dell'agire comunicativo, vol. I, il Mulino, Bologna, 1986, pag. 394.

Se vogliamo affrontare una questione che divide la popolazione, noi sappiamo che quello di cui stiamo discutendo, del fiume, del ponte..., c'è chi è a favore e chi è contro.

È importante che ci sia un disegno del dialogo appropriato. Devo disegnare un processo diverso quando vogliamo individuare i problemi fondamentali del quartiere.

Il disegno di un dialogo è diverso a seconda dell'obiettivo, altrimenti non funziona, la gente si disperde.

È una questione di pianificazione.

....

Conduttrice: altre cose emerse?

D: le caratteristiche soggettive delle persone, ci può essere chi è più arrogante.

conduttrice: questo è un problema di programmazione o di conduzione?

I: di pianificazione

conduttore: devo programmare il dialogo in modo che la maggior parte delle persone parli, incoraggiare chi è timido, chi ha bisogno di una spinta.

C: eh, se si è in tanti a parlare...

conduttore: si parte da coppie di due persone, poi 4, poi 8, poi 16, perché tutti parlino, contribuiscano, come in cerchi concentrici.

Si approfondisce la ricerca di un metodo che consenta la ricerca dell'equità nel permettere a tutti di esprimersi, come abbiamo trovato anche in Hampshire: "l'equità nelle procedure è un valore invariabile, una costante nella natura umana" e "la ricerca di una procedura equa è considerato un valore in tutte le culture". In Non c'è giustizia senza conflitto- democrazia come confronto di idee, (p.14), E. Ceva ricorda che " il compito di una teoria della giustizia procedurale rimane quello di definire ciò rende giusta una procedura trans-contestuale". Si confermano ulteriormente punti di contatto tra la teoria della giustizia procedurale e la pratica della mediazione comunitaria.

Conduttrice: questa è programmazione

C: è difficile....

conduttore: è difficile, è un'arte.

C. Abbiamo provato tante volte a programmare, condurre, pianificare, ma poi finiva sempre che quelle 10 persone lavoravano, parlavano e poi le altre...Il discorso che avete fatto adesso è molto interessante.

Conduttrice: altre cose?

I: essendoci molti pensieri, le prime volte si perdeva troppo tempo a parlare di troppe cose, a prendere decisioni. A me piace e parlare delle mie cose, poi farle, portarle a termine. Invece si finiva a dire la mia, la sua, la tua, troppo dispersivo.. in quei casi lì ci voleva un conduttore, un moderatore che dicesse: stop, fermiamoci, focalizziamoci su un tema. Poi abbiamo cominciato ad imparare, a farlo. Abbiamo cominciato a creare dei gruppi di lavoro

Conduttrice: ma come?

I: sapevamo di avere molta forza, ma non si vedeva, perché eravamo come un fiume in piena, che va di qua, di là. Bisognava unire tutto, andare in una direzione.

Il lavoro di parafrasi e di sintesi dei conduttori, le domande hanno contribuito a far emergere nei partecipanti la consapevolezza della centralità della cooperazione. Uno degli scopi della mediazione è far crescere la cooperazione.

C. tu di fiumi ne sai qualcosa ...

V:.. poi abbiamo cominciato a organizzarci in gruppi di lavoro: fiume, ponte..

conduttrice: a partire da un errore riscontrato, avete cominciato a programmare meglio le vostre riunioni, avete cercato una metodologia di lavoro.

I: :sì, con la disponibilità delle persone, ci siamo divisi in gruppi di lavoro: chi parla con il comitato di piazza Adriatico, perché è difficile parlare con loro, chi va a parlare con Tursi, chi altre tematiche, come la cultura, ma ci sono tante altre cose, abbiamo la possibilità di far venire Pirovano alla "casetta".

Emerge lo sforzo con il quale i partecipanti si sono già scontrati, di cercare un modo di lavorare del gruppo che consenta di affrontare e trasformare le divisioni. Come osserva E. Ceva, "Il tipo di procedura specifica che meglio incarnerebbe l'impegno verso l'idea di

uguaglianza procedurale sarebbe di natura dialogica, cioè d'interazione e confronto diretto".¹⁵³

conduttore: quando si vuole pianificare un dialogo, la prima cosa è vedere quanto tempo si ha a disposizione. Se ho due ore non potrò risolvere dei problemi. Un principio generale: per pianificare il dialogo, l'obiettivo dipende dal tempo che ho.

A: a seconda del tempo a disposizione, pianifico?...

I: infatti noi finiamo alle due di notte con la grappa...

Conduttore: la riunione deve durare più di un giorno e ci deve passare la notte di mezzo perché le opinioni contrapposte vengano elaborate, perché le persone si attivino. Abbiamo bisogno della "grappa" e della notte. Non pretendiamo di risolvere tutto in un giorno.(.....)

Dalla riflessione comune emergono considerazioni che fanno risaltare un altro fattore determinante per poter dialogare in modo costruttivo, per imprimere un ritmo efficace, ma soprattutto per rendere fatto concreto il rispetto, il riconoscimento reciproco: il fattore tempo, cui si è fatto riferimento nel capitolo 2, paragrafo sugli strumenti.

(...)

I: in una riunione quando si fanno i gruppi di lavoro, si crea un presidente, un vicepresidente, come si fa a scegliere? Se sbagli il leader?

Viene dedicato molto tempo della discussione alla questione della leadership, che evidentemente preoccupa i partecipanti alla serata, in particolare quelli che sono anche componenti di un'associazione (amici di Ponte Carrega) che si è già sperimentata nello sforzo di rivivificare la zona, dopo i danni prodotti dall'alluvione del 2011. Questi cittadini non sembrano volersi arrendere alla cancellazione "civile" e fisica della zona in cui sono nati e cresciuti e in cui

¹⁵³ Emanuela, Ceva, op-cit. p.11

svolgono ancora attività produttive. Tutta l'esperienza di dialogo delle due serate di laboratorio, però, renderà evidente che l'accento non va posto su di una persona o su di un gruppo, ma è sul processo che si svolge qui e ora - che è base e apprendimento per un processo più ampio - e sulla comunità, intesa come comunanza di intenti e obiettivi tra persone che condividono un ambito di vita.

(...)

Conduttore: per la mia esperienza di formatore con la votazione ci saranno sempre vinti e vincitori e i vinti cercheranno sempre di boicottare. La votazione è democrazia malintesa:

“mi hai vinto , ma non mi hai convinto”.

I: ma quando si è in tanti? come decidi chi è il presidente? Si può fare a turno?

Conduttore: è una possibilità. Il risultato finale della votazione è sempre negativo per il dialogo, per il consenso.

Bisogna praticare le vie previe.

C: consenso? Non capisco questo punto.

“bisogna arrivare a procedure accettabili da tutte le parti in causa”¹⁵⁴.

Conduttore: il consenso significa poter non scegliere una persona che raccoglie molti voti, ma anche molti contrasti. Seguire la maggioranza, ma che la minoranza possa convivere con questa persona. È un processo più faticoso, più lungo, ma dà risultati più stabili.

Come ricorda Ceva: “La nozione di comprensione reciproca (...) è il vero e proprio meccanismo di coordinamento dell'agire stesso”.¹⁵⁵

Seconda serata

¹⁵⁴ Ceva,,op.cit. p.143

¹⁵⁵ Ceva,op.cit. p.144

Sono presenti sei persone (le tre coppie) della sera precedente e sei persone nuove, tra le quali un signore, residente, di origine marocchina.

(...)C: il tempo che abbiamo è poco, stiamo discutendo da due sere qual è il tema...

Conduttrice : stiamo imparando delle tecniche per riuscire ad arrivare al 29 aprile,

C, il 29 aprile avremo ancora meno spazio..

Conduttrice non è detto, non è detto. stiamo lavorando per arrivare preparati per sapere dialogare, è tutto un imparare., anche noi stiamo imparando. Non è l'ultima volta che ci incontriamo, abbiamo già una data, il 29 aprile.

Di nuovo si riporta l'attenzione sul processo e anche sull'opportunità che proviene dalla possibilità di presentare ciò che pensiamo e sentiamo ad altri, a livello cittadino, perché possa cominciare ad incidere anche a livello di istituzioni.

(...)

Conduttrice: Per inoltrarci nel processo vero e proprio, ci sono delle cose fondamentali per raggiungere il consenso. Che cosa è necessario dal punto di vista delle norme interne, nostre? che cosa riteniamo indispensabile?

I: il conduttore, che dia il tempo al dibattito

Conduttrice: dunque la presenza di un facilitatore , che controlla...

Conduttore: che sostiene, non controlla, sostiene il dialogo, perché sia fluido, funzioni

R: che faccia rispettare i turni di parola, per cui una norma è “non si può interrompere chi sta parlando”

C: non fare come fanno in televisione, insomma..

Conduttrice: il conduttore-facilitatore dirà : per favore , aspetti, attenda il suo turno ..Inoltre prevedere turni di parola non troppo lunghi, pensare di dire qualcosa che può essere detto in uno, due minuti.

Conduttore: uno, due, quello che si decide, dipende dall'obiettivo e dalle tecniche. (L'altra norma è) non criticare, stiamo parlando di un dialogo, non di un'assemblea. Un procedimento di dialogo in situazione di confronto.(...) ci interessa la tua opinione, la sua, la sua, la sua.....Criticare non ci interessa.

Il rispetto dell'alternanza viene ribadito come prima espressione del rispetto e del riconoscimento dell'altro. Come osserva Hampshire, “le procedure devono prevedere, quale requisito universale, che le parti in conflitto siano ascoltate imparzialmente e al tempo stesso le istituzioni coinvolte nella risoluzione dei conflitti devono essersi guadagnate o devono guadagnarsi rispetto e riconoscimento in uno stato o in una società particolari”¹⁵⁶.

(...)

Conduttore: Norma generale: nessuno parla per la seconda volta, se qualcuno non ha ancora preso la parola; quando tutti si è parlato una volta, allora si potrà parlare una seconda.

Sono regole che vanno decise prima del dialogo. non sono ammessi né attacchi personali né insulti. È superfluo da dire, ma è importante. Stiamo parlando di opinioni, idee.

Queste sono regole basiche , ma possiamo noi stessi generare delle regole.

Il comandamento Audi Alteram Partem si traduce in regole molto pratiche, perché è necessario ascoltare l'altra parte per mezzo di una procedura che ti permette di comprenderne la posizione ¹⁵⁷.

Lo scopo della serata è quello di individuare le questioni prioritarie per migliorare il quartiere e imparare a dialogare, pertanto i partecipanti vengono invitati a fare esperienza di alcune tecniche usate sia in contesti piccoli sia allargati, per esempio con duecento persone. Il gruppo è formato da 12 persone; viene spiegato dai conduttori di dividersi a coppie, ciascuna delle quali scriverà su un foglio le priorità che individua; successivamente due coppie si uniranno e formuleranno le loro priorità (a quattro); infine i tre gruppi di quattro persone ciascuno, lavoreranno insieme e arriveranno ad una scelta condivisa circa le priorità, ad un consenso.

¹⁵⁶ Stuart Hampshire, Non c'è giustizia senza conflitto, democrazia come confronto di idee, Giangiaco Feltrinelli Editore, Milano, prima edizione in Elementi 2001, pag.49.

¹⁵⁷Cft.: Emanuela Ceva, op. cit. p.142

Si tratta del metodo del consenso a scala. Avendo a disposizione un gruppo di dodici membri, il conduttore propone di utilizzare insieme anche la tecnica usata dai nativi di Samoa (il metodo di Samoa), che funziona nel modo seguente: si pone al centro una sedia per ogni gruppo che ha lavorato (quindi in questo caso, tre sedie), sulla quale siederà un rappresentante che sintetizzerà le conclusioni del gruppo. Dietro ogni sedia si collocherà una seconda sedia, vuota, sulla quale prenderà posto chiunque del gruppo voglia aggiungere qualcosa dopo l'intervento del rappresentante: esporrà la sua opinione sul tema e si alzerà quando avrà terminato; chi vuole intervenire non interromperà, dovrà aspettare che quella persona finisca, che si alzi e potrà prendere posto sulla sedia dietro il suo rappresentante e così via fino a che chi lo desidera possa esprimersi.

Il metodo è stato molto efficace: anche chi era stato più in disparte si è seduto, ha espresso il proprio punto di vista, ha dato il proprio contributo nel delineare le priorità, e sono stati individuati gli obiettivi da porsi nel lavoro per il quartiere.

Non è stato semplice poiché nella discussione sembrava prevalere in alcuni il sentimento di appartenenza a un gruppo, l'identità di membri di un' associazione, mentre altri cercavano di tener presente il quartiere come ambito di azione comune, volevano essere, in quella sede, solo abitanti.

G.: hai centrato tutto sull'associazione, c'è anche gente che non fa parte dell'associazione, qua siamo un gruppo di persone, siamo abitanti

I.: qua siamo associazione, io non ho scritto abitanti, ho scritto associazione

G.: siamo venuti qua per avere strumenti per fare funzionare meglio l'associazione, ma io son qua stasera come cittadino, trovare qualcosa che serva a tirare su la zona

A: Ok associazione, ma quando non c'è nessuno che apre il cancello, cosa si fa?

C.: l'associazione può essere un pretesto per far aggregare le persone
(...)

S.: questi sono i punti cruciali, ma bisognerebbe coinvolgere anche Staglieno, San Gottardo, Molassana, per non rimanere chiusi in noi stessi, per far capire agli altri quello che vogliamo, come abitanti e non come associazione.

Nonostante i piccoli numeri, le tematiche affrontate sono state forti, vitali, di una portata rilevante

M.: metti su la piazza bene, vedrai che la gente viene
(...)

A.: possiamo fare qualcosa per la messa in sicurezza?

I.: la messa in sicurezza ci porta tante cose...

A.: cosa possiamo fare noi per la messa in sicurezza?

D. e S.: possono andare di pari passo la sicurezza del rivo e.., nell'attesa cominciamo a lavorare perché questo avvenga e rivitalizziamo la piazza.

La logica e l'emotività hanno potuto intrecciarsi e operare nelle due serate e il dialogo far emergere una capacità adulta di assunzione di responsabilità.

Il gruppo alla fine della serata decide chi sarà il portavoce nell'incontro di Palazzo Ducale.

4.4. Primi frutti di un'esperienza di Mediazione

Il gruppo di cittadini, o almeno una parte, che ha partecipato al Workshop di Piazza Adriatico, ha poi proseguito e condiviso a livello cittadino, il proprio percorso partecipativo. Dopo quello del 29 aprile, sono avvenuti tre incontri aperti ai cittadini dei quattro territori genovesi coinvolti nel progetto,¹⁵⁸ nel luglio, settembre e ottobre 2013. Si sono svolti sia a Palazzo Ducale sia in Valbisagno. Tali incontri sono stati proposti e guidati dai coordinatori del progetto, Elvira Bonfanti, Danilo De Luise e Mara Morelli.

Gli abitanti hanno presentato, durante il momento di socializzazione cittadino a Palazzo Ducale, le priorità individuate in modo condiviso, con l'aiuto delle tecniche e lo strumento del dialogo, durante il laboratorio: la necessità di mettere in sicurezza la loro piazza (Piazza Adriatico); la necessità di salvaguardare o riportare la bellezza nella zona, di organizzare un'area verde, di rendere pedonale la piazza stessa e usarla come punto informativo attraverso la presenza di bacheche a disposizione di tutti; l'organizzazione di spazi da vivere in modo sociale da parte della popolazione. Il portavoce osserva che è necessario superare l'idea di periferia che le persone hanno in testa, per tutti periferia è diventato sinonimo di degrado. "Ma è un concetto da superare. Chi è cresciuto in piazza si ricorda invece che una volta era come abitare in un paese. Di quel paese non c'è più niente e bisogna ricominciare; per poterlo fare è necessario mettere al centro l'uomo e non i centri commerciali."

¹⁵⁸ "Dialogo, cultura, mediazione, laboratori di cittadinanza partecipata" 2012-2013 vedere www.iberistica.unige.it Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro

Negli incontri successivi è stato inoltre messo l'accento sull'importanza del superamento dei micro-conflitti e delle divisioni interne per co-costruire un'alleanza, basandosi sugli interessi comuni e in modo da non farsi fermare dalle differenze. Viene sottolineata la possibilità di costruire patti tra cittadini, tra comitati, associazioni, su queste basi.

La discussione tra i partecipanti ha anche toccato l'aspetto del rapporto con le istituzioni, percepite come astratte e lontane. Ai cittadini sembra anzi che proprio da un vuoto istituzionale e in antagonismo all'istituzione si sia mosso il gruppo di Piazza Adriatico. Si è riflettuto sul fatto che anche le istituzioni sono composte comunque di persone e come tali penetrabili dal metodo del dialogo.

I cittadini di Piazza Adriatico presenti a Palazzo Ducale ribadiscono la propria determinazione a riprendersi la propria dignità di persone. Spiegano che questa si esprime anche nel collaborare perché il territorio nel quale si vive venga rispettato ("dare dignità al nostro territorio, sporcandoci le mani", afferma il presidente dell'associazione Amici di Ponte Carrega) e nell'approccio concreto (vengono infatti realizzate dagli abitanti alcune iniziative, molto pratiche, quali il ripristino del Ponte Carrega, la pulizia di un vecchio sentiero, probabilmente un'antica mulattiera che dal greto del Bisagno porta in collina, il ripristino di un vecchio trogolo, sconosciuto ai più perché sommerso dalle infestanti). Il gruppo si è mosso anche all'esterno riuscendo a coinvolgere il F.A.I. per la protezione del ponte, che dà il nome al loro piccolo quartiere e alla loro associazione.

Il ponte Carrega per gli abitanti di questa zona ha un valore sia concreto, perché risponde alla necessità dei pedoni di attraversare il fiume, sia affettivo e simbolico: si tratta di un ponte del '700, sul quale si è svolta una battaglia delle campagne napoleoniche, sopravvissuto, per quanto

ridotto da 16 a 6 arcate, all'espansione urbanistica e industriale avvenuta nella zona nel momento post bellico, un monumento storico da proteggere perché rappresenta storia, senso e la bellezza, qualità che gli abitanti stessi hanno individuato tra le priorità da includere tra gli obiettivi per i quali impegnarsi.

Un grave ostacolo alla realizzazione o conservazione dei valori condivisi da questi abitanti è il progetto della costruzione di un megastore nella loro zona: sono già stati peraltro eretti diversi piloni di cemento, alti 25 metri. Gli abitanti contrastano il progetto perché introduce la cementificazione di una zona ancora verde, quasi un borgo di campagna con un gruppo di case attorno al campanile della chiesa e soprattutto soggetta ad alluvioni. Tale progetto prevede tra l'altro l'abbattimento del ponte Carrega, proprio per fare spazio ad una rampa di accesso al megastore.

La loro opera di contrasto avviene attraverso interventi nel segno del dialogo: la partecipazione attiva al workshop e a tutti i successivi incontri organizzati nell'ambito del progetto (unico quartiere dei quattro selezionati inizialmente), l'avvio di contatti molteplici, l'informazione alla popolazione, l'impegno per la riapertura di un circolo culturale-ricreativo, (chiuso a seguito dei danni dell'alluvione di novembre 2011, ed effettivamente inaugurato nel dicembre 2013), la pulizia del ponte. Queste sono tutte espressioni di ricerca di dialogo, di costruzione di sistemi e sottosistemi sociali tra loro collegati e comunicanti. Costituiscono affermazione di appartenenza, di identità e assunzione di responsabilità.

Sembra quasi simbolico che cittadini che si sono riuniti per affrontare insieme il loro conflitto versus coloro che vogliono abbattere un ponte storico presente nel loro quartiere, abbiano, strada facendo, scelto di

farlo attraverso la mediazione comunitaria, un metodo nato per costruire ponti tra persone, interessi e culture.

Dopo il laboratorio di mediazione comunitaria il gruppo di cittadini ha continuato a lavorare come Associazione e a costruire in tempi brevi, raccordi, confronti, collegamenti (anche con il supporto del coordinamento del progetto) che sono sfociati in un evento che ha veramente visto il coinvolgimento di tutti gli attori interessati a problemi sofferti dalla loro vallata, ma fondamentali per tutta la città.

È stato infatti organizzato da “Amici di Ponte Carrega”, insieme al WWF, l’8 e 9 novembre 2013, un convegno cittadino, dal titolo “Dal dissesto idrogeologico un’opportunità per la città”. Già il titolo della due giorni rivela l’impostazione metodologica della mediazione comunitaria: la possibilità di trasformare un conflitto in opportunità per chi lo vive e per la città tutta. Il conflitto in questione non è di bassa portata, come descritto più sopra: riguarda la qualità della vita e non solo, anche la sicurezza, legata appunto al rischio idrogeologico.

Inoltre si è trattato di un convegno che ha visto i cittadini protagonisti: il primo giorno di lavoro si è svolto negli stessi territori toccati più da vicino dai problemi collegati con il rischio di esondazioni, cioè in quattro diversi punti della Valbisagno, dove sono stati realizzati workshop che vedevano insieme abitanti, comitati, associazioni e docenti universitari esperti, in una passeggiata di istruzione reciproca “sulle criticità dei territori, per favorire un confronto concreto sul campo”¹⁵⁹ in quattro zone, Piazza Adriatico (Associazione Amici di Ponte Carrega); Piazza Solari (Comitato Protezione Bosco Pelato); Terralba (Comitato Nocementificazione Terralba); Quezzi-Piazza Pedegoli (Associazione Vivere

¹⁵⁹ Dalla brochure del Convegno stesso.

in collina). Presso la sede del Municipio media Valbisagno, in Piazza dell'Olmo 3, è stata presentata la relazione conclusiva del Workshop, mentre le attività sono proseguite alla sera con la proiezione di un film documentario, "Se io fossi Acqua", sulla rinascita di una comunità dello spezzino, colpita dall'alluvione del 2011 e ancora un dibattito sul legame tra i disastri ambientali e la cementificazione .

Tutta questa prima fase si è svolta "a casa" degli stakeholders, preparati e motivati a conoscere e a far conoscere la loro realtà.

La seconda giornata (9 novembre 2013) si è svolta a Palazzo Ducale ed è stata un susseguirsi di relazioni di esperti di alto livello (l'agronomo paesaggista del Politecnico di Milano, il docente di geomorfologia applicata della Facoltà di Architettura di Genova, il Professore di rischio idrogeologico e protezione civile del Politecnico di Milano, il direttore del Dipartimento di Ingegneria civile chimica e ambientale dell'Università di Genova, Il Commissario di Governo per l'emergenza in Lunigiana professore associato di idraulica, il responsabile della Protezione Civile a Genova e altri ancora). Tali relazioni hanno offerto dati storici e scientifici sulla valle e sulla città, che hanno consentito di addentrarsi in una lettura più approfondita degli effetti che scelte tecniche e politiche del passato hanno sortito in relazione al dissesto idrogeologico. Non è stata dimenticata la presenza della poesia e delle leggende, rappresentata dall'attore "indigeno" Mauro Pirovano. Una relazione ha riportato dati, che si rischia di dimenticare, relativi alla tragedia del Vajont.

Si è parlato delle emergenze del quotidiano, in una tavola rotonda in cui sono stati presenti il coordinatore della Protezione Civile del Comune di Genova, oltre associazioni e tecnici per cui, tra le altre cose, è stata data notizia della nuova ordinanza comunale, molto attesa, in merito

alla chiusura delle scuole, durante le situazione di allerta. È stato poi espresso ed ascoltato il punto di vista dei comitati, che hanno relazionato con cognizione di causa, documentando con abbondante materiale fotografico. Una successiva relazione tecnica ha cercato di far emergere una corretta concezione del rischio e alcune ipotesi di gestione dello stesso da parte di istituzioni e cittadini.

La presenza di due assessori del Comune ha consentito di parlare del Piano Città e la successiva tavola rotonda, condotta dal giornalista di un'emittente cittadina, ha reso possibile il confronto tra le ipotesi di azioni da avviare, le risorse economiche recuperate e la valutazione costi/benefici.

Naturalmente sono emerse anche gravi contraddizioni tra quanto viene individuato dagli esperti come causa di rischio o di pericolo, le indicazioni normative e le scelte compiute, in materia urbanistica, da chi ha, o ha avuto, il potere di farlo¹⁶⁰: il cammino della mediazione è appena cominciato.

Cos'è quindi accaduto dal punto di vista del processo?

Alcuni cittadini stavano (e stanno tuttora) vivendo un grave conflitto tra la difesa dei propri interessi vitali e le azioni poste in essere da altri soggetti, che riguardano modifiche di grande impatto sull'ambiente. Sono riusciti a strutturare un dialogo tra loro ed altri cittadini toccati da problemi analoghi, coinvolgendo tecnici ed esperti e anche la componente politica. Hanno dato vita a un evento pubblico, quale un convegno cittadino durato due giornate di lavoro, aperto a tutta la cittadinanza, utili per dare un nome ai

¹⁶⁰ La cementificazione viene indicata come una delle cause primarie di dissesto idrogeologico e la terra come un bene comune da proteggere e salvaguardare, mentre si stanno costruendo mega store e autosilos e si progettano alberghi di molti piani, proprio negli ultimi spazi verdi o spazi pubblici di quartieri cittadini.

problemi e ai percorsi possibili, in modo che diventino premesse serie alle scelte che devono essere compiute.

Come detto più sopra, citando Floridia, l'autorità politica "consulta" i cittadini su una propria decisione, ma in una sfera pubblica i cittadini, fra loro, non si consultano: discutono, ragionano e deliberano.

In questo caso infatti i cittadini non sono stati convocati da un'autorità politica. Il progetto non è partito dai politici, che hanno partecipato, soggetto come gli altri, ma anche soggetto di accountability. I cittadini hanno saputo creare un evento di livello che ha avuto visibilità e ha portato a un confronto diretto tra gli attori che sono stati disponibili al coinvolgimento.

Si è riusciti a superare il tono polemico, ma anche a porre domande precise. Le risposte sicuramente non possono arrivare in un giorno solo o da una persona sola. Le risposte si costruiscono nella comunità e contribuiscono a costruire la comunità.

La sala del Maggior Consiglio di Palazzo Ducale è diventato luogo di confronto, casa di cittadini uguali in quel giorno.

L'immagine emersa durante il convegno è quella di cittadini e non di sudditi, condizione purtroppo affatto scontata, perché, come evidenziato fino ad ora, per potere esercitare la cittadinanza ci vuole il lavoro "previo", sottolineato da Alzate e tutte le sensibilità devono essere coinvolte; inoltre devo venire a patti con il fattore tempo: in base a quanto tempo ho a disposizione posso decidere che obiettivi darmi.

L'esperienza di mediazione comunitaria in Piazza Adriatico è tale in quanto:

- nasce dal basso, sono gli abitanti a portare i loro temi, a fare emergere cosa è importante per la loro vita, per il proprio quartiere
- i cittadini hanno usufruito della formazione da parte di un mediatore (Alzate) e le loro attività successive vengono monitorate, su loro richiesta, dai coordinatori del progetto “Dialogo e Cultura e Mediazione, laboratori di cittadinanza partecipata”
- si tratta di attività altamente strutturate, nel senso che non sono affidate al caso, ma vengono preparate attraverso un lungo lavoro “previo”
- I cittadini concordano regole all’interno delle quali sviluppare un processo nella loro comunità
- la loro esperienza non è regolata dalla legge
- il processo che stanno sviluppando è inclusivo
- non agiscono per la deliberazione, ma hanno espresso capacità partecipativa, autonomia, assunzione di responsabilità
- usano vari metodi di intervento sociale
- sull’esperienza del workshop, si è creato un consenso “convinto” sui temi da affrontare e su come affrontarli
- è uno strumento per allargare la democrazia
- nel caso specifico il capitale sociale di base è costituito di cittadini molto intraprendenti, attivi, determinati, ma
- soprattutto, l’esperienza del piccolo gruppo venuto in contatto con la metodologia della mediazione, l’ha usata ed è riuscito a trasmetterla ad altri.

Naturalmente non è un processo che si esaurisce in un convegno. Un processo non coincide con un evento, anche se l'evento costruito dai cittadini è un grande rinforzo dell'identità sociale e rappresenta un segnale forte per chi lo vuole raccogliere. Per i conflitti che presentano una configurazione complessa l'obiettivo dell'accordo immediato diventa secondario, come afferma Nató. Si lavorerà allora sul rafforzamento comunitario di gruppi particolari, istituzioni, organizzazioni civili; sulla promozione dei valori democratici nel quadro del pluralismo, l'acquisizione di protagonismo nelle decisioni e nelle scelte che riguardano la storia degli individui e della società.

5. CONCLUSIONI E POSSIBILI SVILUPPI

In situazioni generali in cui sempre meno le comunità sentono di contare - ma neppure gli Stati, le istituzioni, il sindacato o le aziende riescono a orientare le scelte decisive - scontri e contrasti si manifestano senza trovare adeguati canali per gestire differenze e disuguaglianze.

Su di uno sfondo di frammentazione e disgregazione socio-spaziale e culturale, sembra che il mondo sia un “mega-grande fratello” popolato da persone che lottano per entrare e altre che competono per non andarsene, afferma Nató¹⁶¹. I media condizionano enormemente gli equilibri, e ciascuno di noi ha bisogno di visibilità e di riconoscimento per esistere. Perché una domanda sociale venga percepita è necessario che diventi un vero e proprio evento. I media non solo descrivono o rappresentano la realtà, ma la costruiscono: amplificano o rendono “invisibili” i fatti. Costruiscono i conflitti e plasmano l’opinione pubblica, quindi sono un attore dal quale non si può prescindere.

Ricomporre i legami sociali è un modo per non cedere alla manipolazione continuata, per uscire da una condizione di sudditi. Poter concepire uno spazio comune di pensiero e di azione - comune, non unico - in cui possa manifestarsi la dimensione individuale, politica e collettiva, diventa un modo di “generare” opinione pubblica. Pensare la comunità in termini di convivenza, è la chiave per produrre immagini collettive, rappresentazioni sociali, che contribuiscano alla costruzione di sguardi comuni.¹⁶²

¹⁶¹ Alejandro Nató, Gabriela Rodriguez Querejazu, Liliana Carbajal, *Mediación Comunitaria, los conflictos en el escenario social urbano*, Buenos Aires, Universidad, 2006.

¹⁶² Alejandro Nató, “I conflitti la comunità in azione e la mediazione”, in Danilo De Luise e Mara Morelli, (a cura di), *La mediazione comunitaria, un’esperienza possibile*, Lecce, Libellula edizioni, pag.190.

La mediazione comunitaria richiama a una posizione scomoda: non concede di delegare qualcun altro a prendere decisioni e ad assumere responsabilità al proprio posto. Nello stesso tempo costituisce un modo, un metodo per il singolo e la sua comunità per non essere schiacciati dai poteri pesanti. La creazione di “eco-mostri” quali megastore e auto-silos, quasi all’insaputa o ai danni degli abitanti, danno la dimensione dello schiacciamento-annullamento dell’identità e della dignità dei singoli e delle comunità.

Mediazione è opportunità di crescita per la comunità; mediare, afferma Eduardo Cárdenas, giudice e mediatore,¹⁶³ durante il dibattito sull’ontologia della mediazione nel corso del V congresso Mondiale di Mediazione, tenutosi ad Asunción, novembre 2009, è un mestiere che utilizza parti di diverse, molteplici professioni. Significa stare dentro a una visione inclusiva del mondo.

Se vengono rispettate regole e colti i contesti è possibile generare un mondo in cui il dialogo vale e muove e opera cambiamenti che riguardano prima il piano individuale (“la prima mediazione è con se stessi”, osserva Nató) e poi quello civile e comunitario.

È un modo di restituire equità, di creare compromesso informato e di diffondere una visione (l’*enfoque cultural* più volte ripresa da De Luise e Morelli) che costruisca connessioni e sviluppo. La procedura è “aperta”, non si conoscono gli esiti, ma da tutti i soggetti coinvolti è riconosciuta la sua validità.

¹⁶³ Crft.: Danilo De Luise e Mara Morelli, “Lungo i sentieri della mediazione: riflessioni e strumenti per orientarsi nel cammino” in De Luise e Morelli, (a cura di), *Tracce di mediazione*, 2010 Monza Milano Polimetrica, p.40.

BIBLIOGRAFIA

OPERE CITATE

ABBAGNANO N., Storia della filosofia, volume 10, Dizionario, voce Dialogo, Torino UTET, 2006.

ARISTOTELE, Etica Nicomachea, III, 3, 1112 a 21 sgg., Milano, Bompiani, 2011.

BAUMAN Z., Voglia di comunità, Bari, Laterza, 2009.

BOBBIO L., “Le arene deliberative” , Rivista di politica pubblica Italiana, n°3, 2002, pp. 5-29.

BOBBIO N., Il futuro della democrazia, Torino, Einaudi, 1984.

BUSH B. R., FOLGER J., La promessa della mediazione, Firenze, Vallecchi, 2009.

CEVA M., Giustizia e conflitti di valore, una proposta procedurale, Pavia, Pearson Paravia, Bruno Mondadori, 2008.

COHEN J., “Deliberation and democratic Legitimacy” in A. Hamlin- B. Petit (a cura di), The Good Polity, Oxford, Basil Blackwell, 1989.

COLUCCIA A., “Sulla gronda alta conflittualità”, Gazzetta del Lunedì, Genova, 26 gennaio 2009, p.11.

CULOTTA M. C., DUO A., FOX M., Avances en de Mediación y Resolución de Conflictos, Mendoza, Zeta Editores, 2006.

DE LA RÚA EUGENIO D., Mediación Comunitaria Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la Sociedad, Buenos Aires, Abelado Perrot, 2010.

DE LUISE D., MORELLI M., Cultura della mediazione e lavoro sociale, in Chessa F., Morelli M. (a cura di), Cultura e tecniche della mediazione, Cagliari, CUEC, 2007.

DE LUISE D., MORELLI M. (a cura di), Mediazione tra prassi e cultura, Monza-Milano, Polimetrica, 2010.

DE LUISE D., MORELLI M. (a cura di), Tracce di mediazione, Monza-Milano, Polimetrica, 2010.

DE LUISE D., MORELLI M. (a cura di), La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale, Monza-Milano, Polimetrica, 2010.

DE SANCTIS F., Comunità, Enciclopedia italiana Treccani, VII appendice, 2006.

ELIAS N., La società degli individui, Bologna, Il Mulino, 1990.

FLORIDIA A., La democrazia deliberativa: teorie, prassi, sistemi, Roma, Carocci, 2012.

GALTUNG J., La teoria del conflitto: contraddizioni-valori-interessi, Rivista Italiana di Conflittologia, n° 2, Aprile 2007, pp. 66-81.

GOMARASCA P., “Dentro/fuori. Politiche e retoriche del multiculturalismo”, in Campodonico A., Vaccarezza M. S. (a cura di), Io e gli altri, Catanzaro, Rubbettino, 2009

HABERMAS J., Etica del discorso, Roma-Bari, Laterza, 1985.

HABERMAS J., Teoria dell’agire comunicativo, vol.1, Bologna, il Mulino, 1986.

HABERMAS J., Teoria dell’agire comunicativo, vol. 2, Bologna, Il Mulino, 1986.

HABERMAS J., Storia e critica dell’opinione pubblica, Laterza Roma-Bari, 1990 (ed. or.1962).

HABERMAS J., Fatti e Norme, Milano, ed. Angelo Guerini e Associati, 1996

HAMPSHIRE S., Non c'è giustizia senza conflitto democrazia come confronto di idee, Milano, Feltrinelli, 2001

HEGEL G. W. F., Enciclopedia delle scienze filosofiche, 1817, par. 12, annotazione, Bari, Laterza, 1994

JULLIEN F., L'Universale e il Comune. Il dialogo fra le culture, Bari, Laterza, 2010

KAPUŚVINSKI R., L'altro, Milano, Feltrinelli, 2009

LEWANSKI R., "Valutare la partecipazione: Una proposta theory based e user oriented" in Bobbio L. (a cura di) La qualità della deliberazione, processi dialogici tra cittadini, Roma, Carocci, 2013

LEVINAS E., L'Umanesimo dell'altro uomo, il Melangolo, Genova, 1998

LIND A., KANFER R., EARLEY C., "Voice control and procedural Justice: Instrumental and Noninstrumental Concern in Fairness Judgments" in Journal of Personality and Social Psychology, vol. 59, N° 5, 1990, pp. 952-959.

MANSBRIDGE J., "The Place of Self-Interest and the Role of Power in Deliberative Democracy", Journal of political Philosophy, vol. 18, n.1, 2010, pp. 64-100.

NANCY J. L., La comunità inoperosa, 1990, Napoli, Cronopio, Napoli, 1995.

NATÓ A., RODRIGUEZ QUEREJAZU G., CARBAJAL L., Mediación Comunitaria, los conflictos en el escenario social urbano, Universidad, Buenos Aires, 2006.

PRUITT D., RUBIN J., SUNG HEE K., Social Conflict: escalation, stalemate and settlement, (2a edizione), New York, Mc Graw-Hill, 1994.

PULCINI E., L'individuo senza passioni . Individualismo moderno e perdita del legame sociale, Torino, Bollati Boringhieri, 2001.

RANGEL BARRETERO M. A., PINEDA LEON M., RODRIGUEZ F., "Experiencia del programa de mediación escolar entra pares en la escuela primaria Flores Magón de Hermosillo Sonora, México".

RAWLS, J. Liberalismo politico, a cura di S. Veca, trad. G.Rigamonti, Milano, ed. Comunità, 1984.

SEARLE J. R., *Mente, Linguaggio e società la filosofia nel modo reale*, Milano, Raffaello Cortina editore, 2000.

TÖNNIES F., *Comunità e società*, 1887, Roma-Bari, Laterza, 2011

URY W., *Alcanzar la paz, Diez caminos para resolver conflictos en la familia, el trabajo y el mundo*, Buenos Aires, Paidos, 2000.

VECA S., "Sull'idea di giustizia procedurale", *Rivista di filosofia*, vol. XCII, n.2, agosto 2001, pp. 219-234.

VILLALUENGA GARCIA L., "Mediación en comunidades univertarias: la experiencia de la Universidad Complutense de Madrid", *Conflictology*, n°1, UOC edizioni, 2009, pp. 63-69.

OPERE CONSULTATE

APEL O., *Etica della comunicazione*, Milano, Jaca book, 1992.

BARONCELLI F., *Il razzismo è una gaffe*, Roma, Donzelli editore, 1996.

BAUMAN Z., *Vita liquida* , Roma-Bari, Laterza, 2008.

CAMPODONICO A., VACCAREZZA, M.S., (a cura di), *Gli altri in noi. Filosofia dell'interculturalità*, Catanzaro, Rubbettino editore, 2009.

CAPANO, G., GIULIANI M., (a cura di), Dizionario di politiche pubbliche, Roma, Crocci editore, 2005.

ELIAS N., La società degli individui, Bologna, il Mulino, 1990.

ESCOBAR R., Paura e Libertà, Perugia, Morlacchi editore, 2009.

FABRIS A., Etica della Comunicazione, Roma, Carocci, 2006.

FONNESU L., Storia dell'etica contemporanea da Kant alla filosofia analitica, Roma, Carocci editore, 2011.

HEIDEGGER M., Lettera sull'umanismo, Milano, Adelphi, 1947.

LEWANSKI R., "Valutare la partecipazione : Una proposta theory based e user oriented" in Bobbio L. (a cura di) La qualità della deliberazione, processi dialogici tra cittadini, Roma, Carocci, 2013.

NARDONE G., WATZLAVICK P., L'arte del cambiamento, Milano, Ponte alle Grazie, 2005.

PENCO, C., (a cura di), La filosofia analitica, Firenze, La Nuova Italia, 2001.

PENCO, C., Introduzione alla filosofia del linguaggio, Bari, editori Laterza, 2006.

SEARLE, J., Creare il mondo sociale la struttura della civiltà umana, Milano, Raffaello Cortina editore, 2010.

SENNET, R., Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali, Bologna, il Mulino, 2009.

SINTOMER Y., Il potere al popolo, giurie cittadine, sorteggio e democrazia partecipativa, Bari, Edizioni Dedalo, 2009.

URBINATI N., Lo scettro senza il re, partecipazione e rappresentanza nelle democrazie moderne, Roma, Donzelli editore, 2009.

WATZLAVICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D., Pragmatica della comunicazione umana, Roma, Astrolabio, 1967.

WEB

CARRATTA A., voce Mediazione, Enciclopedia Treccani
http://www.treccani.it/webtv/videos/pdmn_carratta_mediazione, (ultimo accesso 30 agosto 2013).

Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria, Genova, 2012.
<http://www.iberistica.unige.it/?op=viewpage§ionid=6&pageid=34> (Ultimo accesso 10 Novembre 2013).

ZAGREBELSKY G., la proposta di un decalogo per arricchire eticamente il significato di democrazia. Le dieci regole d'oro.
<http://www.viator.it/HTML/attualità1.htm> (Ultimo accesso 1 Settembre 2013).

Convegno "Conflittualità, mediazione e giudizio", Latina, 17-05-2012
<http://www.mediazione-arbitrato.com/it/Convegno-Conflittualit%C3%A0-mediazione-e-giudizio.htm?Pagina=2> (Ultimo accesso 24 Ottobre 2013).

Norme per la convivenza civile in città - regolamento polizia urbana, adottato con deliberazione C.C. 32 del 14/6/11, in vigore dal 22 Luglio 2011.
<http://www2.comune.genova.it/servlets/resources?contentId=554957&resourceName=Allegato1> (Ultimo accesso 12 Dicembre 2013).

Vocabolario on line Treccani, voce: Mediazione
<http://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/> (Ultimo Accesso 30 Agosto 2013).

Ana Uzqueda, Tecniche per la gestione del conflitto e della negoziazione- Strategie e tecniche di intervento http://www.giustizia.brescia.it/allegato_corsi.aspx?file (ultimo accesso 14 Febbraio 2014)