

**ALEJANDRO MARCELO NATÓ  
MARIA GABRIELA RODRIGUEZ QUEREJAZU  
LILIANA MARIA CARBAJAL**

# **MEDIAZIONE COMUNITARIA CONFLITTI NELLO SCENARIO SOCIALE-URBANO**



**ZONA**

**MEDIAZIONE COMUNITARIA  
DALLA COESISTENZA ALLA CONVIVENZA**

**© 2016 Editrice ZONA snc  
edizione elettronica riservata**

**è VIETATA  
qualsiasi riproduzione o condivisione  
totale o parziale di questo file  
senza autorizzazione della casa editrice**

## 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

### *Mediazione Comunitaria*

#### *Conflicti nello scenario sociale-urbano*

di Alejandro Marcelo Nató, María Gabriela Rodríguez Querejazu,  
Liliana María Carbajal  
ISBN 978-88-6438-588-4

© 2016 Editrice ZONA snc

Sede legale: Corso Buenos Aires 144/4, 16033 Lavagna (Ge)

Telefono diretto 338.7676020

Email: [info@editricezona.it](mailto:info@editricezona.it)

Pec: [editricezonasnc@pec.cna.it](mailto:editricezonasnc@pec.cna.it)

Web site: [www.editricezona.it](http://www.editricezona.it) - [www.zonacontemporanea.it](http://www.zonacontemporanea.it)

prima edizione

### *Mediación Comunitaria*

#### *Los conflictos en el escenario social urbano*

© 2006 EUniversidad, Buenos Aires

ufficio Stampa: Silvia Tessitore - [sitessi@tin.it](mailto:sitessi@tin.it)

progetto grafico: Serafina - [serafina.serafina@alice.it](mailto:serafina.serafina@alice.it)

Stampa: Digital Team - Fano (PU)

Finito di stampare nel mese di gennaio 2016

Alejandro Marcelo Nató  
María Gabriela Rodríguez Querejazu  
Liliana María Carbajal

**MEDIAZIONE COMUNITARIA**  
**Conflitti nello scenario sociale-urbano**

ZONA



# Introduzione

di Danilo De Luise e Mara Morelli

Con questo volume prende concretamente forma la parte in lingua italiana della collana internazionale di mediazione comunitaria curata da noi per l'editrice Zona<sup>1</sup>. La nostra scelta è caduta naturalmente sul pubblicare la versione italiana di *Mediación Comunitaria* di Nató, Rodríguez Querejazu e Carbajal, uscito con la casa editrice EUniversidad di Buenos Aires nel 2006 in prima edizione.

La decisione non è dovuta al fatto che Alejandro Nató è uno dei nostri "maestri" e supervisor del progetto genovese insieme a Juan Carlos Vezzulla, ma, piuttosto, alla struttura e alla consistenza del libro. A nostro parere, infatti, nella nostra lingua mancava un testo che aiutasse gli interessati a comprendere e orientarsi in questo approccio, diminuendo un po' la confusione e l'autarchia, come minimo europea, che a volte ci è parso di trovare nel corso delle nostre peregrinazioni seminariali e delle nostre letture.

Crediamo, per esempio, che questo contributo possa scoraggiare la sinonimia con cui spesso si usa il termine mediazione comunitaria al posto di altri o viceversa. Se pensiamo, per esempio, alla frase che a pagina 186 di questo volume recita: "Si distingue da altre tecniche sociali in quanto non si tratta di un'azione *sulla* comunità, ma di un'azione *della* comunità [...]", vale la pena riflettere, al di là delle "nicchie di mercato", sulle differenti opzioni sociali, culturali e politiche che stanno dietro, e sugli sviluppi che discendono, dal sostituire la preposizione articolata "sulla" con la preposizione articolata "della".

Declinare, o almeno provarci, le aspirazioni che sostengono questo approccio, vuol dire dichiarare la propria visione di mondo, esporsi alle censure e aprirsi alla valutazione, ma anche, implicitamente, indicare il confine, a volte impalpabile, che divide l'azione di controllo e mantenimento da quella volta all'emancipazione. I numerosi esempi che attraversano il libro sono di aiuto anche in questo senso e la distanza dei contesti latino-americani a noi pare che non ne riduca, ma ne aumenti la forza, so-

<sup>1</sup> La collana è stata avviata prima con la parte in lingua spagnola con la pubblicazione di De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *Huellas de Mediación*, Editrice ZONA, Genova 2015, e poi della raccolta di parte delle comunicazioni presentate al X Congresso Mondiale di Mediazione, con il volume De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione*, Editrice Zona, Genova 2015.

prattutto in considerazione dello spazio dedicato allo scenario urbano che ci aiuta a collocarli nel tempo, nello spazio e nella nostra storia. Questo materiale, insieme alle necessarie e corpose incursioni nella comunicazione, nel conflitto e, finalmente, nella concezione di identità, ci guida per mano nel mondo della mediazione comunitaria e nello specifico di aspetti conflittuali molto attuali quali la dimensione pubblica e quella interculturale, rendendo evidente come questo chiami in causa le differenti tecniche sviluppate dalla cultura della mediazione. Si sottolinea, così, la forte e reale interdisciplinarietà necessaria per il suo sviluppo, da presidiare tanto nella fase di studio che di formazione e azione.

A noi pare, in ultimo, che la struttura e la consistenza che abbiamo incontrato nel volume che qui proponiamo lo rendano uno strumento importante per gli addetti ai lavori, ma fruibile e utile anche per chi non lo è e si avvicina per la prima volta all'*enfoque cultural de la mediación*. D'altronde molte sono le persone che in questi anni si sono coinvolte nelle attività di mediazione e la genesi dell'edizione italiana di questo libro ne è una testimonianza tangibile; infatti è il risultato di un lavoro, avviato nel 2011, di traduzione e revisione del volume in lingua spagnola realizzato da nove studenti del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne dell'Università di Genova, alcuni del corso triennale in Teorie e Tecniche della Mediazione Interlinguistica, altri del corso di laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato.

Al momento, dal 2011, anno in cui abbiamo avviato la fase di applicazione sul territorio genovese dell'*enfoque cultural de la mediación* a diversi ambiti e quartieri (per il dettaglio si veda [www.iberistica.unige.it](http://www.iberistica.unige.it), Mediazione Comunitaria), sono oltre 25 le tesine e le tesi di laurea magistrale dedicate alla mediazione discusse nel Dipartimento suddetto, risultato non solo di esperienze di traduzione scritta, come in questo caso e in altri (in particolare, in un volume di buone pratiche internazionali che sarà pubblicato nel 2016 o nei volumi già curati da noi per Polimetrica e per Libellula Edizioni, si veda De Luise e Morelli, 2010, 2011 e 2012), ma anche declinate negli ambiti educativo, giudiziario e sanitario, sia con la raccolta dati o documentazione e descrizione di attività realizzate in vari paesi europei ed extraeuropei (Regno Unito, Spagna, Canada, ecc.), sia con riflessioni e studi sulle esperienze svolte in maniera diretta come interpreti e osservatori in occasioni degli incontri di mediazione tenuti a Genova.

Lasciamo la voce di uno di loro come prefazione a questa edizione e testimonianza del percorso collettivo, oltre ai nomi dei traduttori a inizio di ogni capitolo. Un segno, esiguo, ma significativo e sentito da parte nostra, che vale come un enorme grazie al loro contributo.

Genova, luglio 2015

## Riferimenti bibliografici

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

De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *Mediazione tra prassi e cultura. Oltre i risultati di una ricerca*, Polimetrica, Monza 2010b.

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

De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *La Mediazione Comunitaria: un'esperienza possibile*, Libellula Edizioni, Lecce 2012.

De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *Huellas de Mediación*, Editrice ZONA, Genova 2015.

De Luise, Danilo e Morelli, Mara (a cura di), *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione*, Editrice Zona, Genova 2015.

# Prefazione all'edizione italiana

di Simone Pellegrini

La traduzione italiana del volume *Mediazione Comunitaria: conflitti nello scenario sociale-urbano* è il frutto del contributo di alcuni studenti del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne (ex Facoltà di Lingue e Letterature Straniere) dell'Università degli Studi di Genova, che, sotto la supervisione della professoressa Mara Morelli, hanno strutturato la loro tesi di laurea intorno al concetto di Mediazione Comunitaria occupandosi della traduzione di uno o più capitoli del volume in questione. Tale lavoro è culminato a inizio 2015 con la definitiva revisione testuale ad opera del sottoscritto, di Mara Morelli e Danilo De Luise.

La revisione del testo è una parte essenziale di ogni processo traduttivo e ha come obiettivo l'individuazione di possibili errori che il traduttore, in quanto essere umano, possa avere commesso; nel nostro caso, visto il lavoro di traduzione a più mani – e più cervelli –, la revisione ha avuto un ruolo ancor più determinante per poter riprodurre nei vari capitoli del libro una certa omogeneità, sia dal punto di vista stilistico che terminologico. È doveroso precisare che questo concetto di omogeneità non rientra in una prospettiva di univocità della traduzione giacché è palese che, durante il percorso traduttivo, non esiste un'unica soluzione possibile e il cammino intrapreso dal traduttore è caratterizzato da scelte. Tale mancanza di univocità contribuisce indubbiamente alla meraviglia della Traduzione e alla sua connotazione di attività intellettuale umana.

Dal punto di vista testuale, questo volume presenta riferimenti fortemente legati alla società argentina, come per esempio gli avvenimenti successivi alla crisi economica del 2001 e la dittatura militare di fine anni '70. Nel testo tradotto, il lettore incontrerà termini in lingua spagnola, quali *villa miseria* o *negros villeros*, elementi gergali tipici della varietà linguistica argentina che, vista la loro marcatezza culturale, sono stati mantenuti nella lingua di partenza e accompagnati nel testo da una nota esplicativa a piè di pagina o sotto forma di inciso. Tale legame tra testo e cultura di origine sottolinea ulteriormente l'importanza della nostra traduzione in lingua italiana che, oltre a prestarsi alla diffusione del notevole valore contenutistico del volume, partecipa a un avvicinamento culturale tra Italia e America Latina. Non è trascurabile il contributo che, nel tempo, la Traduzione ha offerto all'aumento della conoscenza di culture geograficamente lontane, di ciò che è altro o “diverso”. È per questo che

ritengo che esista un chiaro parallelismo tra la Mediazione e la Traduzione, entrambe a loro modo promotrici di una logica inclusiva.

Spero che la lettura di questo libro possa essere utile alla diminuzione delle numerose barriere che vengono erette quotidianamente a tutte le latitudini. Se ciò accadrà, sarà sicuramente grazie alla Mediazione Comunitaria e al suo *enfoque cultural*, però una piccola porzione di merito sono convinto che la si possa attribuire al contributo offerto da questa splendida disciplina chiamata Traduzione che, noi studenti dei corsi di laurea in Teorie e Tecniche della Mediazione Interlinguistica e Traduzione e Interpretariato, siamo orgogliosi di avere potuto mettere in pratica nel presente progetto.

## Prologo alla nuova edizione (2016)

*Le parole e le immagini non come eccesso di una magica pienezza,  
ma come alleanza tesa alla celebrazione critica  
di ciò che godiamo e di ciò che ci manca.*

Néstor García Canclini

Circa dieci anni fa abbiamo scritto questo libro singolare e plurale: *Mediazione Comunitaria. Conflitti nello scenario urbano*. Singolare, perché proponeva una prospettiva o approccio che trascendeva l'insieme dei saperi e delle pratiche dell'ambito della mediazione (come istanza) vigenti in quegli anni. Comprende, come approccio distintivo, la questione sociale urbana, dalla quale pensare, comprendere e intervenire nei conflitti che si generano in città e nel territorio. Plurale, in quanto riunisce saperi, sguardi e voci di discipline diverse che secondo noi attraversano o confluiscono in questo universo che chiamiamo mediazione.

Nella presentazione dicevamo che, per noi, scrivere un libro non era un punto di arrivo, ma un nuovo punto di partenza, un nuovo inizio. Così, da quel momento, abbiamo percorso diverse strade e strade diverse. E così, ognuno di noi ha esplorato diversi "sentieri del bosco". E, se i sentieri del bosco non vanno da nessuna parte, se non al bosco stesso, era prevedibile che ci incontrassimo un'altra volta attorno a quella preoccupazione e aspirazione che resta aperta: "Come continuare a vivere insieme?"

L'invito a ripubblicare il libro ci ha posto la domanda: "Può dare un contributo un libro scritto dieci anni fa?". Vari testi che abbiamo scritto in questi anni ripropongono esplorazioni teoriche in diversi ambiti, interventi e approcci di varia natura e tutto questo ha permesso di aggiornare le domande e le risposte, la cartografia dei mediatori e operatori dei conflitti, i progressi e i vicoli ciechi degli strumenti e dispositivi con cui interveniamo in scenari o fenomeni complessi, con cambiamenti, ambigui, opachi....

Senza dubbio la rilettura del libro per questa occasione ci permette di affermare che riunisce un insieme di domande, aspirazioni e orientamenti che continuano ad essere attuali e, ancor più, a stimolare la nostra riflessione e il nostro lavoro. Allo stesso modo, come per tutte le pubblicazioni, il tempo permette di vedere in un altro modo o di vedere quello che ci sfuggiva allora.

Se la conversazione, prendendo spunto da un'idea di Hans Georg Gadamer, "non dipende dalla volontà o obiettivo che si prefigge di raggiungere l'uno o l'altro interlocutore, piuttosto è molto più corretto dire che andiamo a parare in una conversazione o, addirittura, che siamo presi nella rete di una conversazione", questa nuova opportunità consiste in un fluire tra le nostre aspettative e lo stimolo che ci propone questa sfida. È così che ci rallegriamo per questa edizione come possibilità di stimolare una nuova conversazione a partire dalle vecchie e nuove parole con vecchi e nuovi interlocutori: voi e noi.

# Capitolo I

## Le aspirazioni della mediazione<sup>2</sup>

*Al centro delle speranze e della sensibilità etica moderne  
si trova la convinzione secondo cui la guerra, anche se inevitabile,  
sia una aberrazione. Secondo cui la pace, sebbene irraggiungibile,  
sia la regola. Naturalmente, non è così che la guerra è stata considerata  
nel corso della storia. La guerra è stata la regola, e la pace l'eccezione (...)*  
Susan Sontag

I profondi cambiamenti prodotti nell'ordine sociale, politico, economico e culturale hanno modificato, come è stato detto, “materialmente e simbolicamente (...) molte delle certezze e dei paradigmi che avevano costruito i nostri ambiti di sociabilità, e con ciò la nostra soggettività e buona parte del modo di osservare e di trovarsi al mondo” (Terán 2004). Le nuove realtà generate da questi processi ci permettono di capire che viviamo in tempi in cui “le speranze di realizzare un'umanità diversa e allo stesso tempo inclusiva si troverebbero gravemente erose” (Terán 2004).

I cambiamenti culturali più significativi per la definizione di alcuni tratti che caratterizzano società come le nostre sono stati sviluppati dal sociologo Lechner in un suo saggio recente. Tra essi indica: quelli derivati dalla globalizzazione-mondializzazione, un profondo processo di individualizzazione, la configurazione di società orientate al consumo e la mediatizzazione della comunicazione sociale. Afferma, infine, che per quanto riguarda questi cambiamenti si possono sottolineare due tendenze:

Da un lato, sono cambiate le esperienze di convivenza della gente che tende a stabilire relazioni sociali più flessibili nella propria quotidianità. Per questo motivo il tessuto sociale diventa più sottile e fragile. Dall'altro, sono cambiate le rappresentazioni che la gente ha della società. Sembra più difficile farsi un'idea della vita sociale nella sua totalità. Tuttavia, senza questo contesto di riferimento, sarà ancora più difficile sentirsi parte di un soggetto collettivo. Aumenta l'autonomia dell'individuo per definire *se stesso*, allo stesso tempo in cui sembrano diminuire le esperienze e gli immaginari della società (Lechner 2004).

2 Traduzione di Beatrice Ferro.

Questi processi avrebbero portato, pertanto, all'indebolimento di immaginari collettivi e soprattutto alle difficoltà di figurarsi un "noi". È prevedibile che in questo scenario aumenti significativamente la conflittualità nelle città ed è ragionevole chiedersi: come è possibile la convivenza umana? E, più precisamente: come si può continuare a vivere insieme?

In un contesto più ampio, un altro grande intellettuale come Berger fa riferimento all'opera di Francis Bacon, a proposito di una mostra nel Museo Maillol di Parigi nella quale aveva appena scoperto un aspetto della sua opera su cui prima non si era soffermato. Ciò che rende Bacon diverso – afferma – è il fatto che “nella sua visione non ci sono testimoni e nessuno partecipa al dolore. Nessun personaggio dipinto da lui si rende conto di ciò che accade agli altri personaggi (...) questa indifferenza totale è più crudele di qualunque mutilazione” (Berger 2004). Successivamente, Berger collega questa situazione al libro *Davanti al dolore degli altri*, di Susan Sontag, al quale fa riferimento come “una notevole e profonda meditazione sulla guerra, sulla mutilazione fisica e sull'effetto delle fotografie di denuncia”. Fa notare che, nella loro essenza, il libro e la mostra si richiamano reciprocamente. La riflessione di Sontag rivela appunto che l'indifferenza è uno degli effetti suscitati dalle immagini di violenza che ci raggiungono attraverso la mediatizzazione, a causa di avvenimenti che si verificano in qualunque luogo del mondo e che oggi sono diventati per noi un luogo comune. La domanda che formula Berger nella sua analisi, dove si chiede se il mondo sia divenuto “più spietato” di quello che conoscevamo, può avere diverse risposte, ma, in ogni caso, ci invita a cercare strumenti che trasformino questa realtà che ci preoccupa tanto.

Uno dei modi in cui le società e gli individui hanno materializzato il loro timore e/o la loro indifferenza rispetto “all'altro” è ciò che Berger (2004) indica come il segno del tempo attuale: “il Muro”.

Quando cadde il Muro di Berlino, cominciarono a svilupparsi progetti concreti per costruire muri ovunque. Di cemento armato, burocratici, di vigilanza, di sicurezza, razzisti. Muri di zona. Dappertutto i muri separano i poveri, disperati, da coloro che sperano di mantenersi relativamente ricchi. I muri attraversano tutte le dimensioni, dalle coltivazioni fino ad arrivare all'attenzione alla salute. Esistono anche nelle metropoli più ricche del mondo. Il Muro è la linea del fronte di ciò che, molto tempo fa, si chiamava lotta di classe (...).

Questi metodi non hanno avuto esattamente successo al fine di evitare le perdite, umane e materiali, anche di coloro che credevano di essere al sicuro. L'11 settembre è forse la più sorprendente rivelazione del fatto che, semplicemente, non c'è modo di garantire la sicurezza.

Sono altre le modalità tentate da coloro che aspirano a un'umanità plurale e composita. Azioni che propongono l'incontro nella diversità – come quella che, in qualche modo, ha condotto il maestro Daniel Barenboim tramite concerti interpretati da un'orchestra interculturale – sono esperienze che dimostrano, a partire da fatti concreti, che questo proposito è possibile e che allo stesso tempo ci permettono di andare avanti conservando una certa speranza nel genere umano. È importante, quindi, che tutti, nessuno escluso, ci inseriamo in questa sfida.

Il progetto più urgente è, senza dubbio, stabilire passaggi tra i due lati dei muri dei quali parla Berger, o, detto in un altro modo, lavorare per *rimuovere le barriere socioculturali*, materiali e immateriali, imposte o autoimposte. Nel contesto minuscolo di un quartiere è possibile osservare la stessa linea divisoria nella combinazione “noi-loro” che tentiamo di rappresentare con le idee di Lechner e Berger, così come lo esprime il seguente testo:

Un parco pubblico smette di essere un luogo di incontro della diversità per diventare un luogo di estraneità e di pericolo. I furti sono frequenti (biciclette, palloni da calcio, scarpe e magliette di marche costose, ecc.). Il parco divide due mondi tra coloro che potrebbero far parte di questo spazio pubblico. Le scuole pubbliche dall'uno e dall'altro lato mostrano la stessa frammentazione sociale, se non nelle risorse reali, almeno a partire dalla rappresentazione sociale di un quartiere marchiato come residenza di delinquenti e violenti e, quello degli altri, come il quartiere dei “derubabili”. Entrambi si temono. Esistono anche i mondi di coloro che si sono autoesclusi da esso. I bambini di una scuola privata gridano *negros villeros*<sup>3</sup> alle finestre delle scuole pubbliche, come insulto verso i bambini che le frequentano. Nei balli delle scuole, perfino in quelle dell'educa-

3 Insulto che non ha niente a che vedere con il colore della pelle, ma si riferisce a coloro che abitano nelle *villas* argentine, insediamenti formati da baraccopoli. Caratteristici di questi quartieri malfamati sono l'alto tasso di criminalità e l'ampia diffusione di droga. L'insulto *negros villeros* è uno stereotipo che indica quindi i ragazzi che abitano in questi quartieri e le cui caratteristiche sarebbero: il fatto di indossare spesso un berretto inclinato a 45°, scarpe Nike e collane con ciondoli a forma di crocifisso, non perché siano particolarmente religiosi, ma per sembrare più minacciosi. Pare che siano soliti cantare un tipo di musica chiamata *cumbia villera*. Nell'insulto è implicito che siano delinquenti, senza nessuna voglia di lavorare o di studiare.

zione primaria, vige il diritto di ammissione (che forse dovrebbe essere chiamato “diritto di esclusione”), protetto gelosamente da ex poliziotti, ora impiegati di imprese di sicurezza privata, assunti dai genitori. Tuttavia appaiono anche altri più “altri” ancora: i vicini chiedono che i bambini che aspettano il treno delle 23 per tornare a casa, con i cartoni con cui provvedono al loro sostentamento, non rimangano in uno spazio pubblico: la strada, la piazza, il parco. In conclusione, privatizzazione dello spazio pubblico, privatizzazione della vita, ricerca di identità, desiderio di eliminazione de “l’altro” o della sua alterità.

Questo progetto richiederà molteplici strategie di azione, molte delle quali dovranno essere canalizzate attraverso politiche statali. Sappiamo che la proposta può essere enunciata in forma semplice, anche se, ovviamente, progettare azioni in questo senso obbliga a pensare in modo articolato. Forse la prima cosa da fare è osare visualizzare “l’altro lato”. Successivamente dovremmo comprendere la violenza che esercitiamo ogni giorno, con un’azione o un’omissione (indifferenza totale, come la chiama Berger), nei confronti di coloro che si trovano “dall’altro lato”. A questo punto ci chiederemo fin dove siamo disposti a riconoscere “l’altro” in quanto “altro”, ossia proprio nella sua differenza. In seguito, e solo in seguito, potremo immaginare scenari dove le differenze possano dialogare.

Sono già molti anni che si sono sviluppati in diversi paesi, e anche in Argentina, metodi di risoluzione pacifica delle controversie come modo per trattare le differenze e per gestire i conflitti che sorgono nei rapporti tra individui o gruppi di individui. Tale sviluppo ha permesso di pensare a questi metodi come strumenti che aiutino a concretizzare il desiderio di costruire una democrazia più completa in un ambito pluralista.

La Mediazione, nei suoi diversi stadi (formazione-prevenzione-trattamento), può costituire uno dei pilastri fondamentali sui quali si appoggiano le politiche orientate a questi fini. Il coinvolgimento dei mezzi proposti nelle diverse istanze di gestione urbana e sociale, insieme alla creazione di spazi specifici in cui vengano sviluppate azioni congiunte e partecipative con i diversi attori della società, produrrà, da questo concetto, un cambiamento significativo nelle reazioni sociali.

Così come la Mediazione nacque come metodo di risoluzione di conflitti, i suoi obiettivi si andarono modificando e ampliando mano a mano che i mediatori indagavano su conoscenze teoriche che provenivano da altre discipline e venivano applicate alla pratica. In quest’evoluzione, l’idea di *risoluzione* venne vista inizialmente come eccessivamente pretenziosa e poi semplicemente come inadeguata.

La considerazione del conflitto come inerente alla propria esistenza umana e, ancora di più, come elemento dinamizzatore delle nostre vite e della vita sociale rese necessario rivalutare la funzione della Mediazione. Come ci propone Six, “dalla dialettica possiamo trarre l’idea della centralità del conflitto come luogo privilegiato della trasformazione, e, quindi, la preoccupazione per la nostra capacità di gestire in modo sano i nostri conflitti” (1997). In questo senso, l’idea di risoluzione venne sostituita da quella di gestione, trasformazione, trattamento. Anche quando, per ragioni pratiche e storiche, come fa notare Entelman, si continuano a denominare in questo modo i diversi metodi per affrontare i conflitti nel campo della Mediazione, è già una visione condivisa che tale designazione sia stata superata.

In un’altra linea di riflessione, potremmo ricorrere a un concetto – questa volta in chiave aristotelica – secondo cui gli esseri umani cercano sempre il bene; perfino coloro che si autodistruggono a causa di una dipendenza o di una passione non l’hanno fatto cercando in essa la loro perdizione, ma credendo che sarebbero stati meglio. Questa idea ci permette di dedurre che un modo per evitare che gli esseri umani incorrano in atti che li danneggiano, come individui o come gruppo, è far sì che conoscano un bene più grande.

Infine, mediante una combinazione di queste idee, sarebbe ragionevole pensare che, se i cittadini avessero accesso al trattamento e/o alla prevenzione dei conflitti, che si presentano nell’ambito sociale (pubblico o privato), in modo pacifico e costruttivo, si creerebbe una democrazia più completa. Inoltre, se la Mediazione è un metodo di gestione di conflitti, nel senso in cui lo intende Six, potremmo dire che può essere uno strumento adeguato a questo scopo e che, al contempo, può compiere una funzione nella trasformazione delle relazioni sociali.

Allo stesso modo, in questa direzione si è iniziato a intravedere la possibilità che la Mediazione possa essere uno strumento efficace per invertire, o almeno per attenuare, gli effetti della cultura dello scontro in cui la gestione delle differenze si canalizza, molte volte, per vie violente. Da questo punto di vista ci si propone di concepire la Mediazione come un movimento culturale e i mediatori come agenti del cambiamento culturale.

Questa idea presuppone, in qualche modo, che un insieme di soggetti condividano idee e valori, e che si propongano di diffonderli in settori più ampi della società con il fine ultimo della pace sociale.

Naturalmente, ci sono diversi modi per raggiungere la pace. Il concetto binario di bene e male porta inesorabilmente alla ricerca dell’elimi-

nazione di uno dei due termini. Così si possono capire, come fa notare Six, i modelli dei bellicisti o di certi movimenti pacifisti, in quanto entrambi aspirano alla riduzione a “uno”. La prima, attraverso la via dell’eliminazione dell’altro, e la seconda, attraverso una coazione all’unanimità, avrebbero in modo implicito lo stesso concetto dell’unica causa. Questa prospettiva di un “unico punto di fuga” non è, per noi, il concetto da cui pensiamo e mettiamo in atto la Mediazione. Concordiamo con Six (1997) sulla necessità di evitare i consensi di pensiero unico e la cancellazione dei veri scontri, e nel promuovere questo luogo intermedio (rappresentato secondo lui nella ricerca del numero tre) che fa sì che i cittadini cooperino per creare, giorno dopo giorno, un insieme. La Mediazione ci invita, pertanto, a creare questo spazio, che non è quello dei bellicisti o quello dei pacifisti ma un altro, in cui due termini dialoghino e sperimentino una trasformazione, un vero passo avanti. Uno spazio in cui la società e i suoi membri possano concepire se stessi da un punto di vista che promuova la dignità di ogni essere umano nella propria vita quotidiana.

Ovviamente, questa trasformazione culturale non è realizzabile in un tempo esattamente breve. In altre parole, dobbiamo cercare di convincere una società, con pratiche e valori molto radicati, del fatto che questa proposta costituisce un bene più grande. Il cammino o i cammini, naturalmente, saranno lunghi e, probabilmente, non saranno lineari, ma è necessario intraprenderli. Pertanto, questi metodi servono non solo ad alleggerire il lavoro della giustizia come si proponevano inizialmente, il che può essere considerato un beneficio secondario, ma anche a contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone e della salute sociale, e, in un contesto più generale, della società intera.

Normalmente, i cambiamenti, e ancora di più i cambiamenti profondi, si generano affrontando forti resistenze. Noi esseri umani a volte tendiamo ad aggrapparci alle nostre esperienze e ai nostri valori, e a considerarli universali. Determinate idee e azioni gettano le radici e si consolidano. Ciò succede con le persone e anche con i popoli e le nazioni. Per questo motivo, è necessario favorire il cambiamento di alcuni paradigmi basati sulla competizione, lo scontro, l’intolleranza e la sfiducia. In questo senso, non possiamo trascurare il fatto che nessuno abbandona le proprie esperienze e i propri valori se non incontra la ragione per farlo. A che scopo modificare il nostro punto di vista se così ci è andata bene? O, in ogni caso, a che scopo correre il rischio di perdere ciò che, anche se in modo precario, abbiamo ottenuto? È prevedibile che in questo modo le persone o i gruppi di persone abbiano difficoltà a gestire i propri rapporti con gli altri.

Quando queste difficoltà si trasformano in ostacoli per le relazioni o per gli obiettivi di ognuno o di un gruppo in particolare, può essere utile la figura dei mediatori che, in quanto terzi, si suppone siano neutrali. Questi, naturalmente, sono sempre esistiti nella storia dell'umanità, anche se sotto diverse forme.

Proporci gli obiettivi descritti fin qui e definire la figura del mediatore più adeguato per i nostri tempi, ci porta a tentare di approfondire alcuni concetti oltre che a ricercare i valori che si celano dietro di essi. È necessario riflettere sul tipo di società a cui miriamo come promotori di questo movimento culturale e dei valori che questa formula promuove, riguardo al quale accenniamo adesso delle brevi indicazioni e altre potranno essere trovate nello sviluppo del libro.

La prima questione che dobbiamo considerare è il sistema di organizzazione sociale che vogliamo formare. Se optiamo per la democrazia, è necessario considerare come una delle sue virtù quella di ammettere, entro certi limiti, la possibilità di essere diversi in una condizione di reciprocità. Tuttavia, se aspiriamo a una società democratica e pluralista dobbiamo tenere presente che non è abbastanza la "tolleranza" (rispetto dei valori altrui) implicita nell'idea precedente. Il pluralismo afferma che la diversità e il dissenso sono valori che arricchiscono l'individuo e la società, e che le differenze sono elementi dinamizzatori delle relazioni sociali. In sostanza, per aderire a questo concetto è necessario credere nel valore della diversità, dato che, come afferma Sartori (2001), pluralismo non significa essere plurali.

Un'altra questione che vogliamo fare presente è il fatto che spesso utilizziamo i termini repubblica e democrazia come intercambiabili. Non è nostra intenzione sviluppare tali concetti in questa sede, giacché possono essere approfonditi in testi di discipline specifiche, ma intendiamo invece sottolineare che la tematica repubblicana si differenzia da quella democratica, nell'essenza della sua definizione, nel fatto che la prima presuppone la rinuncia a benefici o interessi individuali in favore del bene comune e della cosa pubblica. Questo aspetto secondo noi è di somma importanza, dato che nelle diverse procedure di Mediazione si cerca di far emergere gli interessi collettivi così come si cerca anche di far sì che i partecipanti possano, da un punto di vista più ampio, riconoscerli e lavorare con essi. In qualche modo, con queste azioni potremmo invocare i valori repubblicani perfino nel caso in cui i procedimenti si riferiscano a esperienze derivanti dal pensiero democratico.

In seguito, la definizione della "società auspicabile" e della "società accettabile" – in quanto standard, pretesi e ammissibili, di differenza, di-

suguaglianza e apertura della società a cui aspiriamo, come individui e come gruppo – ci indicherà i mezzi più adeguati per ottenere questi fini.

## Verso una definizione di Mediazione

Durante il nostro lavoro come mediatori e come docenti abbiamo elaborato enunciati che, sottoposti a discussione in diversi ambiti, potessero essere riformulati in successive versioni migliorate. Per realizzare questo scopo, apparentemente semplice, abbiamo incontrato difficoltà che rivelano la complessità di questo lavoro e che ruotano intorno al poter inquadrare i molteplici fenomeni di cui tratta la Mediazione in una stessa unità di senso. Nella ricerca di una definizione che potesse risultare più complessiva abbiamo percorso diversi punti salienti su cui incentrare la nostra riflessione.

Uno di essi è quello che si apre a partire da un'idea, anch'essa di Six, che ci invita a riflettere riguardo al significato più profondo della Mediazione, che sarebbe per noi qualcosa come un "nucleo originario". Si riferisce a essa in questo modo:

(...) uno spazio di creatività personale e sociale, una realizzazione di cittadinanza (...) (1997).

Un altro punto saliente possibile, nel tentativo di definire cos'è la Mediazione, è quello tracciato a partire dalle domande che Six pone al momento di analizzare l'identità del mediatore:

(...) ciò che esercita è una professione? una funzione?, una vocazione?, un'occupazione? (...) (1997).

Di seguito tratteremo brevemente alcuni dei temi che, secondo il nostro parere, sono il fulcro di queste formulazioni.

## La nozione di cittadinanza

Come per altri concetti, questa nozione è cambiata nel momento in cui sono cambiate le società e le loro forme di organizzazione. Una definizione piuttosto generale intende per cittadinanza un riconoscimento sociale e giuridico secondo cui una persona ha diritti e doveri in virtù della sua appartenenza a una comunità nazionale. Si potrebbe dire, inoltre, che la condizione fondamentale della cittadinanza sia l'equità. In questo

modo, i requisiti che devono essere soddisfatti nelle democrazie moderne sono il riconoscimento degli stessi diritti, delle stesse libertà, delle stesse opportunità e degli stessi obblighi per tutti i cittadini.

Per quanto riguarda i diritti, è importante sottolineare che, in base alla classificazione tradizionale che li ha raggruppati in diritti politici, diritti civili, diritti sociali, diritti diffusi e/o collettivi, si parla di cittadinanza politica, cittadinanza civile e cittadinanza sociale, nonché di nuovi diritti. Il concetto contemporaneo di cittadinanza include anche i diritti culturali nell'ambito dei cosiddetti diritti complessi o di quarta generazione.

L'integrazione di tutti i membri di una comunità nazionale come uguali richiede, pertanto, che essi godano pienamente ed effettivamente di tutti questi diritti, e ciò significa

(...) non unicamente che venga loro permesso di votare, ma che ci siano tribunali che li difendano da qualunque violazione della legge, che possano contare su un lavoro decente, che possano formarsi e migliorarsi, che non rimangano abbandonati a causa di malattie o vecchiaia, che non siano discriminati per il loro colore della pelle, sesso o religione, eccetera (...) (Nun 2002).

Se pensiamo a questa affermazione dall'idea che formula Dahl (2003), secondo la quale tali condizioni rappresenterebbero una sorta di "modello ideale" a cui dobbiamo aspirare, ma che difficilmente le democrazie attuali raggiungono, possiamo dire che gli standard di cittadinanza che troviamo in una determinata società ci indicherebbero, in qualche modo, gli standard di democrazia di quella società.

Queste valutazioni generali e il proposito di iniziare a delineare il nostro contesto specifico ci rimandano a una prima importante questione da considerare che si riferisce a un processo inserito nei cambiamenti generali già segnalati:

L'indebolimento delle istituzioni che svolgevano un ruolo nell'integrazione sociale ha portato a un indebolimento della densità di cittadinanza, intendendo con essa la densità istituzionale della vita sociale degli individui, la trama di relazioni che si stabiliscono tra gli individui e le istituzioni (Portantiero 1993).

Se osserviamo le politiche che sono state applicate in Argentina e nel resto dell'America Latina, è facile notare che non sono state caratterizzate esattamente dall'essere inclusive. Un'osservazione di questo pro-

cesso nel suo insieme rivelerebbe che i suoi effetti, insieme all'assenza di reti di protezione sociale adeguate, avrebbero messo gran parte dei cittadini nella condizione di essere esclusi dalla cittadinanza sociale e in seguito dalla cittadinanza politica. Lo scenario così rappresentato sarebbe descritto in un'altra affermazione di Nun:

Se c'è un contratto sociale, non più del 20 o 30% dei latino-americani possiede le caratteristiche che li rendono realmente parte di esso (2002).

Essere cittadino non significa solamente, come abbiamo già detto, godere di diritti, ma assumere obblighi, ovvero rispettare la legge. Tuttavia, al momento di fare appello a questo tipo di contratto è necessario riflettere su certe condizioni che rendono complessa la questione e potrebbero essere rappresentate con la seguente opinione di Ross:

Spesso il Diritto, o meglio la legislazione vigente di alcuni Stati, entra in contraddizione con gli usi e i costumi delle comunità che quello Stato rappresenta. Che sia perché sono obsolete o perché sono state redatte e approvate in contesti sociali, economici e culturali diversi, non sempre le legislazioni hanno una connessione adeguata con la realtà (1997).

In questo modo, tenendo in considerazione ciò che è stato detto fin qui, è opportuno chiedersi fin dove sia legittimo esigere, da coloro che non godono di pieni diritti, l'illimitato adempimento degli obblighi che quel contratto presuppone. A che scopo chiedere a coloro che sono stati esclusi dal *sistema* che si attengano alle norme del sistema che ha deciso di escluderli? Naturalmente, in questa modesta analisi non pretendiamo di affrontare la densità di tematiche che emergono da qualunque tentativo di risposta, ma desideriamo invece insinuare dubbi come forma di avvertimento dinnanzi a certe conclusioni semplicistiche, con lo scopo di sottolineare la necessità di assumere l'impegno a costruire un *collettivo* al quale tutti abbiano la possibilità di accedere.

D'altra parte, il concetto di cittadinanza è strettamente legato a quello di spazio pubblico e a quello di città. In questo senso, la caratterizzazione dello scenario in cui si esercita la cittadinanza, la città, ci rivela la molteplicità dei temi da trattare. Secondo Borja

la città è la urbe, la *urbs*, concentrazione fisica di persone e di edifici, diversità di usi e di gruppi, densità di relazioni sociali. È *civitas*, luogo di civismo, in cui si verificano processi di coesione sociale e si percepiscono quelli di esclusione, di modelli culturali che regolano relativamente i comportamenti collettivi, di identità che si esprime materialmente e simbolicamente nello spazio pubblico e nella vita cittadina. Ed è *polis*: i cittadini si realizzano attraverso la partecipazione agli affari pubblici; la città è storicamente luogo della politica (2002).

Lo spazio pubblico è il luogo di rappresentazione e di espressione collettiva, e in questo senso la sua qualità e la sua accessibilità definiranno in grande misura le possibilità di esercitare la cittadinanza. Così, come sostiene Borja, la qualità dello spazio pubblico sarà in relazione alla “intensità e alla qualità delle relazioni sociali che promuove, per la sua capacità di creare mescolanze di gruppi e comportamenti, per la sua qualità di stimolare l’identificazione simbolica, l’espressione e l’integrazione culturale” (2002).

In quest’ambito generale è possibile affermare che la cittadinanza non è qualcosa di semplicemente dato, ma è il risultato di processi di costruzione nei quali il dialogo sociale sarebbe un mezzo disponibile a questo scopo. Questo dialogo può avere momenti di consenso e di conflitto, però dobbiamo intendere il consenso, non come unanimità, ma come “un processo di compromessi e convergenze in continuo cambiamento tra convinzioni divergenti” (Sartori 2001).

Uno dei modi in cui, a volte, si stabilisce questo dialogo è quello che descriveva Terán (2002) successivamente agli avvenimenti accaduti in Argentina alla fine del 2001:

(...) il pluralismo negativo definisce uno scenario polifonico che non favorisce la creazione di un concerto che ottenga ricchezza dalla diversità, poiché queste voci non costituiscono uno spazio di azione comunicativa: parlano tutte contemporaneamente e di argomenti diversi, ottenendo che nessuno ascolta nessuno (...).

In questo senso, la Mediazione costituisce uno strumento che permette di superare questa situazione. Può favorire la creazione di legami nel tessuto sociale o ristabilirli laddove ci sia conflitto o rottura. Può essere un ponte che rafforza o restituisce la relazione tra gli individui o gruppi di individui e le istituzioni. Può far sì che le persone trovino da sole e libera-

mente le soluzioni ai loro problemi. La Mediazione in ambito sociale potrebbe essere definita così:

“Una risorsa umana e uno strumento dei cittadini grazie al quale i membri di una società possono trattare le loro differenze e/o gestire i conflitti che si presentano nell’ambito privato e/o pubblico, così come partecipare alla costruzione della società di cui fanno parte”.

## La Mediazione come professione

Le domande poste precedentemente su cosa sia la Mediazione rivelano le difficoltà che sorgono dal fatto che questa attività non è ancora, nel nostro paese, una professione circoscritta e riconosciuta; in altre parole, non è una professione autonoma.

Non sappiamo se le discipline che confluiscono nella Mediazione costituiranno nel futuro un’organizzazione accademica formale ai fini dell’abilitazione professionale, ma finché non si risolverà questa situazione continuerà a esserci, per cui è importante rivedere alcune ipotesi con cui la Mediazione e i mediatori hanno percorso questo cammino.

Highton e Álvarez fanno presente questa situazione in Argentina:

(...) il campo della Mediazione lotta per trasformarsi in una professione unificata, con un corpo definito di conoscenze, abilità e standard propri; la Mediazione è nata e si è sviluppata partendo da radici multidisciplinari, e queste radici hanno arricchito la professione, ma sono riuscite anche a confondere il senso di identità (...) (2000).

Questa affermazione suppone, in qualche modo, che nella ricerca di una definizione di questo campo del sapere, sia stata presa una deviazione. La comprensione di questa situazione ci permetterà di re-incanalare la ricerca.

Sebbene l’approccio interdisciplinare sia proprio di diversi campi, è necessario indagare sul particolare modo in cui è stato compreso nell’ambito della Mediazione e tentare di delineare uno stato dell’arte (Carbajal 2004).

Possiamo così rapidamente osservare che l’aspetto dell’interdisciplina è stato affrontato in Argentina da almeno due prospettive, che vengono definite a seconda dell’aspetto a cui diamo maggiore importanza: le professioni o i saperi. Da questo punto di vista, il campo della Mediazione è stato rappresentato come un incontro di professioni diverse e non come

un luogo, per dirlo in qualche modo, in cui confluiscono conoscenze provenienti da diverse discipline.

Seguendo gli stessi aspetti evidenziati, questa affluenza/convergenza/comitanza di professioni ha portato a ciò che potrebbe essere rappresentato con l'idea di multidisciplinarietà e non a un approccio, campo o azione interdisciplinare. Parallelamente, la confluenza di conoscenze non ha trovato un "luogo", vale a dire, un campo disciplinare delimitato.

Potremmo affermare, quindi, che la Mediazione è una disciplina che si trova in fase di definizione del proprio oggetto di studio e di elaborazione del proprio indirizzo. Sebbene non possiamo sapere quale evoluzione avrà nel suo percorso per diventare professione autonoma, potremmo comunque definirla, in termini del suo stato attuale, come una professione in transito.

Nel nostro paese, sono stati più che frequenti i dibattiti riguardo a se questo campo dovesse essere costruito come una comunità professionale o meno, il che, naturalmente, permetterebbe di definire o di organizzare la formazione e la pratica.

I rischi che sono stati segnalati rispetto a questa proposta hanno ruotato intorno ai valori che sono impliciti nella nozione di comunità, applicati in questo caso all'idea di comunità professionale. Seguendo la posizione di Bauman a proposito della ricerca di comunità

(...) una delle cose buone che possiamo fare è valutare le opportunità e i pericoli che offrono le soluzioni proposte e sperimentate. Provvisti di questa conoscenza, possiamo almeno evitare la ripetizione di errori passati; possiamo evitare, inoltre, di avventurarci troppo lontano in quei cammini che già in anticipo si sa che sono vicoli ciechi (...) (2001).

Sappiamo che le frontiere sono necessarie per un pensiero autonomo e indipendente, e che il valore multidisciplinare non è un valore in sé, ma un valore relazionale. Secondo noi, la mediazione si deve evolvere verso una definizione del proprio oggetto di conoscenza che le permetta di diventare una professione, se si vuole, con "frontiere porose". In questo passaggio, l'approccio interdisciplinare non si presenta più come un'opzione, ma come una necessità.

Rispetto a questo approccio sono anche ricorrenti i dibattiti riguardo alla sua necessità o alla sua validità. Perciò, mentre tante voci lo invocano come inevitabile, è necessario specificare cosa intendiamo per interdisciplina, collegandola alle idee di multidisciplinarietà e di transdisciplina,

per poi cercare di capire, come afferma Nieto, “i problemi della sua assenza e i benefici della sua presenza” (2004). Per fissare un punto da cui riflettere su queste categorie, utilizzeremo le definizioni di Follari (2004):

**Multidisciplina:** professionisti provenienti da diverse discipline che svolgono un lavoro su un tema, ma senza stabilire integrazione tematica tra di loro;

**Transdisciplina:** il passaggio di alcune categorie, leggi, metodi ecc., da una disciplina a un'altra o altre, ma non necessariamente con un lavoro integrato;

**Interdisciplina:** l'integrazione in un unico insieme tematico, in un unico nucleo concettuale, da contributi provenienti da diverse discipline.

La Mediazione si trova in una fase di formazione e stabilisce un dialogo con altre discipline, come la Sociologia, l'Antropologia, le Scienze della Comunicazione, gli Studi Urbani, le Scienze dell'Educazione, il Diritto, la Psicologia, ecc.. Queste non sono né opposte né si escludono a vicenda, per cui dovremmo evitare l'inutile disputa per il termine giusto e considerarle, in ogni caso, discipline “sorelle”. La Mediazione non emerge dall'interno di nessuna di esse: semplicemente nasce da aspirazioni diverse.

Attualmente, la Mediazione è una pratica consolidata che si inserisce tra i Metodi Alternativi di Risoluzione delle Controversie (ADR) o, come è stato detto fino ad ora, di risoluzione delle differenze e di gestione di conflitti. È importante spiegare che, contrariamente a ciò che veniva sostenuto inizialmente, questi metodi non sono “alternative di giustizia”, ma semplicemente un altro modo di gestire i conflitti. Potremmo anche dire che siamo nella fase di articolazione tra la teoria e la pratica, e che è stato fatto un enorme progresso per quanto riguarda la professionalizzazione. Tuttavia, sebbene la Mediazione e i mediatori abbiano avuto uno sviluppo auspicabile, questo non è uniforme in tutti i suoi aspetti. I contenuti formativi essenziali includono fundamentalmente tecniche e non vengono approfonditi gli aspetti teorici portanti; meno ancora quelli che possono delineare ambiti ideologici o concettuali pertinenti alla Mediazione.

Consideriamo che, prima di cercare l'autonomia, si debba creare un processo per articolare o integrare le conoscenze e per professionalizzare la pratica, altrimenti si corre il rischio di stabilire una “autonomia vuota” da cui si risponde solamente a un interesse corporativo, che non ha niente

a che vedere con lo sviluppo della Mediazione come disciplina e, meno ancora, con le necessità dei “mediati” o con la domanda sociale, che devono essere il punto d’arrivo delle nostre azioni.

Questo processo è arduo ed è uno dei più difficili. Costruire interdisciplinariamente un insieme di nozioni come “una forma del sapere che si crea nell’intersezione delle conoscenze” (Nieto 2004) richiede, senza dubbio, uno sforzo sistematico verso il dialogo e verso l’apertura di spazi di riflessione che implica un atteggiamento personale e professionale messo a disposizione di questo scopo.

Portando tutto ciò sul piano pratico, è indispensabile professionalizzare la tecnica: creare ambiti di riflessione in cui si realizzi ricerca-azione. Fortunatamente si stanno già facendo progressi nell’elaborazione della casistica. Ci sono processi riflessivi che, ovviamente, sono isolati ma esemplari e dai quali nascono potenzialità incoraggianti.

Tuttavia, se ci proponiamo di intraprendere il processo di formazione di questa disciplina (insieme di definizioni, nozioni, concetti e ragionamenti specifici), è importante formulare determinate domande le cui risposte possano indicarci alcuni dei punti chiave che ci permetteranno di disegnare il cammino che dobbiamo percorrere per rappresentare questo campo.

Utilizzeremo un’analisi metaforica suggerita da Francis Bacon. Tra coloro che fanno del sapere la loro professione ci sono alcuni che, ascoltando solo l’esperienza, non sanno altro che raccogliere e accumulare fatti: sono le formiche. Altri, invece, non ascoltano altro che la ragione e creano sistemi con le astrazioni dello spirito: sono i ragni. La vera sapienza risiede nelle api, che raccolgono il polline dei fiori per elaborarlo e trasformarlo. Questo equivale a coloro che consultano e si interrogano sulla storia culturale e sull’esperienza, e poi interpretano e illustrano i loro dati alla luce dei principi e del ragionamento. È proprio nell’unione di questi elementi, nell’utilizzo simultaneo dell’esperienza e dei principi, che è situata la speranza.

Troviamo qui una grande sfida per noi mediatori, ovvero definire ciò che vogliamo essere:

Formiche? Per accumulare ragionamenti e pratiche come un’estesa collezione di aneddoti?

Ragni? Per creare cataloghi di modelli che non rendono l’idea della complessità del conflitto umano?

Api? Affinché dall’organizzazione sistematica, un lavoro di squadra proattivo e il rispetto per la diversità intraprendiamo una riflessione cri-

tica del sapere e del fare che permetta di trasformare questa pratica e di renderla uno strumento che rispecchi la complessità delle relazioni umane?

È necessario, quindi, formare un insieme; ovvero, passare dal multidisciplinare al pluralismo, tenendo in considerazione che la concezione pluralista, l'altro, il diverso, arricchisce il singolo e l'insieme.

Naturalmente, come in ogni insieme, ci saranno clausole di inclusione. Secondo noi, se questa "società di mediatori" deve costituire frontiere, queste non devono dipendere dai nostri titoli universitari, ma dalla consistenza delle conoscenze che definiscono una solida formazione e dai valori di coloro che desiderano farne parte. Come vedremo nei seguenti capitoli, si baserà su conoscenze che provengono dalle diverse discipline, in un addestramento a utilizzare tecniche e strumenti specifici, e nello sviluppo di un certo atteggiamento.

Uno dei grandi nomi dell'architettura moderna, Louis Kahn, sosteneva che gli edifici sono creati per ospitare le istituzioni dell'uomo. Per trovare "la forma" di un certo edificio, si devono capire le aspirazioni dell'istituzione che si vuole ospitare. Per noi, la cosa più auspicabile sarebbe lavorare insieme per trovare una forma che non alteri le aspirazioni della Mediazione. Parallelamente, vogliamo sottolineare una distinzione che può orientare questa ricerca: "la forma è inerente all'aspirazione e vocazione di uno 'spazio' o di una 'istituzione' (...) una forma può ammettere disegni diversi, ma il disegno deve seguire rigidamente quella volontà" (2002).

## Riferimenti bibliografici

Bauman, Zygmunt, *Community. Seeking Safety in an Insecure World* (trad. it.: *Voglia di comunità*, Laterza, Roma-Bari 2001).

Berger, John, *Cómo dar sentido al mundo*, “Página/12”, Buenos Aires, 17 maggio 2004.

Borja, Jordi, *Ciudadanía y globalización*, Centro de Documentación en Políticas Sociales, Documentos 29, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 2002.

Borja, Jordi, *El espacio público: ciudad y ciudadanía*, Electa, Barcelona 2003.

Carbajal, Liliana, *Cuánto de interdisciplinarios somos*, relazione presentata nel IV Encuentro nacional de Mediadores en Red, Rosario, Argentina 2004, [www.mediadoresenred.org.ar](http://www.mediadoresenred.org.ar).

Dahl, Robert, *Entrevista sobre el pluralismo*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires 2003.

Highton, E-Álvarez, G., *La Mediación en la escena judicial: sus límites. La tentación de ejercer el poder y el poder del mediador según su profesión de origen*, in D. Schnitman, Schnitman, J. (a cura di), *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*, Granica, Buenos Aires 2000, pp. 121-154.

Kahn, Louis I., *Louis I. Kahn. Conversaciones con estudiantes*, Gili, Barcellona 2002.

Lechner, Norbert, *Los desafíos políticos del cambio cultural*, in “La Ciudad Futura. Revista de Cultura Socialista”, Buenos Aires 2004.

Nieto, Roberto, *Mediación e interdisciplina, del crepúsculo al amanecer*, relazione presentata al IV Encuentro Nacional de Mediadores en Red, Rosario, Argentina 2004.

Nun, José, *Ciudadanía, integración y mito*, in “TodaVía”, 1, Fundación OSDE, Buenos Aires, maggio 2002, pp. 1-3.

Portantiero, Juan Carlos, *Revisando el camino: las apuestas de la democracia en Sudamérica*, in “Sociedad”, 2, Buenos Aires 1993.

Ribeiro, Renato J., *Democracia versus república. La cuestión del deseo en las luchas sociales*, in “Prismas. Revista de Historia Intelectual”, Universidad Nacional de Quilmes, 2003.

Ross, Alf, *Sobre el derecho y la justicia*, Eudeba, Buenos Aires 1997.

Sartori, Giovanni, *Pluralismo, multiculturalismo e estranei. Saggio sulla società multi-etnica*, Rizzoli, Milano 2000.

Six Jean, François, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Parigi 1995.

Sontag, Susan, Regarding the Pain of Others Farrar, Straus and Giroux (trad it. *Davanti al dolore degli altri*, Mondadori, Milano 2003).

Terán, Oscar, *La experiencia de la crisis*, in “Punto de Vista”, 73, Buenos Aires, agosto 2002, pp. 1-3.

Terán, Oscar, *Historia memoria*, in Girbal-Blacha, Noemí (a cura di), *Tradición y renovación en las Ciencias Sociales y humanas. Acerca de los problemas del Estado, la sociedad y la economía*, Universidad Nacional de Quilmes, 2004.

## Capitolo II

### Scenario sociale urbano<sup>4</sup>

*Talvolta città diverse si succedono sopra lo stesso suolo  
e sotto lo stesso nome.*  
Italo Calvino

Definire la Mediazione, come lo abbiamo fatto nel capitolo precedente, considerando il suo utilizzo nell'ambito delle relazioni socio-urbane, porta a domandarci il tipo di scenario in cui queste si sviluppano. La comprensione e la conoscenza di tale realtà permettono di concepire e realizzare processi di intervento più efficaci nel tentativo di concretizzare le "aspirazioni della Mediazione".

Le domande: "Che società?" e "Che città?", sono il punto di partenza per la riflessione, che inizialmente effettueremo affrontando i due quesiti separatamente con il fine di individuare il punto dell'osservatore, ovvero un punto fisso dal quale tracciare una prospettiva. Ovviamente in ciascuna riflessione sarà presente il binomio città-società interpretato come relazione reciproca.

#### Che società?

Uno dei cambiamenti fondamentali dell'epoca attuale è rappresentato dal fatto che il lavoro non è più uno dei pilastri – per lo meno non il principale – su cui si integrava e strutturava la vita comunitaria. A partire da questo fenomeno si è andato configurando un nuovo scenario di disgregazione e vulnerabilità che condanna ampi settori della popolazione alla marginalità e alla perdita della cittadinanza. L'aggravamento della disuguaglianza e il crescente depauperamento ci mettono di fronte a un fenomeno di destrutturazione del tessuto sociale, il che, unito alla mancanza di adeguate reti di protezione sociale, porterebbe, secondo le parole del sociologo Nun, alla consolidazione di "democrazie escludenti" (2002).

A proposito di questo processo ci avvertiva già alcuni anni fa un altro sociologo, De Ipola:

Direi che i tradizionali dispositivi generatori di solidarietà sono entrati in una fase di disintegrazione irreversibile. Tali dispositivi si basavano

4 Traduzione di Simone Pellegrini.

su un sistema, più o meno bene organizzato a seconda dei casi, di protezioni sociali: la solidarietà era fondata sulla crescente mutualizzazione dei rischi sociali, in modo tale che lo stato sociale, per lo meno nelle sue espressioni più avanzate, si identificasse con una specie di società garantista, incaricata di intervenire in circostanze, se non eccezionali, almeno anomale (1996).

In un ambito più ampio, una breve rilettura di alcune delle caratteristiche che hanno contraddistinto le politiche applicate negli ultimi decenni in paesi come l'Argentina (politiche di adeguamento, diminuzione degli investimenti statali, indebolimento delle istituzioni dello Stato, scomparsa dei movimenti sociali, distribuzione meno equa della ricchezza, flessibilità e/o precarizzazione del lavoro, disoccupazione, solo per citarne alcune) ci permettono di capire la configurazione sociale che favorivano, oltre al fatto che i conseguenti risultati non sarebbero stati "effetti collaterali indesiderati" – come in seguito dichiarato dai suoi promotori e difensori – bensì parte integrante del progetto stesso. In ogni caso, la promessa neoliberale secondo la quale la crescita economica che tali politiche avrebbero generato, e di fatto generarono, si sarebbe trasformata in un progressivo accesso da parte della società ai beni essenziali e ad altri non così essenziali però altrettanto desiderabili, almeno in Argentina, è rimasta incompiuta. Inoltre, se osserviamo il fenomenale trasferimento di risorse dai più poveri verso i più ricchi, scopriamo che la formula risultante potrebbe essere espressa come "crescita economica e disuguaglianza sociale". La prevedibile contropartita del cammino intrapreso dalla politica economica e sociale sarebbe, dunque, "un aumento senza precedenti dell'incidenza, dell'eterogeneità e dell'intensità della povertà" (Torrado 2002).

In sostanza, l'incremento della disuguaglianza e la conseguente erosione dei legami sociali modellano il paesaggio della frattura, della disgregazione e della frammentazione sociale che predomina nel nostro paese. Tale scenario, assieme agli aspetti risaltati da Lechner, costituisce un campo sufficientemente fertile perché emerga una molteplicità di conflitti di natura sociale e/o comunitario nei quali la Mediazione può essere uno strumento adeguato per poterli trattare. Allo stesso tempo, la sfida che suppone la reinclusione di enormi settori della popolazione con il fine di ricostruire una società sufficientemente integrata, nella quale la maggior parte dei suoi membri abbia accesso a un livello degno di benessere socioeconomico e di rispetto per i suoi diritti, richiede da un lato decisioni politiche, economiche e sociali, e dall'altro istanze di articolazione

e ricomposizione: e in tutto ciò la Mediazione può offrire uno spazio insostituibile.

Un'altra trasformazione che vorremmo sottolineare è quella derivante dal fenomeno della "globalizzazione" o "mondializzazione", cominciato alcuni decenni fa e oggi al centro del dibattito e della riflessione negli studi sociali. Una delle constatazioni più evidenti ci viene presentata da García Canclini (2004) quando segnala che il riordinamento globale delle culture, cominciato con questo processo, non elimina le disuguaglianze né le asimmetrie, tanto tra le metropoli e le società periferiche, quanto all'interno di ciascuno di questi elementi. Al contrario, ciò che è emerso è che queste distanze tendono ad aumentare. Ad ogni modo, dobbiamo considerare questo processo di interpenetrazione – principalmente a livello economico, comunicativo e culturale – tra le diverse società, come una realtà. Senza aderire a "una visione euforica né a una visione catastrofica", dobbiamo conoscere la sua dinamica per potere tener conto dei suoi effetti e capitalizzare i suoi contributi.

A tutti questi riferimenti globali bisognerà sovrapporre quelli di ordine locale o i modi in cui si presentano in un contesto e in un momento determinati. Per capire il caso argentino, che è quello che conosciamo meglio, è inevitabile identificare come momento di spaccatura la profonda crisi dell'anno 2001, conseguenza di un processo di degrado politico-istituzionale, del fallimento dell'economia e di una crisi sociale nelle sue molteplici espressioni, che ha prodotto effetti significativi di vario ordine. È necessario sottolineare, inoltre, che tale crisi fu canalizzata, a differenza di analoghe situazioni nel nostro paese, per vie istituzionali e democratiche. Insomma, l'idea di crisi di per sé risulta, nell'attuale contesto argentino, inseparabile da una analisi a trecentosessanta gradi. Tuttavia, come ogni crisi, possiamo pensarla non solo per i suoi effetti negativi, come la disarticolazione che favorisce, bensì a partire dalla possibilità che questo scenario offre per rendere nuovamente visibili alcune strutture più marginali che in tempi normali non venivano considerate rilevanti.

Per comprendere la maniera in cui questo fenomeno è stato sperimentato e i modi per affrontarlo, possiamo osservarlo tenendo conto di alcuni punti chiave: per esempio le elevate aspettative sociali e culturali, fondate principalmente sul mito dell'eccezionalità argentina oltre che sul fatto di "essere parte di una delle società più omogenee ed egualitarie d'America" (Garretón 2003). Inoltre, bisogna porsi delle domande riguardo anche alla dimensione temporale, ovvero se la crisi è ancora in corso, se si tratta in qualche modo di una "crisi del futuro" o se la crisi è terminata e "questo e ciò che è rimasto". Varie riflessioni degli ultimi

anni e altre più recenti scaturite dall'ambito intellettuale ci porterebbero a pensare che ci troviamo di fronte alle tre cose contemporaneamente.

Sebbene determinanti esterne, analoghe peraltro a quelle di altri paesi della regione, contribuirono alla configurazione della nuova situazione sociale, bisogna attribuire a una complessa combinazione tra storia, rappresentazione, responsabilità e aspettative della nostra società il particolare modo in cui si sviluppò il processo che avrebbe poi portato a tale risultato.

Una specie di avvertimento, a proposito del nuovo panorama, potremmo trovarlo, un anno prima della sua “esplosione”, in una affermazione del sociologo Portantiero: “L'Argentina è diventato un paese di vittime e non di attori, e per questo corre il rischio di diventare un luogo invece di una Nazione. Solamente gli attori costituiscono movimenti sociali, le vittime si esauriscono nello scoppio della protesta” (2000).

La ritirata dello Stato come “compensatore” delle disuguaglianze ha abbandonato gli “esclusi” in una situazione di “caduta libera”, alla quale non sono state trovate formule di ricomposizione, e nemmeno meccanismi di contenimento adeguati alle nuove condizioni sociali. Se osserviamo gli attuali livelli di povertà e indigenza e i deficit sociali di natura peraltro complessa nei quali è sprofondata la maggior parte della popolazione nel nostro paese, incomparabilmente superiori a qualsiasi livello passato, e in particolare la critica situazione sofferta dai bambini di diverse aree, possiamo comprendere la gravità di ciò che dovrebbe essere visto, in senso generale e considerando i diversi gradi di responsabilità, come una specie di fallimento collettivo.

Vari indicatori del rapporto UNICEF dell'anno 2004, secondo il quale il 60% dei bambini argentini (quasi 3,7 milioni) vive al di sotto della soglia di povertà e 3 su 10 sono indigenti, oltre che il progressivo abbassamento del livello di alfabetizzazione<sup>5</sup> – che era un orgoglio nazionale e una singolarità nel panorama latinoamericano –, sono alcuni dei segnali che hanno configurato ciò che, parafrasando Gorelik, potremmo definire “il paesaggio della devastazione”.

Passato il ciclone degli eventi accaduti nell'anno 2001, con un nuovo governo eletto dai cittadini si aveva la fievole speranza di cominciare a percorrere il lungo cammino della reinclusione sociale o, in definitiva, di costituire una Nazione. Sarà dunque necessario lavorare sulle cause e gli

5 Secondo lo stesso rapporto UNICEF, 400.000 ragazzi e adolescenti abbandonano ogni anno gli studi, e 1.000.000 tra i 15 e i 19 anni non sono inseriti in nessun percorso di istruzione.

effetti dell'attuale stato delle cose attraverso politiche attive, integrali e trasversali, in modo da contemplare i diversi fattori che compongono la vulnerabilità sociale. Allo stesso tempo bisogna pensare ad ambiti di dialogo nei quali si possano sviluppare nuove forme di articolazione e partecipazione collettiva con l'obiettivo di costruire un nuovo contratto sociale, se aspiriamo davvero a una società più giusta e integrata.

## Che città?

Il nuovo ciclo di pensiero iniziato nel decennio del 1980, come segnala Gorelik

ricollocò la città come punto chiave per comprendere la peculiare modernità latinoamericana. Nuovi temi, come per esempio lo spazio pubblico, la gestione locale, il ruolo dei media nell'immaginario urbano e le avanguardie estetiche, e nuove discipline, come la scienza politica, la comunicazione, la critica letteraria e la storia culturale, produssero un corredo intellettuale per pensare la città che rompe qualsiasi legame con i linguaggi e le problematiche precedenti, dettati dal predominio della pianificazione e dalla sociologia urbana (2002).

Questi nuovi approcci danno come risultato un'immagine del paesaggio urbano che riproduce quella definita dall'ordine sociale, per cui potremmo rappresentarlo come uno scenario di frammentazione, segregazione, disaggregazione e disgregazione urbana che esige uno sguardo più profondo per quanto riguarda la città dove viviamo, o non viviamo.

Il grande processo rimodernatore intrapreso nel decennio del '90 a Buenos Aires si tradusse, come rivelato da varie analisi, nella configurazione di una città "con una diagnosi tipica del Terzo Mondo: sacche di ricchezza privata e una estesa povertà e incapacità pubblica" (Gorelik 2001) che possiamo rappresentare con il punto di vista di Liernur (1997), il quale, dopo avere ricordato varie immagini facilmente associabili a Buenos Aires (Parigi, Los Angeles, New York), passa anche per Mogadiscio:

Agli inizi degli anni novanta le telecamere della CNN mostravano laceranti scene di miseria e violenza nella capitale della Somalia. Persone scalze, vestite con scoloriti abiti sportivi di filato sintetico, percorrevano sozze strade sterrate alla ricerca di cibo o riparo. Bande armate si asserragliavano in miserabili casolari scontrandosi per il possesso di qualsiasi cosa ci fosse a disposizione. Per molti, Buenos Aires non si differenzia troppo da Mogadiscio; ci sono infatti milioni

di abitanti che vivono senza impianti di acqua potabile, senza reti fognarie, su terreni a rischio di inondazione, riparandosi in baracche costruite con materiale di fortuna, costretti alla miseria, all'emarginazione, al maltrattamento, al degrado, alle mafie di ladri, spacciatori o sfruttatori di bambini, alla mancanza di un lavoro decente.

In questo testo non è nostra intenzione analizzare tematiche specifiche riguardanti i processi che portarono all'attuale paesaggio urbano; tuttavia vogliamo lasciare "registrate" per iscritto alcune questioni che consideriamo centrali nella conformazione di questo nuovo scenario e che, alla luce delle radicali trasformazioni urbane realizzate nella città di Buenos Aires in quegli anni, ci portano a vederla come la città delle opportunità perse.

Uno degli assi su cui si sviluppò questo processo trasformatore fu la partecipazione di importanti capitali privati in macroinvestimenti che ebbero ricaduta su differenti livelli di frammenti urbani. Come viene indicato da diverse analisi che abbiamo consultato in questo nostro percorso, tali investimenti avvennero senza un modello di politiche urbane e, ancor meno, di politica di espansione derivata da un dibattito sociale, come richiesto da operazioni di questo tipo e come gestito e realizzato in altre latitudini (Gorelik 2001). In modo analogo, alcuni dei nuovi metodi di concepire il "fare città" – come la pianificazione strategica (esperienza europea), che ha ottenuto buoni risultati e che, però, allo stesso tempo, ha ricevuto diverse e profonde critiche – furono riproposti in una Buenos Aires che non prestò attenzione a certe differenze sostanziali per quanto riguarda determinate condizioni del contesto d'origine. Se in Europa poteva essere considerato un aspetto positivo l'arrivare a una sorta di flessibilità dello Stato (uno Stato la cui rigidità era un ostacolo all'iniziativa trasformatrice, ma che era sufficientemente forte da imporre condizioni a questa vocazione innovatrice), in Argentina l'assenza o la debolezza dello Stato erano il punto di partenza. I risultati sarebbero stati ovviamente diversi (Gorelik 2001).

Lo sviluppo in chiave di "puro mercato" nella nostra città continuò così con la logica prevedibile di investimento e reinvestimento privato e statale nei settori più favorevoli che consolidò una concentrazione della ricchezza molto elevata. La dimensione di questa operazione è visibile, come segnala Silvestri (1999), sovrapponendo i dati dei livelli di socio-abitabilità, istruzione, origine della popolazione e caratteristiche dell'abitazione, tradotti in schemi speciali, agli schemi di investimento del de-

cennio del '90. Seguendo la stessa analisi, anche se in alcuni casi c'è stato un "ideale omogeneo", fu proprio questo ideale a entrare in crisi o, più precisamente, a essere abbandonato. Il progressivo degrado di ampi settori della città e dei suoi spazi comuni avrebbe inciso drammaticamente nella vita pubblica intesa come vita urbana.

Allo stesso tempo, fu messo in moto un processo crescente di micro-privatizzazione sociale che rese più acuta la crisi dello spazio pubblico. L'accelerato incremento della disuguaglianza e della marginalità delinea uno scenario di ricchezza e miseria che sfociò nella svalutazione dello spazio pubblico, in quanto visto come luogo di incontro con l'altro opposto o dove l'alterità comincia a percepirsi come una minaccia. Un aumento significativo di reati di diversa natura e il loro effetto mediatico, trasformarono il tema della insicurezza in una delle maggiori preoccupazioni della società, dando adito alla nascita di certi metodi di sicurezza privata che attentarono inesorabilmente contro lo spazio pubblico.

Un'altra caratteristica tipica di questo cambiamento è la privatizzazione dei servizi pubblici, nel caso specifico del trasporto ferroviario pubblico statale; la trasformazione incluse la cancellazione totale o parziale di reti su scala nazionale, togliendo a diversi comuni, di varia densità di popolazione, il loro unico legame sociale, culturale e commerciale. Nell'ambito della città di Buenos Aires, parte di questo processo sfociò in un significativo miglioramento dei servizi nelle zone più ricche; nelle zone più povere, invece, gli stessi servizi subirono un deterioramento, contribuendo così ad accelerare il ritmo della frammentazione in corso.

Questa formula assunse condizioni più critiche se consideriamo l'area dei servizi primari. Le imprese, privatizzate, ricevettero l'autorizzazione a poterli sospendere in caso di mancato pagamento da parte degli utenti. Questo avvenne con l'acqua, ma anche con la rete fognaria: privando un servizio di base a un determinato cittadino veniva generato un impatto ambientale su tutto il quartiere.

Inoltre, in questo periodo, fu realizzata una fondamentale trasformazione politico-istituzionale che diede autonomia al capoluogo, oggi denominato Città Autonoma di Buenos Aires<sup>6</sup>. Riflessioni su questo processo rivelano che la nuova condizione non portò a risultati significativamente migliori rispetto a quelli del precedente status municipale, per lo meno per quanto riguarda gli aspetti più importanti. Allo stesso tempo, nella Costituzione della nuova Città Autonoma, nonostante l'inclusione alta-

6 Su questo tema si veda Passalacqua E., 2005, volume che abbiamo usato come riferimento durante lo sviluppo del presente libro.

mente positiva di forme più democratiche di gestione attraverso la partecipazione cittadina, queste, in generale, non hanno migliorato le modalità delle “consultazioni aziendali”, e le udienze pubbliche non vincolanti sono state, nella maggior parte dei casi, una sorta di catarsi collettiva, che, non trovando una articolazione politica, non si sono trasformate in un meccanismo per stabilire una ragionevole relazione tra i poteri dello Stato e la domanda sociale. Alcune esperienze in questa direzione rivelano che non furono sufficientemente presi in considerazione alcuni degli ostacoli per potersi avvicinare alle aspettative che si generarono intorno ad esse, visto che si scontrarono con limiti concreti che potrebbero essere visti, come è stato espresso da Passalacqua, partendo dalla “mancanza di tradizioni partecipative nella politica argentina” e dalla mancanza di considerazione su “il tempo necessario per garantire una (reale) rappresentazione dei diversi attori sociali” (2005).

In definitiva, questo processo di trasformazione, nelle sue diverse vie, ha costituito ciò che è stato definito in altri lavori una svolta epocale. In questo senso, è importante tenere in considerazione che, a differenza delle città latinoamericane che si modernizzarono nell’ambito del contrasto sociale, Buenos Aires mostrò parametri omogeneizzanti nell’ambito pubblico e una società che cambiava partendo dall’orizzonte dell’inclusione materializzata nell’estesa classe media, che contribuiva, e contribuisce tuttora, alla sua peculiarità. A coloro che non avevano raggiunto livelli accettabili in questi parametri rimaneva la prospettiva certa dell’ascesa. Ed è precisamente questo ciò che si è rotto, producendo la cosiddetta, come definita anche in altri contesti, città-società “duale”.

Pertanto, quando ci domandiamo “quale Buenos Aires?”, ci troviamo di fronte alle immagini di Mogadiscio e Chicago nella stessa cartolina. “Il naso contro il vetro” scoprì finalmente una materializzazione di scala inedita che potrebbe rappresentarsi con un’altra analisi di Liernur:

Il Treno della Costa, che percorre un tragitto di 16 chilometri, nacque come un insieme di centri d’acquisto articolati lungo il suo percorso. I finestrini del treno sono come schermi della televisione in diretta da dove la moltitudine contempla la bella vita degli altri (1997).

L’illusione di un mondo dove le distanze sociali si accorcino e dove i benefici della città raggiungano la maggior parte delle persone, per non dire tutti, è molto lontana e sembra essersi trasformata in fonte di tensioni per alcuni e di incubi per altri. Se dovessimo trovare delle parole per defi-

nire le città come le nostre utilizzeremmo, parafrasando Tilly, “disuguaglianza persistente”.

È importante generare, come segnala Gorelik (1997), un dibattito ampio che porti all’organizzazione di un’agenda contenente un progetto di città nelle sue diverse dimensioni – politica, sociale e materiale – con l’obiettivo di favorire l’inclusione sociale e rendere attuale il diritto di città.

Bisogna pensare la questione della città, con le parole di Sarlo (2001), come parte essenziale dei diritti e soprattutto della preservazione delle forme materiali della cosa pubblica. In altre parole, un punto di partenza potrebbe essere la restituzione alla città del suo carattere aperto, democratico e culturalmente produttivo.

## Violenze urbane

Questo titolo certamente evoca in ciascuno di noi scenari di violenza distinti: fame, indigenza, prostituzione infantile, sequestro a scopo di estorsione, diverse forme di corruzione interne allo Stato, omicidio a scopo di rapina, criminalizzazione di gruppi sociali, furto d’auto, disoccupazione, stigmatizzazione di quartieri poveri, xenofobia, ecc. Questi sono solo alcuni dei componenti che potrebbero integrare l’estesa lista partendo dalla domanda “che cosa intendiamo per violenza urbana?”

Paradossalmente, la rappresentazione che sembra trasparire è, per lo meno in Argentina, quella che ha formato un certo immaginario collettivo rispetto al reato comune nelle sue differenti modalità e manifestazioni. Più precisamente, questo immaginario attiva, parlando di violenza urbana, i reati nei quali i “carnefici” sono individui o gruppi di individui che in generale provengono da settori marginali o da scarse risorse sociali, economiche e/o culturali. Allo stesso modo, i tipi di reati che più chiamano l’attenzione della società in generale e dei mezzi di comunicazione in particolare, sono la rapina a mano armata, la presa di ostaggi e il sequestro a scopo di estorsione.

Sebbene queste forme di violenza siano significative in quanto costituenti uno dei fattori di maggiore preoccupazione collettiva, ci sembra più adeguato pensarle, a differenza di altre visioni, come una delle manifestazioni di crisi generale dello Stato e della società. Dello Stato, perché ha smesso di essere, come già accennato, la principale istanza di articolazione delle relazioni sociali e il garante della riproduzione di un sistema di regole di gioco dentro le quali tali vincoli si formano, della società, poiché la sequenza di avvenimenti traumatici da essa vissuti nell’ultimo

quarto di secolo ha prodotto fratture che rompono identità, continuità e aspettative di prevedibilità.

Un altro dato, non meno importante, è che, in generale, le lamentele verso una sicurezza urbana denotano una auto-rappresentazione di questa società come se un'altra fosse stata ragionevolmente pacifica. Questa rappresentazione evidenzerebbe non poche contraddizioni se la si analizzasse partendo da una certa genealogia della violenza nel nostro paese oppure semplicemente rispetto all'esperienza del nostro passato recente, come il periodo degli anni '70, nel quale le figure del *desaparecido* e del "bambino rubato", imposte dal terrorismo di Stato, irrupero nella nostra vita quotidiana.

La frammentazione sociale e urbana che abbiamo descritto permette di supporre che la violenza nelle sue diverse forme sicuramente perdurerà e si svilupperà in ambiti diversi. Si capisce, dunque, come questa nuova configurazione sociale abbia reso la paura parte della nostra esistenza. In questo ambito, tutti i settori della popolazione si sentono intimoriti e perfino minacciati, ciascuno per motivi diversi.

Quando parliamo di violenze urbane dobbiamo tenere in considerazione anche le distinte condizioni di esclusione. L'accessibilità o l'inaccessibilità a beni materiali oltre che la perdita del senso di appartenenza o, semplicemente, la perdita di senso (che non è, certamente, un privilegio dei poveri), generano le condizioni perché emergano molteplici forme di violenza.

La disuguaglianza sociale e l'anomia sono veri produttori della violenza espressa nello spazio urbano e, per comprendere le sue manifestazioni, dobbiamo domandarci quali sono gli scenari e i protagonisti, indagando sulle origini e sulle cause. Inoltre, se ci riferiamo all'insicurezza derivante dalla violenza, è importante proporsi una riflessione responsabile rispetto ai modi di affrontare questa problematica. Cosicché dovremmo prendere una certa distanza dai reclami più "rumorosi" per poter osservare altri che, non avendo voce, non si sono potuti sentire. Un racconto tratto da un testo di Duschatzky e Corea che tratta di un'esperienza alla quale sono esposti i giovani delle zone marginali, in questo caso della città argentina di Cordoba, può farci pensare a ciò che a volte non viene incluso nei registri delle vittime della violenza.

## Rito del battesimo<sup>7</sup>

(...) Il battesimo è quello che si fa quando si viene iniziati al furto serio, che è ben diverso dallo scippo da quattro soldi (...) Incomincia al pomeriggio [...] Iniziamo sniffando colla e poi li prendiamo a bastonate così non parlano se vengono presi dagli sbirri. E non parleranno perché sono stati in grado di resistere (...) I ragazzi hanno tra i 10 e i 13 anni e incomincia il più grande del gruppo, il quale è stato dentro già varie volte. Quando viene buio andiamo dietro al canneto e lì il ragazzo che è stato battezzato viene inculato così se finisce nel riformatorio non parlerà quando gli faranno qualcosa di simile. Poi viene portato in centro e lasciato lì per fargli fare il suo primo furto.

I ragazzi si appropriano delle regole dell'altro repressivo al fine di anticipare un pericolo imminente (...) Il passaggio, ovvero l'aver superato le prove, implica raggiungere uno status di rispettabilità all'interno del gruppo. Il passaggio allo status di ladro simbolizza il principio di una nuova condizione: colui che resiste, colui che sarà capace di tollerare la sofferenza e la tortura, colui che non parlerà (...) Il rito del battesimo (botte e abusi sessuali) si basa sulle regole dell'istituzione repressiva – in questo caso quelle della polizia, delle carceri e dei riformatori – (...)

La sicurezza è, senza dubbio, un diritto di qualsiasi essere umano. Tuttavia, l'estrema sensibilità di alcuni settori non è direttamente proporzionale alla mappa di insicurezza o ai tipi di insicurezza che vive la società in generale. E l'espressione dei settori più vulnerabili non può che avvenire, come segnalano Dutschatzky e Corea, mediante le forme a loro più familiari e dalle quali si costruisce la loro soggettività. È normale che consideriamo le loro azioni come violente, però cosa significa questa categoria per coloro che vivono in un contesto dove tutto è violenza? Come affermano le autrici citate: se tutto è violenza, nulla è violenza. Se veramente vogliamo lavorare per superare l'insicurezza dobbiamo pensare a spettri più ampi e a zone più profonde.

Un campione rappresentativo delle forme abituali (private) con cui viene affrontata questa problematica lo possiamo trovare nelle riviste specializzate che circolano nel nostro paese, rivolte a ceti medi e alti i quali, ovviamente, sono coloro che ne hanno accesso. Tali strumenti pubblicizzano e offrono un'ampia gamma di sistemi di sicurezza, umani ed elettronici, con diversi gradi di sofisticazione. I muri sempre più alti, guardiani

7 Dutschatzky S.-Corea C., 2004 [TdA, Pellegrini, S.].

armati, circuiti perimetrali elettrificati, cani addestrati per uccidere, lezioni di tiro a segno, sistemi di monitoraggio per mezzo di elicotteri, auto blindate e tante altre risorse che diminuiscono la possibilità di essere vittima di un attacco. Tuttavia, nulla è sufficiente... Allo stesso tempo, queste forme rivelano, come segnala Bauman (2001), la difficoltà di trovare un ragionevole equilibrio tra i due valori che ci costituiscono come individui: la sicurezza e la libertà. Come lui stesso afferma, sembra che la sicurezza possa essere garantita solo rinunciando quasi completamente alla libertà.

Dunque, sono altri i percorsi che possiamo provare se la nostra convinzione è che

(...) ci sono compiti con cui ogni singolo individuo si confronta, ma che non possono essere affrontati e superati individualmente. Tutto ciò che ci separa e ci istiga a mantenere le distanze dagli altri, a tracciare confini ed erigere barricate, rende sempre più ardua la gestione di tali compiti. Tutti noi abbiamo la necessità di acquisire il controllo sulle condizioni nelle quali affrontiamo le sfide della vita, ma per la gran parte di noi tale controllo può essere ottenuto solo collettivamente (...) Se mai può esistere una comunità nel mondo degli individui, può essere (ed è necessario che sia) soltanto una comunità intessuta di comune e reciproco interesse; una comunità responsabile, volta a garantire il pari diritto di essere considerati esseri umani e la pari capacità di agire in base a tale diritto.

Le richieste da parte di ampi settori della società nella linea della “tolleranza zero”, potrebbero essere capitalizzate in una formula vittoriosa, o almeno speranzosa, se ci proponessimo di applicarla alle condizioni di povertà e di marginalità e a qualsiasi tipo di esclusione sociale.

La ricerca di una comunità sicura, basata sull’isolamento, sulla divisione, sui muri protettori e sui cancelli custoditi da guardiani, si evolve verso una forma di ghettizzazione, in questo caso volontaria, che semplicemente acuisce la frammentazione e l’esclusione sociale e urbana. Una città a compartimenti, tra ghetti di ricchi e ghetti di poveri è “oltre che socialmente ingiusta, politicamente antidemocratica e culturalmente povera”, un campo nel quale prima o poi può scoppiare la “guerra di tutti contro tutti”<sup>8</sup>.

A partire da questi dati possiamo provare a capire e a far circolare le paure in spazi di dialogo che permettano di diluire gli aspetti autoritari o

8 Le citazioni nel paragrafo appartengono a Borja J., 2003.

le proposte escludenti sotto il segno dell'intolleranza, stimolando proposte includenti orientate al riconoscimento dell'altro.

Le esperienze europee in generale, oltre che alcune specifiche in America Latina, rivelano che la sicurezza nelle città è stata aumentata ristabilendo il carattere pubblico dello spazio pubblico. Le strategie urbane tendenti alla sua rivitalizzazione basate su strumenti di qualità, confluenza di usi diversi e distribuzione omogenea dell'impiego dello spazio pubblico, hanno messo in pratica il miglioramento della sicurezza rappresentando, allo stesso tempo, uno stimolo per la coesione sociale.

Come abbiamo visto, i meccanismi di esclusione sono vari ed è precisamente la città il luogo in cui si esprimono e si verificano gli effetti. In ogni caso, un elemento basilare presente nella causa di esclusione e rottura della relazione sociale, è la mancanza di condizioni per una comunicazione che semini uguaglianza nella disuguaglianza. È logico pensare che la Mediazione possa costituire un elemento efficace in questa direzione, come illustrato nel prossimo racconto.

## Il muro di Paraná<sup>9</sup>

Un gruppo di abitanti del quartiere Lomas del Mirador 1 della città di Paraná avviò una istanza presso il Municipio di Paraná richiedendo l'autorizzazione per recintare uno spazio aperto comunitario per motivi di sicurezza. Gli abitanti si sarebbero assunti il costo della costruzione del muro, alto un metro e mezzo, con inferriate, e avevano cominciato a raccogliere denaro a tale proposito.

Visto che la pratica non sembrava procedere, andarono in cerca d'aiuto dal Difensore Civico di Paraná. Tale organismo effettuò tutte le analisi necessarie e dichiarò l'assenza di ostacoli legali. Tuttavia, il Difensore Civico fece loro notare che questo tipo di soluzione avrebbe potuto creare degli inconvenienti significativi e propose di fissare una riunione per pensare tutti insieme come affrontare il tema.

Il Difensore Civico fece una convocazione aperta a tutti gli attori coinvolti nella Scuola numero 38 di Lomas del Mirador, invitandoli a organizzare nel quartiere un dibattito aperto a tutta la comunità, con la partecipazione di due specialisti in gestione di conflitti che sarebbero arrivati da Buenos Aires. Il titolo era "Vie alternative per la soluzione di conflitti originati nella convivenza".

9 Questa esperienza fu portata avanti da Alejandro Nató, Gabriela Rodríguez Querejazu e il gruppo di mediatori del Centro del Difensore Civico di Paraná, provincia di Entre Ríos (Argentina), nel quartiere Lomas del Mirador 1 e 2.

## I presenti

La dirigente della scuola e diversi docenti, i rappresentanti dei due comitati di quartiere, vari rappresentanti della giunta locale, il parroco, il commissario, gli abitanti, il Difensore Civico, la coordinatrice del Centro di Mediazione Comunitaria, il team di mediatori dello stesso centro e noi.

## Il processo

Iniziammo con una breve introduzione sulla filosofia e sui metodi di risoluzione alternativa delle controversie, e raccontammo alcune esperienze fino a notare che c'era un terreno propizio al dialogo. Presentammo il quadro di lavoro e cominciarono a raccontare le loro storie. La nostra proposta fu di ascoltarsi reciprocamente senza interrompere in un clima di rispetto reciproco. Il nostro impegno consisteva nel garantire che tutti i partecipanti avessero il tempo e lo spazio necessari per esprimersi.

## Le storie

Juan vuole costruire un muro perché sostiene che l'integrità sua e della sua famiglia siano a rischio a causa di alcuni furti subiti.

Carlos pensa che il muro sia una soluzione negativa per “un conflitto che è della comunità”.

Emerge dai vari racconti la realtà sociale, con la mancanza di lavoro oltre che a diverse altre fonti di preoccupazione: uso degli spazi pubblici, cura dei bambini mentre i genitori lavorano, rottura di altalene, sporcizia e incuria nella piazza, rumori molesti. Si celano due domande: “chi è il ladro?” e “chi rappresenta chi, nell'insieme degli abitanti del quartiere?”.

Gli interventi incominciano come accuse, pieni di pregiudizi, ansie, soluzioni parziali, visioni dell'altro come un nemico. Il quartiere umile accusa il quartiere più povero. Man mano che si ascoltano a vicenda, l'altro non è più “il tale che ha rotto le altalene”, bensì una determinata persona, con nome e cognome, il quale risponde che non è stato lui a romperle visto che non ha “la forza di Gulliver”. Il signore diventa Pedro e quei mocciosi diventano i figli della signora X. Emerge inoltre che molti dei bambini vanno alla stessa scuola, alcuni sono amici, giocano assieme nel quartiere, ecc.

## Verso un noi

Iniziano a emergere i primi contributi. Il processo si andava formando. Cominciano a vedere che ci sono cose che possono fare loro stessi, altre che possono richiedere alle autorità locali, il comune offre altre cose, e così via.

Lavorammo partendo dal rafforzamento della comunità. Poco a poco superarono l'apatia, l'indifferenza, la mancanza di interesse per l'altro, la sfiducia. Percorsero il cammino che va dal "nulla può cambiare" verso "qualcosa possiamo fare" e "io potrei...". Da un noi e loro verso un noi unico.

## Riflessioni

La presa di coscienza dei protagonisti del fatto di poter accedere alle risorse necessarie per rafforzare le loro capacità di risposta e le loro possibilità per gestire i conflitti comporta che loro stessi trovino nuove soluzioni, le loro soluzioni.

In questo caso, come in tanti altri, la metafora di Berger sembrava materializzarsi, ma alla fine del processo non sapevano più da cosa si stavano proteggendo... Se avevano dialogato e pensato tutti insieme a soluzioni, se i loro figli avevano già stabilito un legame situazionale e affettivo, perché avrebbero dovuto separarsi nuovamente?

È fondamentale, dunque, creare spazi di incontro dei diversi noi. Dobbiamo sforzarci per poter superare il perverso dualismo sociale che tende, inesorabilmente, a dissolvere il nostro sistema di convivenza. Dobbiamo preservare, ricostruire o inventare spazi che favoriscano la comunicazione e le azioni costruttive da parte di individui e gruppi di individui. Ambiti come lo spazio urbano, la scuola pubblica, gli spettacoli pubblici o i centri di azione comunitaria sono inestimabili in questa direzione.

Stimolare la partecipazione e l'impegno da parte di ampi gruppi sociali per lo sviluppo di attività di dialogo che portino a elaborare programmi di prevenzione della violenza e di promozione di una cultura di inclusione è una sfida e, per noi, un obbligo.

Dobbiamo considerare proposte di azione orientate a promuovere quel "luogo intermedio" che permette ai cittadini di cooperare per creare, giorno dopo giorno, un gruppo. Uno spazio dove la società e i suoi appartenenti possano vedere se stessi con un approccio che promuova "la dignità di tutti gli esseri umani nella loro vita quotidiana" (Six 1997).

Per adempiere a tale compito, dobbiamo considerarci come mediatori in questo tipo di intervento. Sviluppare un profilo che vada oltre l'idea di una mera terza parte neutrale e raggiungere un vero compromesso senza rimanere ancorati a idee che impediscano la visualizzazione dell'altro nel luogo in cui si trova e, al contempo, del luogo in cui vuole arrivare. Riflettere sul come vedere coloro che provengono da condizioni di estrema vulnerabilità superando la formula rappresentata dalla coppia vittima-carnefice e coloro che si avvicinano da un luogo che si può considerare privilegiato superando la rappresentazione del "presunto trivio". Cercare forme, insomma, per organizzare l'incontro del non-incontro.

## Considerazioni finali

Lo scenario descritto è in parte desolante; tuttavia, crediamo che, utilizzando le parole di Altamirano "(...) né il dibattito del perché stiamo come siamo, né il conteggio di quanto abbiamo perso, dovrebbero allontanarci dalla ricerca di un progetto che dia precedenza alla lotta contro la povertà e la disoccupazione (...)", trovando un punto chiave nel "fatto che ci risulti eticamente intollerabile accettare che la miseria sia una caratteristica naturale del nostro paese (...)" (2003).

Dobbiamo lavorare per costruire una società-città pluralista, equa e integrante. Dalla politica, sia il governo che la società civile, attraverso le loro organizzazioni popolari e gli strumenti di democrazia locale partecipativa o deliberativa, di cooperazione sociale, di costruzione di consensi, di solidarietà cittadina, insomma, di civismo, devono organizzare il disegno e lo sviluppo di politiche socio-urbane con valori repubblicani di democrazia, libertà ed equità, su una base reale di uguaglianza civica (Silvestri 2004).

A problemi complessi non si possono dare risposte semplici. Dunque è necessario eseguire con responsabilità e con vera decisione politica un progetto di trasformazione istituzionale e sociale che miri a restaurare la cosa pubblica e a renderla presente nella vita sociale. Però non è svuotando le strade che troveremo una via per invertire questo processo, anzi, al contrario, con più persone nello spazio pubblico e con un reale tessuto di diversità culturale.

In qualità di mediatori, sappiamo che la Mediazione non può capovolgere lo scenario descritto, però può contribuire a cambiamenti, modesti ma significativi, sulla linea che abbiamo espresso nel capitolo precedente e che svilupperemo nel resto del libro. Può essere uno strumento per facilitare il dialogo sociale laddove il conflitto e il confronto irrimediabil-

mente emergono. Può condurre al superamento della controversia causata da interessi individuali e al rendere visibili gli interessi collettivi. Può inoltre contribuire, offrendo ponti, a ricucire i frammenti, ciò che è attualmente disgregato del paesaggio sociale urbano. In una versione più ottimista, può creare o organizzare veri spazi di transizione, come segnala Borja (in termini di urbanismo), o spazi intermediari, come propone Six (in termini di Mediazione), dove attori socioculturali di diversità significativa possano provare a costruire uno spazio comune. Può stabilire canali che sviluppino un vero tessuto politico-istituzionale e sociale.

## Riferimenti bibliografici

Altamirano, Carlos, *Recuento: ni lo peor, ni lo mejor*, en “Punto de Vista” n°75, Buenos Aires, aprile 2003, pp.7-11.

Bauman, Zygmunt, *Community. Seeking Safety in an Insecure World* (trad. it.: *Voglia di comunità*, Laterza, Roma-Bari 2001).

Borja, Jordi, *La ciudad conquistada*, Alianza, Madrid 2003.

Calvino, Italo, *Le città invisibili*, Einaudi, Torino 1982.

Duschatzky, Silvia e Corea, Cristina, *Chicos en banda. Los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*, Paidós, Buenos Aires 2004.

García Canclini, Nestor, *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Gedisa, Buenos Aires 2004.

Garretón, Manuel Antonio, *Por un espacio cultural latinoamericano*, in “TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, 6, Fundación OSDE, Buenos Aires, dicembre 2003, pp.4-9.

Gorelik, Adrián, *Buenos Aires: para una agenda política de reformas urbanas*, in “Punto de Vista”, 70, Buenos Aires, agosto 2001, pp.19-25.

Gorelik, Adrián, *Ciudad latinoamericana: dos o tres cosas que sé de ella*, in “TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, 9, Fundación OSDE, Buenos Aires, dicembre 2004, pp.4-9.

Liernur, Jorge Francisco, *Buenos Aires fin de siglo: el desconcierto de la forma*, in “Punto de Vista”, 59, Buenos Aires, dicembre 1997, pp.13-19.

Passalacqua, Eduardo intervistato da A. Gorelik, in *Buenos Aires: el fracaso de la autonomía*, in “Punto de Vista”, 81, Buenos Aires, aprile 2005, pp.13-19.

Portantiero, Juan Carlos, *La política, rehén de la economía*, in “Clarín”, Buenos Aires, 14 giugno 2000.

Sarlo, Beatriz, *Tiempo presente. Notas sobre el cambio de una cultura*, Siglo XXI, Buenos Aires 2001.

Silvestri, Graciela, *La ciudad de los arquitectos*, in “Punto de Vista” 63, Buenos Aires, aprile 1999, pp.1-9.

Silvestri, Graciela, *Por qué los porteños soñamos con Montevideo*, in “TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, 9, Fundación OSDE, Buenos Aires, dicembre 2004, pp.16-21.

Six Jean, François, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Parigi 1995.

Terán, Oscar, *Historia, memoria*, in Girbal-Blacha, Noemí, (a cura di), *Tradición y renovación en las Ciencias Sociales y Humanas. Acerca de los problemas del Estado, la sociedad y la economía*, Universidad Nacional de Quilmes, 2004.

Torrado, Susana, *Pobreza: un modelo para no seguir*, in “Clarín”, Buenos Aires, 27 maggio 2002.



## Capitolo III

### A proposito della comunicazione<sup>10</sup>

*La comprensione è al contempo il mezzo e il fine della comunicazione umana.  
Ora, l'educazione alla comprensione è assente dai nostri insegnamenti.  
Il pianeta ha bisogno in tutti i sensi di reciproche comprensioni.  
Data l'importanza dell'educazione alla comprensione,  
a tutti i livelli educativi e a tutte le età, lo sviluppo della comprensione  
richiede una riforma delle mentalità.  
Questo deve essere il compito per l'educazione del futuro.*  
Edgar Morin

#### Questioni generali sulla comunicazione

L'intero proposito di definire la comunicazione deve tener conto, come afferma Ford (2002), non solo delle diverse e numerose definizioni, ma anche di una tematica con al centro l'affermazione della complessità di questo concetto. Per questo, dato che il mezzo – e l'azione stessa della Mediazione – è la comunicazione, ci proponiamo di segnalare alcuni nuclei concettuali che sono stati utili nella nostra esperienza.

Nel percorso verso una teoria della comunicazione, il ventesimo secolo ha prodotto diverse riflessioni e osservazioni di molte discipline che portarono a contributi significativi per una maggiore comprensione dei processi comunicativi. Di conseguenza, vennero anche elaborate tecniche e strumenti che abitualmente utilizziamo nella Mediazione. Essendo la bibliografia molto estesa, indicheremo qui le nozioni che consideriamo fondamentali nella dinamica di questi processi<sup>11</sup>.

Tra questi, è necessario segnalare che il riconoscimento dei codici con cui comunichiamo include diversi tipi di sistemi di segni verbali (orale o scritto), chiamati anche digitali, non verbali o analogici (linguaggio del corpo, linguaggio gestuale, lo sguardo, il movimento e la distanza, i sensi e altri) in una relazione che non può prescindere dalla loro considerazione.

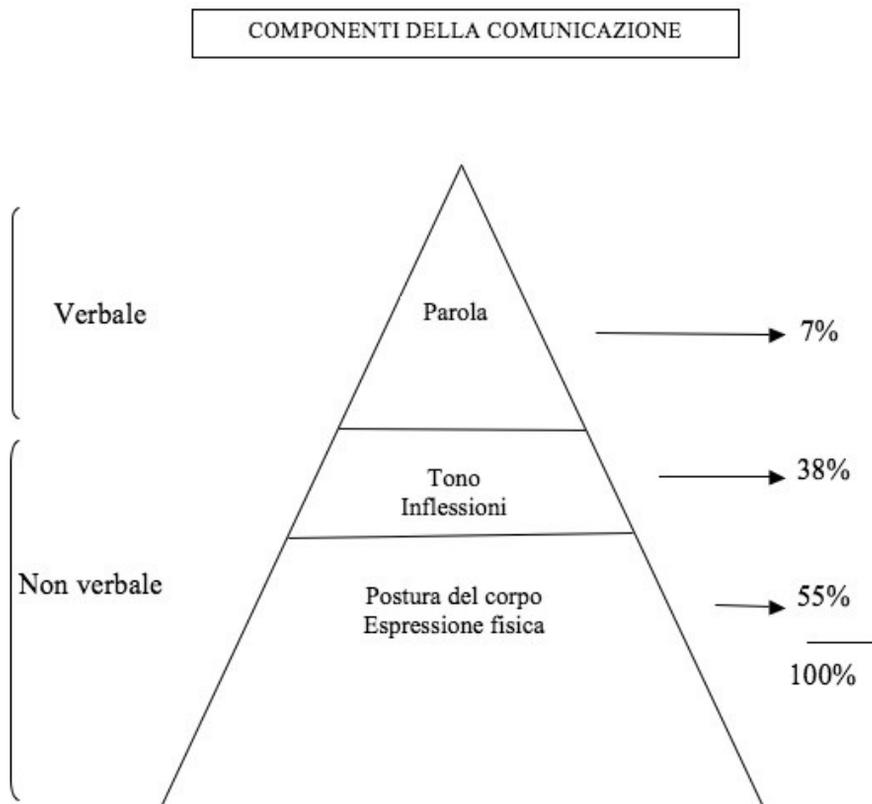
Le ricerche effettuate da Melrabin e Ferris<sup>12</sup> rivelano che, del 100% della comunicazione, il 55% del primo impatto è determinato dal linguaggio corporale (postura, gesti e contatto visivo), il 38% dal tono e

<sup>10</sup> Traduzione di Marcella Mosci.

<sup>11</sup> Su questo argomento, si veda anche Suares 1997 e 2002.

<sup>12</sup> Cit. in O'Connor J., 1995.

dalle inflessioni della voce, e solo il 7% dal contenuto della prestazione, come riportato nel seguente grafico<sup>13</sup>:



Questo significa che il senso del messaggio non deriva da ciò che diciamo (linguaggio verbale), bensì da come lo diciamo (linguaggio non verbale). Inoltre, la corrispondenza o non tra i due canali può risultare fondamentale per la comprensione del messaggio e, allo stesso tempo, uno stimolo a rispondere a questa corrispondenza, o non corrispondenza, da parte del ricevente. In questo modo, affermare “sono molto aperto a nuove possibilità e opzioni” con la testa china e le braccia conserte, o con la testa diritta, le braccia aperte e i palmi delle mani all’infuori, definisce

13 Cit in O’Connor J., 1995.

significati diversi che provocheranno risposte diverse. Per questo motivo si è detto che il significato della comunicazione è la risposta che si ottiene.

Questa condizione favorì la trasformazione di una delle chiavi dei processi di Mediazione, espressa nella proposta di Marinés Suares di passare da una concezione di “ascolto attivo” a una più ampia: quella di “osservazione attiva” (Suares 2002), la quale tiene conto dei diversi componenti all’interno della comunicazione umana in generale e in quella che si stabilisce tra individui e/o gruppi di individui nello specifico, che è ciò che interessa il nostro ambito.

D’altra parte, l’Assioma di Palo Alto – che afferma che è impossibile non comunicare – e l’introduzione di concetti base della cibernetica (feedback) permisero di recuperare l’attività del ricevitore e rompere il modello di decodificazione lineare e unidirezionale (emittente – canale – ricevente), a partire dal quale si inizia così a delineare una rivoluzionaria prospettiva per gli studi sulla comunicazione. In questo senso, le formulazioni sistemiche e omeostatiche (Bateson e altri) hanno adeguato elementi base per comprendere la dinamica della comunicazione e per pensare a un ciclo comunicativo partendo da un modello circolare e multidimensionale molto diverso dalla concezione tradizionale. Questo cambiamento può essere rappresentato con questo schema:

### Modello tradizionale della comunicazione



CASUALITÀ LINEARE  
MESSAGGIO EMESSO = MESSAGGIO RICEVUTO

1. Fonte di informazione
2. Un emittente
3. Un canale
4. Un ricevente
5. Un segnale o messaggio
6. Una fonte di rumore

L'enfasi la troviamo  
nell'informazione e nel canale  
non nelle persone

## Nuovo modello di comunicazione

E - R



E-R



**CASUALITÀ CIRCOLARE**  
**AZIONE + RETROAZIONE +**  
**REAZIONE ALLA**  
**RETROAZIONE =**  
**INTERAZIONE (azione**  
**reciproca)**

Un emittente trasmette un messaggio o realizza un’azione. A sua volta, il ricevente, accogliendo il messaggio, effettua un’altra azione, chiamata *retroazione* (feedback), diventando emittente. In questo momento l’altro retroagisce, producendo un’interazione tra le due parti, in un determinato contesto. Arriviamo così a concepire la comunicazione come un fenomeno complesso nel quale intervengono due o più emittenti-riceventi e dove la circolazione dei messaggi arriva da diversi canali che possono essere utilizzati simultaneamente.

Allo stesso tempo, questi messaggi si influenzano reciprocamente, si codificano e decodificano nel contesto dove si sviluppa la comunicazione. Il passaggio dall’idea di comunicazione come “trasmissione d’informazione” verso un “processo interattivo” legato a una “teoria del conflitto” ha reso possibile la creazione di strumenti comunicativi e l’uso di un linguaggio specifico da parte del mediatore per facilitare questi processi.

Completando l’ambito concettuale su cui si è basata la Mediazione fin dai suoi inizi, gli assiomi di Watzlawick (1981) sono stati decisivi per comprendere al meglio la comunicazione umana nei termini in cui l’ab-

biamo trattata. Anche se raccomandiamo la lettura del suo testo, possiamo riassumere gli assiomi in questo modo:

*Assioma I:* è impossibile non comunicare;

*Assioma II:* qualsiasi comunicazione possiede un livello di contenuto e un livello relazionale tale per cui quest'ultimo qualifica il primo ed è, quindi, una metacomunicazione;

*Assioma III:* la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze della comunicazione tra gli interlocutori;

*Assioma IV:* gli esseri umani comunicano tanto in modo digitale quanto in modo analogico. La comunicazione digitale tiene conto di una sintassi logica, decisamente forte e complessa, ma è povera di una semantica adeguata dal punto di vista relazionale. Al contrario, la comunicazione analogica possiede una semantica, ma è povera di sintassi adeguata per la definizione inequivocabile della naturalezza delle relazioni;

*Assioma V:* tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

Gli aspetti da considerare sulla comunicazione in generale, come anche alcuni punti fondamentali su cui poggiano alcuni strumenti e tecniche utilizzati nei processi di Mediazione, ruotano intorno a:

## **IL MESSAGGIO PROPONE UNA RELAZIONE**



- Accordo nel contenuto e nella relazione
- Disaccordo nel contenuto e accordo nella relazione
- Accordo nel contenuto e disaccordo nella relazione
- Disaccordo nel contenuto e nella relazione

## **COMPORAMENTI CHE INTERFERISCONO**

- Non ascoltare con attenzione
- Concentrarsi sul proprio discorso
- Disordine nel linguaggio verbale e non verbale
- Non avere interesse
- Differenze culturali
- Interrompere – aggredire – gridare – scherzare – altro

*Caratteristiche della comunicazione*

- Comunichiamo messaggi costantemente;
- Comunichiamo – con le parole (digitale) –, con il corpo (analogico);
- Il luogo e il momento influiscono sulla comunicazione e le conferiscono significato;
- È il ricevente che impone il significato del messaggio;
- La comunicazione è funzionale quando si tiene conto delle risposte ai messaggi: concetto di feedback.

In ogni comunicazione esistono due livelli:

- contenuto: il messaggio verbale digitale;
- relazione: il tipo di relazione che si stabilisce (ordine, richiesta, ecc.).

### *Malintesi-sottintesi*

Quando parliamo, quello che diciamo è di solito una selezione di una esperienza/narrazione più ampia.

Da un punto di vista generale, le condizioni della comunicazione sono strettamente legate al “linguaggio del mediatore”, che costituisce, nelle sue varie forme, l’elemento decisivo di tutto il processo.

### *Strumenti del mediatore*

- alternanza dei turni di parola
- domande
  - per confermare: domande chiuse
  - per ottenere informazione, per comprendere: domande aperte
  - per provocare movimento: domande circolari
  - per stimolare la riflessione: domande riflessive
  - per stimolare opzioni: domanda di riformulazione
- silenzio
- azioni affermative
- parafrasare - riassumere - re-impostare - storia alternativa

- sequenza comunicativa
- chiedere - ascoltare - comprendere - mostrare riconoscimento - stimolare la riflessione

Come dimostrato dallo schema anteriore, il mediatore si appella a domande di diverso tipo, secondo i suoi obiettivi. Utilizza anche affermazioni sotto forma di parafrasi, riassunti, re-impostazione o storia alternativa<sup>14</sup>. Quando il mediatore decide di ricorrere a queste tecniche, è fondamentale che lo faccia partendo dalle narrazioni dei partecipanti, depurandole nei loro aspetti essenziali, intrecciandole e chiedendo conferma sempre se è riuscito a rappresentare le loro idee. Il linguaggio, come si comprende da ciò che abbiamo esposto, non si limita solamente alla parola o al discorso. Il linguaggio analogico, nelle sue diverse espressioni, è una fonte di informazione, poiché offre indicatori rispetto ai racconti dei partecipanti, e uno strumento in più del mediatore per esprimere o rappresentare le sue formulazioni.

L'ascolto, momento centrale nella sequenza comunicativa, include diversi aspetti. Ascoltare quello che dicono, quello che fanno e quello che provano le persone coinvolte. Ascoltare con l'udito, con gli occhi, mettere tutta l'attenzione e offrire il cuore: questo è il significato dei caratteri cinesi che compongono questo verbo, come possiamo apprezzare nel seguente ideogramma<sup>15</sup>:



14 Per approfondire questo argomento raccomandiamo Suares e Diez e Tapia, 2000.  
15 *Manuale di Conciliazione*, Community Boards di San Francisco, 1993.

Un'altra dimensione che si soddisfa con meno frequenza, ma che è altrettanto importante, è il silenzio<sup>16</sup>. In questo senso, siccome la parola ha un valore incommensurabile, il silenzio non è da intendersi solamente come una sua assenza. Il rispetto dell'altro implica, tra le altre cose, che bisogna tener conto del processo stesso. Spesso, durante un dialogo, succede che uno tra gli interlocutori smetta di parlare, e questo comportamento, a volte, contiene più significato della parola stessa.

Quando ciò accade durante un incontro di Mediazione, il mediatore sente il bisogno di intervenire per colmare questo "vuoto", come se ciò fosse l'impulso per un suo intervento. Secondo noi, il non accompagnamento della situazione può essere un ostacolo per la comunicazione e può portare alla perdita di una comprensione dei significati messi in circolazione. Allo stesso tempo, il silenzio può simboleggiare un momento di riflessione di chi parla, il momento di riarticolazione delle sue strategie, la manifestazione di un "blocco" del suo pensiero o delle sue emozioni, una pausa del processo o altre questioni che, volontariamente o involontariamente, si porrebbero in gioco. In ogni caso, il mediatore deve rispettare questo momento e comprenderne le significazioni che potrebbero scaturire da tale silenzio.

D'altra parte, bisogna anche tener conto che il compito del mediatore è far circolare la parola, per cui il suo silenzio potrebbe, a volte, stabilire le condizioni possibili affinché questo accada realmente. Se utilizzato come strumento, può stimolare il movimento, la riflessione e la messa in discussione del discorso da parte di colui o coloro che parlano, rendendo così il dialogo più fluido.

È vero – disse Edward – che non c'è bisogno di preoccuparsi troppo sul pensiero e sulla lingua; anzi, grazie alla nostra conversazione, per la prima volta ho scoperto me stesso, e sempre per la prima volta ho scoperto che decisione prendere.

(Johann Wolfgang Goethe)

Un'altra prospettiva essenziale dalla quale bisogna comprendere la comunicazione è quella che relativa al canale emotivo. Come rivela Maturana, "l'emozione è una dinamica corporale che si vive come un dominio di azioni e in uno stato di emozione ci si trova o non ci si trova; l'emozione si vive e non si esprime" (1997). Se vogliamo sapere che tipo di emozione prova una persona dobbiamo prestare attenzioni alle sue azioni,

16 Nató e Rodríguez Querejazu, 2001.

e se vogliamo riconoscere le sue azioni dobbiamo fare attenzione alle sue emozioni.

Le emozioni possono evocare differenti percezioni e possono connotare in modo diverso un enunciato. Le emozioni sono quindi una componente del messaggio e di ogni dialogo. Le emozioni definiscono domini di un'azione; seguendo questo ragionamento, emozione e ragione si influenzano reciprocamente. Come afferma Maturana:

Quando una persona crea una connessione con un'altra persona attraverso l'emozione e si muove durante l'ascolto dell'altro, si muove con lui o lei nel suo ragionamento. Ciò è necessario per comprendere quello che il parlante afferma. Allo stesso tempo, però, l'altro, se vuole ascoltare ciò che uno dice direttamente dal parlante, dovrà effettuare lo stesso, altrimenti ascolterebbe solo se stesso. Siamo tutti consapevoli di ciò e quando non accade diciamo che il dialogo non è stato possibile. Se in una conversazione ci muoviamo attraverso una co-emozione come in un ballo, ci seguiamo reciprocamente nel flusso dell'emozione e della ragione, e ci capiamo. Non è possibile che una persona capisca il ragionamento dell'altro in una conversazione se le due persone non si trovano nella stessa situazione emozionale (1997).

Sebbene in linea generale i distinti canali della comunicazione siano stati studiati separatamente, è risaputo che la significazione può essere intesa nell'ambito di un sistema interazionale di molteplici canali. Pertanto, dato che le espressioni di ogni persona devono essere prudentemente decodificate, non dobbiamo cadere in generalizzazioni che creino stereotipi, poiché questi ultimi rendono invisibili le singolarità di ogni persona.

A questo punto, potrebbe sembrare che si abbiano già a disposizione molti degli indicatori che potrebbero rendere possibile la comprensione di una conversazione. Tuttavia, da questi registri (linguaggio verbale e non verbale, percezioni, ragione, emozioni) si è soliti passare rapidamente a interpretazioni o decodificazioni che ostacolano la comprensione della dinamica comunicativa. Una linea che ci aiuta a superare queste difficoltà consiste nell'analisi della conversazione nel suo insieme e non semplicemente come:

- uno parla;
- l'altro risponde;
- il primo risponde ancora una volta;
- ...

Elías (1990) segnala la necessità di osservare la conversazione e il suo sviluppo come un nucleo, vale a dire, come una serie di idee intrecciate che avanzano in costante interdipendenza.

Analizzando in questo modo il processo conversazionale, si nota che questo fenomeno non può essere sufficientemente compreso “né attraverso il modello fisico con effetto reciproco come nel caso delle palle di biliardo, né attraverso il modello fisiologico della relazione tra stimolo e risposta. Le idee degli interlocutori possono cambiare durante la conversazione”. Seguendo il suo ragionamento, sia che emergano accordi o divergenze, ciò che accade è che nella dinamica si trasforma il quadro ideologico di entrambi gli interlocutori (annettendolo o introducendolo come ostile). L’originalità di tale intreccio “sta nel fatto che, durante lo sviluppo, possono emergere negli interlocutori idee nuove oppure possono essere perfezionate idee già esistenti. Non serve, però, spiegare la direzione e l’ordine della formazione e trasformazione di queste nuove idee partendo unicamente dalla struttura di uno dei due interlocutori, ma dalla relazione di entrambi”. Concretamente, il fatto che le persone si trasformino in base alla relazione con gli altri – per Elías, caratteristica dell’intreccio della rete o trama sociale – è ciò che cerchiamo con la Mediazione e ciò che in questo spazio può essere agevolato.

D’altra parte, nei testi della nostra disciplina esiste ancora una dimensione non del tutto esplorata: la dimensione culturale relazionata al concetto di senso. Il concetto di segno (Eco 1976) in termini di Linguistica, Semiologia e Semiotica, tanto nella sua concezione binaria (significante/significato) come tridimensionale (tre componenti: *representamen* o fondamento, oggetto e interpretante, e inteso come “un segno o un *representamen* [primo] che sostituisce un qualcosa [secondo] per qualcuno [terzo], da un determinato punto di vista”<sup>17</sup>), e la sua derivazione sociologica in chiave di teoria dell’enunciato dovrebbero essere inclusi in qualsiasi sforzo affinché possa essere compresa la produzione sociale di senso nell’ambito generale della comunicazione. Dal nostro punto di vista, se la cultura costruisce queste componenti e la sua relazione, è in essa che troviamo le chiavi per comprendere ciò che accade durante il processo conversazionale. Queste non possono essere rilevate da matrici teoriche che altri tipi di studi non hanno considerato.

Per illustrare questa prospettiva presentiamo qui una riflessione che evoca ciò che cerchiamo di enunciare:

17 Cit. di Verón, E., 2002.

Il seguente frammento è stato tratto da una intervista realizzata da Flematti<sup>18</sup> a una donna membro della comunità mapuche riguardo a un conflitto per la proprietà della terra:

1. Giornalista: da quanto tempo vive qui?
2. Membro della comunità mapuche: da più di 100 anni...

La domanda “chiusa”, un segnale d’allerta per qualsiasi mediatore, ha portato a una risposta che apre a un universo di significati diversi.

Il giornalista formula una domanda da una prospettiva che potremmo caratterizzare come “occidentale-urbana”.

Il membro della comunità mapuche offre una risposta che “solo un mapuche può elaborare”.

Quello che cerchiamo di puntualizzare è che qualsiasi discorso è composto da valori, significati e sensi individuali e culturali. Il senso del tempo, del luogo (spazio), della vita, della morte può trasparire in una minima frase. Chiunque di noi avrebbe risposto “da quando sono nato” o qualcosa del genere. Questo rivela come noi ci sentiamo unici, individuali.

Un mapuche si sente parte di un intreccio – molte generazioni, una stessa comunità – e la nozione di individuo non ha nessun senso nella sua cultura. Non è migliore né peggiore una concezione del mondo piuttosto che un’altra. Sono semplicemente diverse. Inoltre, l’emozione e la percezione, come si può dedurre da questa breve conversazione, sono anch’esse condizionate dalla cultura.

Questa semplice risposta ci introduce in un universo che, ovviamente, ci risulta estraneo; allo stesso tempo ci permette di comprendere il significato della discussione. È certamente probabile che le persone chiamate a intervenire in questa situazione di conflitto fossero state avvertite di queste differenze. Tuttavia, gli infiniti significati sono diversi e inaspettati all’interno di quella che si presuppone una stessa cultura.

È necessario, dunque, ampliare la riflessione ad altre componenti che intervengono, percorrono e compongono la comunicazione, interpretando la conversazione come un intreccio di significati che si esprimono, a volte, con una parola, un gesto, un silenzio, un’emozione, e che a loro volta sono intesi a partire da un universo di significati definiti dalla di-

18 Giornalista e conduttore del programma “Km a Km”, su Canal 7 di Buenos Aires, che ci aiutò con il video dell’intervista.

mensione culturale. A questo proposito, è importante riflettere su alcune delle critiche che sono state indirizzate alle concezioni sistemiche e omeostatiche: queste operazioni non hanno permesso la “riduzione della stretta e quasi inseparabile relazione tra comunicazione, cultura (intesa da un punto di vista antropologico e semiotico) e contesto, ossia condizioni diacroniche e sincroniche, storiche e sociali” (Ford 2001). Includere le condizioni della storia e della cultura può portarci a esplorare altre prospettive che provengono sia da diverse discipline che da analisi inter o transdisciplinari.

## Altri punti di vista sulla comunicazione

Se comunicare significa mettere in comune, qualsiasi processo comunicativo presuppone l’esistenza e la produzione di un codice totalmente o frammentariamente condiviso. Affinché qualsiasi elemento che possa essere immaginato diventi effettivamente significativo è inevitabile che “debba avere senso” all’interno di una determinata struttura di significazione. Detto altrimenti, esistono cose che – come descritto da Grimson (2001) – hanno senso per alcune culture e che per altre non costituiscono nemmeno un significante; allo stesso modo, esistono segni che formano un certo senso in diversi gruppi e società, ma uno differente, se non opposto, in altre.

Così, pensare alla comunicazione tra gli esseri umani, sia in forma interpersonale che tra gruppi, ci porta al concetto di cultura<sup>19</sup>, dal quale possiamo comprendere la base di molte relazioni conflittuali che hanno luogo all’interno di una società determinata.

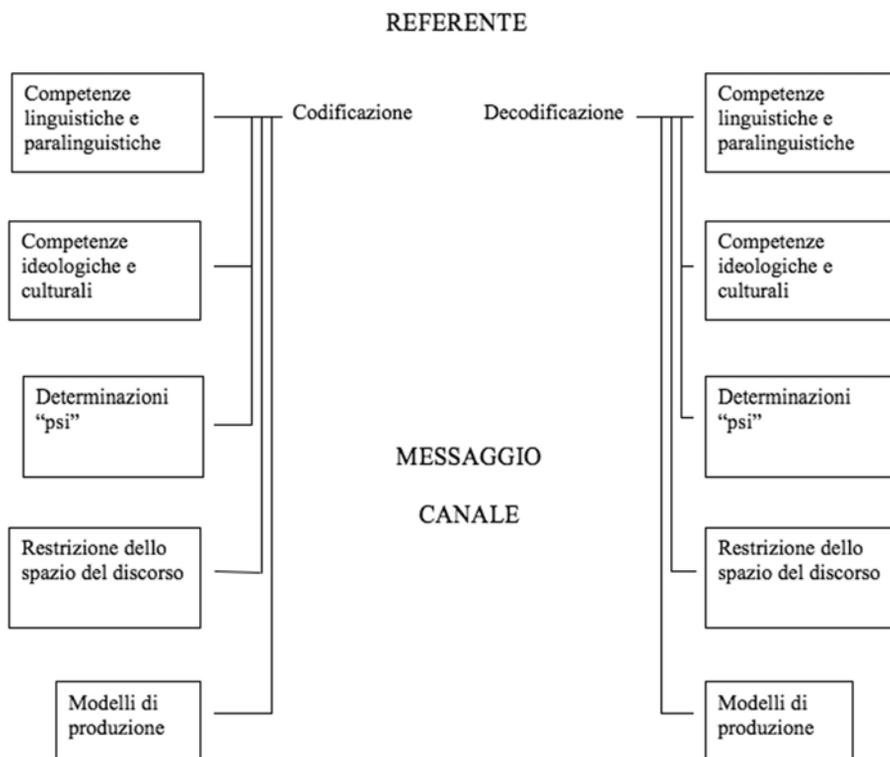
Comunicazione deriva dal latino *communicare* che significa “condividere con qualcuno”, ossia presuppone l’esistenza di una bidirezionalità. Dal ragionamento di Mitjans possiamo affermare che bidirezionalità implica la condivisione del significato (dal latino *signum*, la forma, il simbolo) di un messaggio (dal latino *mittere*, invio): “dunque il proposito ultimo della comunicazione umana è condividere con qualcuno il senso simbolico contenuto nell’invio di un messaggio e affinché questo simbolo abbia significato è necessario un obiettivo e un impegno di lavoro di andata e ritorno tra due o più persone” (2005).

Un altro concetto legato a quello della cultura, come poi vedremo più avanti, è quello dell’identità. Le categorizzazioni in gruppi identitari sono state riferite in base a diversi aspetti che ne definivano l’appartenenza: la nazione, la razza, l’etnia, la classe, il genere, la religione, la fascia d’età e

19 Concetto che approfondiremo nel Capitolo VII.

altri. Ogni individuo o attore può ascrivere a una o più categorie durante la sua vita o in un momento specifico. È per questo che per comprendere il senso, o i sensi messi in gioco, dovrà essere pensato dal carattere relazionale e storico di tali dimensioni nell'individuale o grupppale e nell'interpersonale o intergrupppale. Seguendo la stessa analisi, queste categorie risultano inseparabili dalle relazioni di potere nella misura in cui includono disequaglianze e asimmetrie che derivano dalla semplice "differenza" (Grimson 2001).

Questo schema, fornitoci da Ford<sup>20</sup> e preso da Kerbrat-Orecchioni (1981), ci mostra la complessità che secondo tale prospettiva caratterizza i processi comunicativi:



20 Cit. di Ford, A., 2002.

La comprensione da parte del mediatore dei processi comunicativi nel quadro storico e culturale, così come il farsi carico che lui stesso, in quanto individuo, non può separarsi dalla propria cultura e identità sono, dal nostro punto di vista, condizioni necessarie per agire positivamente nei campi di interlocuzione, oltre che a contribuire a configurarli.

La diversità di campi interdisciplinari nei quali i concetti linguistici si articolano con quelli di altri rami della conoscenza li rende inaffrontabili in questo testo<sup>21</sup>. Tuttavia, una rapida osservazione rivelerebbe che l'analisi del discorso o dei processi comunicativi è essenzialmente multidisciplinare, poiché include nozioni di Linguistica, Poetica, Semiotica, Psicologia, Sociologia, Antropologia, Storia e gli studi sulla Comunicazione. La sua natura multiforme obbliga, come segnala Van Dijk (2004), ad appellarsi a campi teorici complessi che tengano conto delle dimensioni cognitive, sociale, politica e storica del discorso, che si potrebbero articolare in ciò che conosciamo come “studio del discorso”.

Affermazioni come quella di Van Dijk (2004) ci offrono un'idea più precisa sulla grandezza delle difficoltà che si possono incontrare in un campo come quello della Mediazione nel suo intento di selezionare, ordinare e riunire i saperi di altre discipline che confluiscono nel suo percorso:

(...) paragonato alle primitive grammatiche del testo di inizio anni settanta il lavoro formale contemporaneo sulle strutture del discorso è certamente più sofisticato. E paragonati ai modelli cognitivi semplicisti sociali e interazionali di testo e linguaggio di venti anni fa, il nuovo lavoro sull'elaborazione dei testi, studi del discorso sociopolitico e l'analisi conversazionale hanno fatto anch'essi molti passi avanti. Diversi tipi di discorso in vari ambiti sociali sono stati studiati nella teoria politica, nei mezzi di comunicazione, nell'istruzione, nel Diritto, ecc. Così facendo sono stati moltiplicati i livelli e le dimensioni, oltre che le categorie analitiche, in modo tale che l'analisi del discorso contemporaneo è incomparabilmente più complessa ed empiricamente più precisa rispetto a due decenni fa (...).

I suoi studi sul “discorso e razzismo”, incentrati sulle modalità in cui il razzismo si esprime, si riproduce e si legittima attraverso il testo e in linguaggio, e le sue interpretazioni su quello che la maggioranza pensa, dice e scrive a proposito di minoranze etniche, immigrati e rifugiati in generale, rivelano una preoccupazione nel dover stabilire una connessione

21 Un riferimento sufficientemente ampio sulle diverse linee di analisi si può trovare in Casalmiglia Blancafort e Tusón Valls, 2002.

tra il discorso e la costruzione di certe trame di stereotipi che si manifestano nei problemi sociali o politici. Linee di analisi come questa possono essere la chiave per la comprensione di tali contesti e, allo stesso tempo, un inestimabile orientamento per intervenire all'interno di essi. La sua percezione dell'insufficienza della grammatica del testo e delle teorie psicologiche per poter avvicinarsi a queste problematiche ha condotto le sue ricerche verso le conversazioni di "tutti i giorni"; per esempio, in che modo i membri di gruppi minoritari, a diverse latitudini, parlano quotidianamente degli "altri". L'esposizione di racconti, i manuali educativi, la produzione della stampa, il discorso politico, il linguaggio delle "corporazioni", si trasformano così in alcune delle fonti di stereotipi e pregiudizi etnici esaminati da questo autore e che possiamo incontrare in molti contesti nei quali stiamo lavorando.

Da una dimensione critica dell'analisi del discorso, Van Dijk e altri ricercatori si prospettarono nuovi orientamenti, argomenti e questioni con l'obiettivo di prestare una maggiore attenzione ai problemi sociali. Queste correnti esplorano le numerose forme di (abuso di) potere nelle relazioni di genere, etniche e di classe, come il sessismo e il razzismo, investigando sul modo in cui il discorso agisce, esprime, perdona o contribuisce alla riproduzione della disuguaglianza. Allo stesso tempo, lo studio delle esperienze e delle opinioni delle minoranze costituisce un insieme di indicatori che risultano altamente validi per la comprensione delle situazioni che emergono nei conflitti sociali o comunitari.

Un altro cammino ripreso da questi e altri pensatori – tra i quali Foucault e Bourdieu – pone come pilastri di un esame più generale del discorso il potere e l'ideologia. L'analisi per osservare in che modo il discorso (pubblico) si distribuisce su diversi gruppi sociali considera "l'accesso al discorso" come un'importante risorsa sociale, al cui sviluppo miriamo avendo come scopo ciò che denominiamo rafforzamento comunitario<sup>22</sup>.

## L'agire comunicativo

La Mediazione in ambito sociale, come abbiamo già visto, interviene in quei conflitti che scaturiscono nell'ampia e densa trama dello spazio pubblico e nella molteplicità di scambi che vi si producono. In questo senso, abbiamo cercato di identificare nel pensiero di Habermas alcuni punti chiavi per comprendere la dinamica comunicativa. Senza trascurare il rischio che qualsiasi semplificazione comporta, menzioneremo alcuni

22 Concetto che approfondiremo nel Capitolo IX.

dei suoi concetti centrali riguardo la relazione tra azione comunicativa e i propositi della Mediazione.

Negli anni '80, Habermas articola la sua *Teoria dell'agire comunicativo* (1987), dove ci presenta il dialogo pubblico come la possibilità certa di superare i conflitti sociali attraverso la ricerca di consensi basati sulla cooperazione. La sua proposta si basa sulla autoriflessione o riflessività, e allude alla capacità degli esseri umani di riflettere sulla “propria storia, come individui e come membri di società più grandi, e di utilizzare questa riflessione precisamente per cambiare il corso della storia” (Giddens 1988). La comunicazione così intesa implica che quando parliamo “ci relazioniamo con il mondo oggettivo, con altri membri della società e con i nostri pensieri, sentimenti e desideri più profondi in modo simultaneo e che le nostre affermazioni includono queste tre dimensioni” (Teigas 2002).

La validità di questi enunciati (che Habermas distingue in reali, normativi ed espressivi) viene confermata con il supporto delle ragioni e intuizioni offerte dai partecipanti. In questo modo, tali enunciati si aprono alla critica e alla validità, e gli enunciati discussi sono parte poi dell'argomento, per arrivare così a un accordo senza ricorrere alla forza. La razionalità comunicativa basata sul discorso argomentativo pensa al linguaggio come integratore sociale o come mezzo nell'interazione sociale che mira all'orientamento degli sforzi verso la comprensione e verso l'accordo intersoggettivo. Questa “situazione discorsiva ideale” (come è stata definita la sua teoria dai critici) può definire il cammino verso il quale indirizzare il nostro intervento. Lo spirito di questa proposta, che si basa sulle pari opportunità dei partecipanti al dialogo a cui partecipano in libertà e in una relazione cooperativa per raggiungere un'intesa e un accordo, è essenzialmente analogo a quello che ispira la Mediazione.

Se analizzassimo gli elementi costitutivi di un'ideale situazione comunicativa – come lo spiega Mitjans (2005) attraverso la teoria di Habermas – potremmo tracciare le linee per condurre un processo di dialogo in questo modo:

- Che ogni partecipante con capacità di agire possa intervenire liberamente nella situazione;
- Che ciascuna delle parti abbia il permesso di mettere in discussione una affermazione dell'altra;
- Che ciascuna delle parti abbia il permesso di fare liberamente un'affermazione;

- Che ciascuna delle parti abbia il permesso di esprimere i suoi desideri, attitudini e necessità;
- Che nessuna delle parti possa esercitare coercizione per limitare un altro partecipante nei permessi menzionati.

Nel caso in cui una di queste ipotesi non venga rispettata, ci ritroveremo di fronte a una situazione disuguale dove regnerebbero la coercizione e/o la manipolazione. Per evitare questo tipo di disequilibrio si deve ricorrere alla razionalità comunicativa (la forza del miglior argomento) e non alla semplice razionalità strumentale (il peso del potere e dell'influenza).

Da questa prospettiva, nell'ampio contesto delle relazioni sociali la proposta di politica deliberativa di Habermas è un'opzione efficace per superare il deficit di contenuto democratico delle politiche contemporanee. A tale proposito, possiamo ricorrere alle nozioni di "spazio pubblico" e di "opinione pubblica", nuclei fondamentali della sua opera. Egli definisce lo spazio pubblico come il luogo dove nasce l'opinione pubblica che rappresenta il pilastro della coesione sociale, della costruzione e della legittimità (o illegittimità) politica. Le libertà individuali e politiche dipenderanno, quindi, dalla dinamica che si crea al suo interno (Bolderas Cucurella 2004).

È vero che l'idea di individuo autonomo e la formazione di una volontà generale democraticamente istituita, che in qualche modo richiede questa formulazione, si trovano davanti a ostacoli più che seri nella dinamica sociale attuale, marcata dal simbolo della disuguaglianza. Ad ogni modo, e nonostante le difficoltà più che notevoli, Habermas ci chiama allo sviluppo delle potenzialità esistenti e sottolinea l'importanza della democrazia per le sue possibilità di realizzazione. Nell'ambito di questi processi è fattibile arrivare al superamento dei conflitti attraverso la generazione di consensi che esprimano una volontà comune e, in essi, il contrappeso per neutralizzare le forme di pressione e di coazione del potere, il quale tende sempre a imporsi oppressivamente sulla realtà sociale o sui soggetti sociali.

Per quanto riguarda l'opinione pubblica, ciò consiste in una rete per la comunicazione di contenuti e la presa di posizioni, ovvero di opinioni. Questo significa che la circolazione della comunicazione si condensa in opinioni pubbliche attorno a temi specifici. I cittadini sono "portatori di spazio pubblico" ed esprimono in esso i problemi relativi ai diversi ambiti della vita privata.

Il mezzo è l'interazione comunicativa, cioè la pratica comunicativa quotidiana che si produce a partire dall'intelligibilità generale dei linguaggi. Da questo approccio, le parole non si impiegano per velare intenzioni, ma per scoprire realtà, e gli atti per stabilire relazioni e creare nuove realtà (Boladeras Cucurella 2004).

La concezione di Habermas offre spunti critici sulla situazione attuale e permette di fissare obiettivi realizzabili (o meno) in funzione dello sviluppo concreto delle capacità discorsive (personali e collettive) e cooperative condivise dai cittadini. Questo fondamento teorico può guidare i nostri interventi facilitando il dialogo, stabilendo condizioni di enunciazione e ricezione, e sviluppando negli attori che intervengono in questi processi la capacità di assumere la "condizione di pluralità".

## Il discorso nei media

Molti dei vari studi su questo tema segnalano che, in qualche modo, la stampa riflette essenzialmente quello che dicono i politici o il pubblico; affermano altresì che i mezzi di comunicazione possiedono, inoltre, un loro ruolo e una loro responsabilità nella creazione di tendenze di opinioni della società in generale. È facile notare che, poiché il messaggio si distribuisce a migliaia o milioni di riceventi, possiedono un potenziale ineguagliabile per costruire correnti di opinioni, trasferire abitudini e dare o produrre significati, che verranno dopo assimilati, o meno, dalla società.

Studi sul ruolo dei media in ambiti diversi dalla problematica sociale ci permettono di dedurre che molte volte collaborano al mantenimento (o alcune volte all'aggravamento) di queste situazioni. Se osserviamo come i media parlano degli "altri" (immigrati, minoranze razziali, questioni di genere, ecc.), noteremo come hanno contribuito alla costruzione e alla riproduzione di stereotipi istituiti socialmente. Come afferma van Dijk (2004), "nella stampa la selezione di temi importanti riguardanti le minoranze è limitata e stereotipata, quando non negativa (...)", e il fulcro del suo discorso mira specialmente alla "Differenza, alla Devianza e alla Minaccia". Allo stesso modo, si apprezza che:

Il crimine etnico, anche nella stampa rispettabile e liberale, è un tema importante, come lo sono i vari problemi legati all'immigrazione. Questo significa che il lato positivo dell'immigrazione (contributi all'economia, variazioni culturali, ecc.) è raramente tema della stampa. Le minoranze sono sempre rappresentate come *gente problematica*, mentre i problemi che *noi* causiamo a *loro*, come per

esempio la mancanza di ospitalità, dure leggi sull'immigrazione, discriminazione e razzismo, sono di rado temi importanti (2004).

È probabile che le realtà analizzate da van Dijk siano molto diverse dalle nostre. Tuttavia, gli aspetti che mette in evidenza possono risultarci molto utili per comprendere gli scenari di un nostro particolare contesto e per notare l'incidenza delle rappresentazioni o degli immaginari collettivi in molti dei conflitti sociali o comunitari. Se, come afferma Austin, il linguaggio non serve solo per esprimere o rappresentare azioni, ma anche per realizzarle, allora è opportuno identificare i mezzi di comunicazione come uno dei protagonisti nella costruzione di queste rappresentazioni e nella dinamica di questi conflitti.

Se prendiamo l'idea di Piaget (1979) che la coscienza e la percezione umana non consistono in una captazione passiva delle realtà, bensì implicano un'assimilazione attiva e graduale dei fenomeni che ci circondano, è possibile comprendere che la significazione di certi avvenimenti si delinea così a partire dalle categorie, dalle esperienze, dai modelli e dai valori dei quali dispongono i soggetti per la sua interiorizzazione. La capacità dei mezzi di comunicazione di distribuire e influenzare l'assegnazione di significati li colloca in un luogo privilegiato, sia per contribuire all'integrazione sociale che per dissolvere i nodi che la costituiscono.

Allo stesso modo, l'agenda mediatica influisce sulla modalità in cui si attua una gerarchia dei temi e delle preoccupazioni sociali, stimola l'emergenza di un insieme di risposte, la costruzione di stereotipi, la vittimizzazione o stigmatizzazione di individui o gruppi sociali, la costruzione di immaginari collettivi e l'adozione di modelli di relazione, sia politico-sociale che tra Stato e società. Qui sono in gioco precisamente le ragioni etiche dell'informazione. I media agiscono come una vera e propria cassa di risonanza e, allo stesso tempo, come produttori di rappresentazioni a cui fanno appello gli individui per creare e ricreare la propria visione del mondo. Dato che la qualità dei sistemi di segni può arricchire o impoverire l'esistenza politica di una comunità, dobbiamo lavorare per stabilire il diritto a un sistema di mediazione simbolica che faciliti l'integrazione sociale.

In definitiva, se il discorso dei mezzi di comunicazione gravita intorno alla costruzione della opinione pubblica ed è, a sua volta, uno spazio pubblico, dovremmo cercare di comprendere le sue strutture linguistiche per incorporarlo come uno strumento e uno spazio per la Mediazione nell'ambito sociale, al fine di sfruttarlo attraverso un lavoro collaborativo,

nella gestione dei conflitti sociali, nel riconoscimento delle differenze e nella costruzione di un *collettivo*.

## Considerazioni finali

Con questo capitolo abbiamo voluto rappresentare alcuni metodi e concetti chiave con cui affrontare la comunicazione, come punto di partenza per poter intervenire in un campo di dialogo o per aiutare a configurarlo.

Affinché vi sia una controversia deve esserci qualcosa di condiviso e, contemporaneamente, come già detto, quanto condiviso si forma nello sviluppo o procedimento del conflitto stesso. Certamente, per costruire una convivenza armoniosa non è necessario – né auspicabile – che tutti la pensino allo stesso modo, poiché le persone, i gruppi e le società in contatto tra loro, percepiscono, danno significato, costruiscono e usano il tempo, lo spazio, l'ambiente, le relazioni umane, le tecnologie nei modi più diversi. È necessario, tuttavia, che le diversità (l'opposizione politica, l'etnia, la frammentazione sociale e altre) operino in modo complementare, dando luogo a uno scenario di dialogo. I modelli di significazione e di azione nelle società strutturalmente disuguali come le nostre sono generalmente imposte da uno e accettate da un altro o vengono negoziate in maniera imparziale. Quando interagiscono due persone con esperienze storiche e routine diverse, una gran parte di queste asimmetrie di senso – caratteristiche della comunicazione interpersonale e sociale – si formano in modo estremo. Comprendere la pluricausalità delle difficoltà che esistono per stabilire un terreno di dialogo accessibile a tutti coloro che vogliono intervenire al fine di costruire congiuntamente un Noi, è il migliore strumento per quanti desiderino favorire il raggiungimento di questo obiettivo.

## Riferimenti bibliografici

Boladeras Cucurella, Margarita, *La opinión pública en Habermas*, 13 agosto 2004, <http://www.comminit.com/la>.

Casalmiglia Blancafort, Helena e Tusón Valls, Amparo, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Ariel, Barcelona 2002.

Diez, Francisco e Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar en Mediación*, Paidós, Buenos Aires 2000.

Eco, Umberto, *Segno*, Istituto Editoriale Internazionale, Milano 1973.

Elías, Norbert, *Die Gesellschaft der Individuen* (trad.it *La società degli individui*, Il Mulino, Bologna 1990).

Ford, Anibal: *Comunicazione, Términos críticos de sociología de la cultura*, a cura di Carlos Altamirano, Paidós, Buenos Aires 2002, pp. 21-25.

Giddens, Anthony, *Jurgen Habermas*, Skinner, Quentin (a cura di), *El retorno de la Gran Teoría en las ciencias humanas*, Alianza, Madrid 1988, pp 119- 135.

Goethe, Johann Wolfgang, *Die Wahlverwandschaften* (trad. it. *Le affinità elettive*, Feltrinelli, Milano 2013).

Grimson, Alejandro, *Interculturalidad y comunicación*, Norma, Bogotá 2001.

Habermas, Jurgen, *Theorie des kommunikativen Handelns* (trad. it. *Teoria dell'agire comunicativo*, Il Mulino, Bologna 1986).

*Manual de Conciliación*, Community Boards of San Francisco 1993.

Maturama, Humberto, *El sentido del humano*, Dolmen-Granica, Santiago de Chile 1997.

Mitjians, Herrero, *La comunicación incomunicada*, Termas, Buenos Aires 2005.

Morin, Edgar, *Les Sept savoirs nécessaires à l'éducation du future* (trad.it *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Cortina, Milano 2001).

Nató, Alejandro, *La seguridad, los medios de comunicación y la no violencia*, in "La trama", 15, Buenos Aires, luglio 2005.

Nató, Alejandro e Rodríguez Querejuazu, Gabriela, *Mediación Comunitaria: practicar una ética de la paz*, in González-Capitel, Celia (a cura di), *Mediación x 7*, Atelier, Barcelona 2001.

O'Connor, Joseph e Seymour John, *Introducing NLP Neuro-Linguistic Programming Mandala*, Great Britain 1990.

Piaget, Jean, *Six études de psychologie*, Galimard Folio Essais, Parigi 1987.

Suares, Marinés, *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires 1997.

Suares, Marinés, *Mediando en conflictos familiares*, Paidós, Buenos Aires 2002.

Teigas, Demetrius, *Habermas, Jurgen (1929)*, in Payne, Micheal (a cura di), *Diccionario de Teoría Crítica y Estudios Culturales*, Paidós, Buenos Aires 2002, pp. 369-373.

Van Dijk, Teun A., *De la gramática del texto al análisis del discurso*, <http://www.comminit.com/la>.



## Capitolo IV

### A proposito del conflitto<sup>23</sup>

*Tutti i conflitti umani sono, in un certo senso,  
come tutti gli altri conflitti, come altri e come nessun altro.  
I conflitti sono universalmente simili, culturalmente distintivi  
e individualmente unici, simultaneamente, invariabilmente e seducentemente!*  
Franz Augsberger

#### Considerazioni generali sulla nozione di conflitto

Nei capitoli precedenti abbiamo ripetutamente fatto riferimento all'idea di conflitto o a scenari in cui il conflitto sarebbe presente. È il momento adeguato per avvicinarci alla comprensione di questo fenomeno nei suoi diversi aspetti con lo scopo di iniziare a delineare i possibili modi per affrontarlo. Vogliamo precisare che il nostro obiettivo non è trattare in questo testo di questioni teoriche o concettuali riguardanti "l'oggetto conflitto" che potrebbero includersi in quella che conosciamo come la Teoria del Conflitto<sup>24</sup>. Pertanto esploreremo alcune delle sue variabili come anche la loro dinamica nelle relazioni tra gli individui o nella rete sociale.

In generale l'idea di conflitto si riferisce, per il senso comune, a diverse situazioni come liti, contrapposizioni, impossibilità, contingenza,

23 Traduzione di Viviana Ghiglione.

24 Le diverse linee di ricerca e analisi del fenomeno conflittuale sono rappresentate nella sintesi che ci offre Remo Entelman: "(...) Durante i primi due decenni del dopoguerra, diverse ricerche hanno studiato l'origine o le cause dei conflitti che sembrano raggruppati in sette categorie: teorie istintive dell'aggressione, (Andrey, 1966; Lorenz, 1969); teorie della coercizione, che trovano le cause nelle strutture di certe società (Wright Mills, 1959; Marcuse, 1968; Dahrendorf, ma senza l'influenza marxista dei precedenti, 1957); teorie del conflitto come un processo disfunzionale (Parsons, 1951; Smelzer, 1962); teorie della funzionalità (Coser, 1956; Bourdieu, 1962; Oberschall, 1973); teorie comportamentali che si concentrano sulla incompatibilità degli obiettivi nazionali dei diversi Stati (Kissinger, 1964; Knorr, 1966; Morgenthau, 1967); teorie comportamentali che concentrano le origini del conflitto sulla percezione sbagliata e nella scarsa comunicazione (North, 1963; Kelman, 1965; Halberstam, 1972) e, infine, le teorie che vedono il conflitto come un fenomeno normale di tutte le relazioni sociali, che permette analisi e regolamenti destinati a controllarlo e risolverlo (Coleman, 1957; Burton, 1968; Kriesberg, 1973). Su questa linea si trova la maggior parte delle teorie successive al decennio degli anni '70 (Entelman R., 2002).

crisi, ecc., a cui abitualmente viene attribuito un valore negativo. Tuttavia una minima riflessione su tutte queste realtà rivela che il conflitto non è né negativo né positivo, ma semplicemente “è”. Perciò possiamo dedurre che l’atteggiamento assunto per affrontare i conflitti è ciò che può caratterizzare una data situazione, come viene rappresentato dal seguente grafico:



### *Atteggiamenti in presenza di conflitto*

- Livello di competenza (bisogno di soddisfare i propri interessi);
- Livello di collaborazione (possibilità di soddisfare gli interessi dell'altra parte);
- Competere/Affrontare - Collaborare/Sviluppare
- Concordare/Transigere
- Evitare/Contenere - Accettare/Adattarsi

Per fissare il punto di partenza dell'analisi seguente considereremo il conflitto con un valore neutro, precisando che attraverso la Mediazione

miriamo a trasformare le connotazioni negative che potrebbe presentare. Diciamo allora che:



**IL CONFLITTO  
È UN FENOMENO  
COMPLESSO  
CHE OFFRE  
UN'OPPORTUNITÀ  
DI APPRENDIMENTO**

Tra le numerose analisi che hanno affrontato questa nozione scegliamo la proposta di Entelman (2002), volta a riflettere sulle “relazioni di conflitto”, che definisce l’oggetto conflitto in generale “come una specie o classe di relazione sociale in cui certi obiettivi di diversi membri appartenenti alla relazione sono incompatibili tra di loro” o in cui “tutti o qualche membro della relazione li percepiscono come incompatibili”. Quest’ultimo punto è particolarmente interessante perché si riferisce, in un certo modo, al contesto in cui lavoriamo nell’ambito della Mediazione, che è quello delle rappresentazioni e non quello della “verità”, il

che ci allontana categoricamente dal fine ultimo del Diritto o della Giustizia. In altre parole, i conflitti e i metodi giudiziari nascono, semplicemente, da aspirazioni diverse.

Suares (1997) fa riferimento al “processo conflittuale”. Lo descrive come un processo di interazione tra due o più parti, in cui predominano le interazioni antagonistiche, sottolineando la natura positiva che comporta l’antagonismo come forza trainante dell’evoluzione umana. Successivamente fornisce una definizione secondo la quale il conflitto può essere interpretato come la “divergenza percepita di interessi o di credenze che fa in modo che le aspirazioni usuali delle parti non possano essere raggiunte simultaneamente”.

Tuttavia, svolgendo un’analisi casistica potremmo osservare che i conflitti, in particolare quelli che emergono nello scenario sociale urbano, non sempre hanno come elemento centrale – anche quando queste condizioni possono essere presenti – l’incompatibilità, la divergenza o l’antagonismo tra gli interessi o gli obiettivi delle parti.

In generale, in ambiti complessi (persino una relazione di vicinato può strutturarsi in questo modo), i fattori che costituiscono il conflitto sono di diversa indole e molte volte appartengono al contesto, reale o simbolico, in cui questa relazione si sviluppa. È per questo che l’analisi della relazione o processo conflittuale con enfasi sugli interessi, risulta insufficiente per capire la sua struttura o la sua dinamica.

Per ampliare la comprensione del fenomeno conflittuale conviene considerare la concezione che evidenzia la multidimensionalità e/o la multi-centralità del conflitto, per esempio nella proposta di Lederach (2003) riguardo le sfide e le alternative nella costruzione della pace. Sulla stessa linea, Giménez Romero (2003) indica il bisogno di un “approccio multifattoriale” per analizzare o intervenire in contesti di diversità culturale significativa, il che concettualmente può essere riferito ai contesti sociali in generale. In sintesi, possiamo dire, basandoci su differenti linee di analisi, che nel fenomeno conflittuale intervengono diversi insiemi di fattori o variabili e che questi stabiliscono un’interrelazione complessa e dinamica che dobbiamo saper decifrare per intervenire nel campo delle relazioni umane e/o sociali.

Ci può risultare molto utile in questo compito studiare le “condizioni di possibilità” che portano alla comparsa del conflitto nelle relazioni tra gli individui o gruppi di individui. Alcune di queste sono le seguenti:

- incompatibilità di interessi;
- conseguenze dell'equazione “soddisfazioni finite - infiniti desideri”;
- debolezza degli immaginari collettivi nei membri della società;
- “limitato rispetto reciproco”;
- scarsa capacità di “riconoscimento della differenza” da parte di una società e/o dei suoi membri;
- mancanza di fiducia nella legge o nelle regole;
- rappresentazioni sociali negative;
- disfunzionalità della comunicazione;
- questioni riguardanti il potere.

Queste condizioni non si riferiscono a semplici atti di volontà, bensì a manifestazioni di complessi processi socioculturali, economici e politici presenti in molte delle società attuali.

L'immagine di un iceberg, con la quale molte volte rappresentiamo il conflitto, è, per noi, sufficientemente evocativa riguardo al divario tra ciò che vediamo e ciò che non vediamo in esso: ciò che emerge e ciò che rimane nascosto, l'oggetto e le motivazioni. Il percorso dall'ignoranza alla conoscenza è uno dei cammini più difficili che i protagonisti possono percorrere, orientando, allo stesso tempo, le intenzioni del nostro intervento come mediatori.

Le condizioni che abbiamo appena esposto possono presentarsi, certamente, in forma simultanea. A qualcuna di esse ci siamo già riferiti o lo faremo in altri passaggi del libro. Ci soffermeremo qui su quelle per le quali ci sembra opportuno dare qualche indicazione.

Quella che deriva dall'equazione soddisfazioni finite-infiniti desideri può essere rappresentata come quella che definisce un mondo a somma zero in riferimento alla distribuzione di beni materiali e simbolici. La perdita della speranza di realizzazione della formula “a ciascuno secondo i suoi bisogni, da ciascuno secondo le sue capacità” la trasforma nell'unica dimensione possibile nella quale ogni persona dovrà lottare per ottenere ciò che può e/o ciò che vuole dell'insieme di questi beni.

Sarebbe impossibile analizzare qui, senza banalizzare, la complessità dei fenomeni presenti in questo modello di mondo, ma al fine di rappresentare una certa dimensione simbolica, che dovremmo considerare quando interveniamo nei conflitti di natura sociale, abbiamo scelto il punto di vista di Ribeiro (2003):

[...] in verità l'essenza della lotta sociale, tanto nell'Europa del secolo XIX quanto oggi nel mondo intero, deriva dal desiderio. Le masse non reclamano perché si vedono private della partecipazione al Parlamento, al potere Esecutivo o in quello Giudiziario: quello che mobilita è la privazione di ciò che è essenziale per la vita o, ai giorni nostri, la mancanza di qualcosa di superfluo che è diventato essenziale. Il più significativo di quest'ultimo desiderio sono le scarpe da ginnastica di marca, il cui furto ha la funzione, nelle grandi metropoli del mondo povero, di un segnale preciso del modo in cui la politica si mette in gioco nel desiderio quotidiano. L'invidia delle scarpe forse sarà il motore delle lotte sociali nelle periferie.

A proposito di questo tema e di una certa argomentazione, abbastanza frequente, secondo la quale il furto delle scarpe avrebbe come scopo la loro vendita per ottenere soldi per mangiare o drogarsi, lo stesso Ribeiro (2003) riporta un commento di da Gama Pinto:

Da cinque anni faccio parte di una ONG (Santa Fe, Argentina) che lavora con ragazzi e ragazze della strada e non è necessario avere molta esperienza con loro per valutare l'incredibile importanza simbolica di tali scarpe, la forza che hanno come oggetto del desiderio. Al contrario di quello che si può pensare, le scarpe possono giustificare il sacrificio in relazione al cibo; sfoggiarle ai piedi è molte volte un obiettivo più alettante del cibo. È più usuale che la maggior parte dei soldi siano ottenuti nello spaccio o in un altro tipo di furti. Le scarpe bisogna tenerle addosso.

Si potrebbe dire che se l'atto del furto si realizza, questo dovrebbe essere affrontato dalla giustizia. Tuttavia non è difficile comprendere che, sebbene la giustizia agisca nella regolazione dell'ordine sociale, non è l'ambito in cui affrontare il tipo di conflitto che l'atto del furto racchiude. Così l'attenzione nei confronti di questa condotta richiede una combinazione di interventi di vario genere. Detto in altro modo, la molteplicità dei fattori presenti in essa esige diverse procedure di risposta. Capire che la soddisfazione dei bisogni per la preservazione "biologica" (alimentazione) non è sufficiente affinché nasca negli individui il senso di appartenenza a una società spiega la domanda o la ricerca di beni culturali che in modo sbagliato possono essere definiti superflui. Quando un bambino chiede uno shampoo all'entrata di un supermercato, sta chiedendo ciò che lo fa sentire umano. La responsabilità sociale di fronte all'abisso della disuguaglianza ci obbliga a progettare attraverso la Mediazione metodi di risposta (interventi) che mirino a correggere il conflitto a partire da una

visione ampia e comprensiva, che altri metodi di risoluzione dei conflitti – per esempio, il Diritto – non possono affrontare.

Un'altra dimensione inerente alle condizioni di possibilità in cui può emergere il conflitto si mette in relazione, come abbiamo segnalato, con la maggiore o minore capacità di riconoscere “la differenza” che ha una società e/o i suoi membri. Una frase di Borges può aiutarci a mettere a fuoco come si riflette questa questione nella nostra società: “Per l'argentino tipico, tutto ciò che è infrequente è mostruoso – e come tale, ridicolo –. (...) Questo, per il popolo, è lo straniero. Un soggetto inaccettabile, sbagliato e abbastanza irrealista”. Allo stesso modo innumerevoli storie di così tanti argentini che hanno avuto l'opportunità di entrare in contatto con altri mondi rivelano il loro stupore e – come no – la loro disapprovazione riguardo le pratiche e le credenze di altre culture. È anche possibile osservare un'analogia percezione nelle conversazioni di tutti i giorni a proposito di usanze, credenze e valori di individui o gruppi socioculturali differenti. Tale verifica empirica suggerisce che questi individui abbiano la convinzione che i loro modelli siano naturali e, pertanto, universali. In un senso precisamente contrario, considerano “l'altro” (minoranze etniche, religiose o socio-culturalmente diverse) come un soggetto o un gruppo socialmente problematico e, in modo più generale, con stili di vita strani o deviati, o direttamente come “anormale” (Bauman 2001). Così è facile supporre che gli standard di tolleranza o di accettazione de “l'altro” o di “ciò che è altro”, di cui fruisce questa società, la collocano molto distante dall'aspirazione di formare una società-città pluralista. La proposta di dare un impulso a un movimento culturale, dunque, concorda con lo stato della questione.

Secondo un'altra prospettiva, come sappiamo, una delle forme che le società hanno trovato per regolare o controllare il conflitto potrebbe essere descritta come il loro “rispetto della legge”. Alcune analisi che provengono da altri campi del sapere hanno ritenuto significativo, in questo senso, il *Martín Fierro*, il nostro poema nazionale, poiché si riferisce in modo preciso a un *gaucho* ribelle e a come il poliziotto (la legge) si unisce alla sua resistenza. La lettura celebrativa che la nostra società ha fatto di questa vicenda fa diventare quella relazione con la legge rappresentata da José Hernández una sorta di evento storico fondatore, la cui traduzione attualizzata potrebbe riscontrarsi in un atteggiamento che è stato caratterizzato come la quasi virtù della cosiddetta “astuzia nativa” che si riferisce, tra le altre cose, alla capacità degli argentini di prendersi gioco della legge in forme diverse. Non possiamo non menzionare il notissimo goal che Maradona fece alla nazionale inglese in un Mondiale di

calcio. Anche chi di noi ha provato una certa vergogna, ha gioito per l'errore dell'arbitro. Altri hanno manifestato un piacere sostenuto, giustamente, dal fatto che sarebbe stato considerato "fuori legge" e lo hanno simbolizzato con una rappresentazione ("la mano di Dio") piuttosto eloquente su ciò che stiamo cercando di esprimere.

Infine, l'affermazione di Susan Sontag, che abbiamo usato come epigrafe introducendo le aspirazioni della Mediazione, riassume un'altra delle categorie in cui il conflitto può essere inquadrato:

Al centro delle speranze e della sensibilità etica moderne si trova la convinzione secondo cui la guerra, anche se inevitabile, sia un'aberrazione. Secondo cui la pace, sebbene irraggiungibile, sia la regola. Naturalmente, non è così che la guerra è stata considerata nel corso della storia. La guerra è stata la regola, e la pace l'eccezione.

Quest'affermazione mette in guardia sul fatto che l'umanità, lontana dalla ricerca della pace, si è ingegnata per autodistruggersi, invitandoci a una riflessione individuale e collettiva sulla necessità di ripensare al modo in cui trattiamo le differenze e di incoraggiarci a costruire altri modelli di convivenza.

In questo senso, è necessario che ci chiediamo come assistiamo o come partecipiamo a scenari di violenza e conflitto. Riflettere sulle nostre forme di risposta a questi eventi ci permetterà di capire questioni che, a volte, sono presenti nelle relazioni tra gli esseri umani e che si manifestano nelle piccole guerre che si provocano nei diversi ambiti quotidiani.

Naturalmente questi aspetti si riferiscono solo ad alcune delle categorie in cui si può inquadrare il conflitto che emerge nell'ambito sociale urbano, ma vogliono evidenziare che, così come le definizioni in certe occasioni risultano incomplete, tutte loro, per un certo verso, ci aiutano a trovare sensi, direzioni o dimensioni per comprenderne i componenti e la dinamica.

Seguendo Cobb, "data la complessità della vita agli inizi del secolo XXI, dobbiamo orientarci verso nuove teorie del conflitto che (...) siano sensibili al contesto, all'interazione, alla cultura, al potere e al dialogo"<sup>25</sup>.

La Mediazione costituisce uno spazio di trattamento delle differenze e/o delle divergenze, di riconoscimento della "alterità", di costruzione del tessuto sociale, di dialogo con altre coscienze e con il mondo. Al contempo possiamo considerarla come un impulso a "una coscienza dialo-

25 Cobb nel Prologo del lavoro di Soares, 1997.

gica polifonica che vada oltre l'interesse individuale" (Arfuch 2002). Allo stesso modo, l'esperienza della modernità, giacché produce una cultura secolarizzata in cui non troviamo più un solo Dio, ma molti, richiede, nel suo proposito di costituzione di una società, la creazione di nuovi legami. In questo compito di cucire, o almeno di imbastire, i frammenti, concepiamo la Mediazione: non come il Dio della pace sociale, bensì come uno strumento che permette a individui e attori sociali di gestire i conflitti. Così come le parti co-costruiscono il conflitto, la Mediazione propone agli individui la co-costruzione della buona convivenza e, in una visione più ottimista, se ci è permesso, la costruzione di una buona società.

## Classificazione dei conflitti nello scenario sociale-urbano

Al fine di stabilire una classificazione dei conflitti, che partendo dalla Mediazione nell'ambito sociale vogliamo realizzare, ci sembra pertinente soffermarci qui su alcuni concetti e definizioni che, sebbene non pretendano di essere assoluti, ci collocano in una dimensione dalla quale possiamo iniziare a riflettere.

Inizialmente faremo ricorso a un'idea che riprendiamo dalle origini della Sociologia moderna alla fine del secolo XIX. Ci riferiamo alla distinzione fatta da Tönnies tra "comunità" e "società", come momenti di passaggio da una struttura sociale tradizionale a un'altra moderna. La *comunità* potrebbe essere definita come un insieme di classi, con valori propri e fonti di soddisfazione, vincolate da legami affettivi e personalizzati, e la *società* come una somma di individui con relazioni fondate su una razionalità strumentale, ovvero in una scelta razionale dei mezzi, orientata al raggiungimento di certi obiettivi, secondo la categorizzazione di Max Weber.

Prenderemo in considerazione, allo stesso modo, una rapida caratterizzazione dello Stato come la struttura istituzionale che funge da garante dei diritti e dei doveri generali e che, come tale, si trova relativamente separata dall'insieme di interessi che operano nella società civile, ma che, allo stesso tempo, riconosce come una delle sue funzioni quella di essere presente laddove si verificano lacune o difetti.

Queste definizioni ci permettono di ripensare alla categoria che abbiamo definito "Mediazione Comunitaria", nella sua relazione con i concetti di società/comunità e nei contesti in cui opera. Sebbene possano esserci diverse valutazioni delle forme di legame tra gli individui, risulta abbastanza evidente che, in relazione ai conflitti che sorgono nella città,

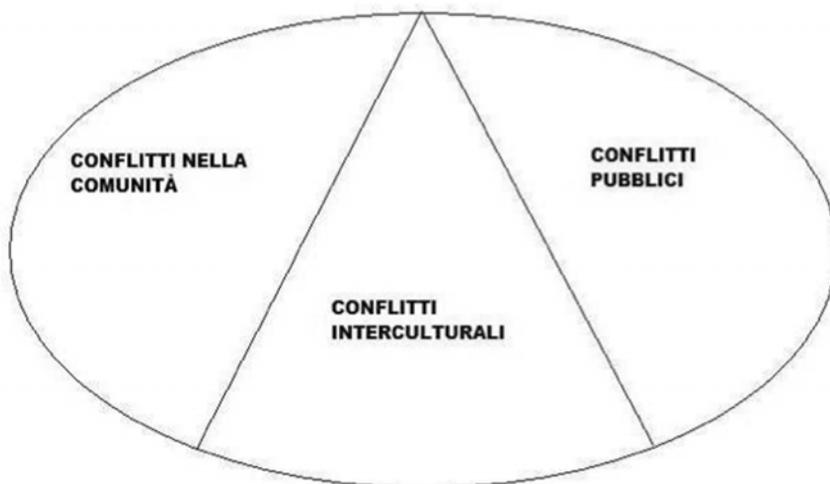
questa denominazione ci porta a situazioni strettamente di vicinato o ad ambiti inclusi nel concetto di comunità già descritto.

Questa categorizzazione, tuttavia, riferendosi ai conflitti pubblici e interculturali, non sembra esauriente. Ciononostante, è facile rendersi conto delle difficoltà che un cambio di denominazione comporterebbe. La Mediazione Comunitaria ha una propria identità e riconoscimento sociale. È stata stabilita come politica di Stato nell'ordine nazionale, e nell'ambito della Città Autonoma di Buenos Aires si festeggia il 26 dicembre la "Giornata del Mediatore Comunitario"<sup>26</sup>.

Tutte queste ragioni risultano sufficienti per mantenere la denominazione di Mediazione Comunitaria anche se vogliamo far notare che questa si riferisce non più al contesto specifico (comunità), ma a un approccio particolare che denota questo nome e che stabilisce un modo diverso di concepire il conflitto, gli obiettivi degli interventi, il ruolo dei partecipanti nei processi, il profilo e il ruolo del mediatore; in sostanza, le aspirazioni della Mediazione che abbiamo enunciato. In questo modo intendiamo per Mediazione Comunitaria, oltre il significato letterale del termine, la molteplicità di processi in cui si interviene nell'ambito sociale urbano in generale e in alcuni contesti in particolare.

Con questo criterio, nel seguente grafico esporremo una classificazione generale dei conflitti, chiarendo che ogni conflitto può essere incluso contemporaneamente in diverse categorie:

26 Ufficio 211: Commissione delle Politiche di Promozione e Integrazione Sociale. Legge 1349: Stabilire il 26 dicembre come Giorno del Mediatore (fascicolo 567-D-2004, deputato De Estrada).



Nell'ambito sociale o comunitario la Mediazione promuove una cultura basata sull'autodeterminazione e sull'iniziativa degli individui o degli attori sociali. In questo senso possiamo considerarla come una forma pacifica di gestione dei conflitti che aiuta le persone o i gruppi ad assumere ruoli attivi assistiti da mediatori legittimati a svolgere questo ruolo.

### *Conflitti nella comunità*

All'interno dell'universo dei conflitti che sorgono nella società in generale troviamo quelli che si innescano in una determinata comunità, che si distinguono per la qualità e l'intensità dei legami interpersonali in un contesto di relazioni caratterizzate da interdipendenza reciproca di coloro che vi partecipano. Questi conflitti possono svilupparsi tanto all'interno quanto verso l'esterno di detta comunità.

### *Conflitti pubblici*

Sono quelli che risultano di pubblico interesse per il numero di attori e di interessi coinvolti o per la ripercussione che hanno nell'insieme sociale o in una comunità in particolare. In questi conflitti possono essere coinvolti direttamente due o più attori, siano essi individui o attori sociali, come organismi governativi e non governativi, gruppi o associazioni di residenti, imprese, piccoli o grandi commercianti, scuole, chiese, ecc. Le

conseguenze di questi conflitti colpiscono un grande numero di persone, a volte per periodi prolungati.

### *Conflitti interculturali*

La gestione delle differenze culturali può portare a conflitti difficili da trattare che richiedono un'analisi e un approccio particolare che includa questa dimensione. I limiti che abbiamo trovato nell'interesse per certi conflitti sociali, partendo dalla Mediazione così come la conoscevamo, ci hanno portato a esplorare i fondamenti teorici e metodologici dei programmi di Mediazione interculturale che sono stati messi in atto in vari contesti. Al fine di unire attori socioculturali differenti, la Mediazione nella comunità, concepita dalla dimensione della diversità culturale, può essere uno strumento efficace che contribuisce allo sforzo di generare spazi di dialogo e di interscambio che mirino a gestire le differenze. In questo modo si cerca l'evoluzione dal multiculturalismo verso l'interculturalità, in cerca di un'integrazione basata sul rispetto e sul riconoscimento reciproco.

## Riferimenti bibliografici

Arfuch, Leonor, *Dialogismo*, in Altamirano, Carlos (a cura di), *Términos críticos de sociología de la cultura*, Paidós, Buenos Aires 2002.

Bauman, Zygmunt, *In Search of Politics* (trad. it. *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2000).

Entelman, Remo, F., *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Gedisa, Barcelona 2002.

Giménez Romero, Carlos, *Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo*, XVIII Ponències sobre Seguretat Ciutadana, Ajuntament de Barcelona 13 ottobre 2003.

Lederach, John-Paul, “Desafíos y alternativas en la construcción de la paz”, in “L@ Revista”, Mediadores en Red, Mendoza, ottobre 2003.

Ribeiro, Renato Janine, *Democracia versus república. La cuestión del deseo en las luchas sociales*, in “Prismas. Revista de Historia Intelectual”, Università Nazionale di Quilmes (Argentina) 2003.

Sontag, Susan, *Regarding the Pain of Others* Farrar, Straus and Giroux (trad. it. *Davanti al dolore degli altri*, Mondadori, Milano 2003).

Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires 1997.



## Capitolo V

### Conflitti nella comunità<sup>27</sup>

*Ogni uomo è tutti gli uomini; ogni vita è anche tutta la materia;  
ogni individuo è anche tutti gli altri individui.*

*L'antenato sopravvive solo nella prole.*

*Se l'antenato si preoccupa del culto che gli devono rendere i suoi successori  
è solo perché sa, come noi abbiamo sempre saputo,  
che c'è una sola alternativa: vivere pluralmente o morire solo.*

Marc Augé

L'universo dei conflitti nella comunità è, senza dubbio, infinitamente ampio e deriva da relazioni per lo più complesse. In questo modo, l'alternativa di intervenire all'interno di un determinato contesto, costituito spontaneamente o volontariamente, richiede un'indagine sulle sue particolarità. A tale proposito, abbiamo osservato e analizzato differenti "spazi comunitari" nei loro diversi aspetti; ciò ci ha fornito una visione delle conflittualità specifiche createsi al loro interno, oltre che le tipologie di conflitti favorite da tali contesti. Dunque, la comprensione e la conoscenza di realtà concrete danno la possibilità di valutare e di sviluppare processi di intervento più efficaci al fine di contribuire positivamente alla costruzione di una buona convivenza.

In base al criterio generale già segnalato, collochiamo in questo gruppo i conflitti che nascono all'interno delle relazioni interpersonali per quel che riguarda le diverse forme di associazione, di coabitazione e di partecipazione dello spazio urbano, in cui la permanenza del vincolo tra le parti è un fattore predominante.

L'ambito comunitario nel quale si sviluppano queste relazioni presuppone una comunità che, a sua volta, comporta vincoli personalizzati. La comunità possibile, usando le parole di Bauman (2003), implica una costruzione che, in quanto tale, contraddice il principio stesso di "comunità". La comprensione all'interno della comunità reale, come sostiene l'autore, precede tutti gli accordi e i disaccordi; si potrebbe definire come naturale o tacita. Invece, le comunità costruite o realmente esistenti richiedono un consenso, inteso come un accordo raggiunto tra persone con modi di pensare essenzialmente diversi, quale risultato di un processo di negoziazione e di compromessi.

27 Traduzione di Francesca Biscazzo.

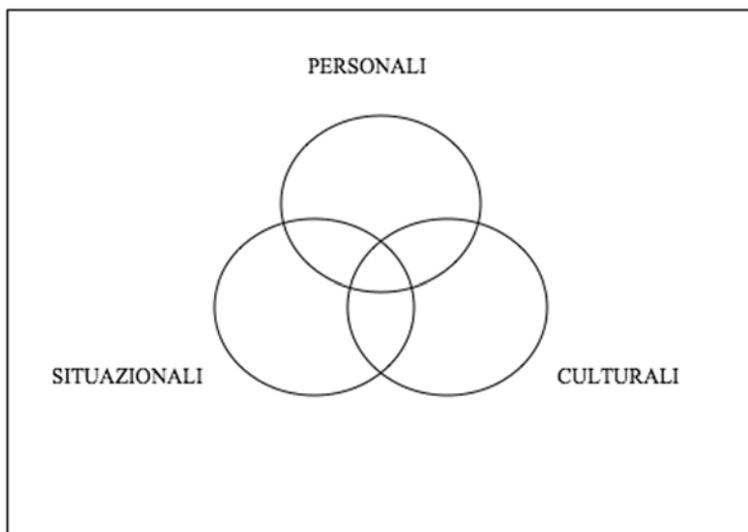
Chiarito questo, quando parleremo di comunità o di ambito comunitario staremo facendo riferimento a (Giménez Romero 2003):

Un tipo di associazione tra individui, spontanea o volontaria, nella quale diverse ragioni (territoriali, culturali, sociali, durata della relazione, obiettivi comuni e altre) stabiliscono una relazione di dipendenza reciproca tra i suoi membri.

Tali relazioni possono essere inquadrare in alcuni di questi ambiti:

- relazioni di vicinato;
- relazioni in ambito istituzionale;
- relazioni all'interno delle organizzazioni civili;
- relazioni familiari;
- relazioni urbane.

I diversi fattori che confluiscono in una relazione conflittuale possono essere catalogati, usando la classificazione di Giménez Romero, in personali, situazionali o culturali. La prevalenza di uno di questi determinerà, in qualche modo, la tipologia di conflitto da affrontare.



Seguendo lo stesso autore, collochiamo in ciascun gruppo:

*Fattori personali.* Si riferiscono a questioni di ordine ideologico, personale o psicologico. Tra questi troviamo:

- autopercezione;
- modelli di percezione dell'altro e di ciò che è estraneo;
- atteggiamenti basilari dell'individuo;
- modelli di comportamento abituali;
- abilità sociali;
- emotività;
- valori.

*Fattori situazionali.* Includono gli aspetti che riguardano una situazione circostanziale o permanente:

- Condizione socioeconomica;
- situazione lavorativa;
- questioni di genere;
- integrazione o articolazione sociale;
- tematiche familiari;
- potere o prestigio;
- età.

*Fattori culturali.* Si riferiscono a un universo di sensi e significati:

- credenze e valori;
- identità;
- modelli di comunicazione;
- modelli di interazione sociale.

Una corretta valutazione delle risorse individuali e/o comunitarie disponibili (densità delle reti comunitarie, relazioni intra e intercomunitarie), così come la conoscenza delle possibilità per acquisirle, della tipologia della relazione, delle particolarità del contesto e dei fattori elencati, ci permetteranno di sviluppare un progetto di intervento adeguato e di formare un gruppo di professionisti che possano assumersi la responsabi-

lità di lavorare all'interno della situazione da affrontare. Ai fini di questa presentazione abbiamo scelto le relazioni di vicinato e/o urbane, dato che, a nostro modo di vedere, in esse può essere meglio compresa l'impostazione particolare della Mediazione Comunitaria per quel che riguarda i conflitti nella comunità. Di seguito esporremo un breve riassunto delle qualità che consideriamo più significative dei diversi ambiti nei quali tali relazioni si stabiliscono.

## Relazioni di vicinato e/o urbane

L'analisi di questi contesti e la nostra esperienza sul campo ci hanno rivelato che la "quantità" o l'intensità dei conflitti all'interno di queste relazioni non mantiene una stretta corrispondenza con le particolarità degli scenari nei quali si producono. In base a questo, abbiamo potuto constatare che la conflittualità è presente in misura uguale in ambienti socio-urbani a bassa, media e alta densità di popolazione, dove gli abitanti possiedono basse, medie o alte risorse di vario tipo (economiche, sociali o culturali) e laddove la loro configurazione è omogenea o eterogenea per quel che riguarda questi aspetti. Tuttavia, i fattori elencati possono determinare la tipologia dei conflitti emergenti, così come l'ambito nel quale le parti decidono di affrontarli: centri comunitari, centri privati o istanze giudiziarie. Una caratteristica comune che è possibile notare nell'insieme dei conflitti che si presentano all'interno di queste relazioni è l'alto contenuto emotivo che accompagna la disputa, il quale deriva, tra le altre variabili, dal contatto continuo dovuto alla convivenza e dalla persistenza di azioni di disturbo reciproco, volontarie o involontarie.

La diversità degli enclaves urbani, costituiti spontaneamente o consapevolmente, richiede una sistematizzazione di base che faciliti la visualizzazione delle loro peculiarità:

- contesti eterogenei - contesti omogenei;
- contesti a bassa-media-alta densità di popolazione;
- contesti a basse-medie-alte risorse economiche, culturali o sociali.

In ogni caso bisogna tener presente che un determinato contesto può essere osservato contemporaneamente da più di una di queste categorie. Allo stesso modo, un conflitto che emerge in questi contesti potrà essere inserito, a sua volta, tra i conflitti che abbiamo descritto come pubblici o interculturali. Dopodiché, la combinazione di queste categorie ci permet-

terà di pensare alle qualità specifiche, le quali potranno costituire un valido punto di partenza nel momento in cui si tratta di proporre e/o progettare processi di intervento in una determinata situazione.

Al fine di fare un passo avanti nella comprensione di tali contesti è necessario volgere lo sguardo allo scenario sociale urbano. Sebbene la città sia eterogenea per definizione e in questi tempi della “era della globalizzazione” si parli di “abolizione delle frontiere”, è altrettanto vero che, come avverte Jonathan Friedman, “nel nostro mondo in rapido processo di globalizzazione di certo le frontiere non stanno sparendo, anzi, sembra che se ne creino sempre di più a ogni angolo di ogni quartiere in decadenza sulla faccia della terra”<sup>28</sup>.

Questa affermazione fa riferimento, tra gli altri aspetti, all’indebolimento – e anche alla rottura – dei legami sociali all’interno delle nuove condizioni socioculturali commentate precedentemente. La crescente preoccupazione per la “insicurezza” ha stimolato e accelerato diversi processi di segregazione e/o auto-segregazione socio-spaziale che si manifestano in nuove forme di configurazione urbana. La proliferazione nelle nostre città di “quartieri vigilati” da personale di sicurezza privata e di “quartieri chiusi”, che aggiungono una delimitazione materiale del loro perimetro, è uno dei modi in cui si manifesta questo fenomeno. Nella dinamica di questa trasformazione si evidenzia anche una maggiore vocazione per l’esclusione de “l’altro” all’interno dell’ambito urbano, che metterebbe in crisi l’idea stessa di spazio pubblico come luogo di incontro della diversità e fonte di arricchimento individuale e sociale. Perciò è necessario prendere in considerazione i contesti – più che per il valore che riconoscono in questa diversità – secondo il loro grado di “permeabilità”, ovvero in che misura ammettono l’incontro con ciò che è estraneo o diverso.

Così possiamo dire che lo scenario sociale urbano contiene elementi più o meno permeabili e altri in cui l’omogeneità è la caratteristica distintiva; questi ultimi presuppongono leggi di articolazione propria e necessari canali di comunicazione con la città nella sua totalità. All’interno di questa nuova configurazione sociale e urbana, le relazioni umane verrebbero definite, nell’ordine individuale e/o di gruppo e, in maggior o minor grado, dal binomio noi-loro. In questo ambito, la conflittualità potrà essere osservata su due dimensioni, con logiche differenti, a seconda che scaturisca all’interno di queste comunità o verso l’esterno. I conflitti all’interno di questi insediamenti urbani formano la categoria dei conflitti

28 Cit. in Bauman, 2003.

comunitari, mentre quelli che sorgono verso l'esterno possono essere inclusi tra i conflitti pubblici e i conflitti interculturali, in base al fattore preponderante o agli aspetti che ci interessa considerare.

## La città diversa

Sebbene il processo precedentemente citato sia già in atto, non è così che si sviluppò, a differenza di altre città latinoamericane, la struttura spaziale, sociale e culturale delle nostre città in generale, né rappresenta la forma predominante al giorno d'oggi.

Come abbiamo segnalato, la peculiare modernizzazione della Città di Buenos Aires produsse un'unità urbana ancora presente: il quartiere. Il processo di costruzione del quartiere nella capitale argentina – secondo Gorelik<sup>29</sup> – dimostra che non nacque “come una definizione giurisdizionale, applicabile a settori della città in qualsiasi momento storico”, bensì apparve come un fenomeno preciso che presuppone l'innovativa “produzione di uno spazio pubblico locale”, risultato di “un complesso processo di formazione di istituzioni di residenti e [della] produzione di una moderna cultura popolare”. Queste “istituzioni mediatrici” hanno frammentato lo spazio familiare allargato della comunità e rappresentano un dispositivo urbano:

la strada apre le sue frontiere rendendo esplicita la sua appartenenza a uno spazio pubblico maggiore nel quale sia possibile la comparsa di ciò che è sconosciuto.

Anche quando le trasformazioni prodotte nella lunga storia precedente fanno sì che sia difficile riconoscere, in alcuni dei quartieri attuali, quelli di un tempo, dobbiamo considerare, quando interveniamo, che queste rappresentazioni costitutive, in chiave moderna o tradizionale, persistono e vivono nell'immaginario collettivo, anche solo come nostalgia di alcuni di quei *paradisi perduti*. In base a questo, nonostante la loro configurazione faccia presupporre uno spazio permeabile nel quale confluisce una certa diversità, è possibile avvertire che nell'iter dei conflitti che nascono al loro interno uno degli elementi presenti è quello che scaturisce dall'incontro o dal non incontro di entrambe le rappresentazioni (tradizionale-

29 Gorelik, 1998. Lo sguardo di questo autore, al quale appartengono le citazioni, ci permette di pensare a questo contesto in relazione alle rappresentazioni culturali che lui stesso registra: una di stile tradizionale (“el barrio reo”), la cui rappresentazione evoca il tango, l'altra del quartiere cortese e progressista (“el barrio cordial”).

progressista), oggi riattualizzate, che a volte si attivano di fronte a un “nuovo arrivato”, come si può dedurre dal seguente racconto.

## Conflitto tra vicini

*Oggetto del conflitto: rumori molesti (cane che abbaia)*

Le protagoniste: la padrona del cane, donna giovane – divorziata – lavoratrice e possiamo aggiungere “di bell’aspetto”, madre di un figlio in età pre-adolescenziale. La vicina, una signora in pensione con un marito, anch’egli pensionato, la cui salute si sta progressivamente indebolendo. Le due case confinano.

La situazione creatasi a causa dall’abbaiare del cane rappresenta uno dei casi abituali e frequenti, che si presentano nei centri di Mediazione di questo tipo. Riproduciamo alcune delle affermazioni di entrambe le “vicine”, relative agli aspetti già segnalati a proposito delle rappresentazioni del quartiere e, quindi, delle loro aspettative per quel che riguarda la convivenza.

Signora anziana:

- da quando sei arrivata non vivo tranquilla;
- stai fuori tutto il giorno [...] Il tuo cane, poverino, è sempre a casa da solo, non so perché lo tieni [...] Io adoro i cani, il mio è morto poco prima che arrivassi tu, per me fu un duro colpo;
- te ne vai a lavorare e non ti importa di ciò che succede, non ti rendi conto di ciò che accade a casa tua.
- hai smesso di salutarmi;
- vivo in questo quartiere da quando mi sono sposata e non ho mai avuto problemi con nessuno,
- il quartiere non è più lo stesso, prima ci conoscevamo tutti e ci aiutavamo a vicenda.

Donna giovane:

- lei non ha niente da fare tutto il giorno e quindi mi “spia”;
- mi sono trasferita in questa casa dopo il divorzio, l’ho ristrutturata in base alle mie necessità e il cane è importante per la mia sicurezza. È addestrato ad avvertire qualsiasi movimento sospetto in casa;

- voglio stare tranquilla a casa mia e lei non si deve “intromettere” nella mia vita;
- la donna delle pulizie si occupa del cane; gli ho “preso” anche un “dog sitter”;
- lei passa la giornata chiacchierando con i vicini;
- non mi interessa farmi degli amici nel quartiere; non chiedo niente a nessuno, tranne che non si intromettano nella mia vita.

Commento: queste sono solo alcune delle narrazioni prodotte durante il processo di Mediazione. Come possiamo osservare, le rappresentazioni di alcuni valori e le loro aspettative riguardo la convivenza sono differenti, e riteniamo che questo disaccordo sia proprio della dialettica tra il tradizionale e il moderno. Lavorare su queste rappresentazioni, cioè, fare in modo che ciascuna parte possa vedere come legittime entrambe le aspirazioni, potrebbe facilitare l’adozione di punti di contatto che esprimano il rispetto reciproco, affinché, da lì, come è accaduto in questo caso, sia possibile intraprendere una convivenza ragionevolmente armoniosa.

Questo esempio rientra in un contesto di media densità di popolazione e con una composizione sociale, sebbene con differenze evidenti, tipica della “classe media” che si distingue per una certa disponibilità di risorse sociali, economiche e culturali. A proposito di questi contesti, e insieme alle barriere ora interposte in seguito all’insicurezza, il quartiere come dispositivo urbano può offrire una notevole resistenza al fenomeno della “ghettizzazione” che si è sviluppato in altri frammenti urbani o in altre città del mondo.

Ma nonostante queste unità urbane, dal segno marcatamente aperto, diverso ed eterogeneo, costituiscano una categoria osservabile in una proporzione importante in termini quantitativi e/o qualitativi, nella città convivono anche altri frammenti socio-urbani con possibilità e mezzi differenti. Così, possiamo trovare settori sociali con risorse economiche alte – nelle zone di maggiore e minore densità della città – per i quali la ricerca di sicurezza e/o “esclusività” favorisce una relazione necessariamente conflittuale con coloro che prendono parte allo spazio pubblico e a coloro che sentono come “estranei”, così come con i residenti dei quartieri vicini. Come esempio possiamo menzionare la situazione che si crea a partire dalla comparsa della figura del “*cartonero*”<sup>30</sup>, che condivide lo spazio

30 Nella città di Buenos Aires i *cartoneros* sono le persone che per le strade

urbano con chi si considera “padrone” del prolungamento del propriouscio di casa. Un'altra circostanza, sicuramente più atipica, è quella che si presenta tra coloro che abitano vicino alle carceri cittadine e i familiari o gli amici dei detenuti; le loro visite sono spesso precedute da un'attesa ansiosa sui marciapiedi davanti al penitenziario, durante la quale dialogano con un linguaggio caratteristico di questa situazione. All'interno dello stesso senso di “appropriazione” delle strade e dei marciapiedi si inseriscono le scene quotidiane durante l'uscita dalle scuole, dato che gli alunni rimangono varie ore a socializzare davanti agli edifici, il che frequentemente provoca reazioni di ogni genere da parte degli abitanti di quei palazzi.

Allo stesso tempo, si sono progressivamente instaurati e continuano ad aumentare, settori urbani nei quali convivono persone che si trovano al di sotto della linea di povertà con altre che mantengono condizioni degne di abitabilità. In questa situazione si avviano processi formali e informali riguardanti i diversi metodi di appropriazione di case o abitazioni. Attraverso l'usurpazione, l'usufrutto o l'affitto queste persone si stabiliscono transitoriamente o perennemente in spazi privati o pubblici. Indipendentemente dall'oggetto del contendere, in generale la conflittualità nell'interrelazione tra gli uni e gli altri percorre la soglia tra il legale e il legittimo.

Inoltre, Buenos Aires presenta altre modalità di configurazione che le conferiscono il suo carattere distintivo. Non diciamo nulla di nuovo segnalando che la densità di popolazione, di attività e di scambi delle città moderne, colloca i propri abitanti di fronte a una sorta di “anonimato” che può essere un vantaggio o semplicemente un destino. Quindi, a differenza delle relazioni “faccia a faccia” favorite dal quartiere e dalla comunità, la metropoli interpone una “distanza” tra gli individui. Questo panorama richiede nuove figure di intermediari e istanze mediatrici che mettano in contatto le persone o le funzioni e risolvano questioni comuni.

In senso generale potremmo dire che la città propone, per definizione, una varietà e una simultaneità di attività, permanenti o meno, che possono essere motivo di conflitti di varia indole. Il modo in cui si coniugano funzioni civiche, amministrative, sanitarie, educative, lavorative, commerciali, di svago, residenziali o relative ai servizi, può provocare innumerevoli conflitti propri di tale connubio. È in questi contesti dove si presenta la maggiore complessità delle relazioni (tra gli individui o

raccogliono cartone, derivati della carta e qualunque altro oggetto tra i rifiuti urbani che possa risultare utile. Questa attività è praticata da intere famiglie, bambini inclusi. Spesso vengono maltrattati e discriminati a causa della loro povertà. [N.d.T.]

gruppi di individui), che favoriscono, usando le parole di García Canclini, comunicazioni agili e – a volte – “imbottigliamento” (1999).

All’interno di questo scenario emergono conflitti di vario tipo, che possono essere attribuiti alla diversità delle attività che derivano dalle funzioni segnalate. Tra questi, è necessario prendere in considerazione quelli che derivano dall’uso dello spazio pubblico: la piazza, la strada, il parco. Le statistiche sui conflitti generatisi in rapporti di vicinato rivelano che una parte significativa di tali conflitti deriva da questioni urbane o edilizie e da altre che potremmo considerare relazionali o di convivenza. Tuttavia, è semplice notare che gli ostacoli per risolvere i conflitti racchiusi nel primo gruppo hanno come componenti fondamentali elementi del secondo. In maniera simile si possono osservare alcune situazioni specifiche che coinvolgono settori che potrebbero definirsi marginali: bambini e adulti che vivono per la strada, mendicanti, prostitute(1), spacciatori, ecc., i quali occupano questi spazi in maniera individuale o collettiva, e che sono tipici di tali sviluppi urbani oltre a essere fonte, molte volte, di conflitti di diversa indole.

Per riassumere, tra l’infinità di problemi che si presentano con maggiore frequenza all’interno dei contesti sociali selezioniamo i seguenti:

- questioni edilizie (confini, infiltrazioni, manutenzione di edifici);
- problemi relativi a norme del Codice dell’Edilizia e/o del Piano Urbanistico;
- invasione di specie arboree;
- problemi di condominio (spese, manutenzione, soluzione di inconvenienti);
- problemi relazionali o di convivenza (discriminazione, mancanza di rispetto reciproco, stereotipi, rappresentazioni negative, violenza attraverso le parole o le azioni, elementi antiestetici o rumori molesti, odori sgradevoli);
- uso di spazi comuni;
- possesso di animali domestici;
- disfunzionalità della comunicazione;
- uso dello spazio pubblico;
- insediamenti illegali;
- occupazione di abitazioni.

Abbiamo scelto il seguente racconto come caso esemplificativo delle situazioni più frequenti che vengono normalmente affrontate in un centro di Mediazione Comunitaria.

## Un tema di vicinato

[...] Loro sono lì, in attesa. La sala d'aspetto del luogo di riunione non rappresenta la soluzione automatica a nessun conflitto, ma è un enorme passo avanti, visto che le parti hanno già raggiunto un primo accordo – tacito, ovviamente – e si rincontrano.

Il compito di indurre il dialogo comincia quando, faccia a faccia e con l'atteggiamento di sfida tipico di un duello, si pronunciano le prime parole.

L'atmosfera tesa è palpabile. Tutti, senza eccezioni, respiriamo la stessa aria, e si percepisce la tensione logica di un ambiente teoricamente rilassato, ma nel quale la realtà ci fa notare che dobbiamo inevitabilmente superare quella barriera. Nel discorso di apertura le parole affiorano dalla bocca del mediatore. Tuttavia, il clima inebriante e avvolgente della conflittualità è più presente delle parti stesse o, per essere più descrittivi, forma un insieme organico.

Uno dei due vicini sa cose sull'altro che quest'ultimo non pensa neppure che si sappiano.

Questo genera pettegolezzi: situazioni che accadono nello stesso condominio e che hanno una potenza insolita. I pregiudizi completano la scena.

“Nel condominio lo sanno tutti che è stato Raúl a rubare la bicicletta a Juancito”.

Forse, anzi molto probabilmente, non è stato Raúl a rubare la bicicletta a Juan, ma siccome lavora nella compravendita di pezzi di ricambio per automobili di dubbia provenienza (questione che è di dominio pubblico), quando è stato il momento di dare un nome al ladro i vicini hanno concordato che quel marchio spettasse, “per diritto acquisito”, a Raúl.

Cosa credono che Raúl pensi che loro pensino di lui?

Quali cose serpeggiano nell'ambiente al di là del conflitto esposto?

È probabile che la bicicletta appaia come il tema centrale nella Mediazione.

Che fare?

Pulire le erbacce, spazzare via i rami che bloccano la strada ed evitare che la scena venga monopolizzata da ciò che potrebbe portarci ad un vicolo cieco sono compiti assegnati anch'essi al mediatore.

- Vi ricordate il motivo per cui siete qui? – chiese il mediatore;
- Torniamo al principio! Mi ha dato del ladro! – gridò Raúl lamentandosi;
- E lei le ha dato retta! – redarguì il mediatore.

Carlos, il vicino che aveva richiesto la Mediazione perché tutti i venerdì trovava della spazzatura nello spazio comune, non immaginava neanche che potesse ricordarsi del tema della bicicletta di Juanito.

- A dire il vero – chiari il vicino spiazzato, provando a oggettivare il suo problema – l'inconveniente è rappresentato dal fatto che tutti i venerdì non posso uscire di casa a causa dell'odore nauseabondo. Si immagini fino a domenica, quando solo verso sera l'addetto passa a raccogliere i rifiuti del fine settimana [...] Per di più, Raúl ha un figlio piccolo che piange con un timbro di voce insopportabile, quindi non posso neanche fare il riposino pomeridiano! Piangere, piangono tutti i bambini, questo non sarebbe un problema per me, ma i pannolini sporchi chi li sopporta? Per due lunghi e maleodoranti giorni i pannolini rimangono nel pianerotolo e il responsabile è, senza dubbio, il padre, che per comodità e negligenza li mette in borse chiuse male e sottopone tutti i vicini del piano a tale calvario;
- Dici così perché non hai mai avuto figli – esclamò Raúl.

Sono loro stessi a reimpostare la discussione. E se questo non fosse accaduto e si fossero arenati sulla discussione sulla bicicletta? In tal caso avremmo dovuto inevitabilmente ritornare con fermezza “alla spazzatura”. È necessario stare molto attenti, perché una parola di troppo all'interno di un pregiudizio o di una falsa convinzione può innescare uno scontro impossibile da placare.

Sapevamo tutti che non saremmo usciti facilmente dal clima che si era creato.

Smisero di offendersi. Non ci furono più malintesi.

In poco tempo si chiuse la ferita. Le basi del dissidio erano state poste. Fu possibile imbastire nuovamente la conversazione, anche se la vecchia cordialità era andata perduta. Questo si faceva valere in un'alleanza stra-

tegica creatasi tacitamente per partecipare con posizioni comuni alla riunione di condominio. Avevano recuperato il rispetto reciproco, sebbene avessero due personalità molto differenti. Entrambi risultarono chiari esponenti del conflitto.

Come evitare i vecchi diverbi che annullavano qualsiasi possibilità di riconciliazione?

Quando Carlos venne a sapere che il suo alleato era il ladro del condominio, la sua delusione fu tale – come spiegò nella riunione privata – che all’inizio non se la sentì di esporre il nocciolo della questione quando sentiva l’odore nauseabondo che emanavano i pannolini ogni fine settimana. Passò del tempo [...] Sembrava avercela con se stesso e non con Raúl. Si pentì di non averlo affrontato in quel momento.

Raúl, invece, espone concetti sereni durante la riunione privata.

– Io potrei portare la spazzatura da un'altra parte. La verità è che sono talmente abituato a districarmi tra i pannolini che non ne sento neanche più l'odore. Potrei chiudere meglio le borse, compattarle in modo che non esca nessun tipo di odore.

Inoltre, al di là del suo sforzo, si notava che era afflitto per l’insulto ricevuto. Fece sapere che secondo lui il motivo per cui Carlos lo aggredì in quel modo era che non aveva mai tollerato le loro differenze ideologiche. Cospirava l’eterno dissenso e questo argomento varie volte era stato motivo di interminabili discussioni.

Era chiaro che le parti non avevano esaurito la loro capacità di dialogare.

Emerse inoltre che alcuni vicini si approfittavano di questo allontanamento e tentavano di distruggere la relazione tra i due. Era evidente che la vecchia lite non fosse stata superata e che continuasse a esistere del “risentimento”. Vi erano evidenti frizioni. Stili e pensieri diversi si confrontavano.

Il fulcro del problema era molto lontano da quello della spazzatura.

Il pianerottolo, epicentro dello scontro dialettico, era diventato un luogo proibito.

Ci furono incontri fugaci, ma entrambi si resero conto che la possibilità di riconciliarsi si allontanava ogni volta di più.

Questo avvicinamento forzato non fece altro che aumentare la distanza. Si irritarono reciprocamente.

Provare a ragionare in maniera semplice sembrava una soluzione inutile. “Abbiamo idee contrapposte” – concordavano – ma, senza ombra di dubbio, si apprezzavano e si rispettavano a vicenda.

Una volta provocato lo scandalo, in molti provarono ad approfittarsi della situazione e di fatto ci riuscirono. Un forte desiderio cospiratore lavorava per spezzare il fronte comune che si era creato.

Durante l’ultima riunione congiunta erano entrambi consapevoli della debolezza delle loro ragioni, ma anche del grado di apertura ottenuto.

Tutti e due tennero conto dell’impetuoso vortice della crisi che impediva la relazione.

Apparve l’impotenza.

Nonostante si avesse a che fare con punti di vista opposti, crebbe lentamente l’idea di ricomposizione e magari di riconciliazione.

Avevano abbandonato le fragili posizioni mantenute in precedenza. Sorsero silenzi complici di sostegno reciproco.

Il mediatore rispettò quei silenzi. Rappresentavano un buon segno.

L’insulto aveva ferito moltissimo Raúl; ciò nonostante, due cose risultavano ormai ovvie: la prima, che la spazzatura non era più un problema; la seconda, la certezza che fosse necessario tessere una nuova relazione tra le parti.

Non c’erano più punti di vista differenti. C’era un tacito assenso, un notevole salto qualitativo: intreccio di responsabilità, sguardi complici, parole pregne di dolore ma con la forza di qualcosa che rinasce.

Fu come un istante magico. Non smisero di rimproverarsi per non aver agito diversamente. I comportamenti assunti in passato divennero obsoleti. Alcuni tra questi vennero etichettati dalle parti stesse come “salti mortali senza rete” carenti di un’argomentazione solida.

L’alto grado di politicizzazione che scaturiva dall’incontro veniva attutito dalla possibilità dell’avvicinamento.

In alcuni momenti rimanevano impassibili per poi tornare rapidamente a essere loquaci.

– Il problema ha coinvolto tutti – riflettevano a conclusione di una tappa che entrava nella storia;

– Non si trattava di un leggero disaccordo – sostenevano.

La coesione è stata un obiettivo non raggiunto fino ad ora e di questo ce ne assumiamo la responsabilità. Nessuno ha osato fare il primo passo visto che non eravamo in condizioni di arginare la crisi.

Hanno raccontato di aver partecipato a una incandescente riunione di condominio durante la quale l'amministratore dell'edificio non solo si approfittò della crepa che emergeva dalla loro relazione spaccata, ma festeggiò l'evento.

Urgeva arrivare a una tregua.

Carlos sapeva da sempre che Raúl era un uomo di parola, anche in ambito lavorativo, visto che già diverse volte si era rivolto a lui per ottenere pezzi di ricambio per la sua auto a un prezzo molto basso e non era mai stato deluso.

La relazione era un elemento di conflitto, ma non l'intero problema. Le parti avevano smesso di "tirare la corda". Tutto era chiaro. Erano già d'accordo.

Ovviamente, prospettare in quell'ambito la firma di un accordo avrebbe evidenziato il fatto che il mediatore era un estraneo. Si erano impuntati. La realtà superò le aspettative.

Chi può pensare che questo accordo possa essere tralasciato dalle parti?

Non era più necessario ammorbidirli con complimenti e buone maniere. Ciò che cominciò come una *lotta tra galli* finì con una grande conciliazione.

La soluzione si è manifestata dopo aver impiegato un'imponente dose di tempo e di pazienza.

Questo accordo è stato il risultato di un prolungato processo durante il quale si è dovuto risalire all'origine della "ingiustizia".

Il "punto" a cui sono arrivati Carlos e Raúl racchiude molto di più di una nuova relazione; porta con sé un cambiamento per tutti, compreso il mediatore.

Il mediatore può proiettare; anzi, deve farlo. Deve concedersi il permesso di sbagliare in tutte le sue proiezioni. Per questo deve acquisire una duttilità tale per cui il fatto che la sua visione finale del conflitto non si realizzi, non implichi una sconfitta per il suo narcisismo. Alcuni mediatori, in modo erroneo, non accettano questa logica e interferiscono perché si continui dialogando seguendo la loro prospettiva. E ciò è nocivo.

Le relazioni umane sono un'inesauribile fonte di sorprese. Ogni relazione è unica e impossibile da inquadrare in uno schema per essere cata-

logata. Tarpare le ali alla libera circolazione dell'interazione sarebbe come annullare la fluidità con la quale va affrontata questa realtà.

## La città “omogenea”

Le relazioni di vicinato e/o urbane, come dicevamo all'inizio, si sviluppano anche in contesti dove l'omogeneità è la caratteristica principale. Tali contesti possono essere rappresentati dal concetto di “piccola comunità” e, come vedremo, possono contraddistinguersi in base alle risorse economiche molto alte o molto basse (ricco-povero) dei quali i suoi integranti dispongono.

In entrambi i casi, i conflitti che emergono possono essere classificati in base al tipo di relazione nella quale si presentano:

- quelli che scaturiscono all'interno della comunità;
- quelli che scaturiscono con l'esterno della comunità.

## La piccola comunità, “quelli che ce l'hanno fatta”<sup>31</sup>: “l'immaginario *country*”

Per quanto riguarda questa tipologia, è necessario ricordare un processo avviatosi nella nostra città durante il decennio scorso, il quale, per la sua radicalità, in termini quantitativi e simbolici, ha prodotto una nuova configurazione in ampi settori della città e della società. In generale, possiamo dire che tale processo si è sviluppato in un clima di incertezza dovuto alla globalizzazione e a una serie di cambiamenti culturali che lasciavano intravedere una certa insoddisfazione di fronte alle condizioni di vita urbane. Questo ambito risulta stimolante per la ricerca di altri contesti possibilmente capaci di soddisfare nuove aspettative, e allo stesso modo perché cresca la nostalgia e/o idealizzazione delle “piccole comunità”.

Dunque, alcuni settori della società, in particolare quelli dotati di risorse economiche alte e medio-alte, nell'ultimo decennio sono stati protagonisti di una fuga dai grandi centri urbani alla ricerca di una vita sociale e individuale più confortevole e gradevole, oltre che più sicura. Questo processo ha promosso la proliferazione di diverse urbanizzazioni chiuse, oltre i confini della città, che hanno ricreato in un certo senso “l'immagi-

31 Questo sottotitolo deriva dal libro che è stato preso come riferimento per sviluppare questa tematica: *Los que ganaron. La vida en los countries y barrios privados* (Svampa,, 2001).

nario country”, che rappresenterebbe, come segnala Ballent, l’idea “di una vita felice e dorata, all’interno di un nuovo modello di abitare domestico suburbano, sviluppato all’interno di un perimetro chiuso e controllato attraverso la vigilanza privata, circondato dal verde, celebrato come esclusivo dal punto di vista sociale e dotato di impianti comuni di vario tipo, soprattutto sportivi”. Un altro aspetto presente è quello che “esalta la sociabilità tra simili come base per la costruzione di legami umani diretti, comunitari” (2003). Senza entrare nel merito delle nostre considerazioni sui diversi modi di vivere, è importante tenere conto che, così come agevolano un certo genere di relazioni, favoriscono anche un determinato tipo di conflittualità. Elencheremo qui di seguito alcune delle aspettative a partire dalle quali si costituiscono questi contesti e le loro principali caratteristiche.

#### Aspettative:

- una vita individuale e sociale più confortevole e gradevole;
- stretto contatto con la natura e lo sport;
- sicurezza;
- sociabilità tra “simili”;
- esclusività sociale;
- autonomia/libertà dei bambini;
- controllo delle relazioni sociali dei bambini;
- intesa teoricamente tacita.

#### Caratteristiche:

- legami personalizzati;
- tendenza all’omogeneità;
- mantenimento del legame tra i partecipanti;
- relazione di dipendenza reciproca tra i membri;
- per i bambini, libertà e autonomia “dentro le mura”<sup>32</sup>;
- intesa che richiede un consenso attraverso il dialogo.

Potremmo dire che tali aspettative e caratteristiche hanno dato luogo a una sorta di accordo iniziale. Tuttavia, sembrava che ciò non fosse suffi-

32 Svampa, 2001.

ciente per instaurare una convivenza armoniosa in base ai parametri promessi o desiderati. Studi condotti su questa classe di scenari, come quello già citato di Svampa, rivelano che un numero infinito di conflitti di varia indole emergono dalla mancata corrispondenza tra le aspettative e le caratteristiche che si sono realmente sviluppate, così come dalle condizioni previste o impreviste. Riassumiamo le più frequenti:

Dentro la comunità:

- nell'ambito delle relazioni tra i suoi membri;
- derivanti dall'inosservanza o dall'assenza di norme urbane o edilizie;
- insoddisfazione per la mancata corrispondenza tra le aspettative e le caratteristiche realmente realizzate;
- per le differenze nelle aspettative e nei propositi dei suoi membri;
- a proposito del possesso di animali;
- nell'ambito delle relazioni con il personale privato o comunitario;
- vandalismo giovanile e infantile;
- consumo e spaccio di droga;
- consumo di alcol;
- altri reati comuni commessi dai suoi membri oppure da persone esterne alla comunità;
- morti sospette.<sup>33</sup>

Con l'esterno della comunità:

- Con i membri delle comunità "vicine" (a causa di interessi contrapposti, norme cittadine, trasformazioni urbane e/o relazionali);
- problemi relativi a leggi comunali, provinciali o nazionali;
- con imprese fornitrici di servizi primari o secondari;
- reati commessi dai giovani della comunità contro privati, attività commerciali o enti esterni ad essa.

<sup>33</sup> A questo proposito, il titolo dell'articolo *Et in Arcadia ego: muerte y vida en los countries y barrios privados* (Ballent, 2003) allude a un caso che fece scalpore, accaduto in un quartiere privato.

Per quel che riguarda i conflitti che coinvolgono i bambini, generalmente questi proseguono con dispute tra i genitori che includono accuse reciproche riguardanti l'organizzazione o lo stile di vita della famiglia, l'educazione o i codici di convivenza oppure il diverso modo di prender parte al contesto comunitario. Un'altra categoria dovrebbe racchiudere i conflitti che vengono a crearsi con le persone che lavorano in questi ambienti; l'analisi di molte delle situazioni che si presentano dimostra che tali conflitti non scaturiscono, come si potrebbe supporre, dall'immensa distanza che esiste tra sovrabbondanza e scarsità (di mezzi), ma dal trattamento spesso degradante, irrispettoso o semplicemente di indifferenza a loro riservato dai membri della comunità.

In definitiva, attraverso l'osservazione deduciamo che i conflitti emergono in questi contesti così come in quegli ambiti dove la convivenza non è stata pianificata. Non avvertire la loro potenziale conflittualità è frequentemente un ostacolo alla loro prevenzione. È necessario, quindi, comprendere le loro particolarità in modo tale da poter scegliere la maniera migliore per affrontarli.

### La piccola comunità, “gli sconfitti”: “villa miseria”<sup>34</sup>

Una sostanziale differenza rispetto alla comunità “ricca”, oltre alle evidenti condizioni materiali, sta nel fatto che i suoi abitanti non hanno scelto di vivere lì. Tuttavia, sebbene spesso vengano considerati solo come settori dotati di scarse risorse e la povertà sia senza ombra di dubbio ciò che li caratterizza, essi dispongono di organizzazioni che offrono aiuti sociali significativi e reti di solidarietà che costituiscono il loro mezzo di sostentamento oltre che la loro speranza.

È facile dedurre che uno dei fattori che provoca conflittualità è collegato alla lotta per i beni utili alla sopravvivenza. A questo proposito, è necessario chiarire che in Argentina i programmi di distribuzione degli alimenti e i piani sociali passano per vie personalizzate che in generale possono essere definite “clientelari”. In questo caso, la relazione di dipendenza non si stabilisce più con lo Stato, ma con i politici influenti e le loro reti di sostenitori che vivono nello stesso quartiere. In questo modo, le relazioni di vicinato andranno a intrecciarsi con i possibili condizionamenti o non condizionamenti degli attori politici “fornitori”. Inoltre si

34 In Argentina si chiamava *villa miseria* o semplicemente *villa* un insediamento informale formato da case precarie. Prendono il nome dal romanzo di Bernardo Verbitsky “Villa Miseria también es América” del 1957, dove si descrivono le terribili condizioni di vita dei migranti interni durante la cosiddetta “Decade Infame”.

deve tener presente che la persistenza di queste pratiche in una prospettiva storica contribuisce a far sì che coloro che dipendono dall'assistenza sociale in generale, e da questa formula nello specifico, si creino un'immagine diversa di esse rispetto a chi – come noi – funge da osservatore<sup>35</sup>.

Un'ulteriore fonte di conflittualità all'interno di questi contesti è legata alle attività che ruotano intorno al crimine, nelle sue distinte varianti, realizzate da alcuni residenti di questi frammenti urbani. L'esistenza di bande dedite al traffico locale di stupefacenti o al crimine in generale rende vulnerabili tutti i membri della comunità. A questo proposito, è necessario sottolineare il tipo di relazioni che i componenti delle bande impongono all'interno della comunità, quali il pagamento di un pedaggio per l'accesso alle strade interne, minacce e violenze di ogni tipo, pressioni per far sì che i bambini partecipino alle azioni criminali, ecc. Una delle conseguenze di questo fenomeno è la stigmatizzazione sociale subita da tutti coloro che vivono in queste comunità.

Elenchiamo qui di seguito i conflitti che si verificano con maggiore assiduità:

Dentro la comunità:

- nell'ambito delle relazioni tra i suoi membri;
- prodotto della lotta per i beni utili alla sopravvivenza (alimenti, medicinali, indumenti, piani sociali, ecc.);
- derivanti da attività illegali organizzate all'interno della comunità;
- connivenza con le forze dell'ordine nel commettere atti illeciti;
- per la differenza di aspettative e di propositi tra i suoi membri (coloro che desiderano ottenere una vita migliore attraverso il lavoro e l'educazione; chi preferisce mantenere il suo status di assistito; quelli che sopravvivono per mezzo di attività illegali);
- consumo e spaccio di droga;
- consumo di alcol;
- violenza giovanile;
- violenza domestica;
- gravidanza in adolescenza.

35 Auyero, 2001.

Con l'esterno della comunità:

- con i membri delle comunità “vicine” (pregiudizi, stigmatizzazione e diverse norme di convivenza);
- discriminazione all'interno dello spazio urbano, nei rapporti di lavoro, nelle istituzioni educative (pubbliche), nei servizi sanitari (pubblici), nelle attività commerciali, nei locali di svago, ecc.;
- maltrattamenti o abuso di potere da parte delle forze dell'ordine;
- problematica derivante dall'occupazione delle terre in cui si formano questi insediamenti;
- mancanza e/o allacciamento illegale ai servizi primari;
- in relazione con i crimini commessi dai giovani della comunità contro privati o attività commerciali “vicine”;
- denunce alle forze dell'ordine effettuate dai residenti, con motivazioni fondate o infondate.

Le condizioni materiali e fisiche imposte dalla vicinanza fanno sì che all'interno di questi contesti la stretta relazione di interdipendenza reciproca sia accentuata. D'altro canto, questa stessa configurazione derivante dagli aspetti segnalati favorisce la creazione di forti polarizzazioni che si trasformano in ostacoli difficili da superare. È per questo che la mancanza di risorse materiali e simboliche richiede interventi maggiori e più approfonditi al fine di ribaltare tali condizioni. La disuguaglianza, la dipendenza, le forme degradanti di assistenza, la stigmatizzazione e la segregazione sociale che subiscono coloro che abitano questi insediamenti urbani fanno sì che sia difficile – come spiega Sennett (2003) ricordando la sua infanzia nelle case popolari di Chicago – che le persone si guadagnino il rispetto degli altri e vengano valorizzate. Ristabilire questa condizione deve essere, quindi, il fine verso il quale indirizzare ogni tipo di intervento. La “mancanza di rispetto”, ovviamente, non è tipica dei contesti poveri, ma è necessario riflettere su questi fattori per avvicinarci ai conflitti che nascono al loro interno con un atteggiamento, come suggerisce Sennett, che tenga conto del dilemma che comporta l'attraversare la frontiera della disuguaglianza.

## Considerazioni finali

Abbiamo affrontato alcuni aspetti delle questioni che si trovano alla base dei conflitti che possono nascere in questi contesti, sebbene, come dicevamo all'inizio di questo capitolo, l'universo del conflitto all'interno della comunità è, senza ombra di dubbio, infinitamente più ampio e deriva da relazioni per lo più complesse. Domandarci di quale quartiere o comunità si tratti ci può orientare verso la comprensione delle diverse realtà.

La combinazione dei fattori elencati ci permette di considerare un determinato gruppo sociale in un'ottica che può aiutarci a comprendere le sue particolarità, le sue necessità, le sue potenzialità e le sue aspettative nel momento in cui dovremo creare un progetto di intervento o portare avanti i processi scelti.

L'eterogeneità propria della società-città attuale, sia all'interno di comunità specifiche che nelle relazioni che si stabiliscono tra le diverse comunità, rende indispensabile l'esistenza di politiche pubbliche differenti che tendano a coprire l'ampio ventaglio di necessità che si creano, riuscendo in questo modo a ottenere una vera e propria coesione sociale. Il prevalere della conflittualità sul dialogo responsabile è dovuto a diversi fattori – culturali, economici e politici – e alla mancanza di contesti che ne favoriscano e permettano la concretizzazione<sup>36</sup>.

Infine, vogliamo sottolineare che l'ambito comunitario è, di per sé, uno spazio molto ricco per quel che riguarda la sua propensione a diffondere e applicare metodi pacifici di gestione dei conflitti o di superamento delle differenze. La Mediazione, in quanto strumento adatto a questo proposito, fornisce ai protagonisti – che condividono lo spazio comunitario – l'opportunità di esercitare un'azione collettiva nella quale siano loro stessi a trovare la soluzione ai problemi che si presentano all'interno della piccola comunità che abitano. A tal proposito, lo sviluppo di questi processi, l'insegnamento delle tecniche e degli strumenti tipici della Mediazione ai membri della comunità, costituiscono un valido contributo e un concreto passo avanti per quanto riguarda la nostra maturità come società e collaborano in maniera effettiva al raggiungimento dell'ideale di una vita comunitaria più soddisfacente.

36 Nató e Rodríguez Querejazu, 2001.

## Riferimenti bibliografici

Augé, Marc, *Dios como objecto*, Gédisa, Barcelona 1996.

Auyero, Javier, *La política de los pobres. Las prácticas clientelistas del peronismo*, Manantial, Buenos Aires 2001.

Ballent, Anahi, *Et en Arcadia ego: muerte y vida en los countries y barrios privados*, in "Punto de vista", n° 75, Buenos Ayres aprile 2001.

Bauman, Zygmunt, *Community. Seeking Safety in an Insecure World* (trad. it.: *Voglia di comunità*, Laterza, Roma - Bari 2001).

García Canclini, Néstor, *Imaginarios urbanos*, Eudeba, Buenos Aires 1999.



# Capitolo VI

## Conflitti pubblici<sup>3738</sup>

*La modernità solida dava l'illusione che la rivoluzione modernizzatrice potesse risolvere i problemi per sempre.*

*La nostra era è liquida: ha bisogno di continue riforme e rettifiche*  
Zygmunt Bauman

### Considerazioni generali

I gravi e diversi problemi politici, economici e sociali che le deboli democrazie dei paesi latinoamericani devono affrontare danno origine a scenari di grande instabilità e ne minacciano direttamente il rafforzamento e il consolidamento. Tale instabilità e le proteste sociali verificatesi negli ultimi anni in diversi paesi della regione, rappresentano un grave rischio per la continuità e lo sviluppo dei processi democratici in alcuni di essi.

In questo quadro, l'Argentina non è certo un'eccezione. La successione di avvenimenti, da intendersi come eventi che hanno portato a rotture di diverso tipo, è sfociata in un panorama caratterizzato dalla già citata frammentazione o disgregazione sociale e urbana che si configura come un nuovo tratto tipico della nostra società e delle nostre città.

I conflitti sociali si manifestano in contesti differenti, possono irrompere in modo esplosivo e violento, assumere forme e intensità diverse e le cause sono, in alcune occasioni, riconducibili alla mancanza di giustizia o derivate da ingiuste situazioni. Una caratteristica comune che possiamo evidenziare è la seguente:

Lo scontro denota una relazione, ma tale relazione implica una reciprocità, la reciprocità nell'esclusione. Questa è una condizione transitoria, destinata a estinguersi con la definitiva esclusione di una delle parti in conflitto (Romano 1986)<sup>39</sup>.

37 Traduzione di Giulia Mariano.

38 Per la stesura del presente capitolo si è fatto riferimento a diversi articoli. Fra questi ricordiamo Nató., 2003, 2004, 2005 (a) e 2005 (b) e Nató e Rodríguez Querejazu, 2005.

39 Cit. in Nató, 2003.

Semberebbe piuttosto difficile uscire da questa logica, dal momento che per ottenere rivendicazioni è diventato necessario produrre un evento di risonanza pubblica. E risulta ancora più complesso se i responsabili di tali avvenimenti hanno bisogno di questa dinamica per consolidare il proprio ruolo e, con questo obiettivo, “quando si scatena il conflitto, si scontrano continuamente per non diventare il simbolo del fallimento”<sup>40</sup>.

Il ricorso a vie legali per la gestione di molti di questi conflitti sfocia spesso in pregiudizi irreparabili che pesano su entrambe le parti: sia le parti interessate che la giustizia seguono un immaginario iter burocratico e si addebitano reciprocamente, come fosse un “sovrapprezzo”, il costo della frustrazione e del discredito sociale. Nei conflitti pubblici in cui minoranze attive causano impatti visibili (con una logica che ha obiettivi e tempi mediatici) si crea un circuito che non consente di eludere, e a volte addirittura favorisce, la via delle “violenze” reciproche e/o multidirezionali<sup>41</sup>.

Se si tiene conto del fatto che il nostro presente ci sta definendo come individui e società, analizzarlo in funzione dell’obiettivo che vogliamo raggiungere diventa una sfida improrogabile.

## Alcuni casi emblematici

Gli esempi che potremmo considerare paradigmatici abbondano. A mo’ di archivio, ne abbiamo raccolti alcuni sotto forma di racconti che esemplifichino le innumerevoli situazioni che si verificano nel nostro paese<sup>42</sup>.

### *Cutral-Co*

Nel giugno del 1996, centinaia di disoccupati ed ex-lavoratori di YPF delle città di Plaza Huincul e Cutral-Co bloccarono per una settimana il traffico sulla strada statale 22. Chiedevano sussidi di disoccupazione visto che, dopo la privatizzazione avvenuta cinque anni prima, l’industria petrolifera aveva lasciato a casa migliaia di persone. Il giudice federale di Neuquén, Margarita Gudiño de Argüelles, giunse sul posto e parlò con i presenti. Fra chi bloccava la strada e chi era andato a sostenerli vi erano 20.000 persone. Il giudice si dichiarò non competente etichettando quelle proteste come “sedizione”. Ordinò alle forze dell’ordine, pronte a reprimere

40 Nató, 2003.

41 Nató, 2005.

42 Per il racconto del caso Bruckman si veda Nató. eRodríguez Querejazu, 2005.

mere, di retrocedere. Alla fine il governatore Felipe Sapag si trasferì a Cutral-Co e promise aiuti e sussidi.

Tali avvenimenti si ripeterono nell'aprile del 1997, quando vi furono nuove proteste a Cutral-Co e Plaza Huincul. Un migliaio di manifestanti bloccarono nuovamente la strada statale. Coloro che mostravano una maggiore inclinazione allo scontro cominciarono a essere indicati con il nome di "*piqueteros*" (da "*piquete*", "picchetto"). Intanto, i settori che mostravano maggiore bellicosità e accusavano di tradimento i leader delle sommosse del 1996, furono denominati "*fogoneros*", poiché erano coloro che alimentavano il fuoco nelle barricate. La brutale repressione da parte delle forze dell'ordine, che entrarono in un quartiere lanciando gas lacrimogeni nelle case, scatenò la ribellione popolare. Gli scontri si conclusero con la morte di María Teresa Rodríguez, uccisa da un colpo di pistola apparentemente sparato da un'arma della polizia provinciale. Il governo dovette ricorrere all'offerta dei piani "*Trabajar*" (Lavorare) per disarmare i manifestanti.

Il 12 giugno del 1997 fu organizzata una manifestazione per ottenere chiarimenti riguardo a quella morte. La notte successiva, il vicegovernatore, diversi ministri dell'esecutivo provinciale e l'intendente ad interim dovettero essere scortati fuori dal palazzo dell'Intendenza dalla polizia perché circa 300 disoccupati, che chiedevano un incremento dei propri sussidi, impedivano loro di uscire. Dopo l'uscita tumultuosa dei funzionari iniziò uno scontro tra la polizia e i manifestanti che si concluse con un bilancio di sette feriti lievi, diversi arresti e danni all'edificio.

### *Neuquén*

Nel 1997, la maestra Marina Schiffrin partecipò all'occupazione della strada 297 in segno di protesta per un taglio del 10% sullo stipendio dei docenti. Al termine della manifestazione, la Camera del Turismo denunciò dodici partecipanti che furono processati per aver "impedito la normale circolazione dei mezzi di trasporto". Tutti si avvalsero dei benefici della libertà vigilata, ma la Schiffrin si rifiutò di realizzare qualsiasi lavoro di tipo sociale in cambio della sospensione del giudizio.

La docente fu condannata, sia in primo che in secondo grado, a tre mesi con la sospensione della pena e a due anni di divieto di partecipazione a qualsiasi manifestazione pubblica. Il suo caso è il primo del suo genere ad approdare alla Corte Suprema di Giustizia e può diventare un *leading case*. Nel giugno del 2005, la Corte Suprema decise di rinviare la

sentenza in attesa della reintegrazione del numero minimo di membri richiesto dalla legge, pari a nove.

### *Zanón*

Cerámica Zanón è uno stabilimento che si trova nella zona industriale della città di Neuquén, sulla strada provinciale numero 7, in direzione di Centenario. Il conflitto ebbe inizio nell'inverno del 2000. Gli operai denunciarono la morte di dieci persone per mancanza di misure di sicurezza, oltre che licenziamenti e tagli salariali. La fabbrica fu occupata dai lavoratori il 3 ottobre 2001.

A novembre dello stesso anno, l'impresa comunicò ufficialmente la chiusura dello stabilimento e il licenziamento dei 380 lavoratori. Nel dicembre del 2001, la Zanón dichiarò il fallimento presso il tribunale della città di Buenos Aires. Parallelamente a questi fatti, il giudice del lavoro di Neuquén, Elizabeth Rivero de Taiana, dietro richiesta della sindacato dei ceramisti, dichiarò la serrata dello stabilimento.

Nel marzo del 2002, i lavoratori riattivarono la produzione con mezzi propri. Il giudice che si occupava del procedimento fallimentare, Germán Páez Castañeda, chiese per quattro volte alla giustizia di Neuquén lo sgombero per consentire ai curatori fallimentari di entrare nello stabilimento.

Il 2 ottobre del 2002, un anno dopo l'occupazione dello stabilimento, i lavoratori della Zanón si mobilitarono nuovamente. Un gruppo di persone – probabilmente inviato da settori politici vicini al governo di Neuquén – prese a sassate la facciata dello stabilimento. La polizia attaccò gli operai che difendevano l'entrata della fabbrica. I lavoratori di Zanón e le loro famiglie, insieme a docenti, disoccupati, dirigenti di organizzazioni sindacali e per la difesa dei diritti umani, difesero la fabbrica occupata dagli operai.

Nell'aprile del 2003, più di 1.500 lavoratori, docenti, studenti e residenti si unirono ai ceramisti e impedirono ai curatori fallimentari di accedere allo stabilimento. Il giudice Páez Castañeda ricorse alla Corte Suprema, accusando la giustizia di Neuquén di non aver obbedito all'ordine di sgombero forzato. La Corte, nella sua conformazione precedente alla riforma voluta dal governo, gli diede ragione, dando così il via libera all'operazione.

Il 14 settembre del 2004, una delegazione del sindacato dei ceramisti di Neuquén e alcuni impiegati della Zanón partirono alla volta di Buenos Aires per chiedere il riconoscimento della gestione operaia e per opporsi

a qualunque tipo di sgombero. Il corteo, che arrivò fino al Congreso Nacional, chiedeva una Legge Nazionale di Espropriazione per tutte le imprese gestite dai lavoratori.

### *Esquel*

Dall'ottobre del 2002, gli abitanti di Esquel, nella provincia di Chubut, si riunirono in assemblee popolari contro la realizzazione di una miniera d'oro nei sobborghi della città. I residenti accusarono l'azienda Meridian Gold di voler intascare un miliardo di dollari in otto anni, esentasse, concedendo solo il 2% del valore del minerale sotto forma di royalty alla provincia di Chubut. Inoltre, i residenti sostenevano che il minerale sarebbe stato estratto con tecniche nocive per l'ambiente.

I residenti sfilarono per le vie della città il giorno 4 di ogni mese finché i giudici decisero di adottare una misura cautelare a fronte di un controllo di legittimità costituzionale confermata in istanze superiori, che imponeva all'impresa mineraria di cessare tutte le attività.

Il 23 marzo del 2003, in occasione di una consultazione popolare, l'81% degli abitanti votò contro l'installazione di una miniera d'oro nel "cordone" di Esquel. In seguito a quell'esperienza fu costituita la Rete CAMA (Comunità Argentine Colpite dall'Industria Mineraria) che comprende rappresentanti di Chubut, Río Negro, Neuquén, San Juan, Catamarca, Jujuy e Córdoba.

### *Caleta Olivia*

Tra il 19 e il 26 agosto del 2004, più di 200 manifestanti occuparono il comune di Caleta Olivia e il piazzale delle cisterne del consorzio petrolifero Terminales Marítimas Patagónicas (TERMAP) chiedendo posti di lavoro. Le due proteste terminarono in seguito a un accordo stipulato con le autorità, che si impegnarono a offrire 250 posti di lavoro e a implementare un piano di opere pubbliche che comprendesse la creazione di 1.000 posti di lavoro per tre anni.

Nella notte tra il 3 e il 4 settembre furono resi esecutivi i mandati di comparizione emessi dal giudice Marcelo Bailaque, titolare del Tribunale Istruttorio n° 1 di Caleta Olivia: 21 mandati di arresto, 15 dei quali furono realizzati dalla polizia. Il giudice Bailaque ordinò la custodia cautelare in carcere per tre uomini e tre donne per il loro "ruolo determinante e di guida" durante le manifestazioni. Furono accusati di "usurpazione, intralcio alle funzioni pubbliche, privazione illegittima della libertà e intralcio all'attività economica".

Il 2 ottobre, la *Gendarmería Nacional* e la Polizia di Santa Cruz procedettero nuovamente allo sgombero con la forza dei *piqueteros* e dei disoccupati che avevano bloccato la strada nazionale numero 3 e che occupavano l'impianto di TERMAP. Come conseguenza, più di 30 manifestanti furono arrestati. Dopo che organizzazioni per la difesa dei diritti umani e associazioni di *piqueteros* denunciarono un presunto "uso eccessivo della forza", il governo di Santa Cruz ordinò di verificare che gli arresti fossero stati condotti nel rispetto della legalità.

### *Bruckman*

Questa industria tessile con sede nella Città Autonoma di Buenos Aires aveva chiuso i battenti, ma alla fine del 2001 fu rimessa in funzione dai lavoratori che la catalogarono come "recuperata". La sua vicenda può servire da esempio di ciò che non deve più accadere.

Il contenzioso si trasferì nelle aule di tribunale. In primo grado, il giudice dichiarò che il fatto non poteva essere considerato reato, attribuendolo più vicino al diritto del lavoro che a quello penale. La Corte d'Appello lo considerò occupazione e ordinò dunque le misure pertinenti per lo sgombero.

La Policía Federal, in quanto forza preposta alla sicurezza, rese effettivo l'ordine emanato dal tribunale. La resistenza attiva, opposta sia dai lavoratori che dai gruppi solidali, fu piegata.

L'ospedale pubblico curò i feriti.

Gli organi legislativi promulgarono una norma per l'acquisto dell'immobile.

Una volta portato a termine l'acquisto, il governo della Capitale Federale convocò coloro che avevano occupato la fabbrica affinché, a partire da quel momento, ne divenissero i veri e propri titolari in modo da poter continuare a lavorare e a produrre.

Le parole dei dirigenti della Asociación Obrera Textil (sindacato che riunisce i lavoratori del settore tessile) alludono a un altro aspetto della situazione: "loro avevano negoziato con altri". Ciò significa che i lavoratori coinvolti all'inizio del conflitto non erano gli stessi che occupavano la fabbrica quando fu intrapresa la negoziazione e la vendita dell'immobile. Questo significa che i destinatari legittimi della fabbrica recuperata alla produzione non erano presenti al momento di ottenere l'autorizzazione da parte del governo.

Questa sorta di "schizofrenia statale", la quale coinvolge la giustizia, le forze di sicurezza, l'ospedale pubblico, gli organi legislativi e il capo

del Governo, rivela e/o rafforza la necessità di disporre di strumenti alternativi per affrontare il conflitto sociale.

Il precedente e la nefasta rappresentazione sociale (immagine cognitiva collettiva) di un governo che si presenta come agente della repressione si sarebbe potuta evitare se vi fosse stato un diverso tipo di intervento.

Vi sono altri casi che, solo ad accennarli, possono tracciare un percorso che risulta familiare nella nostra società: *Sasetru* ad Avellaneda, in provincia di Buenos Aires; *Padelai* nel quartiere di San Telmo nella Capitale Federale; i molteplici *blocchi del traffico* in diversi luoghi del Paese; le *mobilizzazioni* che ebbero come obiettivo mostrare lo scontento dei singoli e della collettività; le *proteste pubbliche* di fronte ai tribunali, fra cui spiccano le richieste di “non criminalizzazione della protesta”; l’*atteggiamento* delle minoranze che irruperono nell’edificio pubblico della Legislatura della Città di Buenos Aires che – *nel nome della convivenza mostrarono il lato peggiore della nostra convivenza* –; le proteste nelle zone rurali; i presidi sotto casa di personaggi che si vogliono denunciare pubblicamente; gli *incatenamenti* e gli *scioperi della fame* come atti simbolici.

Non è difficile capire che, in molti di questi e altri casi, i risultati non sono stati certo positivi. Talvolta potremmo pensarli come il concretizzarsi di “quello che non sarebbe dovuto accadere e che invece è successo”. Teresa Rodríguez, Maximiliano Kostecki, Darío Santillán<sup>43</sup> e molti altri rappresentano l’irreparabile. Si può dire che non sempre gli esiti sono stati drammatici. Ciononostante, anche quando alcuni di questi casi hanno portato a una soluzione accettabile per entrambe le parti, a nostro avviso non ci sarebbe nulla da festeggiare, dal momento che non si è tenuto conto di forme che garantissero certi standard di istituzionalità e di cittadinanza propri di una democrazia sufficientemente sviluppata. Tuttavia, come si è già detto, l’unica cosa che possiamo fare con l’irreparabile è cercare di dargli un “senso”, che può essere quello di dire “adesso basta”, e lavorare per proporre metodi alternativi di gestione del conflitto sociale.

## Il conflitto sociale affidato alla “contraddizione statale”

Il recente caso dell’occupazione di un commissariato nel quartiere de La Boca (Nató 2005) nella città di Buenos Aires ci porta a ripensare ad

43 Kostecki e Santillán furono selvaggiamente uccisi il 26 giugno del 2002.

alcuni commenti che sono stati formulati, anche dai noi, rispetto a tale avvenimento. Questo non è semplicemente un conflitto da aggiungere alla lista dei conflitti che hanno ripercussioni pubbliche. Il suo sviluppo e la sua risoluzione presentano caratteristiche che permettono di classificarlo come una “pietra miliare” nella gestione di situazioni di questi tipo.

## Sintesi del caso<sup>44</sup>

Il 26 giugno del 2004 fu assassinato Martín Cisneros, dirigente dell’associazione Federación de Tierra y Vivienda che lavorava nella mensa “Los Pibes” de La Boca. Quello stesso giorno si celebrava il secondo anniversario delle uccisioni dei *piqueteros* Maximiliano Kostecky e Darío Santillán, verificatesi ad Avellaneda. Quel sabato 26, militanti dell’associazione occuparono il commissariato della zona (il n° 24 della Policía Federal), in segno di protesta e per ottenere chiarimenti sull’assassinio a bruciapelo di Cisneros. L’occupazione ebbe luogo dalla mezzanotte del venerdì fino alle 10 del sabato, quando i manifestanti lasciarono il commissariato a seguito di una negoziazione con i funzionari del governo nazionale.

Due giorni dopo, il Ministro dell’Interno Aníbal Fernández dichiarò “inaccettabile” l’occupazione della sezione n° 24 e dichiarò necessario un intervento da parte della giustizia contro le proteste dei *piqueteros*.

Fu detto che si erano verificati danni e/o atti di vandalismo nella sede della polizia durante l’occupazione. I protagonisti di quegli avvenimenti avrebbero poi smentito tali affermazioni.

Luis D’Elía, leader che intervenne nello sviluppo del conflitto, definì la propria partecipazione come un tentativo di “rasserenare gli animi” e dichiarò che non si trattava di “un’occupazione”, ma che si erano recati a presentare una “denuncia”.

Il dirigente “*piquetero*” incontrò quello stesso giorno il ministro Aníbal Fernández.

Il giudice Oyharbide si dichiarò non competente a giudicare la causa sugli incidenti avvenuti durante l’occupazione del commissariato. Assicurò che “dall’esame accurato del materiale disponibile risulta evidente che non sono stati commessi reati che rendano necessario l’intervento della giustizia federale”.

Il capo di Gabinetto, Alberto Fernández, dopo aver incontrato D’Elía, confermò l’intento di investigare sull’assassinio di Cisneros “fino all’ul-

44 Il presente racconto è un riassunto di quello contenuto in Nató, 2005, che fu elaborato a partire da fonti giornalistiche, sia grafiche sia radiofoniche e televisive.

tima implicazione” e giustificò le azioni del dirigente *piquetero* sostenendo che il suo intervento “era volto a contenere le proteste” della gente.

Il 1 luglio, il giudice Alberto Baños si fece carico della causa contro l’occupazione del commissariato de La Boca. Il giorno seguente, il giudice istruttorio María Angélica Crotto (di turno il giorno dell’occupazione del commissariato 24) presentò una denuncia al Tribunale Federale al fine di capire se vi fosse stata disobbedienza da parte dei poliziotti del commissariato.

Migliaia di militanti del movimento *piquetero* si riunirono a La Boca per condannare l’omicidio di Cisneros. Alla manifestazione parteciparono diversi settori.

Il 5 luglio, l’avvocato Juan Carlos Iglesias denunciò il ministro della giustizia Gustavo Béliz, il segretario alla Sicurezza Interna Norberto Quantín e il sottosegretario José María Campagnoli per “occultamento e inadempienza alle funzioni di pubblico funzionario”.

Il 14 luglio il commissario della sezione 24 fu sollevato dall’incarico.

Da parte sua Quantín affermò che il governo aveva affrontato “molto bene” la situazione e che “era tutto pronto per gestire una situazione estrema” precisando che “dopo cinque ore il commissariato era stato recuperato [...]. Entrare mettendo tutto a ferro e fuoco sarebbe stato un gesto da irresponsabili”. Il 21 ottobre però non si presentò a deporre. Il 25 novembre l’avvocato di Quantín confermò che l’ex segretario alla Sicurezza non avrebbe fornito alcuna deposizione istruttoria e dichiarò che il giudice federale Urso lo aveva citato “senza chiarire per che cosa fosse imputato”.

Il giudice Urso chiese la revoca di D’Elía dai suoi incarichi per poterlo inserire nell’elenco degli indagati. Il leader della Federación Tierra y Vivienda fu accusato di percosse, privazione illegittima della libertà, minacce coatte, furto, danni, istigazione a delinquere, intimidazione pubblica, aggressione e resistenza a pubblico ufficiale.

Il 26 novembre, lo stesso giudice chiese la revoca di Quantín e di Campagnoli dai loro incarichi per poter raccogliere le loro deposizioni. Entrambi gli ex funzionari furono accusati di aver disobbedito all’ordine di sgombero del commissariato.

Il punto di vista sull’occupazione del commissariato può concentrarsi sul fatto che tale azione non è stata espressione naturale e genuina dei cittadini. Si può anche allargare il quadro e concepire questa messa in scena come una strategia politica che intendeva mettere in discussione la vio-

lenza istituzionale che si voleva denunciare: il soffocamento delle proteste sociali mediante la repressione statale. Lo sgombero forzato (quando apparentemente non vi era alcuna forma di resistenza) sarebbe stato, a nostro avviso, una dimostrazione di forza dello Stato che avrebbe, invece, finito col metterne in luce la debolezza.

Fortunatamente, coloro che dovevano “rendere esecutiva” la decisione del giudice (quella di sgomberare il commissariato) scelsero la via del dialogo. Paradossalmente, coloro che resero esecutivo l’ordine del giudice (il commissariato fu sgomberato in forma pacifica) furono processati per non aver ubbidito all’ordine di sgombero del commissariato stesso. Bisognerebbe allora chiedersi se l’ordine si riferisse allo “sgombero” oppure alla “repressione” dei partecipanti. In una democrazia in cui vigono meccanismi costituzionali, non vi è alcuna giustificazione per l’uso della violenza in casi come questo. Stando così le cose, possiamo interpretare la deriva giudiziaria come la rivelazione di una sorta di confronto tra un insieme di pratiche e una situazione nella quale gli strumenti giuridici disponibili non sono sufficienti o adeguati per affrontare i conflitti sociali, tantomeno quelli in cui lo scenario è plasmato dalla politica. In ogni caso, l’obiettivo non doveva certo essere, come si intuisce dalla direzione presa dall’azione statale, trovare il tipo di pena da applicare a coloro che avevano fatto irruzione nella sede della polizia e inquadrare nel Codice Penale coloro che negoziarono per trovare una via d’uscita meno traumatica.

Il Diritto e la Risoluzione Pacifica dei Conflitti si collocano in una situazione di tensione sulla quale è opportuno fare una riflessione responsabile. Non si tratta di ignorare i metodi giudiziari, bensì di ampliarne il “catalogo” degli strumenti o, in altre parole, di includervi la risoluzione alternativa dei conflitti nelle sue diverse forme e in tutte le fasi di sviluppo di tali avvenimenti. In questo senso, non si può fare a meno di notare che l’*occupazione* rivela che non furono trovati (da parte degli attori sociali) e non vennero messi a disposizione (da parte dello Stato) spazi per il dialogo in cui fornire risposte definitive o provvisorie, ma verosimili per quel che concerne una gestione concreta del nucleo della denuncia: una specie di “persecuzione” rivolta ai leader sociali.

Non bisogna, però, neppure ridurre l’accaduto a una questione ideologica rispetto al criterio assiologico di giustizia, bensì è opportuno cercare di chiarire e riformulare la metodologia dell’azione istituzionale. Bisogna tenere conto che questo modo di agire può, in alcuni casi, favorire scenari di violenza. Il processare coloro che attraverso uno strumento democratico, com’è tale la negoziazione o la concessione, attuarono la decisione

del giudice, può essere uno di quei casi. Quando la politica – per avere impatto sull’opinione pubblica – si impossessa degli scenari in cui la costruzione e la reazione collettiva cercano di essere protagoniste, il sistema giuridico tradizionale, con la sua logica della creazione del Diritto e dell’applicazione della legge per mettere ordine nella società, si trova in uno dei suoi momenti più critici.

A questo proposito, Derrida ci illumina su quello che, talvolta, crediamo essere il nucleo del “malinteso”: “la giustizia è ciò che va al di là del Diritto, altrimenti il suo compito sarebbe semplicemente quello di far rispettare la legge (*enforceability*). Il Diritto (la legge) e la giustizia appartengono a due diverse dimensioni”<sup>45</sup>. Da questa prospettiva, potremmo affermare che, siccome il Diritto “essenzializza” il fatto, non è in grado di affrontare secondo giustizia i conflitti sociali che, per loro natura, sono “multiformi” o “polisemici” e che richiedono una logica per cui il Diritto non è stato concepito. Questa idea può rispondere alla domanda di Fucito (1995): “Se emaniamo leggi in continuazione, se ci riempiamo di leggi, decreti, ordinanze e sentenze, perché la nostra società è sempre più disordinata? E perché continuiamo a credere che le leggi ci daranno il risultato tanto agognato?”. A mo’ di conclusione, possiamo pensare al Diritto come a uno strumento da utilizzare per determinati scopi, non come elemento autonomo, bensì all’interno di un insieme di strumenti possibili. La Mediazione, nelle sue diverse forme, dovrebbe essere uno di questi.

## Riguardo alla società civile

L’indebolimento dello Stato, fenomeno di cui abbiamo già parlato, è, come ha precisato Vezzetti, “una formula dalla quale bisogna trarre tutte le conclusioni in merito al potenziale di frammentazione che incombe sulla vita politica e sociale” (2003). Per questo, anche se i poteri pubblici hanno perso la capacità di gestire il conflitto sociale, dobbiamo essere cauti quando osserviamo o interpretiamo determinate azioni collettive, dal momento che questi processi non hanno lasciato, come dichiara l’autore, “una società integra e virtuosa”. In sostanza, siamo quello che siamo e non quello che avremmo voluto essere. Pertanto lo scenario che si configura è, in ogni caso, una costruzione collettiva.

D’altro canto, come ha affermato Sarlo,

La società civile non è una costellazione di volontà, di individui o di famiglie. La società civile è una mappa di istituzioni che hanno un

45 Cit. in Borradori, 2004.

peso e si definiscono nello spazio pubblico a seconda del livello di articolazione culturale, potere economico e tradizione della gestione. Lo spazio pubblico è occupato da coloro che possiedono un livello culturale e materiale che consente loro di farlo, soprattutto da coloro che possono garantirsi una permanenza nel tempo rappresentando i propri interessi e riunendo volontà [...]. In mancanza di istituzioni, la società civile si assenta, perché non può mettere in scena una rappresentazione (2001).

Aspirazioni come quella di avere una società aperta e integrante volta a conseguire fini e valori solidali, a una convivenza interculturale e generatrice di maggiori opportunità di libertà e autonomia per la cittadinanza, possono sfociare in frustrazione se non sono accompagnate da un sistema che le integri con canali di collegamento stabili. La protesta collettiva sintetizzata nella frase “Que se vayan todos” (“Tutti a casa”) durante la crisi economica del 2001, si potrebbe definire come un sintomo che non è stato possibile concretizzare in una proposta. In riferimento a quei fatti, alcuni analisti politici, con sarcasmo e/o malizia, sono arrivati a dire che gli unici ad allontanarsi dallo scenario pubblico furono i sostenitori del “Que se vayan todos”. Tuttavia, gli sviluppi successivi alla crisi evidenziano che la società civile ha forgiato nuove idee e nuove connessioni. Le proteste dei disoccupati, per esempio, hanno dato origine a organizzazioni che riflettono “la gestazione di nuovi spazi *concepiti* e la costruzione di *contro-spazi* per la pratica sociale”<sup>46</sup>.

Fra i motivi che portano alla nascita di queste organizzazioni autonome vi è la necessità di occuparsi degli aspetti non contemplati dalla struttura sociale dello Stato. Tuttavia, anche quando tali organizzazioni possono apparire come parte di un processo derivante dalla necessità di dare una risposta alle domande sociali che lo Stato non poteva soddisfare o di cui non intendeva occuparsi, esse hanno spesso acquisito un valore intrinseco che va al di là delle motivazioni iniziali. Il loro sviluppo ha dimostrato che un governo più efficiente e democratico è possibile quando esiste una società civile impegnata, partecipativa e organizzata. Una situazione del genere darebbe ragione a Toqueville, il quale sosteneva che

46 Delmata, G., 2004. Entrambi i concetti sono tratti da Lefebvre che identifica tre tipi di spazio prodotti dalla società: lo spazio “percepito” (delimita gli spazi materiali della vita quotidiana dove avviene la produzione e la riproduzione sociale), lo spazio “concepito” (si riferisce alle rappresentazioni dello spazio, ai discorsi socialmente costruiti, ai segni e ai significati dello spazio) e lo spazio “vissuto” che costituisce sia l’intersezione tra i due spazi precedenti sia il terreno per la creazione di contro-spazi o di spazi di resistenza all’ordine dominante.

un governo democratico risulta rafforzato, e non indebolito, quando una vigorosa società civile partecipa alla vita politica.

Le nuove forme di congiunzione tra fiducia sociale, regole di reciprocità e impegno hanno gettato le fondamenta di una strategia di rafforzamento della società civile, mediante l'implementazione di reti di capitale relazionale.

Questo tipo di mobilitazioni sociali e il conseguente ampliamento dello spazio pubblico, rendono possibile un vero e proprio cambiamento culturale. Per questo, tali pratiche devono essere adeguatamente concettualizzate e sistematizzate per poter essere proiettate come istanze politiche di orientamento per i cittadini.

La società civile può trovare i propri metodi di regolamentazione e di espressione e convertirli in un esercizio cittadino nel suo principale campo d'azione: lo spazio pubblico. Possedere gli strumenti e i canali adeguati può facilitare questo processo.

## Verso un altro punto di vista riguardo ai conflitti sociali

Riprendendo il discorso riguardante lo sviluppo di questi conflitti e le risoluzioni che ne derivano, potremmo dire che, se non sono state date risposte soddisfacenti, discutere o riproporre le domande che sono già state formulate può essere un modo per trovare tali risposte. È quindi necessario ripensare ad alcune categorie che si sono dimostrate efficaci in altri contesti socioculturali, ridimensionare o lasciare in sospenso alcuni presupposti e scardinare alcune convinzioni. Solo dopo si potranno elaborare nuove tesi. Bisogna indagare non solo sulle forme che questo tipo di situazioni critiche assumono nello spazio pubblico, ma anche sulle condizioni per la creazione di conflitti sociali.

Si potrebbe fare riferimento a quello che Bauman ha definito il simbolo del nostro tempo e che ha rappresentato con la trilogia “incertezza-insicurezza-precarietà” (2000) o a quello che García Canclini ha identificato con un'altra trilogia: “differenti-disuguali-disconnessi” (2001). Alcuni risultati di queste condizioni sono già stati evidenziati: individualismo crescente, rotture nel tessuto sociale, indebolimento dell'immaginario collettivo, abbandono e quello che Leichner ha definito come la difficoltà di pensare a un Noi.

In questo quadro diventa imprescindibile stabilire dei collegamenti per cercare, citando lo stesso Bauman, di “tradurre le preoccupazioni private in questioni pubbliche e, inversamente, di identificare e mettere in luce le questioni pubbliche nei problemi privati” (2000).

In contesti come il nostro, risulta impossibile non riflettere sull'idea di "esclusione" e su un'altra che risulta ancora più esaustiva, quella di "espulsione". Questa distinzione indica che "la povertà definisce condizioni di nullatenenza materiale e culturale che non necessariamente intaccano processi di riproduzione e orizzonti immaginari futuri [...]. L'esclusione pone l'accento sulla seguente condizione: trovarsi al di fuori dell'ordine sociale". L'espulsione sociale allude, invece, come sostengono Duschatzky e Corea (2004), a un modo di essere sociale che, a nostro parere, descrive in maniera più chiara il complesso quadro in cui si inserisce la nuova questione sociale secondo la quale la maggioranza dei bambini e degli adulti del nostro paese oscilla tra la disattenzione da parte dello Stato e l'indifferenza di una società che non si cura di loro. All'interno di questo processo, com'era prevedibile, si sono moltiplicati conflitti di diversa indole, in particolare quelli derivanti dalle trasformazioni della dinamica sociale, dove la condizione di esclusione/espulsione in cui versano milioni di argentini genera o produce scenari di scontro e/o violenza.

Bisogna trovare un nuovo significato da attribuire a valori come giustizia, uguaglianza ed equità, cercando, contemporaneamente, di stipulare un nuovo contratto sociale che permetta di arrestare o di invertire l'attuale processo di disgregazione della vita sociale. Chiederci cosa fanno e cosa possono fare i soggetti che versano in quelle condizioni ci permetterebbe di avvicinarci alla comprensione delle loro risposte e delle loro rappresentazioni così come di riformulare le nostre. Bisogna, inoltre, ammettere che un movimento sociale "si differenzia dalle semplici mobilitazioni, per importanti o continuate che siano, per la sua carica soggettiva consolidata, che dà loro continuità e la capacità di trasformarsi e di evolversi [...]. I movimenti sociali sono politici, fanno politica e si disputano lo spazio pubblico" (Almeyra 2004)<sup>47</sup>.

Tuttavia, i conflitti non sorgono solo dalle condizioni di estrema vulnerabilità e/o mancanza di protezione sociale. In questo senso, è più che evidente che il contrasto sociale trae origine da richieste che non hanno a che vedere solamente con la povertà e la disoccupazione. La protesta nello scenario pubblico dei venditori ambulanti, dei risparmiatori, delle vittime della violenza urbana, quella che deriva dall'unione di un gruppo di cittadini per via dell'edilizia sociale in un quartiere della "classe media", le richieste degli studenti universitari, dei docenti, dei medici, e tante altre, sono state espresse in modo non meno violento rispetto a

47 Cit. in Jaramillo López, 2004.

quelle incluse nel registro dei “poveri e dei derelitti”. Altre volte, com’è accaduto nel caso del dibattito sull’educazione sessuale nelle scuole, si è dovuto censurare tutto a causa delle proteste delle frange oppositrici. In questi casi, ostacolare o censurare l’iter legislativo in ambito parlamentare, anche se si tratta di una pratica socialmente accettata, è una forma di violenza o, perlomeno, un modo di procedere che non rientra nel percorso del dialogo sociale e della costruzione del consenso.

Stando così le cose, si può capire che i fenomeni sociali e le manifestazioni di indignazione collettiva che derivano dalla ricerca frustrata di uno spazio (referenziale, identitario e storico) da parte dei diversi settori della popolazione, richiedono molteplici strategie, ma possiedono un nucleo comune ben riassunto nelle parole di Orgulloso:

Durante la seconda metà degli anni ottanta, si cominciò a rielaborare la definizione di politica sociale a partire dalla convergenza di Stato e società civile nella gestione della cosa pubblica. Per cosa pubblica si intende il bene comune, la prevalenza dell’interesse collettivo su quello individuale. Si tratta di uno Stato misto, garante del Diritto e dell’interesse pubblico, che corrisponde a una società civile plurale, eterogenea, attraversata da molteplici relazioni fra i diversi attori sociali e con lo Stato<sup>48</sup>.

Trovare il modo di promuovere la domanda sociale come vero e proprio esercizio cittadino dipenderà dalla capacità di favorire spazi di dialogo e situazioni di uguaglianza che definiscano veri e propri ambiti di discussione. Ciò si riferisce alla necessità di stabilire, seppure in condizioni di asimmetria socioeconomica e culturale o semplicemente di squilibrio di potere, possibilità concrete di dialogo. In definitiva, creare scenari dove le vittime diventino attori.

I processi collaborativi, come i dialoghi pubblici o la Mediazione Multiparte, non intendono sostituirsi alla giustizia e neppure riscattare zone in cui la violenza è solamente l’espressione dell’impotenza di settori per i quali essa è una forma di “sostrato quotidiano”, che deriva da situazioni di esclusione e/o espulsione. Occorre precisare che quando si ha a che fare con una violenza strutturale (che sia politica, repressiva o economica o di sfruttamento) e il conflitto sociale affiora come risposta d’urgenza a situazioni di emergenza, né la giustizia né gli stessi metodi di risoluzione alternativa dei conflitti sembrano portare ad alcun risultato. Più precisamente, non ha senso pretendere dai metodi di gestione pacifica dei

48 Cit. in Jaramillo López, 2004.

conflitti risposte che devono essere fornite dalla politica: la fame, la denutrizione infantile, il problema della casa e altre situazioni in cui sono in gioco i diritti umani fondamentali. In questo senso, noi mediatori dobbiamo stare attenti che il nostro intervento non entri a far parte di un gioco perverso nel quale agiremmo come “pacificatori” della contro-violenza, mettendo gli strumenti della Mediazione al servizio di un sistema che cerca di consolidarsi attraverso il conformismo.

La Mediazione può, invece, fornire contributi significativi offrendo spazi di costruzione collettiva, promuovendo il rafforzamento comunitario e avvicinando i protagonisti agli strumenti per la gestione sociale. Parafrasando Duschatzky e Corea, la Mediazione, nelle sue diverse forme, può contribuire a “creare aperture che si spingano oltre la condizione di impossibilità” offrendo uno spazio che promuova la creazione di “nuove possibilità”.

## Dinamica del conflitto pubblico

In un moto di azione collettiva, diventa opportuno affrontare la visione del conflitto nell’ambito di determinate basi concettuali. Nello scenario sociale, la cultura collettiva ingloba le maggioranze e le minoranze. Queste caratteristiche non devono essere osservate in termini quantitativi, bensì in funzione del luogo (inteso come elemento dotato di significato) che ognuna di esse occupa nel contesto sociale.

La minoranza emerge dalle maggioranze alla ricerca di uno spazio in cui possa essere protagonista e si relaziona con le maggioranze mediante un conglomerato di persone che agiscono in modo autonomo (Moscoviti 1981).

Le minoranze sono viste come fonte di conflitti, perché mettono in discussione lo status quo. In questo senso, aggiungiamo che, sebbene nella maggior parte dei casi la loro azione tenda a preservare le norme sociali accettate o imposte dalle maggioranze, in molteplici occasioni hanno mostrato di non riconoscersi e di non apprezzare le alternative proposte dal sistema istituzionale.

Gli attori collettivi si riuniscono in minoranze attive quando si inseriscono nel quadro delineato da Almeyra:

Non basta che ci siano numerose mobilitazioni operaie, contadine, indigene o di disoccupati per poter parlare di movimento sociale. Quest’ultimo deve avere un obiettivo preciso, prevedere azioni che abbiano caratteristiche e aspirazioni comuni, avere la tendenza a

durare nel tempo e, sebbene vi possano essere profonde differenze tra le correnti di pensiero o i gruppi che lo compongono, i suoi membri devono sentire di appartenere a un movimento comune che li caratterizza e li identifica (2004)<sup>49</sup>.

Le minoranze che hanno un progetto proprio, ossia organizzazione, capacità e obiettivi, incidono in modo manifesto sul conflitto sociale. Pertanto, per capire come si struttura un conflitto pubblico nello scenario sociale urbano, riteniamo che sia indispensabile conoscere il ruolo svolto da loro nell'ambito in cui operano e la dinamica che si stabilisce tra le diverse variabili che compongono questo fenomeno.

Il seguente grafico rappresenta la distribuzione degli spazi e la posta in gioco degli elementi in esso presenti:



Una prima questione da includere nell'analisi è il tentativo da parte delle minoranze di dare luogo a episodi che le rendano visibili nello scenario pubblico. Se tracciamo una linea immaginaria tra quello che si vede

49 Riguardo a questa tematica ci è, inoltre, stato molto utile il lavoro di Doms e Moscovici, 1991.

(ciò che i media mostrano) e quello che non si vede, possiamo dire che al di sotto della linea sono rappresentate le maggioranze e le minoranze, mentre al di sopra vi sono le rappresentazioni sociali e l'opinione pubblica.

I mezzi di comunicazione hanno un duplice scopo: intrattenere e fare soldi. A nostro parere, occorre differenziare in modo netto il giornalismo edificante da quello che si prefigge unicamente scopi commerciali all'interno del suo ruolo aziendale. In questo senso, è possibile osservare nei mezzi di comunicazione una prevalenza di quest'ultimo aspetto, dal momento che il concetto del potere si è accresciuto, specialmente a partire dalla possibilità di esprimersi come multimedia, esercitando una certa influenza sociale e politica e persino organizzando l'agenda dei problemi sociali e politici.

La protesta sociale occupa gran parte del repertorio quotidiano dei mezzi di comunicazione, perché intrattiene e vende. Costituisce, quindi, un bene di consumo per le maggioranze (è molto interessante analizzare come i media selezionano ed elaborano temi che possono diventare sensazionalisti e che creano suspense tra la popolazione, come per esempio la presa di ostaggi, una catastrofe, ecc.).

È sempre più evidente che sta sorgendo una società mediatica; questo ha portato a un cambiamento della piattaforma politica tradizionale per ripensare al luogo occupato dagli attori sociali a partire dall'onnipresenza nella vita quotidiana di questi potenti protagonisti.

Sebbene durante le proteste sociali la loro presenza garantisca che non vi siano sopraffazioni e che la popolazione non sia sottomessa all'abuso di potere, in altre occasioni possono, e spesso accade, essere la causa di una escalation del conflitto. Se non sono presenti i mezzi di comunicazione i blocchi del traffico terminano rapidamente, visto che chi li organizza non agisce per dispetto a coloro che vogliono transitare su quella strada, ma per creare un evento mediatico. Questo è quindi uno dei metodi migliori per attirare i mezzi di comunicazione ed è alla portata di proteste non necessariamente di massa.

Esiste inoltre un tipo di pressione mediatica che si esercita sugli attori sociali in lotta. Vi sono novità o temi emergenti che eliminano rapidamente dalla scena politico-sociale questioni che erano state prioritarie in un determinato momento. Solitamente ha maggiore risonanza l'evento più chiassoso e intrigante. Chi conosce maggiormente questo fenomeno sono i diretti interessati: i protagonisti del conflitto sociale.

I media hanno un influsso diretto sulla costruzione delle rappresentazioni sociali e, persino, sulla costruzione standardizzata della realtà. Le immagini che questi ultimi montano e presentano diventano temi centrali, con molteplici e mirate strategie discorsive. Queste immagini mentali condivise, o immagini cognitive collettive, portano la popolazione a credere a determinate verità precedentemente elaborate, strutturate e progettate dagli analisti delle imprese di comunicazione. Le rappresentazioni personali diventano collettive per mezzo della collettivizzazione dell'informazione.

Un esercizio semplice e illuminante riguardo a quello che stiamo cercando di spiegare, consiste nel chiederci quante volte abbiamo visto in televisione i due aerei schiantarsi contro le Torri Gemelle. Sicuramente una decina o un centinaio di volte, a seconda del tempo che passiamo davanti al teleschermo. Questi sono impatti mediatici quotidiani che assimiliamo con la naturalezza di chi non comprende che in questo modo si genera uno stimolo comunicazionale che entra a far parte dell'immaginario collettivo. Sebbene le rappresentazioni siano differenti per ogni membro della comunità, ve ne sono alcune che danno sicurezza, perché è la società stessa che impone visioni condivise di determinati avvenimenti.

I media hanno un ruolo attivo nella costruzione delle rappresentazioni sociali e un'influenza immediata sull'opinione pubblica. Da parte loro, le minoranze in cerca di una collocazione, per esistere, per essere registrate, devono produrre eventi che siano visibili, ovvero che stiano al di sopra della linea immaginaria che abbiamo tracciato.

A mano a mano che la società mediatica si consolida, gli avvenimenti che non sono mostrati dai media semplicemente non esistono. I leader sono coscienti di questa necessità e per questo elaborano continuamente nuove strategie per rendersi visibili e consolidare, così, la propria leadership. Coloro che partecipano al conflitto utilizzano un linguaggio diverso a seconda che si trovino o meno di fronte alle telecamere. Il conflitto sociale non sfugge a questa logica: "Si crea una tacita alleanza tra i manifestanti più creativi, innovativi e belligeranti e i media che si affannano per esibirli"<sup>50</sup>.

Per capire i conflitti sociali, o per visualizzarli, dobbiamo prendere in considerazione il ruolo delle minoranze, le rappresentazioni sociali esistenti, gli eventi che si sono verificati, gli eventi che potrebbero verificarsi in futuro, quali sono le minoranze, il ruolo dei mezzi di comunicazione, quali leadership sono in gioco e dove si collocano nel momento in

50 Fondazione Unir, 2005.

cui si manifesta il conflitto. Con questo punto di partenza, possiamo pensare a strategie che promuovano possibili istanze di dialogo e rivelino scenari in cui siano presenti lo spirito democratico, l'impegno sociale e l'etica.

## Riferimenti bibliografici

Almeyra, Guillermo, *La protesta social en la Argentina 1990-2004*, Continente, Buenos Aires 2004.

Bauman, Zygmunt, *In Search of Politics* (trad. it.: *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2000).

Bauman, Zygmunt, *Liquid Modernity* (trad. it.: *Modernità liquida*, Laterza, Roma-Bari 2002).

Borradori, Giovanna, *La filosofía en tiempos del terror*, Taurus, Buenos Aires 2004.

Delamata, Gabriela, *Los barrios desbordados. Las organizaciones de desocupados del Gran Buenos Aires*, Eudeba-Libros del Rojas, Buenos Aires 2004.

Doms, Machteld e Moscovici, Serge, *Innovazione e influenza delle minoranze*, in Moscovici, Serge (a cura di): *Psicologia Sociale*, Roma, Borla 1989.

Duschatzky, Silvia e Corea, Cristina, *Chicos en banda. Los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*, Paidós, Buenos Aires 2004.

Fucito, Felipe, *Sociología general*, Universidad, Buenos Aires 1995.

Fundación Unir, *Las piezas del conflicto*, La Paz, Bolivia 2005.

García Canclini, Néstor, *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Gedisa, Buenos Aires 2004 (trad it.: García Canclini Néstor, Differenti, disuguali, disconnessi. Mappe interculturali del sapere, Meltemi, Roma 2010).

Jaramillo López, Juan Camilo, *Aporte de la comunicación a la construcción de políticas públicas*, 16 dicembre 2004, <http://www.comminit.com/la>.

Moscovici, Serge, *Psychologie des minorités actives*, (trad. It. *Psicologia delle minoranze attive*, Borlinghieri, Torino 1981).

Nató, Alejandro, *El conflicto en la comunidad: el conflicto público*, in "L@ Revista", 3, Mediadores en Red, Mendoza, luglio 2003, pp. 46-53.

Nató, Alejandro, *La transformación pacífica de los conflictos sociales*, intervista a Paula María Bertol e Alejandro Nató di Natalia Messineo, in "L@ Revista", 6, Mediadores en Red, Mendoza, luglio 2004, pp. 124-129.

Nató, Alejandro, *Los conflictos sociales, el Derecho y la negociación*, in "La Trama", 13, 2005.

Nató, Alejandro e Rodríguez Querejazu, Gabriela, *La justicia y los conflictos sociales*, in “El Reporte”, Poder Judicial de la provincia de Chubut (Argentina) 2005.

Sarlo, Beatriz, *Educación: el estado de las cosas*, in “Punto de Vista”, 63, Buenos Aires, aprile 1999, pp. 17-21.

Sarlo, Beatriz, *Hay futuro para la Argentina?*, in “Punto de Vista”, 74, Buenos Aires, diciembre 2002, pp.1-5.

Vezzetti, Hugo, *Apuntes para un debate sobre el presente: Estado y ciudadanía*, in “Punto de Vista”, 75, Buenos Aires 2003, pp.2-6.

Vezzetti, Hugo, *Escenas de la crisis*, in “Punto de Vista”, 72, Buenos Aires 2002, pp. 32-37.

## Capitolo VII

### Conflitti interculturali<sup>51</sup>

*Perché io possa essere devo essere qualcun altro,  
uscire da me, cercarmi tra gli altri,  
gli altri che non sono se io non esisto,  
gli altri che mi danno piena esistenza.*  
Octavio Paz

La diversità culturale, la differenza di identità, di religione, di lingua, la disuguaglianza sociale, portano all'insorgere di conflitti che, come è stato possibile constatare in vari paesi del mondo e anche in tempi recenti, sono estremamente difficili da gestire. Al giorno d'oggi, la ricerca consapevole della propria identità a partire dal riconoscimento dell'altro sembra costituire l'eccezione piuttosto che la regola.

Se analizziamo gli eventi verificatisi a partire dalla Prima Guerra Mondiale, seguita dalla Seconda e da altre guerre locali non meno cruento, come quelle di Corea, Vietnam e Afghanistan e, quasi alla fine del millennio, nei Balcani con l'impressionante "pulizia etnica" che ha rappresentato un passo indietro verso l'oscurità, possiamo comprendere quanto questa problematica sia decisamente attuale. D'altro canto, in seguito alla decolonizzazione dell'Africa, è emerso uno scenario violento dominato da feroci guerre interetniche che hanno portato alla morte di milioni di persone. All'interno di uno scenario diverso, con caratteristiche (o intensità) differenti ma altrettanto devastanti, in America Latina e in Asia, l'iniquità e la povertà, la disuguaglianza e la marginalità, hanno favorito la nascita di diversi conflitti interculturali.

La situazione di violenza in Medio Oriente tra Israele e Palestina, l'attentato terroristico dell'11 settembre 2001 a New York, le nuove "invasioni barbariche" in Afghanistan e in Iraq, sono solo alcune delle testimonianze del fatto che abbiamo iniziato il terzo millennio sotto il segno dell'eliminazione di esseri umani a causa di interessi, talvolta, economici, e delle differenze culturali. Finora abbiamo assistito, e senza dubbio continueremo ad assistere, alla costruzione simbolica di realtà che sembrano vedere "nell'altro" il "nemico", la personificazione dell'"origine del male".

51 Traduzione di Giulia Mariano.

Dobbiamo, pertanto, guardare alla questione della diversità culturale come a una realtà complessa, che va oltre i confini fisici convenzionali. Questa realtà così ampia ci porta a indagare sulle diverse forme che tale fenomeno assume nel nostro contesto specifico.

In questo senso, cercheremo di fornire brevemente, oltre ad alcune indicazioni concettuali, dei riferimenti che, nella nostra esperienza, hanno in parte chiarito le situazioni in cui la diversità culturale si presentava come la causa del conflitto, come un ostacolo alla sua risoluzione e/o come una difficoltà nelle relazioni interpersonali o sociali.

## Connotazioni dei concetti di “cultura” e “identità”

Raymond Williams inizia il suo famoso saggio sulla cultura ammettendo che quest’ultima “è una delle parole più complesse della lingua inglese” (Payne 2002). Nel dire ciò, non abbiamo la pretesa di racchiudere in questo breve lavoro tutte le diverse accezioni che il concetto di *cultura* comprende e/o esclude; cercheremo, tuttavia, di esplorare alcune delle dimensioni a partire dalle quali è possibile analizzare la diversità culturale. In generale, accetteremo la definizione che riconduce questo concetto a “un insieme di produzioni più o meno articolate in un universo comune di simboli” (Mota 1994). Con questa idea possiamo osservare la produzione di fenomeni che contribuiscono, mediante la rappresentazione o la rielaborazione simbolica, alla riproduzione o trasformazione del sistema sociale, ossia le pratiche o le istituzioni che contribuiscono alla costruzione del *sensò*. A partire da questa concezione, possiamo pensare alla diversità culturale come a un criterio che non si riduce agli aspetti razziali, religiosi e/o territoriali, bensì che tende a concepire la cultura come una produzione e un prodotto della vita sociale. Risulta pertanto utile esplorare tale dimensione: la cultura è “l’insieme delle domande e delle risposte sul senso, riguarda le forme di comunicazione, le identità e il linguaggio, il modo di pensare, i modelli etici e di conoscenza, il significato che diamo alle nostre azioni, la creatività e il modo in cui definiamo lo spazio, il tempo, la natura e le relazioni con gli altri. Si parla qui della cultura come sostrato” (Garretón 2003).

Un altro concetto su cui è bene soffermarsi, legato a quello di cultura, è il concetto di “identità”. Le categorizzazioni in gruppi identitari sono riconducibili a diversi aspetti che ne determinano l’appartenenza: nazione, razza, etnia, classe sociale, sesso, religione, fascia d’età e così via. La questione del soggetto è stata ampiamente discussa in opere appartenenti a diverse discipline, che hanno rivelato come le identità si formino nel

corso di processi trasversali interetnici e interculturali grazie a una molteplicità di scambi, molti dei quali sono incoraggiati o forniti dalle industrie culturali. Oggi, dunque, quando pensiamo alla nostra soggettività non la definiamo più solo in base alla cultura in cui siamo nati, ma prendiamo in considerazione un insieme di simboli e modelli di comportamento. Su questa linea, come sostiene Clifford, “l’identità è congiunturale, non essenziale”<sup>52</sup>. Ogni individuo o attore nel corso della propria vita, o in un particolare momento, può, quindi, essere inserito in una o più categorie. Pertanto, per comprendere il o i sensi che emergono e sono messi a confronto in una situazione di conflitto, l’individuo dovrà inserirsi nel quadro relazionale o storico di quella dimensione per arrivare a quello individuale e interpersonale o gruppale. Fra le differenze che si registrano più frequentemente in contesti di diversità culturale significativa, possiamo menzionare le seguenti:

- differenze fondamentali a livello di morale;
- differenze religiose, etniche, di sesso, di età, ecc.;
- differenze socioculturali;
- differenze ideologiche;
- differenze nel modo di concepire la convivenza.

In queste e in altre situazioni, uno degli ostacoli al processo di integrazione delle differenze è rappresentato dall’etnocentrismo, che porta a giudicare le altre culture da una prospettiva secondo la quale lo stile di vita e i costumi del proprio gruppo sono quelli adeguati, appropriati o migliori, mentre quelli dell’altro gruppo sono considerati inferiori, strani o sbagliati. Le idee etnocentriche circolano e sopravvivono in modo molto diverso nelle varie società. Stabilire unilateralmente la validità di una cultura rispetto alle altre, che sono delegittimate e degradate a livello materiale e simbolico, dà origine ad alcune delle espressioni alle quali questo concetto allude. Naturalmente, sono molteplici i canali che contribuiscono alla nascita di queste idee che frequentemente si presentano come stereotipi socialmente accettati. Spesso, come abbiamo riscontrato nell’analisi sulla comunicazione, queste modalità sono promosse o costruite grazie ai canali dell’istruzione e dei mezzi di comunicazione di massa dietro la debole giustificazione della necessità di semplificare la definizione di determinate forme culturali o gruppi etnici, religiosi, relativi a una nazionalità o quant’altro.

52 Cit. in García Canclini, 2004.

Questo termine, utilizzato nel campo della Sociologia (Durkheim o Mauss), dell'Antropologia Strutturale (Claude Lévi-Strauss) e del suo opposto, il *relativismo*, che si lega all'Antropologia Culturale (Margaret Mead, Edward Sapir e altri), segnala, in ogni caso, i limiti o la portata della comunicabilità e dell'intersoggettività propri di un'umanità diversa (Neuburg 2002). Tra l'universale e il particolare, si tratta quindi di mettere a fuoco il conflitto tra l'accentuazione delle differenze e il proposito di integrazione che non tiene conto della diversità culturale e sociale. Secondo noi, concentrarsi su questi termini o sui rischi che rappresentano e osservare un gruppo specifico nei suoi aspetti relazionali e storici può servire a trovare le formule per il riconoscimento delle differenze e, come si è già detto, per poter creare le condizioni che permettano di "usufruirne". Bisogna inserire la diversità in un modello di convivenza nel quale tale diversità sia vista come un valore positivo e non un problema o un pericolo. Bisogna, in definitiva, recuperare uno dei valori fondamentali della città: "il diritto all'incontro" (Borja 2003).

## Dalla tolleranza al riconoscimento

Foucault, nel prologo de *Le parole e le cose*, cita un brano estratto da uno dei racconti di Borges che dice di avere ispirato il suo libro. Quel brano e l'apprezzamento stesso da parte di Foucault spiegano forse nel modo migliore il significato profondo dei problemi che ci si presentano quando interagiamo con un "altro" decisamente "altro":

Questo libro nasce da un testo di Borges; dal riso che la sua lettura provoca, scombussolando tutte le familiarità del pensiero – del nostro, ovvero di quello che ha la nostra età e la nostra geografia – sconvolgendo tutte le superfici ordinate e tutti i piani che placano ai nostri occhi il rigoglio degli esseri, facendo vacillare e rendendo a lungo inquieta la nostra pratica millenaria del Medesimo e dell'Altro. Questo testo menziona "una certa enciclopedia cinese" in cui sta scritto che "gli animali si dividono in: a) appartenenti all'Imperatore; b) imbalsamati; c) ammaestrati; d) lattonzoli; e) sirene; f) fantastici; g) cani randagi; h) inclusi nella presente classificazione; i) che si agitano come pazzi; j) innumerevoli; k) disegnati con un pennello finissimo di peli di cammello; l) eccetera m) che hanno rotto il vaso; n) che da lontano sembrano mosche".

Quello che Foucault evidenzia in questo geniale frammento di Borges è proprio il limite del nostro modo di pensare o l'impossibilità di pensare a *questo* e all'*altro* allo stesso tempo. La "risata" suscitata dal testo, come

egli stesso sottolinea, rivela l'inquietudine che deriva dalla perdita del senso comune.

L'idea di *tolleranza* rappresenta una delle formule proposte per raggiungere una convivenza pacifica o per relazionarsi con "l'altro". In generale, per tolleranza si intende il bene da raggiungere come individui o come società. Tuttavia, la tolleranza è, per dirla in parole povere, uno stadio inferiore rispetto al riconoscimento o, semplicemente, un'altra forma di intendere la relazione con l'altro e, più precisamente, o schiettamente, "l'alterità". In questa nozione possiamo individuare quello che Derrida identifica come un tratto tipicamente cristiano. Analizzandolo da questa prospettiva, ci avverte che è un concetto molto meno neutro di quanto sembra (Borradori 2003), perché implica un certo sentimento o condizione di superiorità da parte di chi tollera e una subordinazione da parte di chi è tollerato. Detto con le parole di Sartori, "chi tollera ha credenze e principi propri, li ritiene veri, e tuttavia concede che altri hanno il diritto di coltivare *credenze sbagliate*" (2003).

Bisogna passare dalla tolleranza al riconoscimento e incoraggiare una cultura della comprensione. È necessario costruire un modello di convivenza che permetta di inquadrare la gestione dei conflitti in uno scenario che comprenda la diversità, dove si definisca in modo collettivo e consensuale un modello di incorporazione e inclusione. Quello che possiamo fare, e che bisogna iniziare a fare subito, è lavorare per educare all'interculturalità.

## Dal multiculturalismo all'interculturalità

Nel contesto delle trasformazioni sociali, politiche, economiche e culturali che caratterizzano i giorni nostri, i termini multiculturalismo, interculturalismo e pluralismo sono diventati protagonisti nel campo sociologico-intellettuale. Sono stati accolti anche nel campo della Mediazione come la chiave della convivenza pacifica e, in una versione ancora più ottimistica, della pace sociale. È opportuno, quindi, riflettere su questi termini oltre che sulla molteplicità di opportunità e ostacoli derivanti dall'impegno a costruire un'umanità diversificata e non escludente.

A questo proposito, non si può fare a meno di pensare a quello che è stato definito come il processo di globalizzazione o mondializzazione, a cui si allude con il termine glocalizzazione secondo le correnti di pensiero contemporaneo. Questo processo di trasformazione economica e culturale ha portato a una sorta di indebolimento delle frontiere nazionali e delle identità a esse associate, mentre la differenziazione socioculturale

ha acquisito sempre maggiore rilievo e visibilità all'interno delle stesse comunità nazionali.

Facendo riferimento a una classificazione di Hopenhayn (2002), alcuni dei punti centrali sui quali si sviluppa questa trasformazione potrebbero essere definiti in questo modo:

- un decentramento politico-culturale in cui le pratiche cittadine non sono vincolate a un unico cardine (lo Stato, il sistema politico o la nazione), bensì si sviluppano secondo una pluralità di campi di azione, di spazi di negoziazione dei conflitti, di territori e di interlocutori. Molti di questi campi sono sempre più spesso classificati come conflitti culturali o identitari. Il cittadino non è più un semplice depositario dei diritti promossi dallo Stato di Diritto o dallo Stato Sociale, ma diventa un soggetto che, a partire da quello che i diritti stessi gli concedono, cerca di prendere parte ai diversi processi a seconda della propria capacità di gestione e inoltre secondo il proprio modo di valutare strumentalmente il terreno più propizio per gestire le proprie richieste;
- il boom della differenza e la promozione della diversità secondo cui molti campi di autoaffermazione della cultura e dell'identità, che prima erano di competenza esclusiva delle negoziazioni private e che si basavano sul singolo soggetto, oggi rientrano fra le competenze della società civile, in una rete di conversazioni legate al divenire-politico e al divenire-pubblico delle relative rivendicazioni;
- il passaggio da logiche di rappresentanza a logiche di rete secondo cui le richieste dipendono meno dal sistema politico che le elabora e di più dagli atti comunicativi che riescono a fluire attraverso i molteplici canali di informazione.

Nel quadro di queste trasformazioni emerge uno dei problemi che le attuali democrazie si trovano ad affrontare e che riguarda il modo in cui rendere compatibili la diversità – in termini di differenze culturali, pluralismo e autonomia dei soggetti – e la parità di accesso a beni materiali e simbolici. È opportuno porsi questa domanda: come si costruisce la convivenza in scenari sociali fortemente diversificati? Così, uno degli effetti di tali processi è il tema, non certo nuovo ma divenuto di primo piano, dell'esclusione sociale.

Nel dire che non si tratta di un tema nuovo, ci riferiamo al fatto che, come sappiamo bene noi mediatori, la validità di un enunciato si misura dalla “punteggiatura della sequenza”. La categoria dei “nuovi poveri”, applicata al contesto argentino e introdotta da Alberto Minujín e Gabriel Kessler negli anni '90, alludeva proprio all'incorporazione di ampi settori della popolazione – quelli che Robert Castel definì i disassociati del sistema – al gruppo già composto da coloro che da sempre erano “fuori dal sistema” o addirittura, in una versione più drammatica e realista, “fuori dalla vita”.

In questo contesto, i termini differenza e disuguaglianza risultano poco efficaci e per questo si stanno facendo strada adesso quelli di esclusione e inclusione. Citando García Canclini (2004), gli inclusi sono coloro che sono “connessi”, mentre gli altri sarebbero gli “esclusi”, coloro che hanno perso i propri legami per essere rimasti senza lavoro, senza casa, senza tutela sociale, “senza connessione”. I nuovi poveri – disoccupati, professionisti, bianchi e colti – si sono così aggiunti al gruppo, già attestato storicamente, che non era mai stato definito degli “esclusi”, bensì semplicemente degli altri, “l'altro povero”.

Naturalmente i poveri non erano e non sono gli unici esclusi. Se parliamo di diversità culturale, è facile capire che le identità culturali sono sempre esistite e che siamo stati noi moderni che, in un modo o nell'altro, abbiamo eliminato le differenze (isolandole o rendendole invisibili, mediante il meticcio, l'istruzione pubblica omogeneizzante, il mito del crogiolo delle razze)<sup>53</sup> o, in modo un po' più drastico, che abbiamo eliminato l'alterità o semplicemente “l'altro”: l'altro indigeno, l'altro nero, l'altro contadino... mediante la conquista, la colonizzazione, la catechizzazione, eccetera. Tutte forme, come segnala Hopenhayn, di multiculturalismo o interculturalismo.

53 Hopenhayn, 2002: “Il crogiolo delle razze come realtà e come discorso si contrappone all'integrazione dell'altro come affermazione della propria identità; anche se, in un certo senso, i due concetti possono considerarsi complementari. In America Latina la fusione di razze diverse è intrinseca ai processi di conquista e di colonizzazione; la maggioranza della popolazione del Paese è, infatti, meticcio. L'incrocio delle razze costituisce, in un certo senso, la base storica per capire come si “è risolta” la questione del multiculturalismo in America Latina. Questo lungo processo può essere osservato da diversi punti di vista. La mescolanza delle razze può essere intesa come una forma di Mediazione, ma può anche indicare una condizione di subordinazione o rinuncia; una forma storica di incontro ma anche una strategia utilizzata dal dominante per soggiogare i sottomessi”.

In tempi più recenti, nel corso di dittature che hanno governato l'Argentina e che sono state appoggiate dalla società civile molto più di quanto si pensi, sono comparsi altri metodi di eliminazione dell'altro: l'altro comunista, l'altro omosessuale, l'altro ebreo, l'altro giornalista, l'altro intellettuale e, adesso, l'altro musulmano.... Ciò che vogliamo evidenziare è che la storia dimostra che non siamo stati in grado di gestire bene le differenze. Pertanto, nel momento in cui ci inseriamo nel nuovo paradigma dell'interculturalità e del pluralismo dovremmo, perlomeno, farci carico della nostra storia, delle nostre rappresentazioni e delle nostre contraddizioni.

Naturalmente, non possiamo ignorare che esistono differenze culturali di diversa intensità. La problematica dell'immigrazione ha dato origine, in diversi contesti, a formule che tutti conosciamo e che vanno dal rifiuto sociale alla chiusura delle frontiere per determinati gruppi. A nostro parere, la risposta può e deve essere trovata cercando forme nuove o alternative per affrontare le differenze in contesti di diversità culturale significativa che promuovano la pace interculturale o che, perlomeno, riducano l'ostilità fra le culture. Le strade che portano al raggiungimento di questi obiettivi sono, come si sa, molteplici e complesse.

Uno dei modi di intendere la convivenza fra culture è il fenomeno conosciuto come multiculturalismo. Questo termine suggerisce, in un certo senso, la coesistenza di una determinata varietà culturale e di una varietà di culture allo stesso tempo. Parafrasando Bauman (2000), parliamo di sistemi o di totalità culturali che sottintendono un'idea di complessità e di integrazione secondo la quale le culture possono essere considerate totalità "naturali". Su questa linea e secondo il pensiero sistemico, che non risulta più adeguato per analizzare l'esperienza della supermodernità o post-modernità, la cultura appare come "qualcosa che dipende dal fatto, piuttosto che il risultato di una scelta". Per quanto riguarda la configurazione che questo modello propone, la prospettiva che lo sostiene è, in termini generali, la sua condizione riguardante il rispetto e la coesistenza fra diverse culture, anche se in questo caso si può manifestare come una sorta di compartimentazione socioculturale che spesso si concretizza in aree urbane suddivise in spazi uguali. Uno dei rischi che si possono correre è quello che Sartori (2002) definisce uno smembramento della comunità pluralista in sottogruppi o comunità chiuse e omogenee. Sebbene questi gruppi possano raggiungere una convivenza pacifica tra culture, sicuramente la tensione tra il *ghetto* e la comunità potrà dare origine a una pace piuttosto fragile.

Nel tentativo di superare la contraddizione tra l'insieme e la diversità ci si imbatte nell'interculturalismo che propone una società aperta e arricchita dalla diversità culturale. In altre parole, questa corrente di pensiero incoraggia una relazione tra questo e quello e quell'altro ancora invece che tra questo o quello e promuove una società che possa accogliere la diversità culturale senza che questa perda la propria peculiarità. Secondo una citazione di Freyre: "il riconoscimento implicito di ognuno, essere l'altro, senza che la differenza diventi congenitamente dissociativa o segregazionista e senza che l'accentuazione della diversità prenda il sopravvento"<sup>54</sup>.

I contesti di interculturalità si adattano alle distinte dimensioni e intensità sulle quali influiscono diversi tipi di fattori. In questo universo così ampio ci si imbatte abitualmente all'incontro o "scontro" fra le culture, intendendo questa espressione come "quella crisi, quel disorientamento e sconvolgimento emotivo causati dall'essere immersi in una cultura che non è la propria e che dipende dalla distanza tra le culture e dalla capacità dell'individuo di adattarsi al nuovo contesto e alle nuove istituzioni"<sup>55</sup>. Ci si riferisce, per esempio, a quegli scenari a cui partecipano diversi individui o gruppi che presentano differenze "fondamentali a livello di morale" (come una cultura teocratica rispetto a una che ha separato la religione dalla politica), così come a coloro che sono inseriti in altre dimensioni e che suppongono sfide complesse. Alcune di queste dimensioni sono strettamente legate al tema dell'interculturalità e si manifestano nei seguenti fenomeni:

- minoranze culturali;
- immigrazione;
- globalizzazione o mondializzazione;
- esclusione sociale.

## Le minoranze culturali

Nel quadro generale della cultura sono sorte molteplici sottoculture che aspettano di ricevere un riconoscimento politico e sociale. Sono rappresentate da gruppi minoritari o comunità, definiti come gruppi di cittadini di uno Stato che si sono costituiti e si trovano in una posizione non dominante nel suddetto Stato; possiedono caratteristiche etniche, religiose o linguistiche che differiscono da quelle della maggioranza della

<sup>54</sup> Machado, 2004.

<sup>55</sup> Aranda Parra, 2002.

popolazione, sviluppano fra loro un senso di solidarietà perché motivati, anche se solo implicitamente, da un desiderio collettivo di sopravvivere e hanno come scopo il raggiungimento dell'uguaglianza con la maggioranza, di fatto e di diritto<sup>56</sup>.

Dal momento che sfuggono, in un certo senso, alla logica convenzionale della società, le forme chiuse che questi gruppi assumono sono oggetto di una forte messa in discussione, di accuse e persino di persecuzioni sociali. Nonostante siano state promulgate diverse leggi contro la discriminazione, trattati e convenzioni sui diritti umani a favore e in protezione delle minoranze, sono comunque sorti impedimenti e ostacoli alla loro messa in pratica. E infatti continuano ad accadere diversi tipi di maltrattamento nei confronti di tali gruppi.

La discriminazione avviene spesso in modo tale che nell'incoscienza collettiva si attestano, come se fossero verità assolute, determinati stereotipi che stigmatizzano le suddette minoranze. Ciò porta a collocare le minoranze in una condizione di disuguaglianza che, in molteplici circostanze, si manifesta nella privazione dei diritti e delle libertà, minando l'autostima e disonorando le persone che, solitamente, sono vittime dei soprusi di coloro che si sentono in una condizione di potere. Questi meccanismi portano al rafforzamento degli argomenti a favore dell'esclusione e legittimano i pregiudizi verso questo "altro" diverso.

In Argentina e in gran parte del nostro continente, non possiamo certo dire di esserci liberati delle diverse forme di discriminazione: l'antisemitismo, la discriminazione nei confronti delle popolazioni indigene e delle minoranze religiose, il rifiuto degli immigranti che non provengono da paesi considerati centrali (in un'ottica perversa di assegnazione del potere), la discriminazione sessuale, di genere e la discriminazione etnica sono solo alcuni esempi.

La società contemporanea deve orientarsi verso il riconoscimento e la legittimità della pluralità e non verso un ordine sociale che proscriva, censuri o escluda gruppi socioculturali di qualunque tipo. Solo così sarà possibile costruire una comunità eterogenea e arricchita nel proprio *ethos*, dove la diversità culturale si esprima attraverso le minoranze etniche, sessuali e ideologiche, attraverso i loro diversi modi di ragionare e le loro diverse visioni del mondo e dove il rispetto verso l'identità del-

56 Lerner, *Discriminación racial y religiosa en el Derecho Internacional*, Commissione Nazionale dei Diritti Umani, Messico, 2002. La definizione è stata elaborata nel 1985 dalla Sottocommissione per la Prevenzione della Discriminazione e la Protezione delle Minoranze.

l'altro e il riconoscimento verso la sua persona rappresentino la via verso l'integrazione.

## L'immigrazione

In modo conciso potremmo dire che i fenomeni migratori che hanno interessato l'Argentina nel secolo scorso furono inseriti nel progetto di creazione della nazione. Per certi aspetti, il già citato crogiolo delle razze argentino si è rivelato un metodo di successo per appianare le differenze e creare una società abbastanza omogenea in cui, per molto tempo, è stato difficile percepire caratteri identitari che accentuassero le varie differenze culturali. Tuttavia, quando l'azione omogeneizzante dello Stato cominciò a essere meno incisiva e si assistette a una progressiva considerazione della differenza come valore, divennero evidenti quelle differenze culturali che prima rimanevano nascoste o taciute. Al tempo stesso, diversi fattori hanno contribuito ad aumentare la visibilità politica nell'ambito dell'affermazione culturale e del diritto alla differenza. Molti Stati, compresa l'Argentina, hanno ratificato convenzioni internazionali che condannano la discriminazione e difendono il diritto alla differenza, e le costituzioni sanciscono diritti culturali sempre più ampi.

Sulla stessa linea, durante l'Incontro Interdisciplinare sulle Minoranze e la Risoluzione dei Conflitti Etnici, la facoltà di giurisprudenza dell'Università di Harvard e il Programma per i Diritti Umani proposero un dibattito a tale proposito e dichiararono quanto segue:

Crediamo che esistano dei metodi per fare in modo che la concessione di diritti a gruppi minoritari porti a una diminuzione dei conflitti. Altre volte, invece, è possibile che questi si acuiscano, non lo sappiamo con certezza. A questo proposito c'è un dibattito in corso. Perciò stiamo indagando su come e su che tipo di diritti possano essere concessi in modo da ridurre i conflitti e come possono aiutarci in questo la legislazione internazionale, le norme sui diritti umani e le altre pratiche esistenti (Manikkalingam 2001).

Intanto, a proposito di questi nuovi processi, sono emersi alcuni tratti della società che, se non classificabili come xenofobi, denotano perlomeno una scarsa capacità di accettare le differenze proprie di altri gruppi socioculturali. La crisi generalizzata dell'occupazione in molti paesi, ha portato flussi di immigrati di diverse nazionalità, suscitando nelle società di destinazione – come si può vedere nel contesto europeo, ma non solo – reazioni xenofobe e pregiudizi razziali, etnici, nazionali, religiosi o cultu-

rali. La stessa crisi che a livello locale ha reso insufficienti i servizi sociali fondamentali previsti dallo Stato, ha creato lo stimolo per incolpare tali gruppi per aver beneficiato di risorse “che non gli apparterebbero”. Nello specifico del caso argentino, possiamo menzionare le proteste contro l’assistenza in ospedali pubblici a residenti, clandestini e non, di nazionalità straniera. Atteggiamenti di questo tipo nei confronti dei diritti universali e di altri, che non lo sono, ma che dovrebbero considerarsi come tali, possono sfociare in azioni violente. Ne sono un esempio gli avvenimenti riportati nel seguente racconto:

Negli ospedali pubblici della Città di Buenos Aires, i residenti e gli operatori sanitari si oppongono alla possibilità per gli stranieri di usufruire dei servizi sanitari al pari di “uno che è di qua”. Al di là del fatto che la salute è un diritto umano fondamentale che deve essere garantito a chiunque ne abbia bisogno, secondo il principio dell’universalismo, le citate espressioni, certamente frequenti, generano violenza di diverso tipo, dall’ostilità verbale alla privazione del diritto stesso. Però “l’essere di qua” si estende anche ai propri connazionali. Una visione abbastanza accettata nella società in generale è quella che non riconosce il diritto a utilizzare i servizi degli ospedali della Città di Buenos Aires a coloro che appartengono ad altre giurisdizioni. Un utente dell’ospedale Argerich, nel quartiere cittadino de La Boca, che per tornare a casa ad Avellaneda deve attraversare il torrente che separa la provincia dalla capitale è già fatto oggetto di discriminazione. La stessa situazione si presenta all’ospedale Santojanni, nel quartiere di Liniers, sempre nella città di Buenos Aires, con la differenza che lì la “frontiera” è rappresentata da Corso General Paz (il confine giurisdizionale della città).

Un altro esempio davvero singolare è quello che riguarda coloro che risiedono nelle province meridionali dell’Argentina. In quest’area vi è un’evidente discriminazione tra “*nacidos y criados*” (coloro che sono nati e cresciuti lì) e tra “*traídos y criados*” (coloro che sono cresciuti lì perché vi sono stati condotti) che crea una distinzione difficile da capire ma tangibile tra gli abitanti di questa regione. Allo stesso modo, nel contesto del quartiere, i residenti sottolineano sempre “la provenienza da un quartiere diverso” al momento di far valere le proprie ragioni. Questi sono esempi concreti della vita di tutti i giorni che marchiano a fuoco i legami e, spesso, sfociano in atti di violenza.

Classificare come “gente problematica” le minoranze etniche, razziali o religiose e, più in generale, tutti coloro che presentano una certa differenza nello stile di vita, dà luogo, in ogni parte del mondo, a un associazionismo sociale il cui fine è l’ostilità. La figura del capro espiatorio faci-

lita l'attribuzione a un gruppo determinato della colpa o della responsabilità per l'insoddisfazione sociale. Situazioni di questo tipo mettono un punto di domanda sulla convivenza fra identità diverse. L'aumento dell'esclusione dal mondo del lavoro e la riduzione dei servizi sociali che colpiscono sia i residenti che gli immigrati sono direttamente proporzionali all'aumento del rifiuto dei primi nei confronti dei secondi. I valori della tolleranza e della solidarietà sociale si indeboliscono materialmente e simbolicamente nella società estesa. Naturalmente, il rispetto e il grado di accettazione "dell'altro in quanto immigrato" hanno segno opposto (negativo-positivo) a seconda del livello di prestigio sociale concesso alle diverse culture o alle diverse provenienze o nazionalità. Infatti, in Argentina gli immigrati di origine europea o nordamericana godono di un livello di riconoscimento che viene negato a quelli di origine sudamericana o asiatica.

I progetti di omogeneizzazione e quelli di ghettizzazione (sulla linea del multiculturalismo nordamericano) rappresentano una risposta al tema della diversità che ha consentito di raggiungere livelli di tolleranza accettabili e che devono essere giudicati tenendo conto delle difficoltà affrontate per arrivare a tali risultati. Tuttavia, queste formule permettono di creare società arricchite dalla diversità. Il pluralismo, inteso non come la semplice varietà di opinioni, ma come un insieme di istituzioni, organizzazioni, partiti politici, gruppi di interesse e di opinione, può e deve rappresentare un processo di costruzione che presuppone l'esistenza di differenze e la necessità di coesione per la costituzione di un insieme.

Pertanto, sia nel caso di interventi limitati, come un conflitto fra residenti, sia nei processi più ampi e complessi, abbiamo la possibilità, come mediatori, di incoraggiare un cambio di atteggiamento da parte degli attori che favorisca il rispetto, il reciproco riconoscimento, e introduca un diverso punto di vista che permetta di instaurare un dialogo nel quale gli individui e la collettività si arricchiscano grazie alla diversità.

## La globalizzazione o mondializzazione

Abbiamo già citato brevemente alcuni degli effetti derivati dai processi di globalizzazione. Potremmo definirli, come si è già detto in precedenza, come il risultato di un momento di grande espansione:

- espansione del capitalismo;
- espansione culturale;

- espansione dei mezzi di comunicazione;
- rivoluzione tecnologica.

Uno dei fenomeni associati a questi processi in uno scenario di cambiamento è la deterritorializzazione, termine che allude all'indebolimento delle frontiere nazionali; insieme a questo fenomeno ne appaiono altri legati alla nazione, e al suo termine complementare, la riterritorializzazione, nel quadro delle profonde trasformazioni legate alla nozione di spazio. Questa specie di "scomposizione" del territorio fisico ha consolidato, come sottolinea Ortiz, "una tendenza che incide direttamente sui modelli di socializzazione e di espressione culturale" (2003).

La dimensione globale influisce su quella locale, e allo stesso tempo quest'ultima incorpora, in un modo specifico, ciò che si trova nella rete globale. I nuovi processi legati all'identità possono quindi essere inquadrati in tre dimensioni che operano simultaneamente e trasversalmente: locale, nazionale e globale.

La deterritorializzazione favorisce l'emergere di nuove minoranze o la messa in evidenza di minoranze precedentemente zittite dagli strumenti dell'omogeneizzazione. Si sviluppano nuove forme di segmentazione sociale e spaziale che trasformano lo spazio (pubblico-privato) e il tempo (istantaneità-virtualità-simultaneità) creando nuove modalità di convivenza.

Questi processi ci portano a valutare la cultura sulla base di elementi che non sono più solo nazionali, etnici e religiosi, ma che si inseriscono in nuove reti di significato, con altre identità di riferimento, in un ampio universo di segni e di nuovi codici di significato. Potremmo dire, dunque, che in questo ambito la dimensione culturale acquisisce una nuova considerazione.

In questo senso, il termine mondializzazione, così come lo ha analizzato Ortiz (2003), permette di inserire la cultura in questo processo, ma differenziandola dalle trasformazioni economiche e tecnologiche frutto della globalizzazione. Per dirla in altre parole, il concetto di globalità ci permette di percepire un mercato globale e una tecnologia globale che, tuttavia, nel campo della cultura manifestano caratteristiche distinte. Su questa linea, si può pensare che il processo nella sfera culturale sia diversificato e non necessariamente plurale, il che permette di distinguere la nozione di pluralismo dall'idea di democrazia, due concetti che, in alcune occasioni, si considerano così vicini a tal punto da confonderli.

Per quanto riguarda la summenzionata costruzione di nuove identità, si osserva che, insieme alla trasformazione dello spazio (circolazione di persone, merci, riferimenti simbolici, idee), del tempo e all'emergere di nuovi e molteplici riferimenti simbolici, si sono configurate le identità transnazionali. Anche le industrie culturali sono diventate transnazionali e, alla pari delle nuove possibilità di cui dispongono e offrono i mezzi di comunicazione, creano una sorta di immaginario globale o mondializzatore e nuovi modi di socializzare che seguono diverse trame di senso.

Allo stesso tempo, in questo processo di interpenetrazione culturale ogni gruppo sociale decodifica i messaggi all'interno della sua cultura e delle sue condizioni specifiche, assegnandogli un luogo nella propria trama di significati. Si creano, così, sovrapposizioni di codici e di trame di sensi che sono in costante trasformazione. In questo quadro possono emergere identità nuove o trasformate (l'identità cambia e si rafforza grazie al contatto con l'altro, con il diverso) e processi di ibridazione.

Le ibridazioni derivano dall'erosione delle vecchie identità. Come spiega García Canclini, una delle chiavi di questo processo è la trasformazione delle frontiere. Secondo la sua analisi, in prossimità dei confini materiali che delimitano le nazioni, si crea uno spazio di scambio e di trasformazione che influisce su coloro che vi transitano. Il seguente racconto, fornitoci da Barbero, conferma tale ipotesi:

Nel corso della sua ricerca sull'attuale situazione alla frontiera tra Messico e Stati Uniti, García Canclini ha preso in considerazione sia il fronte messicano, sia il fronte nordamericano e, con grande stupore, ha scoperto che le trasformazioni stanno interessando entrambi i lati. Questo significa che, mentre in precedenza nella società e nella cultura il confine rappresentava il muro, la barriera, la separazione, oggi rappresenta lo spazio di scambio e di osmosi più forte in qualsiasi paese. Rispetto al centro, che continua a sognare le proprie radici e che continua a proteggere il proprio Edipo, i margini, i confini, sono interessati da un rapido processo di fusione e di trasformazione. Alla domanda sulla sua identità, un abitante di Tijuana ha risposto:

*Quando mi chiedono la mia nazionalità o la mia identità etnica non posso rispondere con una sola parola perché la mia identità ha molte sfaccettature. Sono messicano ma anche chicano e latinoamericano. Al confine mi chiamano "chilango" o "mexiquillo", nella capitale "pocho" o "norteño" e in Europa "sudaca". Gli anglosassoni mi chiamano ispanico e i tedeschi mi hanno scambiato più di una volta con un turco o con un italiano (1991).*

Tuttavia, le situazioni in cui questa dimensione costituita da identità polisemiche o molteplici si manifesta non riguardano i soli confini materiali. Una citazione di Machado (2004) spiega bene come si costruiscono, si fondono e si trasformano la soggettività e l'identità del soggetto contemporaneo:

Per concludere il discorso, mi resta quindi da dire solamente qualche parola a proposito dell'identità. Inizierò con una citazione, forse un po' lunga ma autoesplicativa, dove il saggista Amin Maalouf parla della propria identità:

“A coloro che me lo domandano rispondo pazientemente che sono nato in Libano e che ho vissuto lì fino all'età di 27 anni, che la mia lingua materna è l'arabo, che è l'arabo la lingua in cui ho letto Dumas, Dickens e *I viaggi di Gulliver* e che è stato il mio villaggio natale, il villaggio dei miei antenati, il luogo in cui ho sperimentato i piaceri dell'infanzia e dove ho ascoltato alcune delle storie che avrebbero poi ispirato i miei romanzi. Come potrei dimenticarlo? Come potrei mettere tutto questo da parte? D'altro canto, però, ho vissuto 22 anni in Francia, bevendo l'acqua e il vino di quel paese; tutti i giorni le mie mani hanno toccato le sue pietre antiche ed è il francese la lingua in cui scrivo i miei libri; è impossibile per me considerare la Francia come un paese straniero. Sarò mezzo francese e mezzo libanese? Certo che no, l'identità non si può dividere in scompartimenti. Non può essere divisa a metà, in tre parti o in segmenti separati. Non possiedo diverse identità, ne ho una sola costituita da diverse componenti che si combinano in una miscela unica, ed è lo stesso per qualunque altro individuo.

A volte, dopo aver spiegato il mio pensiero nei minimi dettagli, mi sento rivolgere questa domanda... “Ma lei in fondo, che cosa si sente?”. Per un certo periodo ho scherzato su quella domanda che mi veniva ripetuta spesso. Adesso, però, non mi fa più sorridere, non ci trovo più niente di buffo. Sembra che rifletta una visione dell'umanità piuttosto comune ma molto pericolosa. È come se si dovesse avere una specifica appartenenza, un'essenza immutabile e si dovesse “assumere un'identità per poterla esibire orgogliosamente davanti agli altri”.

Tuttavia, all'interno di questa dinamica della deterritorializzazione si sviluppano anche processi di riterritorializzazione internamente alle nazioni e che possono essere intesi come il recupero e la reinterpretazione del territorio come spazio vitale dal punto di vista politico e culturale. Tali processi sono, secondo Castells, spazi di resistenza che danno luogo

a movimenti sociali legati alla lotta per una vita dignitosa basata sull'autogestione e sui quali è possibile costruire la propria identità.

Stanno nascendo inoltre nuove forme di suddivisione territoriale nella modalità dei blocchi regionali. Ne è un esempio il cosiddetto "blocco latinoamericano". Nell'articolo precedentemente citato, Garretón espone alcune ipotesi che si riferiscono alla dimensione culturale come punto focale della conformazione di questo blocco, attribuendo alla cultura la capacità di dare coesione alle società e segnalando che a partire da essa "si organizzano le forze in lotta contro i poteri transnazionali dell'economia o delle forme politiche dominatrici" (2003). Su questa linea, si propone la creazione di uno spazio culturale latinoamericano che includa differenze e scambi reciproci analogamente al modello a cui abbiamo fatto riferimento parlando dell'interculturalità nello spazio internazionale. In questo modo, non si farebbe più riferimento alle vecchie formule dei "fratelli latinoamericani", in chiave omogenea, e neppure a quelle che pretenderebbero di lasciare intatte le culture nazionali.

Un gruppo che non escluda la diversità e dove la diversità operi all'interno del gruppo stesso non si crea mediante una definizione, bensì mediante processi molto complessi che presuppongono azioni individuali e collettive condivise. Tali processi non devono tradursi solamente in azioni che procedano top-down, ma devono prevedere anche movimenti bottom-up oltre che in forma trasversale, ai differenti livelli, in modo da consentire il superamento della sfiducia reciproca e la sostenibilità del processo stesso (Lederach 2003).

## L'esclusione sociale

Abbiamo spesso fatto riferimento alle diverse forme di esclusione, in particolare a quelle che si verificano in Argentina, inserendole nel contesto dei processi regionali e/o globali. Possiamo, però, prendere in considerazione un quadro più ampio che ci permetta di individuare le condizioni che si stabiliscono quando la diversità socioculturale è favorita.

Non è difficile capire che i processi di globalizzazione o mondializzazione brevemente descritti, non hanno influito allo stesso modo sui diversi gruppi sociali; questo vuol dire che, nel quadro dei suddetti processi, le condizioni per l'esclusione socioeconomica hanno prodotto effetti diversi. Allo stesso modo, non tutti gli individui o gruppi di individui partecipano a tali processi e non tutti gli Stati nazionali agiscono in ugual maniera all'interno di questo mercato dei flussi. Si può inoltre pensare che, per molti individui, gli effetti del divario tra le aspettative di con-

sumo globale e ciò che gli viene negato nella vita reale possano rappresentare una forma di esclusione, la quale può generare forme di relazione con gli altri.

La situazione odierna, frutto di questo fenomeno o di questo insieme di fenomeni, è stata descritta così da Cavarozzi:

L'ultimo quarto di secolo è stato dominato dalla disintegrazione e dalla frammentazione. Nel passaggio dal XX al XXI secolo, le forme più estreme della dominazione di classe, delle asimmetrie interregionali e interprovinciali e della dipendenza a livello internazionale non si sono tradotte né nel colonialismo (interno o estero), né in forme di prelievo del superfluo, quanto piuttosto in forme di esclusione, disintegrazione e rottura del vincolo sociale. Infatti, l'esclusione ai giorni nostri consiste nel trovarsi al margine, nell'essere di troppo; questo fenomeno si traduce nell'esistenza di paesi interi e di classi sociali che, più che essere sfruttati, sembrano essere di troppo per gli altri (2003).

Durante un recente programma trasmesso da una televisione locale in cui si affrontava il tema dei bambini cresciuti in strada, il conduttore ha formulato una domanda che capita spesso di ascoltare: "È possibile recuperare questi bambini?" Uno degli ospiti, una psicologa, ha risposto, in modo molto pertinente, che questi ragazzi, nella mancanza totale, creano legami di solidarietà molto forti, costruiscono le loro soggettività, organizzano gli spazi in cui vivere, sopravvivono grazie alla rete che essi stessi hanno creato. Secondo la psicologa, ne potremmo desumere che questi bambini non sono del tutto privi di risorse. Detto in altre parole, se avessero maggiori opportunità, "avrebbero tutto quello che serve". Come conclusione, o come punto di partenza a seconda di come lo intendiamo, l'ospite ha fatto un'osservazione che incoraggia un cambiamento di prospettiva rispetto all'indifferenza che la società in generale offre: una società in cui la maggior parte dei bambini vive nell'indigenza potrebbe "recuperarsi" se fosse disposta a prendersene cura e a concedere loro un'altra opportunità. Potremmo quindi riformulare la domanda in questo modo: "È possibile recuperare la società?"

Gli effetti dell'esclusione si manifestano, quindi, in qualcosa che va al di là della semplice creazione di gruppi differenziati a seconda delle possibilità di accesso a beni e servizi. L'emergere di numerosi e ampi gruppi di esclusi, oltre a portare a un incremento della domanda sociale, porta allo sviluppo di nuove forme culturali e crea identità necessarie alla sopravvivenza in condizioni di indigenza, privazione e disuguaglianza.

La società deve essere analizzata non come un insieme di classi, ma in base al confine che determina questa separazione. Per quanto riguarda il contesto argentino, all'inizio degli anni '90 sono apparsi nelle “*villas miserias*” i primi manifesti recanti il messaggio: “Benvenuta classe media”, che può essere letto in modi diversi, ma che senza dubbio conferma la nascita di una nuova categoria sociale: “i nuovi poveri”. L'eterogeneità che si crea in queste “comunità” a partire dai “nuovi arrivati” è, sicuramente, un terreno fertile per la nascita di un nuovo tipo di conflittualità fra gli individui o fra gruppi di individui le cui differenze sono sicuramente maggiori delle identificazioni, ma il nocciolo della questione è rappresentato dai diversi codici e/o modelli culturali. Se queste identità iniziano a manifestarsi nello spazio pubblico i conflitti derivati dalla diversità si moltiplicherebbero.

Se inseriamo questa problematica all'interno del quadro generale, vediamo come la disoccupazione sia una (se non la principale) causa della formazione di una nuova categoria sociale che potremmo considerare come il tratto strutturale del modello post-fordista. Questo è un problema che tutti i paesi, in maggiore o minore misura, devono affrontare ed è piuttosto evidente che mentre alcuni di essi hanno adottato diversi tipi di politiche per affrontarlo (sussidi di disoccupazione, programmi di formazione e reinserimento lavorativo, fra gli altri) creando una sorta di rete di contenimento, altri non hanno fatto nulla per affrontare questa nuova situazione.

Le società latinoamericane hanno sperimentato diverse formule di integrazione mediante il lavoro; in questo senso, la nostra situazione riflette un quadro atipico nella regione, dal momento che “per decenni l'Argentina è stata una società relativamente ben integrata dal punto di vista sociale. In linea generale, tale integrazione è stata realizzata in un contesto di piena occupazione, grazie a un insieme di istituzioni che hanno reso possibile l'inserimento di un ampio settore di lavoratori urbani in termini di diritti sociali, protezione sociale e stabilità lavorativa” (Svampa e Pereyra 2003).

La formazione di un movimento di protesta contro le ingiustizie sociali definito movimento *piquetero* è stato una pietra miliare nella lotta sociale latinoamericana. Il nostro paese ha esportato queste modalità di lotta a tal punto che durante il Forum Universale delle Culture, tenutosi a Barcellona nel 2004, era presente uno stand dedicato ai movimenti sociali collettivi in Argentina.

Il persistere della disoccupazione a livello strutturale porta a supporre che presto ci si troverà di fronte uno scenario composto da soggetti che non hanno mai avuto un lavoro e che, come sostiene Dahl, non possiedono più le caratteristiche adatte per trovarlo. Queste persone necessitano, pertanto, di “formazione su basi elementari, come imparare a puntare la sveglia e presentarsi sul loro posto di lavoro alle 8.30” (2002). Questa situazione rivela la necessità di fare uno sforzo sistematico, perché i disoccupati passino dall’assistenzialismo all’occupazione.

Al tempo stesso, è logico pensare che, fino a quando non si invertirà questa tendenza, le azioni intese a soddisfare le molteplici richieste da parte dei disoccupati tenderanno a perpetuarsi e che i metodi seguiti oscilleranno tra la legalità e la legittimità. Per ragioni più o meno valide, l’atteggiamento della società è passato dalla simpatia e dal riconoscimento al rifiuto e alla critica delle richieste avanzate dal movimento *piquetero*. Il risentimento e l’indignazione, in particolare da parte dei settori colpiti dalla precarietà del lavoro, creano le condizioni per il confronto sociale.

Bisogna proporre attività di dialogo che vadano al di là della semplice negoziazione degli interessi in gioco e che promuovano uno scambio fra i diversi settori sociali creando una più ampia rete di relazioni sociali. In questo processo, l’innovazione e la creatività dei nuovi programmi possono derivare dagli stessi partecipanti e dallo stimolo creato dal lavoro di gruppo. La partecipazione all’elaborazione di questi programmi permetterà loro di ottenere, secondo Sennett, il riconoscimento e il rispetto da parte degli altri.

Come sostengono Svampa e Pereyra, l’“identità *piquetera*” deve essere intesa all’interno di certi confini variabili, però in maggiore o minore misura deve essere associata alla figura del lavoratore e non a quella del giovane con il volto coperto che impugna un bastone in cui la si sta cercando di cristallizzare. Questa associazione diventa fondamentale al momento di cercare elementi o valori comuni che permettano di includere nuovamente questi settori nella dinamica sociale.

Un altro fenomeno, sebbene molto diverso, è quello riconducibile alla *cumbia villera*, che è una delle forme – certamente quella che mostra il maggior grado di decomposizione – nelle quali si manifesta la rottura che implica abitare un luogo dove il 50% della popolazione vive al di sotto della soglia di povertà e quasi un 25% vive nell’indigenza. In questa espressione, che lega la povertà al reato, e quest’ultimo a uno spazio condiviso con la polizia dove la differenza deriva da una diversa distribuzione del potere, l’idea di sopravvivenza basata sul “tirare avanti” senza

aspettarsi alcun cambiamento, il ruolo della donna e la droga, che diventato elementi identificativi, sono solo alcuni dei tratti che caratterizzano questo fenomeno di “identità villera”, che, in modo paradossale, la società include passivamente, senza alcuna riflessione critica, nella sfera privata o pubblica dello svago e/o dell’educazione. Come sostiene Narodowsky (2004), il nome di uno di questi gruppi (*Los pibes chorros*<sup>57</sup>) riunisce simbolicamente “il lato estetico (maledetto) del paese escludente”.

Riuscire a ristabilire un contatto con i gruppi che si sentono rappresentati da questa forma di espressione popolare rappresenta per noi la sfida maggiore. Come suggerisce Lederach, la complessità che si manifesta nel confronto tra i valori indica la necessità di definire molteplici strategie, o processi al plurale. Un intervento integrale dovrà proporre una diversificazione di processi e attività specifiche, generali e integrative, a breve, medio e lungo termine.

## Il dialogo interculturale

Nessuno oggi è esclusivamente una cosa sola [...] L’imperialismo ha consolidato su scala globale una miscela di culture e identità. Ma il suo peggiore e più paradossale lascito è stato quello di aver consentito alle persone di credere di essere soltanto, soprattutto, esclusivamente bianche, nere, occidentali o orientali. E invece gli esseri umani, proprio come forgiavano la loro storia, forgiavano anche le proprie culture e identità etniche. Certo, nessuno può negare la persistente continuità di tradizioni secolari, antichi insediamenti, lingue nazionali e geografie culturali, ma non sembra però esserci alcuna ragione, oltre alla paura e al pregiudizio, per continuare a insistere sulla loro separazione e distinzione, come se fosse questo il fulcro stesso della vita umana. La sopravvivenza in realtà dipende piuttosto dalla connessione tra le cose; per usare le parole del poeta T.S. Eliot, la realtà non può essere privata degli «altri echi [che] abitano il giardino» (Edward Said, dal paragrafo conclusivo di *Cultura e imperialismo*, 1998).

L’interculturalismo ci invita a conciliare la diversità con la uguaglianza di opportunità fra i diversi gruppi e identità culturali che si inseriscono nel tessuto sociale. Oggi, per la maggior parte della popolazione argentina, il problema consiste nel riuscire a creare connessioni senza dover rinunciare alla propria diversità e senza essere condannati alla disuguaglianza; in sostanza, nel diventare cittadini nel senso interculturale della parola.

57 Letteralmente, “I ragazzi ladri”.

Questa situazione rappresenta un'enorme sfida e, allo stesso tempo, ci rivela la necessità di combinare diversi campi di azione: da quello politico e giuridico, sia a livello intranazionale che internazionale, e dalla società civile, con lo scopo di costruire una società diversa e universalista. Quando diciamo universalista pensiamo a un'universalità che, a detta di Bauman, non è nemica della differenza e non richiede "omogeneità culturale". La ricerca dell'universalità intesa in questi termini "non comporta il soffocamento della polivalenza culturale o l'uso di strumenti di pressione per arrivare al consenso culturale" (2000). L'universalità implica decisioni sostenibili per cui è imprescindibile "conoscere le differenze e le disuguaglianze nonché i valori non negoziabili nell'interculturalità" (García Canclini 2004) e le distanze che si creano fra questi aspetti. Il progetto interculturale ha lo scopo di permettere a soggetti diversi di comunicare per arrivare a una reciproca comprensione.

Naturalmente, questo obiettivo comporta rischi, conflitti, ma anche una certa dose di speranza. Domandarci come creare progetti collettivi in un contesto sempre più mutevole e frammentato è un requisito indispensabile per costruire la convivenza in contesti sociali fortemente diversificati. La Mediazione può creare le condizioni per l'apertura di un nuovo spazio in tale direzione. Come mediatori possiamo decidere di impegnarci o meno; possiamo mettere a disposizione gli strumenti della Mediazione per costruire ponti fra gruppi socioculturali diversi; possiamo impegnarci in questo compito che presuppone un intervento che parta dal rispetto e dal riconoscimento dell'altro e della sua alterità in contesti contrassegnati dall'abisso della disuguaglianza.

Se vogliamo intervenire in questi ambiti, dobbiamo acquisire abilità in un contesto molto più ampio, includendo tecniche e strumenti, ma anche l'obiettivo per una ricerca sull'intersezione tra le discipline che confluiscono nell'ambito socioculturale. Bisogna elaborare programmi di formazione e di formazione per mediatori e agenti sociali (lavoratori dell'area dello sviluppo sociale, dell'istruzione e della salute, leader delle comunità, ecc.) servendosi degli strumenti propri della Mediazione, ma anche delle nozioni riconducibili a discipline specifiche. Successivamente, bisogna progettare e proporre modalità di intervento orientate a riparare o restituire il tessuto sociale laddove vi siano state delle rotture o a stabilire nessi laddove la differenza e l'indifferenza minacciano la possibilità di creare un gruppo. Parafrasando Bauman, "vivere insieme in un mondo di differenze" è la frase che rappresenta l'obiettivo che ci muove.

Fra i molteplici aspetti intesi a promuovere, pensare e stabilire un dialogo interculturale possiamo menzionare fin da subito le questioni rela-

tive all'identità che abbiamo già citato brevemente. Forse però, l'aspetto più rilevante è quello relativo alle "differenze che presumibilmente si relazionano con i limiti comunicativi tra le comunità di significato, quelle che normalmente chiamiamo culture differenti" (Bauman 2000). Di sicuro, non possiamo sperare che il nocciolo dell'incomprensione ci appaia in modo isolato e identificabile e meno che mai che gli interlocutori chiariscano la funzione dei molteplici indicatori presenti nei loro messaggi. Dal canto nostro, la cosa peggiore che possiamo fare è confonderli con "disfunzionalità nella comunicazione", "malintesi", "equivoci" o con altre formule spesso utilizzate nel nostro campo. L'ipotesi di universalismo a cui abbiamo fatto riferimento si basa sulla capacità comune ai soggetti di ottenere una comunicazione possibile, anche senza fare appello a significati condivisi e a interpretazioni predeterminate. Nelle parole di Wittgenstein citate da Bauman, in un determinato sapere come procedere possiamo trovare un modo per favorire il dialogo se siamo in grado di "selezionare le risposte appropriate alle mosse dell'altro" (2000). In fin dei conti, si tratta di arrivare alla comunicazione e a una comprensione reciproca tra soggetti diversi, tenendo sempre in considerazione, in qualità di mediatori o facilitatori del dialogo, che gli altri possono e hanno diritto di pensarla in modo diverso.

Questi obiettivi richiedono un lavoro profondo durante il quale dobbiamo ricorrere a nuove categorie, a nuove prospettive e, senza dubbio, a nuovi contesti di Mediazione che, spesso, non esistono, e perciò devono essere "inventati". Il seguente racconto spiega meglio il concetto che è appena stato esposto:

Si fa riferimento alla breve esperienza in qualità di operatore di strada, nell'ambito del "Programa de Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle" (Programma di attenzione integrale a favore di bambini, bambine e adolescenti che vivono in strada) istituito dal Governo della Città Autonoma di Buenos Aires, nel quale partecipò la dottoressa Mar Lucas Gómez, collega e amica specializzata nella Risoluzione dei Conflitti.

L'obiettivo del programma è stabilire un contatto con i bambini che vivono in strada, ossia senza adulti che se ne prendano cura, e iniziare con loro il faticoso cammino per ricostituire i legami familiari o trovare una situazione di convivenza in cui possano vedere riconosciuti i loro diritti di bambini: salute, istruzione, alloggio decoroso, protezione e legami affettivi. In questo processo le modalità di intervento possono essere molteplici: stabilire un contatto per guadagnarsi la fiducia del bambino, stipu-

lare e sostenere accordi, creare le condizioni per organizzare incontri con la famiglia, se esistente, facilitare loro l'accesso a trattamenti di vario genere e alle cure mediche (monitoraggio delle gravidanze, test per l'HIV, lotta alla denutrizione, guarigione delle ferite, scabbia, ecc.), aiutarli ad avere accesso a risorse di questo o di altro tipo presso le istituzioni che hanno l'obbligo di prendersene cura, ma che non mettono a disposizione dei ponti da poter essere percorsi per accedere alle strutture preposte. Un altro compito è quello di suddividere e coordinare le risorse, sia che si tratti di risorse statali, private o fornite da organizzazioni civili. Questo è il lavoro che viene generalmente svolto con il bambino che vive in strada.

Una situazione che si verifica quotidianamente in questi casi è quella dei conflitti che nascono fra i bambini e nei quali la violenza diventa un modo di relazionarsi. Inoltre, non mancano i conflitti con i residenti durante i quali spesso deve intervenire la polizia. Bisogna mediare, bisogna favorire la comunicazione, bisogna creare le condizioni di enunciazione e ricezione, bisogna abilitare la parola. Per fare questo bisogna essere legittimati, dai bambini, dai residenti, dalla polizia, per poter intervenire bisogna costruirsi questo spazio di legittimazione. Bisogna incoraggiare il dialogo in una situazione in cui, parafrasando Norbert Elías, “nessuno sa come parlare con nessuno”. Naturalmente i progressi sono lenti. Prima di tutto è necessario lavorare con i diversi individui, ma spesso si verifica qualche avvenimento che fa precipitare la situazione: “i ragazzi erano drogati”, “i ragazzi si sono ubriacati”, “i ragazzi hanno rubato”, “i vicini hanno chiamato la polizia”, “la polizia se li è portati via”, “la polizia li ha picchiati”, “la polizia li ha rinchiusi in un istituto per minori o li ha ributtati in strada”. Il processo è sicuramente piuttosto informale e al limite dell'impossibile.

Il concetto, sicuramente poco originale ma veritiero, che vogliamo esprimere è che la Mediazione non è nata come un catalogo di contesti: penale, scolastico, familiare, eccetera, ma che siamo stati noi ad inventare queste categorie. Questa esperienza e molte altre, ci suggeriscono che forse possiamo aggiungere, nel campo della Mediazione Comunitaria, la figura del “mediatore urbano”, in modo da poter intervenire sulla molteplicità di situazioni che si presentano e si esprimono nello spazio pubblico.

## Riferimenti bibliografici

Aranda Parra, Virginia, *Choque cultural y comunicación intercultural; integración y dificultades del alumnado extranjero de programas de doctorado de la Universidad de Barcelona*, II Seminario de Ciencias Humanas y Sociales, *Interculturalidad e integración social*, Institut Català de Cooperació Iberoamericana, Barcellona 2002.

Barbero, Jesús Martín, *Dinámicas urbanas de la cultura*, comunicazione al seminario *La ciudad: cultura, espacios y modos de vida*, Medellín, aprile 1991, estratto da “Gaceta de Colcultura”, edita dall’Istituto Colombiano de Cultura, Ciudad Virtual de Antropología y Arqueología, 12 dicembre 1991, <http://www.antropologia.com.ar>.

Bauman, Zygmunt, *In Search of Politics* (trad. it.: *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2000).

Borradori, Giovanna, *Filosofía del terrore. Dialoghi con Jürgen Habermas e Jacques Derrida*, Laterza, Roma-Bari 2003.

Cavarozzi, Marcelo, *Reconstruir el sentido de comunidad*, in “TodaVIA. Pensamiento y Cultura en America Latina”, Fundación OSDE, Buenos Aires, dicembre 2003, pp. 10-15.

Dahl, Robert, *Intervista sul pluralismo*, a cura di Giancarlo Bosetti, Laterza, Roma-Bari 2002.

Dahrendorf, Ralf, *El multiculturalismo non es una solución* in “Ñ”, Buenos Aires, 6 novembre 2004.

Foucault, Michel, *Les Mots et les Choses. Une archéologie des sciences humaines* (trad. it.: *Le parole e le cose*, Rizzoli, Milano 1967).

García Canclini, Néstor, *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Gedisa, Buenos Aires 2004 (trad it: García Canclini Néstor, *Differenti, disuguali, disconnessi. Mappe interculturali del sapere*, Meltemi, Roma 2010).

Garretón, Manuel Antonio, *Por un espacio cultural latinoamericano*, in “TodaVIA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, Fundación OSDE, Buenos Aires, dicembre 2003.

Hopenhayn, Martín, *El reto de las identidades y la multiculturalidad*, 26 gennaio 2002, [http://www. Comminit.com/la/lacth/sld-3016.html](http://www.Comminit.com/la/lacth/sld-3016.html).

Lederach, John Paul, *Desafíos y alternativas en la construcción de la paz*, conferenza tenutasi nel Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, Caracas (Venezuela), 5 agosto 2003, in “La Revista”, anno II, n°4, Mediadores en Red, Mendoza, ottobre 2003.

Machado, Ana María, *Muchas voces y todos los ecos en el jardín. Identidad y multiculturalismo*, 26 junio 2004, <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>.

Mafia, Diana, *Sexualidades migrantes. Género y transgénero*, Feminaria, Buenos Aires 2003.

Manikkaligam, Ram, *Ethnic Conflict, Minority Protection and Conflict Resolution: Human Rights Perspectives*, dibattito alla Rockefeller Foundation Conference Center, Bellagio, Italia, ottobre 2001.

Mota, Carlos Guilherme, *Cultura brasileira*, Ática, San Pablo 1994.

Narodowski, Mariano, *Códigos de la cumbia villera*, in “Clarín”, Buenos Aires, 28 enero 2004.

Neiburg, Federico, *Etnocentrismo/Relativismo*, in Altamirano, Carlos (a cura di), *Términos críticos de sociología de la cultura*, Paidós, Buenos Aires 2002, pp. 89-92.

Ortiz Renato, *Lo próximo y lo distante. Japón y la modernidad-mundo*, Interzona, Buenos Aires, 2003, <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>.

Payne, Michael, *Cultura (Culture)*, in Payne, Michael (a cura di), *Diccionario de Teoría, Crítica y Estudios Culturales*, Paidós, Buenos Aires 2002.

Paz, Octavio, *Piedra de sol*, (trad. it. *Pietra di sole*, Gruppo Albatros Il Filo, Viterbo 2006).

Said, Edward W., *Culture and imperialism*, (trad. It. *Cultura e imperialismo-letteratura e consenso nel progetto coloniale dell'Occidente*, Gamberetti Editrice, Roma 1998).

Sartori, Giovanni, *Pluralismo, multiculturalismo e estranei. Saggio sulla società multi-etnica*, Milano, BUR Biblioteca Universitaria Rizzoli 2002.

Svampa, Maristella, Pereyra, Sebastián, *Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras*, Bilos, Buenos Aires 2003.

## Capitolo VIII

### I principi della mediazione<sup>58</sup>

*Se tu hai una mela e io ho una mela, e ce le scambiamo,  
allora tu ed io abbiamo sempre una mela per uno.  
Ma se tu hai un'idea, e io ho un'idea, e ce le scambiamo,  
allora abbiamo entrambi due idee.*  
George Bernard Shaw

Nei diversi percorsi che abbiamo tracciato finora è possibile comprendere la nostra concezione di Mediazione, oltre ad alcuni dei suoi fondamenti e valori. È dunque, adesso, un buon momento per cercare di definire una “forma”<sup>59</sup> che ci suggerisca i concetti chiave per pensarla e attuarla.

A questo proposito citiamo nuovamente Six, che distingue tra un atteggiamento chiuso – attribuito all’esperienza americana –, che favorisce “la permanenza di ognuno nel suo luogo d’origine”, e uno aperto – nel quale colloca l’esperienza europea –, come uno “spazio intermedio” (spazio pubblico) dal quale si propone la “dinamica dell’individuo”. In quest’ultima, la Mediazione viene considerata un terreno privilegiato per l’esercizio della libertà, “un luogo di crescita e sviluppo” partendo da – nell’espressione di Habermas – un “agire comunicativo” (1997). Da questa prospettiva si interpreta il conflitto come un processo, non di restaurazione, ma di costituzione di un ordine. Anche quando quest’idea contiene un tratto tipico delle utopie, crediamo che sia appropriato considerarlo come un nord verso cui rivolgere le nostre azioni, con l’intenzione di avvicinarci a una convivenza pacifica che favorisca e faciliti l’arricchimento degli individui e della società.

Dobbiamo esaminare, dunque, i valori e i principi che il mediatore deve mettere in atto. Ci imbattiamo così in quelli che potrebbero considerarsi i principi fondatori della Mediazione: la neutralità, la riservatezza, la volontarietà. Ripetuti dibattiti e analisi riguardanti questi assiomi hanno rivelato sia le virtù sia le difficoltà che si presentano al momento di trovare un fondamento teorico o una traduzione in azioni concrete. Essi potrebbero non risultare adeguati a tutti i contesti o in relazione a tutta la

<sup>58</sup> Trad. di Silvia Durante.

<sup>59</sup> Consideriamo, in questo caso, la stessa distinzione tra “forma” e “disegno” che troviamo nel Capitolo I.

teoria riguardante la Mediazione. In ogni caso, vale la pena di rivolgere lo sguardo a questi principi, al fine di convalidarli, reinterpretarli o riformularli, così come di indagare su altri postulati o valori che possano costituire la base o l'essenza dell'atto di mediare e che possano delineare l'atteggiamento del mediatore.

## La neutralità

Quest'idea è sicuramente la più acclamata, discussa, smentita e reinterpretata nel quadro della Mediazione. Per questo, ci sembra necessario proporre una nuova riflessione al fine di ripensare la sua necessità, la sua qualità e la sua pertinenza o meno, in questo campo. Una prima questione è situare la necessità/possibilità della neutralità nelle diverse istanze di applicabilità, relative alla concezione, al processo o all'intervento del mediatore.

Se il pluralismo è l'orizzonte desiderato, esistono diversi modi di rendere compatibili le differenze come manifestazione della diversità che lo definisce. Nonostante questa condizione possa riferirsi all'insieme degli ambiti nei quali si sviluppa la Mediazione, è nell'area sociale che la proposta della gestione delle differenze e/o la gestione dei conflitti per via del dialogo, costituisce un'alternativa tanto necessaria quanto singolare.

Una prima azione sarà ottenere l'adesione e la volontà di partecipazione a processi di questo tipo da parte degli attori coinvolti in una determinata situazione di conflitto. Inoltre, risulta evidente che la proposta in sé non implica nessuna condizione di neutralità.

Bisogna auspicare che il mediatore, in quanto portatore e portavoce di quest'ideologia, promuova la circolazione di queste credenze e valori durante lo sviluppo del processo. Tuttavia, la messa in pratica del dispositivo della Mediazione si basa su regole prestabilite che esigono determinati effetti e fissano determinate condizioni. Da qui ne consegue che la neutralità non è una condizione che possa prevalere nel processo, almeno in senso stretto. Ma siccome tutti gli enunciati trovano la loro validità nel rispetto della sequenza, questa dovrà partire dal patto di adesione che presuppone la partecipazione volontaria degli individui o dei gruppi di individui a detti processi. In questo modo verrà così spianata la strada verso la neutralità necessaria.

Analizziamo ora la possibilità che l'intervento del mediatore rispetti determinate condizioni di neutralità. In questo senso, la distinzione tra neutro e neutrale ha permesso di superare l'idea che l'intervento di un terzo nella scena della disputa modifichi necessariamente la sua dina-

mica. I termini che sono stati frequentemente associati alla messa in circolazione di questo principio sono:

- imparzialità;
- equidistanza;
- equità.

Questi concetti fanno riferimento alle condizioni che non devono mancare in qualsiasi processo di Mediazione e che devono essere considerate dal mediatore nel suo svolgimento. Si identificano così alcuni dei punti chiave – come l'intervento/astensione e il coinvolgimento/distanza (nei confronti dei partecipanti, delle loro prospettive o delle loro aspirazioni sul risultato del processo) – che segnalano i limiti probabili o auspicabili dell'azione mediatrice e delimitano i confini della neutralità. Da questa proposta nascono alcuni dubbi su come stabilire queste condizioni simultaneamente e convenientemente e, in ogni caso, come definire l'intervento che comprende queste fasi. Qui si manifestano le prime contraddizioni. L'equidistanza (intesa come distanza analoga del mediatore rispetto ai partecipanti, alle loro prospettive e alle loro aspirazioni sul risultato del processo) sembra essere incompatibile con l'equità, in quanto condizione che comporta una distanza differenziale che aiuti a lasciare alle spalle le asimmetrie di diversa natura – discorsive, di potere o altre – che esistono tra gli attori coinvolti, affinché tutti dispongano delle stesse opportunità di partecipazione e di decisione nello sviluppo del processo.

Un altro principio è l'imparzialità del mediatore. Questa condizione è stata descritta generalmente come la capacità di agire “né a favore né contro”, sia che si tratti di un partecipante, di una visione del conflitto, di un'alternativa per risolvere le differenze, ecc. Allo stesso tempo, un intervento corretto deve evitare identificazioni e simpatie o antipatie rispetto ai partecipanti, alle loro prospettive e alle loro aspettative. Questa condizione non comporta, in genere, un particolare inconveniente per un mediatore con una certa esperienza. Tuttavia, l'imparzialità diventa più sfumata quando si trova inserita nell'elaborazione delle strategie per il processo, dato che queste implicano lo scegliere tra opportunità e seguire una sequenza di decisioni. In maniera analoga, nel formulare domande con propositi diversi, non si può sfuggire dalla presa di posizione, espressa nell'orientamento, nell'intenzione, nell'intensità e nella forma del quesito.

Il mediatore decide le sue azioni in virtù di ciò che ritiene più favorevole per il processo e per i partecipanti. In questo caso, il suo giudizio della situazione coinvolge, oltre ai suoi saperi specifici, l'ideologia di tutte le persone. In senso più ampio, dobbiamo considerare che, così come non esiste un discorso estraneo alle condizioni sociali e culturali di produzione, non esiste neppure un discorso che venga recepito al di fuori di questo tipo di condizioni<sup>60</sup>. Vale a dire, sia gli interventi del mediatore sia le interpretazioni che ne traggono i partecipanti implicano segni o tracce socioculturali. Insomma, le sue idee, le sue convinzioni e i suoi valori saranno presenti come impronte che la sua cultura e la sua biografia hanno impresso sul suo discorso. A partire dalla sua particolare soggettività, dunque, capirà il conflitto, ascolterà le narrazioni delle parti e traccierà linee di lavoro specifiche.

Se consideriamo i concetti chiave segnalati in precedenza (intervento/astensione, coinvolgimento/distanza) sembra che i confini della neutralità si siano estesi. Proprio in questo modo diventa possibile lo sviluppo di un intervento che promuova una trasformazione, individuale e/o di vincolo tra i partecipanti. Il limite potrebbe trovarsi dunque nell'esigenza che il mediatore si astenga dall'emettere giudizi o dal proporre soluzioni riguardo alla situazione trattata.

La formula “né troppo lontano né troppo vicino” (coinvolgimento/distanza) si propone come una sorta di sfondo dell'intervento nel quadro della neutralità. Tuttavia, si avvertono subito le difficoltà per individuare la misura e la qualità necessarie e/o favorevoli, in generale o in particolare, riguardo ai disaccordi sui quali decidiamo di intervenire. Sarà molto più difficile trovare questa misura nella pratica. Questa condizione presuppone, quindi, una possibilità e un rischio al fine di aiutare i partecipanti nel loro percorso.

Un'altra questione che è il caso di trattare riguarda il fatto che, come mediatori, generiamo un'aspettativa e un obiettivo che includono implicitamente il rischio di buono o cattivo esito del nostro intervento. È pur vero che quando intraprendiamo questo cammino tendiamo a proiettare, come quando esprimiamo un desiderio, la risoluzione del conflitto come se fosse una specie di “lieto fine”. Queste e altre variabili incidono anche sulla nostra percezione e sulla dinamica del processo.

Per questo, consideriamo che il lavoro di gruppo, la presenza di osservatori negli spazi della Mediazione, la pratica supervisionata o l'“equipe riflessiva” (Suares 1997) che accompagna il processo, costituiscano con-

60 De Ipola in Altamirano, 2002.

tributi essenziali per sfruttare le opportunità e minimizzare i problemi che questa condizione comporta. In ogni caso, sappiamo che l'equilibrio che si ottiene tende ad essere instabile.

Tutte queste contraddizioni (così come altre che non analizzeremo qui) ci conducono verso la ricerca di una formula in grado di sintetizzare gli aspetti positivi di ognuna di queste funzioni. Seguendo questa linea, l'idea di multipartzialità, che diversi autori hanno sviluppato, sorge come una forma capace di coniugare le buone intenzioni con un equilibrio tra le tensioni emergenti nella loro interazione. Tuttavia, un enunciato e la semplice volontà non sono sufficienti per intraprendere la via dei "molti" (multipartzialità) se non siamo riusciti a intraprendere quella dei "pochi" (imparzialità/neutralità). Gli ostacoli o le difficoltà per stabilire le condizioni di equilibrio riguardo a questa posizione continuano a essere presenti nelle contraddizioni già segnalate.

Per uscire da questo labirinto, conviene definire il termine *DeNeutralità* (neutralità + coinvolgimento), creato da Suares (1997), basato sull'idea della "interazione simultanea" tra i termini come richiesta dialogica<sup>61</sup>. Secondo noi questa proposta rende problematica la questione e forse sarà proprio questo il suo proposito, visto che esprime la tensione tra neutralità e coinvolgimento. In ogni caso è necessario chiarire che questa formula non risolve il punto centrale – ovvero, come sostenere condizioni di neutralità – e non determina quando, come e con che propositi ci compromettiamo.

Riconoscere e assumere gli ostacoli e le contraddizioni inerenti alle condizioni analizzate fino a qui ci permetterà di spogliarci dell'onnipotenza della neutralità. Questa condizione, quindi, consiste nella necessità che il mediatore agisca come un "presunto terzo neutrale" e che, in questo caso, indaghi e definisca quali caratteristiche deve sviluppare per poter svolgere il suo ruolo. Tra queste, dobbiamo soddisfare fondamentalmente il rispetto e il riconoscimento dell'alterità e della libertà degli individui.

## L'impegno alla riservatezza

Chi si dedica a questo compito sa che la riservatezza è una caratteristica essenziale del processo di Mediazione. Per questo motivo, oltre all'obbligatorietà prescritta dalle norme sulla Mediazione pregiudiziale, il carattere confidenziale comprende anche le mediazioni private e quelle comunitarie.

61 Riguardo al "Dialogismo" si veda Arfuch, 2002.

Questa qualità, inizialmente esplicitata alle parti, è presente sia nelle riunioni congiunte sia in quelle private, e riguarda tutti i partecipanti (parti, avvocati, consulenti e altri). Si tratta di una condizione che impone limiti molto precisi riguardo al trasferimento di tutte le informazioni emerse in questo quadro e che contribuisce a mantenere un dialogo più disteso con e tra i partecipanti. Allo stesso tempo, libera il mediatore dall'obbligo di ricoprire il ruolo di testimone in un eventuale processo giudiziario nel quale si presenti la situazione trattata in questo spazio; questo porta a chiederci quale sarebbe l'inconveniente di assumere una carica pubblica di questa portata, includendo in ultima – o prima – istanza la volontà dei partecipanti.

Forse per credere che la riservatezza è sufficientemente evidente, indiscutibile e facile da sostenere, non ci interroghiamo sulle premesse che la sostentano così come la sua reale portata. Crediamo dunque necessario revisionare alcuni aspetti che – a nostro parere – dovrebbero essere analizzati e, in ogni caso, riformulati.

## L'accordo

La tanto auspicata firma dell'accordo di riservatezza non è stata definita adeguatamente riguardo al suo senso e alla sua portata. In primo luogo, il sistema giuridico argentino riconosce gli accordi, siano essi verbali o scritti, e pertanto ne consegue che la firma non è imprescindibile. Questa situazione invita ad addentrarci nell'argomento e a studiare la struttura di questa condizione.

La creazione di un impegno coinvolge tutti gli attori del processo, intendendo il mediatore come uno di loro. La sua proposta avviene quando il conflitto sta attraversando lo stadio della "impossibilità", vale a dire quando le persone non hanno potuto risolvere le loro divergenze da sole. In questo momento iniziale, la relazione di fiducia reciproca tra i coinvolti è seriamente deteriorata o addirittura fuori considerazione. Risulta quindi quantomeno dubbioso che un "invito compulsivo" a sottoscrivere un primo impegno possa essere interpretato dai partecipanti come un contributo all'obiettivo di generare fiducia tra loro, nel processo o nel ruolo del mediatore.

Tuttavia, se analizziamo il suo vero obiettivo, il panorama si fa ancora più incerto. È comprensibile che gli attori coinvolti abbiano la necessità e la libertà di trasmettere ciò che succede loro a coloro che scelgono come interlocutori al di fuori di quest'ambito. Di fronte a questa realtà, l'unico modo di generare un impegno formale che non sia privo di significato è

farlo emergere dalla stessa convinzione delle parti riguardo alla sua utilità.

Nei conflitti che coinvolgono molteplici attori, e ancora di più nei conflitti pubblici, l'obbligatorietà di questa condizione diventa insostenibile o semplicemente irrilevante. In questo tipo di scenari di ordine sociale, la possibilità di trasferire l'informazione facilita – come segnala Tapia – la trasparenza, tanto positiva quanto imperiosa nei processi complessi. Pertanto, in questi e altri casi, bisogna lavorare con i partecipanti sugli aspetti che saranno divulgati o preservati fuori dall'ambito della Mediazione, perché è il modo migliore per stabilire condizioni che loro stessi considerino favorevoli.

Ciò che è stato descritto fin qui rivela che l'impegno di riservatezza non sembra essere un prerequisito, ma piuttosto una condizione da delineare secondo le particolarità di ogni caso e le necessità degli attori coinvolti. Questa prospettiva, abbastanza diffusa, risolve così i limiti di questa condizione.

D'altra parte, il dovere di riservatezza prevede eccezioni, ossia situazioni nelle quali il mediatore viene esonerato da quest'impegno, nonostante sia frequente che si trovi di fronte a imprecisioni nelle norme che gli restituiscono il potere e la responsabilità di affrontare da solo questa valutazione, come le difficoltà per sostenerla.

Questi pochi segnali dimostrano che qualcosa non combacia tra la necessità e il beneficio di applicare questo strumento. Allo stesso tempo, la condizione di riservatezza che deve rispettare il mediatore è centrale in questi processi. Non solo: secondo noi, anche riguardo aspetti molto più ampi dei limiti esplicitati negli accordi normalmente utilizzati.

Porre questa condizione quale insita al processo di Mediazione ci induce a formulare una domanda di ordine etico: abbiamo fatto la cosa giusta? In alcuni casi non troviamo una risposta che non ci susciti una certa inquietudine, il che ci chiama a riflettere sul modo in cui configuriamo e delimitiamo il nostro intervento e, al contempo, a mettere in evidenza i dilemmi che sorgono al rispettare questo obbligo. Tutto ciò sottolinea la responsabilità e la prudenza che sono richiesti nel nostro lavoro in generale e, nello specifico, nei nostri interventi.

## Il rispetto per le storie

Un'altra delle situazioni nelle quali si può mettere in gioco la riservatezza è quando si decide di esporre i casi con finalità pedagogiche, come contributo al campo della ricerca o della riflessione critica. Come sap-

priamo, la parola *esporre* allude all'azione di *far conoscere*, ma anche al *mettere un qualcosa nella condizione di subire un danno*. Le persone si recano in uno spazio nel quale raccontano la loro storia, rivelano aspetti intimi della loro personalità e della loro vita ed esternano le loro sofferenze. Se la riservatezza si traduce in segreto, è necessario intenderla come la considerazione dell'identità profonda di qualcuno, della sua persona, della sua storia, delle sue sofferenze. Quando decidiamo di oltrepassare i limiti della riservatezza – ovvero, quando scriviamo, quando narriamo o quando ascoltiamo il racconto di un caso – ci posizioniamo sulla sottile frontiera del rispetto.

Si sa che i casi sono “oggetti” che ci permettono di rivedere e approfondire la teoria, che portano a fare ricerca in altre discipline, suscitano interrogativi e possono aiutarci a trovare nuove risposte; ma, soprattutto, sono una parte della privacy delle persone. Non è sufficiente, dunque, sostituire i nomi o qualche altro aspetto creando una formula di apparente anonimato. Anche se riusciamo a cancellare le impronte dei protagonisti, sappiamo che abbiamo usurpato la loro storia, che ci siamo appropriati di essa, che la stiamo *esponendo*. Se in questa occasione il fine giustifica i mezzi, facciamolo – semplicemente e inequivocabilmente – con rispetto.

## Volontarietà

Questa è una delle condizioni più accettate nel nostro campo. Tuttavia, continuano a sorgere equivoci e contraddizioni a tale proposito.

La legge argentina, per esempio, prevede un ricorso obbligatorio alla Mediazione per alcuni casi. Gli argomenti a cui normalmente si fa appello per sostenere questa obbligatorio non soddisfano ciò che consideriamo un attributo irrinunciabile della Mediazione: l'esercizio della libertà degli individui. Quest'imposizione è frequentemente giustificata con ciò che si potrebbe chiamare la “evidenza di soddisfazione”, che potrebbe essere definita nel seguente modo: anche quando i partecipanti non hanno scelto questa via, si presuppone che attraverso la Mediazione si sperimenterà una trasformazione che renderà possibile arrivare ad accordi più soddisfacenti per loro. In questa valutazione si percepisce un evidente senso di superiorità di coloro che non solo credono di sapere qualcosa che altri non sanno, ma che addirittura si attribuiscono la capacità di decidere cosa va bene per gli altri.

L'argomento dell'obbligatorio gira attorno all'efficacia strategica della diffusione di questi metodi e al loro nobile fine: contribuire alla pace sociale. Se così è, sarà sicuramente più conforme a questo principio

concentrare gli sforzi per migliorare ogni giorno la qualità del lavoro sviluppato, evitando l'impiego di strumenti imperativi che non apportano alcun bene a questa incipiente professione e la svalutano come risorsa utile alla società.

Nonostante tale obbligatorietà si circoscriva formalmente alla presentazione delle parti e non alla partecipazione al processo, in realtà costituisce qualcosa di più che un semplice invito. Questo può applicarsi anche alle convocazioni che, seppur non obbligatorie (come quelle emanate da un centro privato o di gestione statale nell'ambito comunitario), potrebbero ottenere un effetto simile.

Se nessuna azione è innocua, possiamo dunque supporre che l'astensione dal far parte di un processo di questa portata oppure il modo di interpretare questa decisione, possano produrre effetti sul conflitto stesso. Di fatto, in questi casi è comune trovare un notevole cambiamento nei protagonisti. Così un atteggiamento di astensione viene interpretato dai più come una "mancanza" da parte di chi non accetta l'invito: mancanza di interesse, mancanza d'impegno, ecc. In ogni caso è importante tenere conto che il processo comincia nella prima seduta e da quel preciso momento staremo influenzando in qualche modo sul conflitto e sulla sua percezione, oltre che sui partecipanti. In questo senso, è doveroso sottolineare che la condizione di volontarietà, se ben interpretata, impedisce di stabilire categorie o giudicare gli atteggiamenti di coloro che non danno valore a questi metodi – o non li considerano adeguati per trattare una situazione specifica – così come quelli di coloro che ne riconoscono l'importanza.

Tuttavia, nonostante non si riescano a evitare i "tiri mancini" che i partecipanti proveranno a giocare nel contesto in cui si sviluppa il conflitto, possiamo evitare di favorirli. Dobbiamo tenere presente che molte volte la richiesta di portare un conflitto a una pratica di Mediazione può nascondere qualche manipolazione, volontaria o involontaria, da parte di chi prende l'iniziativa. Questa proposta può essere inoltre l'espressione di una sfida.

Oltre alle pulsioni personali che li portano a essere coinvolti, affinché la Mediazione funzioni, è necessario che durante il percorso i partecipanti dimostrino un qualche grado di motivazione. Questo è determinante nello sviluppo del processo e pertanto, al fine di promuoverlo, il mediatore deve applicare le sue conoscenze accademiche e, inoltre, la sua capacità di creare fiducia attraverso i canali di comunicazione più adeguati.

Questo percorso, attraverso alcuni dei principi che costituiscono il centro delle enunciazioni teoriche della disciplina, ci offre il quadro ne-

cessario per intraprendere l'analisi di altre caratteristiche che consideriamo fondamentali nel processo di Mediazione.

## Verso nuove formulazioni. L'atteggiamento del mediatore

A causa della socializzazione, nel corso della nostra esistenza immagazziniamo un'infinità di saperi costituiti, premesse, postulati, assiomi e idee che contribuiscono a un certo bagaglio intellettuale e strumentale e che ci permettono di ridurre le opzioni e di trovare scorciatoie e vie d'uscita. Molte volte, però, consentiamo che la nostra mente si fissi troppo su di esse, le rendiamo nostre e non lasciamo spazio a nuove rappresentazioni. Questa percezione ci ha condotto a provare per un momento il difficile esercizio di mettere tra parentesi alcuni concetti e convinzioni per iniziare una nuova argomentazione.

A tal proposito, un'esperienza educativa nel campo dell'Architettura ci è risultata stimolante ed eloquente.

Questo breve racconto si riferisce a un'esperienza docente dell'architetto Louis Kahn. L'argomento in questione era un "monastero". Egli propose ai partecipanti al corso di partire dal presupposto che fino a quel giorno non era mai esistito nessun monastero. Si dovevano, dunque, dimenticare di tutte quelle parole che rappresentassero un monastero tradizionale: monaco, refettorio, cappella, cella, ecc. Quest'esercizio gli permise di pensare e trovare forme e relazioni che non avrebbero avuto la possibilità di sorgere se si fossero attenuti al programma. Secondo le parole di Kahn:

Sono sicuro che, se agli studenti fosse stato consegnato un programma secondo i requisiti, non sarebbero scaturite dalla classe idee di questo tipo [con riferimento ai progetti prodotti dagli alunni]. Il nucleo originario del concetto di monastero non si è perso; anzi, riconsiderando il suo spirito, gli si sono aggiunte nuove riprove (2002).

Allo stesso modo, ci siamo proposti di dimenticare per un momento le parole neutralità, riservatezza e volontarietà con le connotazioni dell'ambito della Mediazione. Questo ci ha permesso di scoprire, nel senso di togliere il coperchio, i tratti che per noi sono essenziali nell'atto di mediare e che costituiscono l'atteggiamento del mediatore.

## Il rispetto e il riconoscimento

Abbiamo già parlato, a proposito dell'interculturalità, dell'idea di tolleranza come uno stadio minore del riconoscimento. In diversi passaggi del testo abbiamo anche cercato di avvicinarci alle nozioni di rispetto e di riconoscimento della differenza. In un senso più generale, enunciando le condizioni di possibilità del conflitto abbiamo indicato tra le tante:

- La “scarsità di rispetto reciproco”;
- L'esigua capacità di riconoscimento della differenza o della “alterità” che possiede una società e/o i suoi integranti.

È facile rendersi conto che il mediatore gode in maggior o minor misura delle stesse virtù o delle stesse carenze che caratterizzano la cultura della società che integra. Pertanto, bisogna considerare queste condizioni come parte del lavoro personale che deve intraprendere chi si propone di ricoprire questo ruolo.

Sennett, nel suo brillante libro già citato, si occupa dei fattori che fanno sì che il rispetto reciproco sia qualcosa di molto difficile da raggiungere. Rappresenta una società che risponde a questi principi con l'idea di un'orchestra, dato che essa mette in risalto il meglio di ognuno dei suoi membri che, allo stesso tempo, si relazionano strettamente tra loro. Non è casuale, quindi, che il maestro Barenboim presenti la West-Eastern Divan Orchestra come esempio di convivenza basata sul rispetto reciproco e come proposta di educazione alla comprensione. Con quest'idea cercheremo di offrire alcuni riferimenti che possano guidarci verso quello che abbiamo chiamato *lo sviluppo di un determinato atteggiamento*.

Lo stesso Sennet (2003) riferisce che la scarsità di rispetto è uno dei problemi centrali del nostro tempo e delle relazioni umane in generale: “Con la mancanza di rispetto non si insulta un'altra persona, ma non le si concede neanche un riconoscimento; semplicemente non la si *vede* come un essere umano integrale di cui importi la presenza”. Se pensiamo al rispetto legato al riconoscimento, secondo il suo modello, troveremo che questo processo richiede un grande sforzo. Le difficoltà che ci si presentano per raggiungere questo obiettivo possono essere identificate con la domanda “siamo realmente capaci di riconoscere *un altro così altro*, precisamente nella sua differenza?”.

Levinás, considerato il “filosofo dell’altro”, si riferisce alla nozione di rispetto indicando che, “prima di essere un comandamento”, descrive una determinata situazione. Utilizzando “il volto” come ciò che rappresenta la persona, l’io e l’altro, afferma:

Dal momento in cui entro in relazione con il volto dell’altro, in cui parlo all’altro e in cui ascolto l’altro, la dimensione del rispetto è aperta. In seguito è necessario, naturalmente, far sì che l’etica sia in accordo con questa situazione e che resista a tutte le violenze che consistono nel reprimere il volto, nell’ignorare il volto o nel ridurre il rispetto<sup>62</sup>.

Da parte sua Six concepisce il rispetto come uno dei principi fondamentali e una delle qualità sulle quali deve contare il mediatore e lo sintetizza con quest’espressione: “colui che è diverso da noi, è un uomo come noi, in condizioni di uguaglianza” (1997).

Il rispetto gioca un ruolo estremamente significativo nel nostro lavoro di mediatori, sia in funzione della relazione con “i mediati” sia in merito ai conflitti per i quali siamo convocati. Certamente non si tratta di un compito facile ed è lungi dal derivare dal volontarismo o da una semplice enunciazione. È necessario dunque riflettere sulle differenti modalità con le quali con frequenza stabiliamo la “relazione di aiuto” con i partecipanti per poter sostenere, nei diversi casi, tale condizione.

Allo stesso tempo, non possiamo smettere di incorrere nelle “deviazioni” che spesso sorgono sotto forme meno evidenti quando trattiamo situazioni con l’accento sulla diversità. Tra queste, Sennet (2003) segnala: la compassione, la carità, l’assistenzialismo, il volontariato intrusivo, la dipendenza degradante e tante altre caratteristiche che possono essere presenti quando interveniamo nell’ambito sociale, in particolare quando dobbiamo oltrepassare la “frontiera della disuguaglianza”. Inoltre, la “angoscia del privilegio” e il “timore di offendere” di coloro che intervengono per aiutare possono diventare ostacoli per ottenere una relazione di mutuo rispetto.

Tuttavia, seppur in maniera meno percettibile, le difficoltà appaiono anche negli interventi in condizioni che potremmo considerare simmetriche o che non sono marcate dalla disuguaglianza. Il rispetto per l’altro coinvolge anche la sua autonomia, concetto che non mira alla comprensione, ma precisamente ad accettare negli altri ciò che non possiamo capire di loro. Descriviamo adesso una situazione reale nella quale abbiamo

62 Cit. in Derrida, 2001.

dovuto “mediare con i mediatori” e dove, a nostro parere, entrano in azione alcuni degli argomenti analizzati.

### “Mediare con i mediatori”

Come in qualsiasi equipe di lavoro, i mediatori che fanno parte di uno stesso centro hanno le loro identificazioni ed empatie personali e professionali, le quali rimangono scoperte al momento di costituire il gruppo di lavoro per una situazione specifica. Questo significa che emergono le affinità di coloro che hanno avuto l’opportunità di mediare insieme e che hanno raggiunto un risultato positivo o semplicemente si sono sentiti a loro agio e stimolati nell’attività condivisa.

Ricordiamo una coppia di mediatori che interveniva abitualmente in un centro di Mediazione Comunitaria. Concordavano spesso sulla valutazione del conflitto, sulla progettazione e sull’applicazione delle strategie, nella loro inquadratura e nella loro visione, nella loro analisi successiva alla Mediazione. Nelle loro annotazioni essi combaciavano nel rimarcare con una similitudine straordinaria parole chiave che scaturivano dai dialoghi.

Entrambi si inorgoglivano del loro lavoro: ascoltavano pieni di curiosità, avevano gli stessi interessi, domandavano con tale acutezza da arrivare direttamente al cuore del conflitto, erano rispettati e sapevano rispettare. Tuttavia, negli ultimi tempi iniziavano a essere visibili alcuni segnali di ciò che si poteva ritenere un certo logorio naturale. Si scioglieva l’armonia, succedeva qualcosa che impediva loro di avere la “sintonia” che un tempo rivendicavano. Sembra che sia stata una discussione su questioni che ignoriamo a intaccare il loro modo di essere legati. Questo fastidio implicito iniziava a essere presente in ogni Mediazione. Avevano perso la passione e iniziavano a competere. Si confrontavano l’un l’altro, si misuravano e si scrutavano in ogni istante. Le correnti iniziavano a scontrarsi, finché “scoppiò il temporale”. Si allontanarono e si scatenò il conflitto. Arrivarono al limite quando iniziarono a discutere – in un modo che loro stessi considerarono soffocante – di fronte alle parti durante una Mediazione.

Ci proponemmo di aiutarli. Eravamo di fronte a un finale aperto e incerto. Partimmo con la premessa che era importante che continuassero insieme. L’istituzione della Mediazione sarebbe stata compromessa se avesse perso questo binomio. Li convocammo a un incontro e chiedemmo loro:

– Quali sono i valori che credete dovrebbero essere condivisi? Li aiutammo a cercare il noi prima del voi. Nell'intimità rilassata di quattro colleghi che conversavano, potemmo contribuire affinché ognuno esponesse il suo problema.

– Mi preoccupa il fatto che non posso controllare le mie azioni. Sono ben predisposto, ma quando lo vedo, non ce la faccio. Sono un professionista della Mediazione, mi sono occupato di più di 500 mediazioni, e quasi tutte si sono concluse molto bene; in Comunitaria ne ho già 330, delle quali 120 in comediazione con Anibal, che casualmente non riesco più a guardare negli occhi – disse con tono di rimprovero Sebastián.

Si lanciarono sguardi incisivi, ma erano estremamente cauti.

– Hai ragione, sento la stessa cosa, ma evito di esprimere pubblicamente il mio fastidio, *anche se non sono iscritto all'ordine professionale, le mie mediazioni sono esclusivamente domestiche...*

Nell'affermazione di Anibal si iniziava ad avvertire un fondo di avversione.

Cosa succederebbe se smetteste di lavorare insieme?

Quale sarebbe l'inconveniente?

Avete analizzato questa possibilità? – chiedemmo loro affinché ragionassero.

Entrambi tacquero, li invase un silenzio complice, si scambiarono sguardi di esasperazione e si notò che erano nostalgici, come se ricordassero i loro tempi migliori.

– Mi fa piacere fare mediazione con lui, credo che siamo veramente bravi – espresse Sebastián.

– Anche a me, ma non tollero più che mi screditino per il fatto che non conosco il Diritto, quando ciò che abbiamo imparato è che non c'è bisogno di prove, leggi o giurisprudenza per facilitare il dialogo e contribuire affinché le persone trovino soluzioni ai loro problemi. Questa è stata una regola chiave che vigeva tra noi – chiari Anibal con voce ruvida, come se fosse triste. Lo guardò con aria di sfida e gli chiese di riflettere: Mettiti al mio posto. Cosa succederebbe se ti facessi qualcosa di simile, cosa penseresti di me? – chiese di rimando.

– Sì, in realtà ti capisco, ma faccio fatica. Tutto è successo per quella discussione, che non pensavo arrivasse così lontano – rispose Sebastián trattenendo la respirazione. Disse poi, con tono elevato e affermativo:

– Ti propongo un patto.

– Quale? – chiese Anibal con curiosità.

– Io non ti punzecchio più. Se me lo impongo lo farò e tu sai meglio di chiunque altro che quando mi prefiggo un obiettivo lo raggiungo, ma tu rispettami se introduco questioni giuridiche che considero pertinenti. So perché lo faccio.

– Affare fatto – rispose l’altro con pacche d’affetto e una stretta di mano.

Tornarono a lavorare con l’allegria e l’efficacia di sempre.

Come si può vedere, il nostro intervento fu semplicemente la convocazione. Loro stessi delimitarono e risolsero il loro conflitto, ma ciò non toglie che, se non fosse intervenuta in tempo una “terza parte”, avrebbero potuto rovinare una relazione e un lavoro degni di essere recuperati. Anche il centro si sarebbe visto lesa e “i mediati” avrebbero perso l’opportunità del loro inestimabile contributo.

Loro, che erano sul punto di separarsi a causa dell’intensità delle passioni o della mancanza di comprensione, sono un esempio emblematico di un intervento fatto in tempo. Il lavoro di equipe richiede, nelle sue varie forme (la mediazione, la supervisione e altre), un atteggiamento aperto, sincero, onesto e soprattutto il rispetto verso gli altri e verso se stessi. Avremmo potuto lasciare che si risolvesse da solo ma sicuramente nel corso di questo processo, senza contare gli effetti sulla loro relazione, il lavoro non avrebbe risposto alle esigenze dei “mediati”. Come sostiene Clara Schor-Landman, in riferimento al campo della psicanalisi, “il caso comanda”, e lo utilizzeremo qui con un doppio significato: i mediatori devono adattarsi al caso, ossia, mettersi a sua disposizione, per cui non si possono permettere di distrarsi con i loro affari e, in secondo luogo, il discorso e le abilità tecniche non devono essere utilizzati come strumenti autoreferenziali e da protagonista o per rimarcare una superiorità rispetto al compagno di squadra, ma “per la causa e ai fini” del caso nella sua più intima singolarità. Questa situazione offrì al gruppo un’opportunità per comprendere la dimensione del rispetto come condizione necessaria del processo di Mediazione e dell’atteggiamento del mediatore. Il coordinamento di un centro, come in questo caso, cerca di rinforzare i vincoli, accompagnare i loro costituenti nelle difficoltà che si presentano loro e lavorare per l’integrazione di solide equipe di intervento, attraverso l’arricchimento e il mutuo rispetto.

In sintesi, al mediatore spetta una responsabilità che implica un determinato modo di agire, che non richiede solo abilità ed empatia, ma fondamentalmente rispetto e sensibilità verso se stesso, verso i colleghi e verso i partecipanti, rispetto per le storie, per le passioni e per le loro impossibilità.

## La presenza e la prudenza

Rossi, uno dei grandi architetti e pensatori del XX secolo che scommise sulla trasformazione della “città dell’uomo”, credeva che “con gli strumenti dell’Architettura [...] possiamo decidere un avvenimento indipendentemente dal fatto che si produca realmente” (1998). Noi diciamo: con gli strumenti della Mediazione, vale la stessa cosa. Giocano un ruolo in questo la libertà e l’immaginazione, perché, parafrasando lo stesso Rossi, le cose da determinare sono poche, ma non ci si può sbagliare e in esse precisamente si cela la ragione di essere della Mediazione. Con questo senso di “creare la scena” dove è possibile l’avvenimento o l’incontro, il mediatore è una presenza che non è innocua. È inoltre importante che sappia “ritirarsi”. È un facilitatore, ma i protagonisti di quest’incontro, coloro che davvero lo portano a termine, sono i partecipanti.

Il modo di essere presenti definisce la condizione di possibilità. Denominiamo *facilitazione* il modo in cui accorriamo in aiuto dell’altro, secondo il nostro ruolo di mediatori. Essa presuppone che si debba costruire questa relazione partendo da una presenza solidale, aperta e costruttiva, basata sulla sensibilità e sull’impegno, che eviti le etichette e le classificazioni facili e raccolga la sfida di lavorare con lo specifico, con le eccezioni di ogni caso. Infine, si deve contribuire a ristabilire legami che superino la visione del mezzo sociale come semplici relazioni di coesistenza che è necessario moderare (Gomes Da Costa 1995).

Menzionata fin dai tempi antichi in diverse opere di carattere normativo, la prudenza continua a rinnovare il suo protagonismo come virtù essenziale per estendersi convenientemente a tutti gli ambiti. Inoltre, questa condizione è strettamente legata al rispetto. Se la applichiamo nello specifico alla Mediazione, la sua rappresentazione indica la necessità di astenerci dall’intervenire con i nostri pregiudizi, morali o intellettuali, o da intuizioni pragmatiche che possano intorpidire l’esercizio della libertà dei partecipanti.

Un giudizio appropriato della situazione ci permetterà di superare l’intervento ingenuo, che punta a ridurre rapidamente le tensioni o che può ostacolare lo stesso processo dei partecipanti, e ci insegnerà a valorizzare risultati che vanno molto oltre l’esito della risoluzione di un conflitto in particolare.

Il seguente racconto evidenzia una delle forme che caratterizzano un’azione di questo tipo:

Arrivarono alla Mediazione due uomini, il cui proposito era lo scioglimento della società che li legava e che era stata costruita nel corso di

molti anni. All'epoca, l'impresa era indebitata; inoltre, avevano impegnato dei beni personali. Li univa un altro vincolo: erano cognati.

Uno di loro era più loquace e si presentò vestito in modo elegante. Possedeva altre attività commerciali e la sua partecipazione nella suddetta impresa si era basata fundamentalmente su ragioni finanziarie. L'altro era più "ruspante" nelle sue abilità discorsive e nel suo stile. Questa era la sua unica attività da venticinque anni ed era colui che si era occupato della produzione e di alcuni aspetti delle relazioni commerciali.

Fu un processo lungo, entrambi mostrarono aspetti diversi della loro personalità. Era richiesta pazienza. Era richiesta prudenza. Si dovettero evitare identificazioni che venivano offerte facilmente, anche quando non erano univoche. Si potrebbe dire che fu un processo "irregolare e combinato". Si arrivò allo scioglimento, poi alla possibilità di recupero dell'impresa, poi ancora allo scioglimento. Non arrivarono a un accordo. Qualche ora dopo l'ultimo incontro, si riunirono in azienda avvocati, notai e periti, davanti agli occhi dei dipendenti che avrebbero perso il posto di lavoro in quel momento.

Il signore elegante rimase un momento in più in sala. Ringraziò le mediatrici per il lavoro svolto e lo fece anche il suo avvocato. Non eravamo soddisfatte. In generale, non si poteva rimanere soddisfatti in seguito a un processo dove i partecipanti non arrivano a una conclusione soddisfacente. Però il signore disse qualcosa che rappresenta alcune delle nostre convinzioni riguardo al nostro lavoro di mediatori. Disse più o meno così: Io ho sempre avuto il ruolo del "cattivo". Lui ha costruito quest'immagine e mia sorella pensa lo stesso. Sono venuto senza nessuna fiducia, seguendo il consiglio del mio avvocato. Ma questo mi ha fatto bene. È la prima volta che, riguardo a questo argomento, non mi sento "il cattivo". Ho potuto dimostrare a me stesso che non lo sono, a volte si dubita di se stessi [...]. Ho offerto molto di più di ciò che veramente volevo e ritenevo giusto. Ho proposto cose affinché lui non restasse senza lavoro. Non sa fare nient'altro, e mia sorella non lavora. Non si è potuto, ma questo non ha nulla a che fare con voi. Vi ringrazio molto sinceramente per il lavoro che avete fatto.

Questo espone ciò che vogliamo indicare: punta all'atteggiamento del mediatore per avvicinarsi al conflitto umano. Si trattava di molto di più di un bilancio contabile: la relazione con la sorella, che non era coinvolta nell'azienda, né nella Mediazione, ma lo era nel conflitto; la relazione con il figlio/nipote (titolare di un mutuo che aveva fatto l'impresa), con la moglie, con i dipendenti che perdevano il lavoro; la situazione stessa di uno dei soci, che rimaneva disoccupato, senza capitale e con abilità abba-

stanza specifiche che promettevano possibilità molto ristrette di trovare un'altra occupazione; rappresentazioni familiari e tipiche di uomo debole, forte, di successo, onesto, disonesto, ecc. In ogni caso, fu un processo doloroso per entrambi e cerchiamo di capirlo in questo modo.

Tutto ciò che è stato descritto fin qui ci fa riflettere sul vero posto che occupa la Mediazione in un contesto così complesso. I diversi modi di affrontarla, così come i differenti modi e gradi di risoluzione che acquisiscono i conflitti suggeriscono che questo luogo è determinato in gran parte dalla posizione e dalla responsabilità che assume il mediatore in ciascun caso.

È per questo che, come abbiamo affermato, l'unione di varie condizioni – rispetto, riconoscimento, presenza e prudenza – definisce, per noi, l'essenza della Mediazione e del lavoro del mediatore. Secondo noi, chi vuole svolgere questo compito deve, essenzialmente, intraprendere una trasformazione personale nel suo modo di concepire la relazione con gli altri, nel suo modo di costruirsi un posto come terzo, nella capacità di creare un luogo d'incontro e nella sua aspirazione a incentivare la vera emancipazione degli individui. In tutto questo consiste lo sviluppo di un determinato atteggiamento.

## Riferimenti bibliografici

Arfuch, Leonor *Dialogismo*, in Altamirano, Carlos (a cura di), *Términos críticos de sociología de la cultura*, Paidós, Buenos Aires 2002, pp 64-68.

Da Costa, Gomes, Antonio, Carlos, *Pedagogía de la presencia*, Losada, Buenos Aires 1995.

De Ipola Emilio, *Discurso social*, in Altamirano, Carlos (a cura di), *Términos críticos de sociología de la cultura*, Paidós, Buenos Aires 2002, pp 68-72.

Derrida, Jacques, Dufourmantelle, Anne, *Sull'ospitalità. Le riflessioni di uno dei massimi filosofi contemporanei sulle società multietniche*, Milano, Baldini&Castoldi 2000.

Kahn, Louis, *Conversations With Students (Architecture at Rice)*, Princeton Architectural Press 1998.

Sennet, Richard, *Respect in a World of Inequality*, Penguin, London, 2003. Trad it: *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, Il Mulino, Bologna 2004.

Six Jean, François, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Parigi 1995.

Suares, Marínés, *Mediación. Conducción de disputas. comunicación y técnicas*, Ed. Paidos, Buenos Aires 1996.



## Capitolo IX

### Interventi<sup>63</sup>

*È forse una lite, questa? C'è forse bisogno di aiuto?  
Credete che sia al mondo per dar consigli?  
Questo è il lavoro più stupido che uno possa fare!  
Ognuno si dia consigli da solo e faccia quel che  
non può fare a meno di fare. Se va bene,  
si rallegra della sua saggezza e della sua  
buona fortuna; se va male, allora intervengo io.*  
Johann Wolfgang Goethe

### A proposito dei modelli di Mediazione

Durante la Mediazione e nelle proposte per realizzarla nella pratica, troviamo analisi e riferimenti ad alcuni modelli che costituiscono unità funzionali alle diverse concezioni, aspirazioni e finalità. Tra questi, possiamo citare il modello tradizionale (derivato dalla Scuola di Negoziazione di Harvard), il modello trasformativo (Bush-Folger) e il modello circolare-narrativo (Sara Cobb). Inoltre, esistono adattamenti, alcuni con uno sviluppo considerevole nel nostro campo (come quelli di Diez e Tapia (1999) e Soares (1997), nonché alcuni progetti che combinano contributi derivanti dai tre modelli.

Tuttavia, nel corso della nostra esperienza abbiamo incontrato dei limiti pratici nell'ambito di alcuni modelli e/o si sono rivelati insufficienti per affrontare la varietà di conflitti che si possono verificare nel contesto sociale o comunitario. In questa analisi riteniamo indispensabile considerare i benefici che si potrebbero trarre da un loro uso creativo, ma anche gli antagonismi che potrebbero incidere negativamente sul processo o alterare le aspirazioni della mediazione. Sarà necessario, inoltre, esplorare visioni più ampie spesso trascurate, in particolare quelle che includono la dimensione culturale quale fattore preponderante. A nostro avviso, uno degli elementi essenziali per una buona pratica della Mediazione è il collegamento degli elementi teorico-pratici che propongono i diversi modelli con ambiti concettuali più vasti, ascrivibili alle Scienze Sociali in generale e alla Sociologia della Cultura in particolare, unitamente a uno sviluppo del profilo di mediatore adatto a tali propositi.

63 Traduzione di Alessandra Denaro.

Commenteremo brevemente le potenzialità di tali modelli per intervenire nelle situazioni di conflitto, analizzando ciascuno di essi in modo da poterli confrontare tra loro e rispetto alla nostra prospettiva. Quand'anche non siano stati presentati così dai loro autori, ci occuperemo delle aspirazioni, delle premesse, degli assi concettuali e degli assi metodologici che abbiamo individuato e con lo stesso proposito chiameremo partecipanti coloro che sono coinvolti nel processo.

### *Competere o Collaborare?*

Negoziazione distributiva	Negoziazione collaborativa
Offerte o proposte estreme per arrivare a cifre intermedie (contrattazione)	Negoziazione basata sugli interessi
Utilizzo di metodi di pressione (ultimatum, tempo, ecc.)	Utilizzo di metodi oggettivi (legittimità)
Negoziare a breve termine	Negoziare pensando a lungo termine
Negoziare pensando al proprio beneficio	Negoziare pensando al proprio beneficio e in rapporto con l'altro

Il modello tradizionale basato sulla Scuola di Negoziazione di Harvard<sup>64</sup>

Come indica il titolo, non si tratta di un modello di Mediazione propriamente detto, bensì dell'applicazione di alcune formule concepite nell'ambito della negoziazione e, in particolare, di quella realizzata dalla Scuola di Negoziazione di Harvard. Tale modello è stato concepito come un metodo di Mediazione per la negoziazione assistita con l'obiettivo di raggiungere accordi che dissolvano o concilino le differenze e in cui la funzione del mediatore consiste nel cercare di ristabilire la comunicazione e orientare il processo. È caratterizzato da un tipo di "negoziazione integrativa", le cui differenze rispetto all'approccio della negoziazione distributiva possono essere sintetizzate come segue. Una delle condizioni richieste in questo modello è la neutralità del mediatore rispetto al conflitto, ai partecipanti e ai loro punti di vista rispetto alla situazione da affrontare. La comunicazione assume una struttura lineare.

64 Fisher e Entel, 1998; Fisher, Ury e Patton, 1994.

## *Aspirazioni*

- raggiungere un accordo tra i partecipanti in base ai loro interessi.

## *Premesse*

- evitare che i partecipanti si rivolgano al passato;
- stabilire uno “sguardo verso il futuro”;
- disattivare le emozioni negative dei partecipanti;
- scindere le persone dai problemi;
- evidenziare i punti d'accordo;
- “dal caos all'ordine” (superare il caos, per raggiungere l'instaurazione o la restaurazione dell'ordine).

## *Assi concettuali*

Il modello si basa su sette elementi che devono essere presenti nella negoziazione per poter ottenere dei risultati.

1. *Interessi*: rappresentano il desiderio reale che ciascuna parte intende realizzare in una negoziazione. Includono le necessità, i desideri, i timori e le preoccupazioni. Si trovano al di sotto delle posizioni (ciò che si afferma di desiderare);
2. *Opzioni*: rappresentano le possibili soluzioni di una negoziazione. Quante più opzioni possono generarsi, maggiore sarà la possibilità che una di esse soddisfi gli interessi di tutte le parti (a una creatività maggiore corrispondono maggiori risorse);
3. *Alternative*: rappresentano modi diversi di raggiungere o realizzare un qualcosa. Per il successo della negoziazione è necessario fornire un'opzione migliore rispetto alle alternative che si possono ottenere al di fuori di tale negoziazione, denominata MAAN (migliore alternativa ad un accordo negoziato);
4. *Legittimazione*: i criteri di legittimità ci aiutano a risolvere le differenze sulla base di dati esterni alla volontà delle parti, cioè, basandoci su criteri oggettivi e non sulla pressione;
5. *Comunicazione*: poiché comunichiamo sempre e poiché la comunicazione è interazione, è fondamentale prepararsi per ascol-

tare e comprendere tutte le voci, evitando i malintesi e le supposizioni che complicano il processo di negoziazione;

6. *Relazione*: una buona relazione ci permette di gestire le diversità in modo efficiente; per questo è fondamentale instaurare un clima di fiducia e rispetto reciproco;
7. *Impegno*: rappresenta gli accordi che si ottengono al tavolo della trattativa (devono essere chiari, perseguibili e duraturi).

### *Assi metodologici*

Il modello è stato sviluppato come una serie di tappe:

- preparazione della Mediazione: ricezione della richiesta, convocazione dei partecipanti;
- presentazione del mediatore e spiegazione del processo (caratteristiche, svolgimento, obiettivi e regole; ruolo di ciascun partecipante). Confronto della visione che i diversi partecipanti hanno del conflitto (posizioni);
- esplorazione delle necessità e degli interessi di ogni partecipante, delimitazione dei temi da trattare (agenda);
- sviluppo di opzioni e alternative;
- uso di criteri oggettivi;
- elaborazione e firma dell'accordo.

Gli elementi che compongono il modello sono caratterizzati dalla seguente dinamica.

## Metodo di Negoziazione INTEGRATIVA (Scuola di Harvard)



Abbiamo valutato tale modello per l'immenso bagaglio teorico-pratico che ha offerto alla Mediazione in generale e alla nostra esperienza personale. Sebbene riteniamo che non sia un modello completo per il trattamento dei conflitti nell'ambito sociale urbano, lo consideriamo particolarmente utile in certi casi o in alcuni momenti del processo. Inoltre, pur condividendone alcune critiche, come quelle sulla causalità lineare e il fatto di non tenere in considerazione il contesto e la storia, ci sono tematiche e istanze specifiche del processo in cui queste condizioni acquisiscono valore. In quanto alla ricerca dell'accordo come unico obiettivo di tale approccio, è necessario considerare il fatto che alcuni conflitti e al-

cune persone ne hanno bisogno. In tal senso, l'applicazione del modello dipenderà dal conflitto e dalle aspettative dei partecipanti.

In ogni caso, condividiamo con Giménez Romero alcuni dei valori offerti da questo modello. In particolare, è necessario riflettere sul modo di considerare il ruolo del mediatore quale facilitatore della comunicazione. Sappiamo, come indica l'autore, quanto siano frequenti e decisivi i problemi di comunicazione all'interno dei conflitti che sorgono nei diversi ambiti in cui le persone interagiscono. Sappiamo anche quanto risulti difficile instaurare una comunicazione che permetta di affrontarli: "il solo fatto di avvicinarsi, comunicare, cominciare a conoscersi e riconoscersi reciprocamente, è già un punto di partenza chiave, un passo iniziale, ma determinante" (2001).

Un altro contributo offerto dal succitato modello è la formula che consiste nello "scindere i problemi dalle persone". Ci sono innumerevoli casi in cui un conflitto si complica a causa della carica emotiva o degli effetti di aspetti relazionali. In senso opposto, possiamo notare quanto le relazioni subiscano gli effetti dei conflitti oggettivi, materiali o concreti. Delimitare il problema, dunque, può aiutare a trovare soluzioni immediate per ristabilire una situazione armoniosa o almeno fare in modo che questa non peggiori. Nel corso dello svolgimento, inoltre, può cambiare la percezione dei partecipanti rispetto al modo in cui hanno affrontato la situazione e può emergere la necessità di cercare altre soluzioni nelle opportunità che si presenteranno in futuro. Talvolta, nella prima consultazione o durante il processo è possibile favorire la delimitazione del problema contribuendo a ridefinirlo e a risolvere una questione emotiva che altrimenti ostacolerebbe il raggiungimento di una situazione favorevole.

Situazioni di varia complessità possono trovare in questo modello un modo per raggiungere soluzioni dirette, più o meno rapide, favorendo il trattamento di diversi problemi. Altri modelli più complessi e ambiziosi possono causare deviazioni non necessarie o semplicemente insoddisfazioni ancor più dannose del conflitto stesso.

Un contributo significativo – che può essere considerato come un'estensione di tale modello – è quello di Bustelo Elicabe-Urriol (2003). Considerando le particolarità del modo in cui si canalizzano le emozioni in società alquanto diverse da quelle per le quali il "modello Harvard" è stato progettato, la proposta dell'autore prevede una fase iniziale che consiste nel "passare dalle passioni alle posizioni" e una serie di tecniche che permetterebbe di includere e gestire le emozioni durante il processo di Mediazione.

## Il modello trasformativo (Bush e Folger 1996)

A differenza del paradigma di Harvard, questo modello si basa sulla trasformazione delle relazioni umane e non sulla ricerca di un accordo, il quale sarà una conseguenza di tale trasformazione; inoltre, concepisce il conflitto non come una situazione da far scomparire, bensì come un'occasione di crescita e cambiamento. L'oggetto centrale della Mediazione è, in questo caso, la relazione e non il conflitto; si delineano, quindi, altre aspirazioni della Mediazione e altri propositi di intervento che si esprimono in due aspetti: quello del rafforzamento dell'io e quello del superamento dei limiti per relazionarsi con le altre persone. I postulati introdotti da tale modello vengono applicati, in particolare, dai mediatori con formazione psicoanalitica, sebbene possano essere utilizzati anche da mediatori che, senza disporre di tale preparazione, abbiano la capacità di condurre un processo di Mediazione che li includa (Iñigo 2004).

### *Aspirazioni*

- trasformare le relazioni umane.

### *Premesse*

- analizzare i movimenti dei partecipanti: il mediatore evita di catalogare il conflitto in maniera generale, applicando un “micro-focus” sui diversi contributi, e focalizzando l'attenzione su ciò che dicono e fanno i diversi attori.
- stimolare la riflessione e la presa di decisioni;
- ampliare le prospettive laddove se ne presenti l'opportunità.

### *Assi concettuali*

- la rivalorizzazione;
- il riconoscimento.

*Rivalorizzazione* significa restituire agli individui una certa consapevolezza dei propri valori, della propria forza e della propria capacità di affrontare le circostanze della vita. Tale concetto comprende diverse accezioni, tuttavia in questo caso allude alla qualità relazionale che consente alle persone di potenziare tutte quelle risorse che le rendono prota-

goniste della propria vita, assumendosi la responsabilità delle proprie azioni; fa riferimento, inoltre, all'acquisizione di fiducia in se stessi, attraverso lo stimolo e il rafforzamento. In una prospettiva relazionale, la rivalorizzazione si focalizza su diversi aspetti: mete, alternative, abilità, risorse e decisioni<sup>65</sup>.

Per quanto riguarda il riconoscimento, allude alla condizione e al momento in cui i partecipanti “sono capaci di riconoscere e mostrarsi reciprocamente sensibili alle situazioni e alle qualità umane dell'altro” (1997). Suares interpreta il riconoscimento dell'altro come parte del conflitto (coprotagonismo). Anche in tale dimensione è possibile identificare vari aspetti: valutazione del riconoscimento, desiderio di dare riconoscimento, dare riconoscimento nel pensiero, dare riconoscimento partendo dal discorso, dare riconoscimento partendo da altre azioni.

### *Assi metodologici*

Gli autori del modello offrono una guida di azioni per dimostrare che il mediatore può lavorare per favorire la presa di decisioni e contribuire al reciproco riconoscimento (González Capitel 2001):

- definire la Mediazione in termini trasformativi;
- mettere in rilievo la volontarietà del processo, accentuando l'autodeterminazione dei partecipanti e sottoscrivendo le regole di base;
- analizzare gli avvenimenti passati per mostrare in che modo ciascun partecipante considera l'altro e valutare in che modo i partecipanti desidererebbero ottenere un riconoscimento;
- fornire una sintesi che includa le preoccupazioni dei partecipanti;
- favorire la presa di decisioni;
- concedere potere decisionale e opportunità per il riconoscimento;
- cercare di confrontare i desideri dei partecipanti con la realtà (“test di realtà”), aiutandoli a decidere per se stessi in modo informato e intenzionale;
- stimolare l'espressione dei punti di vista di tutti i partecipanti in modo da accrescere le possibilità di reciproco riconoscimento;
- offrire nuove interpretazioni del comportamento di ogni partecipante con lo stesso fine;

65 Per questi aspetti, si veda Giménez Romero, 2001.

- considerare la valutazione e la scelta delle opzioni come una competenza dei partecipanti, evitando di sfruttare opportunità alternative per raggiungere quello che è “un accordo immediato”;
- riassumere le posizioni dei partecipanti riguardo alle questioni fondamentali basandosi sul riconoscimento che man mano emerge;
- inquadrare le differenze tra i partecipanti rispetto alle questioni fondamentali in modo da preservare il riconoscimento accordato reciprocamente;
- porre domande al fine di aiutare i partecipanti a chiarire le loro opzioni e a compiere le loro scelte;
- riassumere i termini dell'accordo preliminare che sembra essere emerso, lasciandoli definire dai partecipanti stessi;
- valorizzare il lavoro compiuto, al di là del fatto che i partecipanti abbiano raggiunto o meno un accordo.

Il modello in questione è strettamente collegato alle correnti contemporanee che si occupano dell'interculturalità. L'enfasi posta sulla rivalorizzazione e sul riconoscimento lo rende particolarmente adatto a mediare in situazioni in cui siano presenti relazioni marcate dall'ignoranza, dal rifiuto, dalla discriminazione, dal pregiudizio e da altre manifestazioni analoghe. Può servire, in tal caso, come mezzo per costruire l'interculturalità o per ricomporre il tessuto sociale in società drammaticamente frammentate come le nostre, nonché per affrontare le differenze proprie dell'integrazione umana e sociale in un contesto specifico.

## Il modello circolare-narrativo di Sara Cobb

La comunicazione rappresenta il nucleo di questo modello. La denominazione deriva dal fatto di considerare la causalità e la comunicazione come processi a dinamica circolare e dall'uso della narrativa quale categoria analitica e propositiva.

Suares, a partire dal modello di Cobb, propone alcuni elementi originali rispetto agli altri modelli: aumento delle differenze, legittimazione delle persone, cambiamento dei significati e creazione di contesti. Una delle idee centrali di questa proposta – in contrasto con quella di Harvard – è “dall'ordine al caos, per trovare un nuovo ordine”, basata sul fatto che le persone arrivano alla Mediazione con una storia costruita, rigida, e con visioni e scene cristallizzate.

Indica, inoltre, una condizione di tale dinamica: durante il racconto delle storie in una seduta congiunta di Mediazione, la storia narrata all'inizio tende a dominare quelle successive. Se le storie di conflitti costituiscono "storie di responsabilità", la storia del "reclamante" (che solitamente è il primo a prendere la parola) tende ad assorbire quella del parlante successivo, che quasi sempre è portato a situarsi nel contesto della storia iniziale e in ruolo difensivo. Si tratta, in tal caso, di "destabilizzare" queste storie e, da qui, co-costruire una storia alternativa consensuale, cioè, avviare un processo di co-costruzione della soluzione partendo da una situazione di legittimità di ciascuno dei partecipanti. Una condizione essenziale di questa proposta è la volontarietà del processo.

Una delle particolarità per mettere in pratica tale proposta è la partecipazione di "un'équipe di lavoro riflessivo" che, a nostro avviso, conferisce validità e rigore al lavoro e, a sua volta, garantisce una visione più ampia e più ricca per la risoluzione dei "problemi". Tale modello, inoltre, introduce un ampio repertorio di tecniche (microtecniche, tecniche, macrotecniche) offrendo un'interessante varietà di opzioni per la Mediazione.

### *Aspirazioni*

- raggiungere l'accordo, ponendo l'enfasi sulla comunicazione e sull'interazione delle parti.

### *Premesse*

- conoscere i significati che si attribuiscono ai fatti e ai comportamenti altrui in virtù del contesto in cui si svolgono;
- l'esigenza delle persone di trasformare il conflitto in un processo che ne faciliti il superamento;
- le narrazioni, proprie e altrui, riflettono aspetti della nostra identità.

### *Assi concettuali*

Suares (1997) indica le cinque grandi aree alle quali si ispira il modello:

- gli elementi concettuali della teoria della comunicazione umana (Bateson, Watzlawick), in particolare in relazione alla comunicazione analogica;
- gli aspetti pragmatici della comunicazione e la nozione di contesto quale elemento che qualifica il testo;
- i concetti chiave provenienti dalla terapia familiare sistemica;
- gli sviluppi epistemologici della cibernetica di secondo ordine;
- i contributi del costruttivismo sociale.

### *Assi metodologici*

È strutturato in quattro tappe più una fase preliminare:

- fase preliminare, di “pre-reunione”, nella quale si fanno conoscere alle parti le caratteristiche del processo di Mediazione e si precisano alcune regole riguardanti la riservatezza, gli onorari e il tempo massimo per l’incontro. Si conclude con la firma di un accordo;
- incontro congiunto durante il quale si comunicano ai partecipanti le alternative esistenti e si fissano le regole, insistendo sulla riservatezza, il rispetto dei turni di parola e la possibilità di ciascuna parte, incluso il mediatore, di interrompere il processo di Mediazione;
- incontro privato con ciascun partecipante durante il quale si esprime la problematica, si identificano gli obiettivi, i bisogni, la disponibilità a risolvere il conflitto, il discorso sui diritti, l’analisi delle soluzioni tentate, la creazione di circolarità (analizzando ciò che desidera “l’altro” e quali sono le sue esigenze al fine di raggiungere il reciproco riconoscimento e il coprotagonismo), e la ridefinizione degli obiettivi. Sono previste sedute private prima di quelle congiunte per evitare un’eventuale dominanza della prima storia (accusatoria) sulla seconda (difensiva);
- la terza tappa consiste in una riunione interna dell’*équipe* di Mediatori per riflettere sulle diverse storie e considerare le eventuali differenze e analogie riscontrate rispetto alle osservazioni delle parti, delle persone, del contesto, ecc. È il momento di costruire la *storia alternativa*;
- un nuovo incontro congiunto durante il quale si narra la *storia alternativa* e si costruisce l’accordo. Si mette in evidenza la rea-

zione dei partecipanti rispetto alle nuove opzioni, così come la discussione riguardo a vantaggi e svantaggi di ciascuna di esse. Si incoraggia la costruzione di un'opzione comune e infine si sottoscrive l'accordo.

Il presente modello ha introdotto concetti e propositi altamente positivi per la risoluzione dei conflitti. Tuttavia, come abbiamo evidenziato parlando delle peculiarità della comunicazione, l'approccio sistemico presenta dei limiti nell'affrontare gli aspetti storico-sociali delle situazioni conflittuali all'interno di scenari caratterizzati dalla diversità socio-culturale. Ciononostante, il modello narrativo offre un contributo inestimabile a tali processi, per cui, senza perdere la propria ricchezza, potrebbe essere esteso a nuovi aspetti che potranno essere studiati a partire da nuove prospettive teoriche.

Questo breve percorso dimostra che è necessario considerare le varie possibilità offerte dai modelli sopraelencati e che, allo stesso tempo, bisogna favorire una loro apertura verso una disciplina che si occupa e si preoccupa degli effetti dei propri interventi finalizzati al miglioramento delle relazioni sociali. Di seguito, abbiamo scelto di affrontare i conflitti sociali di Lederach che a nostro avviso, senza nulla togliere ad altri preziosi contributi in questo campo, è colui che ne esprime al meglio la complessità. Faremo, quindi, brevi accenni al suo inestimabile contributo alla Mediazione come concezione e pratica.



soluzione non sempre può comprendere le innumerevoli varianti che confluiscono in essa. Tra le difficoltà che è possibile riscontrare durante il processo di costruzione della pace, Lederach indica l'attitudine e la predisposizione alle ambiguità, necessarie per generare alternative creative. Propone, inoltre, di sviluppare una "visione inclusiva" che renda possibile un approccio più ampio, o molteplici visioni, al fine di interpretare e comprendere la complessità degli scenari e accrescere le possibilità di azione e/o soluzione. A tal fine è importante sviluppare spazi di dialogo, di contatto e di scambio tra i diversi attori.

La creazione di *spazi di articolazione strategica e costruttiva* fa riferimento al riconoscimento dei differenti processi che dovrebbero avere luogo simultaneamente: processi dall'alto verso il basso (quelli dei leader più conosciuti), processi dal basso verso l'alto (che richiedono la partecipazione e la responsabilità di tutta la cittadinanza) e processi da metà verso il basso e verso l'alto (spazi che integrano il verticale con l'orizzontale). Così, ciò che conta non è la quantità di gente coinvolta in ogni processo, ma la quantità degli spazi creati.

## Trasformazione sociale strategica

Il *sostegno dei processi di trasformazione non violenta* fa riferimento alla necessità di cambiare il modo di affrontare una problematica nell'ambito di tali processi. In questo senso, è necessario abbandonare l'immediatezza e proporre delle soluzioni che configurino una piattaforma di cambiamento costruttivo a medio e lungo termine e, allo stesso tempo, offrano una risposta ai problemi di carattere congiunturale.

Questo approccio concepisce lo sviluppo del conflitto all'interno di una matrice che comprende diversi livelli di potere e diversi livelli di consapevolezza possibili rispetto agli interessi in conflitto. Tale matrice indica che il conflitto attraversa diversi momenti, per ognuno dei quali esiste una risoluzione adeguata. Lo sviluppo di processi dall'alto verso il basso-dal basso verso l'alto integra gli altri che si trovano ai livelli intermedi di questa piramide (verso l'alto-verso il basso), come spazio che unisce il verticale e l'orizzontale e che ammette una relazione in grado di superare le frontiere invisibili del conflitto. Questo processo di connessione è, secondo Lederach, l'unico capace di generare un'articolazione strategica.

Un aspetto alquanto significativo, all'interno di questa teoria, è lo studio del rapporto tra cultura e conflitto:

Il conflitto sociale emerge e si sviluppa sulla base del significato e dell'interpretazione che i partecipanti attribuiscono all'azione e agli eventi [...] Fin dall'inizio, il conflitto è collegato al significato, il significato alla conoscenza e la conoscenza è radicata nella cultura". Condividiamo con Lederach l'idea che i modelli tradizionali per affrontare i conflitti non siano applicabili universalmente, neppure con delle modifiche che consentano di "conciliare" le differenze culturali. A nostro avviso, è necessaria una variazione sostanziale – che vada oltre il semplice adattamento o la semplice aggiunta di tecniche particolari al repertorio già stabilito dal mediatore – per la risoluzione delle differenze culturali, strettamente legate alla configurazione del conflitto sociale urbano. Inoltre, reputiamo la sua proposta – concepita come processi (al plurale) – una delle maggiori elaborazioni su questo tipo di conflittualità a lungo termine che si verifica nel contesto di *relazioni in corso di sviluppo* con la promozione dell'equità, quale condizione necessaria per la convivenza pacifica, all'insegna del rispetto e del reciproco riconoscimento.

## La gestione dei conflitti nello scenario sociale-urbano

Questo breve accenno alle diverse proposte ci permette di considerare le tematiche che non sono state affrontate dai modelli esistenti e cercare così un modo per includerle in un intervento che metta in evidenza la complessità di ciascun caso. In questa direzione, riteniamo che sia necessario considerare l'universo simbolico (inteso come attribuzione di significato delle pratiche umane) e le diverse rappresentazioni nell'ambito di un contesto sociale e culturale specifico per comprendere il modo in cui le persone vivono gli avvenimenti. Per i conflitti dotati di una configurazione complessa l'obiettivo dell'accordo diviene un obiettivo secondario. È possibile notare come le aspirazioni, già descritte nel corso del testo, e gli obiettivi quali: il rafforzamento comunitario di gruppi particolari, istituzioni, organizzazioni civili, ecc., la promozione di valori democratici nel quadro del pluralismo, l'acquisizione di protagonismo nelle decisioni e delle scelte che riguardano la nostra storia come individui e come società, siano senza dubbio, difficili da raggiungere al pari della necessaria trasformazione delle relazioni sociali. Chiaramente, si verificherà una sorta di "distacco" tra tali obiettivi e un modello in particolare, qualsiasi esso sia. Per questo motivo saranno l'abilità, la capacità e l'atteggiamento dell'équipe di mediatori a dotare il processo delle strategie necessarie in ogni singolo caso.

Senza avere la pretesa di proporre teorie e modelli definitivi, cercheremo di sottolineare alcuni concetti chiave per una pratica della Mediazione inserita nella concezione che abbiamo delineato; tali concetti devono poi essere messi in relazione con le linee teoriche già enunciate. Inoltre, in tempi di “modernità liquida” o sovramodernità, sarà possibile migliorare ciascuna proposta alla luce delle “contraddizioni, delle tensioni non solo sociali, ma anche esistenziali, che si creano quando noi umani entriamo in relazione, vale a dire quello che è la vita” (Bauman 2004).

Queste procedure prevedono, come abbiamo affermato, strategie per lo più complesse, alcune basate su assi concettuali e altre su assi metodologici (ognuno rappresentato da diverse tappe e punti chiave), alle quali accenneremo brevemente.

### *Assi concettuali*

- azione collettiva, attori collettivi, minoranza attiva;
- evento;
- leadership sociale;
- moltitudine;
- rafforzamento comunitario;
- prevenzione;
- rappresentazioni sociali;
- identità sociale;
- reti sociali.

### **Azione collettiva. Attori collettivi. Minoranza attiva**

Secondo una visione generale, “l’azione collettiva nasce come risposta di natura metacomunicativa e informale a un’interruzione della comunicazione formale e istituzionalizzata” (Naishtat 1999)<sup>66</sup>.

Tuttavia, l’esistenza di agenti, individui o insiemi di individui che condividono interessi comuni non garantisce la costituzione di attori politici. A partire dalla loro interazione potranno organizzarsi in maniera collettiva e formare un gruppo in grado di agire strategicamente per trasformare una situazione oggettiva. Bisogna chiarire che i loro interessi non sempre preesistono rispetto all’organizzazione degli attori, ma si co-costruiscono durante la stessa costituzione del gruppo e si ricostruiscono nel

66 Cit. Gualdoni, 2004.

corso dell'azione. In base alla prospettiva della “democrazia deliberativa”, che condividiamo, l'azione collettiva viene considerata un atto comunicativo che costituisce uno strumento civico e, indubbiamente, una possibilità per ristabilire il carattere pubblico e democratico dello spazio pubblico.

Riteniamo indispensabile che in tutti gli interventi vengano riconosciuti i gruppi preesistenti, nonché quelli che potenzialmente potrebbero diventare attori collettivi in una situazione di conflitto. Domandarsi quali sono gli attori collettivi coinvolti nello scenario, di quali risorse dispongono per organizzarsi e formulare le loro richieste, a chi le dirigono, quali significati costruiscono a partire dalla loro azione, qual è la loro dinamica interna con riferimento agli elementi identitari e di frammentazione, quale tensione può prodursi al loro interno e rappresentarsi nella coppia coesione-frammentazione, ci permetterà di progettare le strategie adeguate per permettere che si costituiranno come uno spazio di integrazione che vada oltre la semplice somma degli attori e che dia la precedenza a una minoranza attiva. Il nostro intervento può anche contribuire a favorirne il rafforzamento e far sì che l'azione si svolga all'interno del processo e non all'esterno, ostacolando. Inoltre, a partire dal processo stesso, tale intervento può offrire alla minoranza attiva la possibilità di esporre le proprie richieste e di partecipare alla costruzione di soluzioni per la situazione prospettata. Riteniamo che un simile processo possa rappresentare non solo una condizione di giustizia sociale, ma anche uno strumento per la costruzione di uno spazio pubblico (politico) arricchito dalla molteplicità di voci “che non si sono rassegnate all'ordine unico”<sup>67</sup>.

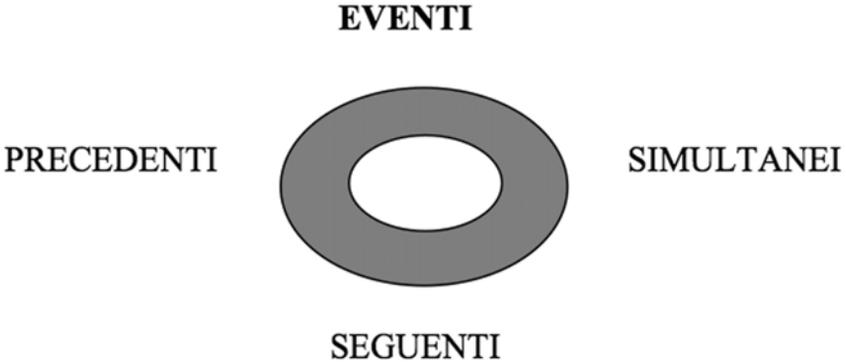
## Evento

L'affermazione di Veyne (1978) secondo cui un evento sarebbe “un fatto circondato dal nulla”, ci permette di concepirlo come il verificarsi di un avvenimento che causa la rottura dell'ordine costituito. In tal senso, è necessario analizzare ciascun evento e comprenderne la dinamica e gli effetti affinché, una volta completato il suo percorso, possiamo intervenire sulle trasformazioni apportate. Uno dei rischi di tali manifestazioni è che la fugacità, la mancanza di connessione con altri avvenimenti e la commozione provocata possano far sì che, una volta disattivati, gli effetti vengano considerati semplicemente come una contingenza e non come sintomi di questioni più profonde. Bisogna eludere l'ottimismo o il sollievo generati da un simile evento, compiendo sforzi per collegare l'acca-

67 Gualdoni, 2004.

duto con una realtà più ampia che, seppur non contribuisca a spiegarlo, rappresenti il contesto che ne ha agevolato, favorito o ammesso l'irruzione<sup>68</sup>.

Ogni avvenimento deve essere osservato e analizzato secondo le fasi indicate nel grafico seguente. L'uso del plurale allude al fatto che, per ogni protagonista, tali momenti vengono sperimentati e assumono una connotazione particolare.



## Leadership sociale

In qualsiasi gruppo, organizzato o meno, emergono leader “naturali” e anche leader autoimposti. Come indica Entelman (2002), si possono osservare tutte le possibili combinazioni riguardo alla configurazione delle leadership, riconosciute o meno, all'interno del gruppo e al di fuori di esso.

Nelle vesti di operatori del conflitto o promotori della costituzione, organizzazione e rafforzamento degli attori collettivi, prima di tutto dobbiamo riconoscere tali leadership, poi adoperarci per contribuire alla loro legittimità e rappresentatività nell'assumere tale ruolo, se esso corrisponde alle aspettative del gruppo, nonché favorire la comparsa di altri potenziali leader, ostacolati dalla dinamica esistente. Inoltre, lavorare per aprire canali di comunicazione che evitino le tensioni tra i leader e “co-

<sup>68</sup> In tal senso si può vedere l'analisi di Gachi Tapia e Leivi (2004), nel quale vengono offerte osservazioni dettagliate su come considerare e intervenire in un contesto di conflitto. Inoltre, crediamo che la sua visione possa essere estesa a contesti meno estremi, ma altrettanto complessi.

loro che vengono guidati” è un passo necessario per ottimizzare la realizzazione del gruppo, il riconoscimento di tutti gli attori e il raggiungimento degli obiettivi. Da tale compito può dipendere gran parte della capitalizzazione degli aspetti positivi e l’elusione dei rischi che rappresentiamo nel riquadro seguente:

### LEADERSHIP SOCIALE

Emergenti comunitari

+



-

**Vocazione e prestigio Sociale**

**Posizionamento**

**Cosa posso offrire (dare)**

**Potenziamento**

**Rafforzamento**

**Ricerca di benefici personali**

**Manipolazione**

**Cosa posso ottenere**

**Frammentazione**

**Frustrazione**

### Moltitudine

Il concetto di moltitudine, sviluppato da Virno e introdotto nel nostro ambito da Negri e Hardt, allude a una pluralità definita da un insieme di singolarità che diventano protagoniste della sfera pubblica in un dato momento, senza articolazione politica e senza riferimento allo Stato. Così, lungi da essere sinonimo di “masse”, sarebbe piuttosto l’antonimo di “popolo”; significa molti e i molti simboleggiano i lavoratori dell’epoca postfordista nel senso postmoderno di dissoluzione di categorie unificate. Secondo quanto riportato dai suoi mentori, tali insiemi si esprimono e si rafforzano nelle nuove condizioni socioculturali come puri atti comunicativi. Tale espressione non è associata a nessuna iscrizione né istanza politica, così “neppure opta per una tendenza *movimentista*, perché la moltitudine si territorializza e si deterritorializza in uno scenario mondiale in cui le reti che uniscono i diversi punti sono produzioni dinamiche del movimento stesso” (Sarlo 2002). Ben oltre la consistenza teorica o la capacità predittiva di coloro che hanno fornito una certa forma concettuale a ciò che ormai non si spiega con le categorie classiche, possiamo considerarle come una specie di chiarimento a proposito di certi comportamenti sociali contemporanei. In questo senso, nell’osservazione e nell’inter-

vento in ambito sociale, è necessario considerare tali modalità multiformi e poliedriche quali espressioni di un modo di sperimentare la postmodernità o la sovramodernità.

## Rafforzamento comunitario

Dal punto di vista della Psicologia Comunitaria, Montero definisce il rafforzamento comunitario come un “processo attraverso il quale i membri di una comunità (individui interessati e gruppi organizzati), agendo in modo impegnato, consapevole e critico, sviluppano congiuntamente capacità e risorse al fine di controllare e trasformare la propria vita e quella della comunità di appartenenza, secondo i loro bisogni e le loro aspirazioni, trasformando al contempo se stessi” (2003).

Si tratta, quindi, di un insieme di regole pratiche e sistematiche che, una volta applicate, si traducono in azioni mediante le quali si plasma o si trasforma un determinato aspetto della realtà. Gli obiettivi sono la promozione della persona e la mobilitazione delle risorse umane e istituzionali mediante la partecipazione attiva e democratica della popolazione. Si distingue da altre tecniche sociali in quanto non si tratta di un’azione *sulla* comunità, ma di un’azione *della* comunità, e lavora con individui, gruppi e comunità a livello psicosocioeducativo in modo da sviluppare le attitudini e le capacità potenziali.

Un aspetto che riguarda tutti i livelli delle relazioni umane è il “potere”. Sebbene in generale si faccia riferimento al potere con una connotazione negativa (abuso di potere, squilibri che ledono la libertà e l’auto-determinazione degli individui, ecc.), è necessario comprenderne sia gli aspetti negativi che quelli positivi e, senz’altro, potenziare questi ultimi. Per evidenziare i diversi aspetti di tale nozione possiamo considerare la formulazione della suddetta autrice che, a nostro avviso, è abbastanza rappresentativa (Montero 2003).

- “Il potere riguarda tutte le relazioni sociali” (Baró 1984);
- “I rapporti di potere sono multiformi” (Foucault 1992);
- “Il potere è una relazione e come tale costituisce un processo sociale” (Montero 2003);
- “Il potere è un fenomeno sociale, di carattere relazionale” (Foucault 1979).

Attraverso il rafforzamento comunitario si aspira a potenziare le risorse di ogni persona o gruppo di persone per trasformare le relazioni di potere nelle quali occupano una posizione svantaggiata all'interno di una determinata situazione, rispetto ai loro obiettivi o aspirazioni e all'esercizio della loro libertà individuale o della presa di decisioni.

Il potere è inteso, dunque, come un prodotto della riflessione, della consapevolezza e dell'azione delle persone interessate, e non come regalo o dono da parte di un essere "onnipotente". Concordiamo con l'autrice sul fatto che i termini potenziamento e *empowerment* hanno un'altra sfumatura e ignorano certi aspetti del processo. Tali concetti suggeriscono che c'è un "qualcuno" che permette, autorizza o conferisce potere. Il rafforzamento, invece, viene prodotto e non ricevuto. In tal senso, coloro che fungono da facilitatori di detto processo sono considerati dei catalizzatori, non dispensatori di un dono.

Inoltre, sono state rivolte numerose critiche al concetto di *empowerment* come potenziamento e attivazione sociale, in connessione a quelle relative al concetto di "capitale sociale" o "resilienza", in quanto formule che sembrerebbero celare il trascurare i problemi sociali. Tra questi si indica la mancanza di impegno da parte di coloro che detengono il potere decisionale o la possibilità di discutere nuovamente la redistribuzione della ricchezza. Questa prospettiva sarebbe un nuovo modo di considerare gli individui più vulnerabili come responsabili della creazione delle condizioni e delle opportunità per l'accesso alla loro piena cittadinanza. Sappiamo che la questione sociale non si trasformerà radicalmente fino a quando non cambieranno i criteri di distribuzione delle risorse materiali e simboliche e si raggiungeranno le pari opportunità per accedervi. Sappiamo, inoltre, che una società dotata di capacità migliori per indirizzare le proprie domande e per gestire la propria esistenza, in termini di rafforzamento comunitario, avrà maggiori opportunità per incoraggiare il cambiamento delle circostanze attuali e – in una versione più ottimista, ma possibile – generare e portare avanti una trasformazione sociale a lungo termine.

Il lavoro svolto, in tal senso, può essere valutato a partire da alcuni concetti chiave, i quali possono essere inseriti nella progettazione dei programmi di Mediazione e delle strategie di rafforzamento comunitario. Secondo quanto afferma Narayan (2002), gli elementi fondamentali per realizzare questo proposito sono:

- l'accesso alle informazioni;
- l'inclusione e la partecipazione;
- la responsabilità;
- la capacità di organizzazione locale.

Considerare la Mediazione come uno strumento per il rafforzamento comunitario introduce una nuova prospettiva che identifica spazi non ancora approfonditi nell'ambito della risoluzione dei conflitti. Non si tratta di valutare quale aspetto della Mediazione (comunitaria, sociale, familiare, scolastica, penale, ecc.) rientri nello sviluppo della comunità-società, ma di offrire una visione più ampia della disciplina configurandola come un'opportunità per trasformare le relazioni sociali, partendo da un determinato conflitto.

All'interno di tale tecnica sociale è possibile identificare almeno quattro processi, che illustreremo nei prossimi paragrafi:

### *Prevenzione*<sup>69</sup>

La parola *prevenire* significa *prima di venire*. La prevenzione consiste, quindi, nell'anticipare un fenomeno che sta per accadere in modo che, laddove non sia possibile evitarlo, si possa progettare una maniera per gestirlo e allo stesso tempo ridurne i rischi. Per dare una definizione più precisa possiamo citare quella contenuta nella dichiarazione dell'UNESCO del 1974, secondo la quale la prevenzione rappresenta “la messa in atto di strumenti adeguati al fine di evitare la nascita di un conflitto tra gli individui e nella società in generale”. Il fatto di riconoscerla come la migliore strategia per evitare un conflitto implica, in generale, una gestione delle risorse umane ed economiche con obiettivi precisi. Alcuni di questi sono:

- educare;
- trasformare le condizioni socioculturali;
- intervenire;
- mettere a disposizione alternative utili;
- integrare le azioni.

69 Per avere un quadro concettuale più ampio è possibile consultare Nató e Rodríguez Querejazu, 2001, in cui viene descritto un approccio alla prevenzione relativo alla problematica delle droghe, sul quale ci siamo basati per questa breve spiegazione.

All'interno di tali istanze è possibile riscontrare casi che caratterizzano la prevenzione come:

- prevenzione non specifica;
- prevenzione specifica.

La *prevenzione non specifica* include azioni finalizzate alla diffusione di questioni generali; per esempio, l'educazione alla pace, la promozione della salute sociale, l'educazione ai valori, la prevenzione dalle dipendenze, la promozione di centri comunitari, ecc.

Per quanto riguarda la *prevenzione specifica*, questa include azioni volte a perseguire obiettivi precisi, nonché azioni che rientrano in un ambito che potrebbe essere definito "gestione delle conseguenze", orientate a limitare l'aggravarsi (intensificazione e/o diffusione territoriale) di una problematica già esistente: gestione dei conflitti, ricomposizione sociale post-traumatica, processi di "riabilitazione", attenzione all'emergenza e contenimento della violenza.

Inoltre, è possibile riconoscere diversi livelli (primario, secondario e terziario) che stabiliscono il tipo di intervento da attuare. In ogni caso, un programma di prevenzione deve essere progettato tenendo in considerazione diversi aspetti della situazione da affrontare: socioculturale, psicosociale, medico-sanitario, giuridico, economico. Le alternative, inoltre, devono essere valutate in base alle possibilità reali, in modo da creare una strategia, precisa o generica, in linea con i propositi per il quale è stata ideata. In altre parole: trovare la formula ragionevole tra l'auspicabile, il possibile e il necessario in funzione degli obiettivi che ci si è posti.

Fatte le dovute precisazioni e riprendendo gli obiettivi iniziali, ci proponiamo di integrarli con i concetti chiave dai quali abbiamo preso spunto per lavorare nell'ambito della Mediazione in generale e nel contesto sociale e comunitario in particolare, che riguardano l'educazione, la formazione di risorse umane e l'integrazione di azioni.

Come riportato nel Manifesto *dell'Associazione Nazionale di Médiateurs dans de Ville*, "la comunicazione, nella vita concreta e quotidiana delle nostre città, viene spesso scoraggiata: mancanza di attenzione, carenza di comprensione, difficoltà di dialogo, il tessuto sociale si disintegra, ciascuno ha la tendenza ad atomizzarsi, a chiudersi nella propria cellula particolare"<sup>70</sup>.

70 Cit. Six, 1997.

Educare allo spirito della Mediazione e inserirlo nelle diverse istanze di socializzazione di uomini, donne e bambini, può essere un passo importante per favorire il cambiamento culturale di cui evidenziamo l'esigenza quando facciamo riferimento alle aspirazioni della Mediazione e che sarebbe implicita nelle definizioni relative al suo "senso". Tale proposito rimanda certamente alla necessità di attuare politiche statali orientate in tale direzione, che includano i diversi livelli di una struttura più generale, nonché la definizione di ambiti con punti d'arrivo e modalità specifiche. In tale processo, le organizzazioni civili con le proprie risorse umane, materiali e simboliche possono promuovere una trasformazione sostanziale e svolgere un ruolo chiave nell'ambito delle relazioni umane.

La proposta della Mediazione Comunitaria può contribuire a:

- diffonderne i valori, stimolando l'autoriflessione e la responsabilità, promuovendo l'esigenza di creare nuovi accordi per continuare a vivere insieme, senza alcun tipo di esclusione, e nuovi "sensi" tra i quali vi sia l'orgoglio di appartenere a una società;
- trasferire tecniche e strumenti a individui e/o gruppi di individui al fine di dotarli delle abilità e competenze necessarie per migliorare la loro vita sociale e, allo stesso tempo, trasformare in realtà una convivenza pacifica arricchita dalla diversità.

Come breve percorso per alcune esperienze orientate a tali propositi, possiamo menzionare i diversi dibattiti, conferenze, seminari, laboratori e corsi offerti in quasi tutto il paese e all'estero; il programma di Mediazione Comunitaria nell'ambito della sicurezza; il programma di gestione dei conflitti in ambiti turistici; la formazione di agenti moltiplicatori nell'ambito della Mediazione Comunitaria; il programma "con i giovani e per un mondo senza violenza"; la formazione di mediatori comunitari per la terza età, ecc.

## Rappresentazioni sociali

Tale nozione deriva dal concetto "rappresentazioni collettive" elaborato da Durkheim, il quale le ha definite strutture psicosociali intersoggettive che rappresentano il patrimonio di conoscenze socialmente condiviso e che si manifestano come formazioni discorsive, più o meno autonomizzate, nel processo di autoalterazione di significazioni sociali. Le rappresentazioni collettive producono significazioni sociali, interpretazioni, modi di vedere il mondo. Rappresentano a loro volta sistemi di codici,

valori, logiche classificatorie, principi interpretativi e orientativi delle pratiche, che determinano la *coscienza collettiva*, la quale si esprime con forza normativa in quanto fissa i limiti e le possibilità dell'agire sociale.

La Sociologia, in una prospettiva generale, ha riconosciuto il ruolo delle rappresentazioni sociali quali strutture simboliche aventi la funzione di attribuire senso alla realtà e di definire e orientare i comportamenti. Si presentano all'individuo come un mondo istituito che esercita su di lui, in qualche modo, una sovradeterminazione sociale.

In particolare, e in base al senso che vogliamo attribuirgli nell'ambito della Mediazione, Chartier ha offerto dei contributi fondamentali per comprendere il vincolo positivo che intercorre tra le pratiche sociali e la loro rappresentazione simbolica. Cercando di superare le contrapposizioni tra l'oggettività delle strutture e la soggettività delle rappresentazioni, l'autore indica due dimensioni che devono essere riconosciute in ogni rappresentazione: una dimensione transitiva, in quanto ogni rappresentazione consiste nel rendere presente, attraverso un determinato mezzo, ciò che è assente; una dimensione riflessiva, in quanto ciò che si rende presente si esibisce attraverso una specifica autorappresentazione, richiedendo per se stesso la condizione di immagine legittima o credibile<sup>71</sup>. Elaborando tale nozione, Chartier suggerisce la possibilità di intendere "la costruzione delle identità sociali come derivanti da una relazione forzata tra le rappresentazioni, imposte da coloro che detengono il potere di classificare e di designare, e la definizione, subordinata o autonoma, prodotta da ciascuna comunità". Suggerisce, inoltre, la fattibilità di analizzare "la traduzione del credito assegnato alla rappresentazione che ciascun gruppo sociale offre di sé; pertanto, la capacità di far riconoscere la propria esistenza partendo da una dimostrazione di unità"<sup>72</sup>.

Sebbene la cultura possa essere concepita come un insieme di rappresentazioni e l'immaginario sociale si riveli come "una delle forze regolatrici della vita collettiva" (Baczko 1999), dobbiamo tenere presente che

71 Cit. Mata, 2004. Di Roger Chartier vedere, in particolare, *Escribir las prácticas; Foucault*, de Certau, Marin, Manantial, Buenos Aires, 1996, y *El mundo como representación. Historia cultural entre práctica y representación*, Gedisa, Barcelona, 1996. Come si evidenzia in quest'ultimo testo, "le rappresentazioni, qualsiasi esse siano, non intretengono mai una relazione immediata e trasparente con le pratiche sociali di cui sono espressione. Tutte le rappresentazioni si riferiscono alle modalità specifiche di produzione di tali pratiche, a cominciare dalle intenzioni, fino ai destinatari ai quali si rivolgono e ai generi in base ai quali si modellano".

72 Cit. Mata, 2004. "Entrevista con Roger Chartier", in *Historia y Educación*, Buenos Aires, 1998.

non riguarda solo spazi in cui si svolge la battaglia per la definizione dei sensi egemonici ma, al contempo, elementi che fanno parte della disputa stessa. Dunque, l'analisi dei sistemi di rappresentazione attuati nell'ambito delle attività politiche cittadine e l'osservazione dei soggetti che li realizzano costituiscono un compito necessario per capire in che modo tali rappresentazioni contribuiscano positivamente alla definizione di tali soggetti, oltre che al loro modo di organizzarsi e di agire. Inoltre, dobbiamo tener presente che nell'ambito sociale convivono immaginari di vario genere, tra i quali è possibile riscontrare "un insieme di rappresentazioni dominanti distribuite in misura disuguale e combinata tra le diversi classi sociali" (Terán 2002).

Un simile percorso si rivela utile per superare una logica ricorrente negli studi che legano la comunicazione, la cittadinanza e la politica; una logica che dipende da concezioni deterministe, incapaci di spiegare la natura dei meccanismi che determinano certe trasformazioni che avvengono tanto a livello politico quanto a livello dei mezzi di comunicazione, nonché all'interno dei rapporti esistenti tra entrambe le istanze dell'azione sociale. Tali trasformazioni sono certamente complesse e vi entrano in gioco una varietà di dimensioni, quali il modo in cui la politica e gli affari pubblici acquisiscono visibilità attraverso i mezzi di comunicazione di massa, la mancanza della funzione integratrice e regolatrice della politica nelle nostre società, l'accelerazione della frammentazione degli spazi di incontro e di interazione sociale.

Altri approcci identificano tale concetto come un prodotto e processo di un'elaborazione psicologica e sociale, pertanto le rappresentazioni si inseriscono nel punto di intersezione tra la dimensione sociale e quella psicologica; si tratta di modi di interpretare e considerare la realtà quotidiana che i soggetti costruiscono in base alla posizione che occupano all'interno della società e che servono per orientarne i loro comportamenti. La prospettiva analitica di Bourdieu, in modo complementare, mette in relazione le rappresentazioni con la posizione sociale. A questo proposito, il concetto di *habitus* (modello di comportamento che si acquisisce attraverso il processo di socializzazione avente come elemento centrale il linguaggio) costituisce uno strumento teorico inestimabile per concepire le pratiche in termini di strategie, ovvero per difendere gli interessi associati alla posizione che si occupa in ogni ambito. In questo modo, e attraverso un'analisi di tipo relazionale, è possibile collegare le posizioni sociali con le disposizioni (*habitus* o "strategie rappresentative") e con la presa di posizione (Bourdieu e Wacquant 1995).

Nel corso della nostra analisi dobbiamo individuare non tanto come sono state costruite, piuttosto quali sono le rappresentazioni che si trasmettono nel “atto comunicativo” durante il processo: idee, concetti, immagini, credenze, valori, sensibilità, “eventi discorsivi”. Insomma, gli esseri umani non organizzano le proprie pratiche esclusivamente in base alla realtà, bensì secondo la propria percezione della realtà. Un passo essenziale per favorire la comprensione è quello di stimolare i partecipanti a operare e quindi trasformare o, almeno, riconoscere come legittime le rappresentazioni altrui.

## Identità sociale

Alle questioni precedentemente citate che vertono intorno all’identità o ai nuovi processi di costruzione dell’identità, aggiungeremo alcuni aspetti riguardanti ciò che viene trasmesso durante gli interventi:

- la percezione che una persona ha di sé, derivata dalla/e sua/e appartenenza/e di gruppo;
- la formazione dell’autoconcetto, per il quale tendiamo a vedere positivamente gli endogruppi se comparati con gli esogruppi;
- la memoria storica e il progetto comunitario.

Le persone che fanno parte di una comunità partecipano alle rappresentazioni collettive o universi simbolici della stessa, il che si traduce in significazioni sociali: norme, valori, miti, idee, tradizioni. È ciò che Durkheim – nell’ambito della ricerca sugli immaginari sociali (concetto condiviso anche da Marx e Weber) – identifica con la produzione sociale di senso, comunemente chiamata identità collettiva: identità che emerge dall’interazione tra gli attori sociali, in cui questi ultimi si appropriano delle significazioni o attribuiscono senso agli enunciati e alle pratiche esposte. Gli individui, in tale contesto, percepiscono se stessi quali membri di un gruppo particolare e condividono l’insieme di “immaginari” che tale gruppo ha co-costruito. Può succedere anche che l’autoaffermazione comporti il rifiuto o la sottovalutazione dell’insieme delle significazioni o delle abitudini altrui, in quanto diverse.

Allo stesso tempo, nell’ambito dei processi di globalizzazione o mondializzazione e a causa del conseguente indebolimento delle identità relative allo Stato-nazione, già ampiamente descritto, sorgono nuovi processi identitari all’interno dei quali si rileva la nascita di nuove minoranze o di minoranze prima soffocate da determinati meccanismi.

## Reti sociali

Negli ultimi anni si è verificata una forte diffusione del concetto di *rete* per riferirsi all'interazione e alla gestione sociale. Quest'idea certamente non è nuova. Per comprenderla meglio non possiamo fare a meno di esaminare la spiegazione offerta da Elías (1990), il quale propone una lettura delle relazioni sociali all'interno della trama sociale che le sostiene e colloca gli individui in una sorta di interdipendenza reciproca. In una dinamica di socializzazione, non più unidirezionale (agente attivo-agente passivo, il quale suppone che l'individuo nasca in un determinato sistema avente la funzione di configurarne la soggettività), l'agente sociale è, al tempo stesso, una costruzione e il costruttore della società. Secondo quanto afferma l'autore, la relazione tra identità individuale e identità sociale che caratterizza ogni individuo non è fissa, ma è sottoposta a trasformazioni alquanto specifiche. Se, sempre secondo la descrizione dell'autore, la relazione che si instaura in piccole comunità è alquanto diversa da quelle delle metropoli odierne, il che vale anche per le comunità che si formano in tempi di pace o di guerra, ciò rivela la necessità di considerarla come una relazione di interdipendenza, vale a dire concepire l'essere umano come un io e come un noi allo stesso tempo. L'analisi proposta dall'autore intende offrire un impianto teorico in grado di chiarire il fatto che un insieme di individui rappresenta qualcosa in più o di completamente diverso, rispetto alla somma delle singole individualità e spiegare ciò che va oltre le decisioni o la volontà degli individui; tuttavia è possibile comprendere l'intreccio che rappresenta con l'idea di "rete mobile" nella quale si collocano le relazioni che le persone instaurano e riformulano in tale contesto.

Per quanto riguarda la cultura, questa produce e riproduce all'interno del tessuto sociale un insieme di saperi, pratiche, sensi e significati che le conferiscono un corpus di norme, le attribuiscono un'identità e ne permettono la sopravvivenza e la trasformazione. Pertanto, alcune delle forme finalizzate a questo scopo possiamo trovarle nelle già citate rappresentazioni sociali o negli immaginari sociali, a partire dai quali è possibile assicurare il controllo e la previsione dei fenomeni sociali (Baczko 1999). Ciò che tende a modificare tali rappresentazioni e immaginari causa incertezza e insicurezza. Le istituzioni hanno il compito di resistere al cambiamento, non promuoverlo, pertanto recuperano sicurezza omologando l'alterità, eliminandola o respingendola; così facendo, si recupera o si mantiene il controllo esercitato fino a quel momento.

È possibile rintracciare altre forme di questo tipo nei miti (sistemi narrativi che spiegano l'inspiegabile), nei riti (sistemi di pratiche per control-

lare l'incontrollabile) e nei simboli (sistemi di segni per rappresentare l'irrapresentabile). Tali forme servono per affrontare, risolvendo sul piano simbolico, le contraddizioni sociali che altrimenti non sarebbe possibile esorcizzare. Si tratta di modi per controllare il cambiamento (l'interruzione della routine che non può essere superata per mezzo di altre strategie conosciute, né può essere negata o tollerata) che operano come processi di regolazione e servono a dare un senso di identità attraverso processi di identificazione e proiezione (Milanese *et al.* 2000).

Prendendo in considerazione gli scenari contemporanei è facile notare come i legami che descriveva Elias oggi non possono essere più considerati rigidi e ancor meno prevedibili. Nella dinamica sociale attuale, i legami – flessibili e deboli – producono non una società segmentata o suddivisa in classi ma, come indica Bauman (2001), una “società rete”, concetto che Castells preferisce designare come “società multi-rete”. Sebbene, secondo Bauman, i nuovi vincoli sfuggano alla “tirannia dei poteri coercitivi”, questi presentano altri aspetti meno vantaggiosi, derivanti dall'incertezza e dai rischi di coloro che ne sono portatori in quanto individui, che costituiscono un'espressione di tali legami. Le nuove forme di riunione sono caratterizzate da fragilità e vulnerabilità. La tensione che ne deriva si riflette sui vincoli che intercorrono tra i desideri e le opportunità – i quali possono essere considerati come propositi con cui compensare le angosce individuali – ma che non si concretizzano come espressioni pluraliste o azioni finalizzate al bene collettivo. È possibile riscontrare diverse forme di reti di “sicurezza del quartiere”: “residenti autoconvocati”, “genitori autoconvocati” e tante altre che in generale determinano la relazione tra “noi” e “loro” e dalle quali si genera la “colpevolezza”, rispetto alla problematica che li riunisce, in gruppi definiti (García Canclini 1999).

Seguendo questa linea e in virtù dei diversi aspetti menzionati, possiamo considerare la Mediazione come uno spazio possibile per la creazione di reti che possano stimolare e favorire le relazioni sociali in senso collettivo. È possibile partire da una definizione in cui tale articolazione venga presentata come un processo di costruzione, tanto individuale quanto collettivo, in grado di promuovere uno scambio dinamico tra i partecipanti. Si tratta, pertanto, di un sistema aperto e multicentrico che favorisce il consolidamento delle risorse esistenti e la creazione di alternative migliori per risolvere i problemi o soddisfare i bisogni (Dabas 1993).

L'analisi delle reti attive in un dato contesto e la qualità dei vincoli esistenti, può essere un punto di partenza per compiere un'attività di ri-

formulazione e potenziamento dei legami effettivi, con una vocazione democratica e pluralista.

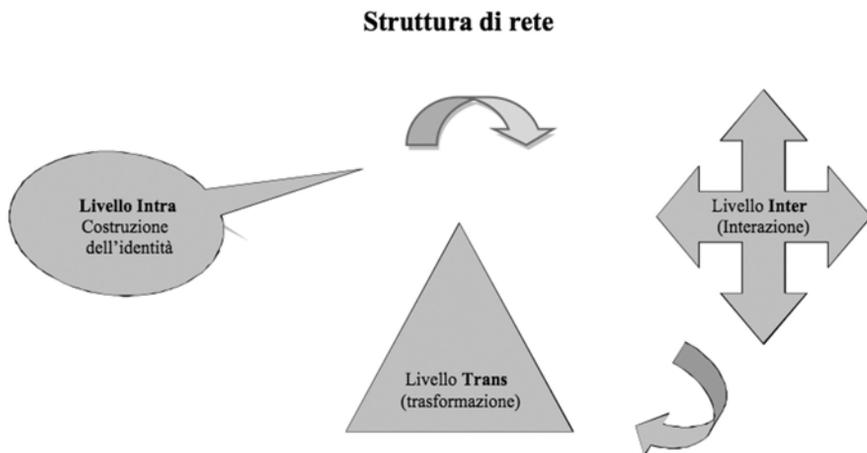
Come sopra indicato, i legami/fili della rete (relazioni e interazioni) possono essere forti o deboli, positivi o negativi, in uno o in entrambi i sensi (univoci, biunivoci-reciproci) (Milanese *et al.* 2000). Inoltre, i nodi, i punti/zona della rete (persone, gruppi, istituzioni) in cui convergono in maniera regolare i legami, nelle loro strutture interne e nella capacità di stabilire relazioni con altri nodi della rete o esterni ad essa, delineano un'interconnessione che può essere trasformata in estensione, intensità e qualità, o riformulata qualora lo si ritenga necessario. In tal caso, le strategie di lavoro possono essere finalizzate a:

- creare reti alternative o di sostituzione intorno alla persona;
- aiutare la persona a riconoscere le reti intorno a sé, ad analizzare la propria posizione e a modificarla;
- modificare la rete e le relazioni/conessioni stabilite con la persona, il che implica allo stesso tempo un cambiamento da parte sua.

Inoltre, occorre prendere in considerazione il potere delle reti informali di sostegno come quelle alle quali ricorre la gente per far fronte ai problemi quotidiani. In generale, tali reti, basate sulla stima e sulla reciprocità, sono più utilizzate di quelle formali che si basano sull'autorità e l'aiuto unidirezionale. Partendo da un intervento con mediatori o leader sociali competenti è possibile utilizzare risorse sociali, promuovere il miglioramento di quelle che presentano difetti o carenze e proporre programmi di intervento che includano l'intera comunità. Tutto ciò può aiutare i cittadini ad accedere alle risorse sociali e a trovare o creare spazi nei quali includere una situazione particolare o creare nuove condizioni e alternative di integrazione cittadina. Alcune delle sue caratteristiche sono:

- adattabilità;
- flessibilità;
- apertura;
- orizzontalità;
- fluidità;
- spontaneità.

Il grafico seguente rappresenta la dinamica che si cerca di stabilire partendo da un intervento orientato a soddisfare i propositi indicati.



### *Assi metodologici*

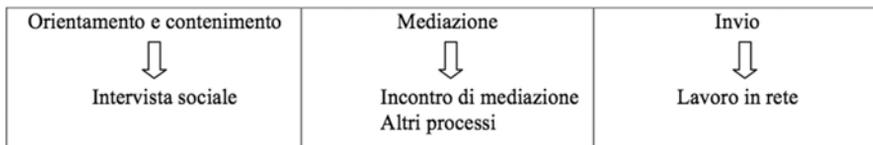
- analisi della situazione;
- équipe di mediazione;
- visione del conflitto;
- obiettivi;
- strategie.

L'approccio metodologico è, in linea di massima, lo stesso per le tre tipologie di conflitti: conflitti all'interno della comunità, conflitti pubblici e conflitti interculturali. Ovviamente, però, l'approccio non sarà lo stesso per quanto riguarda il modo di affrontare ogni singola situazione (il modo in cui si stabilisce un primo contatto) e ogni singolo momento dell'intervento. Partendo da tale presupposto, considereremo i possibili ambiti interessati.

In ogni caso, la prima tappa dell'intervento è il contatto con una situazione concreta e la sua diagnosi. Tale valutazione consente di capire se possa essere affrontata con i processi di cui si dispone o, in caso contrario, scegliere un modo per orientarla verso altre istanze di attenzione

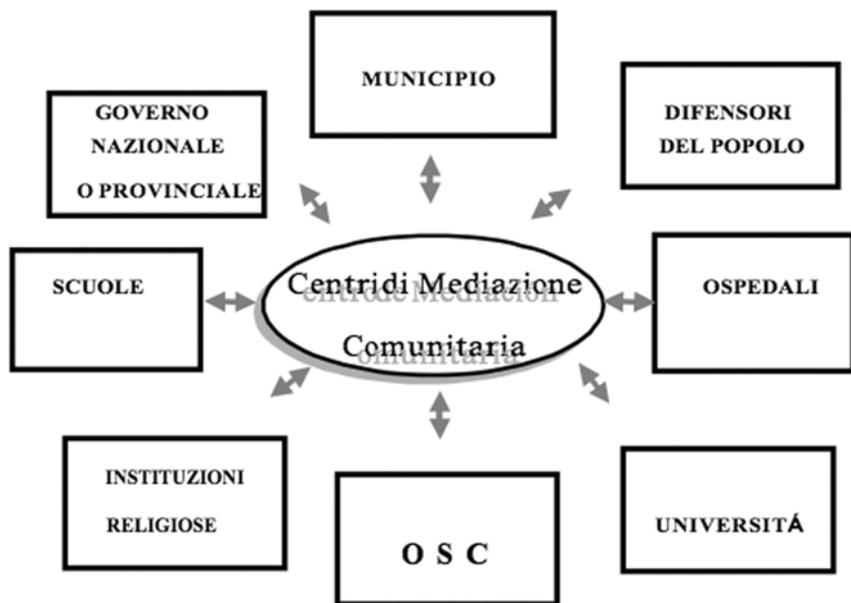
del problema. Il seguente riquadro mette in evidenza le fasi coinvolte in questa prima decisione.

**Prevenire – Orientare – Contenere – Mediare – Inviare**



### Primo contatto con la situazione. Metodo sociale

L'intervista sociale è un processo di comunicazione volto a realizzare una prima valutazione della situazione specifica in modo da identificare il/i problema/i e le esigenze delle persone. È una tappa fondamentale di ogni processo e chi la conduce deve disporre dell'abilità e della competenza necessarie per esaminarne attentamente i diversi aspetti e per stabilire dove inviare il caso. Inoltre, per procedere in un percorso efficace e non realizzare solo una "derivazione-invio alla deriva", i centri di Mediazione Comunitaria devono essere inseriti concretamente nella comunità in modo da operare a contatto diretto con i referenti locali e stabilire una solida articolazione istituzionale. Si cerca, quindi, di potenziare alcune risorse comunitarie e sociali di base che permettano di affiancare ai problemi le possibili soluzioni.



Sebbene lo scopo di questa analisi non sia quello di delineare i processi al quale è possibile ricorrere nelle diverse situazioni di conflitto, presenteremo alcune indicazioni generali che possano essere tenute in considerazione in una situazione specifica.

### *Tipi di processi*

- negoziazione;
- mediazione comunitaria;
- mediazione comunitaria Multiparte;
- facilitazione;
- pianificazione cooperativa;
- costruzione di consensi;
- dialoghi pubblici;
- circolo di dialogo;
- intervento in crisi.

## Guida orientativa per un processo di Mediazione Comunitaria

Come abbiamo detto, il primo passo da compiere è l'intervista sociale. In base al caso, l'intervista potrà essere condotta con ciascun eventuale partecipante o con chiunque partecipi alla prima riunione. Gli elementi da considerare per poter realizzare un'intervista sono:

### *Interviste sociali*

Presentazione delle persone. Modalità di riunione.

Ruolo del mediatore. Composizione amichevole della controversia.

Informazioni sulla mediazione comunitaria e le sue caratteristiche: volontarietà, gratuità, protagonismo, riservatezza.

Consulenza qualificata (opzionale).

Lavoro di contenimento e sensibilizzazione.

Data provvisoria per l'incontro se il caso è mediabile.

Convocazione (scritta, telefonica, personale) di altri partecipanti.

Ricorso ad altri servizi (Rete Sociale).

Una volta svolte le interviste

necessarie, l'intervistatore organizza un riassunto del caso per l'incontro di Mediazione.

Nomina del/i mediatore/i (co-mediazione o tavola rotonda).

Anche se il processo di Mediazione ha inizio già dal primo incontro per favorire la comprensione della dinamica, considereremo "l'incontro di mediazione" come la procedura che ha inizio quando tutti gli attori hanno concordato di parteciparvi. Può essere considerato come una sequenza di tappe, ognuna con dei propositi e delle particolarità.

### *Tappe dell'incontro di mediazione*

- introduzione: impostazione e regole;
- prima riunione congiunta (dialogo);
  - le persone raccontano la propria storia;
  - riformulazione del conflitto (interessi);

- riunioni private;
- riunioni congiunte (intesa);
  - generare ed esplorare opzioni;
  
- riunione congiunta finale;
  - costruzione dell'accordo;
- monitoraggio.

## Approfondimento delle diverse tappe dell'incontro di mediazione

### *Prima tappa: introduzione - apertura*

- presentazione dei partecipanti e dei mediatori;
- discorso introduttivo;
  - spiegazione della dinamica di lavoro;
  - creazione del clima adeguato;
  - principi della Mediazione;
  - modalità procedurali;
  - ringraziamento per la volontà di partecipare.

### *Seconda tappa: presentazione del problema*

- i partecipanti raccontano la propria visione del conflitto;
- aiutare i partecipanti a narrare la propria storia e a esprimere i propri sentimenti;
- creare fiducia e cooperazione;
- ascoltare;
- chiedere per chiarire, ampliare e comprendere i diversi aspetti che emergono dalle narrazioni, espliciti o taciti;
- parafrasare le narrazioni delle parti;
- favorire il dialogo;
- legittimare le persone, le narrazioni, le idee e le azioni;
- riassumere;
- mantenere un equilibrio rispetto al tempo a disposizione dei partecipanti.

### *Terza tappa: riformulazione del conflitto*

- aiutare i partecipanti a visualizzare e comprendere i diversi aspetti della situazione e a capirsi tra loro (dialogo);
- aiutare a “mettersi nei panni dell’altro”;
- aiutare a stabilire un ordine rispetto ai temi da trattare (agenda);
- aiutare a focalizzare i problemi specifici;
- bilanciare le domande con legittimazioni e parafrasi;
- agevolare la comunicazione;
- riconoscere i progressi.

Indicatori del passaggio alla quarta tappa. Quando i partecipanti sono consapevoli di:

- avere dei problemi che intendono risolvere;
- avere degli interessi in comune;
- comprendere meglio il punto di vista dell’altro e della situazione in generale;
- voler lavorare insieme per risolvere il conflitto.

Domanda di riflessione: come possiamo fare per raggiungere (interessi di A) e (interessi di B)?

### *Quarta tappa: i partecipanti analizzano il conflitto valutando quali opzioni e alternative possano offrire proposte soddisfacenti*

- stimolare i partecipanti a creare opzioni di reciproco vantaggio;
- iniziare ri-orientando la critica e la valutazione delle opzioni;
- utilizzare la tecnica del *brainstorming* nel caso in cui non emergano delle opzioni o non siano ritenute reciprocamente accettabili;
- riassumere le opzioni emerse (è possibile scriverle su una lavagna a fogli mobili);
- domandare per chiarire e spiegare;
- favorire la comunicazione;
- riconoscere i progressi;
- valutare le conseguenze (“avvocato del diavolo”);
- valutare le opzioni sulla base di criteri oggettivi;
- riassumere le proposte;
- integrare le proposte.

*Quinta tappa: i partecipanti hanno raggiunto un'intesa che può concretizzarsi in un accordo*

## **Post-mediazione**

**Monitoraggio**



**Per telefono, posta elettronica, personalmente,  
a seconda delle possibilità**

**Per sapere**

**Se è stato compiuto l'accordo**

**Se si sono ci sono state delle modifiche**

**Se è fallito**



**Analizzare i motivi**

## **L'accordo deve essere espresso in forma affermativa, in un linguaggio neutro e nello "stile" dei partecipanti**



**Specifico  
Realista  
Bilanciato  
Inclusivo  
Leggibile  
Concreto**

### *Sesta tappa: monitoraggio*

Si tratta di un'ulteriore tappa alla quale l'approccio del metodo sociale attribuisce grande importanza. Fa riferimento tanto all'accordo quanto a qualsiasi istanza derivante dalla situazione esposta. A partire da tale prospettiva, consideriamo elementi essenziali dell'attenzione e/o gestione dei conflitti la consulenza e il reindirizzamento delle pratiche scelte laddove queste non abbiano avuto l'efficacia prevista.

Come sappiamo, i partecipanti non sempre arrivano a un accordo. In ogni caso, è necessario e desiderabile che tale esperienza sia stata positiva per le parti coinvolte, giacché a partire da lì potranno considerare tale istanza come un'alternativa valida per affrontare il conflitto in questione (come la riapertura della Mediazione per fare un altro tentativo o per adattare quanto accordato a eventuali cambiamenti avvenuti) o un'altra situazione che si presenti in futuro.

Affinché il processo venga percepito come tale dai protagonisti è necessario che:

- il mediatore comprenda i diversi aspetti e fattori del conflitto e contribuisca a renderli comprensibili;

- i partecipanti possano esprimere i loro punti di vista, sentimenti, proposte, accordi o disaccordi, in condizioni di rispetto e riconoscimento;
- ciascun partecipante possa ascoltare i punti di vista, i sentimenti, le proposte e gli accordi o i disaccordi degli altri partecipanti in un clima di rispetto e riconoscimento;
- i partecipanti si sentano legittimati come persone, come attori, nelle proprie idee e nelle proprie decisioni;
- la parti dispongano del tempo necessario per attribuire un nuovo significato alla situazione e poter valutare le alternative possibili.

## Post-mediazione

### Monitoraggio



**Per telefono, posta elettronica, personalmente,  
a seconda delle possibilità**

**Per sapere**

**Se è stato compiuto l'accordo**

**Se si sono ci sono state delle modifiche**

**Se è fallito**



**Analizzare i motivi**

## Mediazione multiparte

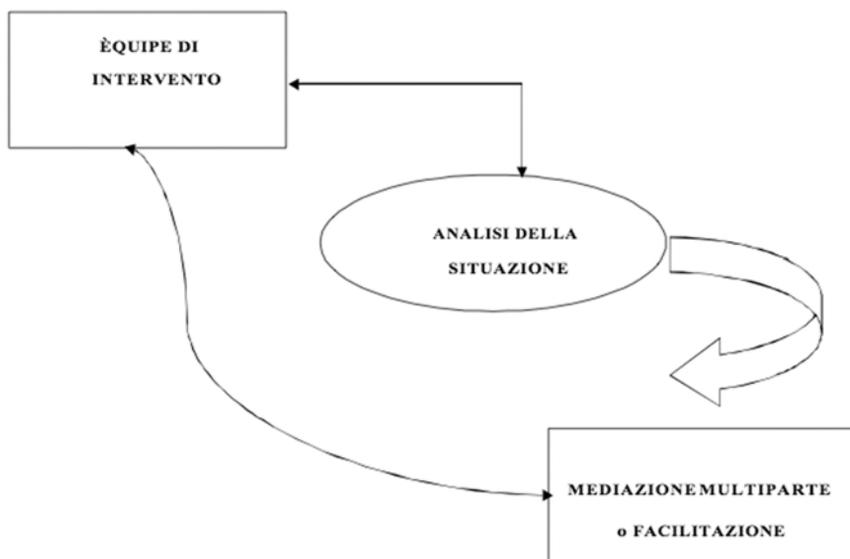
Si utilizza normalmente nei conflitti denominati *complessi*: quelli che, a causa dell'intervento delle autorità pubbliche o della loro ripercussione sociale, non hanno trovato soluzioni soddisfacenti nei meccanismi istituzionali. Coinvolgono diversi attori sociali, quali organismi governativi o non governativi, gruppi di residenti, imprese, piccoli commercianti, istituti scolastici, istituzioni sanitarie, ecc. Le parti coinvolte non solo sono quelle implicate in modo diretto nel conflitto, ma anche i gruppi di interesse, che, anche se non colpiti personalmente o direttamente, sono interessati alla questione da risolvere (gruppi ecologisti, dei diritti umani, e altri).

È fondamentale che tali processi siano condotti da équipe di mediatori specializzati e qualificati. Le questioni trattate devono essere facilmente identificabili e non rientrare nella sfera dei diritti costituzionali.

### *Caratteristiche*

- si utilizza per conflitti complessi;
- coinvolgimento di più di due parti;
- partecipazione di diversi attori sociali;
- livelli di complessità medio-alti;
- considerevole esposizione pubblica;
- devono essere condotte da una équipe di mediatori esperti.

### **METODO DI LAVORO**



## Fasi di un processo di Mediazione Comunitaria Multiparte

- Analizzare la problematica;
- Pianificare le strategie (metodologia, agenda, luogo di riunione, date);
- Selezionare i mediatori ritenuti più idonei;
- Distribuire ruoli e compiti;
- Identificare le parti coinvolte;
- Effettuare la convocazione;
- Eseguire il processo.

## Guida orientativa per “altri processi”

I conflitti di una certa complessità richiedono processi che includano istanze diverse, siano esse sequenziali o simultanee. Per questo motivo, abbiamo preferito presentare alcune regole sui diversi propositi e “momenti” di tali processi, relazionati con gli assi metodologici precedentemente enunciati.

### *Analisi della situazione*<sup>73</sup>

#### *Primo passo: esposizione e analisi del problema*

- considerare i diversi aspetti e/o fattori che configurano il conflitto e delimitare quelli maggiormente rilevanti;
- definire una classificazione che permetta di valutare l’approccio adeguato;
- considerare le informazioni disponibili e quelle necessarie;
- considerare quali attori sono o sarebbero eventualmente coinvolti;
- domandarsi quali siano i punti di forza degli attori coinvolti;
- domandarsi quali siano le debolezze degli attori coinvolti.

#### *Secondo passo: costruzione della mappa*

- che relazioni hanno instaurato?
  - con persone, gruppi, famiglie di riferimento;
  - con ONG;

<sup>73</sup> Questa spiegazione è un adattamento del materiale utilizzato per il corso realizzato all’interno dell’organizzazione Fundared, offerto da Elina Dabas e Denise Na Najmanovich (Dabas E.-Najmanovich D., 1995).

- con organismi nazionali;
  - con organizzazioni di base;
  - altri.
- di tali relazioni:
    - quali sono le più strette o vicine?
    - quali sono quelle intermedie?
    - quali sono le più distanti?

*Terzo passo: il “contratto sociale”*

- quali relazioni converrebbe rafforzare con riferimento alla risoluzione del problema definito?
- quali nuove relazioni potrebbero instaurare i partecipanti?
- quali strategie adotterebbero per raggiungere tale obiettivo?
- che tipo di contatto devono mantenere per adempiere al proprio compito?
- qual è il contratto che dovrebbero concludere con gli altri partecipanti (persone, gruppi o organizzazioni)?

## Équipe di Mediazione

Nei diversi tipi di conflitto, però soprattutto nell’ambito dei conflitti sociali, la qualità professionale dell’*équipe* di intervento si rivela indispensabile. E necessario considerare che, così come possiamo dare contributi significativi alla gestione dei processi, possiamo, perfino con le migliori intenzioni, contribuire ad aggravare la situazione o causare danni considerevoli agli attori necessari e/o involontari del conflitto se non comprendiamo tali fenomeni in tutta la loro complessità. Alcune domande possono guidarci nel riconoscimento delle competenze adeguate:

- siamo disposti a coinvolgerci?
- siamo legittimati a partecipare?
- siamo idonei?

La formazione di *equipe* interdisciplinari in grado di fornire risposte alle domande formulate rappresenta un presupposto indispensabile per poter intervenire nella situazione specifica. Il compito di tale *equipe* può essere sintetizzato nel seguente modo:

- dare consigli riguardo ai processi e agli strumenti adeguati per la gestione dei conflitti;
- realizzare la diagnosi della situazione (esposizione e analisi del problema, costruzione della mappa, “contratto sociale”);
- identificare: aree del conflitto, attori principali o secondari, gruppi di interesse, minoranze rappresentative, minoranze attive, leadership, risorse, rappresentatività, ruoli, collegamenti esistenti e possibili, rapporti di potere, interessi individuali/di gruppo/collettivi, altro;
- progettare un programma di lavoro (processi in parallelo o in sequenza, équipe specializzate in aree di lavoro o in tematiche specifiche, strategie, ruoli, risorse materiali e umane, livelli di partecipazione, convocazioni, altro);
- progettare, guidare, condurre il procedimento;
- stimolare la fiducia nell’équipe, nel processo, nei partecipanti;
- stabilire regole chiare;
- eseguire procedimenti di valutazione;
- lavorare con la rete.

## Analisi del conflitto

Gli aspetti da valutare per poter analizzare il conflitto e favorirne così la gestione sono stati enunciati in precedenza parlando della tipologia che lo caratterizza ed elaborando gli assi concettuali sul quale si basa il nostro approccio. In questa sezione intendiamo sottolineare l’esigenza di osservare il sistema delle relazioni, i diversi fattori che incidono sul conflitto, il contesto nel quale si sviluppa, i livelli e l’accesso alla partecipazione, i rapporti di potere e le articolazioni esistenti e strategiche che possono trasformare la situazione specifica. Quanto alle rappresentazioni sociali, bisogna precisare che possono costituire un ostacolo alla gestione del conflitto giacché molte volte scatenano o generano tensioni che contribuiscono ad aggravarlo. In questo senso, trasformare tali rappresentazioni può essere una buona alternativa per superare il conflitto. L’analisi della situazione di conflitto prevede, quindi, di soddisfare le percezioni e le rappresentazioni reciproche dei diversi attori e del conflitto stesso.

Al momento di analizzare il conflitto è necessario innanzitutto considerare le rappresentazioni, gli avvenimenti, i mezzi e le minoranze attive, per poter poi identificare le parti e preparare un programma adeguato alle circostanze.

## Obiettivi

### *Obiettivo generale*

Far sì che molti – differenti, diversi e plurali – possano concordare propositi comuni senza rinunciare alla propria differenza, diversità e pluralità.

### *Obiettivi specifici*

- contribuire ad agevolare la comunicazione quale strumento di costruzione della cosa pubblica;
- predisporre scenari di deliberazione pubblica e cittadina;
- promuovere “attività di dialogo”;
- favorire la costituzione di consensi e luoghi di incontro tra i diversi attori sociali che permettano di organizzare e pianificare azioni strategiche;
- agevolare la comprensione della dimensione collettiva dei problemi sociali;
- stimolare la partecipazione alla costruzione di politiche pubbliche e l’incontro di strumenti di incidenza in materia di affari pubblici;
- recuperare la memoria storica collettiva;
- operare sulle rappresentazioni sociali individuali, di gruppo e collettive;
- incoraggiare il dialogo intra e intergrupale;
- rafforzare e collegare le reti sociali e comunitarie;
- legittimare e potenziare le risorse disponibili;
- favorire aree di uguaglianza e spazi intermedi e intermediari;
- progettare formule per ristabilire le competenze comunitarie;
- creare connessioni stabili che aiutino a trovare risposte presenti e future;
- lavorare con l’identità sociale e l’appartenenza a una società pluralista;
- individuare leadership democratiche;
- contribuire alla restaurazione e alla costruzione di legami sociali.

### *Strategie*

Poiché tali interventi sono considerati processi complessi e dinamici, un primo suggerimento per la scelta delle strategie adeguate è procedere a una corretta valutazione del contesto generale e specifico (materiale e

simbolico) nel quale si svolgeranno. In tale prospettiva è possibile includere una pluralità di strategie o attività che si propongono obiettivi generali e specifici, nonché l'intervento di diverse equipe di Mediazione, la facilitazione e la formazione o il rafforzamento comunitario. Inoltre, in ogni caso si dovranno considerare le risorse disponibili e il tempo disponibile o necessario per ciascuna tappa:

- analisi dell'intervento;
- utilizzo di meccanismi che ammettano spazi di discussione e autoriflessione sulla società-comunità;
- creazione di canali di dialogo efficaci, all'interno e tra i diversi livelli, generando veri "ambiti di interlocuzione";
- registrazione della narrativa sequenziale dei protagonisti (film, video, fotografie, dipinti);
- impiego di tecniche di partecipazione e di creazione di consenso per favorire la presa di decisioni;
- applicazione di dinamiche di organizzazione e pianificazione;
- scenari di dialogo pubblico;
- protocolli di intervento per le situazioni di emergenza.

In generale, la dinamica dell'intervento si propone di: formare equipe solide; preparare incontri ampi e inclusivi; legittimare i partecipanti individuali o di gruppo (in tal caso, contribuire a trasformarli in minoranze attive, riconoscere e identificare potenziali leadership e concedere loro i luoghi che gli spettano, fornendo gli strumenti adeguati per adempiere al proprio ruolo); considerare il ruolo dei *media* quali attori reali o potenziali del conflitto; verificare il tipo di conflitto nel quale si intende intervenire (qualità, intensità e dimensione); far sì che i tempi del processo si adeguino alla dinamica del conflitto; determinare il funzionamento dell'imparzialità e quali sono le persone in grado di garantirla; formare equipe in grado di assistere i singoli gruppi e di fornire loro gli strumenti necessari per la concreta partecipazione al processo; valutare l'utilità e, in ogni caso, delineare gli eventi verificatisi prima della convocazione, o durante e dopo il processo, che possano offrire un contributo al lavoro svolto; conoscere tutte le risorse esistenti nel contesto in cui si opera per poter orientare e dirigere il processo in maniera adeguata; stabilire una cooperazione tra i diversi settori per il perseguimento di finalità di comune interesse; concordare regole tra le parti per garantire la riservatezza; verificare il tipo di processo partecipativo di dialogo più adatto al

conflitto in questione in modo da poter favorire il dialogo tra le parti, e, infine, progettare il o i processi a partire dai quali si intende intervenire.

Abbiamo ritenuto necessario terminare questo volume con un capitolo dedicato agli strumenti e al processo per offrire l'ausilio concreto utile sia nell'orientarsi nell'analisi e nella comprensione di mediazioni già realizzate sia nell'elaborazione di futuri interventi.

## Riferimenti bibliografici

Baczko, Cronislaw, *Los imaginarios sociales. Memorias esperanzas colectivas*, Nueva Visión, Buenos Aires 1999.

Bauman, Zygmunt, *In Search of Politics* (trad. it.: *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2000).

Bauman, Zygmunt, *La modernidad líquida*, intervista a Zygmunt Bauman da parte di Daniel Gamper, 12 mayo 2004, [http:// filoetica.webcindario.com](http://filoetica.webcindario.com).

Bourdieu, Pierre, Wacquant, Loic, *Réponses. Pour une anthropologie reflexive* (trad. it.: *Risposte. Per un'antropologia riflessiva*, Bollati Boringhieri, Torino 1992).

Bush, Baruch Folger, Joseph P., *The Promise of Mediation* (trad. it.: *La promessa della mediazione*, Vallecchi, Firenze 2010).

Bustelo, Daniel, Urriol, Eliçabe, *Un modelo latino e interdisciplinar de Mediación* in "L@ Revista", 2, Mediadores en Red, Mendoza, marzo 2003, pp. 14-23.

Chartier, Roger, *El Mundo Como Representación. Historia cultural entre práctica y representación*, Gedisa, Barcelona 1996.

Chartier, Roger, *Escribir Las Prácticas*, Manantial, Buenos Aires 1996.

Dabas, Elina, Najamanovich, Denise, Redes, *El Lenguaje de los vínculos*, Paidós, Buenos Aires 1995.

Diez, Francisco, Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar en Mediación*, Paidós, Buenos Aires 2000.

Elías, Norbert, *Die Gesellschaft der Individuen* (trad. It.: *La società degli individui*, Il Mulino, Bologna 1990).

Entelman, Remo F., *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Gedisa, Barcelona 2002.

Fisher, Roger, Ertel, Danny, *Getting Ready to Negotiate*. Penguin Business, New York 1995.

García Canclini, Néstor, *Imaginarios urbanos*, Eudeba, Buenos Aires 1999.

Giménez Romero, Carlos, *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*, in "Migraciones", 10, Madrid 2001.

González Capitel, C., *Manual de Mediación*, Atelier, Barcelona 2001.

Gualdoni, Viviana, *Acción colectiva, ciudadanía y espacio público*, <http://www.nombrefalso.com.ar>.

Iñigo, D., *Reflexiones sobre los principios básicos de la mediación*, 30 abril 2004, <http://www.servilex.com>.

Goethe, Johann Wolfgang, *Die Wahlverwandschaften* (trad. it. *Le affinità elettive*, Feltrinelli, Milano 2013).

Lederach, John Paul, *Desafíos y alternativas en la construcción de la paz*, conferencia presso il Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, Caracas (Venezuela), 5 agosto 2003, in “L@ Revista”, 4, Mediadores en Red, Mendoza, octubre 2003.

Lederach, John Paul, *Educación para la paz*, Fontamara, Barcelona 1984.

Mata, Cristina, *Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación*, in “Diálogos”, [www.infoamerica.org/articulos/m/matamariacristina.htm](http://www.infoamerica.org/articulos/m/matamariacristina.htm).

Mata, Cristina, *Entrevista con Roger Chartier*, in “Historia y Educación”, Buenos Aires 1998.

Milanese, Efrén, Merlo, Roberto, Machín, Juan, *Redes que previenen*, Colección Cuadernos para la Acción I, Instituto Mexicano de Juventud y Centro de Formación en Farmacodependencias de Cáritas, México 2000.

Montero, Maritza, *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*, Paidós, Buenos Aires 2003.

Narayan, D., *Empoderamiento y reducción de la pobreza*, Alfaomega, México 2002.

Nató, Alejandro, Rodríguez Querejazu, Gabriela, *Las víctimas de las drogas*, Universidad, Buenos Aires 2001.

Sarlo, Beatriz, *Épica de la multitud o la consolación de la filosofía*, in “Punto de Vista”, 73, Buenos Aires, agosto 2002, pp. 4-9.

Sarlo, Beatriz, *¿Hay futuro para la Argentina?*, in “Punto de Vista”, 74, Buenos Aires, diciembre 2002, pp. 1-5.

Six, Jean François, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Parigi 1995.

Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires 1997.

Suares, Marinés, *Mediando en conflictos familiares*, Paidós, Buenos Aires 2002.

Tapia, Gachi, Leivi, Tomás, *Procesos de Mediación en Kosovo: dos contextos de intervención. Relatos de nuestra experiencia*, in “L@ Revista”, 5/6, Mediadores en Red, Mendoza, marzo e luglio 2004.

Veyne, Paul, *Comment on écrit l'histoire suivi de Foucault révolutionne l'histoire*, Édition du Seuil, Paris 1978.

## Altro giro: note all'edizione 2016

### Mediazione Comunitaria: promesse, inquietudini e speranze<sup>74</sup>

#### Il Muro, il No-Muro, l'eterno ritorno...

di Liliana María Carbajal

In questi anni, anche “Il Muro di Paraná”, caso di cui avete letto un riassunto in questo libro, ha avuto la sua storia. Questo riassunto di un'esperienza di mediazione (2004) lasciava intendere una sorta di lieto fine: un'esperienza soddisfacente, non solo perché si era giunti a un accordo per il quale se ne evitò la costruzione, ma anche perché il processo aveva generato la possibilità di conoscenza e riconoscimento reciproco tra i partecipanti, di trovare le loro soluzioni alla situazione.

Agli inizi del 2009 un quotidiano annuncia che è stata avviata la costruzione che separa i due settori del quartiere.

Per noi fu d'obbligo la domanda su cosa fosse successo in quegli anni: Saranno cambiati gli attori, saranno accaduti fatti nuovi che hanno causato il fallimento di quell'accordo o, semplicemente, non si sono trasformati i motivi che avevano portato all'iniziativa? Ci scambiammo alcune mail che, ironicamente, dicevano qualcosa come: “dobbiamo riscrivere il libro”. Altro motivo che dà senso a questa edizione. In ogni modo, la sua evoluzione interpellava le pratiche di questo campo e ci indicava la necessità di ripensare i nostri interventi e identificare i nostri limiti. I limiti per quanto riguarda la nostra comprensione della complessità delle dinamiche sociali urbane contemporanee e dei processi per quanto concerne l'adeguatezza o meno delle linee teorico metodologiche che seguivamo negli interventi. Certamente, il cammino percorso in questi anni nella conoscenza e nell'azione ci permette di ridefinire la mediazione in questi contesti e così pensarla come una “finestra di opportunità” per iniziare un processo più ampio o “processi plurali”. Proprio così: la mediazione non come punto di arrivo, ma come un punto di partenza per avviare un pro-

<sup>74</sup> Uno sviluppo più esteso di queste note può trovarsi in Carbajal, Liliana María, *Transformación de conflictos sociales urbanos-territoriales: promesas, desajustes y esperanzas*, Congreso Mundial a Distancia, Métodos Apropriados de Resolución de Conflictos, ODR, 2012.

cesso di trasformazione sociale urbana. La proposta di costruzione del Muro rivelava una molteplicità di fattori, dimensioni, attori e un malessere profondo che sono confluiti in quella situazione. Un processo e un accordo che non includeva il come proseguire, il come iniziare un processo di trasformazione sociale urbana; correva il rischio di essere solo una tregua provvisoria, temporanea, una contingenza nel progetto di costruzione del muro. In questi anni si producono nuovi eventi nel quartiere, un episodio di violenza giovanile che, ancora una volta, vede la morte di un giovane. Questa volta il muro diventa una sorta di trincea dalla quale un gruppo di giovani scagliava le sue armi contro un altro gruppo di giovani. Così la nuova notizia: i vicini decisero di abbattere il muro. Con le loro parole: “Il muro promuove l’insicurezza nel quartiere”. È stato costruito per cattivi motivi e si demolisce per cattivi motivi, niente da festeggiare...

La conflittualità sociale richiede, dunque, un approccio integrale, strategico, di processi multipli. La mediazione come parte dei processi più ampi. Da un punto di vista generale possiamo dire che la pace sociale richiede molto più che buoni propositi e una città aperta e integrata, come sostiene Jordi Borja, non può e non deve essere una lettera a Babbo Natale...<sup>75</sup>

Se, come abbiamo scritto nella presentazione di questa edizione, i sentieri del bosco ci hanno portato al bosco stesso, possiamo dire anche che il bosco si è ingrandito, si è arricchito. Nell’universo che definisce ciò che chiamiamo “mediazione”, una nuova riflessione potrebbe organizzarsi come una strategia che svela il desiderio, la parola e lo stimolo di alcune domande che resteranno aperte e questo è precisamente il senso di questa conversazione.

75 V. Carbajal, Liliana, 2012, *Mediación: dilemas éticos o asumiendo las contradicciones*, in “Iatrama, Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos”, novembre 2013.

# Verso un modello di intervento integrale nei conflitti sociali urbani o territoriali<sup>76</sup>

di Alejandro Nató

Se alcuni valori, come quella solidarietà fondata sulla giustizia sociale, sono minacciati, e con loro le possibilità di una convivenza pacifica, è tempo di rivedere l'idea di Pace nella quale noi iscriviamo o si iscrive questo campo e pertanto osservare le contraddizioni tra forma e contenuto, forma e progetto<sup>77</sup>.

Manifestazioni delle classi medie urbane o il silenzio dei “condannati della città” che sembrano “essere di troppo per gli altri”, richiedono processi-approcci complessi, strategici e integrali, oltre alla prudenza di non intervenire per riconciliare, zittire, mantenere lo status quo; offrendo processi di dialogo basati sui punti d'accordo e orientati al futuro nell'ambito di una iniquità lacerante, di storie di dolore.

Pensare in termini di trasformazione sociale richiede di aprirsi alle domande che cercano la fessura dalla quale promuovere processi che promuovano o diano luogo all'aspettativa di un nuovo ordine sociale, l'incontro della società-città divisa, l'articolazione delle relazioni sociali nella loro polisemia, nel loro decentramento; con la speranza, o l'utopia, di vivere in una società-città, in un mondo degno di essere vissuto per tutti e tutte. Da questa prospettiva l'idea di pace si allontana sia dall'ottimismo ingenuo che dal pessimismo immobilizzante.<sup>78</sup>

I conflitti sociali urbani territoriali contemporanei presentano, come abbiamo descritto, una nuova intensità e complessità. Alcune delle immagini che vediamo oggi nel mondo, in qualche modo sono preannunciate nel testo del 2006. Queste e nuove immagini degli scenari contemporanei richiedono di concertare politiche pubbliche comuni o coordinate tra le istituzioni del governo locale, nazionale o istanze regionali, che compren-

76 Uno sviluppo esteso dei distinti punti di vista che soggiacciono a queste note si può trovare in: Nató, Alejandro M. e Carbajal, Liliana M.: *La conflictividad social desborda el dispositivo jurídico/judicial. Hacia un modelo de intervención integral en conflictos sociales urbanos-territoriales*, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, Dep.to de Investigaciones Científicas, Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo (2012) e in Carbajal, Liliana M. 2012 e 2013.

77 Carbajal, L. 2013.

78 Ibidem.

dono anche nuovi campi di azione di carattere sociale, di promozione economica, di costruzione di cittadinanza, di cultura ambientale, di proiezione internazionale. In questa linea, si dovranno proporre e disporre ampi spazi di cooperazione e coordinamento per affrontare con senso strategico questioni generali di sviluppo e le conflittualità o tensioni che emergono da questi processi.

La complessità dei problemi che affrontiamo richiede la costruzione (come verbo e come sostantivo, come processo e come dispositivo) di ponti di integrazione che permettano di far circolare la pluralità delle voci che possano manifestare il loro dissociarsi e il loro malcontento, non come mera catarsi ma in spazi nei quali si possano trovare strade per rispondere.

Una necessità primaria sta nel trovare un punto di vista articolatore dello spazio di intervento che rappresenti a sua volta un nucleo di coesione e articolazione intersettoriale e interistituzionale locale o regionale, di una piattaforma costituita da diversi attori/settori che possano coordinare azioni e co-costruire alternative di trasformazione nelle differenti dimensioni e nei differenti elementi della situazione.

“Un obiettivo senza progetto è solamente un desiderio”

L'idea di piano, di progetto, presuppone alcuni principi, idee, propositi. Poi si devono trovare quegli strumenti e quelle tecniche che si integrano in un processo o processi plurali che permettano di “perseguire l'orizzonte del possibile”. Insomma: una proposta che derivi dal riconoscimento dei diritti di cittadinanza e la scommessa per un mondo più giusto.

## E continuiamo a imparare

di María Gabriela Rodríguez Querejazu

In questi dieci anni si è mosso molto. Qualcosa continua a muoversi oggi. Ciò che è fondante permane. Si è compiuta la previsione fatta più di vent'anni fa, quando iniziammo a elaborare la proposta della mediazione comunitaria come politica pubblica nel nostro paese: "La Mediazione Comunitaria è arrivata per restare". Centinaia di operatori formati, decine di centri di mediazione comunitaria, un'offerta formativa di qualità più ampia, ma non ancora sufficiente, migliaia di casi mediati, migliaia di persone soddisfatte, nuovi progetti, nuovi approcci. Pensare la mediazione comunitaria come un approccio di rete è stato azzeccato.

È uno strano privilegio incontrarci nuovamente in questo bosco anche dopo aver percorso strade diverse, con la passione intatta, molti sogni realizzati, alcune frustrazioni, un paio di risposte e nuove domande che sollecitano nuove conversazioni.

Dieci anni sono molto tempo per la vita di una persona, ma non sono sufficienti per trasformare una cultura. La vecchia cultura della competizione e dell'esclusione continua a essere presente tra noi, mentre si avvista all'orizzonte una cultura di collaborazione e solidarietà. Timidamente in alcuni, con più forza e presenza in altri. Molte volte sovrapposte. Quindi, di tanti anni di diffusione, promozione e formazione a tutti i livelli, sappiamo che non è ancora insediata nella nostra cultura cittadina. Sono molte le persone o i gruppi in conflitto che continuano a cercare qualche autorità che lo "risolva", "qualcuno che si faccia carico", "qualcuno che trovi la colpa nell'altro e che lo punisca per questo".

È lodabile lo sforzo che realizzano gli operatori per persuadere le parti affinché siano loro stesse, le protagoniste del conflitto, a trovare le vie di uscita. Nessuno meglio di "loro stesse" può trovare una soluzione collaborativa: ascoltare, guardare, entrare in relazione e riconoscere che c'è un legittimo altro che ha pure lui ragione dal suo punto di vista, sedersi a pensare insieme, esplorare nuove strade e creare qualche cosa di nuovo richiede di fare uno sforzo. È un lavoro quasi sempre arduo, ma fruttuoso a medio e lungo termine. Questo non si capisce a prima vista, se ne fa esperienza.

In questi anni abbiamo provato che funziona sempre meglio il "passa-parola", vale a dire che le persone che sono state protagoniste di questo processo lo consiglino con entusiasmo ad altre. Il loro vissuto le aiuta a

acquisire competenze per il dialogo e il dialogo favorisce la comprensione.

La mediazione comunitaria è vita per la comunità, genera salute sociale ed è uno strumento irrinunciabile per la costruzione della pace. È salutare perché continua a compiere lo stesso proposito per cui è stato creato: governare in modo costruttivo i conflitti nell'ampio scenario urbano, pieno di contraddizioni e disuguaglianze. Impariamo a dialogare con rispetto e riconoscimento rispettando i nostri diritti. Se questo non fosse possibile sempre, sono aperte le altre possibilità conosciute. Vale la pena provare.

Continuiamo a insistere, a diffondere, a formare e intervenire nei conflitti, continuiamo a tessere reti, scrivere e imparare sulla famiglia umana, con una convinzione che dà senso al nostro lavoro.

*Quando osserviamo le diverse civiltà  
e vediamo i così diversi stili di vita  
ai quali l'individuo ha dovuto adattarsi  
e a cui lo sviluppo ha dovuto contribuire  
sentiamo rinnovarsi la nostra speranza  
nell'umanità e nelle sue potenzialità.*

Margaret Mead, 1930<sup>79</sup>

---

79 Cit. in Dillon, Wilton, "Margaret Mead (1901-1978)", *Perspectivas: revista trimestral de educación comparada* (París. UNESCO: Oficina Internacional de Educación), vol. XXXI, n° 3, settembre 2001, pp. 501-517.



Ai Lettori dell'edizione 2016

*Ci auguriamo che questo libro abbia raggiunto lo scopo di avvicinarvi a un insieme di saperi e pratiche proprie di un campo “in progress”: la mediazione comunitaria. Da qui potremmo, ciascuno di noi, dal proprio luogo geografico e simbolico, oppure insieme, a partire da dialoghi e articolazioni strategiche, promuovere o lavorare in azioni significative nella costruzione di società-città pluraliste, eque e integratrici. Tornando alle parole di John Berger: “Non sappiamo se un altro mondo sia possibile, ma sappiamo che è necessario”. Una città aperta e integrata richiede istanze di trasformazione sociale urbana, mediatrici, di pratiche di mediazione che chiunque di noi può promuovere o assumere, se accetta la sfida.*



# Sommario

Introduzione, di Danilo De Luise e Mara Morelli	5
Prefazione all'edizione italiana, di Simone Pellegrini	9
Prologo alla nuova edizione (2016)	11
Capitolo I. Le aspirazioni della mediazione	13
Capitolo II. Scenario sociale urbano	31
Capitolo III. A proposito della comunicazione	51
Capitolo IV. A proposito del conflitto	75
Capitolo V. Conflitti nella comunità	89
Capitolo VI. Conflitti pubblici	113
Capitolo VII. Conflitti interculturali	135
Capitolo VIII. I principi della mediazione	161
Capitolo IX. Interventi	181
Altro giro: note all'edizione 2016, di Liliana María Carbajal	229
Verso un modello di intervento integrale nei conflitti sociali urbani o territoriali, di Alejandro Nató	231
E continuiamo a imparare, di María Gabriela Rodríguez Querejazu	233
Ai Lettori dell'edizione 2016	237

[www.editricezona.it](http://www.editricezona.it)  
[www.zonacontemporanea.it](http://www.zonacontemporanea.it)

**MEDIAZIONE COMUNITARIA**  
DALLA COESISTENZA ALLA CONVIVENZA

## **CONFLITTI NELLO SCENARIO SOCIALE-URBANO**

Questo volume, edito per la prima volta nel 2006 a Buenos Aires, mette al centro, come approccio distintivo, la questione sociale urbana - dalla quale pensare, comprendere e intervenire nei conflitti che si generano nella città e sul territorio - e riunisce saperi, sguardi e voci di discipline diverse che attraversano o confluiscono nell'universo che chiamiamo mediazione. Il lavoro degli autori si è concentrato attorno a una preoccupazione e aspirazione che resta tuttora aperta: "Come continuare a vivere insieme?". Aggiornato, per questa versione italiana, nelle domande e nelle risposte, vieppiù nella definizione di alcuni aspetti delle società attuali che hanno aumentato significativamente la conflittualità sociale - la globalizzazione-mondializzazione, un profondo processo di individualizzazione, l'orientamento sempre più spinto al consumo, la mediatizzazione della comunicazione sociale, l'indebolimento di immaginari collettivi, le difficoltà di figurarsi un "noi" - questo libro si pone come strumento di riflessione e azione per tutti gli operatori del campo.

**MEDIACIÓN COMUNITARIA**  
DE LA COEXISTENCIA A LA CONVIVENCIA

**EURO 20**

ISBN 978 88 6438 588 4

