

MEDIACIÓN COMUNITARIA

De la coexistencia a la convivencia

Una colección de ZONA dedicada a la mediación comunitaria

y coordinada por Danilo De Luise y Mara Morelli

para la publicación de libros y e-books

en italiano y otros idiomas destinados al mercado nacional e internacional

MEDIAZIONE COMUNITARIA

Dalla coesistenza alla convivenza

una collana di Editrice ZONA dedicata alla mediazione comunitaria,

diretta da Danilo De Luise e Mara Morelli,

per la produzione di libri ed ebook

in italiano e altre lingue per il mercato italiano e internazionale

Comité Científico / Comitato Scientifico

Ramón Alzate Sáez de Heredia (Universidad del País Vasco)

Leticia García Villaluenga (Universidad Complutense de Madrid)

Carlos Giménez Romero (Universidad Autónoma de Madrid)

Alejandro Nató (Universidad de Buenos Aires)

Jorge Pesqueira Leal (Universidad de Sonora)

Dora Sales Salvador (Universidad Jaime I Castellón)

Juan Carlos Vezzulla (Instituto de Mediación de Portugal)

Mediazione comunitaria e polizia locale

Un'esperienza genovese

di Danilo De Luise e Mara Morelli

ISBN 9788864387666

© 2018 Editrice ZONA

Via Massimo D'Azeglio 1/15, 16149 Genova

Telefono 338.7676020

Email: info@editricezona.it

Web site: www.editricezona.it - www.zonacontemporanea.it

Progetto grafico: Serafina / serafina.serafina@alice.it

Stampa: Digital Team - Fano (PU)

Finito di stampare nel mese di marzo 2018

Danilo De Luise e Mara Morelli

MEDIAZIONE COMUNITARIA
E POLIZIA LOCALE
Un'esperienza genovese

ZONA

a Alberto Correa

Introduzione

Il Comune, in un'ottica di sicurezza urbana partecipata ed integrata, promuove e favorisce la ricomposizione alternativa dei conflitti 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.¹

Nel nostro Paese da circa trent'anni osserviamo un calo costante dei reati contro la persona. Anche nell'ultimo rapporto del Viminale, presentato il 15 agosto scorso², possiamo osservare come a fronte del 1.463.156 delitti registrati tra il 1 gennaio e il 31 luglio 2016, nello stesso periodo del 2017 se ne riscontrino 1.286.862. Analogamente gli omicidi nel primo dei due periodi in esame sono stati 245 (di cui 34 attribuibili alla criminalità organizzata e 94 in ambito familiare o affettivo), mentre nel secondo 208 (di cui 20 attribuibili alla criminalità organizzata e 72 in ambito familiare o affettivo). Diminuzioni consistenti sono state registrate anche per le rapine e i furti. Qualcuno può obiettare che tanti cittadini non denunciano molti reati, soprattutto quelli meno gravi; se questo è vero, però, si tratta di un comportamento che incide sui numeri, ma non sul calo percentuale degli stessi.

Questi dati, quindi, sono un contributo importante alla riflessione sotto differenti punti di vista, ma, in generale, possiamo soffermarci

1. Norme per la civile convivenza in città, regolamento polizia urbana, adottato con deliberazione del .C. 32 del 14/06/2011, in vigore dal 22 luglio 2011, modificato con deliberazione del Consiglio comunale n. 65 del 24/09/2013, in vigore da 16 ottobre 2013. Comune di Genova, Genova, pag. 8, Art. 4, primo comma, titolo secondo.

2. Per approfondimenti:

http://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/dossier_15_agosto.pdf

sul fatto che di fronte a questo quadro la percezione di insicurezza dei cittadini aumenta invece di diminuire. Ricerche serie, anche a livello regionale, come quelle condotte da Stefano Padovano negli anni in cui era coordinatore dell'Osservatorio sulla Sicurezza Urbana della Regione Liguria³, hanno indagato in questo senso, fornendo un contributo importante, ma la percezione di cui sopra appare sempre più radicata e a nulla valgono i tentativi di mettere le persone di fronte all'evidenza.

Le ragioni di questa incongruenza sono molteplici e chiamano in causa anche il mondo della comunicazione che nell'era dei social e delle quasi infinite possibilità (almeno per molti) di diramare notizie, offre sempre più spazio alla cattiva informazione, al cattivo giornalismo e alla cattiva politica.

La paura è sempre stato un potente strumento di potere e orientare l'opinione pubblica in tal senso fa buon gioco a chi persegue obiettivi decisamente poco nobili. De Toqueville nel suo *La Democrazia in America*⁴, ci faceva notare proprio come l'opinione pubblica fosse uno degli antidoti alla deriva della democrazia verso il totalitarismo, lasciandoci immaginare il ruolo fondamentale che il controllo degli strumenti che la possono orientare sia un argomento tanto delicato quanto determinante.

Ma non si tratta solo di questo, a ben vedere gli "indicatori" che le persone utilizzano per percepirsi sicuri o insicuri, sono anche molto lontani dai delitti contro la persona e riguardano, per esempio, il traffico o il degrado urbano e altri ancora. Inoltre la variabile dell'istruzione e della condizione sociale giocano un ruolo importante.

Questo dimostra che, oltre al lavoro delle forze dell'ordine, della magistratura e degli organismi preposti, occorre un lavoro essenzialmente culturale che riduca la distanza tra la percezione e i fatti contrastando ciò che alimenta aspettative di sicurezza totale e di conseguenti soluzioni miracolose. Al contrario siamo bombardati da proposte di soluzioni demagogiche, che annunciano obiettivi irraggiungibili, proprio perché figli di interventi irrealizzabili. Ma non

3. Si consultino i vari rapporti annuali, pubblicati con l'editore Brigati di Genova, a cura dello stesso dott. Padovano.

4. De Toqueville, A., *La democrazia in America*, Rizzoli, Milano, 2010.

è tutto: proporre, invocare o, peggio, porre in atto soluzioni estreme a fronte di dati come quelli forniti dal Viminale è un po' come assumere un farmaco antivirale per combattere un raffreddore, si rischia di provocare danni ben più gravi a un sistema più ampio. Promettere cure miracolose, cavalcare la tigre della paura per le proprie convenienze, aumenta la sfiducia delle persone ottenendo l'amplificazione del sintomo senza curarne le cause. Favoleggiare di tolleranza zero o approcci simili, poi, oltre ad annunciare soluzioni non realizzabili (salvo, forse, mettere un poliziotto dietro ognuno di noi, i blindati nelle strade e trasformare ogni città in un carcere) richiama a scenari politici totalitaristici ben più preoccupanti e pericolosi dei mali che si vogliono sconfiggere, peraltro senza risolvere il dilemma celato dietro la domanda che già Giovenale nella sua Sesta Satira ci e si poneva: *quis custodiet ipsos custodes* (Chi sorveglierà i sorveglianti?).

Abbiamo bisogno di interventi che aumentino la coesione sociale e delle comunità invece di frammentarla.

In un sistema di vita in cui le relazioni umane sono sempre più povere e funzionali al consumo, il proprio mondo termina fuori dalla porta della propria casa, quello che capita all'altro non ci riguarda, le prestazioni richieste alle persone sono sempre più alte e la solitudine più profonda, ognuno di noi si sente maggiormente esposto alla precarietà della vita e questo aumenta la percezione di insicurezza.

A noi pare che su questo si debba lavorare per aiutare il sistema giudiziario a poter svolgere nel modo migliore il proprio compito.

Occuparsi delle fragilità delle persone e delle comunità, attraverso servizi che possono facilitare le convivenze, contribuisce alla diminuzione della paura, aumenta la percezione di sicurezza e consente di esprimere meglio le capacità di ognuno rendendoci più autonomi e liberi.

Questo libro si propone di rendere conto di un lavoro sul campo realizzato a Genova che, integrato con altri interventi, ha avuto come obiettivo il sostenere e valorizzare la parte del ruolo della Polizia Municipale, che lavora spesso in solitudine su questo fronte, mettendo a disposizione formatori di fama internazionale e le proprie competenze.

Vogliamo ringraziare gli oltre cento Agenti e i Funzionari del Corpo che hanno partecipato alle formazioni, ai successivi incontri e a

tutte le attività del progetto, con molti di loro abbiamo lavorato con passione e amicizia superando le reciproche diffidenze iniziali. Allo stesso modo i nostri ringraziamenti vanno al Comandante Roberto Mangiardi, al Comandante Giacomo Tinella e all'Assessore alla Legalità e Diritti Elena Fiorini per aver creduto nella nostra proposta.

Una menzione particolare vogliamo dedicarla a Fabrizio Bazurro, responsabile della formazione prima e poi della comunicazione della Polizia Municipale, per il continuo sostegno al progetto.

Un giusto riconoscimento è dovuto alle istituzioni promotrici dello sviluppo e dell'applicazione dell'approccio culturale alla mediazione e della mediazione comunitaria in Italia e a Genova, il Dipartimento di Lingue e Culture Moderne dell'Università degli Studi di Genova e la Fondazione San Marcellino ONLUS, che, attraverso il nostro lavoro e gratuitamente, hanno promosso e sostenuto dal 2011 il progetto con la Polizia Municipale di Genova.

Capitolo 1

Il senso del percorso e le origini

Una prima restituzione di questo progetto risale al 2012 con un nostro articolo (De Luise e Morelli 2012), che descriveva le prime attività sperimentali di mediazione comunitaria iniziate a Genova poco più di un anno prima. Pur rinviando il lettore a quello scritto per approfondire la storia e le sue primissime fasi, proveremo a fare memoria, oggi, di quel percorso rileggendolo a distanza di qualche anno.

Nello scarto tra la storia e la memoria ciascuno di noi, se vorrà, potrà formarsi un'idea del vissuto.

Il proposito di formare la Polizia Municipale di Genova alla Mediazione Comunitaria nacque in Argentina nel pieno di un congresso mondiale di mediazione durante una conversazione con Juan Carlos Vezzulla, maestro e amico che tra i primi ha riposto fiducia in noi, nell'estate del 2010. Si trattava di una parte del più articolato progetto che si prefiggeva di passare dalla divulgazione e diffusione dell'*Enfoque Cultural de la Mediación* in Italia e a Genova, alla realizzazione di una prima serie di azioni sperimentali di mediazione comunitaria in città.

Non avendo le forze per un progetto di ricerca intervento (metodo che fin dall'inizio ci sforziamo di seguire) su larga scala, visto che, all'epoca, il gruppo era composto da chi scrive e basta, era necessario concentrare la sperimentazione in porzioni/ambiti strategici della comunità. I criteri con cui effettuare la scelta dovevano tenere conto di numerose variabili per raggiungere e, possibilmente, coinvolgere il maggior numero possibile di persone. L'eterogeneità era importante per intercettare il tessuto sociale nel modo più trasversale possibile e sfruttare al massimo l'effetto moltiplicatore e di contaminazione. Alla fine decidemmo di concentrare il lavoro su tre fronti:

- a) una porzione del centro storico, conosciuta come il “Ghetto”, per sperimentare e monitorare il processo di mediazione comunitaria su un “gruppo comunità” maggiormente definito e circoscrivibile;
- b) un plesso scolastico di periferia, avente come fulcro una secondaria inferiore, con l’idea della scuola come porta per raggiungere il quartiere attorno;
- c) la Polizia Municipale.

Nell’articolo citato sopra si può approfondire anche il lavoro svolto sui primi due fronti.

La scelta cadde sulla Polizia Municipale per la peculiarità del ruolo che riveste nella vita quotidiana della città, dei cittadini e nel loro vissuto, che diventa strategico nel governo dei processi e delle dinamiche della nostra convivenza sia “nel macro” che, forse molto di più (come vedremo più avanti testimoniato dalla sperimentazione dell’VIII distretto), “nel micro”.

Cantuné: il vigile a Genova

Per provare a immaginare meglio questo ruolo e questo vissuto utilizziamo un altro nome, quello con cui “la gente” chiama, pensa e si riferisce comunemente ai membri del Corpo: “vigile”.

La parola “vigile”, privata dell’aggettivo “urbano”, avvicina a noi, singole persone, la persona che dentro l’uniforme simboleggia un noi gruppo comunità e che, in qualche modo, intercetta, rappresenta ed è chiamato a governare, in sé, per sé e per tutta la comunità, l’amore/odio, la necessità/avversione, derivanti dall’eterno conflitto tra la spinta delle proprie pulsioni individuali e il bisogno di vivere in gruppo per garantirci la sopravvivenza.

A Genova questa figura nasce nella metà del 1800, quando nel 1849 il Consiglio Comunale affidò a un gruppo di consiglieri la stesura di un progetto per la creazione di un Corpo di guardie comunali per il controllo, la manutenzione e la pulizia delle strade

pubbliche⁵. Il progetto elaborato, che vide aggiunte altre mansioni, venne avviato, in fase sperimentale, nel 1851 nella zona più centrale della città (Sestieri di Pré e Maddalena).

Il fatto di avere l'incarico di sorveglianza delle vie dai loro angoli "cantoni", fece prendere alle guardie il nome di "Cantonieri" (in genovese *cantuné*, nome ancora oggi in uso in dialetto e in gergo). La città venne divisa in 24 sezioni ognuna affidata a un cantoniere.

Nel corso del tempo il loro ruolo venne adattato alle nuove esigenze che i cambiamenti sociali proponevano, basti pensare all'avvento dell'automobile e al conseguente impatto sulle vie della città

L'apporto di molti vigili alla Resistenza⁶ e l'ingresso di numerosi giovani partigiani nelle file del Corpo alla fine del conflitto⁷, poi, consolidò ancora di più il rapporto dello stesso con i cittadini e la Città Medaglia d'Oro della Resistenza.

Il vigile di quartiere di chi, come noi che scriviamo, era bambino negli anni sessanta e settanta, non si discostò molto da questa tradizione. Egli era colui che ti sequestrava la palla quando esageravi giocando in strada, redarguendoti con la minaccia finale: "la prossima volta lo dico a tua mamma", o che ti accompagnava a casa se ti incontrava piangente, perché eri caduto e ti eri fatto male. Conosceva la comunità ristretta che viveva nel suo territorio ed era conosciuto, e riconosciuto.

5. Per approfondimenti si veda:

<http://www.pmgenoa.it/index.php/presentazione/la-nostra-storia?jjj=1515336678857>

6. Nel 1943 Giovanni Olivari avvia una serie di incontri clandestini con altri colleghi che porteranno sei mesi dopo alla nascita di una cellula cospirativa aderente alla resistenza e, successivamente alla formazione del primo movimento di resistenza organizzato all'interno del Comune che realizzò numerose attività anche a sostegno della cittadinanza oltre a collaborare con il comando alleato. In seguito a ciò il 28 febbraio 2013 la Giunta Comunale propone al Ministero dell'Interno il riconoscimento al Corpo della Medaglia al Valore Civile.

7. Per approfondimenti sui vigili e la Resistenza si veda Bazurro, F. (2007). *Genova: la liberazione, i vigili e altre storie*.

Anche se da molti anni questa organizzazione sul territorio si è modificata⁸, resta ancora nel DNA della città e della maggior parte dei genovesi, così come la necessità di questo riferimento istituzionale a cui rivolgersi per i motivi più disparati.

Un rapporto particolare lega i cittadini a questa figura, una sorta di “amore e odio” che emerge dai loro racconti come dalle supervisioni fatte con i funzionari e gli agenti. Oggi il vigile è percepito, prima di tutto, come quello che fa le multe, che invece di occuparsi dei problemi della città se la prende con te perché hai lasciato l’auto in tripla fila per andare a fare una commissione, ma è anche quello che non c’è mai quando sei fermo nel traffico impazzito di Genova perché qualcuno ha lasciato l’auto in tripla fila per lo stesso motivo. Il vigile è quello che non capisci mai se c’è il vigile perché c’è un traffico bestiale o se c’è un traffico bestiale perché c’è il vigile. Insomma un gioco delle parti fatto di “mugugni” e superficialità che ripropone e catalizza su di sé tutte le tensioni, gli attriti e le difficoltà che il vivere insieme agli altri porta con sé.

Ma ci sono volte in cui la città si stringe attorno ai suoi vigili; quando gli eventi si fanno più seri o duri, a partire dall’epidemia di colera del 1854⁹, il gioco si inverte e si riscopre il senso del loro servizio intrappolato tra le direttive della giunta, del consiglio comunale e i bisogni della comunità, non sempre coincidenti.

Non è un caso che a Genova i vigili sono il Corpo di polizia che è uscito meglio dai fatti del G8. Una ferità tutt’altro che chiusa, che non ha certo giovato alla fiducia nelle forze dell’ordine e che ha visto e vede i vigili ancora una volta nel mezzo, con l’intento di tenere assieme i pezzi e difendere la coesione della comunità.

8. Per conoscere l’organizzazione attuale della Polizia Municipale di Genova si consulti: <http://www.pmgenova.it/index.php/struttura/lorganizzazione>

9. Per approfondimenti si veda: Freschi, F., *Storia documentata dell’epidemia di Cholera-Morbus in Genova nel 1854 e delle provvidenze ordinate dal Governo e dal Municipio a vantaggio della pubblica e privata igiene*. Genova, 1854. Disponibile su https://books.google.it/books?id=lm0_AAAAcAAJ&printsec=frontcover&hl=it&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rompere pregiudizi, costruire e alleanze

Quanto sopra, pur nella brutalità della sintesi, ci aiuta a comprendere il senso del progetto. La capillarità della diffusione del Corpo sul territorio, la tipologia e la molteplicità del servizio, la vicinanza ai cittadini in momenti critici della loro vita quotidiana e di quella della comunità, non solo rendono necessarie la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti della mediazione comunitaria, ma agiscono da straordinari agenti moltiplicatori in modo diffuso e trasversale su tutto il territorio cittadino.

Occorre precisare che non è assolutamente una visione romantica, quella che vogliamo proporre nelle righe precedenti, piuttosto abbiamo voluto concentrarci su tutti coloro, e sono molti, che hanno creduto e credono nel servizio che svolgono sforzandosi di interpretarlo al meglio anche in situazioni contraddittorie e con povertà di mezzi e strumenti. Naturalmente siamo consapevoli che altri interpretano il loro ruolo in un modo che non fa onore ai colleghi, alla città e ai genovesi, e proprio per questo riteniamo sia sensato, oltre che giusto, riconoscere e far crescere la parte sana adoperandoci per dare il nostro contributo.

Quando in questi sei anni abbiamo parlato in contesti informali del nostro lavoro con i vigili, sovente abbiamo incontrato loro detrattori, troppo spesso all'oscuro della parte più considerevole del loro lavoro, e ogni volta ci siamo ricordati del nostro approccio al progetto.

Nel novembre del 2010, presa la decisione di proporre un percorso formativo in Mediazione Comunitaria all'interno del Corpo, ci siamo ritrovati a incontrare il Comandante di allora, Roberto Mangiardi, pieni di pregiudizi non lontani da quelli tratteggiati sopra¹⁰. Eravamo certamente disponibili a metterci in gioco, ma la scarsa conoscenza di quanto stavamo avvicinando ci rendeva guardinghi e scettici. Avevamo ipotizzato un anno di lavoro per riuscire a preparare l'avvio delle attività, invece incontrammo una disponibilità e un'apertura che ci prese in contropiede obbligandoci ad accelerare i tempi e a

10. Cogliamo anche questa occasione per ringraziare nuovamente il Dott. Stefano Padovano per il suo contributo all'avvio del progetto e per averci messo in contatto con il Comandante della Polizia Municipale di Genova.

organizzare per il marzo successivo il primo workshop formativo che avrebbe tenuto Juan Carlos Vezzulla.

La vera scoperta, però, la facemmo con gli incontri di “mantenimento” (si veda capitolo 3), condotti da noi, successivi ai tre giorni di formazione seminariale, quando ai nostri occhi e alle nostre orecchie si aprì un mondo sconosciuto che rinnovò il senso di quanto stavamo facendo.

Le storie che ci venivano portate (i “patiti” della tecnica perdoneranno se non usiamo la parola “casi”) raccontavano di vicinanza a persone che si trovavano a vivere situazioni difficili, di dolore, solitudine, disorientamento, abbandono, quando non momenti tragici. A volte l’incontro con queste sofferenze era stato bruciante trovando come unico supporto la comprensione e il calore di qualche collega. Questo ci ha aiutato a non perdere di vista che i primi beneficiari del nostro lavoro dovevano essere proprio i funzionari e gli agenti con cui operavamo, perché solo così l’approccio alla mediazione poteva trovare un conseguente utilizzo nel loro lavoro e un’efficace ricaduta sulla comunità.

Il lavoro di queste persone tenta di far fronte a bisogni sempre più grandi di loro e di noi, composto da tanti piccoli pezzettini e sfumature. Formichine in un formicaio impazzito, fatto di persone, burocrazia, contraddizioni, demagogia, norme, sentimenti, organizzazione, procedure, rischi, carenze di tutti i tipi, imprevisti e urgenze continue e, puntuali come la morte, emergenze.

Insomma, nonostante l’incoscienza che spesso ha contribuito a farci lanciare il cuore oltre l’ostacolo, ci spaventammo un po’, forse travolti da variabili che non avevamo saputo immaginare, ma l’approccio che cercavamo di proporre e l’aiuto dei nostri maestri ci aiutò a non smarrirci.

In qualche modo ci ricordammo che il nostro ruolo non era risolvere, ma accogliere e che non dovevamo trovare soluzioni. Si trattava di lavorare con loro per valorizzare e mettere a sistema il patrimonio di competenze e saper fare che ci eravamo trovati davanti. Strategie, soluzioni, tattiche sviluppate e messe a punto da decenni di esperienza di lavoro sul campo a fianco dei cittadini che non possono essere procedurizzate e che trovano nel lavoro di gruppo fatto con

metodo e continuità, con l'aggiunta di alcune conoscenze e tecniche che potevamo fornire, il terreno necessario per crescere, irrobustirsi e non essere disperse.

In ultimo crediamo che sia significativo sottolineare che i costi di queste attività non sono proibitivi. Le spese relative alla prima formazione base sono state sostenute dai promotori del progetto con un contributo della Scuola Interregionale di Polizia Locale, mentre le successive formazioni base, per quanto riguarda i costi dei formatori esterni, esperti internazionali, sono state a carico di Themis. Tutte le altre attività descritte nel capitolo 2 sono state finanziate dai progetti che avevano in corso i promotori.

Capitolo 2

Le formazioni

Come abbiamo già ricordato nel capitolo 1, la maggior parte del lavoro dei primi anni di progetto è stata dedicata a quella che definiamo “formazione base”: un modulo di Mediazione per la Polizia Municipale della durata variabile da 20 a 30 ore, divise normalmente su tre o quattro giornate intere, tenute dall’esperto Juan Carlos Vezzulla, diventato anche supervisore generale di tutto il progetto. Questo modulo era pensato per fornire le basi della concezione generale della mediazione al servizio delle forze di polizia di prossimità e locale, presentare esperienze di applicazione in paesi come l’Argentina e il Brasile, svolgere esercitazioni per mettersi alla prova sui contenuti teorici e gli strumenti presentati durante il modulo.

Successivamente a tale modulo (che si è tenuto ben cinque volte per diversi destinatari, raggiungendo un totale di oltre 100 persone), si svolgevano incontri e riunioni con i gruppi formati a cui dedicheremo il capitolo 3 e 4.

Da marzo 2013 non sono state più tenute formazioni base (per i motivi esposti alla fine del prossimo capitolo) e ci si è preparati per l’organizzazione del X Congresso Mondiale di Mediazione con un workshop pre-congresso pensato proprio per i responsabili dei diversi distretti (si veda di seguito, paragrafo finale) e per accogliere anche la testimonianza dei Vigili durante il congresso.

Dal 2015 non si può più parlare di vera e propria formazione ad hoc, nonostante le persone formate siano sempre state coinvolte nei corsi che man mano organizzavamo. Nel 2016, un funzionario formato nelle prime fasi, ha seguito un corso di perfezionamento universitario in mediazione durato un anno intero per un totale di circa 1.100 ore formative.

Ricordiamo inoltre che, da febbraio a maggio 2012, un folto gruppo di funzionari formati nel primo corso base (marzo 2011) partecipò, insieme ad altri operatori e cittadini, a un’occasione formativa più intensa e intensiva (circa 70 ore) condotta da Alejandro Nató alla quale dedicheremo una trattazione a parte in questo capitolo.

La cronologia della formazione base e i numeri

Riteniamo possa essere utile per il lettore avere una panoramica generale della cronologia dei corsi offerti e dei numeri di personale della Polizia Municipale raggiunti. Per quanto riguarda la formazione base, il primo corso si tenne a marzo 2011, il secondo a febbraio 2012, il terzo a novembre 2012 e il quarto e quinto a marzo 2013. I primi due corsi erano destinati a funzionari e parteciparono circa 40 persone. Da novembre 2012 puntammo agli agenti e nei tre corsi base realizzati parteciparono circa 50 di questi. A giugno 2013, i Titolari di Posizione Organizzativa (TPO) ricevettero una sensibilizzazione di base in mediazione.

Pertanto, nel 2013 avevamo raggiunto almeno 100 persone con una formazione base.

Gli obiettivi e i contenuti delle formazioni base

Se riprendiamo gli obiettivi formativi dichiarati nella presentazione del progetto e nel primo corso ritroviamo il tema del conflitto e la sua trasformazione attraverso la mediazione. Fin dall'inizio si dichiarava che le tematiche su cui si sarebbe lavorato sarebbero state legate alla quotidianità dell'operato della Polizia Municipale e difatti, come vedremo di seguito, il formatore aveva chiesto di avere in anticipo un elenco di possibili argomenti motivo di conflitto su cui lavorare. Dal 2012, essendo entrato in vigore il nuovo Regolamento della Polizia Urbana che introduceva gli articoli relativi alla mediazione (si veda capitolo 4), già negli obiettivi si introdusse la formula seguente: "Formare i partecipanti alle procedure e le tecniche di gestione pacifica proposti dalla negoziazione partecipativa e la mediazione dei conflitti per poter adempiere efficacemente alle disposizioni delle norme per la civile convivenza in città. Regolamento della Polizia Urbana".

Come metodologia si cercò di alternare sempre nel corso della stessa giornata, di sette ore ricordiamo, la contestualizzazione e la

parte teorica più monologica, all'analisi di spezzoni di video o di esperienze portate dal formatore. Verso la fine della formazione si potevano anche affrontare lavori di gruppo ed esercitazioni per provare ad applicare le tecniche e gli strumenti esposti con la didattica più tradizionale e frontale.

Fin dall'inizio, nella giustificazione del corso e anche nei contenuti, non ci si limitava a esporre tecniche e strumenti per la mediazione per la polizia, ma si presentava la mediazione nel suo potenziale comunitario. Dalla descrizione e giustificazione del primo corso:

Si ritiene importante in questa sede sottolineare che le manifestazioni del conflitto sociale non sono mai una "questione privata", ma un'espressione che coinvolge tutti e non solo le parti in causa, minando il diritto di una comunità a godere della necessaria coesione sociale. Il pericolo è insomma quello di riferirsi a differenti classificazioni su cui la mediazione agisce (ambito penale, familiare, ecc.), correndo il rischio di scollegare tale strumento dalla dimensione sociale in cui i conflitti urbani si generano: dal contesto in cui le persone vivono, ponendo al centro del processo non il singolo cittadino, ma il sistema; utilizzando lo strumento della mediazione quale mezzo per praticare un trasparente e informale controllo sociale nelle comunità urbane.

Per questo, nonostante durante il corso base la mediazione si definisse processo ternario, si apriva già a una pluralità di possibili parti (protagonisti informali, operatori sociali, educatori, ecc.) e non prevedeva necessariamente la sottoscrizione di un accordo (da qui i problemi palesati proprio dagli stessi formati da allora in poi e riportati nei prossimi capitoli), ma l'applicazione di azioni congiunte e condivise, mirando alla riduzione della tensione tra le parti, evitando l'*escalation* del conflitto e dell'aggressività, in una visione più preventiva e meno risolutiva. Per questo motivo, con grande maestria, Juan Carlos Vezzulla riusciva, con autorevolezza e autorità, a introdurre, nella formazione base, tematiche anche molto dense e potenzialmente dolorose, come quelle legate al riconoscimento e all'identità. Erano presenti anche riflessioni sulla comunicazione e sulle strategie e tecniche per un intervento efficace ai fini

comunicativi. Per un maggiore dettaglio sulle tematiche trattate durante il corso base, si veda l'Appendice 1.

A dimostrazione che se non è vero che tutto il mondo è paese almeno certi conflitti sono ricorrenti nelle nostre realtà urbane occidentali (tagliando con il coltello questa denominazione e chiedendo scusa a sociologi e antropologi), riscontrammo che le tematiche presentate dagli stessi vigili prima dello svolgimento del corso erano molto simili a quelle che avevamo visto trattate, per esempio, in America Latina. Tipici conflitti tra vicini per futili motivi, a volte senza neppure sapere con precisione per quale causa, ma per resistenze, chiusure, vecchi dissapori, pregiudizi che non ritrovavano più un'origine. Come scrivevano al futuro docente, attraverso i coordinatori:

situazioni oggettive di disagio o di prevaricazione di un fatto sentito come un diritto da uno degli attori, ma anche motivazioni profonde che possono avere origine in una scarsa tolleranza o in una percezione di insicurezza.

Come tipologie di conflitti, si evidenziavano i rumori, sia per spostamento di mobilia, ecc., ma anche per questioni che venivano definite "etiche" o "culturali" (gli schiamazzi degli stranieri "sudamericani"). Erano evidenziati anche i problemi di rumori per esercizi commerciali aperti durante le ore serali e notturne con stazionamento dei clienti fuori dal locale.

Anche l'uso degli spazi comuni e/o pubblici, veniva proposta come causa di conflitti che andavano dal parcheggio in zona riservata alle liti nei confronti delle associazioni di categoria per l'occupazione del suolo pubblico in occasione di fiere o mercati come, per esempio:

[...] il negoziante che protesta perché nell'organizzazione di una fiera gli spazi pubblici davanti alle proprie vetrine vengono assegnati al titolare di un banco che vende merce consimile oppure un banco che oscura con la propria merce la visuale della vetrina del commerciante.

Un'altra tipologia trattata è stata quella degli animali (rumori, deiezioni non raccolte, conduzione errata, nutrimento di animali

randagi, ecc.). Anche gli odori sono nominati tra le cause frequenti di tensioni, con particolare riferimento ad alcuni distretti dove è più marcata la presenza di stranieri residenti la cui cucina emana odori diversi dalla nostra, secondo molti, troppo forti e non tollerabili .

Non dimentichiamo inoltre che, nonostante non si trattasse di una formazione base, a novembre 2012, il gruppo di formati nei due corsi precedenti ricevette un modulo di approfondimento di 14 ore, sempre tenuto dallo stesso formatore, che aveva come obiettivo la presentazione del potenziale restaurativo della mediazione, al fine di evidenziare l'importanza della riparazione del danno e del recupero delle relazioni, trattando tematiche come la responsabilizzazione delle parti, la devitimizzazione e il processo di mediazione (con particolare riferimento ai colloqui informativi e individuali). A detta del formatore, questo gruppo, in particolare, dimostrò una capacità critica e una volontà di approfondimento degne di nota.

Le aspettative e i feedback della formazione base

In tutte le formazioni base abbiamo erogato un questionario di fine corso. Nel caso dei corsi organizzati in collaborazione con Themis è stato erogato anche un questionario relativo alle aspettative.

Senza entrare nel dettaglio di una trattazione puntuale del materiale a nostra disposizione, che meriterebbe uno spazio a sé in altra sede, presentiamo in questo paragrafo alcuni dati e alcuni commenti che ci hanno lasciato i partecipanti ai corsi base e qualche riflessione del formatore.

Per quanto riguarda le aspettative, la maggior parte dei partecipanti indica l'acquisizione di nuovi strumenti per la gestione dei conflitti e di una comunicazione efficace, oltre alla possibilità di esportare nel quotidiano quanto ricevuto.

Il questionario di fine corso da noi predisposto era organizzato in cinque item che richiedevano una valutazione numerica da 1 (scarso) a 10 (ottimo), un item che richiedeva una risposta positiva o negativa (Sei interessato a proseguire la formazione in questa tematica?) e la voce Commenti. I cinque item erano i seguenti: Interesse suscitato,

Comprensione dei contenuti, Valutazione dei contenuti, Organizzazione e Possibile applicazione di quanto appreso.

In generale, tutti i cinque item a valutazione numerica, tranne l'ultimo, hanno sempre ricevuto un punteggio molto alto (superiore a 8 su 10); per quanto riguarda la possibile applicazione di quanto appreso, la media si attesta intorno al 6.5, raggiungendo comunque sempre la sufficienza o superandola ampiamente. Bisogna considerare che, all'interno di almeno tre su sei gruppi, la presenza di un'unica votazione particolarmente bassa (2) ha falsato la media.

Il tasso di rispondenti è altissimo, superiore al 90%.

Meno del 5% afferma di non voler proseguire con la formazione in questo ambito.

Tranne che per le indicazioni e suggerimenti relativi a una differente organizzazione oraria della formazione (spalmata su più giorni, meglio solo la mattina, ecc.) i commenti non sono numerosi, sfortunatamente, e si limitano a suggerire un miglioramento del materiale didattico presentato (ma solo in un paio di casi) e, tema ricorsivo nella nostra esperienza come coordinatori e formatori, più pratica.

Il docente, nella rilettura dei risultati, suggerisce giornate più brevi, ma necessariamente formazione più lunga (se fosse stata di sole quattro ore si sarebbe protratta per ben otto giorni...), evidenzia la difficoltà, rispetto ad altri profili di studenti, per esempio gli universitari, a mantenere alta la concentrazione e l'attenzione per una giornata formativa così lunga, sottolinea che sarebbe auspicabile pensare a un materiale base, a mo' di dispensa, con i concetti essenziali consegnati a tutti all'inizio delle giornate di formazione, ma comunque, immancabile come materiale riassuntivo finale (invece di mettere a disposizione soltanto i ppt), infine, indica la possibilità di inserire più attività di gruppo e pratiche, sempre che ci siano i tempi e le condizioni per farlo.

Le dinamiche e le difficoltà

Nelle “formazioni base” le dinamiche del gruppo, anche quelle potenzialmente più conflittuali, furono molto ben gestite dal “Maestro” Vezzulla: la sua autorevolezza aiutò a creare un rapporto di fiducia nei suoi confronti fin dal primo giorno, a portare gli atteggiamenti più rigidi dell’inizio a “sciogliersi” nel secondo e a consolidarsi come gruppo nei due successivi. Solitamente, all’interno del gruppo di chi si stava formando, vi erano uno o due persone al massimo evidentemente scettiche e poco interessate, come abbiamo constatato anche dai dati emersi dai questionari di valutazione del corso. In genere, sia il formatore sia gli osservatori ci hanno sempre riferito di un gruppetto più ristretto, tra tutti i partecipanti, fortemente motivato e coinvolto costituito da persone che proponevano esse stesse “domande puntuali, interventi mirati e con un’attenzione sempre ‘vigile’ (se mi passate il termine)”, come rileva nelle sue note di un osservatore pari, e di un altro macro gruppo di persone abbastanza interessate e, quando coinvolte direttamente o stimolate, in grado di “fornire un buon contributo alle esercitazioni, con commenti al materiale proposto (principalmente video) e con riferimenti interessanti all’attività quotidiana di servizio”.

In generale, un’esperienza molto intensa, riportata da tutti i gruppi, è stata la possibilità di formarsi, apprendendo nuovi concetti, nuove tecniche e strumenti e al contempo di poter dialogare e, a volte, dibattere accesamente proprio come gruppo. L’esperienza di chi era presente in aula aggiunta alla lunga esperienza del docente ha facilitato l’instaurarsi di un lavoro di riconoscimento reciproco.

Come già accennato, le lunghe giornate di sette ore riuscivano a diventare meno pesanti grazie alla sapiente capacità del formatore di alternare momenti di esposizione teorica a lavori di gruppo, visioni di video e riflessioni sugli stessi, insomma, a ponderare attentamente la pratica e la teoria. Il fatto che gli incontri fossero interpretati in consecutiva dallo spagnolo all’italiano (si veda capitolo 5), pur allungando i tempi, richiedendo pazienza e uno sforzo attentivo e di concentrazione maggiore, diluiva anche i contenuti presentati, rendendoli più facilmente schematizzabili.

Da quanto riportato anche dagli osservatori presenti alle formazioni base e dagli interpreti, il gruppo nel suo insieme riusciva quasi sempre a ragionare costruttivamente sui contenuti portati e anche sulla possibilità di esportare quanto riferito ad altre realtà, per esempio, il Brasile o l'Argentina, a Genova e al lavoro specifico del vigile. Per molti si trattava anche di un recupero della funzione non meramente sanzionatoria, una specie di boccata d'ossigeno che ricevevano in quelle giornate di formazione.

Probabilmente l'aspetto autoformativo è stato molto più elevato di quanto non avessimo immaginato all'inizio: dallo spaesamento iniziale per l'introduzione di alcuni "giochini" spiazzanti per i partecipanti e che provocavano l'effetto "Che cosa c'entra?", si passava a una maggiore riflessione sui contenuti portati, a volte con interventi e comunicazione monopolizzata da pochi, ma comunque sempre messa in comune e condivisa all'interno del gruppo.

La maggiore difficoltà, rilevata anche nei questionari, come visto sopra, è stata la convinzione di poter applicare veramente il tutto alla pratica lavorativa, il che ha reso necessario (anche se faticoso) il passaggio dalla dimensione formativa e autoformativa (si veda capitolo 3 e 5) a quella di lavoro di gruppo specifico (si veda capitolo 4) e di sperimentazione (capitolo 6).

Le note degli osservatori pari

Per noi, in queste occasioni formative, è stato essenziale il ruolo degli osservatori (non partecipanti), sempre utilizzato dove possibile e consentito. Nei casi delle prime due formazioni base, si è trattato di mediatori o di operatori sociali della nostra piattaforma, successivamente questo compito è stato svolto da forze interne già formate.

Di seguito stralciamo e commentiamo alcune delle note che ci hanno lasciato (per iscritto) al termine del corso proprio questi osservatori pari.

Dopo un primo prevedibile periodo di ‘perplexità’, durante il quale ci si interroga su cosa o come ci possano servire le argomentazioni presentate, mostrando un atteggiamento critico e quasi di chiusura, forse anche accentuato dalla lingua del docente, l’atteggiamento cambia e diventa ‘partecipativo’ specialmente nei momenti in cui la classica lezione teorica lascia spazio alle attività di gruppo o alla visione di filmati.

L’osservatore ammette che questa era stata anche la sua esperienza come partecipante a questo corso e che l’effetto ostacolo e barriera creato inizialmente dalla lingua spagnola, viene comunque superato.

La dimensione di riconoscimento di attività e di azioni che i vigili sono soliti condurre e che sono riconducibili alla mediazione è altresì evidenziata: “È emersa da subito la constatazione che la mediazione la praticiamo e la praticavamo nella quotidianità da tempo, magari senza strumenti adeguati e con il buon senso del padre di famiglia”.

Interessante notare la dimensione del cambiamento di atteggiamento e dal diventare attivi e partecipativi durante il processo formativo.

Superato il momento iniziale di assestamento, le perplexità rimangono solo in quei pochi che proprio non hanno interesse e curiosità formativi (forse anche solo per predisposizione naturale) a seguire tali argomenti che ritengono decisamente lontani dalla propria forma mentale, se non addirittura utopici.

Come suddetto, fortunatamente, anche qui si ribadisce che si tratta di “quei pochi” e che comunque non compromettono la buona riuscita del corso nel suo insieme. Interessante quanto aggiunge l’osservatore di seguito:

La partecipazione su base volontaria, dovrebbe essere un ovvio punto di partenza, mentre l’eventuale necessità/intenzione di estendere tali momenti formativi a tutti (funzionari ed agenti) da alcuni potrebbe essere vissuta quasi come una perdita di tempo.

Non possiamo addentrarci ad approfondire in questa sede in delicato tema della “convocazione” e di chi decide chi debbano essere i partecipanti a un modulo di questo tipo, tuttavia, se di mediazione comunitaria si tratta, effettivamente è un aspetto cruciale, da tenere in

considerazione, perché il non costruirlo in maniera veramente volontaria e bottom-up potrebbe, in altri casi, compromettere l'intera potenzialità del progetto o addirittura il suo avvio. Va da sé che in organizzazioni come quella che stiamo trattando questo non sempre è possibile e, soprattutto, non è strategico.

Nelle note si passa poi agli aspetti maggiormente legati ai contenuti:

La necessità di puntualizzare alcuni concetti teorici, sociali e psicologici (che richiedono un certo tempo di lezione) quale premessa agli argomenti trattati, può inizialmente contrastare con le aspettative dei partecipanti, aspettative che forse sono rivolte ad immaginare situazioni più pratiche e che rispondono alle domande: “Cosa me ne faccio?” “Come lo applico al mio lavoro?”. In pratica: “Cosa vogliono da me?”.

Ecco che torna, piuttosto prepotentemente, l'annosa questione della teoria e della pratica, che troppo spesso vediamo riproposta nei momenti formativi e di sensibilizzazione alla mediazione che proponiamo. Questa richiesta di “più pratica” ricorre trasversalmente in quasi tutte le persone e profili professionali che raggiungiamo. Cerchiamo di contrastarla per i motivi che abbiamo provato a esporre anche in alcuni contributi recenti (De Luise e Morelli, 2016); questo bisogno di “fare”, se non seguito da adeguati momenti di riflessione, può portare a una scarsa capitalizzazione dei concetti appresi in un'ottica di “cultura della mediazione”, restando allo stadio di mere tecniche e strumenti. Sicuramente è un lavoro un po' in controtendenza e controcorrente di questi tempi.

Infatti, lo stesso osservatore lo ribadisce in queste righe:

Del resto, la proposta formativa va a scalfire un modello (di vita e di società) che ormai diamo per scontato e che è diverso, se non addirittura opposto, a quanto ci viene ora illustrato, e questo ci obbliga a riflettere; nel momento, però, in cui ci si accorge e ci si rende conto che quanto proposto non deve essere visto come una sostituzione di un qualcosa, ma una possibile alternativa, il gioco è fatto!.

Per quanto riguarda la metodologia, l'osservatore ribadisce l'efficacia delle attività di gruppo che “costringevano i partecipanti a

un confronto reciproco, riuscendo a coinvolgere anche chi è meno partecipativo rispetto ad altri”.

E ancora, dalle note dell'altro osservatore: “al termine delle singole giornate molti partecipanti prendevano appunti, proponevano quesiti e chiedevano chiarimenti”.

Un altro aspetto positivo che fanno trasparire le note è il fatto di essersi trovati in un gruppo relativamente ristretto di pari che aveva la sensazione, apprendendo qualcosa di nuovo e di diverso, di avere “una marcia in più rispetto agli altri” e che, se non smorzato dalla mancanza di ricaduta pratica, avrebbe potuto riportare nella realtà lavorativa quanto appreso.

Per quanto riguarda le possibili differenze o specificità all'interno del gruppo, uno degli osservatori rileva che:

gli operatori provenienti dai distretti periferici valorizzano maggiormente il rapporto personale con i cittadini e antepongono la risoluzione dei problemi al procedimento sanzionatorio. Questo li avvicina in misura sensibile all'accoglienza dei bisogni delle parti.

Le anime diverse dei diversi distretti effettivamente costituiscono una variabile non da poco e per questo anche noi ci siamo successivamente avvicinati a tutte le diverse realtà cittadine (si veda capitolo 3).

Critiche costruttive, nelle note degli osservatori, si ritrovavano anche per quanto riguardava l'aula utilizzata. Insomma, abbiamo riscontrato una dimostrazione di eccellenti capacità di osservazione e di partecipazione attenta.

Infine, come afferma anche uno di loro, “ultimo, ma non per importanza” il considerare la struttura piramidale della loro organizzazione. Per questo, già a fine 2012, auspicavano un avvicinamento alla mediazione anche per i “vertici”, visto che fino ad allora avevamo coinvolto solo i funzionari e gli agenti. Questo consiglio è stato seguito con le “pillole di mediazione a TPO” del giugno 2013 e con le attività del X Congresso Mondiale di Mediazione (si veda di seguito).

La formazione 2012

Con grande piacere riuscimmo a coinvolgere una decina di funzionari della Polizia Municipale che avevano già ricevuto la formazione base (primo o secondo gruppo) al corso gratuito in sensibilizzazione alla mediazione comunitaria della durata di 60 ore, divise in tre moduli di tre giornate ciascuno da febbraio a maggio, conclusosi con un congresso internazionale a maggio e consegna degli attestati e con un workshop di approfondimento di circa 10 ore a novembre. Gli iscritti iniziali erano ben 77 tra assistenti sociali del Comune di Genova, operatori sociali del privato, psicologi, ricercatori, mediatori interculturali, residenti di alcuni dei quartieri genovesi (Pré, Ghetto, San Bernardo) e proprio loro, i funzionari della Polizia Municipale.

Il formatore, fatta eccezione per il workshop di approfondimento tenuto da Juan Carlos Vezzulla, fu Alejandro Nató e gli argomenti trattati andarono dalle basi della mediazione comunitaria, ripresa (per alcuni) e primo contatto (per altri) di cenni di conflittologia, al lavoro di gruppo e pratico con una parte consistente del corso dedicata alle simulazioni, al racconto delle esperienze di vita e allo scambio tra i partecipanti.

Nonostante la disposizione in ultima fila, fin dai primi giorni la partecipazione dei membri del gruppo della Polizia Municipale si dimostrò molto attiva e a livelli costanti da parte di tutti fino alla fine del corso. Ci stupì, in qualità di organizzatori e coordinatori del corso, la loro serietà, ma anche il loro buonumore, il “mischiarsi”, dopo alcune perplessità, con il resto dei partecipanti (il formatore verso l’inizio del corso aveva coniato la battuta “Adesso lavoriamo in gruppi costituiti da tre persone e da un vigile”), sdrammatizzando dove necessario il carico emotivo che proveniva da certe attività, ma anche dimostrando un volto del tutto sensibile e, per molti altri partecipanti, inedito rispetto a quanto presente nell’immaginario collettivo di tanti cittadini.

Ricordiamo con piacere le prime pause pranzo o caffè in cui intuivamo che, per esempio, gli assistenti sociali e loro si scambiavano rispettivamente i recapiti, facevano rete con gli altri partecipanti,

anche per casi specifici di problematiche di quartiere, diventano, insomma, un po' i beniamini di tutto il gruppo e anche del formatore.

Non possiamo dimenticare le due ore in cui, davanti a tutti gli altri partecipanti, discussero, anche animatamente, delle fatiche del loro lavoro e di come avrebbero potuto applicare la mediazione in una città come la nostra. Due ore che meriterebbero di per sé la trattazione in un capitolo, ricche di umanità, fatiche, ma anche speranza e, soprattutto, di tanta professionalità.

Ci resteranno sempre nel cuore le simulate che li videro protagonisti, anche assumendo altri ruoli rispetto al loro, veri interpreti di una sapiente combinazione di autoironia, tecniche e strumenti appresi e, perché no, tanto divertimento.

In effetti, anche pensando ai bandi per finanziamenti europei a cui abbiamo partecipato successivamente (pur senza successo) che puntavano proprio alla creazione di una rete tra gli attori chiave partecipanti a questo corso 2012 e ai progetti successivi che abbiamo realizzato, fu questo, per la Polizia Municipale, il momento di maggiore capitalizzazione dell'esperienza di mediazione e per noi di maggior fiducia che ci portò a decidere di candidarci per ospitare il X Congresso Mondiale di Mediazione nel 2014.

Il 13 novembre 2012, a Tursi, sede del Comune di Genova, quasi a corollario di un anno così intenso, si tenne una mattina di studio dal titolo: "Dalla sicurezza passiva alla sicurezza partecipata. Le risorse della mediazione comunitaria per la Polizia Locale", organizzata dal Comune di Genova, Assessorato Legalità e Diritti e dalla Direzione della Polizia Municipale, in collaborazione con varie realtà locali e internazionali, tra cui, naturalmente, la Fondazione San Marcellino ONLUS e l'Università di Genova. Nel corso della mattinata si alternarono vari contributi, politici e tecnici, ma, la cosa più importante, forse, fu che si trattò di un altro evento pubblico messo a disposizione della cittadinanza, in cui sembrava ormai chiaro il ruolo della rete che si stava costituendo, vista la folta presenza in sala anche di altri operatori del pubblico e del privato con la loro partecipazione attiva e gli interventi numerosi durante l'evento.

Il Congresso Mondiale di Mediazione 2014

A settembre 2014 organizzammo e ospitammo il X Congresso Mondiale di Mediazione nella nostra città¹¹. Purtroppo l'idea originaria di presentare in quella sede il progetto di mediazione della Polizia Municipale di Genova come progetto di rilevanza globale o come comunicazione, non venne recepita. Un peccato, secondo noi. Fortunatamente, grazie alle borse di partecipazione attivate dalla Fondazione San Marcellino, circa 10 TPO parteciparono al workshop precongresso "Mediazione per la polizia e fiducia cittadina" della durata di dodici ore e ulteriori 30, tra funzionari e agenti, seguirono altri workshop (dal comunitario all'educativo, dal linguistico-culturale al familiare, da quello dedicato alle dirigenze delle organizzazioni a quello sulla giustizia restaurativa, ecc.) con una partecipazione molto attiva.

Sei funzionari parteciparono anche i lavori delle giornate successive, il vero e proprio Congresso Mondiale di Mediazione, da mercoledì a sabato, per un totale di circa 50 ore.

In questo paragrafo riteniamo rilevante e importante soffermarci su quanto emerso dal workshop succitato, dedicato esplicitamente ai TPO, pur avendo poi accolto qualche altro partecipante straniero con analoghe competenze e incarichi. Il workshop era tenuto da Juan Carlos Vezzulla e, come tutti gli altri workshop, è stato audioregistrato.

Anche in questo caso, come abbiamo visto per altre occasioni formative, il workshop si aprì con una presentazione in cui alcuni partecipanti si dimostrarono scettici sulla possibilità di applicare quanto presentato alla loro realtà lavorativa specifica.

Il lavoro di gruppo sulle fatiche del loro lavoro quotidiano (prime tre ore tra elaborazione e restituzioni) permise di sciogliere gli animi,

11. <http://congresodemediacion.com/mdl/index-it.html>

<http://congresodemediacion.com/mdl/index-it.html> (Data di ultima consultazione: 9 febbraio 2018).

<http://congresodemediacion.com/mdl/index-it.html>

<http://congresodemediacion.com/mdl/index-it.html> (Data di ultima consultazione: 9 febbraio 2018).

<http://congresodemediacion.com/mdl/index-it.html>

costruire momenti di dialogo “protetti” e offrì interessanti spunti che riportiamo molto sinteticamente di seguito.

Nonostante il formatore avesse ribadito che la consegna data non era quella di trattare il tema della mediazione, ma di condividere le fatiche del lavoro, tutti i gruppi, in quelle prime tre ore, restituirono aspetti e toccavano tematiche comunque afferenti alla mediazione. Di seguito ne proponiamo alcune.

In primo luogo, sottolinearono la necessità di avere tempo a disposizione per trattare le problematiche e i conflitti vicinali con la prospettiva e la metodologia della mediazione:

Ci vuole tempo, è faticoso, l'idea che un gruppo specialistico e specializzato possa intervenire su segnalazione per cercare di fare mediazione o composizione amichevole è in via di sperimentazione, ma c'è il bisogno di istituzionalizzarla e di renderla concreta e visibile.

Un altro gruppo evidenziò la difficoltà di lavorare in un'ottica di mediazione quando già all'interno del distretto manca questa cultura.

Non tutti siamo convinti della mediazione e non tutti la conosciamo. Abbiamo dei colleghi al nostro interno che hanno degli atteggiamenti conflittuali, ma non possiamo utilizzare quelle persone che hanno quell'atteggiamento per andare a mediare. Forse sarebbe meglio avere un nucleo o, all'interno delle nostre strutture, avere delle persone parzialmente dedicate a quello.

Anche la tensione tra ruolo sanzionatorio e ruolo mediativo ricorre, come era già accaduto per i gruppi precedenti:

Richiamarli [i cittadini] all'impegno delle regole fondamentalmente è già un'imposizione. Non è che si possa dire 'Stendi un po' meno, bagna un po' meno', noi dobbiamo stare sui bordi delle regole non possiamo dire passa un meno con il rosso. Questa è la nostra difficoltà (...). Io non voglio sminuire tutto quello che è mediazione, sì, può essere una cosa interessante ma ci vogliono delle persone che vivono quella situazione. Bisogna viverle giornalmente.

Emersero anche le problematiche legate al degrado e all'immigrazione.

Dobbiamo affrontare il degrado, una brutta parola, degrado dovuto a forte immigrazione povera e senza speranza, alcune etnie si danno alle feste, bevendo molto, birra, alcolici, addirittura, nel Ponente, ci sono grandi feste con mangiare e bere che è bello come comunità ma non è bello per chi sta intorno per odore, rumore e una mancanza di cultura.

Si fece riferimento ai mediatori interculturali, ma si evidenziò la difficoltà di lavorare veramente in collaborazione, in quanto si tratta di persone che lavorano a ore, che vengono mandate soltanto nei casi di emergenza.

Un gruppo evidenziò il potenziale preventivo della mediazione (“Per cercare di evitare che domani le cose possano peggiorare”) ed espose casi in cui effettivamente gli agenti formati in mediazione di quel distretto erano riusciti a risolvere conflitti vicini.

Il formatore rassicurò continuamente sul fatto che la polizia non deve trasformarsi in mediatrice, ma che deve essere formata per creare le condizioni affinché la teoria e la pratica della mediazione possano aiutarci a convocare la società civile e a lavorare, con fiducia, insieme.

La prima giornata proseguì con l’esposizione teorica da parte del docente, che stimolò, comunque, in maniera costante, i partecipanti a intervenire e gli stessi lo fecero con domande e commenti.

Il giorno seguente, fu la visione di spezzoni del film *La storia di QuiJu*¹² (Zhang Yimou, 1992) a risvegliare un intenso dibattito tra i presenti e a suscitare anche qualche perplessità:

Sono situazioni particolari, legate a un modo di vivere che è completamente diverso dal nostro e che quindi ne posso prendere atto, ma non riesco a vedere l’applicazione, non riesco a vedere corrispondenza con situazioni che possono capitare da noi...[...]; una situazione completamente diversa poco assimilabile alla nostra.

12. <http://www.mymovies.it/dizionario/recensione.asp?id=24049>

<http://www.mymovies.it/dizionario/recensione.asp?id=24049>

(Ultima consultazione 10 febbraio 2018).

<http://www.mymovies.it/dizionario/recensione.asp?id=24049>

<http://www.mymovies.it/dizionario/recensione.asp?id=24049>

(Ultima consultazione 10 febbraio 2018).

<http://www.mymovies.it/dizionario/recensione.asp?id=24049>

La difficoltà ad astrarre per poi poter riportare alla realtà specifica e concreta del loro operato quotidiano sembrò la maggiore fatica che dovette affrontare il gruppo nel suo insieme, nonostante il formatore provasse a aiutarlo, con riferimenti generali ai concetti di responsabilità sociale e comunitaria, all'identità e al riconoscimento, per poi legarli in maniera stretta a casi concreti e specifici. Tuttavia, quello che per alcuni può sembrare molto interessante proprio perché accaduto in realtà a loro ignote o scarsamente conosciute, ad altri può sembrare troppo distante, poco pertinente e, seppur vero e accaduto, poco utile.

Questa alternanza di visioni proseguì anche nella parte finale della giornata dove il formatore, pur continuando ad affrontare tematiche e aspetti legati ai contenuti del workshop, lasciò il tempo ai presenti di porre domande e di esprimersi in maniera più libera. Non mancarono momenti di sovrapposizione voci e interruzioni reciproche, ripristinate a volte dal formatore, altre dall'osservatrice presente.

Qualcuno mise in evidenza, in quest'ultima fase, l'importanza dell'atteggiamento e di come, anche con culture diverse, se le forze dell'ordine non risultano aggressive è difficile che gli altri lo siano nei loro confronti.

Altri, ancora, si mostrarono un po' scoraggiati:

Lei ha fatto un discorso che ha una logica, ma poi noi abbiamo minimo 50-55 anni, gente che a scuola faceva due ore alla settimana di educazione civica. Non esiste più. Come possiamo pensare di andare a sostituire uno Stato che ha cancellato uno dei suoi cardini?

Pungolati dal formatore sul perché non lo facessero loro, risposero che in qualche modo lo facevano già andando nelle scuole per fare educazione stradale, per esempio; altri, però, pensavano che non fosse giusto farlo loro, sostituendosi ai doveri di altri.

Proprio sulla situazione, un po' di stallo, che si venne a creare anche dopo la visione di altri video (scarsa reazione, forse stanchezza tra i partecipanti), il formatore lanciò l'ultimo lavoro di gruppo, sulla possibile applicazione pratica di quanto visto nel corso delle due giornate.

Nella restituzione emersero le difficoltà a lavorare con la mediazione non essendoci un percorso educativo in questo senso; la necessità, pertanto, di avviare percorsi di sensibilizzazione di questo tipo nelle scuole, ma anche tra le altre forze dell'ordine: "Importante portare avanti l'approccio e cercare di inglobarlo anche nella tua personalità, nei tuoi atteggiamenti quotidiani, nel lavoro e non solo".

Un gruppo affermò che avrebbe avuto bisogno di un mediatore "perché la pensavamo in modo diverso". Vedevano applicabile quanto appreso soltanto all'interno del proprio distretto, laddove le forze formate e le condizioni lo consentivano, ma difficile, invece, aprirlo all'istituzione nel suo insieme. L'idea che manchi l'appoggio dell'amministrazione è ricorrente.

"Il concetto è che noi dobbiamo utilizzare i mezzi della mediazione, ma non essere di fatto mediatori", questa fu l'essenza della restituzione di un altro gruppo.

Al termine il formatore ricordò la difficoltà di condensare tematiche così profonde e numerosi contenuti, senza perdere l'interazione e la partecipazione del gruppo, in dodici ore: "Io ho voluto soltanto lasciare dei semi e mi sono arricchito molto di quanto ho ascoltato e spero che possiate lasciare il tutto a decantare e vedere a che cosa potrà servirvi".

Con il Congresso Mondiale si chiuse la fase formativa del percorso dedicato alla Polizia Municipale, ma continuarono le attività e le azioni, anche autoformative, come vedremo nel capitolo 6.

Capitolo 3

Gli incontri in seguito alla formazione del 2011 e le visite ai distretti (2012-2013)

Gli incontri post formazione 2011

Il primo incontro con i partecipanti genovesi in seguito alla formazione con Juan Carlos Vezzulla, a marzo 2011, ebbe inizio in maniera del tutto inaspettata. Come coordinatori, avevamo preparato una scaletta dettagliata da seguire di possibili sollecitazioni che riprendessero, da una parte, le tematiche trattate con l'esperto durante il corso e, dall'altra, aprissero ad applicazioni pratiche da parte del gruppo. Tuttavia, durante l'attesa, in seguito all'arrivo in divisa di un funzionario del gruppo, i presenti, in borghese, iniziarono a chiedersi "Bisognava venire in divisa?", quasi allarmati. La scaletta venne completamente rivoluzionata e questo avvio ci permise di iniziare a ragionare con loro su come si sentivano quando erano in divisa. Fu molto interessante e pensiamo che questo imprevisto consentì di stemperare un po' la diffidenza che nutrivano ancora nei nostri confronti e di esprimersi in maniera più libera. Non dobbiamo dimenticare che la nostra impressione era che non credessero fino in fondo al fatto che, fin dall'inizio, nella nostra progettazione 2010-11, li avessimo considerati un tassello chiave del nostro progetto, insieme alle scuole e ai residenti, nonostante avessimo chiarito questo aspetto fin dal workshop con Juan Carlos Vezzulla, durante la nostra presentazione come promotori e coordinatori del progetto. Questa altalena tra "Vi hanno chiamato dal Comando" o "Siete venuti voi a cercarci" si è ripetuta con tutti i nuovi gruppi in formazione, rendendo più faticoso il nostro percorso in termini di riconoscimento e di legittimazione. Tuttavia, dobbiamo anche riconoscere che tale diffidenza, almeno nella maggior parte di loro, si è diradata molto velocemente e il rapporto con noi si è posto fin dai primi incontri su un piano di confidenza e di orizzontalità.

In quel frangente specifico, le riflessioni sul tema della divisa rivelarono spunti di ulteriore lavoro in chiave di mediazione. Qualcuno affermò: "Adesso ci sentiamo male". "La gente non ci vede

più come prima”. “Questa divisa, rispetto a quella della Polizia o dei Carabinieri, non ci fa riconoscere come autorità. Se chiediamo i documenti, le persone ci rispondono che non siamo Carabinieri o Polizia”. “Forse non siamo stati al passo dei cambiamenti della cittadinanza genovese”. Insomma, una percezione di logoramento e di deterioramento dell’immagine del *Cantuné* del passato, del vigile di prossimità, vicino alle persone, una presenza costante e di riferimento nel quartiere. Alcuni lamentavano il fatto di essersi trasformati in “consulenti” per l’utenza, con una rottura del patto vigile-cittadino, basata sulla fiducia e il rispetto, oltre a una figura di pronto intervento, relativamente al lavoro di prossimità, ascolto e di monitoraggio costante della loro zona che aveva contraddistinto il loro servizio nei decenni passati.

Il dibattito proseguì, quasi spontaneamente, tra di loro, per affrontare la questione se fosse meglio o peggio fare un intervento o tentativo di mediazione in divisa o in borghese. Nonostante non vi fosse accordo, l’importante, secondo noi, era stato proprio attivare la riflessione: qualcuno sosteneva di sì perché riteneva che così le parti in causa potevano considerarlo come *super partes*, altri pensavano di no proprio perché la divisa avrebbe connotato troppo il contesto: “Ci vedono già come giudice”. “Vogliono che decidiamo noi per loro e che diciamo chi ha ragione e chi ha torto”. “Ci chiedono un verdetto”. Questo aspetto sarebbe ritornato come un *leit motiv* anche nel corso delle successive formazioni e incontri, dimostrando la sensibilità di alcuni agenti e funzionari, ma anche la loro difficoltà a sentirsi dilaniati tra l’applicazione pedissequa della norma, l’elevazione di una contravvenzione e la possibilità di intervenire come mediatori.

Un altro tema che emerse fin dal primo incontro con noi e che sarebbe stato ricorrente negli anni fu quello della difficoltà (e ignoranza, come definita da alcuni) di comunicare notizie dolorose e pesanti, come il decesso di un giovane in un incidente stradale ai familiari. Di nuovo, si mostrarono molto “umani”, ma rilevammo fin da subito la mancanza di aiuto psicologico e di momenti protetti dove potessero condividere le fatiche del lavoro quotidiano. Ce li chiesero fin dal primo incontro: “Avere qualcuno di esterno che ci possa aiutare

a scaricare lo stress”, ma anche a “capitalizzare le esperienze positive di ognuno di noi, le strategie applicate in situazioni di emergenza”.

A cavallo tra l’immagine deteriorata rispetto al passato e ai problemi di tipo organizzativo, emerse anche il tema del gap tra “come ci vuole la gente” e “come ci vogliono gli altri”. Non era facile cogliere di primo acchito a che cosa si riferissero con questi “altri”, ma con il tempo lo abbiamo interpretato come i superiori o il Comando. Un aspetto sempre ritornato nel corso degli anni e che istilla una mancanza di fiducia sulle possibilità reali di cambiamento e su cui abbiamo cercato di incidere proprio in un’ottica di percorso di mediazione comunitaria (si veda il successivo capitolo per maggiori dettagli).

Qualcuno di loro ricordò il loro slogan “Con la gente e per la gente”, alcuni non lo conoscevano. Di fatto, ribadirono una certa differenza di approccio tra i colleghi più giovani e con minore anzianità di servizio (nel gruppo mediazione, in generale, molto rari). Alla nostra richiesta se esistesse una “vocazione” per questo lavoro, risposero di no, che l’obiettivo ormai era un lavoro fisso e che l’entusiasmo del passato era ormai perso.

La necessità di cercare di recuperare questa immagine positiva la associarono anche al bisogno di un ufficio comunicazione e stampa più efficace al loro interno, che potesse dare maggiore visibilità ai loro compiti quotidiani. Ci ricordarono come molte serie televisive fossero dedicate ai corpi della Polizia e dei Carabinieri, con un’immagine anche eroica, mentre i vigili erano stati rappresentati soltanto da comici e in occasioni molto sporadiche.

Altre parole ricorrenti in questo primo incontro, su cui saremmo tornati in futuro e che troviamo particolarmente importanti in un percorso di mediazione comunitaria, furono: conoscenza, dialogo, frammentazione, aggregazione e immagine.

Il successivo incontro si tenne a giugno e vide un’alta partecipazione. Ormai il ghiaccio era rotto e la fiducia con il gruppo era instaurata. Chiedemmo un feedback sul percorso formativo che avevano seguito e immediatamente un funzionario disse:

Io ho fatto una mediazione. Li ho convocati nella nostra sezione. La convocazione è stata molto difficile (per i turni di lavoro di tutte le parti coinvolte), ma ci sono riuscito. Non sono andato in divisa, ho cercato di parlare il meno possibile, solo per ristabilire i turni di parola, ma alla fine si sono capiti. Nella mia relazione ho scritto di aver fatto una mediazione. Mi è risultato molto difficile non intervenire... non so se non sono d'accordo con questa regola di non intervenire.

Al di là del caso specifico, che effettivamente si prestava a tutti i canoni del “potenziale caso di mediazione vicinale”, si può notare dalla testimonianza la professionalità nella trattazione del caso, il porsi già alcuni dilemmi tipici di questo lavoro: “non sono andato in divisa”, “ho cercato di parlare il meno possibile, solo per ristabilire i turni di parola” e anche la messa in discussione di una norma tradizionale della seduta di mediazione, l'intervenire meno possibile o no.

Cercammo di valorizzare molto l'esperienza portata come “primo caso” e anche i colleghi ascoltarono con molto interesse, quasi senza interrompere (questa sembrava veramente una magia, viste le dinamiche comunicative con turni sovrapposti e molta concitazione dell'incontro precedente e anche il feedback che ci aveva dato Juan Carlos Vezzulla della formazione); alcuni, tra il serio e il faceto, si dichiararono invidiosi del fatto che fosse riuscito a provare la prima mediazione.

Un aspetto da considerare, perché vi torneremo nel prossimo capitolo e anche alla fine, è stata la difficoltà, già ricordata nella parte relativa alla formazione, di pensare di poter effettivamente svolgere mediazioni seguendo la modulistica che era stata approntata, ricordiamo, prima dell'avvio del primo corso, dall'Ufficio Legale. Inoltre, come abbiamo già visto, nella restituzione del corso il punteggio più basso era stato assegnato proprio alla possibilità di applicazione nel quotidiano delle tematiche affrontate durante la formazione. A volte ci è parso che si trattasse di resistenza da parte loro, altre, effettivamente, abbiamo compreso la difficoltà di poter seguire l'intero iter e contabilizzare, quindi, una mediazione con il suo ciclo completato.

Nello stesso incontro, un altro funzionario raccontò di un caso che secondo lui si prestava alla mediazione (ed effettivamente, una volta descritto, lo era), ma che per il momento non era riuscito a concretizzare perché una delle due parti voleva restare anonima.

Nel corso delle due ore si mise l'accento sull'importanza di acquisire e applicare tecniche e strumenti comunicativi che aiutassero a gestire l'aggressività e a evitare la scalata della rabbia e della violenza. Per esempio, risorse paralinguistiche, con toni pacati, volumi che non cercavano di elevarsi al di sopra di quelli già alti delle parti, ecc.. Tuttavia, quasi per fare contrappunto di quanto suddetto, altri misero in evidenza quanto fosse difficile mantenere la calma: "Quando si fa questo lavoro bisognerebbe essere tranquilli, invece, noi siamo sempre stressati".

Dopo quasi due ore di dibattito su queste tematiche, provammo a proporre il percorso futuro. Pattuimmo un appuntamento mensile o bimensile (si sarebbe trasformato presto in bimensile), da settembre a dicembre di quell'anno, sempre di due ore sia per creare spazi di discussione sui casi e su tematiche vicine alla mediazione (come era successo proprio in quel secondo incontro) sia per affrontare alcune tematiche che avrebbero potuto essere di loro interesse (per esempio, aspetti interculturali delle comunità di migranti presenti sul territorio genovese, il rapporto con le persone senza dimora, ecc., incontri che approfondiremo nel capitolo 5). Fu interessante perché, benché "orientati", furono loro stessi a proporre questi temi, assumendo un ruolo più attivo e propositivo. Chiedemmo anche loro di pensare a come diffondere e allargare le loro esperienze e conoscenze acquisite anche ad altri colleghi.

Così ci ritrovammo a settembre in quello che sarebbe stato l'ultimo incontro "generalista" per poi concentrarsi (per un certo periodo, orientativamente il 2012 e parte 2013) sugli incontri "tematici" descritti nel capitolo 5. All'incontro di settembre, oltre a chi scrive, partecipò anche un collega di Barcellona che aveva avuto un ruolo molto attivo, come tirocinante, durante il periodo della primavera-estate 2011 al Ghetto. Per noi fu un aiuto molto importante avere un occhio esterno che potesse aiutarci nel leggere le dinamiche di un gruppo che ormai, con noi, aveva acquisito parecchia confidenza

(forse troppa a tratti). Ritornò prepotente il tema dell'importanza di recuperare l'immagine del vigile "amico", vicino alla gente e uno di loro raccontò l'esperienza che aveva svolto durante l'estate lavorando in una villa pubblica dove, il semplice fatto di essere lì tutti i giorni, passeggiare, scambiare due parole con le persone aveva dato vita a un cambiamento di atteggiamento nei suoi confronti da parte di molte persone e anche tra loro stesse. Tornò anche la tematica del gap tra il loro tentativo di intervenire con strumenti alternativi e l'"ordine dall'alto" di fare multe. In questo caso, l'aspetto più saliente fu notare come la conversazione si svolse quasi interamente tra di loro, in maniera abbastanza ordinata, con alcuni (in particolare la persona con maggiore anzianità del gruppo) che facevano da "specchio" agli altri dimostrando, comunque, la possibilità di un certo margine di manovra in questa che non era da vedersi solo come una dicotomia, ma piuttosto, come una continua tensione tra un compito e l'altro, tra una funzione e l'altra. Un tema molto delicato, giocato a volte con ironia tra di loro, ma che creò anche una sorta di collante e di maggior fiducia reciproca nel gruppo.

Furono affrontati anche vari aspetti relativi all'Articolo 4 del Regolamento, con osservazioni molto puntuali e pertinenti che ci avrebbero aiutato in seguito per la revisione della modulistica di cui tratteremo nel successivo capitolo. Si affrontarono i diversi comma dell'Articolo, per esempio, quello relativo ai mediatori esperti e di nuovo dovemmo rassicurarli sul fatto che loro non dovevano considerarsi mediatori e basta, ma che avrebbe potuto esserci qualcuno, esterno, a consigliarli e supportarli nel caso di lavoro specifico in mediazione. Emersero anche perplessità circa l'effettiva possibilità di applicazione dell'Articolo 5, relativo ai patti di convivenza. Raccontarono comunque potenziali casi di mediazione, a volte gestiti direttamente, altri inviati ad altri enti. Da una parte si aveva di fronte un gruppo sufficientemente coeso, dall'altra si percepiva una certa frustrazione per il fatto di aver ricevuto uno strumento che ritenevano prezioso, ma che facevano ancora fatica a usare e a applicare. Li sostenemmo e incentivammo affinché trovassero degli "spiragli" dove sperimentare strumenti e tecniche di mediazione e ricordammo loro l'importanza di vedere cambiamenti di

atteggiamento nelle situazioni conflittuali, nonostante a volte non fosse possibile convocare le parti.

La voglia di sperimentare e di vedere “mediatori in azione” probabilmente incentivò molti di loro a iscriversi al corso di formazione con Nató già descritto nel capitolo 2.

La cronologia degli incontri proseguì con quanto descritto nel capitolo 5. Da non dimenticare che, nel frattempo, si tenne la formazione del 2012 con Alejandro Nató e ci furono le elezioni nella nostra città.

A settembre 2012 si tenne una riunione con il gruppo di persone formate, chi scrive, la nuova assessora alla Legalità e Diritti, Elena Fiorini, e il nuovo Comandante, Giacomo Tinella (questi passò soltanto a salutare). Quasi a ribadire tutto quello che era emerso dai precedenti incontri del gruppo mediazione, l’Assessora ricordò l’importanza del recupero dell’immagine dei vigili per la cittadinanza e la possibilità di utilizzare la mediazione per trasformare lo scontro in qualcosa di fruttuoso e costruttivo. Anche il fatto che i vigili avessero comunque sempre applicato, in maniera artigianale e senza formazione specifica, tecniche e strumenti della mediazione fu messo in evidenza così come la necessità e la possibilità di affinare queste conoscenze e competenze, anche facendosi aiutare da altri.

Si avviò, pertanto, il nuovo ciclo di lavoro di cui si trova traccia nel capitolo 2 e capitolo 6.

Man mano che si aggiungevano nuovi funzionari e agenti formati in seguito ai corsi “base” di novembre 2012 e marzo 2013, si ricorse alla medesima formula di alcuni incontri di restituzione e “mantenimento”, come li aveva definiti lo stesso Comandante, per poi aprire le sensibilizzazioni alle tematiche interculturali e le successive occasioni formative all’intero gruppo formato che, potenzialmente, superava ormai le cento unità.

Le tematiche emerse dagli incontri di restituzione post formazione base furono analoghe a quelle trattate nelle pagine precedenti, così come la partecipazione costante e vivace di circa 15 persone per ogni incontro. Avendo tra il gruppo anche gli agenti, in queste occasioni notammo anche uno spirito maggiormente critico, per esempio, nei confronti dell’effettiva applicazione degli articoli di mediazione così

come previsti dal Regolamento, numerosi aneddoti che avrebbero potuto facilmente tradursi in casi di mediazione e anche riflessioni profonde e più aperte sulla difficoltà ad applicare un approccio di questo tipo e anche di lavoro in rete tra diversi operatori in una realtà votata sempre più spesso all'individualismo e alla competizione.

I gruppi risultavano molto propositivi e ci ponemmo allora obiettivi futuri che in realtà, in alcuni casi, non avremmo mai (o ancora) raggiunto. Tra questi: la visita a un luogo di culto islamico per capire e conoscersi meglio, un volume dedicato all'esperienza con loro (che però allora era pensato anche scritto da loro), il lavoro con "la gente", inteso come incontri di diffusione e sensibilizzazione nei Municipi, circoli, nelle scuole, ecc..

Altri, fortunatamente, sono stati raggiunti o attuati parzialmente, come per esempio, il proposito di tenere traccia dei tentativi di mediazione realizzati, anche se informali e non seguendo la relativa modulistica (anche solo nella relazione di servizio), il lavoro ad hoc con altri componenti di quella che allora definivamo "piattaforma" (assistenti sociali, docenti, cittadini di vari quartieri, operatori sociali ed educatori, ecc.) e che sarebbe diventata l'Associazione di Mediazione Comunitaria¹³, la sensibilizzazione ai Titolari di Posizione Organizzativa (TPO) dei vari distretti e la messa in rete con altre realtà.

Alcuni di loro individuarono vari "vuoti" di formazione in mediazione per colleghi che ritenevano chiave, come per esempio, i cosiddetti "pionieri". Effettivamente, nella successiva formazione un distretto mandò a formarsi anche questa figura. Mettemmo in calendario anche la sensibilizzazione di base, tenuta da chi scrive, ai "vertici" (TPO e altri incarichi di rilievo seppur non distaccati nei distretti) che si sarebbe poi tenuta nell'estate 2013 a un gruppo di circa 15 persone, alcune delle quali risultarono chiave per i successivi

13. <https://it-it.facebook.com/mediazionegenova/>
<https://it-it.facebook.com/mediazionegenova/>
(Ultima consultazione 18 febbraio 2018).
<https://it-it.facebook.com/mediazionegenova/>
<https://it-it.facebook.com/mediazionegenova/>
(Ultima consultazione 18 febbraio 2018).
<https://it-it.facebook.com/mediazionegenova/>

sviluppi del progetto e la sperimentazione nel distretto VIII (si veda capitolo 6).

Emerse sempre più prepotentemente la mancanza di momenti di riunione di gruppo all'interno dei distretti, come linea generale, nonostante sapessimo di almeno un paio di distretti che invece avevano attivato all'interno una procedura di maggior comunicazione tra di loro.

Già a maggio 2013 demmo al Comandante la notizia che a settembre 2014 Genova avrebbe ospitato il X Congresso Mondiale Mediazione e che ci sarebbe stata l'occasione di partecipare e anche di presentare il loro lavoro. Purtroppo la seconda opportunità non sarebbe stata colta da nessuno.

Le visite ai distretti¹⁴

Spesso, durante gli incontri suddetti, il gruppo faceva riferimento alla situazione specifica in cui si trovava a operare in base al distretto di appartenenza e alle sue peculiarità. Inoltre, anche per evitare un eccessivo gap tra le persone formate e il resto dei colleghi dei distretti, nel 2012 iniziammo a pensare alla necessità di visitare tutti i distretti e di diffondere minimamente la tematica e che cosa era stato fatto fino ad allora. Tra l'idea di realizzazione e le effettive visite intercorsero quasi nove mesi, tuttavia, finalmente, tra ottobre e novembre 2012, chi scrive riuscì a realizzare una visita in tutti i distretti al fine di presentare, diffondere e sensibilizzare al lavoro di mediazione. Gli incontri erano stati organizzati dal responsabile della formazione e, tranne un cambiamento per motivi logistici specifici del giorno prescelto, furono rispettati in tutti i distretti.

L'orario prescelto (vale a dire, un cambio turno, alle 12.30) si dimostrò felice in tutti i distretti, nonostante la concitazione tipica di questo momento. Soltanto in un distretto (il primo visitato) si adottò la

14. Per consultare la lista dei distretti della Polizia Municipale di Genova si veda: <http://www.pmgenova.it/index.php/contatti/distretti> (Ultima consultazione 18 febbraio 2018).

formula di ripetere la presentazione due volte (per chi sarebbe smontato alle 13 e per chi entrava in servizio alla stessa ora), mentre, in tutti gli altri casi, si preferì accogliere le persone che si aggiungevano spontaneamente al gruppo, iniziando la descrizione intorno alle 12.50.

Il formato seguito era sostanzialmente il seguente:

presentazione di chi scrive;

presentazione del perché della nostra presenza e breve descrizione del percorso avviato a marzo 2011 (formazione base e incontri di supervisione);

perché Mediazione per la Polizia Locale (PL), consegnando una brevissima sintesi di che cosa fosse la Mediazione e perché potesse essere applicata dalla Polizia Locale (di una pagina);

il senso del lavoro di mediazione per il recupero e la capitalizzazione delle competenze e delle esperienze all'interno della PL;

il progetto di mediazione comunitaria a Genova, che coinvolge anche la PL;

l'opportunità offerta dagli Artt. 4 e 5 del Regolamento Urbano;

il gruppo di lavoro sugli Artt. 4 e 5;

domande e dibattito.

Quando e dove volevano, si inserivano con commenti e racconti i funzionari già formati in mediazione che ci accompagnavano.

L'interesse fu sempre alto. In media rivolgemmo la nostra presentazione a circa 15 persone, con picchi negativi pari a 7-8 e picchi positivi di 20-25. Riuscimmo a "raggiungere" almeno 150 persone, esclusi i funzionari già formati.

Pur essendo noi genovesi, la visita ai distretti ci aprì all'effettiva diversità e varietà dei nostri quartieri, ci consentì di visitare luoghi di lavoro a volte molto difficili anche in termini di agibilità, ma, soprattutto, come scrivevamo anche nella restituzione al Comando, l'esperienza ci fece riflettere sull'importanza di "muoverci noi verso di loro" e, quindi di come, al di là dei corsi di formazione in mediazione "base" (delle 25-30 ore), valesse la pena avviare un percorso di sensibilizzazione, formazione breve, incontri ad hoc,

secondo le tematiche, sempre legate alla mediazione, proposte dai singoli distretti, da svolgersi anche al loro interno e di breve durata (2 ore circa).

Per noi fu molto significativo vedere concretamente i luoghi dove operano, le sedi e cercare di capire meglio la struttura interna.

Per loro, riteniamo che risultò forte il valore simbolico di averli voluti conoscere più da vicino.

Circa un anno dopo, essendosi formati a novembre 2012 e marzo 2013 ben 50 agenti (si veda il capitolo 2) con il corso base tenuto da Juan Carlos Vezzulla, avviammo una seconda visita a tutti i distretti che si estese (per motivi organizzativi) da luglio a settembre 2013 e che aveva come obiettivo non solo diffondere la mediazione e il programma di mediazione con la PM di Genova, ma “contare le forze già formate”, raccogliere i bisogni specifici dei diversi distretti, sondare l’eventuale interesse ad approfondire e affrontare tematiche legate alla mediazione.

A differenza di quanto riportato sinteticamente per la prima tornata di visite del 2012, preferiamo restituire un resoconto più dettagliato e analitico dei vari incontri (così come lo avevamo consegnato al nostro supervisore Juan Carlos Vezzulla) proprio perché quel periodo segnò uno spartiacque tra la prima fase del nostro lavoro (2011-2013) e la seconda (2014-2017), evidenziando già alcune delle caratteristiche dei luoghi e delle organizzazioni specifiche dei vari distretti che avrebbero creato terreno fertile o, al contrario, colli di bottiglia per la prosecuzione del lavoro di mediazione.

La visita al I distretto, pensando al numero di forze che vi lavorano, raggiunse un numero esiguo di nuove persone, meno del 6%. Purtroppo alcuni affermarono di essere completamente all’oscuro del progetto di mediazione condotto dal 2011, nonostante al loro interno ci fossero 6 unità formate. Un aspetto che emerse fu proprio quello della scarsa comunicazione interna.

Nello specifico dei problemi del distretto (che copre il Centro Storico, non dimentichiamolo), anche dal punto di vista della mediazione, una delle due forze già impegnate nel nucleo Centro Storico, venne ritenuta un grosso aiuto per leggere le specificità di quel territorio. Per questo si avanzò l’ipotesi che l’ex nucleo potesse

essere un nucleo di mediazione. Vennero illustrati problemi che sicuramente non sono mediabili, come per esempio, tutta l'attività relativa al traffico e stradale in generale che impegna molti agenti per strada in maniera pressoché esclusiva. Per quanto riguarda il percorso di mediazione: le unità formate lamentarono il fatto che non fosse stato emesso un ordine di servizio relativo alla modulistica rivista e approvata; si chiese che venissero riservati un certo numero di posti per il prossimo, eventuale, corso di mediazione per agenti.

La visita al II distretto si realizzò alla presenza di circa 10 persone, metà delle quali formate. Nel corso del 2012 era stato realizzato un lavoro di individuazione delle pratiche che avrebbero potuto rientrare nell'oggetto mediazione (gestite principalmente da due persone del distretto, una delle quali aveva già seguito il corso). Dal punto di vista delle specificità del distretto, vennero esposti i problemi ben noti di Sampierdarena e la difficoltà a coordinare attività e azioni (sia per un problema di numeri sia organizzativo). Per questo si auspicava un maggior coordinamento anche con altre forze dell'ordine.

La visita al III distretto, purtroppo, non ci vide accolti. Probabilmente per un problema di comunicazione non avevano preparato il nostro arrivo e riuscirono a riunire soltanto tre persone dopo quasi mezz'ora dal nostro arrivo, una delle quali aveva partecipato al corso base con Vezzulla. Si concentrarono sulle criticità del distretto che avrebbero potuto essere trattate come casi di mediazione; principalmente, utilizzo spazi pubblici e nomadi.

Al IV distretto trovammo circa 10 persone, con una sola che aveva seguito il corso. Un paio di persone si mostrarono, fin da subito, potenzialmente interessate ai corsi futuri. Per questo, incentrammo l'incontro sulla descrizione del percorso realizzato fino ad allora. Chiesero esplicitamente la possibilità di organizzare sensibilizzazioni e mini corsi anche presso il loro distretto, più facilmente gestibili. Infine, vennero presentati e analizzati alcuni problemi specifici del distretto: nomadi, conflitti tra vicini e occupazione spazi (in particolare uno).

Al V, VI e IX distretto emersero problematiche analoghe a quelle suddette e anche il numero di partecipanti all'incontro si attestò sulle

dieci unità. Si trattò di incontri maggiormente disordinati, anche per problematiche specifiche avvenute proprio in quelle ore.

Il VII distretto ci accolse con un'organizzazione molto dettagliata dell'incontro e con l'importante testimonianza del tentativo di destinare un paio d'ore di due agenti già formati alla gestione di pratiche mediabili. Le due persone coinvolte ribadirono che "si fa come prima, ma si cerca di formalizzare, utilizzando alcuni strumenti acquisiti grazie al corso". Esortarono a pubblicizzare l'esistenza della possibilità della mediazione ai cittadini e all'interno del corpo. Nonostante il numero di presenti fosse sempre intorno alla decina riteniamo che il fatto di aver aperto l'incontro soprattutto ai "nuovi", la presenza e il coordinamento da parte del TPO e la testimonianza dei colleghi formati si rivelarono ingredienti strategici anche per catturare l'attenzione di chi, per esempio, dichiarò di "non saperne niente di questo percorso", dandoci l'opportunità di descriverlo brevemente. Si analizzarono alcune criticità specifiche, definite "tipiche da paesetto": campo nomadi, centro di aggregazione popolare, problemi generici di vicinato, persone senza dimora, problema di una zona molto frequentata in estate con conseguenti criticità di traffico e di ordine pubblico. Un'interessante idea che emerse durante la visita fu quella del possibile affiancamento di un collega che non aveva seguito il corso da parte di uno già formato. Anche in questo caso si auspicarono corsi e sensibilizzazioni ad hoc condotte nel distretto.

Anche l'VIII distretto organizzò un incontro molto dettagliato, con il TPO presente che lo aveva preparato e ne gestì molto ordinatamente lo sviluppo. Lo stesso fece un riassunto del lavoro effettuato fino ad allora dal punto di vista della formazione in mediazione, successivamente ci furono testimonianze anche dell'applicazione pratica del corso da parte di agenti e funzionari già formati. Il numero di persone presenti fu superiore rispetto a tutti gli altri distretti (oltre la quindicina), con la metà di persone non formate. Furono analizzate alcune problematiche specifiche del distretto, come, per esempio: la presenza di persone senza dimora, rom, conflitti di vicinato. Si riferì che si attivavano già alcune sinergie per alcuni casi e che era stato costituito un gruppo ad hoc nel Municipio anche per il problema dei nomadi (con messa in rete di diverse forze e servizi).

Probabilmente le visite ai distretti servirono maggiormente a noi come coordinatori del progetto per capire effettivamente a che punto fossimo e su chi avremmo potuto puntare in futuro, in un momento dove avevamo già provato a far finanziare il progetto di mediazione comunitaria in maniera integrata e in un'ottica di rete attraverso due bandi dell'Unione Europea, ma con esito negativo. Pertanto, per esempio, l'idea di poter tenere sensibilizzazioni e mini-formazioni nei distretti non era realizzabile visto che le uniche due forze disponibili a titolo gratuito erano quelle di chi scrive o poche di più che forse avremmo potuto recuperare per incontri ad hoc. D'altro canto, ci pareva più importante nel momento preciso in cui ci trovavamo (a un anno dal X Congresso Mondiale di Mediazione) capitalizzare quanto era già stato fatto attraverso la loro testimonianza e la nostra e capire chi effettivamente sarebbe rimasto "agganciato" alla mediazione piuttosto che continuare la formazione di base, quasi "a cascata".

Nel frattempo, comunque, i vari gruppi di persone formate si univano maggiormente in diverse occasioni formative e di incontro come quelle descritte in questo capitolo e come quelle a cui dedichiamo il prossimo capitolo.

Capitolo 4

L'organizzazione che apprende: i processi dal basso

Come ripetiamo fino allo sfinimento, una delle caratteristiche irrinunciabili nei processi di mediazione comunitaria è quella del bottom-up, cioè del coinvolgere la base nelle fasi di costruzione di strumenti di intervento o di soluzione/trasformazione dei problemi.

Sappiamo che i mediatori non devono trovare soluzioni, ma lavorare con le persone coinvolte nel processo affinché queste possano trovare insieme il modo per trasformare una situazione conflittuale, superare degli ostacoli, costruire nuove strategie. Infatti sono loro che conoscono meglio quanto stanno vivendo e hanno in sé le competenze per cambiare la propria situazione in funzione di un interesse comune.

Questa forma di coinvolgimento consente di attingere alla ricchezza di esperienze e competenze di ognuno per metterla a servizio di uno scopo comune costruito in un processo condiviso.

La possibilità di contribuire offre anche l'occasione per rinegoziare il ruolo e il riconoscimento di ciascuno concentrandosi maggiormente sulle somiglianze piuttosto che sulle differenze. I protagonisti di questo percorso hanno l'occasione di crescere, nella consapevolezza del proprio "saper fare", sia come singoli che come gruppo aumentando il patrimonio di abilità collettive e l'autonomia. Non ultimo il frutto di questo lavoro diventa a sua volta un bene comune, qualche cosa da custodire e valorizzare costruito con il proprio lavoro e non calato dall'alto.

L'approccio dal basso verso l'alto, contrariamente al suo opposto, oltre ai vantaggi citati sopra, offre quelli legati all'apprendimento del sistema. In un'organizzazione piramidale, il contatto con le difficoltà quotidiane legate all'operatività e le strategie impiegate per affrontarle sono un patrimonio che è sovente disperso, nel senso che non è valorizzato e sistematizzato restando un saper fare che viene trasmesso, nella migliore delle ipotesi, da un collega all'altro.

Nelle professioni ad alta intensità di relazione, ma non solo, quelli che sono sul campo rappresentano un'antenna insostituibile per captare i problemi delle persone, valutarne la gravità, ipotizzare le azioni necessarie e quelle possibili, anche in base alle risorse disponibili. In altre parole l'organizzazione può imparare attraverso il loro lavoro a condizione che riesca a governare i processi informativi e le dinamiche di potere.

Nei Servizi, poi, il centro del sistema è la coppia "operatore utente". Un contributo per aiutarci a comprendere questa peculiarità viene dal mondo dei servizi sociali, ma è estendibile a tutti i lavori di relazione:

In questa relazione, infatti, luogo di testimonianza, di confronto, di conflittualità e cambiamento, si incontrano i bisogni dell'utente e dell'operatore e nascono progetti per la persona, ma anche per la società, restituendo a tutte le parti in causa le proprie responsabilità¹⁵.

Un punto importante, quindi, è l'azione culturale che si innesca all'esterno e all'interno dell'organizzazione.

Con la Polizia Municipale, abbiamo affrontato più volte questo aspetto nelle varie fasi di lavoro, ma due situazioni risultano paradigmatiche.

L'Art.4 del Regolamento di Polizia Urbana

Nel luglio del 2011 entrò in vigore il nuovo regolamento di polizia urbana denominato "Norme per la civile convivenza in città", che al suo interno contiene un apposito articolo sulla mediazione sociale.

Art. 4 – Mediazione sociale e educazione alla legalità

1. Il Comune, in un'ottica di sicurezza urbana partecipata ed integrata, promuove e favorisce la ricomposizione alternativa dei conflitti 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

15. Oltre il Giardino (Circolo di studio sul lavoro sociale.), "Riflettere per agire nei servizi sociali", in *Aggiornamenti Sociali*, n° 6, 2006, pag. 508.

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.

2. L'attività di mediazione sociale di cui al presente articolo è svolta in quei conflitti che non vedano il concretizzarsi della commissione di un reato perseguibile d'ufficio; qualora il reato sia perseguibile dietro presentazione di querela, l'attività di mediazione sociale è svolta qualora la querela non sia stata ancora presentata.

3. La mediazione sociale dei conflitti di cui al presente articolo può essere effettuata per tutti i casi in cui i motivi delle dispute o dei disagi lamentati siano riconducibili a comportamenti disciplinati dai regolamenti comunali o più in generale attinenti a problemi di convivenza civile. Può essere svolta una sola volta con le stesse parti e per lo stesso motivo.

4. Gli addetti al servizio suddetto possono, in particolare, convocare le parti o i soggetti che arrecano o subiscono conflitto. La ricomposizione dei conflitti è proposta ed attuata in via principale da Funzionari della Polizia Municipale che possono avvalersi anche della collaborazione di esperti in mediazione o, nei casi in cui l'azione conciliativa necessiti di specifiche competenze, inviare le parti presso idonee agenzie di mediazione.

5. In esito alla ricomposizione, viene redatto un verbale sull'accordo raggiunto ("Accordo di Ricomposizione") che, sottoscritto dalle parti, costituisce per esse formale impegno al rispetto. L'accordo può prevedere specifiche misure mirate alla eliminazione / riparazione delle conseguenze di comportamenti disturbanti, quando si ritengano le stesse più consone al ravvedimento del trasgressore, in specie se minore, ed utili a rimediare il danno patito dalla collettività. Il provvedimento dovrà essere motivato con particolare riguardo alla ponderazione tra danno e misure adottate.

6. La ricomposizione comporterà la sospensione del procedimento sanzionatorio fino al termine previsto per l'attuazione, ed in ogni caso per un periodo non superiore a 60 giorni, degli accertamenti di violazione alle disposizioni dei regolamenti comunali commesse dai soggetti e direttamente ricollegabili al conflitto. Il verbale di accordo costituisce a tutti gli effetti di legge atto interruttivo dei termini di prescrizione e decadenza per il relativo procedimento sanzionatorio. In caso di adempimento delle parti conseguirà di diritto l'estinzione delle sanzioni derivanti da violazioni amministrative previste dal presente regolamento commesse dai soggetti e direttamente ricollegabili al conflitto, sulla base delle risultanze della verbalizzazione.

7. Qualora le parti non ottemperino agli impegni presi nel verbale di cui al comma 5 e 6 del presente articolo, sono soggette alla sanzione amministrativa pecuniaria di cui all'art. del Regolamento e contestualmente cesseranno i benefici sospensivi, interruttivi ed estintivi di cui al comma precedente¹⁶.

16. Norme per la civile convivenza in città, regolamento polizia urbana, adottato con deliberazione del C.C. 32 del 14/06/2011, in vigore dal 22 luglio 2011, Modificato con deliberazione del Consiglio comunale n. 65 del 24/09/2013, in vigore da 16 ottobre 2013. Comune di Genova, Genova, pag. 8, Art. 4, titolo secondo.

Pur non avendo, noi, collaborato in alcun modo alla sua stesura, va da sé che questo articolo divenne, in brevissimo tempo, il protagonista dei nostri incontri con i vigili. Da molti veniva rilevata una certa incompatibilità tra la mediazione e la norma di legge, che per un pubblico ufficiale è poco discrezionale e restrittiva, esponendoli a eventuali denunce per omissione di atti di ufficio; va ricordato che il nostro Paese, a differenza di altri come, per esempio, il Messico, non ha articoli riguardanti la mediazione nella propria Costituzione e solo da pochi anni prevede la mediazione in ambito civile e commerciale¹⁷. La norma prevista nel Regolamento di Polizia Municipale di Genova, pertanto, può essere applicata solo per violazioni riguardanti il regolamento stesso e nei casi in cui non siano ancora stati presentati esposti. Oltre a questo, in particolare, ci veniva posto il problema della modulistica predisposta, poco adatta ai tempi e alle dinamiche “della strada”, e che prevedeva solamente la situazione di una violazione di norma con relativa sanzione, mentre l’intervento preventivo, oltre che frequente, risultava, com’è ovvio, particolarmente importante. In altre parole i funzionari avevano la necessità di uno strumento agile, che fosse facilmente comprensibile da persone con differenti gradi di scolarizzazione, non richiedesse troppo tempo per la sua compilazione e fosse utilizzabile anche in sede preventiva.

Il tempo, per i funzionari e gli agenti, è una variabile importante poiché, data la mole di lavoro, anche burocratico, e la necessità di coprire con un turno le differenti esigenze del territorio, dal traffico, agli incidenti stradali, alle contravvenzioni, alle innumerevoli

17. d.l. 4 marzo 2010, n° 28, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 53 il 5 marzo dello stesso anno, attua la Direttiva Europea n° 52 del 2008:

https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

(Ultima consultazione 18 febbraio 2018).

https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

(Ultima consultazione 18 febbraio 2018).

https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

segnalazioni dei cittadini per i più disparati problemi di convivenza, si ritrovano a dover intervenire velocemente e con efficacia. Avere a disposizione strumenti burocratici e amministrativi che non sottraggano troppo tempo alla relazione con i cittadini, quindi, può incidere molto sulla qualità del loro servizio.

Leggendo il testo dell'articolo, in particolare dal comma 4 al comma 7, ci si rende conto che la gestione burocratica e amministrativa dell'intervento di mediazione è abbastanza articolata e richiede un certo tempo.

Ancor più tempo richiede il governo del processo: incontrare le parti, ascoltare singolarmente le loro ragioni verificando se esistono le condizioni per una mediazione e/o adoperarsi per crearle, spiegare loro la possibilità offerta dalla norma, convocarle e incontrarle congiuntamente, aiutarle a stendere l'accordo e a compilare i moduli, verificare nei sessanta giorni successivi che gli impegni siano mantenuti.

Al di là delle competenze acquisite sul campo e nelle formazioni, questo lavoro richiede conoscenza del territorio e attitudine.

Interventi per le situazioni di competenza dell'Articolo sono all'ordine del giorno in ogni distretto della città e, da sempre, i vigili si adoperano, molto spesso con buoni risultati, per raggiungere accordi quali quelli auspicati dalla norma.

Riconoscere questo lavoro all'interno del regolamento di polizia urbana e tentare di prevedere un iter amministrativo almeno per i casi più rilevanti, è importante non solo per amore di verità e giustizia, ma perché è un investimento per la città.

Se a una prima lettura superficiale o a un'osservazione demagogica, può sembrare antieconomico dedicare uno sforzo simile quando con una sanzione si può provvedere rapidamente a tentare di reprimere certi comportamenti, con l'aggiunta di un ritorno economico per le casse comunali, a un lettore più attento non può sfuggire la possibilità di promuovere con la prassi una cultura di convivenza, fatta di facilitazioni alle relazioni e di accompagnamento, che guarda al futuro.

Il primo caso di mediazione dell'Art.4 che ci è stato sottoposto (si veda anche il capitolo 3), riguardava una persona che lavorava di notte

e il proprietario di una piccola azienda di ponteggi che aveva il magazzino nello stabile dove questa viveva. Il rumore prodotto di giorno dalle operazioni di carico e scarico impediva il sonno del condomino e tra i due erano nati degli scontri accesi al limite della rissa. Il funzionario, messo al corrente della situazione, pur non rilevando alcuna violazione, resosi conto del rischio di innesco di una faida ben più grave, riuscì a convincere le parti a incontrarsi. Nel corso dell'incontro ebbero modo di spiegarsi, in particolare il ponteggiatore, non sapendo del lavoro notturno, pensava di essere preso di mira per altri motivi, mentre l'altra parte credeva che il rumore fosse fatto apposta per disturbare il suo riposo. L'intervento portò al semplice accordo di concentrare solo in alcune ore i rumorosi lavori di carico e scarico, in modo da concedere al condomino il tempo di riposare.

Una dinamica, forse puerile, ma molto comune in tutti i quartieri, non solo italiani, che può portare a esiti gravi per le persone coinvolte, le famiglie e la zona del quartiere dove vivono, con i costi e le conseguenze che ne derivano. Potremmo fornire, e i vigili molto più di noi, un elenco infinito di situazioni simili dove non è sufficiente una sanzione per interrompere l'*escalation* del conflitto.

Approcci del tipo sopra descritto oltre ad interrompere cicli di interventi delle forze dell'ordine (che costano e le distolgono da altre attività), prevengono l'avvio di iter giudiziari (che costano e intasano ulteriormente i tribunali) e migliorano la qualità della vita delle parti e di chi vive loro vicino diminuendo la percezione di insicurezza.

La revisione della modulistica per l'applicazione dell'Art. 4

La modulistica per l'applicazione dell'Articolo, fornita con l'approvazione del Regolamento di Polizia Urbana, risentiva della novità del provvedimento; mancavano, quindi, esperienze dirette e pregresse cui riferirsi e, come abbiamo scritto nel paragrafo precedente, questo veniva vissuto come un'ulteriore complicazione da chi, concretamente, doveva utilizzarla.

Uno sguardo all'appendice 2, che riporta la modulistica in uso al momento dell'entrata in vigore del Regolamento, probabilmente ci farà cogliere dal solito senso di smarrimento che ci prende di fronte ai moduli e al "burocratese". Superato questo momento possiamo notare che, in realtà, contiene le informazioni necessarie sia da fornire che da raccogliere, e poco più.

Si tratta di 6 pagine, 20.418 caratteri (spazi inclusi), 2.131 parole, oltre di 60 item da compilare, e non contempla l'ipotesi in cui l'intervento venga fatto in assenza di una violazione al Regolamento e, quindi, di una sanzione. Questa variabile, oltre a non prendere in considerazione le attività preventive, sottolinea come la dimensione sanzionatoria sia la logica sulla quale sovente, anche necessariamente, si costruiscono le procedure e i relativi iter amministrativi e supporti burocratici. In questo caso poi, elevare la sanzione è necessario per sospenderla e annullarla dopo sessanta giorni o, in caso di ulteriori violazioni, applicarla insieme a quella per la nuova violazione e a quella per la rottura dell'accordo.

Si apriva, quindi, un problema di sostanza che riguardava il riconoscimento e la promozione della prevenzione dei conflitti e/o della loro *escalation*, non facilmente e completamente risolvibile, ma importante per la diffusione di questo tipo di cultura del Servizio anche tra i cittadini.

La questione venne affrontata in un apposito workshop del novembre 2012 con Juan Carlos Vezzulla. In quell'occasione il formatore incoraggiò i partecipanti a proporre, a partire dalla loro esperienza, eventuali strumenti maggiormente efficaci. Fu interessante vedere come la dinamica proposta fosse così lontana dalla loro esperienza, tanto da rendere incomprensibile l'idea. Qualcun altro doveva dire cosa fare e fornire i moduli.

Una reazione di questo tipo può far sorridere l'osservatore o il lettore, ma occorre ricordare che tutti noi siamo intrappolati in schemi simili, anche se spesso non ne siamo consapevoli. Siamo abituati a chiamare scelte o decisioni, alternative colte perché esiti di percorsi obbligati; non nel senso che qualcuno ci ha costretti, ma come frutto di una serie di eventi che non potevano condurci ad altro.

Rompere questo modello è un'azione che richiede consapevolezza, impegno e, non di rado, un aiuto esterno. Fare esperienza di questa possibilità, compiere quest'operazione, è, per contro, un'occasione di apprendimento importante, tanto per le persone che per il gruppo.

Con intelligenza e lungimiranza, l'allora Comandante Roberto Mangiardi ci consentì di avviare un gruppo ristretto che lavorasse alla proposta di una nuova modulistica in rappresentanza di coloro che si erano formati in mediazione.

Il gruppo lavorò ottimizzando i tempi, con pochi incontri e "compiti a casa", dalla fine del 2012 agli inizi del 2013. Lo sforzo più grande fu quello di rompere il paradigma e comprendere che era possibile proporre e costruire uno strumento a partire dall'esperienza sul campo, fatto questo il gruppo lavorò velocemente revisionando la vecchia modulistica sia graficamente che nel testo.

Confrontando l'Appendice 2 con la 3, che rappresenta il nuovo modulo con prevista la sanzione, si può notare che la modulistica si è ridotta a 4 pagine, 15.636 caratteri spazi inclusi (circa 5.000 in meno), 1.931 parole (circa 200 in meno), poco meno di 50 item da compilare (circa 15 in meno). Non si trattò, quindi, di una rivoluzione, ma di calibrare lo strumento alle necessità dell'operatore a partire dalla sua esperienza ottenendo riconoscimento della stessa e maggior efficacia contemporaneamente.

Questo, però, non fu l'unico risultato, poiché si ottenne di rendere dignità e giustizia al lavoro di prevenzione predisponendo un modulo apposito per gli interventi di mediazione in assenza di violazione. Come si può notare nell'Appendice 4, è leggermente più snello del precedente, sempre di 4 pagine, ma con 14.678 caratteri spazi inclusi, 1.787 parole, e ancora poco meno di 50 item da compilare.

Il successo costituito dal lavoro di questo gruppo, non sta tanto nell'elaborazione di uno strumento più agile adeguato, ma nell'esperienza in sé, che ha testimoniato come, con un processo appropriato, il bottom up si tutt'altro che irrealizzabile anche in un'organizzazione fortemente gerarchizzata.

La stesura dell'ordine di servizio per l'applicazione dell'Art. 4

Nel corso del tempo e sulla base dell'esperienza che, via via, si andava facendo, durante i gruppi di supervisione e autoformazione con i vigili, emerse più volte l'esigenza di dare indicazioni per un'applicazione omogenea dell'Art. 4 e, più in generale, per gli interventi di mediazione. Le dimensioni della città, le differenze di problematiche proposte dai vari quartieri e il numero dei distretti, infatti, potevano creare una certa confusione e comportamenti eccessivamente differenti.

Bisogna considerare che, nel frattempo, il numero dei vigili formati andava aumentando (si veda capitolo 2) rendendo necessario un maggior coordinamento che non poteva avvenire solamente durante le riunioni periodiche e le nostre visite ai distretti. Va considerato anche che, per esigenze di servizio, alle riunioni non si poteva distaccare più di un certo numero di agenti e funzionari a volta e che le risorse esterne impegnate continuavano a essere solamente quelle di chi scrive.

Dalle discussioni sul tema emerse che lo strumento più efficace poteva essere quello dell'Ordine di Servizio, una circolare interna contenente una comunicazione ufficiale del Comando che dava indicazioni omogenee a tutti i distretti, una sorta di schema applicativo. Di nuovo emerse il problema della dinamica dal basso verso l'alto, ponendo il problema dell'elaborare una proposta a partire dall'esperienza sul campo.

In qualità di coordinatori, decidemmo di parlarne con l'Assessore alla Legalità e Giustizia del tempo, Elena Fiorini, e con l'allora Comandante Giacomo Tinella che si dichiararono favorevoli alla costituzione di un gruppo ristretto di Funzionari e TPO di alcuni distretti. I lavori, anche qui poche riunioni e "compiti a casa", durarono da febbraio a aprile del 2014 dopodiché la bozza predisposta venne inviata al Comando. In poco più di un mese vennero effettuate le necessarie verifiche e piccole modifiche da parte degli uffici preposti e il 27 giugno l'ordine di servizio relativo alle disposizioni operative per la Mediazione venne trasmesso.

È interessante notare come tutto il lavoro abbia beneficiato di quello precedentemente svolto per la modifica della modulistica di cui

al paragrafo precedente, sia per la brevità dei tempi necessari a prendere la decisione di chiedere l'autorizzazione per costituire un gruppo di lavoro, che, dopo averla ottenuta, nell'elaborare la proposta.

Questo è indicativo del fatto che la cultura interna dei vigili formati, almeno di una parte di loro, stava cambiando. Era aumentata la fiducia nel poter contribuire con la propria esperienza a mettere a punto documenti che, normalmente, venivano forniti "dall'alto" e la consapevolezza di lavorare a uno strumento innovativo per migliorare la qualità del servizio ai cittadini. Tale esperienza di lavoro con il tempo viene capitalizzata non solo per compiti più delicati come gli esempi descritti, che necessitano di passaggi formali, normativi e gerarchici, ma anche per le strategie di intervento sul territorio. La sperimentazione nell'VIII distretto, ideata proprio durante i lavori per la proposta di ordine di servizio e che vedremo nel capitolo 6, potrà meglio rappresentare il senso di queste parole.

Capitolo 5

Tra lingue e culture: gli incontri tematici con esperti e l'esperienza di esposizione all'interpretazione consecutiva

Gli elementi di carattere interculturale, legati principalmente all'esperienza dei vigili di conflitti vicinali che coinvolgevano persone immigrate, emergevano fin dalle prime fasi formative come abbiamo già accennato nei capitoli 2 e 3. Per questo pensiamo che sia importante dedicare un breve capitolo a queste tematiche e anche all'avvicinamento (obbligato e per molti di loro per la prima volta) all'interpretazione consecutiva come rispondenti anche a un questionario di percezione della qualità della medesima (si veda di seguito). Insomma, lingue e culture, anche vicine nel caso dello spagnolo, che però sembrano nascondere universi concettuali e di riferimento molto diversi e non sempre così trasparenti.

Il materiale che utilizzeremo in questa sede è vario e, in parte, recupera già una precedente pubblicazione (Morelli, 2017): si tratta dell'analisi di quanto emerso in alcuni corsi formativi base e nel workshop per congresso mondiale di mediazione (si veda capitolo 2), ma anche negli incontri di mantenimento (descritti nel capitolo 3) e negli incontri ad hoc alla presenza di mediatori interculturali. Pertanto, il corpus a nostra disposizione è costituito dalle registrazioni audio di questi eventi, e che vedevano chi scrive presente in sala (in questi casi, quindi, le note sul campo sono un altro strumento a disposizione) oppure non presente e quindi il materiale consiste nell'audio successivamente riascoltato, parzialmente trascritto e analizzato¹⁸.

Per la parte relativa all'interpretazione, ci avvaliamo delle risposte ai questionari di percezione della qualità dell'interpretazione (Errico e Morelli, 2013; 2015) e, in particolare, ai commenti che il personale della polizia municipale ci ha lasciato nella sezione apposita.

18. Gli autori desiderano ringraziare Daiana Yanina Díaz per il suo lavoro di trascrizione.

Tutto questo può essere interessante per analizzare le relazioni che assumiamo attraverso azioni che sono realizzate comunque linguisticamente e anche interazioni con vari “mondi sociali e culturali” diversi dai nostri e che contribuiscono a creare e a co-costruire quel “Chi siamo” che tanto pare attanagliare le nostre società sempre più multiculturali (De Fina, Schiffrin e Bamberg, 2006).

Gli incontri con i mediatori interculturali

Nelle richieste di approfondimenti “culturali” avanzate dai primi funzionari formati era facile intravedere il fenomeno della generalizzazione che spesso porta, quasi inevitabilmente, alla costruzione di stereotipi: “Capire di più dei sudamericani o degli ecuadoriani”, come se si trattasse di un’entità unica con un’identità culturale predefinita e pre-categorizzabile o, ancora, “Capire perché si comportano in un certo modo gli arabi”, definendo con “arabi” molteplici provenienze e culture. Insomma, un lavoro che è partito proprio dal farli riflettere su quanto stavano chiedendo (e come lo avevano formulato) e su come fosse pericoloso, ma anche estremamente frequente e ricorrente, cadere nella tentazione di etichettare e di arrivare a sintesi brutali prima di conoscere veramente i nostri interlocutori. Da questo siamo partiti, per poi fornire loro alcune chiavi di lettura, grazie ad incontri di circa due ore alla presenza di mediatori interculturali esperti della città in cui viviamo.

Questi incontri sono stati cinque (se consideriamo che tra le fattispecie di diversa “cultura” e difficoltà di approccio relazionale i vigili avevano anche inserito le persone in condizione di senza dimora, argomento che ha poi trattato in un incontro ad hoc, Gabriele Verrone, operatore esperto dell’Associazione San Marcellino) e hanno coinvolto tre mediatori interculturali: Alberto Correa (al quale è dedicato questo lavoro), Simohamed Kaabour, richiesto per ben due volte, e Tania Mori, rispettivamente per gli “universi” latinoamericano, islamico (sigh...) e cinese.

Interessante notare che in questo ciclo di incontri, un’altra “specie” che ci era stata richiesta come testimonianza era stata quella degli amministratori di condominio. Purtroppo, per motivi di tempo e di

organizzazione, non siamo ancora riusciti a realizzare quel tipo di incontro.

Gli incontri si sono tenuti da novembre 2011 ad aprile 2014, considerando che si trattava di appuntamenti che si inserivano di tanto in tanto all'interno degli incontri di mantenimento e che, salvo nel caso dell'intervento di Gabriele Verrone, costituivano un onere aggiuntivo non previsto nei costi del progetto che è stato coperto dalla Fondazione San Marcellino, in qualità di uno degli organizzatori dell'intero percorso, per la mera parte di gettone ai mediatori.

In effetti, anche nei questionari di inizio corso da noi erogati emergevano le difficoltà di comunicazione con “gli stranieri”, oltre al deterioramento dell'immagine e del ruolo che aveva subito il vigile nel corso dei decenni. Si chiedevano, per esempio, per la comunità cinese, definita chiusa e poco permeabile alle interazioni con gli altri, se fosse possibile partecipare al loro capodanno o ad altra festività per conoscere anche “i referenti o i leader informali, se presenti”.

Molti di loro ribadivano la necessità di non essere aggressivi e di modulare bene gli elementi paraverbali e non verbali per diventare più incisivi con gli interlocutori, anche, ma non solo, stranieri¹⁹. Un'attenzione che ha portato alcuni di loro ad affermare che “spesso si creano fraintendimenti nella comunicazione. Risulta necessario avvicinarsi con umiltà, importante il dominio di tecniche, ma anche l'approccio psicologico”. “Bisogna avere la consapevolezza di quello che si fa e di come si comunica”. Insomma, aspetti legati alle lingue e alle culture che non venivano verbalizzati in maniera “tecnica”, ma che dimostravano comunque un'attenzione e una sensibilità a queste tematiche.

Per chiarire alcuni concetti che possono essere riportati alla macrocategoria di quanto i vigili definivano con frequenza “etnico”, può essere utile stralciare alcuni dei commenti e delle affermazioni che erano emerse dagli stessi durante le varie formazioni.

Per esempio, relativamente alle aperture di alcuni esercizi commerciali:

19. In effetti, proprio all'argomento della comunicazione, il Commissario Roberto Foti, partecipante al corso di perfezionamento 2016 “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche”, ha dedicato la sua memoria finale, sfociata poi nella pubblicazione di cui in Bibliografia (Foti, 2017).

...quella che viene definita liberalizzazione che ha portato a una marea di possibilità di aperture e ha creato dei punti di aggregazione che, mediamente, sono anche associabili a settori di etnie e quindi nascono delle conflittualità estreme e non c'è, dalla parte dei cittadini, non c'è proprio la volontà di riuscire a sopportare e non c'è, da parte di chi gestisce le attività, quella di andare incontro perché c'è il fattore economico che in questo momento di crisi viene ancora più colpito da questa situazione di ulteriore disagio che in un altro momento poteva essere anche meno percepita.

O ancora, per gli aspetti legati al degrado e all'immigrazione e una fruizione degli spazi pubblici diversa e non legata alle norme di pubblico decoro e convivenza:

In certe zone della città dove c'è una forte immigrazione, c'è, eh, diciamo, un degrado, una brutta parola, ma comunque un degrado dovuto al fatto che c'è una forte immigrazione povera e senza speranza. Alcune etnie si danno spesso a delle feste bevendo molto, specialmente verso la sera, birra o alcolici, addirittura nel ponente ci sono grandi feste con mangiare e bere e che è bello come comunità, ma non è bello per chi sta intorno per il fumo, l'odore e il rumore. Poi lasciano tutto sporco.

Fino ad arrivare a definire queste abitudini “mancanza di cultura”:

(...) e poi c'è anche una mancanza di cultura, per il centro storico, nelle zone di Sampierdarena e verso il litorale del VII distretto, comunque anche al V, che sappia io anche il IV, dove c'è una forte urbanizzazione della città da parte di etnie diverse da quella genovese residenziale, il problema è sempre questo e la soluzione che è stata sperimentata è quella di vietare la somministrazione, la vendita di alcool a certe ore e in certi posti, che però non ha dato frutti...

Si sottolinea, inoltre, come già accennato nei precedenti capitoli, l'idea di una mancanza di “educazione” e, soprattutto, educazione civica:

Sicuramente nella società multietnica di oggi è difficile lavorare in mediazione proprio perché non c'è un percorso educativo, abbiamo bisogno di tutti e parliamo di inclusione degli stranieri che sono venuti in Italia almeno un paio di decenni fa (...). Ma ci sono molte differenze dallo straniero che solitamente arrivava (per lavorare, per esempio). Adesso i punti di riferimento chi sono? I loro genitori e non sono in grado di integrarsi, spesso capita che varie etnie stiano solo tra di loro.

Altre affermazioni segnalavano la ricorrente litigiosità tra queste etnie:

E poi non solo agli altri [fanno paura] ma anche tra di loro perché poi si litigano per le donne, si litigano perché uno ha guardato l'altro. Insomma, si arriva anche alle coltellate.

E ancora segnalano la difficoltà a interloquire con loro:

Non esiste un referente di quella comunità in questione. Non hai un interlocutore principale [facendo riferimento ai latinoamericani]

Da questi elementi di base partimmo con il primo incontro “interculturale”, con Alberto Correa per offrire alcune chiavi di lettura del mondo latinoamericano. Forse l'aspetto che maggiormente impressionò i presenti (una ventina) fu l'esposizione che Correa fece relativamente alla concezione di regole e norme che vige in molti paesi latinoamericani e di come risulti stringente e severa paragonata con la nostra tendenza al “quanto bianco”, come lo definiva Alberto. Persone (soprattutto ragazzi) abituati a essere puniti duramente per infrazioni alle norme e che, quando avevano replicato analoghi comportamenti in Italia, avevano ricevuto una ramanzina o una sanzione, ma poi l'idea che tutto finisse lì e che comunque ci sarebbe stata la possibilità di “cavarsela senza troppi problemi”.

Riscosse particolare attenzione e curiosità anche la descrizione dei luoghi in cui molte comunità sono solite riunirsi, per esempio, durante i fine settimana, della diversa concezione di spazi e delle diverse stagioni, tutti fattori, secondo Correa, che non dovevano giustificare il disturbo che creavano alcuni comportamenti di alcune persone, ma che comunque potevano aiutare a capire meglio e a conoscere diverse usanze e costumi.

Anche l'apparente somiglianza della lingua poteva da una parte trarre in inganno sulle analogie tra due realtà così distanti come quella italiana e quella latinoamericana. Su questi aspetti Correa portò a riflettere in maniera molto attenta ed esperta, aiutando i presenti a evitare ipergeneralizzazioni, a volte affrettate, ma con conseguenze poco efficaci nell'incontro-scontro quotidiano. Insomma il “sono come noi”, “sono molto uguali a noi”, tipicamente associato alle

culture latine, che può portare a numerosi fraintendimenti senza neppure rendersene conto.

Al mediatore Simohamed Kaabour, previsto per una volta, fu addirittura chiesto il bis, per approfondimenti specifici su questioni di tipo religioso. In quella seconda occasione i vigili proposero anche una visita a un luogo di culto islamico nella nostra città, per capire e conoscersi meglio. Il primo incontro fu dedicato a fornire alcuni dati fondamentali sulla migrazione “arabofona” a Genova, sensibilizzando al rischio di eccessive generalizzazioni e, per quanto riguarda il “mondo islamico” al rischio di fenomeni di stereotipia spesso derivanti proprio dalla non conoscenza. Gli stessi destinatari portarono numerosi quesiti che furono approfonditi in entrambi gli incontri. Tra questi: una più dettagliata descrizione del profilo dei migranti (genere, età, provenienze, questioni linguistiche, ecc.) e una fotografia dei paesi di provenienza dal punto di vista sociale ed economico. Anche in questo caso, l’esposizione del formatore fu costantemente interrotta da domande da parte del pubblico (circa venti presenti) che spaziavano dal chiedere se nei paesi arabi ci fosse ancora un’idea di migrazione di successo alla domanda, per esempio, sulle eventuali differenze tra i ragazzi nati in Italia e gli altri. Il tutto portò a interessanti scambi e riflessioni anche sulla difficoltà di alcune persone di ammettere un fallimento migratorio e, quindi, del non ritorno volontario. Anche in questo caso ritornò il tema del senso di giustizia/ingiustizia suscitato dal sistema italiano e, ancora, molte domande si concentrarono su quelle che venivano definite “emergenze rifugiati”. Grande interesse sollevò anche il tema delle vendite ambulanti, sempre in una chiave di tentativo interpretativo culturale e sociale di che cosa presuppone. Analogamente, per le varietà linguistiche e per i rituali.

Il quarto incontro di carattere “interculturale” si tenne ad aprile 2014 e fu anche l’ultimo di questa serie. Dedicato alla “comunità cinese” e condotto dalla mediatrice Tania Mori, la quale iniziò spaesando i presenti (sempre un gruppo di venti circa) parlando in cinese e riflettendo sull’effetto che faceva. Inoltre, indicò, fin dall’inizio, alcuni aspetti di diversa pragmatica da parte dei cinesi che portano di consueto ad assentire pur non avendo compreso.

Interessante il “giochino” proposto dalla formatrice dell’esprimere con una sola parola la Cina e i cinesi; ricorrenti parole come: lontani, tradizioni, diversi, lavoro, mistero, tanti, ecc.. La formatrice proseguì per la prima parte dell’incontro cercando di far riflettere i presenti su alcuni degli stereotipi e delle generalizzazioni che sono solitamente associati a questa popolazione: “sono chiusi”, “sono ovunque”, “sono tutti uguali” e “non muoiono mai”. Non fu facile, perché le interruzioni furono continue e si alzò anche qualche voce critica riguardo il modo di trattare l’argomento da parte della mediatrice chiedendo maggiori strumenti per avvicinarsi a loro senza, per esempio, essere malintesi. questioni legate alle attività commerciali furono il tema maggiormente richiesto a Tania, la quale, verso la fine dell’incontro, cercò di far capire come la difficoltà linguistica costituisca in questo caso una vera e propria barriera e come sia difficile che le generazioni più adulte imparino a parlare italiano (un po’ per disinteresse, pensando di tornare comunque in Cina, relazionandosi principalmente con loro connazionali durante il lavoro e dando quasi per scontato che saranno i loro figli scolarizzati in Italia ad aiutarli con il problema della lingua). Trattando il tema dei giovani, venne affrontato, seppur brevemente, il problema dello scontro culturale nel caso di ricongiungimenti e la difficoltà degli adolescenti cresciuti con parenti e non con i genitori e scolarizzati inizialmente in Cina che vengono portati in Italia in un’età critica. Qui si imbattono con problemi linguistici e culturali, normalmente rimangono muti in aula, abituati anche alla severità delle regole scolastiche ed educative nel loro paese, per poi tornare a casa e non avere praticamente relazioni con loro pari non cinesi.

L’aspetto legato alle regole e al rispetto delle stesse, ritornò verso la fine dell’incontro, anche con una domanda da parte di un presente su che cosa pensano della Polizia? Se hanno pregiudizi nei suoi confronti. Mori ribadì il concetto forte e severo di autorità nel loro paese, che è tale e come tale va rispettata, a qualsiasi livello e al punto di non metterla mai in discussione.

In generale, nel corso di questi incontri a cui siamo stati sempre presenti come osservatori, ma anche dovendo a volte, ristabilire i turni di parola e modulare un po’ quanto stava emergendo, abbiamo

constatato una certa difficoltà a non generalizzare, ad astrarre, a riportare aneddoti e situazioni specifiche a un livello più macro, di pragmatica interculturale, per esempio.

Tuttavia, pur non essendo stati coinvolti, ci piace pensare che alcune “pillole” ricevute durante questi incontri siano state poi applicate nel quotidiano del servizio dei vigili coinvolti, per esempio, nel progetto Chance del mercatino di via Turati-Corso Quadrio, sperimentazione avvenuta tra l’autunno 2015 e la primavera 2017.

L’esperienza con l’interpretazione consecutiva

Nel caso delle formazioni base e più lunghe (2012 e congresso mondiale di mediazione), i partecipanti sono stati anche esposti alla traduzione orale offerta da studenti tirocinanti della laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato dell’Università di Genova, partner del progetto. La tecnica utilizzata è stata l’interpretazione consecutiva che prevede la presenza dell’interprete vicino all’oratore e, nel nostro caso, traducendo principalmente dallo spagnolo all’italiano e intervenendo brevemente dall’italiano allo spagnolo nel caso di incomprensioni da parte dell’oratore sugli interventi dei corsisti. Nel corso della giornata si alternarono sempre due studenti. Tre di loro, nel corso degli anni, rimasero “agganciati” al ruolo di interpreti dei vigili, sia per una predilezione nei loro confronti da parte del formatore sia per una sensazione di particolare adeguatezza verso i presenti²⁰.

Se l’interpretazione consecutiva può essere vista come un appesantimento e una perdita di tempo inutile nel caso di due lingue affini come lo spagnolo e l’italiano, può anche essere intesa come un esercizio di doppio ascolto obbligato, fondamentale per qualsiasi lavoro relazionale e approccio comunicativo mediativo, elemento spesso trascurato nelle interazioni monolingui.

Come valutazione generale del servizio prestato, riportiamo due brevi testimonianze di due dei protagonisti, nella loro veste di osservatori, uno per ogni modulo, rappresentanti di quello che

20. Cogliamo questa occasione per ringraziarli ancora: Massimo Bertocchi, Gabriele Monte e Stefano Zena, oggi professionisti e docenti loro stessi.

definiamo lo zoccolo duro del primo gruppo formato durante il corso di formazione base rivolto agli agenti nel 2013.

L'atteggiamento critico e quasi di chiusura, forse anche accentuato dalla lingua del docente, cambia e diventa "partecipativo" specialmente nei momenti in cui la classica lezione teorica lascia spazio alle attività di gruppo o alla visione di filmati. Superato quindi il momento iniziale di assestamento, complice anche la lingua straniera che diventa invece stimolo a una maggior attenzione.

Ho verificato una forte motivazione da parte di quasi tutti i partecipanti. La qualità dell'esposizione (e della traduzione) ha agevolato il coinvolgimento e gli interventi. Sia si trattasse di esposizione orale del formatore (limpido e coinvolgente nonostante la lingua diversa e qui segnalo la qualità della traduzione che è stata utilissima) che di esercitazioni con il coinvolgimento dei partecipanti che le riprese dei film.

Nel questionario di valutazione sulla qualità dell'interpretazione (Errico e Morelli, 2013; 2015), compilato retrospettivamente tranne nel caso del workshop del congresso mondiale, il campo libero relativo ai Commenti non ci lascia molti spunti di analisi, in quanto compilato solo in poche occasioni; tuttavia, ci pare opportuno in questa sede riprendere alcuni di questi e condividerli con il lettore. La maggior parte sono osservazioni di ringraziamenti e di congratulazioni:

L'interprete è stato disponibile effettuando traduzioni accurate. Necessita solo di acquisire maggiore esperienza.

Persone piacevoli e professionalmente molto progredite.

Complimenti vivissimi agli interpreti che, nonostante la giovane età, mostrano grande professionalità.

Interpreti bravissimi.

Ottimi ragazzi. Bravi!

Un unico caso di voce critica:

Visti gli argomenti trattati, necessaria maggior conoscenza della materia e non limitarsi a tradurre le parole, ma a cogliere il significato del discorso.

Come già accaduto in altri ambiti, nonostante si chieda di valutare il tandem di lavoro e, quindi, la coppia di interpreti e non i singoli, ci sono stati alcuni casi che, nei commenti, hanno differenziato i punteggi per i diversi interpreti.

E infine, un riferimento alla tecnica usata:

Mi è piaciuto che riuscissero a tradurre ampi brani servendosi di appunti scritti permettendo al relatore di non spezzare troppo il suo discorso.

Ci pare opportuno ricordare, con piacere, che nel 2014, Marta Parodi, studentessa-interprete consecutivista in due occasioni per i vigili, dedica, seppur non esclusivamente a queste giornate di lavoro con la Polizia Municipale, il suo lavoro di tesi magistrale proprio alla sua autovalutazione come interprete in quelle sedi. Nel caso specifico dei dati della formazione base con gli agenti del marzo 2013 rileva alcuni dati dai questionari che, nella maggior parte dei punteggi e dei parametri, replicano quelli dei precedenti corsi. Li riportiamo rapidamente per maggiori dettagli: i presenti sono tutti italiani e la maggior parte di loro (circa il 75%) dichiara di avere una conoscenza nulla dello spagnolo. Le valutazioni complessive dei partecipanti per le varie voci sono sempre molto positive (superiori all'8 su 10). Nell'autovalutazione relativa alle interazioni con i presenti (formatore e colleghi esclusi), Parodi riporta alcuni casi in cui, dopo momenti di condivisione e di restituzione di lavori di gruppo, per esempio, recuperare l'attenzione dei corsisti non è stato facile. Difficile, a volte, anche la gestione dei turni di parola, delle sovrapposizioni e dei casi in cui l'interprete veniva scavalcata e i presenti si inserivano direttamente dopo l'intervento del formatore, senza attendere la traduzione. In questi casi, in generale, l'interprete rileva di essere intervenuta soltanto nei casi in cui, dopo aver controllato che quanto riportato dai presenti relativamente al turno del formatore non tradotto non rispecchiava una replica o una prosecuzione coesa e coerente di quanto detto in spagnolo, integrava o rettificava.

Altro aspetto notato da Parodi nel suo lavoro è stato il caso in cui alcuni dei corsisti mostravano il desiderio di esprimere il proprio

punto di vista interrompendo l'interprete. In questi casi, Parodi dichiara di aver applicato la strategia di proseguire comunque il proprio intervento per non pregiudicare la comprensione del resto del gruppo a causa dell'intervento del singolo.

Crediamo che sia importante riflettere su questi due elementi riportati che hanno molto a che fare con le dinamiche comunicative che si instaurano spesso nelle interazioni faccia a faccia e che, a volte, rendono poco agevole od ostacolano il passaggio fluido di un messaggio, portando a volte a reazioni aggressive o ad alzare, dove poco conveniente, i toni.

Da quanto raccolto e analizzato in questa occasione ci pare che gli elementi linguistico-culturali, come per altri professionisti e operatori, meriterebbero maggiore attenzione nei momenti formativi e di supervisione degli stessi, poiché, come affermato anche dallo stesso Juan Carlos Vezzulla, durante una conferenza magistrale al Congresso Mondiale di Mediazione ad Asunción, nel 2009, dobbiamo sempre riflettere, come mediatori, a come siano essenziali due verbi, in portoghese, che racchiudono varie attività e azioni. Il *perceber* per lasciarsi impregnare dai partecipanti e sospendere il giudizio di valore e *acolher* per conoscere e capire come cercano di spiegarsi, come cercano di vivere e come cercano una nuova opportunità le persone in condizione di fragilità che ci circondano quotidianamente.

Capitolo 6

La sperimentazione all’VIII Distretto

Dopo l’esperienza del X Congresso Mondiale di Mediazione e la decisione di sospendere la formazione intensiva a cascata per passare a una fase di capitalizzazione e autonomizzazione dai formatori, si costituì un gruppo, tra le persone già formate e di maggior esperienza in questo ambito, con l’obiettivo di seguire il “progetto mediazione” presentando istanze specifiche, sia sul fronte formativo sia su quello applicativo.

Come abbiamo visto nel capitolo 4 questo gruppo avviò la sua attività elaborando una proposta di contenuti per le disposizioni operative relative alla mediazione che portò all’ordine di servizio del 27 giugno 2014.

Dopo questa esperienza e lo svolgimento delle ordinarie funzioni di monitoraggio e mantenimento del progetto, in una riunione dell’aprile 2015, facendo il punto della situazione emersero i seguenti temi/proposte per il prosieguo dei lavori:

a) realizzare una sperimentazione in un distretto allo scopo di avviare un gruppo a cui derivare i casi di possibile mediazione e prevedere conseguenti incontri bimestrali tra i responsabili/funzionari dei diversi distretti, per l’analisi di casi. Viene scelto in modo condiviso il distretto VIII che, per una serie di motivi contingenti, raccoglie una forte richiesta di casi di mediazione che vengono opportunamente registrati; inoltre il territorio che comprende è sufficientemente rappresentativo ed eterogeneo;

b) definire percorsi congiunti di educazione civica e sensibilizzazione alla mediazione in collaborazione con le scuole presenti sul territorio, partendo dai distretti VI e VII, vista la disponibilità dei relativi TPO;

c) realizzare una formazione ad hoc dei diversi distretti per avere una gestione efficace delle potenziali pratiche di mediazione;

d) proseguire il lavoro di monitoraggio e sostegno su tutti gli altri distretti, nelle forme che loro avrebbero ritenuto necessarie.

L'elaborazione di queste proposte, di cui solo la prima ha avuto un seguito strutturato, è di per sé un risultato importante raggiunto dal gruppo in questi anni di formazione e testimonia un'applicazione concreta della mediazione a livello organizzativo e l'importanza del processo di adeguamento dell'approccio al contesto specifico.

L'avvio della sperimentazione: estate 2015–primavera 2016

Dopo aver individuato i punti sopra descritti, la proposta venne portata all'attenzione del Comando e dell'Assessore competente che sostennero l'iniziativa con particolare riferimento al primo punto.

Come pattuito, nell'estate del 2015, avviammo la prima fase del percorso sperimentale in mediazione per il distretto VIII; ci occupammo principalmente di analizzare la fattispecie e la tipologia di casi, anonimi, forniti dal Responsabile del distretto, TPO Ivo Bellinazzi, che, da tempo, aveva predisposto una registrazione attenta di tutti gli interventi di mediazione realizzati conservando anche tutte le evidenze della relazione intercorsa con i cittadini interessati dagli stessi. A questo proposito va evidenziato un significativo utilizzo della posta elettronica da parte dei residenti nel distretto, utilizzata per comunicare, lamentarsi e segnalare i problemi più disparati. L'ottenere una risposta da un agente o un funzionario del distretto, non di rado dallo stesso TPO, costituisce per lo scrivente già un segno di presenza e di considerazione spesso inaspettato oltre che un ricco materiale per il nostro lavoro.

Confrontarci sui dati raccolti ci consentì di mettere a punto i contenuti del progetto, facendo emergere i bisogni su cui concentrarli e condividere i criteri base di autovalutazione per interpretarli. Decidemmo di considerare con esito positivo (risolto) tutti quegli interventi che avevano visto la scomparsa dei comportamenti che avevano originato i conflitti, con esito medio (parzialmente risolto) quelli che avevano consentito un contenimento dell'*escalation* del

conflitto pur senza una totale scomparsa dei comportamenti che lo avevano originato, con esito negativo (non risolto) quelli in cui il conflitto proseguiva.

Il lavoro di questa prima fase ci permise di approfondire la conoscenza delle problematiche affrontate quotidianamente non solo dal punto di vista degli interventi di mediazione sul territorio, ma anche da quello interno dell'organizzazione, delle attitudini, della logistica e delle procedure di lavoro.

Con questi elementi potemmo elaborare insieme una proposta per la fase successiva che riguardasse tanto i contenuti che le modalità di prosecuzione del progetto.

Le “pillole di mediazione”: dalla primavera all'autunno 2016

Alla luce di quanto sopra, a giugno 2016 venne formato un gruppo misto²¹, appartenente a due diverse sezioni, composto da agenti, funzionari e responsabile, per condividere un minimo di linguaggio comune per alcuni aspetti essenziali della mediazione quali concezione comunitaria, conflitto, comunicazione e avviare un percorso che unisse gli aspetti operativi (“fare” e “applicare” la mediazione) alla riflessione, anche con lo scopo di condividere fatiche e frustrazioni sul lavoro.

I partecipanti non avevano la stessa base e formazione in mediazione: alcuni di loro avevano seguito, in momenti e anni diversi, il “percorso formativo base” con Juan Carlos Vezzulla, altri avevano partecipato soltanto a workshop più brevi e altri ancora non avevano seguito prima alcun corso di mediazione.

Questo, pur costituendo un'importante ricchezza, rese necessaria l'organizzazione di una sorta di ripasso, per alcuni, e di “pillole” di mediazione, per altri, della durata di otto ore presenziali (quattro appuntamenti di due ore ciascuno con cadenza di un mese circa uno dall'altro).

21. Un particolare ringraziamento a tutti i componenti del gruppo: Giorgia Podestà, Franca Rocchiccioli, Franco Ambrosini, Ivo Bellinazzi, Pietro Della Putta, Pierluigi Mariotti, Marco Piazzalunga, Roberto Ricotti e Roberto Sorrenti.

Durante gli incontri preparati in base alle esigenze individuate, emersero differenti argomenti, approfonditi anche nelle fasi successive in modo da affrontare un lavoro pratico e sui casi senza perdere di vista la cornice di riferimento, riconducibili alle quattro tematiche principali.

Concezione di mediazione

Condivisione di una definizione allargata di mediazione intesa non semplicemente come l'idea di un terzo imparziale tra due parti contrapposte, ma come processo potenzialmente utile ogniqualvolta la comunicazione è tesa o interrotta.

Condivisione di una definizione di mediazione comunitaria intesa come processo che si avvale di diverse azioni (formative, informative, culturali, ludiche, ecc.) volte a passare dalla coesistenza alla convivenza aggiungendo un principio di interazione positiva. Le diverse azioni e attività puntano a fare in modo che le comunità esplorino i loro modi per affrontare e trasformare i conflitti (De Luise e Morelli, 2016: 158).

Emergenza della sfida di lavorare sul distretto come su “una comunità” con i conflitti e le incomprensioni che vi si verificano visti non strettamente e solo come interpersonali, ma organizzativi, complessi e sistemici, ricordandosi che non tutto è mediabile e la mediazione non è solo “mettere in ragione le persone”. Si distinguono gli interventi in fase preventiva, ideali quando le condizioni lo consentono, da quelli fatti in caso di conflitto esplosivo e aperto che richiedono anche le necessarie tecniche di pacificazione.

Vigile mediatore?

La formazione in mediazione non deve far pensare che il Vigile si trasformi in un mediatore, ma piuttosto in un “agente pacificatore” con le capacità e abilità necessarie a svolgere questo ruolo. In tal senso si rende evidente l'importanza del presidiare e “fare manutenzione” ai luoghi pubblici (e non) e alle relazioni tra i cittadini. In considerazione dei mutamenti sociali, dell'impoverimento delle reti sociali e della frammentazione dei quartieri, la polizia municipale vede aumentare richieste che si possono leggere come un bisogno di riempimento di questi vuoti. Paradossalmente, pur vedendo diminuito

il riconoscimento in lei di un riferimento per le persone e i gruppi, incarnato dal “cantuné” di un tempo, il vigile vede aumentare la richiesta di una sua presenza in quelle aree della vita quotidiana che incidono sulla percezione di sicurezza/insicurezza. Possiamo pensare, a titolo di esempio, ai numerosi conflitti di vicinato che rivelano, poi, problemi di salute mentale di una delle parti o di solitudine degli anziani. Il distretto di Polizia Municipale è il punto di arrivo, primo e ultimo, di tutta una serie di segnalazioni di problemi che non sono di competenza di altri o, in ogni modo, non hanno trovato risposte. Questo fa del distretto uno straordinario osservatorio del territorio, termometro dei suoi problemi, ma anche un fondamentale attore chiave per agire in modo mirato sulla comunità locale, oltre che sui singoli cittadini, non solo al momento della crisi, ma anche in fase preventiva con evidenti vantaggi in termini economici, di efficacia e di soddisfazione di tutte le parti coinvolte. Questo tipo di lavoro è esposto alla complessità e necessita di tempi lunghi perché si nutre di relazioni. Strumenti necessari sono le tecniche e le strategie di comunicazione efficaci che evitino l'*escalation* del conflitto, quelle di ascolto, quelle che portano alla riduzione dell'aggressività e la capacità di lettura e di interpretazione di situazioni di tensione. Non esistono “ricette”, ma, competenze che si sviluppano per esplorare i diversi conflitti, provare a capire cosa provano, e perché, le parti e chi interviene, per potersi orientare e utilizzare gli strumenti più adeguati.

Il conflitto

Una base di conflittologia è necessaria per aiutare le parti a governarlo e non essere travolti dall'esperienza che stanno vivendo.

Una versione semplificata di una matrice di analisi del conflitto può essere un buon strumento per aiutare a comprendere quale è il motivo (effettivo e reale, ma solo dichiarato, quasi sempre andando a scavare si trova ben altro migliorare redazione). Quando è possibile è importante analizzare non solo quello che si vede del conflitto, ma anche la parte meno evidente, tra le altre cose questo consente maggiormente di allargare la rete delle parti coinvolte, quegli attori indiretti, che possono aiutare a trasformare la situazione.

Riconoscimento e rispetto

Questi temi richiamano dinamiche che investono il nostro quotidiano proprio perché fanno parte della nostra umanità. Un minimo di conoscenza e consapevolezza in tal senso aiuta a governare il nostro coinvolgimento nelle situazioni in cui interveniamo aumentando la nostra capacità di comprensione di quanto accade agli altri e a noi. Comprendere e accogliere non significa condividere, anche nel senso di essere d'accordo, i comportamenti altrui, ma ci aiuta a orientare la nostra azione e a stare meglio. Ragionare su alcuni esempi utilizzando alcune chiavi di base per analizzarli e leggere i meccanismi e le dinamiche legate ai concetti di identità, potere e autorità, fornisce uno strumento utile in tal senso e all'implementazione della matrice di analisi del conflitto.

Queste prime due fasi ci permisero di rilevare un ottimo coordinamento dell'iniziativa da parte del responsabile di distretto, interesse e vivacità costanti da parte dei presenti, una notevole capacità di assorbire e trattare tematiche complesse e delicate da parte della maggior parte dei componenti del gruppo, un livello attentivo alto per l'intera durata degli incontri e un clima favorevole al potenziale sviluppo di un'equipe integrata e coesa per trattare la materia della mediazione comunitaria.

Gli incontri, così come pensati, oltre a valorizzare e consolidare le attitudini e le competenze già presenti, divennero anche occasione di riflessione e autoriflessione sulle proprie funzioni e il proprio operato, elemento indispensabile in un'ottica di mediazione comunitaria, ma spesso assente nelle organizzazioni.

Il lavoro sui casi: inverno 2016-2017

Da dicembre 2016 abbiamo iniziato a dedicare gli incontri al confronto/analisi di "casi" affrontati dal distretto, alla luce degli strumenti trattati negli incontri di formazione dove già qualcuno era stato portato a titolo di esempio. I partecipanti hanno preparato ogni volta l'incontro scegliendo le situazioni da portare, ancora in corso per

riflettere insieme sul modo di procedere, o già chiuse, per rileggerle in chiave di Mediazione Comunitaria e Pacificazione.

Naturalmente, pur avendo ogni situazione la propria specificità, gli interventi presi in esame afferiscono ad ambiti prototipici nelle convivenze umane in città.

Nonostante per noi sia un vero peccato non raccontare ed esaminare nel dettaglio almeno un paio di storie che, oltre a rendere giustizia al lavoro del personale del distretto, da sole dimostrerebbero il bisogno di un lavoro di mediazione comunitaria che le nostre convivenze hanno, riteniamo corretto non pubblicarle per non violare l'alleanza che ogni giorno i vigili devono sforzarsi di costruire con tutti noi e limitarci a tratteggiare, a titolo di esempio, alcuni aspetti generali sulla base di "casi" concreti affrontati durante la sperimentazione facendoli seguire, poi, da alcune considerazioni su quanto emerso dai lavori di gruppo.

Gli animali domestici sono spesso protagonisti di conflitti di vicinato perché possono incutere paura, per le loro deiezioni, per l'abbaiare o a altri suoni, per gli odori ecc. In molti casi sono evento scatenante di tensioni pregresse, che magari durano da anni, oppure nascondono storie di solitudine e/o abbandono di una delle parti coinvolte nel conflitto. Occorre ricordare che Genova ha un'alta percentuale di anziani, soprattutto donne, che vivono soli. Non di rado i vigili per prendersi carico di una segnalazione devono fare più sopralluoghi, cercare di rendersi conto della situazione, comprendere quali sono le persone interessate e parlare con loro. Non sempre è facile raggiungerle, perché sono spesso fuori casa e non rispondono al telefono. A volte riescono ad avvicinarle, in modo bonario, magari incontrandole per strada mentre vanno a fare la spesa o a portare fuori il cane. Si può comprendere come questo richieda conoscenza del territorio e di chi ci vive. Sovente l'intervento per il cane di un vicino che disturba apre a situazioni ben più complesse delicate.

La solitudine, naturalmente, non è l'unica forma di disagio e sofferenza che si nasconde dietro ai conflitti per cui i vigili sono chiamati. Disturbi di salute mentale, a volte sconosciuta ai servizi preposti, sono non poche volte all'origine di tensioni nei condomini e nel vicinato. Ci sono casi in cui le stesse persone che vivono questa

condizione fanno continue segnalazioni al distretto per violazioni inesistenti, perché si sentono perseguitate da tutti i vicini o interpretano comportamenti innocui come aggressioni o dispetti. In questi casi gli agenti e i funzionari devono fare attenzione a non cadere preda di pregiudizi, poiché accade che segnalazioni o richieste di aiuto, per motivi apparentemente bizzarri o poco plausibili, si rivelino giustificate e portino a scoprire comportamenti vessatori o persecutori di cui il segnalante è vittima.

Questo tipo di interventi, dove l'attitudine risulta fondamentale per mettere a frutto al meglio la formazione e l'esperienza, richiede tempo, delicatezza, pazienza, competenza e un lavoro di concerto con altre figure operanti sul territorio non sempre facile. Qui avrebbe buon gioco la figura del Mediatore all'Abitare utilizzata dall'ACER²² Emilia-Romagna e, per esempio, la rete di Mediazione di Cesena, di cui fanno parte rappresentanti di tutte le figure, pubbliche e private, operanti sul territorio cittadino, che svolge un lavoro prezioso e di esempio, ma questa è materia per altre pubblicazioni.

Durante il lavoro al distretto, analizzando le differenti situazioni, il gruppo ha condiviso strategie, strumenti e difficoltà, alcune delle quali trasversali a tutti gli interventi;

le segnalazioni avvenute dopo che le parti hanno effettuato un esposto o hanno dato mandato ai legali limitano molto un possibile lavoro di mediazione da parte dei vigili che non possono interferire con un procedimento già avviato. Questo sottolinea, ancora una volta, il vantaggio che alcuni paesi hanno nel prevedere, sia in ambito penale che civile, percorsi di mediazione o di soluzione alternativa dei conflitti che vengono proposti nel momento in cui le parti si rivolgono alla Giustizia. Come già spiegato in precedenza i vigili possono farlo solo per le violazioni al regolamento di polizia municipale e in assenza dell'avvio di altri procedimenti;

nei conflitti vicinali il ruolo dell'amministratore di condominio sovente risulta centrale, tanto che, come indicato nel capitolo 5, agli inizi del progetto i funzionari avevano chiesto un incontro di formazione ad hoc con un rappresentante della categoria;

22. Azienda Casa Emilia-Romagna.

a fronte di una richiesta di intervento un aspetto delicato è quale parte sentire prima, sia l'esperienza che la letteratura evidenziano come la prima parte a parlare "colonizzi la narrativa" nonostante l'attenzione fatta a garantire a tutti gli stessi tempi di parola. La consapevolezza di ciò risulta determinante per governare i processi di equità e di multiparzialità;

l'ascolto è uno strumento determinante per molti motivi, la persona si sente considerata, raccontando scarica un po' di tensione, dà forma a quanto gli accade, fornisce indicazioni utili per comprendere il conflitto, il contesto e quali altri attori si possono coinvolgere nel processo di mediazione;

non si può dare per scontato che il tradizionale processo triadico formale sia quello più adatto, bisogna valutare ogni volta i pro e i contro a seconda del contesto, del conflitto e delle caratteristiche delle parti;

la sinergia tra agenti e funzionari è un valido strumento per condividere esperienze, strategie, informazioni e suddividere il carico delle differenti situazioni;

oltre alla mediazione all'esterno è necessaria una mediazione all'interno dell'organizzazione per governare le dinamiche e ottimizzare le sinergie;

la rete interna e la rete esterna possono aiutare a monitorare il territorio e il suo stato di salute in modo integrato ottimizzando le risorse;

la Polizia Municipale, quale agente pacificatore, potrebbe coordinare la rete in un'ottica di mediazione, utilizzando nei singoli interventi, come per i casi esaminati, tecniche e strumenti propri della mediazione quali, ad esempio, la matrice di analisi del conflitto, le tecniche di ascolto, ecc.

Abbiamo scelto di riportare i temi precedenti a mo' di elenco per evidenziare come, durante il lavoro di gruppo su "casi" aperti o la rilettura di quelli chiusi, il continuo giocare tra la propria esperienza, le competenze acquisite sul campo e quanto appreso dalla formazione in questo progetto, abbia consentito di mettere a fuoco i singoli passaggi di ogni intervento, valorizzando il lavoro fatto, dandogli, per

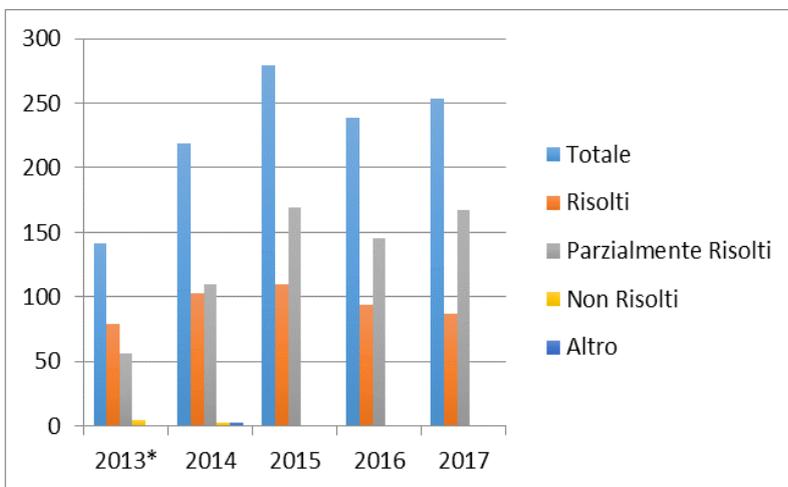
così dire, un nome e un cognome definendo un modello di lavoro che fornisce strumenti per orientarsi nella complessità e non ricette predefinite. Non si tratta di un susseguirsi di punti che dicono cosa fare in un caso o in un altro, ma di “luoghi” del conflitto da esplorare per aiutare le parti a trovare un modo per trasformarlo.

Dai dati raccolti tra il maggio del 2013 e il 31 dicembre 2017 si può osservare l’alto numero di variabili nell’oggetto degli interventi riconducibili alla mediazione, a volte più oggetti compresi nella stessa segnalazione, e come questo nasconda o possa nascondere, motivazioni differenti, pretesti, invidie o situazioni a cui abbiamo fatto riferimento poco sopra. La tabella sottostante rende l’idea, raggruppa per anno e per macro temi l’oggetto delle segnalazioni considerando solo uno per ognuna. Va considerato che in molti casi, come per esempio le “soste” le segnalazioni non si riferiscono alla mera violazione di divieto sé, ma alle tensioni che ne derivano tra le parti in causa.

Casi di mediazione	2013	2014	2015	2016	2017
Tipologia	N°	N°	N°	N°	N°
Comportamento Agenti/Assenza Vigili	0	1	2	0	0
Abbandono veicoli	2	3	4	4	13
Animali (aggressivi, rumorosi, deiezioni, topi, piccioni, ecc....)	12	14	28	22	18
Atti vandalici	0	1	2	2	2
Attraversamenti (varie)	2	6	7	1	3
Barriere architettoniche	1	0	0	0	1
Degrado (varie)	23	29	28	24	29
Igiene vari (liquame, urina, ecc.)	1	4	12	5	9
Occupazioni, abusivismo edilizio e affissioni abusive	5	16	10	10	9
Pericolosità edilizia (cantieri, crepe, centraline, muri spancati, cavi pericolosi, ecc.)	3	2	3	2	2
Problemi tra appartamenti (stillicidio, allagamenti, ecc....)	10	28	29	27	38
Rumori, schiamazzi e disturbi vari (no cani, sì uno tombini)	7	14	10	11	12
Segnaletica (varie)	13	11	32	24	18

Senza Dimora	3	4	2	3	4
Soste (intralci ecc.)	35	52	69	70	54
Varie causate da persone (nomadi, ambulanti, sfogo, ecc.)	3	7	9	1	2
Varie non causate da persone	3	5	10	12	17
Viabilità (cantieri, buche, contromano, richieste merci e altre relative parcheggi, irregolarità diverse, semafori, transito)	18	22	22	21	23
Totali	254	254	254	254	254

Altrettanto variabili e irregolari sono i flussi numerici dei casi di mediazione affrontati, risolti, parzialmente risolti e non risolti, come mostra il grafico riportato sotto.



* per l'anno 2013 sono disponibili solo i dati da maggio a dicembre

Prendendo in considerazione solo gli anni dal 2015 al 2017, osserviamo come unica regolarità dei flussi, la discesa dei casi definiti risolti dal 2015 al 2017. Non possiamo interpretare i dati senza un'adeguata analisi corredata nei necessari approfondimenti, di un lavoro di "pulizia" dei file ecc., ma possiamo ipotizzare che, con

l'aumentare della competenza in tema di mediazione, sia cambiata la valutazione e l'autovalutazione dell'esito dell'intervento. Una maggior consapevolezza della complessità aiuta a comprendere che la remissione di un comportamento nel breve periodo non indica necessariamente la trasformazione di un conflitto nel medio lungo periodo. Sarebbe interessante proseguire la sperimentazione implementando gli strumenti di registrazione dei casi e l'analisi di quelli già archiviati, ma, almeno per il momento, la sperimentazione termina qui, fornendo solo un assaggio di quello che si potrebbe fare per i nostri quartieri investendo un po' di energie per mettere maggiormente a frutto la competenza e la passione di molti dei vigili del Corpo di Polizia Municipale di Genova.

Appendice 1

Esempio di programma formazione base

DATA E ORA	ARGOMENTI	DOCENTE
PRIMO INCONTRO Lunedì, 04 Novembre 2012 Orario: 13.00 – 19.00	1) Analisi dei processi che ci portano a prendere decisioni. Le aspettative. 2) Come affrontare i problemi rompendo concetti. 3) Analisi dei determinismi. 4) Studio dei conflitti. 5) L'escalation della violenza. 6) Analisi dei processi di comunicazione. 7) La conflittualità psicosociale. 8) Organizzazione sociale. 9) L'identità degli uni e degli altri.	J. C. Vezzulla
SECONDO INCONTRO Martedì, 05 Novembre 2012 Orario: 13.00 – 19.00	1) Negoziazione Cooperativa. 2) I quattro concetti di Harvard. 3) Esercizio pratico di negoziazione assistita. 4) Analisi dell'esercizio. 5) Gestione dei Conflitti. 6) Mediazione. 7) Concetti, storia e filosofia. 8) Procedura.	
TERZO INCONTRO Mercoledì, 06 Novembre 2012 Orario: 13.00 – 19.00	1) Tecniche di comunicazione. 2) Esercizio pratico di mediazione della polizia. 3) Analisi dell'esercizio. 4) Analisi delle applicazioni pratiche di quanto appreso al loro lavoro. 5) Valutazione del corso. 6) Chiusura.	
QUARTO INCONTRO Mercoledì, 06 Novembre 2012 Orario: 13.00 – 19.00	In base a quanto emerso nei giorni precedenti.	



Appendice 1

Appendice 1

Appendice 2

Appendice 2 A

Appendice 2 B

Appendice 2 C

Appendice 2 D

Appendice 2 E

Appendice 2 F

Appendice 3

Appendice 3 A

Appendice 3 B

Appendice 3 C

Appendice 3 D

Appendice 4

Appendice 4 A

Appendice 4 B

Appendice 4 C

Appendice 4 D

Bibliografia citata

- Bazurro, F. (2007). *Genova: la liberazione, i vigili e altre storie*.
- De Fina, A., Schiffrin, D. e Bamberg, M. (eds.) (2006). *Discourse and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De Luise, D. e Morelli, M. (eds). (2010). *Mediazione tra prassi e cultura*. Monza: Polimetrica.
- De Luise e Morelli, M. (2010a). Lungo i sentieri della mediazione. Riflessioni e strumenti per orientarsi nel cammino. In De Luise, D. e Morelli, M. (eds), *Tracce di Mediazione*, (pp. 17-41). Monza: Polimetrica. Ristampa con Editrice Zona, Genova.
- De Luise, D. e Morelli, M. (eds). (2012). *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*. Lecce: Libellula.
- De Luise, D. e Morelli, M. (2012a). La mediazione comunitaria. Dalla dimensione culturale alle attività sul territorio. In De Luise, D. e Morelli, M. (eds), *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, (pp. 13-69). Lecce: Libellula.
- De Luise, D. e Morelli, M. (eds.). (2016). *Longitudini e latitudini. Esperienze di mediazione*. Genova: Editrice Zona.
- De Luise, D. e Morelli, M. (2016a). Mediazione comunitaria a Genova: un cammino aperto. In De Luise, D. e Morelli, M. (eds.), *Longitudini e latitudini. Esperienze di mediazione*, (pp. 148-164).Genova: Editrice Zona.
- De Luise, D. e Morelli, M. (2018). Mediar en un contexto de formación en mediación. In Muñoz Cruz, H., Morelli, M. e De Luise, D. (eds.), *Mediación en comunidades multilingües. Experiencias de cohesión comunitaria y de formación*, (pp. 63-92). Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- De Toqueville, A., *La democrazia in America*, Rizzoli, Milano, 2010
- Errico, E. e Morelli, M. (2013). Un estudio sobre la calidad percibida en interpretación consecutiva. In Barranco-Droegge, R. Pradas Macias, E. M., García Becerra, O. (eds.), *Quality in interpreting: Widening the scope* (volume 2), (pp. 61-86). Granada: Comares.
- Errico, E. e Morelli, M. (2015). La palabra a los oyentes: los comentarios del público al margen de un cuestionario sobre la percepción de la calidad de la interpretación consecutiva de estudiantes en prácticas, *MoNTi*, (pp. 281-300). 2/2015.
- Foti, R. (2017). La comunicazione assertiva nell'attività della Polizia Municipale. In Santi, J.P. (eds.), *Memorie e mediazione. Processi per ripensare il contratto sociale*, (pp. 82-119). Genova: Editrice Zona.
- Morelli, M. (2017). Comunità partecipative e culture della legalità: una sfida per la mediazione. In Ricci, G. e Nurra, F. (eds.), *Educazione alla legalità*, (pp. 167-183). Milano: FrancoAngeli.
- Parodi, M. (2014). *Autovalutazione in interpretazione consecutiva spagnolo italiano*. Genova: Università degli Studi di Genova, tesi magistrale non pubblicata.

Bibliografia di riferimento

- Canetti, E. (1981). *Massa e Potere*. Milano: Adelphi.
- Castel, R. (2004). *L'insicurezza Sociale. Cosa significa essere protetti*, Einaudi, Torino
- Caritas Migrantes (2012). *Dossier statistico immigrazione*. Roma: Caritas.
- De Luise, D. e Morelli, M. (eds). (2011). *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*. Lecce: Libellula.
- Escobar, R. (1997). *Metamorfosi della paura*. Bologna: Il Mulino.
- Gallardo, R. e Cobler, E. (2012). *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Padovano, S. (2008). *Il pericolo indecifrabile*. Roma: Aracne.
- Remotti, F. (2010). *L'ossessione identitaria*. Bari: Laterza.
- Vezzulla, J.C. (2010). La mediazione comunitaria. Discussione e riflessioni. In De Luise, D. e Morelli, M. (eds), *Tracce di Mediazione*, (pp. 115-128). Monza: Polimetrica.
- Vezzulla, J.C. (2012). L'esperienza con il tribunale dei minori e la comunità a Joinville in Brasile. In De Luise, D. e Morelli, M. (eds), *La mediación comunitaria: un'esperienza possibile*, (pp. 143-182). Lecce: Libellula.

Sommario

www.zonacontemporanea.it
redazione@zonacontemporanea.it
info@editricezona.it

