

MEDIACIÓN COMUNITARIA

De la coexistencia a la convivencia

Una colección de ZONA dedicada a la mediación comunitaria

y coordinada por Danilo De Luise y Mara Morelli

para la publicación de libros y e-books

en italiano y otros idiomas destinados al mercado nacional e internacional

MEDIAZIONE COMUNITARIA

Dalla coesistenza alla convivenza

una collana di Editrice ZONA dedicata alla mediazione comunitaria,

diretta da Danilo De Luise e Mara Morelli,

per la produzione di libri ed ebook

in italiano e altre lingue per il mercato italiano e internazionale

Comité Científico / Comitato Scientifico

Ramón Alzate Sáez de Heredia (Universidad del País Vasco)

Leticia García Villaluenga (Universidad Complutense de Madrid)

Carlos Giménez Romero (Universidad Autónoma de Madrid)

Alejandro Nató (Universidad de Buenos Aires)

Jorge Pesqueira Leal (Universidad de Sonora)

Dora Sales Salvador (Universidad Jaime I Castellón)

Juan Carlos Vezzulla (Instituto de Mediación de Portugal)

Gestire e prevenire i conflitti

a cura di Juan Pablo Santi

ISBN 9788864386959

© 2017 Editrice ZONA

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

Telefono 338.7676020

Email: info@editricezona.it

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

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

Stampa: Digital Team - Fano (PU)

Finito di stampare nel mese di ottobre 2017

GESTIRE E PREVENIRE I CONFLITTI

a cura di
Juan Pablo Santi

ZONA

Introduzione

Juan Pablo Santi

Dialoganza di diversità. Gestire e prevenire i conflitti in ambito educativo attraverso la conoscenza di sé e degli altri tramite dialogo, danza e teatro

Alessia Traverso

Coordinatrice del progetto Ponti migranti dell'Associazione Left Lab Genova

La danza comincia ove la parola si arresta.
(Alexandre Tairoff)

IMMAGINE 1

Il progetto “dialoganza di diversità” nasce dall’esigenza di coniugare la teoria della mediazione comunitaria con i bisogni sociali che oggi sempre più vengono messi da parte, con particolare attenzione alla sfera dell’educazione e dell’infanzia.

In una società che direziona alla solitudine, all’individualismo e all’egocentrismo, spesso emergono conflitti e contrasti dovuti alla protezione del proprio “orticello”, dei propri confini, in un’ottica di nulla collaborazione e dove l’altro viene rifiutato. Pertanto è necessario individuare strategie di gestione e prevenzione dei conflitti per vivere appieno il senso di comunità, trasformando quella che di fatto è una coesistenza in una convivenza vera e propria. In questa società impostata sul capitalismo e la globalizzazione malsana (occidentalizzazione), l’individuo fatica a uscire da se stesso per incontrare l’altro e sembra combattere una quotidiana battaglia per la sopravvivenza sociale, sempre più solo e in contrapposizione agli altri. L’elaborato si pone l’obiettivo di approfondire le strategie di “costruzione di senso di comunità” a partire dai più piccoli, mediante l’esperienza di un laboratorio didattico rivolto alle scuole primarie, in cui i bambini verranno accompagnati nella conoscenza di sé e degli altri, con l’applicazione del metodo di apprendimento cooperativo. Gli

strumenti culturali e le strategie di mediazione proposte sono legate al più ampio concetto di mediazione comunitaria.

Mediazione comunitaria in ambito educativo

IMMAGINE 2

Al fine di risolvere o trasformare i conflitti, la mediazione si svolge spesso in ambito comunitario, un ambiente dove più persone coesistono. La mediazione comunitaria si sviluppa nei quartieri, sul territorio e in collaborazione con gli attori chiave che lo vivono quotidianamente, offrendo la possibilità ai cittadini di partecipare in maniera attiva e responsabile. La mediazione comunitaria viene definita da Mara Morelli e Danilo De Luise come:

“Un processo che si compone di varie azioni (culturali, sociali, formative, ecc.) che ha come obiettivo lavorare sul territorio e con il territorio per passare dalla coesistenza alla convivenza, aggiungendo un principio di interazione positiva. Le varie attività svolte puntano a creare le condizioni affinché le comunità esplorino nuovi modi per prevenire, gestire e trasformare i loro conflitti. Seguendo l’approccio culturale della mediazione, intendiamo questa uno stile di vita e una risorsa, prima di essere una tecnica. Grazie alla mediazione i conflitti, se governati adeguatamente, possono costituire un’occasione per un cambiamento positivo. Si tratta di un processo flessibile che considera gli interessi e i bisogni delle persone coinvolte, senza fermarsi alle posizioni.” (2016: 157)

La scuola è un “territorio” molto fertile e può essere vista come una comunità a tutti gli effetti che pertanto può avvalersi degli strumenti della mediazione comunitaria al fine di migliorare la convivenza tra i numerosi attori che la compongono (alunni, docenti, genitori ma anche personale Ata e amministrativo, psicologi, mediatori, ecc.).

IMMAGINE 3

La mediazione in ambito educativo in Italia troppo spesso è stata etichettata, senza adeguate diagnosi, a mera mediazione interculturale, per rispondere all'incremento delle iscrizioni di bambini e ragazzi stranieri che comporta la nascita di nuove relazioni genitore-docente, alunno-docente in cui la componente linguistica sembra la difficoltà dominante. Tuttavia se osserviamo attentamente una realtà scolastica emergono immediatamente difficoltà di carattere non prettamente linguistico-culturale, ma spesso legate a forme di contrasti che possono sfociare in conflitti aperti o addirittura in violenza, indipendentemente dalle lingue-culture coinvolte. La figura del mediatore in ambito scolastico con funzioni esclusive di supporto linguistico non sembra essere una risposta idonea alla situazione attuale della comunità scolastica. Soprattutto per l'ambito scolastico, quando si parla di mediazione, non si tratta soltanto di collocare una figura esterna che faciliti la trasformazione/risoluzione del conflitto, quanto piuttosto della diffusione di un'idea comune basata innanzi tutto sull'ascolto reciproco dei bisogni e che possa permeare, attraverso un'adeguata sensibilizzazione e formazione di tutti gli attori, l'intera istruzione scolastica nel suo insieme. I mediatori diventano gli stessi componenti della comunità educativa, i quali dovrebbero possedere gli strumenti per affrontare il conflitto nel momento in cui dovesse presentarsi. In questo contesto nasce spontanea l'introduzione del concetto di mediazione tra pari, cioè tra coloro che effettivamente conoscono i fatti e le sensazioni meglio di quanto non possa farlo una persona esterna. A tal proposito l'esperto in mediazione Juan Carlos Vezzulla sostiene:

“La mediazione tra pari (uguali), applicata efficacemente nelle scuole, in carcere, in ambito sanitario e nelle comunità in generale, ha il vantaggio della prossimità, del rispetto e del riconoscimento dei soggetti coinvolti. Si pone al servizio delle persone affinché queste possano esercitare un'autocomposizione responsabile, cooperativa e solidale dei loro conflitti attraverso la partecipazione attiva e l'autogestione.” (2010: 120)

Dal conflitto alla violenza: disarmonia a scuola

Conflitto è sinonimo di ostilità, scontro, contrasto ed è generalmente associato ad una connotazione negativa. Se non affrontato, può crescere in un'*escalation* di violenza difficile da ridimensionare. Tuttavia in un'ottica di trasformazione del conflitto, esso può risultare un'opportunità di cambiamento e di presa di coscienza delle parti coinvolte rispetto alla comprensione dei bisogni reciproci e pertanto assumere una connotazione positiva. Secondo la definizione del sociologo Paul Lederach (1997):

“Il conflitto è un processo interattivo che avviene in un contesto determinato. È una costruzione sociale, una creazione umana, diversa dalla violenza, che può essere positivo o negativo in base a come si affronta e a come si conclude, con possibilità di essere guidato, trasformato e superato dalle parti stesse. Solitamente è il prodotto di un antagonismo o incompatibilità tra due o più parti e si esprime attraverso un'insoddisfazione o disaccordo riguardo cose diverse.”

IMMAGINE 4

Nella definizione emergono alcuni aspetti fondamentali come il fatto che il conflitto sia una costruzione sociale e di conseguenza strettamente correlato alla comunità in cui si sviluppa, e come esso possa essere positivo o negativo in base a come lo si affronta. Essere consapevoli delle strategie per prevenire e gestire un conflitto è un ottimo strumento per ripristinare l'armonia, ad esempio in ambito scolastico. In una scuola o in un ambiente educativo generale, un conflitto può sorgere tra i diversi attori coinvolti (docenti e dirigenti scolastici, tra docenti e studenti, tra i diversi docenti, tra i diversi studenti, tra le famiglie e l'istituzione scolastica, tra il personale docente e non docente etc.). Le reazioni dei soggetti al conflitto e alle discussioni sono le più svariate. Una reazione impulsiva ad un conflitto, può generare un forte inasprimento dello stesso. Una risoluzione punitiva (come risposta spesso utilizzata dai docenti) può determinare l'incapacità di assumersi le proprie responsabilità e di comprendere la situazione a livello individuale poiché l'unica conseguenza è una punizione che risulta non restaurativa della relazione. In risposta a queste considerazioni sul conflitto è pertanto

fondamentale incrementare la consapevolezza di sé (sia per gli adulti sia per i ragazzi) e fornire strumenti di gestione delle emozioni e strategie per risolvere i conflitti (meglio se in modalità di mediazione tra pari). La formazione dei giovani ad una maggior comprensione di sé e rispetto verso gli altri può inoltre essere una risposta al bullismo, fenomeno sempre più diffuso tra le mura scolastiche. Il bullismo è una nota forma di violenza caratterizzata da un comportamento intimidatorio nei confronti di una vittima, che può uscire dalla situazione solo con un aiuto esterno. Il bullismo può manifestarsi in forma diretta (scherzi, minacce, colpi, furti o insulti da parte di uno o più bambini diretti, solitamente, verso una sola vittima) o in forma indiretta (calunnie e critiche) e, in entrambi i casi, le conseguenze sono l'esclusione e l'isolamento sociale, mediante danno fisico o psicologico. Un altro elemento caratterizzante il fenomeno è il senso del potere che evidenzia chi è il più forte. Le azioni e le strategie che si possono mettere in campo per impedire che i conflitti sfocino in violenza, per limitare il bullismo e per creare un'armonia nella comunità scuola sono molteplici: dal dialogo alla conoscenza di sé, dall'utilizzo del metodo di apprendimento cooperativo all'acquisizione di tecniche di mediazione ecc. L'applicazione di quest'ultime nel programma di mediazione scolastica tra pari introdotto dalla dott. Rangel nella scuola elementare *Hermanos Flores Magón*, situata nel quartiere *Las Granjas* di Hermosillo, Sonora, Messico stanno già dando i primi frutti. Si tratta di un contesto scolastico complesso che riflette la realtà sociale del quartiere in cui la scuola è inserita dove violenza e criminalità hanno un tasso di incidenza estremamente elevato e in cui i bambini spesso ricreano le situazioni difficili che vivono fuori dalle mura scolastiche (in famiglia e nel quartiere). L'introduzione delle figure dei mediatori tra pari (a seguito di una formazione specifica tenuta dalla stessa Rangel) hanno mostrato come molti atti di bullismo e violenza sono stati affrontati dai ragazzi coinvolti cercando il dialogo e l'aiuto di un mediatore terzo. Come afferma la stessa Rangel:

“Si sta lavorando per ottenere una trasformazione in direzione di una cultura della pace servendosi di iniziative specifiche che apportino un'educazione umanista capace di rifiutare la violenza e prevenire i

conflitti risolvendone e prevenendone le cause. In questo modo si cerca la soluzione ai problemi attraverso il dialogo tra gli attori della comunità scolastica: alunni, docenti, dirigenti e genitori.” (Rangel, 2016)

IMMAGINE 5

Nei prossimi paragrafi verranno approfondite alcune di queste tematiche che sono punto di partenza teorico per la progettazione del laboratorio didattico proposto nella seconda parte dell’elaborato.

Dialogo come opportunità

La comunicazione è una necessità fondamentale che vede i protagonisti impegnati attivamente per ottenere lo scopo condiviso della comprensione reciproca. Essa a scuola assume un ruolo basilare non solo per la comprensione degli argomenti e l’acquisizione di competenze specifiche (generalmente considerata come comunicazione unilaterale docente-alunno) ma è lo strumento che consente la relazione e può coniugare l’apprendimento al benessere emotivo. Una forma di comunicazione complessa ed efficace è quella dell’apprendimento cooperativo dove la comunicazione non è solo legata allo scambio di informazioni ma è lo strumento con cui vengono strutturate relazioni profonde e cooperative.

Comunicare significa riconoscere il valore dell’altro, accogliere la sua parola che dev’essere percepita grazie all’ascolto attivo, in uno scambio reciproco di concetti e ascolto. La comunicazione è tanto più efficace quanto più facciamo sentire l’altro importante, competente, forte e degno di valore; quando ci dedichiamo a coltivare la sua autostima e le sue potenzialità. Gli insegnanti hanno un ruolo chiave nel trasmettere non solo concetti, ma anche una buona capacità comunicativa in quanto modello da seguire per gli alunni. Pertanto devono riconoscere l’importanza della comunicazione nello sviluppo delle relazioni, poiché basta un tono sbagliato per bloccare la comunicazione con un alunno o con l’intera classe e creare un muro di incomunicabilità. La comunicazione didattica pertanto non si risolve nel passaggio dei soli contenuti disciplinari: per insegnare, e al

contempo educare, è necessaria una buona capacità di comunicazione, anche di fronte a emozioni negative come disagio, ribellione e rifiuto. In particolare, una buona relazione dialogica con l'insegnante permette all'alunno di partecipare e intervenire attivamente. La classe diventa così un unico gruppo, un luogo di scambio d'idee, opinioni e punti di vista. Infine, la capacità di dialogo rappresenta una strategia preventiva efficace per gestire situazioni difficili, soprattutto se gli alunni acquisiscono le capacità comunicative e di ascolto di cui il docente dev'essere modello. I conflitti, le dispute, non sono generati e alimentati altro che da una mancanza di chiarezza nella comunicazione, perciò fornire gli strumenti per incrementare le capacità comunicative è una delle strategie di prevenzione dei conflitti.

IMMAGINE 6

Metodo di apprendimento cooperativo: collaborazione e responsabilità

L'apprendimento cooperativo viene definito come una nuova visione pedagogica e didattica basata su una maggiore interazione e collaborazione tra gli alunni durante tutte le fasi del processo di apprendimento, permettendo di valorizzare le potenzialità emotive e cognitive del gruppo, creando un clima di classe accogliente e stimolando il senso di responsabilità personale e del gruppo (Negro, 2012). Mediante l'applicazione di questa metodologia didattica si condividono lo sforzo e la fatica, si crea una solida interdipendenza positiva e si insegna a collaborare a scuola e nella vita. Gli studenti hanno un ruolo attivo nella propria formazione e una responsabilità condivisa per la formazione dei propri compagni; pianificano il lavoro di gruppo, si suddividono compiti e ruoli e pensano insieme. Si aiutano, così, non solo sul piano cognitivo ma anche su quello emotivo. Con l'approccio cooperativo si attenua la predominanza della lezione frontale e si valorizza il processo di apprendimento di gruppo, attraverso la condivisione delle proprie risorse cognitive e la discussione del materiale offerto dall'insegnante (Negro, 2012).

L'approccio cooperativo sottolinea la natura sociale dell'apprendimento: tutti imparano gli uni dagli altri e tutti imparano a collaborare. L'applicazione di questo metodo in qualsiasi ambito educativo consente di formare giovani uomini e donne che un domani sapranno affrontare il mondo del lavoro con una competenza estremamente importante: la capacità di lavoro in équipe, che il modello educativo tradizionale, basato sull'individualismo e la competizione, non facilita. Per questa via è più facile, infatti, superare l'individualismo, l'arrivismo e la competizione, che sono molto diffusi nelle nostre scuole, sviluppando la collaborazione, la condivisione e la solidarietà anche nel campo cognitivo, elementi di fondamentale importanza in ottica lavorativa futura. Un ulteriore elemento fondante di tale metodo è legato all'autoconsapevolezza di sé, che consente di formare un cittadino libero, autonomo e partecipe della vita pubblica, con capacità critiche e curiosità verso l'approfondimento, ingredienti essenziali per favorire un autentico *empowerment*, di fondamentale importanza per qualsiasi processo di mediazione e, tanto più, in ambito comunitario.

La scuola inizia a essere percepita come luogo di incontro, di arricchimento reciproco, di formazione non solo della mente ma anche della personalità. Per apprendere insieme, per collaborare, è necessario imparare a stimarsi, incoraggiarsi e aiutarsi l'un l'altro. Le strategie, le attenzioni e le misure necessarie a rendere questo metodo educativo efficace sono molteplici e richiedono da parte del docente la capacità di fare un passo indietro rispetto al proprio ruolo tradizionale e di essere un facilitatore dell'apprendimento.

Per riassumere, è possibile individuare cinque elementi di base caratteristici di questo metodo (Negro, 2012; Green, 2011):

1. Interdipendenza positiva – tutti gli studenti lavorano insieme per completare un compito e raggiungere un obiettivo comune (l'obiettivo si considera raggiunto solo se tutti i membri del gruppo lo raggiungono). L'interdipendenza positiva non si basa solo sul raggiungimento dell'obiettivo ma prevede anche: la condivisione delle risorse (materiali di lavoro forniti dal docente), la suddivisione dei ruoli (ogni membro ha un ruolo definito e complementare rispetto a

quello degli altri) un premio (ricevuto in modo equivalente da tutti i membri, se tutti raggiungono un buon risultato). Questi strumenti di lavoro fanno sì che tutti i componenti del gruppo si sentano collegati l'uno all'altro per realizzare un progetto condiviso

2. Responsabilità individuale – gli studenti si assumono la responsabilità del proprio apprendimento e di quello dei propri compagni nel piccolo gruppo di lavoro. Ognuno è responsabile del successo della squadra ed è in grado di dimostrare di aver appreso

3. Valutazione del gruppo e definizione di obiettivi – gli studenti auto-valutano individualmente e come gruppo la propria prestazione (es. Cosa ho/abbiamo fatto bene? Cosa potrei/potremmo migliorare la prossima volta?)

4. Competenze sociali – abilità d'interazione umana che permettono agli studenti di lavorare insieme (ad esempio, criticare le idee e non le persone). Vengono favorite la comunicazione, la fiducia reciproca, la presa di decisioni e la risoluzione di conflitti interni

5. Interazione faccia a faccia – gli studenti sono in stretta prossimità tra loro. La comunicazione è favorita dall'ambiente di lavoro.

Con questo approccio pedagogico, accanto alle competenze di base (leggere, scrivere, comprendere, applicare principi matematici alla realtà, conoscere e utilizzare concetti scientifici), si affiancano nuovi principi fondamentali come: lavorare in gruppo, risolvere problemi, comunicare, sviluppare competenze per una cittadinanza attiva, comprendere e prendere decisioni, condividere competenze, maturare lo spirito di iniziativa e il pensiero critico, implementare le capacità gestionali dei sentimenti.

L'efficacia del metodo e i risultati che si possono raggiungere applicandolo in una classe sono indubbiamente un valore aggiunto nella formazione del singolo individuo e del gruppo. Tuttavia è fondamentale, soprattutto per il docente, avere piena consapevolezza della gradualità del processo, soprattutto se il metodo di apprendimento cooperativo viene introdotto in un gruppo classe dove l'approccio è sempre stato quello tradizionale. In un contesto del genere individualismo, competitività e frontalità della lezione tendono

ad essere radicate e perciò il passaggio ad un approccio scolastico differente richiede tempo e impegno da parte del docente. In aula le attività educative devono virare da una forma individuale e competitiva ad una inclusiva e cooperativa. In questa fase risulta fondamentale la suddivisione nei piccoli gruppi di lavoro che necessita da parte dell'insegnante di un'ottima conoscenza dei propri alunni per valorizzarne le abilità individuali. Infatti, in una struttura cooperativa delle attività gli alunni sono distribuiti in piccoli gruppi eterogenei di lavoro nei quali risultano determinanti collaborazione, condivisione, dialogo e relazione positiva per raggiungere un doppio obiettivo: l'apprendimento personale dei contenuti e la cura nell'apprendimento dei propri compagni. Per far sì che ciò avvenga è necessario introdurre attività in classe che favoriscano le relazioni, la coesione del gruppo e che consentano la formazione di una consapevolezza, coscienza di gruppo al fine di facilitare l'iniziale coesistenza e trasformarla in una potenza educativa tra pari. Questa fase può essere identificata come la "creazione del clima di lavoro", con un'impronta che chiaramente si discosta dal clima tradizionale.

Il progetto "Dialoganza di diversità"

IMMAGINE 7

Sulla base di queste considerazioni teoriche e pratiche, nasce e si sviluppa il progetto didattico proposto nella seconda parte dell'elaborato, "dialoganza di diversità", il cui obiettivo è quello di formare i bambini della scuola primaria sui principi fondamentali di cui si è parlato nei paragrafi precedenti: consapevolezza di sé, capacità di assumersi responsabilità e scegliere, conoscenza e riconoscimento dell'altro, approfondimento delle diversità culturali e non solo.

Come detto nel paragrafo introduttivo, il progetto "Dialoganza di diversità" nasce dall'esigenza di fornire uno strumento didattico rivolto ai bambini della scuola primaria per rimettere in primo piano i bisogni sociali individuali e comunitari che troppo spesso vengono schiacciati in una società che segue i principi del consumismo, dimenticandosi dell'uomo e considerando gli individui prima come

“consumatori” e solo in un secondo tempo (forse) cittadini. Un secondo elemento fondamentale è legato al riconoscimento delle diversità, un valore aggiunto che tuttavia, fa paura e genera incomprensioni, diffidenza e conflitti. Per conoscersi, capirsi e costruire una realtà comunitaria, è fondamentale partire dai più piccoli. Ma gli educatori, i docenti e i genitori che li guidano nella crescita, sono formati per un’apertura all’altro? Sono formati per una conoscenza di se stessi? O per la gestione delle emozioni e dei conflitti? Tendenzialmente no. Questo accade soprattutto per la difficoltà e la diffidenza con cui queste tematiche vengono viste, soprattutto nel nostro paese, faticando ad affermarsi come temi fondativi del singolo individuo. In altre realtà, ad esempio in Centro America, Sud America e Spagna, nei programmi ministeriali sono inseriti argomenti quali proprio la gestione dei conflitti e la mediazione e questo ha come conseguenza la formazione dei docenti già a livello universitario sulle tematiche e su come trasmetterle ai discenti. La mancanza di informazione e formazione consapevole degli adulti fa sì che sia necessario partire proprio da loro, per poi proporre le attività ai bambini.

Complessivamente il progetto è strutturato in tre fasi distinte:

- Prima fase: la scuola dei formatori (rivolto a docenti, educatori e genitori)
- Seconda fase: un percorso per gli alunni
- Terza fase: bambini formatori delle “diversità fragili”.

In particolare le fasi dedicate agli alunni saranno svolte sulla base del metodo di apprendimento cooperativo.

“Dialoganza di diversità” è un titolo curioso e ridondante che richiama al dialogo, all’incontro, alla conoscenza del diverso, ma anche alla comunicazione non verbale della danza e vuole provare a racchiudere i vari temi trattati durante il laboratorio: la conoscenza di se stessi e la gestione delle proprie emozioni, la conoscenza delle tecniche di gestione dei conflitti e la loro applicazione nell’esperienza quotidiana, la conoscenza di altre culture, le prime diversità cui si

entra in contatto nell'ambito scolastico, mediante laboratori espressivi (teatro, danza, lettura e laboratori esperienziali), la riflessione su altre diversità e il loro riconoscimento (es. disabilità, omosessualità, estetica, bullismo, famiglie arcobaleno). Trattandosi di un percorso articolato e complesso, è prevista una durata di circa 18 mesi, per completare le varie fasi del progetto.

IMMAGINE 8

Prima fase: la scuola dei formatori

La prima fase del progetto prevede una serie di incontri (circa 12 incontri della durata di 2 ore e trenta, per 3 mesi). Gli incontri sono rivolti a docenti, educatori e genitori e sono strutturati in una modalità dinamica e coinvolgente. I primi due incontri sono necessari per conoscersi e creare il gruppo di lavoro mediante attività di varia natura, sia ludiche (ad es. presentazioni a coppie, la “tombola”, gli autoritratti) sia strutturate per inquadrare la realtà scolastica in cui il progetto verrà realizzato. Gli altri incontri saranno di carattere formativo e verranno trattati i temi principali del progetto e le tecniche per proporlo ai bambini. In particolare è previsto un approfondimento (3 incontri) sul metodo di apprendimento cooperativo (es. lezione di matematica), che farà da sfondo all'intero svolgimento delle attività con gli alunni. Verrà inoltre affrontato il tema della conoscenza di sé e delle proprie emozioni (3 incontri), seguendo il progetto condotto dalla dottoressa Alejandra Rangel, a Hermosillo (Messico) che ha come fulcro la mediazione tra pari (Rangel, 2016). Un ulteriore approfondimento è focalizzato sulle tecniche di mediazione e gestione dei conflitti, con particolare attenzione alla mediazione tra pari (4 incontri). Un esempio delle tecniche che verranno proposte è quello della *El rincón de la oreja y de la boca*, utilizzato dal gruppo di Ramòn Alzate. Esso prevede che due bambini in conflitto tra loro si siedano l'uno di fronte all'altro nell'angolo predisposto al dialogo e all'ascolto. Tale angolo è organizzato in un *setting* particolare con due sedie disposte frontalmente. Su una sedia vi è il disegno di una bocca mentre sull'altra quello di un orecchio. I bambini, dopo un percorso

formativo sulla mediazione, si recano spontaneamente all'angolo della bocca e dell'orecchio. Chi siede sulla sedia con la bocca parla, mentre quello che ha l'orecchio ascolta attentamente finché il primo non ha finito di parlare; a seguire ripete ciò che ha ascoltato, con particolare attenzione al motivo del conflitto e alle sensazioni del compagno. In seguito i bambini si scambiano la posizione e si ripete la stessa cosa, successivamente, ci si scambia di nuovo e chi ha la bocca dice che cosa farebbe per risolvere il conflitto, e così via. Nel 90% dei casi il conflitto si risolve, ma quando questo non avviene si può invitare un amico a occupare una terza sedia per aiutare i due a trovare un accordo. Il terzo amico interviene solo quando i due interessati da soli non riescono a risolvere. Questa tecnica ovviamente richiede da parte di entrambi i bambini due qualità che andranno sviluppate nel corso del progetto: la capacità di ascolto attivo e la consapevolezza di sé per esternare i propri sentimenti e spiegare le proprie ragioni.

IMMAGINE 9

Seconda fase: un percorso per gli alunni

La seconda fase del progetto è quella più corposa e la durata è legata alla reazione del gruppo classe rispetto alle diverse attività e agli stimoli proposti, elementi fondamentali in un progetto di mediazione comunitaria. Infatti, non avrebbe senso e non sarebbe serio prevedere già un'articolazione dettagliata dell'intero progetto in termini di contenuti e temi da affrontare: la mediazione comunitaria presuppone riflessività, feedback, co-costruzione e rimodulazione condivisa delle attività e dei tempi. Ciononostante si stimano indicativamente sei mesi di lavoro per circa due ore a settimana. Il progetto proposto nei seguenti paragrafi dovrà essere gestito dai docenti in affiancamento ai proponenti in modo dinamico e flessibile: quella proposta è una traccia, un canovaccio che sarà modellato di volta in volta sulla base sia delle informazioni degli insegnanti coinvolti (che meglio conoscono la realtà e le dinamiche di classe) sia in base alle necessità e all'orientamento che assumerà il laboratorio didattico. Tutto il percorso pensato per gli alunni è condotto applicando il metodo di apprendimento cooperativo. Verranno

pertanto formati in piccoli gruppi di lavoro, assegnati opportunamente i ruoli interni e spiegato il tipo di approccio ai bambini che avranno così occasione di approfondire la relazione e conoscersi meglio.

Questa fase è suddivisa in tre macro argomenti:

- Viaggio dentro, viaggio fuori: conoscenza di sé e gestione delle emozioni
- Un arcobaleno dopo la tempesta: mediatori tra pari, conflitto come un'opportunità
- Oltre l'orizzonte: la conoscenza di culture altre come strumento per esplorare le differenze lontane e arrivare a quelle quotidiane.

La terza fase del progetto, facoltativa in quanto complessa da sviluppare sia per tempistiche sia per la delicatezza dell'argomento, prevede un passaggio importante nel ruolo del bambino, da formato a formatore. In particolare è rivolta agli alunni delle classi quarte e quinte e richiede un notevole impegno da parte degli insegnanti. L'obiettivo è riflettere insieme sulle diversità fragili per creare un percorso di conoscenza dell'altro da proporre in altre classi, sulla base del concetto di *peer education* anche tra i più piccoli, sfruttando gli strumenti acquisiti nel corso dell'intero laboratorio.

Viaggio dentro, viaggio fuori

IMMAGINE 10

Partire è anzitutto uscire da sé. Rompere quella crosta di egoismo che tenta di imprigionarci nel nostro "io". È smettere di girare attorno a noi, come se fossimo il centro del mondo e della vita. È mettersi in marcia per costruire un mondo più giusto e umano. (Helder Camara)

Un'immagine e una frase introducono questo paragrafo legato al tema del viaggio. Il teologo brasiliano Helder Camara sottolinea l'importanza del partire, del mettersi in cammino, con l'obiettivo di

aprirsi agli altri, al mondo e alla vita. L'immagine ci ricorda però che, per poter partire in questa direzione, la stessa direzione del progetto proposto - l'educazione alla mondialità e alla costruzione di comunità - è necessario essere consapevoli di se stessi e delle proprie emozioni, poiché un sorriso in superficie può nascondere emozioni diverse, a volte sconosciute anche a sé. Lavorare sulle emozioni, soprattutto per gli adulti, è estremamente delicato e difficile. Con i bambini, il tipo di lavoro non è meno complesso ma è il punto di partenza per mettere le basi per formare, un domani, giovani consapevoli di sé e propensi alla relazione con gli altri. Pertanto è da qui che il progetto inizia: dalle emozioni. Un viaggio dentro di sé per dare colori, nomi e forme alle emozioni, associarvi profumi e scoprire quelle che si scatenano in noi più frequentemente. Una delle emozioni più interessanti è la rabbia, non da contenere, nascondere o ignorare, ma da conoscere e gestire. Prendendo ancora spunto dal lavoro di Rangel, si possono proporre varie attività per approfondire la conoscenza delle emozioni e la condivisione con gli altri nei piccoli gruppi di lavoro. Il passaggio alla condivisione è il momento del "viaggio fuori", dove ci si può confrontare con i propri compagni, ad esempio mediante l'associazione di cartoncini colorati ai diversi sentimenti. Uno strumento utile è il gioco da tavola DIXIT, in cui le carte illustrate rappresentano scene e personaggi onirici, fantastici, fantasiosi, allegri, tristi, rabbiosi, malinconici, felici, idilliaci e tanto altro. Le immagini nascono per stimolare la fantasia e la riflessione. Si sceglie una carta tra quelle che ogni gruppo ha a disposizione e vi si associa un'emozione. Una volta scelta, i bambini provano a interpretarle, dando voce ai personaggi disegnati (una scenetta, una filastrocca, un mimo). Gli altri bambini dovranno indovinare, osservando la *performance*, qual è la carta scelta dal gruppo di lavoro. Come detto nel paragrafo precedente, le attività proposte e non approfondite in questo elaborato, vogliono essere delle linee guida, da concordare ed elaborare insieme ai docenti coinvolti nel progetto.

Un arcobaleno dopo la tempesta

Il secondo macro argomento è legato alla mediazione tra pari e alla gestione dei conflitti. Come spiega Rangel, gli interventi del docente in questa sede devono essere finalizzati a insegnare agli alunni come gestire i propri conflitti e per farlo è necessario esplorare e sperimentare tecniche e procedimenti affinché gli stessi si risolvano in modo proattivo. In particolare è fondamentale modificare l'approccio al conflitto stesso, anche dal punto di vista del docente. Infatti, spesso vengono ignorate le cause e le motivazioni della lite o dell'episodio di violenza e si tende ad agire solo sul singolo evento, mediante una risposta punitiva; di conseguenza si appianano gli incidenti, ma non il conflitto complessivo e le cause che l'hanno originato, lasciando irrisolto il problema più radicato.

IMMAGINE 11

La mediazione nell'ambiente scolastico ha anche l'obiettivo di insegnare a prendere decisioni, attraverso un miglioramento della comunicazione e quindi delle relazioni interpersonali e ad affrontare in autonomia le sfide e le difficoltà che la relazione spesso porta con sé. Il dialogo sostituisce il castigo, le imposizioni, la mancanza di rispetto, gli insulti e le aggressioni (Rangel, 2016).

In questo contesto il conflitto perde la sua accezione negativa e diventa un'occasione di confronto, approfondimento comprensione e crescita. Per far sì che questo cambio di prospettiva possa essere accolto dai bambini è fondamentale lavorare su elementi come l'ascolto attivo, il riconoscimento reciproco e l'autostima. Un primo lavoro avviene in modo spontaneo mediante l'approccio del metodo di apprendimento cooperativo. Infatti, il lavoro in piccoli gruppi (che cambiano ogni tre mesi circa) consente di approfondire la relazione, imparare ad assumersi le proprie responsabilità per sé e per il gruppo stesso, incrementa il dialogo e l'ascolto reciproco: ottime basi su cui costruire gli elementi sopra citati. Attività e giochi per implementare

l'ascolto attivo (inventare e raccontare storie, in cerchio ripetere i nomi dei compagni associati ad un animale, ecc.) sono il primo approccio per poi entrare nel vivo di questa fase, introducendo il concetto di conflitto e di come i bambini lo vivono (anche sulla base del lavoro sulle emozioni svolto nei mesi precedenti). Dal conflitto si passa al come lo stesso può essere affrontato, con particolare attenzione alla comunicazione positiva, al dialogo. In questa sede ai bambini verrà proposto e illustrato l'esercizio *El rincón de la oreja y de la boca*, l'angolo della bocca e dell'orecchio (illustrato nel paragrafo "Prima fase: la scuola dei formatori"). Per trasmettere queste competenze è richiesto un grande sforzo per modificare i modi di pensare e gli atteggiamenti negativi tradizionali e ben radicati, con l'intenzione di promuovere la pace mediante lo strumento della mediazione. Non a caso l'idea è quella di partire dalla scuola, comunità nella comunità e riflesso di quella, ad esempio, del quartiere: imparare a comunicare, ad ascoltare e a rispettare gli altri a scuola rappresenta un inizio per far uscire la mediazione dalle mura scolastiche e portarla a casa. Lo stesso può essere fatto con la conoscenza e il rispetto delle diversità, spesso elemento di disturbo nelle comunità degli adulti, ad esempio differenze culturali, tema cui è dedicato il prossimo paragrafo.

IMMAGINE 12

Oltre l'orizzonte

Questa fase vuole essere quella conclusiva di un percorso di formazione che porta i bambini ad una maggiore consapevolezza di sé e degli altri. In particolare come già sottolineato nei paragrafi precedenti, risulta fondamentale in una realtà sempre più multiculturale, approfondire e conoscere le curiosità, le bellezze e le caratteristiche delle culture che accomunano persone provenienti da altri paesi. Per farlo, il laboratorio propone di iniziare a conoscere il paese lontano per eccellenza, il Burundi, per poi passare gradualmente

alle culture che si incontrano nella propria quotidianità. Il primo spunto di lavoro nasce dal laboratorio didattico “Al di là del finestrino e ritorno” (vedi appendice) nato circa tre anni fa a seguito di un’esperienza personale proprio in Burundi e curato da me in collaborazione con l’amica Erica Rossi. In questo laboratorio il bambino non rimane spettatore ma entra a far parte di questo mondo in maniera diretta attraverso un viaggio con la fantasia, sperimentando di persona cosa significa partire, scoprire, crescere e tornare a casa. Il viaggio lo porterà dall’Italia all’Africa e nuovamente indietro per stimolare la curiosità, per imparare e per riflettere insieme giocando con particolare attenzione a temi quali: l’integrazione e la diversità, il rispetto per l’essere umano, il viaggio, l’ambiente e il rifiuto come risorsa (valore aggiunto rispetto alle tematiche centrali di “Dialoganza di diversità”). Quest’attività è uno spunto per iniziare a riflettere su come si vive in altri paesi e può essere approfondito, in base alle tempistiche, introducendo la lettura di storie e leggende ad esempio dei paesi del Nord, o sfruttando la danza come mezzo di comunicazione non verbale, attraverso lo studio di alcune danze tradizionali ad esempio dell’Etiopia (vedi appendice). In questo modo può essere interessante lavorare sulla cartina del mondo e scegliere una o più attività per continente, in un giro del mondo virtuale ma molto coinvolgente. Una volta tornati in Italia, dopo aver dedicato alcune lezioni alle culture più lontane, può essere importante focalizzarci sul singolo gruppo classe e valorizzare nello specifico i paesi di origine di bambini stranieri o di seconda generazione (se presenti), magari sviluppando il progetto in collaborazione con i genitori, ma anche dei bambini italiani stessi per riscoprire le proprie tradizioni (musiche, cibi, leggende, modi di vestire). L’ultima parte dedicata a questo lavoro è correlata alla lettura del testo “Oltre l’orizzonte” di Angelo Ibbà e Omar Aluan, scritto in due lingue, arabo e italiano, che si incontrano a metà, sull’isola illuminata dalla luna (l’italiano corre da sinistra a destra mentre l’arabo viaggia da destra a sinistra). L’idea conclusiva è quella di rielaborare il testo che narra la storia di un incontro di culture (in particolare quella italiana e quella marocchina) portato avanti da due bambini che viaggiano grazie all’aiuto della luna tra i due paesi, scoprendone le bellezze rispettive

che sembrano normali per chi in realtà in quel paese vive. Lo spettacolo teatrale potrebbe essere una conclusione importante di un percorso formativo molto strutturato e potrebbe essere il prodotto dell'intero anno da mostrare ai genitori alla fine della scuola.

IMMAGINE 13

In questo elaborato viene illustrato anche lo step successivo del progetto che prevede un ulteriore impegno da parte dei docenti e soprattutto degli alunni per provare ad elaborare un percorso più breve ma sempre importante sul tema delle diversità fragili.

Bambini educatori delle “Diversità fragili”

IMMAGINE 14

La fase conclusiva (e facoltativa) del progetto è legata all'argomento delle diversità fragili, quelle diversità non di carattere culturale o semplicemente legate ad un altro paese di origine (colore della pelle, forma degli occhi ecc.) ma appartenenti alla sfera dei tabù e degli stereotipi come l'omosessualità, la disabilità o l'estetica. Riflettere su altre diversità significa portare l'attenzione su temi difficili e frequenti in ambito scolastico che se non conosciuti, spiegati e affrontati possono sfociare in violenze e dinamiche di bullismo e purtroppo talvolta, nel suicidio di chi si sente diverso e continuamente schiacciato dai coetanei (e non solo). L'ulteriore difficoltà nel trattare questi argomenti a scuola, nasce dal fatto che essi spesso non vengano affrontati con serietà dall'intera comunità, in quanto considerati, come si diceva, tabù. Tali dinamiche sono spesso fomentate dalle aspettative sociali e dalla diffidenza che circonda queste diversità che sono intrinsecamente fragili, basta pensare alla difficoltà di un ragazzo gay o di una ragazza lesbica di accettarsi e avere la libertà di esprimersi, spesso anche a casa. In questa fase, l'idea è quella di scegliere con la classe di approfondire uno di questi argomenti, per cercare di creare

insieme ai bambini stessi un'attività, un piccolo progetto da portare nelle altre classi per farsi promotori loro stessi di quello che è stato appreso durante le fasi precedenti del progetto e di quanto approfondito insieme ai docenti rispetto al tema prescelto. Le forme di progettualità sono molteplici e possono andare dal teatro, alla lettura, alla musica, in base alle preferenze e alle attitudini dei bambini. Uno spunto di lavoro legato alle disabilità è il testo del giovane Giacomo Mazzariol "Mio fratello rincorre i dinosauri" (vedi appendice) in cui racconta la storia della convivenza con suo fratello minore che "ha un cromosoma in più". Un'altra attività esperienziale molto utile ai fini della comprensione di una disabilità specifica come la cecità è il "dialogo nel buio", un percorso che si compie in totale assenza di luce, accompagnati da esperte guide non vedenti, dove ci si affida al tatto, all'udito, all'olfatto e al gusto per vivere un'esperienza molto suggestiva dove i ruoli si invertono e le barriere si abbattano. In questo contesto, oltre all'uscita organizzata (sempre più complessa da gestire per le insegnanti), si possono pensare dei laboratori simili, strutturati e personalizzati in base alla classe, creando un'occasione di crescita e arricchimento personale dove confrontarsi con la disabilità, sperimentandola in prima persona.

Conclusioni

IMMAGINE 15

Il progetto elaborato rispecchia l'esigenza individuale di trasmettere competenze e capacità ai più piccoli, su temi di cui anche gli adulti conoscono poco. Personalmente ritengo fondamentale per la costruzione della comunità del domani che queste capacità siano il più possibile padroneggiate dagli individui formati. Inoltre ritengo necessario cambiare l'orientamento educativo in una visione non solo nozionistica ma anche e soprattutto esperienziale che consenta al singolo di crescere in libertà maggiore e che fornisca capacità di pensiero critico. Inoltre altri aspetti che la scuola non dovrebbe trascurare proprio in quanto base per formare i ragazzi sono la

consapevolezza di sé, l'autostima, il rispetto e il riconoscimento degli altri, la capacità di lavorare insieme (il lavoro di equipe è sempre più importante anche nel contesto lavorativo) e la capacità di riconoscere e gestire i conflitti per poter vivere in maggiore armonia, essendo consapevoli che una critica può essere costruttiva, un conflitto un'occasione di confronto e una diversità una fonte di ricchezza. Ovviamente questo progetto non si pone l'obiettivo di colmare le lacune del sistema educativo nei termini sopra descritti, ma vuole essere uno spunto, un punto di partenza per proporre programmi alternativi, sulla base di quelli attualmente usati nei paesi dell'America Latina, dell'America centrale e in Spagna. Si tratta inoltre di una proposta in divenire, aperta a modifiche, critiche e novità da pensare eventualmente in collaborazione con i docenti e con esperti sia di mediazione sia di apprendimento cooperativo.

Bibliografia

- Alzate, R., “Modelo global de transformación”, in *Memoria del IV Congreso Mundial de Mediación. Una cultura hacia la vía de la paz*, disponibile in [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Enfoque_global\(Ramon_%20Alzate\)18p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Enfoque_global(Ramon_%20Alzate)18p.pdf).
- Brusco, C., “*Mediazione educativa: traduzioni ed esperienza sul campo.*”, tesi di laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato Università di Genova, 2015, non pubblicata.
- Cardoso, P., De Florio, R., Lavilla, E., “Gestire i conflitti: la chiave è trovare un punto di incontro”, [PDF] in: Psicolab, laboratorio di ricerca e sviluppo <<http://www.psicolab.net/public/pdfart/10066.pdf>>.
- Catarozzo, M., A., “La gestione della comunicazione in mediazione” [PDF] in: <http://www.mariocatarozzo.it/gestione_mediazione.pdf>, 2013.
- Cohen, E.G., *Organizzare i gruppi cooperativi*, Erikson, Trento, 1999.
- De Luise, D., Morelli, M., “La mediazione comunitaria: dalla dimensione culturale alle attività sul territorio”. In De Luise, D., Morelli, M., (a cura di), *La mediazione comunitaria: un’esperienza possibile*, Libellula edizioni, Lecce, 2012, pp: 13-69.
- Morelli, M., *Comunità partecipative e culture della legalità: una sfida per la mediazione*, i.c.s.
- Podestà, D., “Mediazione in ambito educativo e contatto linguistico: uno studio sul campo a Genova” tesi di laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato Università di Genova, 2015, non pubblicata.
- Polito, M., *Comunicazione positiva e apprendimento cooperativo. Strategie per intrecciare benessere in classe e successo formativo*, Erickson, Trento, 2014.
- Quiroz, L., “La mediazione associativa nella scuola. Perché utilizzare questo modello?”, In De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Longitudini e latitudini: esperienze di mediazione*, Editrice Zona, Genova, 2016, pp: 25-30.
- Rangel Barretero, M. A., “L’esperienza del “Programma di mediazione tra pari” nella scuola primaria Hermanos Flores Magón de Hermosillo, Sonora, México”. In De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Longitudini e latitudini: esperienze di mediazione*, Genova, Editrice Zona, 2016, pp: 31-37.
- Suares, M., *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires, 1996.
- Torrego, J. C., “El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro” [PDF], in: <<http://www.mecd.gob.es/dms-static/90bec7b4-774b-4242-ba94-cc00c485f74a/2010-resumen-modelo-integrado-jc-torrego-pdf.pdf>>
- Torrego, J. C., Negro, A., “*Aprendizaje cooperativo en las aulas. Fundamentos y recursos para su implantación*”, Madrid, Alianza Editorial, 2012.
- Vezzulla, J., C., “La mediazione comunitaria. Discussione e riflessioni”, in De Luise, D., Morelli, M., (a cura di), *Tracce di Mediazione*, Monza, Polimetrica, 2010, pp:115-122.

Appendice

Gioco di carte “DIXIT”

Laboratorio didattico “Al di là del finestrino e ritorno”

IMMAGINE 17

Progetto: Con passaporto, valigia e dizionario si affronterà un viaggio in un mondo lontano e affascinante, con la possibilità di confrontarsi con la realtà rurale delle verdi colline del Burundi. Immagini, oggetti, racconti e attività accompagneranno bambini e adulti alla scoperta di modi di vivere nuovi e diversi.

IMMAGINE 18

Obiettivo: Il progetto nasce dal desiderio di condividere un’esperienza ed essere testimoni di un paese lontano dalla nostra quotidianità, in modo interattivo. Il bambino non rimane spettatore ma entra a far parte di questo mondo in maniera diretta attraverso un viaggio con la fantasia, sperimentando di persona cosa significa partire, scoprire, crescere e tornare a casa. Il viaggio lo porterà dall’Italia all’Africa e nuovamente indietro per stimolare la curiosità, per imparare e per riflettere insieme giocando con particolare attenzione a temi quali: l’integrazione e la diversità, il rispetto per l’essere umano, il viaggio, l’ambiente e il rifiuto come risorsa. Il laboratorio è rivolto a bambini di età compresa tra i 4 e gli 11 anni (scuole, gruppi scout/A.C.R. ecc.).

Proponenti: Il progetto è curato e realizzato da Erica Rossi e Alessia Traverso, studentesse attive nel sociale a Genova e nel mondo, con esperienze nel campo dell’educazione e della cooperazione allo sviluppo in particolare in Africa e in India tramite l’associazione Casa Alessia Onlus.

Esigenze tecniche: Per svolgere al meglio l’attività di laboratorio sono richiesti un ampio spazio di lavoro (palestra-salone) e un proiettore. Il laboratorio può essere adattato a svariate condizioni,

pertanto le suddette esigenze non precludono la possibilità di collaborare. Il ricavato verrà devoluto all'associazione Casa Alessia Onlus, per sostenere l'orfanotrofio e il dispensario del villaggio di Masango, Burundi. È previsto un rimborso spese per le proponenti (materiali, spostamenti ecc.), ove possibile.

Programma delle attività (durata prevista: 2 ore)

All'aeroporto. Nozioni geografiche sul Burundi. Illustrazione delle regole. Piccola lezione di Kirundi (lingua locale). Ogni bambino riceve un passaporto da compilare, un dizionario e una valigia, simbolo per eccellenza del viaggio, sulla quale scrivere o disegnare quale sarebbe il suo bagaglio ideale. Partenza in aereo. In viaggio verso un nuovo continente. In *jeep*: destinazione villaggio. Si proiettano immagini e video del Burundi scattate durante i nostri viaggi. Movimento, vita e panorami saranno le parole chiave delle foto che verranno raccontate. A Masango. Impariamo a vivere come i bimbi africani! La quotidianità, i giochi, gli oggetti di uso comune. In un percorso che accompagnerà i piccoli partecipanti in una tipica giornata da bimbo burundese. La mattina inizia andando a prendere l'acqua, le bimbe con il fratellino legato sulla schiena. Attraverso un primo gioco le bambine provano a legarsi dietro la schiena un bambolotto e i bambini a portare la tanica sulla testa. Tutti a scuola: foto e oggetti e video mostreranno la scuola del villaggio per un confronto con la nostra. Nel pomeriggio altre attività di lavoro: si raccoglie la legna per il fuoco, si segue la mamma nei campi e si aiutano gli uomini nella produzione di mattoni. Quali sono i giochi dei piccoli burundesi? Ancora una volta foto e oggetti supporteranno la nostra descrizione. Proviamo a costruire, con materiale di recupero, una macchinina/una palla di stracci/un aquilone...diamo spazio alla creatività. Ritorno a casa. Che cosa ho imparato da questa esperienza? Che cosa si è aggiunto nella mia valigia? Impressioni, interventi dei bimbi e disegni. Saluti africani.

Testo: “ Oltre l'orizzonte”, Angelo Ibba e Omar Aluan, Fatatrac editore.

IMMAGINE 19, 20, 21, 22

Danze tradizionali etiopi – Blein youth club – Awassa

IMMAGINE 23, 24

Testo: “Mio fratello rincorre i dinosauri”, Giacomo Mazzariol, Einaudi.

IMMAGINE 25, 26

La mediazione in Andalusia attraverso i suoi corpora digitali

Elena Bernardeschi

Associazione di Mediazione Comunitaria

Introduzione

Obiettivo generale di questo lavoro è indagare il campo della mediazione andalusa attraverso le pagine web della *Junta de Andalucía*¹ e di altri siti a essa correlati, mettendo in evidenza l'organizzazione del servizio pubblico che la Comunità autonoma offre in questo campo e le modalità in cui agiscono i diversi enti. Cercherò di inquadrare storicamente le caratteristiche della regione legate alla sua transculturalità, con le influenze del passato sul presente, intendendo la cultura secondo l'accezione che ne dà Raga Gimeno (2008) quando parla di caratteristiche personali e comportamenti universali come due limiti tra cui essa si muove, pur sempre inserita in un contesto storico nel quale usi, costumi e caratteristiche religiose erano fortemente delineate. In particolare, andrò ad analizzare il lavoro compiuto dall'Assessorato dell'Uguaglianza e delle Politiche sociali e da quello della Giustizia e dell'Interno, il quale gestisce il Centro per la mediazione e l'arbitrato dell'Andalusia chiamato *MediAra*². Lo studio di questi corpora digitali metterà in evidenza buone pratiche per l'organizzazione e l'intervento di mediazioni in ambito comunitario. Nonostante la realtà spagnola sia diversa da quella italiana, è fondamentale conoscere il territorio organizzativo in cui si muove la mediazione e gli strumenti utilizzati per cercare di diffondere anche qui i principi su cui si basa e il *modus vivendi* che vuole trasmettere. Oltre ad analizzare i siti web dei due enti succitati, esplorerò anche le attività dell'Associazione

1. www.juntadeandalucia.es

2. www.fundacionmediara.es

andalusa di mediazione (*AMEDI*)³, cercando di esplicitare la visione su cui si basa il loro operato, metodi e strumenti utilizzati⁴. Per avere un quadro più ampio della mediazione in Andalusia ho pensato fosse più utile andare ad analizzare le azioni di mediazione e di prevenzione dei conflitti a livello regionale, concentrandomi sul lavoro della *Junta de Andalucía* al fine di avere una panoramica generale della situazione dei servizi pubblici in questo ambito, ma esplorando anche i siti web delle principali città andaluse.

Le città andaluse e la mediazione in ambito comunitario

Molto attivi in questo campo sono anche i principali centri urbani della regione: Granada, Siviglia, Cordova e Cadice. Sulle pagine web dei comuni di queste città si può osservare come la mediazione sia un perno del servizio sociale. Se, ad esempio, si ricerca la parola *mediación*, si hanno diversi riscontri. Sul sito del Comune di Granada appare anche una definizione di mediazione all'interno della sezione sul benessere sociale che la presenta come “una forma pacifica di risoluzione dei conflitti in cui le persone coinvolte sono protagoniste nel trovare la propria soluzione con la collaborazione professionale di un mediatore o di una mediatrice”⁵ e ne elenca scopi e vantaggi quali riuscire a trovare un accordo soddisfacente per le parti, ristabilire il dialogo, favorire la mutua comprensione, migliorare la comunicazione e le relazioni future. Questa definizione si basa sul modello trasformativo (Nató et al., 2006), nel quale non si vuole solo raggiungere un accordo tra i partecipanti in base ai loro interessi, ma

3. www.mediacionamedia.es

4. Purtroppo, durante i tre mesi in cui ho vissuto in Andalusia, non ho potuto svolgere un'osservazione partecipante poiché sono venuta in contatto con alcune associazioni di cui sfortunatamente non ho potuto indagare in prima persona la metodologia usata per svolgere il lavoro di mediazione. Non avendo potuto avere un incontro diretto con gli enti, mi sono focalizzata sui siti web delle associazioni.

5. <http://www.granada.org/inet/bsocial12.nsf/xtod/8DCCD9D1AA327ADCC1257D23003C1914?opendocument&highlight=0,mediaci%F3n>

soprattutto trasformare le relazioni umane in modo che in futuro non sorgano altri conflitti. Concentrandosi sulla relazione, il conflitto sarà un'occasione positiva di cambiamento e l'accordo avverrà di conseguenza.

Anche sulla pagina della *Junta de Andalucía* viene definita la mediazione, qui come “un processo di negoziazione mediante il quale le stesse parti coinvolte in un conflitto cercano di trovare una soluzione con l'aiuto di un terzo imparziale chiamato mediatore che non ha facoltà decisoria propria”⁶. Aggiunge anche che la mediazione è volontaria, che chiunque può abbandonare il processo in qualsiasi momento e non necessariamente si deve raggiungere un accordo. Se il conflitto persiste, si passa al procedimento ordinario in tribunale.

Se si fa una ricerca sul sito del Comune di Siviglia appaiono risultati che illustrano servizi di consulenza e mediazione, in particolare quella rivolta ad abitanti di uno stesso quartiere. Sulla pagina web del Comune di Cadice si può leggere il Regolamento sulla Partecipazione dei cittadini⁷ che ha lo scopo principale di fomentare la vita associativa nei quartieri, potenziando le associazioni di residenti, aspetto che caratterizza tutta la regione poiché è stato convertito in un progetto di legge⁸ che ha la finalità di instaurare una cultura della partecipazione nel funzionamento delle istituzioni pubbliche della regione e facilitare l'esercizio di iniziativa dei cittadini sulle politiche pubbliche generando corresponsabilità.

Altri elementi che vengono fuori riguardo alla mediazione sui siti web delle altre città sono, ad esempio, la pagina dedicata ai Servizi Sociali Comunitari nel Comune di Cordova, indicati come “la struttura base del sistema pubblico dei Servizi sociali dell'Andalusia, orientati al raggiungimento di un maggior benessere sociale e una migliore qualità della vita della popolazione andalusa, così come a prevenire ed

6. <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/justicia/mediacion/paginas/que-es-mediacion.html>

7. <http://institucional.cadiz.es/area/Reglamento%20de%20Participacion%20de%20Ciudadana/781>

8. <http://www.codapa.org/wp-content/uploads/2012/11/DOCUMENTO-BORRADOR-LEY-ANDALUZA-PARTICIPACION-CIUDADANA.pdf>

eliminare l'emarginazione"⁹. Ci sono servizi dedicati alle famiglie, come la conciliazione familiare o l'organizzazione di incontri per aiutarle ad affrontare problemi nell'educazione dei figli, un progetto di rivalorizzazione di aree degradate dal punto di vista economico e sociale, assistenza per l'infanzia, per gli anziani, per le persone vittime di dipendenze e per i senzatetto, oltre che un programma di mediazione interculturale che ha come obiettivi l'accoglienza e l'inserimento sociale e lavorativo "in condizioni di uguaglianza e come soggetti di diritto" delle persone immigrate. Sul sito è anche presente un documento chiamato "Breve guida sulla normativa della legge sull'immigrazione"¹⁰, scritto da una mediatrice culturale, nella quale sono descritte le pratiche burocratiche e amministrative necessarie per regolarizzare la situazione degli stranieri extracomunitari. Esiste, inoltre, una piattaforma chiamata *Córdoba Ciudad Refugio* che illustra vari aspetti legati all'immigrazione, come la situazione dei Paesi di origine degli immigrati, i dati sulla richiesta di protezione internazionale, i diritti dei rifugiati e organizza eventi e mostre di sensibilizzazione, come quella intitolata "Attraversando confini", cofinanziata dall'Assessorato dell'Uguaglianza, della Salute e delle Politiche sociali. Sulla pagina web del Comune di Granada c'è uno spazio dedicato all'assistenza dei migranti mediante il servizio S.A.I. (*Servicios atención a inmigrantes*), il cui obiettivo è facilitarne l'integrazione offrendo consulenza in materia giuridica, sociale ed educativa e regolarizzarne la situazione lavorativa e legale con l'aiuto di mediatori interculturali, assistenti sociali e consulenti giuridici.

Il passato dell'Andalusia e le sue influenze sul presente: cultura e società

L'Andalusia, e la Spagna in generale, è promotrice di varie iniziative in ambito comunitario e di mediazione, come dimostrano i numerosi servizi previsti a livello pubblico in questi comuni e in tutta

9. <http://ssm.cordoba.es/servicios/para-todos-servicios-sociales-comunitarios>

10. http://ssm.cordoba.es/images/pdf/inmig_guia_normativa_extranjeria.pdf

la regione, che si sommano a quelli gestiti dalle associazioni private che operano in questo campo. Questa regione, con i diversi popoli che hanno caratterizzato la sua storia, ha una sua specificità rispetto al resto del Paese che la rende territorio ancora più fertile per la mediazione. Essa, infatti, è da sempre una regione di multiculturalità e di transculturalità: questa sua caratteristica la si respira in ognuna delle sue città, centri nevralgici di differenti popolazioni. La stessa bandiera della regione è bianca e verde poiché il verde rappresenta la dinastia Omeya¹¹, oltre a essere il colore della religione musulmana, mentre il bianco gli Almohadi, la dinastia che ha conquistato i territori degli Omeya, simboleggiando l'unione dei due popoli¹².

Anche la sua architettura è evidente testimonianza della varietà di popolazioni che ne hanno caratterizzato la storia e contribuito a fare dell'Andalusia una realtà contraddistinta non solo dalle lotte tra popoli, ma anche dalla tolleranza e dalla loro reciproca influenza. Questa parte della storia deve essere un esempio per affrontare le attuali sfide della convivenza tra persone che hanno usi e costumi diversi, in questa epoca in cui molti vorrebbero chiudere le frontiere e costruire muri. In particolare, la regione fu culla dell'*Al Andalus*, un ordine geopolitico che caratterizzò la storia della penisola iberica per otto secoli, dal 711 al 1492, quando i re Cattolici Isabel e Fernando conquistarono Granada, ultimo baluardo arabo nella penisola. La *Junta de Andalucía* dedica ampio spazio alla sua storia all'interno del suo sito web e anche a quest'epoca così importante per la definizione dell'identità del popolo spagnolo. L'Andalusia è descritta come "*foco de civilizaciones*", ossia il fulcro di diverse civiltà, e l'*Al Andalus* un periodo di splendore inserito in un'Europa caratterizzata dall'arretratezza del Medioevo. Il sito fa riferimento a una convivenza più o meno pacifica ma sicuramente fruttifera delle tre grandi culture che hanno vissuto in quel territorio durante gli otto secoli di dominazione musulmana: quella cristiana, quella araba e quella ebraica. Distinguere gli abitanti di quella regione, all'epoca più grande

11. <http://www.legadoandalusi.es/fundacion/principal/historia-alandalus/historia-alandalus>

12. http://consulado.gob.es/espana/banderas_y_escudos_de_las_c/bandera_de_andalucia.html

dell'attuale Andalusia, in modo netto tra queste tre culture è forse un errore poiché non si deve considerare la cultura come qualcosa di monolitico e statico, ma come un processo in cui le diverse civiltà che vengono a contatto cambiano proprio grazie al mutuo scambio. Le culture sono liquide, entrano in ogni fessura delle civiltà che incontrano modificando la percezione che di essa hanno i popoli, il loro modo di vivere e di vedere la realtà, pur essendo questa trasformazione spesso inconsapevole. Nell'interazione con gli altri si costruisce anche l'identità, un concetto dinamico che è definito dalla percezione che ognuno ha di se stesso proprio in relazione all'Altro. I processi dell'identità e della cultura si intrecciano e danno vita all'individuo (Manuel, 2010). *L'Al Andalus* ha modellato questa trans-identità e transculturalità, come testimonia anche Antonio Manuel nel libro che ha dedicato alla riscoperta delle tracce di quest'epoca che ancora oggi segnano il popolo andaluso e spagnolo in generale. In un processo di transculturalità, le tre culture che per otto secoli hanno convissuto in uno stesso territorio si sono mescolate e influenzate a vicenda nei comportamenti collettivi e persino nelle tradizioni, considerate sacre e incontrovertibili, ma che sono in realtà frutto del contatto tra culture. La mutua conoscenza e il mutuo riconoscimento, sostenuti dalla mediazione, dovrebbero essere adottati come elementi chiave per la comunicazione interculturale e non solo, in modo da trovare presupposti condivisi, non focalizzandosi su ciò che divide ma su ciò che unisce.

Il sito continua parlando dell'eredità dell'*Al Andalus* presente nella lingua spagnola, in alcune attività economiche tradizionali, nella musica e, soprattutto, nel patrimonio artistico con monumenti quali la Mezquita di Cordova, la Alhambra di Granada, la Cattedrale di Siviglia e numerosi altri castelli e fortificazioni. Questi tre edifici sono forse la più grande testimonianza dello splendore di quest'epoca, simboli del passaggio della cultura araba occidentale e di quella cristiana, con la contaminazione di differenti stili architettonici.

Visitando la Mezquita, tra i tre il monumento forse più emblematico dell'*Al Andalus*, si ha la sensazione che la storia dell'Andalusia sia contenuta tra le sue mura, che l'utopia di una comunità formata da popoli e culture diverse si sia realmente

realizzata raggiungendo quell'anelito di convivenza pacifica che sembra così lontano oggi. In realtà, per qualche tempo la cultura araba, cristiana e anche ebraica hanno convissuto in questo spazio di comunicazione umana e religiosa che era l'*Al Andalus*. Cristiani ed ebrei partecipavano alla vita del califfato, potevano professare la propria religione senza che ci fossero particolari tensioni tra le religioni e questo spirito di pacifica convivenza lo testimonia anche il Cid che, come si legge nell'opera di cui è il protagonista, governava su "cristiani, musulmani ed ebrei"¹³. Di certo, la situazione di questa comunità pluriculturale non era idilliaca: i credenti delle tre religioni vivevano in zone diverse della città e formavano comunità distinte ma, nonostante questo, alcuni studiosi parlano di un vero e proprio rinascimento europeo: mentre nel resto d'Europa c'erano guerre e barbari, qui convivevano diversi popoli nello splendore della cultura di quest'epoca. Questo periodo storico è insito nell'anima della Spagna e fa parte della sua identità, costituisce un elemento di originalità e di ricchezza che la distinguono dagli altri stati europei poiché un patrimonio come l'eredità dell'*Al Andalus* non appartiene a nessun altro.

Con la *Reconquista* da parte dei re cattolici si attuò una "pulizia etnica" per la quale i musulmani rimasti in Spagna dovettero convertirsi alla religione cristiana, atto che non evitò che nel 1609 avvenisse l'ultima espulsione da parte della nazione integralista, che provocò la cacciata dei *moriscos* dalla comunità in cui erano nati. Insieme ai musulmani, convertiti e non, vennero espulsi anche gitani ed ebrei. Questo tentativo di cancellare l'identità di un popolo portò alla creazione di una nuova cultura che divenne simbolo dell'Andalusia: la cultura flamenca, catalizzatrice di un'essenza nomade e *morisca* che contraddistingue la regione ancora oggi. Il flamenco non è quindi solo arte, ma rappresenta un modo di vivere, prova che il passato interculturale e transculturale dell'*Al Andalus* non è andato perso ma, anzi, è un elemento caratterizzante di questa regione e della Spagna tutta. Anche l'*Al Andalus* è stato occidentale e fa

13. José Luis Corral Lafuente, scrittore e professore di Storia medievale, dal sito <http://www.abc.es/20090607/cordoba-cordoba/tolerancia-convivencia-cordoba-andalus-20090607.html>

parte dell'identità spagnola ed europea. Gli abitanti dell'*Al Andalus* si mischiarono con chi già abitava quelle terre, nacquero e morirono lì proprio nella terra che adesso consideriamo spagnola, europea e occidentale. Questa ferita aperta nell'anima della Spagna si riapre ogni volta che vi è intolleranza nei confronti dell'Altro, qualsiasi sia la sua origine o condizione, e colpisce tutta l'Europa, testimone e carnefice di una storia che sembra ripetersi. L'eredità *andalusí* è qui per ricordarci il dialogo, la tolleranza, la convivenza pacifica e la relazione mutua tra culture diverse che non si possono racchiudere in limiti definiti, ma che si alimentano l'una con l'altra. La mediazione cerca di diffondere questi principi nonostante nel mondo di oggi, ancora, l'Altro continui troppo spesso a essere considerato il "nemico". Ciò che è diverso da noi ci intimorisce, ma se riuscissimo a far sì che le differenze non fossero una barriera che ostacola le relazioni interpersonali, riusciremmo ad andare oltre i nostri pregiudizi e le nostre paure arrivando a una convivenza pacifica e collaborativa, uno dei principi fondanti della mediazione comunitaria. Uno dei suoi obiettivi è quello che ci sia un'educazione all'interculturalità, che è andare oltre la tolleranza, superare la convinzione che le proprie credenze siano le uniche vere nonostante si conceda agli altri il diritto di professare le proprie. Questo significa creare un nuovo modello di convivenza, prendendo anche spunto da esempi come la civiltà *andalusí*, che non può essere elevata al rango di precursore di uno spirito liberale, aperto e meticcio, ma che possiamo considerare come un'esperienza storica dalla quale imparare ad affrontare il presente adattando alla situazione attuale le riflessioni che ci suscita, al fine di affrontare una questione fondamentale per il futuro dell'Europa e non solo. La società *post-reconquista* di allora, come quella di oggi, trova conforto nell'omogeneità, nella definizione dei confini del territorio nazionale, dal mantenimento di tradizioni e credenze che si pensa possano essere scalfite dalla convivenza con altre fedi e modi di vita. Tendiamo a generalizzare la definizione di cultura, in particolare parlando di cultura occidentale, quando invece ognuno di noi è portatore di cultura poiché essa non è data solo dal *race, moment, milieu* di Hippolyte Taine, ossia dall'eredità genetica, dal contesto sociale e dal periodo storico in cui si vive, ma anche dalle

nostre esperienze di vita. Di certo le tradizioni appartengono alla nostra cultura, ma non è esatto parlare di una cultura occidentale, europea o nazionale. La transculturalità, ossia lo scambio tra culture e la loro mutua influenza, non mina l'identità di un popolo, ma anzi la arricchisce dall'incontro con l'Altro. Probabilmente il più grande difetto dell'identità è quello di considerarla come un pregio da esibire e che non può mutare perché altrimenti perderebbe il suo valore. Questa visione, però, porta inevitabilmente a una chiusura personale e sociale e all'esclusione, che, provocando il distacco della persona rispetto agli individui dai quali non si sente accettato, può essere causa di comportamenti volti a ribellarsi alla cultura percepita come dominante e dominatrice. Questo succede quando giudichiamo le persone in base alla nostra cultura, attuando un processo di etnocentrismo secondo cui non riconosciamo l'Altro nelle sue differenze, sminuendolo nel suo essere poiché non ha caratteristiche che possono essere inquadrate in quella che noi riteniamo la cultura per antonomasia. La mediazione comunitaria lavora anche in questo senso, con lo scopo di trasformare atteggiamenti e visioni che potrebbero provocare conflitti all'interno della comunità, concepita come spazio condiviso.

La Junta de Andalucía

La *Junta de Andalucía*, ossia il Consiglio, l'istituzione nella quale si organizza politicamente l'autogoverno della Comunità Autonoma, attraverso l'Assessorato dell'Uguaglianza e delle Politiche Sociali porta avanti iniziative e una politica di inclusione e di attenzione verso le problematiche sociali della regione, rivolte non solo ad affrontare questioni derivate dalla presenza di persone di diverse provenienze, ma a tutti gli interventi in materia sociale, svolgendo un'opera di prevenzione su tutto il territorio. Le aree di attività sono varie: dall'assistenza per l'infanzia e le famiglie, per i tossicodipendenti, per i disabili e per le vittime della violenza di genere, all'inclusione

sociale e la partecipazione dei cittadini. Una pagina del sito¹⁴ parla anche del tema della qualità nei servizi sociali, valutata attraverso un programma di certificazione della qualità e standard specifici raccolti in manuali. Il compimento dei requisiti dei servizi viene determinato da un'autovalutazione e da un giudizio esterno che danno impulso a un miglioramento all'interno delle organizzazioni e allo scambio di buone pratiche. In particolare, esiste un manuale di azioni standard per i Servizi Sociali Comunitari¹⁵, ossia quelli che costituiscono un primo livello di intervento sociale e che hanno come fine il miglioramento delle condizioni di vita delle persone e dei gruppi in cui sono inserite mediante un'assistenza integrata e polivalente. L'ente che certifica la qualità di questi servizi è l'Agenzia di qualità sanitaria dell'Andalusia (ACSA), la quale segue un modello coerente con le strategie e gli strumenti volti a un miglioramento continuo, oltre che integrale, poiché include diversi agenti che si occupano di assistenza sanitaria e sociale, e progressivo, cioè dinamico e in continua evoluzione. Il manuale degli standard dei Servizi Sociali Comunitari si può trovare sul sito della *Junta de Andalucía* insieme agli altri che contengono modelli di politica sociale: il manuale dei servizi di residenza, di assistenza urgente e permanente e di informazione e consulenza. La validità della certificazione dell'ACSA è di cinque anni e permette di consolidare i risultati ottenuti grazie alla verifica dell'adempimento degli standard. I centri dei Servizi Sociali Comunitari offrono informazioni e consulenze e si occupano anche di cooperazione sociale, di reinserimento e di convivenza. Nell'ambito dell'assistenza urgente e permanente, si mettono a disposizione, in determinati orari, servizi volti alla promozione dell'autonomia personale, all'acquisizione di competenze personali e sociali, si svolgono attività creative, di volontariato e altri tipi di azioni rivolte a persone a rischio di esclusione sociale.

Tutto ciò si inserisce nei principi della mediazione comunitaria di lavoro sul territorio, finalizzato a prevenire i conflitti prima che si

14. www.juntadeandalucia.es

15. http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/wp-content/uploads/2016/10/ME-25-1-01-Manual-de-Est%C3%A1ndares-de-Servicios-Sociales-Comunitarios_051016.pdf

manifestino, e sulla collaborazione tra persone ed enti per la costruzione di una rete basata sullo scambio interpersonale e sulla fiducia che permette di aprire le porte di comunità sempre più chiuse in loro stesse. Infatti, “il servizio di mediazione non può essere considerato come una struttura isolata dentro a uno schema sociale determinato. La Mediazione deve essere un sistema integrato, collegato in rete, un sistema al servizio della società” (De Luise et al., 2011). Se i vari enti lavorassero in modo indipendente l’uno dall’altro, la loro azione non sarebbe efficace. Collaborando si può più facilmente riuscire a individuare un conflitto latente e iniziare a operare sull’epicentro prima che la conflittualità emerga in episodio, in modo da riuscire a trasformarla e a tirar fuori potenzialità positive da una situazione problematica. Questa cooperazione è anche definita dallo standard 25 02.09_00 all’interno del manuale degli standard per i Servizi Sociali Comunitari, il quale dice che i servizi hanno definito vie di comunicazione e di coordinazione con enti e professionisti esterni che facciano parte del piano di assistenza al fine del soddisfacimento dei bisogni delle persone e per facilitare la continuità dell’aiuto.

I Servizi Sociali Comunitari della *Junta de Andalucía* si dividono in Zone di lavoro sociale (ZTS), nelle quali vi sono centri la cui dotazione tecnica ed economica dipende dalla comunità di riferimento, che a loro volta si suddividono in Unità di lavoro sociale (UTS). Queste offrono alla cittadinanza un servizio di informazione, valutazione, orientamento e consulenza volto anche a indirizzarla verso risorse interne o esterne al Sistema pubblico dei servizi sociali e, se necessario, verso altri sistemi di protezione sociale. All’interno dei Servizi Sociali Comunitari c’è quello sulla convivenza e sul reinserimento sociale che ha come scopo l’inclusione di tutte le persone nella vita comunitaria, insistendo specialmente sulle iniziative di carattere preventivo.

Nei centri lavorano persone di formazione sociale quali assistenti sociali, psicologi, educatori e, in particolare, i mediatori che vi

lavorano sono soltanto cinque in tutta la regione¹⁶. Questo evidenzia l'importanza della collaborazione del mediatore con figure professionali diverse che operano insieme per il bene della comunità.

La comunità è più unita se tutti i suoi componenti si danno da fare perché sia un luogo – più che fisico, quale spesso non è, mentale e affettivo – accogliente, dialogante e in cui tutti possano partecipare alla vita comune. Lo scenario sociale urbano, definito da Nató (Nató et al., 2006) quale terreno di azione della mediazione comunitaria, è caratterizzato da una molteplicità di processi che agiscono in senso positivo attraverso il riconoscimento dell'”alterità”, la creazione di una convivenza attiva da parte delle persone e l'esistenza di una comunicazione che presupponga un vero ascolto senza stereotipizzazioni, ma che possono anche agire in senso opposto. In questo caso nascono situazioni di conflitto palese in cui si spezza il legame che unisce una comunità per cause che possono derivare da fattori personali, da situazioni socioeconomiche, familiari, di integrazione o da fattori culturali. Per creare una comunità che possa portare avanti processi costruttivi di autodeterminazione, la mediazione comunitaria agisce con un ruolo di prevenzione attraverso i suoi stessi membri. In questo senso, la *Junta de Andalucía* promuove il volontariato sociale, che si basa sul presupposto di un'esistenza comune e che guarda alla collettività e non all'individualismo. Ha come obiettivo quello di costruire una società più inclusiva estirpando le situazioni di esclusione sociale, generando integrazione, rispondendo ai bisogni sociali e sensibilizzando le coscienze su questi suoi principi. Come il volontariato sociale, anche la mediazione vuole essere una forma di vedere il mondo, di pensarlo e di rapportarsi con l'Altro, in modo da costruire insieme una società più inclusiva e solidale e una cultura della buona convivenza e della concordia. Al fine di migliorare il benessere sociale, l'Assessorato dell'Uguaglianza e delle Politiche Sociali ha messo in moto un servizio dedicato alle “Zone di trasformazione sociale”¹⁷, spazi urbani a forte tasso di

16. http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/fichas_evaluacion_2013.pdf, dati 2013.

17. <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypoliticassociales/areas/inc-lusion/zonas-transformacion.html>

marginalizzazione e con problematiche che condizionano tutti i cittadini, tanto da etichettare negativamente queste zone. Questa iniziativa è costituita da diversi progetti come INJUVE, volto a favorire l'integrazione sociale e lavorativa dei giovani, ed Equal-Atenea, che prevede di potenziare l'inclusione sociale e lavorativa nelle zone della regione caratterizzate da un benessere sociale più scarso, con particolare attenzione verso i soggetti più deboli tra cui gitani e immigrati. Questi progetti sono seguiti da enti pubblici come l'Assessorato del lavoro dell'Andalusia, la Direzione Generale dei Servizi Sociali e dell'Inclusione, l'Università Pablo Olavide, la Federazione *Andalucía Acoge*¹⁸ e la Federazione di associazioni *SURGE*¹⁹, le quali hanno come obiettivo dare gli strumenti necessari alle persone a rischio di esclusione sociale o che la stanno soffrendo, in modo che conoscano i loro diritti e che ci sia una co-responsabilizzazione di cittadini e istituzioni. *Andalucía Acoge* si focalizza sull'aiuto ai migranti rispetto alla loro integrazione, alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica riguardo alla situazione dell'immigrazione, al loro accesso ai diversi servizi di assistenza e alla difesa dei loro diritti. La collaborazione tra questi enti crea uno scambio di conoscenze, esperienze e prodotti che derivano dagli studi e dai lavori tecnici messi in atto e che presuppongono una volontà di valutazione posteriore e continuativa al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti. Da questo servizi è nato un documento²⁰ sull'intervento coordinato della *Junta de Andalucía* nelle zone con bisogni di trasformazione sociale in cui viene presentato inizialmente il modello di intervento e il processo di selezione di queste zone, scelte in base a vari criteri quali la percezione del successo del progetto, l'esistenza di esperienze precedenti, l'impegno dei governi locali e il grado di articolazione del tessuto associativo. I piani di intervento devono essere sostenuti dalla maggior quantità di attori possibile e secondo i tempi che si considerano utili in base alla problematicità che si sta affrontando. Strumento centrale

18. <http://acoge.org/>

19. <http://federacionsurge.org/home/index>

20. <http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/andaluciaessalud/doc/Intervencion.pdf>

dell'intervento è il Piano di Zona che si basa sui principi di intersettorialità, integralità, partecipazione e flessibilità nel ritmo di elaborazione e partecipazione e deve essere sostenuto da una metodologia, da risorse materiali e amministrative e da un coordinamento tecnico.

Sulla pagina web dell'Assessorato della Giustizia e dell'Interno che contiene la definizione di mediazione è presente un elenco di enti che si occupano di questa disciplina in vari ambiti, quali il Centro per la Mediazione e l'Arbitrato dell'Andalusia della Fondazione Pubblica Andalusia, ossia *MediAra*, di cui parlerò in seguito, e il *GEMME*²¹ spagnolo che raccoglie il gruppo europeo dei magistrati per la mediazione, nato nel 2007 e con oltre 200 membri tra giudici, mediatori, magistrati e altri professionisti nell'ambito della giustizia e della mediazione che ha come obiettivo la promozione di questa disciplina in Spagna. Altri enti presenti sulla pagina sono i *CMAC*²² (Centri di Mediazione, Arbitrato e Conciliazione) che agiscono nell'ambito lavorativo gestendo i casi individuali di ogni lavoratore e mettendo in atto anche la conciliazione obbligatoria preventiva regolata dagli articoli dal 63 al 68 della Legge 36/2011 del 10 ottobre sulla Giurisdizione Sociale²³ e dagli articoli dal 4 all'11 del RD 1979²⁴. Nel primo capitolo del Titolo V sull'evitamento del processo, la prima stabilisce che il tentativo di conciliazione o mediazione, a seconda del caso trattato, è un requisito necessario, ma indica anche i casi in cui si esclude questa tipologia di giustizia alternativa. Il Bollettino Ufficiale dello Stato descrive in modo preciso i tempi in cui si dovrà stabilire un lodo arbitrale o l'accordo e il procedimento da seguire in caso di annullamento del lodo, quando le parti dovranno riferirsi al tribunale e portare avanti un processo ordinario. Questo documento attesta inoltre l'obbligo del richiedente di essere presente

21. <https://mediacionesjusticia.com/quienes-somos/>

22. <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio/areas/relaciones-laborales/mediacion.html>

23. Ibidem. Legge 36/2011: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-15936-consolidado.pdf>

24. Real Decreto 2756/1979, de 23 de noviembre, por el que el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación asume parte de las funciones que tiene encomendadas. (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1979-28715>)

al momento dell'atto della mediazione o conciliazione e le conseguenze dell'assenza di ognuna delle parti. L'articolo 68, infine, indica tutti i casi in cui il lodo arbitrale è equiparato a una sentenza definitiva e dice che ciò che è stato accordato con la conciliazione o la mediazione potrà essere utilizzato per azionare la procedura esecutiva senza bisogno della convalida di un giudice o del tribunale. Il Regio Decreto rimarca come requisito essenziale per l'elaborazione di qualsiasi procedimento in ambito lavorativo il tentativo di siglare un atto di conciliazione davanti all'istituto di mediazione, arbitrato e conciliazione, e descrive tutti i passaggi fino alla firma di questo e alla consegna alle parti.

Un altro Bollettino Ufficiale dello Stato, il BOE num. 162 del 7 luglio 2012²⁵, fornisce una definizione di mediazione identificandola come “quel mezzo di risoluzione delle controversie, qualsiasi sia la sua denominazione, nel quale due o più parti cercano volontariamente di raggiungere un accordo per loro stesse con l'intervento di un mediatore”, ne illustra i principi fondamentali, il ruolo delle parti, le condizioni per poter agire come mediatore e ciò che deve fare durante il processo di mediazione, le sue responsabilità e il costo della mediazione. Nel titolo IV descrive le tappe che formano il processo di mediazione: a ogni articolo corrisponde un argomento che è ampliato nella spiegazione sottostante. Ad esempio, per quanto riguarda la richiesta di inizio della mediazione, questa potrà essere una decisione di entrambe le parti oppure di solo una di esse come conseguenza della sottoscrizione di un patto di mediazione esistente tra loro. L'articolo stabilisce inoltre che la richiesta deve essere presentata alle istituzioni di mediazione o a un mediatore proposto da una parte o scelto da entrambe. Quando è in corso un processo giudiziario e si inizi volontariamente una mediazione, le parti potranno chiedere una sua sospensione in conformità con la legislazione processuale. Le parti potranno decidere di presentare l'atto a un notaio in modo che dia a questo documento privato un carattere pubblico e ne sancisca la validità legale, esecutiva e il valore probatorio²⁶. Questa parte del

25. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>

26. <https://www.notariado.org/liferay/web/notariado/el-notario/que-hace>

documento contiene anche una disposizione riguardante l'impulso alla mediazione come alternativa al processo giuridico, secondo la quale l'Amministrazione pubblica dovrà fornire tutte le informazioni necessarie ai singoli e agli organi giuridici e dovrà includere la mediazione nella consulenza e orientamento gratuiti offerti precedentemente al processo, come previsto dall'articolo 6 della Legge 1/1996 del 10 gennaio sull'assistenza giuridica gratuita²⁷.

Da questi documenti si nota che esiste una differenza tra mediazione, conciliazione e arbitrato. Viste le caratteristiche della mediazione, la conciliazione si differenzia da essa, per quanto riguarda la legislazione spagnola, poiché avviene davanti a un giudice di pace o a un segretario giudiziario e può essere svolta durante un giudizio o al fine di evitarlo. In questo caso si tratta di una conciliazione pregiudiziale facente parte della giurisdizione volontaria. La conciliazione intraprocessuale, invece, avviene durante il processo ordinario e vuole far sì che venga trovato un accordo tra le parti prima che l'organo giudiziario prenda una decisione. Il mediatore, a differenza del conciliatore, non deve focalizzarsi sugli aspetti legali del conflitto, ma soprattutto sui bisogni delle parti. L'arbitrato presuppone che l'arbitro o gli arbitri siano scelti dalle parti, dal giudice o dall'istituzione alla quale le parti si sono rivolte per avviare il procedimento e che essi debbano pronunciare un lodo arbitrale che ritengono giusto per il caso concreto che stanno trattando. Non può esserci arbitrato senza volontà delle parti di sottomettersi a questo processo. Il lodo diventa una misura esecutiva solo dopo essere dichiarato tale da un giudice o da un magistrato²⁸.

Altro organo citato sul sito della *Junta de Andalucía* è il *SERCLA*²⁹ (Sistema Extragiudiziale di Risoluzione dei Conflitti Lavorativi dell'Andalusia), che lavora come il *CMAC* in ambito lavorativo occupandosi però di temi relativi agli accordi collettivi. Questa struttura, piuttosto complessa dal punto di vista giuridico, può intervenire in diversi tipi di conflitti: quelli nati in seguito

27. http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/11-1996.html#a6

28. <file:///C:/Users/Elena/Downloads/Dialnet-SistemasAlternativosDeResolucionDeConflictos-4182033.pdf>

29. <https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/web/guest/sercla-inicio>

all'interpretazione, applicazione o creazione di un accordo collettivo o di norme statali o di pratiche di impresa, quelli precedenti agli scioperi o causati da determinate clausole di sicurezza e i conflitti relativi a periodi di consultazione. Il confronto è obbligatorio prima del processo giudiziario per il conflitto collettivo. Il sistema *SERCLA* prevede azioni di mediazione e di conciliazione, ma anche di arbitrato. Con il processo di conciliazione-mediazione, la commissione di mediatori e conciliatori fa sì che le parti giungano a un accordo dopo che sindacati o le rappresentanze dei lavoratori, il cui ambito corrisponde a quello del conflitto in essere, vogliono dare avvio a questo procedimento. Se non si raggiunge un accordo entro 25 giorni lavorativi, non potrà comunque essere protratto. Se non è possibile ricorrere alla mediazione-conciliazione, si può iniziare un processo di arbitrato, anch'esso volontario, nel quale le parti di un conflitto collettivo danno la possibilità a un terzo imparziale di prendere una decisione vincolante. I conflitti possono essere di tipo economico, giuridico oppure misti se riguardano questioni di entrambi gli ambiti. Anche per l'arbitrato c'è un limite di 25 giorni lavorativi al termine dei quali il procedimento dovrà considerarsi terminato sia nel caso sia stato pronunciato un lodo arbitrale, sia nel caso in cui non si sia raggiunto un accordo.

Portal Adriano

La parte del sito della *Junta de Andalucía* più specificatamente dedicata alla mediazione si chiama *Portal Adriano* e fa parte dell'Assessorato della Giustizia e dell'Interno poiché a esso compete la promozione dell'introduzione, sviluppo e divulgazione della mediazione e degli altri sistemi extragiudiziali di risoluzione dei conflitti che non siano specificatamente attribuiti a organi differenti. Questa pagina offre la definizione di mediazione e di arbitrato, la prima indicata come un processo di negoziazione in cui le parti cercano di raggiungere un accordo secondo la propria volontà e aiutati da un terzo a elaborare una soluzione che sia soddisfacente per

entrambe. Nella definizione di arbitrato vengono specificate le differenze con la mediazione che consistono, come detto in precedenza, nell'intervento di un terzo chiamato arbitro il quale emette un lodo arbitrale che corrisponde a tutti gli effetti a una sentenza ordinaria con carattere vincolante. Viene inoltre sottolineato lo scopo per il quale si svolgono gli arbitrati, ossia alleggerire il lavoro dei tribunali e, di conseguenza, abbattere la spesa pubblica dedicata alla giustizia. Il portale dedica uno spazio ai diversi tipi di mediazione, divisi tra ambito civile e penale³⁰. Nel civile annovera la mediazione familiare, mercantile, comunitaria - in ambito comunitario -, mediazione all'abitare, del consumo e sanitario, mentre nel penale divide la mediazione tra quella dedicata agli adulti e quella rivolta ai minori. Purtroppo alcune delle pagine alle quali rimandano i link dei diversi tipi di mediazione, tra cui quella in ambito comunitario, hanno il contenuto in aggiornamento. Nell'ambito penale si considera la giustizia restaurativa come principio su cui basarsi per arrivare alla risoluzione dei conflitti: viene intesa come il creare corresponsabilità di tutto il tessuto sociale nella prevenzione del conflitto e nel reinserimento sociale dell'offensore partendo dal dialogo e dalla riparazione del danno. In presenza di un mediatore imparziale, l'infrattore e la vittima iniziano un dialogo in cui l'offensore è aiutato nella comprensione del danno provocato e delle sue conseguenze, oltre che nella riflessione sulle sue responsabilità. Allo stesso tempo, si dà alla vittima la possibilità di esprimere le sue emozioni davanti all'offensore e si risponde più facilmente ai suoi bisogni. Il procedimento restaurativo permette di avanzare rispetto alla giustizia retributiva facendo costruire da entrambe le parti un processo di cui sono protagoniste e che va al di là della formalità della giustizia ordinaria (Díaz Colorado, 2010). Sulla pagina del portale è specificato che la mediazione in questi casi si svolge all'interno del processo penale e, che ci sia o no l'accordo, il procedimento deve terminare con una sentenza. Per quanto riguarda la giustizia minorile, sottolinea il significato educativo della mediazione in quanto non porta a stigmatizzazioni, ha caratteristiche poco oppressive e un alto valore

30. <http://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/mediacion/>

pedagogico. La mediazione può essere extragiudiziale o intragiudiziale, in questo caso decisa dal tribunale a seguito della richiesta dell'equipe tecnica del centro o servizio al quale il minore è stato assegnato. La mediazione può portare a una conciliazione tra il minore e la vittima, a una riparazione del danno cagionato o a entrambe le opzioni congiunte. Nelle province dell'Andalusia sono attivi vari progetti in questo senso portati avanti da enti che si occupano di minori.

MediAra: Centro per la Mediazione e l'Arbitrato in Andalusia della Fondazione Pubblica andalusa

La pagina iniziale di *Portal Adriano* rimanda anche al sito di *MediAra*, il Centro per la Mediazione e l'Arbitrato dell'Andalusia, retto dall'Assessorato della Giustizia e dell'Interno. In questo spazio si parla anche di mediazione comunitaria³¹ con un'introduzione, la descrizione di cos'è la mediazione comunitaria, gli obiettivi che persegue e le modalità, dividendole in interculturale e di vicinato. *MediAra*, infatti, parte dal presupposto che in una comunità ci siano persone che hanno differenti provenienze e che per questo potrebbero avere problemi di relazione: sul sito si afferma che, per evitare un *clash of cultures* sia necessario attuare una mediazione preventiva che gestisca la convivenza e lavori affinché non nascano conflitti in conseguenza alle differenze culturali. Come suddetto, la questione cultura è molto complessa poiché i suoi confini sono molto labili e sarebbe più appropriato parlare di transculturazione, concetto che supera quello della presenza di più culture distinte in una stessa comunità poiché indica un processo che avviene in ogni società, quello della creazione di una nuova cultura risultante dall'acquisizione di nuove caratteristiche culturali e dalla contemporanea perdita di alcuni aspetti della cultura precedente. La transculturazione è la somma di tutte queste fasi ed è il termine più adatto a descrivere questo fenomeno sociale (Ortiz, 1940). In questo caso, *MediAra*

31. <http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>

semplifica il concetto perché tutti possano comprendere quello che si intende per “conflitto culturale” in un contesto urbano, spazio che vede da un lato i frutti della globalizzazione e dall’altro l’antitetica reazione di chiusura e di autosegregazione a seguito dell’insicurezza che si prova nei confronti del diverso. Come afferma Jonathan Friedman (citato da Nató et al.): “in questo mondo in rapido processo di globalizzazione le frontiere non stanno scomparendo. Anzi, sembrano alzarsi ad ogni angolo di ogni quartiere in decadenza del nostro mondo” (2006: 91). Lo scopo della mediazione è di lavorare sul tessuto sociale in modo che si riesca ad abbattere queste barriere creando un spazio che tutti possano percepire come comune e condiviso e che favorisca la conoscenza tra le persone e il conseguente abbandono di pregiudizi. Sulla pagina dedicata alla mediazione comunitaria sono indicate due modalità di intervento: si può agire senza fornire un servizio concreto di mediazione o creando uno spazio istituzionalizzato dove lavorino mediatori professionisti. Nel primo caso, si vuole diffondere la cultura della mediazione tra gli abitanti della comunità e negli enti pubblici e privati in modo che si sviluppino le abilità fondamentali per incoraggiare la partecipazione, la convivenza pacifica e il dialogo, mentre nel secondo caso si interviene su conflitti che si sono già palesati in modo che non si trasformino in azioni violente.

Oltre all’aspetto interculturale, *MediAra* inserisce nella mediazione comunitaria quella di vicinato, cioè quella che affronta problemi di convivenza tra vicini. In questo caso, il mediatore interverrà per far sì che le parti raggiungano un accordo che soddisfi i bisogni di entrambe.

All’interno del sito di *MediAra* è anche presente uno spazio chiamato Edem32 (spazio per la diffusione degli enti di mediazione) in cui le associazioni che operano nel campo della mediazione in Andalusia possono scambiarsi informazioni ed esperienze, diffondere i propri progetti e offrire ai cittadini informazioni rigorose sui servizi di mediazione offerti sul territorio. I progetti degli enti saranno inseriti

32. <http://www.fundacionmediara.es/index.php/espacio-edem>

nella sezione “Buone pratiche” dopo essere stati valutati come pertinenti ed efficaci dalla Fondazione Pubblica *MediAra*.

AMEDI: Associazione andalusa di Mediazione

Un esempio di associazione privata dedicata alla mediazione è *AMEDI*, Associazione andalusa di Mediazione, formata da professionisti che lavorano in diversi ambiti della mediazione. È iscritta al Registro delle associazioni della *Junta de Andalucía* dal 2001. Il suo obiettivo è quello di diffondere la cultura della mediazione e svilupparla in tutti i suoi campi. Una parte del suo sito è dedicata alla spiegazione di ciò che è la mediazione, cosa si vuole raggiungere con questo processo, quando può essere utilizzata e quali sono i suoi vantaggi, mentre nella sua sede di Siviglia l'associazione si occupa in prima persona di mediazione familiare, scolastica, civile e mercantile e di altre tipologie compresa quella penale. *AMEDI*, infatti, fa parte della Federazione spagnola di Giustizia Restaurativa ed è stata una delle pioniere della mediazione penale in questa regione. L'associazione organizza eventi per la diffusione della mediazione al fine di raggiungere un ampio pubblico non solo di mediatori, come ad esempio la Giornata della Federazione spagnola di Giustizia Restaurativa che si è tenuta a Siviglia il 12 febbraio 2016 e che aveva accesso libero. Durante questo evento si sono organizzate tre tavole rotonde sulle diverse esperienze di mediazione penale, mediazione penitenziaria e su attività a cui ha partecipato la Federazione, come quella portata avanti in un centro per minori e quella relativa agli incontri restaurativi a seguito di crimini di terrorismo.

AMEDI offre consulenza a enti pubblici e privati, consulenza gratuita sul suo sito internet e si occupa inoltre di formazione mediante l'organizzazione di corsi anche all'interno delle università o rivolti ai professionisti della giustizia. L'Associazione ha collaborato nello sviluppo di progetti pubblici in Sudamerica, come la creazione del Centro Ufficiale di Mediazione della fondazione Terra Nuova a Quito, in Ecuador, o l'attivazione di un servizio di mediazione

penitenziaria in tre carceri argentini. In ambito scolastico, *AMEDI* ha portato avanti un programma volto alla formazione in mediazione e risoluzione dei conflitti tra gli alunni delle scuole secondarie. Come esplicitato sul sito, la messa in pratica di questi progetti collettivi è volta alla creazione di una nuova cultura cittadina che parta dal dialogo per la risoluzione dei conflitti.

Conclusioni

In questo mondo caratterizzato da un modo di vivere troppo spesso individualista, diffidente e poco aperto alla conoscenza dell'Altro, la regione andalusa sta portando avanti iniziative pubbliche, come quelle descritte in questa relazione, che dovrebbero essere adottate in altre contesti, ma che non sono ancora diffuse poiché in altri stati è più scarsa la propensione verso la disciplina della mediazione e la conoscenza del suo potenziale preventivo per il bene dei singoli, delle comunità e della società in generale. Gli elementi che credo possano costituire un maggior spunto di riflessione e di applicazione per altri sistemi lo riassumerò nei seguenti punti:

- La presenza di svariato contenuto riguardante la mediazione all'interno dei siti delle istituzioni e di quelli delle principali città andaluse
- *Portal Adriano* poiché fornisce informazioni sui diversi campi della mediazione
- *MediAra*, in quanto fornisce informazioni precise sulla mediazione nei suoi vari ambiti e sui sistemi di giustizia ordinaria ed extragiudiziaria, oltre a contenere la pagina dedicata al servizio Edem sopraccitato
- I Servizi Sociali Comunitari come un esempio di azione proficua per migliorare il benessere della società
- Zone di trasformazione sociale per contrastare l'emarginazione

- L'iniziativa, tra le altre, promossa dalla *Junta de Andalucía* attraverso *MediAra*, volta a coinvolgere bambini, ragazzi e adulti in un concorso di scrittura, video e fotografia per la promozione della mediazione come metodo di risoluzione extragiudiziaria dei conflitti e per sensibilizzare il pubblico su questi temi.

Come scritto sul sito di *MediAra*, da qualche decennio la mediazione è intesa come un diritto della cittadinanza e come un dovere delle istituzioni pubbliche. Questo è l'obiettivo che si deve perseguire per far sì che tutte le politiche pubbliche la considerino un tassello fondamentale per la costruzione di una società migliore.

Bibliografia e sitografia

- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Libellula Edizioni, Lecce, 2011.
- Díaz Colorado, F., *El conflicto y la conciliación desde una perspectiva psicojurídica*, Universidad Manuela Beltrán, Bogotá, 2010.
- Manuel, A., *La huella morisca – El Al Ándalus que llevamos dentro*, Editorial Almuzara S. L., Córdoba, 2010.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., Carbajal, L. M., *Mediación comunitaria – Conflicto en el escenario social urbano*, Editorial Universidad, Ciudad de Buenos Aires, 2006.
- Ortiz, F., *Contrapunteo cubano del tabaco y del azúcar*, Jesús Montero, La Habana, 1940.
- Raga Gimeno, F., *Mediaciones interculturales*, Grupo CRIT, Universidad Jaume I, 2008.
- ABC.es* <<http://www.abc.es/20090607/cordoba-cordoba/tolerancia-convivencia-cordoba-andalus-20090607.html>> (Consultato il 17 ottobre 2016)
- Al Andalus: 800 años de convivencia intercultural*.
<<http://www.arabespanol.org/andalus/800ano.htm>> (Consultato il 20 settembre 2016)
- Andalucía Acoge*. <<http://acoge.org/>> (Consultato il 10 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Cádiz, Reglamento de participación ciudadana*.
<<http://institucional.cadiz.es/area/Reglamento%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana/781>> (Consultato il 12 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Cádiz*. <<http://institucional.cadiz.es/>> (Consultato il 12 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Córdoba, Programa municipal de mediación intercultural*.
<http://ssm.cordoba.es/images/pdf/inmig_guia_normativa_extranjeria.pdf>
(Consultato il 10 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Córdoba, Servicios sociales comunitarios*.
<<http://ssm.cordoba.es/servicios/para-todos-servicios-sociales-comunitarios>>
(Consultato il 10 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Córdoba*. <<http://www.cordoba.es/>> (Consultato il 9 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Granada, Bienestar social*.
<<http://www.granada.org/inet/bsocial12.nsf/xtod/8DCCD9D1AA327ADCC1257D23003C1914?opendocument&highlight=0,mediaci%F3n>> (Consultato il 10 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Granada, Servicios sociales*.
<<http://www.granada.org/inet/bsocial12.nsf/xtod/8DCCD9D1AA327ADCC1257D23003C1914?opendocument&highlight=0,mediacion>> (Consultato il 13 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Granada*. <<http://www.granada.org/>> (Consultato il 13 ottobre 2016)
- Ayuntamiento de Sevilla*. <<http://www.sevilla.org/>> (Consultato il 13 ottobre 2016)

- BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012. Legislación consolidada, Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.*
 <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>>.
- BOE núm. 245, de 11 de octubre de 2011. Legislación consolidada, Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.*
 <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-15936-consolidado.pdf>>.
- Centro de estudios andaluces, Consejería de la presidencia y administración local.*
 <https://www.centrodeestudiosandaluces.es/index.php?mod=publicaciones&id=0&cat=23&cats=23&tip=0&idm=221&cod=25&mode=&byear=0&l_ord=DESC&b_mod=&b_t=&b_e=&b_a=&b_s=&l_pos=3>
 (Consultato il 20 settembre 2016)
- Consejo General del Notariado.* <<https://www.notariado.org/liferay/web/notariado/el-notario/que-hace>> (Consultato il 25 ottobre 2016)
- Córdoba ciudad refugio.* <<http://cooperacion.cordoba.es/inicio-oficina.html>>
 (Consultato l'11 ottobre 2016)
- El legado andalusí.* <<http://www.legadoandalusi.es/fundacion/principal/historia-alandalus/historia-alandalus>> (Consultato il 19 settembre 2016)
- Federación andaluza de asociaciones.* <<http://federacionsurge.org/home/index>>
 (Consultato il 27 settembre 2016)
- Fundación MediAra, espacio EDEM.*
 <<http://www.fundacionmediara.es/index.php/espacio-edem>> (Consultato il 5 ottobre 2016)
- Fundación MediAra, mediación comunitaria.*
 <<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>>
 (Consultato il 3 ottobre 2016)
- Fundación MediAra.* <<http://fundacionmediara.es/index.php/actualidad>> (Consultato il 2 ottobre 2016)
- Gobierno de España, Bandera de Andalucía.*
 <http://consulado.gob.es/espana/banderas_y_escudos_de_las_c/bandera_de_andalucia.html> (Consultato il 25 settembre 2016)
- Gobierno de España, Programa de Jóvenes 2016.*
 <<http://www.injuve.es/convocatorias/becas/programa-de-jovenes-2016>>
 (Consultato il 27 ottobre 2016)
- Intervención coordinada de la Junta de Andalucía en zonas con necesidades de transformación social.*
 <<http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/andaluciaessalud/doc/Intervencion.pdf>> (Consultato il 20 ottobre 2016)
- Junta de Andalucía, Anteproyecto de la ley de participación ciudadana de Andalucía.*
 <<http://www.juntadeandalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales/cms/export/sites/default/portal/anteproyectoleyparticipacionciudadana.pdf>> (Consultato il 3 novembre 2016)
- Junta de Andalucía, concurso de redacción y video entre escolares para fomentar la mediación como solución a los conflictos.*

- <<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/actualidad/noticias/detalle/89600.html>> (Consultato il 3 novembre 2016)
- Junta de Andalucía, Consejería de Justicia e Interior.*
<<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/justicia/mediacion/paginas/que-es-mediacion.html>> (Consultato il 25 settembre 2016)
- Junta de Andalucía, Fichas de evaluación 2013.*
<http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/fichas_evaluacion_2013.pdf> (Consultato il 25 ottobre 2016)
- Junta de Andalucía, Introducción al voluntariado social.*
<<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypoliticassociales/areas/inclusion/voluntariado-social/paginas/introduccion-voluntariado.html>> (Consultato il 21 ottobre 2016)
- Junta de Andalucía, Manual de estándares de servicios sociales comunitarios.*
<http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/wp-content/uploads/2016/10/ME-25-1-01-Manual-de-Est%C3%AIndares-de-Servicios-Sociales-Comunitarios_051016.pdf> (Consultato il 15 ottobre 2016)
- Junta de Andalucía, Portal Adriano.*
<<http://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/mediacion/>> (Consultato il 15 ottobre 2016)
- Junta de Andalucía, SERCLA.*
<<https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/web/guest/sercla-inicio>> (Consultato il 2 novembre 2016)
- Junta de Andalucía, Zonas de transformación social.*
<<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypoliticassociales/areas/inclusion/zonas-transformacion.html>> (Consultato il 15 ottobre 2016)
- Ley andaluza de participación ciudadana.* <<http://www.codapa.org/wp-content/uploads/2012/11/DOCUMENTO-BORRADOR-LEY-ANDALUZA-PARTICIPACION-CIUDADANA.pdf>> (Consultato il 22 ottobre 2016)
- Mediación es justicia, GEMME España.* <<https://mediacionesjusticia.com/quienes-somos/>> (Consultato il 27 ottobre 2016)
- Noticias jurídicas.* <http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l1-1996.html#a6> (Consultato il 23 ottobre 2016)
- Real Decreto 2756/1979, de 23 de noviembre, por el que el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación asume parte de las funciones que tiene encomendadas.*
<<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1979-28715>>.
- Observatorio español de la economía social.*
<<http://www.observatorioeconomiasocial.es/actualidad-observatorio.php?id=610&PHPSESSID=d02f6b83d00ec5eb4cb4f5b201f96b03>> (Consultato il 18 ottobre 2016)
- Real Decreto 2756/1979, de 23 de noviembre, por el que el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación asume parte de las funciones que tiene encomendadas.*
<<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1979-28715>>.
- Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje en el ámbito civil y mercantil.*

<file:///C:/Users/Elena/Downloads/Dialnet-SistemasAlternativosDeResolucionDeConflictos-4182033.pdf> (Consultato il 13 ottobre 2016)

Tres culturas. <<http://www.tresculturas.org/>> (Consultato il 21 settembre 2016)

La Mediazione comunitaria: un modello di comunicazione al servizio della partecipazione e della cooperazione

Fatjon Kanapari

Associazione San Marcellino ONLUS

Introduzione

In questo elaborato cercherò di analizzare la mediazione comunitaria in quanto modello comunicativo a disposizione dei singoli e delle comunità; un modello comunicativo che favorisce e promuove la comunicazione come strumento a cui le comunità possono far riferimento per favorire la partecipazione attiva dei cittadini. Il suddetto modello può aiutare le persone e la collettività ad uscire dall'isolamento in cui si trovano, che trova origini soprattutto in questi ultimi anni dalla figura dello straniero che viene percepita, secondo Escobar (2007) come una minaccia, come una invasione dei barbari.

Inoltre, Escobar scrive che “La paura che costruisce confini, erige barricate, esplose in violenza contro gli “invasori”. I gruppi si chiudono in confini, materiali ma anche, e soprattutto, rituali e simbolici ed espellono la paura rovesciandola in odio verso lo straniero interno: immigrato, nero, zingaro, omosessuale, ebreo ed oggi anche arabo.” (2007: 13)

Attraverso la promozione della partecipazione, della solidarietà e il dialogo in quanto principi della cittadinanza attiva, il modello aiuta a sviluppare la cooperazione come strumento base del processo della mediazione attraverso l'*empowerment* ed il riconoscimento reciproco. Promuove il principio di assertività e di resilienza come strumenti comunicativi positivi del processo di mediazione per superare le difficoltà quotidiane. Pare possibile ricondurre la mediazione comunitaria come un modello comunicativo riconosciuto in grado di svolgere un lavoro di rete per e nella comunità.

Una comunità che si trova, come descritto, in un momento di isolamento e di difficoltà che deriva dalla chiusura e dalla paura verso l'altro. Tale paura si concretizza nella difficoltà delle persone ad avvicinarsi e ad entrare in relazione. Come scrive Bauman:

“la comunità in questo momento è vista come un esercito di guardiani armati che controllano l'ingresso. Ciò vuol dire separazione anziché contrattazione della vita in comune, criminalizzazione di qualsiasi differenza. È in questo quadro che viene a formarsi la nuova comunità. Secondo ciò comunità vuol dire identità, cioè esclusione dell'altro, della figura dell'estraneo. L'estraneo viene trasformato in un alieno e l'alieno è una minaccia”. (2001: 34)

Il modello comunicativo che la mediazione comunitaria propone è proprio quello di promuovere l'integrazione e la relazione mettendo in contatto realtà comunitarie diverse attraverso la conoscenza e il rispetto reciproco. Sono concetti che naturalmente si sviluppano promuovendo un modello comunicativo attraverso l'utilizzo degli altri elementi già enunciati come: la partecipazione, il dialogo, la cooperazione, l'*empowerment* e l'assertività. Tutti questi aspetti prettamente comunicativi riconducono all'importanza della mediazione comunitaria come un servizio di rete all'interno e al servizio della comunità.

Inquadramento teorico: il significato della parola “comunicazione”

Il termine comunicazione rinvia ad un insieme articolato e complesso di significati e definizioni. Partendo dal significato, comunicare è storicamente collegato alla parola comune, che deriva dal verbo latino comunicare, condividere, rendere comune, a sua volta correlato alla parola latina *communis*, comune. Un'altra interpretazione lo scompone in *cum*, dal latino “con” e *munus*, dono o anche obbligazione, talvolta associata a *moenia*; mura, barriere, confini. In questo secondo caso troviamo un'associazione significativa

in quanto il termine sottolinea l'ambivalenza della comunicazione come dono ed onere e come superamento delle barriere o dei confini.

Giaccardi (2005) definisce la comunicazione come «un atto di compartecipazione, in cui tutti i partecipanti condividono una stesa comune condizione e hanno, così per dire, obblighi e doni, oneri ed onori».

Un processo attraverso il quale i partecipanti creano e condividono informazioni in un mondo comune, utilizzando uno o più codici condivisi a tutti.

Per Anolli (2007) la comunicazione è: “uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento”.

Infine Fiorani (2005) definisce la comunicazione come “un atto che trasforma gli attanti (o personaggi) del rapporto intersoggettivo, muta l'essere dei soggetti in gioco, è azione dell'uomo sulle cose, ma anche azione contrattuale e polemica di un uomo su un altro uomo”.

Come notiamo nelle definizioni che questi autori attribuiscono alla comunicazione, anche la mediazione comunitaria come la comunicazione ha a che fare con la relazione, con lo scambio, la condivisione di pensieri, con la partecipazione attiva delle persone in uno spazio sociale.

La comunicazione risulta un processo, e come tale, ha subito negli ultimi anni una trasformazione nel significato e nella funzione. Si è passati da un semplice metodo di comunicazione tradizionale-lineare, con la funzione di trasmettere un messaggio da emittente a ricevente, ad un processo circolare, indirizzato all'interazione tra emittente e ricevente e alla trasformazione del rapporto in un dialogo.

La comunicazione in quanto interazione è un processo ed un sistema aperto basato sullo scambio continuo di messaggi tra esseri umani in un preciso contesto o spazio. Quando comunichiamo, incrementiamo la nostra conoscenza condivisa, cioè il “senso comune”, la preconditione essenziale per l'esistenza di qualsiasi comunità.

Secondo la Scuola della Pragmatica della Comunicazione di Palo Alto ogni comunicazione provoca una reazione, produce un comportamento negli interlocutori, e ogni comportamento è una comunicazione. La comunicazione, in questo senso, è strettamente connessa al suo essere uno specifico comportamento sociale. Un comportamento che non passa soltanto attraverso il linguaggio verbale, ma anche attraverso il linguaggio non verbale come i gesti, la mimica facciale, la postura del corpo e il silenzio. Tramite la comunicazione, si definisce la relazione interpersonale e si definiscono il sé e l'altro. La comunicazione è uno stato di percezione ed un indicatore della disponibilità e della propensione di comunicare con un altro, in cui entrano in gioco emozioni, pensieri, sentimenti.

Negli ultimi anni si è assistito a un flusso di comunicazione che spesso può dar luogo a conflitti. I suddetti conflitti derivano dal fatto che gli individui tendono a segmentare continuamente il processo circolare della comunicazione.

I molteplici significati del termine comunicazione pongono l'accento su aspetti diversi. Tutte le definizioni sostengono che la comunicazione è un processo complesso, partecipato nonché un fenomeno dinamico che si concretizza in particolare tipo di azione e comportamento sociale.

La mediazione comunitaria è comunicazione

Partendo da una delle definizioni proposte da De Luise e Morelli, la mediazione comunitaria risulta essere “un avvicinamento ai conflitti o ai potenziali conflitti basato sul dialogo che cerca di ristabilire la comunicazione laddove, per qualsiasi motivo, questa è interrotta o tesa”³³.

Inoltre i professionisti aggiungono che “prima di essere una tecnica, la mediazione è uno stile di vita che scommette su una

33. Appunti dal corso “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche”, Genova, 2016.

partecipazione attiva di tutte le persone, in tutti i contesti e spazi sociali”.

Si evince, pertanto, che la mediazione, proprio come la comunicazione, è un processo che comprende la relazione, la condivisione, la partecipazione, i rapporti tra le persone. La mediazione comunitaria, così come la comunicazione, implica un’idea di partecipazione, un progetto nel quale gli interlocutori hanno lo stesso peso, in uno scambio reciproco di interazioni, pensieri, opinioni, vedute. Un progetto in cui la comunicazione, sia come processo che come strumento, gioca un ruolo fondamentale nell’avvicinare, relazionare le parti e nel favorire alla partecipazione. Perciò possiamo affermare che la mediazione, in qualsiasi forma, è un processo di comunicazione che può essere applicato all’interno della comunità o tra gruppi di individui, o istituzioni, con l’obbiettivo di facilitare il dialogo tra le parti in una relazione cooperativa per raggiungere, se possibile, una soluzione. La mediazione comunitaria è un processo comunicativo di scambio tra le parti basato sull’uguaglianza e il riconoscimento sostanziale in relazione ai temi del potere e dei diritti. Temi che aspirano 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 dei diritti come libertà individuale o della presa di decisioni.

Inoltre possiamo definire il potere proprio come capacità di cambiare una situazione e raggiungere obbiettivi, è stato definito da Marthin Luter King come “la capacità di raggiungere degli scopi. Il potere è la capacità di effettuare dei cambiamenti”.

Per Robert Green Ingersoll “la vera civiltà si raggiunge quando ciascun uomo dà a ciascun altro ogni diritto che pretende per se stesso”.

Questa affermazione ci permette di concepire i diritti come sinonimo di civiltà, capacità di ognuno di noi nel riconoscerli, eliminando le differenze concettuali.

La mediazione comunitaria è comunicazione perché offre un percorso di interazione sociale che mira al cambiamento delle persone

prendendo in considerazione la situazione in cui si trovano, rispettando lo stato emotivo e la dignità di ognuno. Portare il cambiamento significa trasformare la coscienza di carattere individuale degli esseri umani. Comunicare trasformando le relazioni delle persone da dipendenti da se stessi ad essere sociali, in relazione con gli altri, per acquisire capacità di *empowerment* e di riconoscimento.

Promuove una nuova forma di legame che afferma la libertà del soggetto favorendo la partecipazione reale e attiva nella vita quotidiana, attraverso uno spazio comunicativo trasparente.

Secondo una definizione di Morineau la mediazione:

“è la via stessa, si tratta di restituire all’individuo la sua dignità e un ruolo attivo della società attraverso la partecipazione all’incessante trasformazione delle sofferenze e del disordine dell’umanità. Comunicare attraverso la narrazione di storie, per cambiare la visione di loro stessi, che spesso sono connesse e veicolate alla cultura che esprimono: differenze di genere, etnia, razza, ma anche espressioni economico-soggettive delle persone”. (citata da Fiorucci, 2007: 137)

I modelli di mediazione comunitaria di gestione e risoluzione dei conflitti hanno l’obiettivo non soltanto di condurre, se è possibile, ad una soluzione, ma di aiutare le persone a trasformare le relazioni, conciliare le differenze e creare una nuova realtà sociale basata sul rispetto reciproco.

Questo avviene attraverso un processo comunicativo che favorisce il dialogo, la conoscenza e il riconoscimento con l’obiettivo di dare spazio e possibilità alle persone di riapprovare delle proprie capacità di autodeterminazione e prendere decisioni come parte del potere di gestire i propri conflitti.

La Mediazione comunitaria come spazio comunicativo di inclusione sociale

In questi ultimi anni sono emerse trasformazioni sociali, culturali, demografiche ed economiche che hanno portato a un processo di vulnerabilità e di frammentazione all'interno della comunità. I valori basilari, come la solidarietà, la partecipazione e la socialità, sono spesso sostituiti con sentimenti di ansia e di paura. I conflitti sociali non vengono gestiti e compresi, ma, spesso si traducono e si agiscono in un confronto diretto violento, oppure non vengono affrontati ma lasciati a influenzare le relazioni. La comunicazione, la partecipazione e la cooperazione non vengono utilizzati come strumenti di appartenenza e di relazione tra gli individui.

L'insicurezza e l'incertezza individuale hanno fatto entrare in crisi il sentimento della comunità, “quel sentimento che i membri hanno di appartenere e di essere importanti gli uni per gli altri, una fiducia condivisa che i bisogni dei membri saranno soddisfatti dal loro impegno di essere insieme.” (Martini, Sequi, 1992: 13)³⁴

Come sostiene Bauman: “(...) isolarsi, chiudersi dentro, nascondersi: oggi sono questi i modi comuni di reagire alla paura delle cose che accadono “là fuori”.” (2007: 34) Questa paura che conduce a chiudersi dentro, non fa altro che aumentare la sofferenza e la difficoltà dell'individuo sentirsi parte della comunità e di comprendere e gestire una situazione di conflitto come parte della vita quotidiana.

Il processo comunicativo proposto dalla mediazione comunitaria consente di uscire da questo isolamento, dalla paura del confronto con l'altro, permettendo di sviluppare azioni positive per facilitare la convivenza. Promovendo il dialogo come strumento di conoscenza dell'altro che consente di rivedere le proprie opinioni e convinzioni superando le forme di rigidità mentale e comportamentale. Promuovere il dialogo vuol dire iniziare un processo dove gli interlocutori raggiungono una comprensione reciproca profonda e ricercano un significato comune alle rispettive opinioni mediante la

34. De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione*, Zona, Genova, 2015.

creazione di un modello mentale condiviso, l'ascolto attivo ed il riesame delle proprie assunzioni (D'Amato, 2010).

Il dialogo, facilita e arricchisce l'apprendimento, individua nuovi orizzonti per affrontare i problemi della vita e costituisce un modo diverso e più produttivo di porsi in relazione con gli altri.

In questo senso la mediazione comunitaria favorisce il dialogo nell'ottica di accompagnare e facilitare la gestione di una situazione di conflitto, e nello stesso tempo, vede il conflitto come una risorsa e come un'occasione di crescita individuale e di trasformazioni di relazioni conflittuale attraverso un confronto aperto.

Rispetto a quanto affermato possiamo porci due quesiti: in che modo e come? Il primo quesito trova risposta proponendo uno spazio di comunicazione efficace che da riconoscimento alle differenze e consente ad ogni individuo di sviluppare un senso di responsabilità verso se stesso e la comunità. Il secondo quesito è risolvibile favorendo uno scambio comunicativo che tocchi profondamente l'identità individuale di ognuno e lo coinvolga, lo trasformi e, lo modifichi.

Per esempio, il modello circolare narrativo di Cobb (Julini, 2015), attraverso la tecnica di narrazione di storie individuali favorisce questo scambio comunicativo con l'obiettivo di costruire una "storia alternativa", condivisa, nella quale si cercherà di legittimare i protagonisti, di contestualizzare il conflitto e di stabilire una funzione positiva per le parti. Condividere l'esperienza e le storie personali favorisce la creazione di dialoghi apprezzativi che consentono di conoscere il punto di vista dell'altro circa un determinato aspetto per comprendere i suoi interessi, i suoi valori o la sua narrazione.

Narrare la storia personale aiuta le persone a pensare in significati, come la valorizzazione e l'apprezzamento di quello che c'è o di immaginare una nuova storia che fino a quel momento non avevano preso in considerazione al fine di trasformare la situazione di conflitto in una relazione positiva e duratura.

Questa trasformazione avviene in quanto il processo comunicativo di mediazione comunitaria propone uno spazio di confronto, dove al centro non c'è soltanto il conflitto, ma soprattutto le persone coinvolte in quanto portatrici di valori, cultura, sentimenti, interessi, opinioni,

esperienze di vita. Tutti elementi che facilitano le persone ad entrare in relazione e condividere, attraverso uno scambio reciproco, valori e interessi e che aiutano i protagonisti a sentirsi inclusi e partecipi all'interno della comunità come agente dinamico. Il modello comunitario tenta di evitare una competizione tra le parti in situazioni di conflitto promuovendo la cooperazione, attraverso azioni responsabili. Tale cooperazione può avvenire trovando dei punti di interesse comuni, attraverso il riconoscimento e la rivalorizzazione di ognuno, ma soprattutto attraverso la narrazione e la condivisione di storie di vita.

In concreto per arrivare alla cooperazione tra le parti la mediazione si avvale di diversi strumenti e tecniche che portano il confronto dallo scontro diretto e competitivo ad un atteggiamento cooperativo, eliminando le situazioni che possono generare aggressività.

In un processo di mediazione comunitaria spesso le emozioni dei partecipanti generano irrigidimento nelle posizioni, violenza verbale e strategie intimidatorie. Le parti si rinchiodano in se stesse e non forniscono le informazioni necessarie agli scopi della mediazione, sono spesso confuse e sopraffatte dalle emozioni che non sanno come affrontare e che bloccano ogni loro capacità di decisione.

In queste situazioni, attraverso la tecnica del modello di negoziazione, spostare il centro della discussione sugli interessi ed i bisogni favorisce un approccio cooperativo e stimola le parti a cooperare alla ricerca delle migliori alternative possibili al soddisfacimento dei propri interessi, piuttosto che a difendere le proprie posizioni.

Far partecipare le parti alla ricerca delle alternative è importante in questa fase perché permette il confronto delle diverse opinioni, la possibilità di accertarsi se esistono strade differenti per arrivare a una soluzione condivisa, di comprendere, in definitiva, la posizione della controparte.

Un'altra tecnica per arrivare alla cooperazione e quella utilizzata dal modello trasformativo. Questo modello (Folger e Bush, 2005) si basa sul trasformare le relazioni umane delle parti, dove l'accordo sarà conseguenza proprio di tale trasformazione. È importante in questo processo rafforzare l'*empowerment* inteso come l'assunzione delle

parti del loro potere di essere protagonisti nel processo, di riconoscere l'altro come co-protagonista e assumere la responsabilità delle loro azioni. Il modello si fonda quindi sulla costruzione di un nuovo equilibrio nelle relazioni.

Infine il modello di mediazione narrativa (Julini, 2009) come spiegato prima, focalizza l'attenzione sui modi in cui usiamo le storie per descrivere i conflitti, per far emergere i punti di vista differenti e per avviare un percorso discorsivo che aiuta a individuare se e possibile una soluzione vantaggiosa per tutti.

La metodologia della mediazione narrativa è finalizzata a rendere possibile ai partecipanti la creazione di altre storie differenti, al di fuori del racconto precedente e del singolo. Costruire un percorso che può dare vita a una storia alternativa, nuova, condivisa e necessaria alla soluzione del conflitto.

Un modello dove si utilizzano tecniche di cooperazione, di dialogo, d'incontro-confronto e di narrazione che ha dato buoni risultati applicato a diversi ambiti è l'attività denominata *world caffè*³⁵, presentata da Alzate come materiale del corso perfezionamento 2016.

Spazio aperto non vuol dire un luogo all'aperto bensì uno spazio che coinvolge le persone, perché è disponibile ad accogliere idee, in quanto consente una totale libertà di espressione, di partecipazione e relazione rispetto alle diversità culturali.

Esso include e aiuta le persone ad uscire dall'isolamento e dalla paura, dall'incertezza e dall'insicurezza, attraverso un dialogo partecipato che favorisce relazioni che non minacciano le rispettive identità culturali, ma al contrario riconoscono tutti i presenti come portatori di pari diritti e promuove la possibilità di cooperare, valorizzando le differenze come risorse³⁶.

35. Il *World Caffè* è un metodo semplice ed apparentemente informale per dar vita a conversazioni costruttive su questioni concrete ed importanti che possono riguardare organizzazioni o comunità; esso cerca di promuovere una cultura del dialogo partendo dall'ipotesi che le organizzazioni siano in fondo delle reti di conversazioni tra persone.

36. Materiale del Corso di Perfezionamento, "Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche", Genova, Università di Genova, 2016.

Il *world caffè* aiuta le persone a restituire significato a principi, valori e a creare quella sinergia di solidarietà sociale dove la passione e la responsabilità, come definiti, sono i motori principali.

Quindi “lo spazio aperto comincia e finisce in qualche modo con l’invito a seguire ciò che ha un cuore e un significato per voi. Il presupposto è che l’impegno, le prestazioni e l’eccellenza sorgano solo quando il cuore è coinvolto in modo significativo, e questo si chiama passione. Ma la passione da sola non basta, deve esserci anche la responsabilità, che assicuri che le questioni per le quali sentiamo passione diventino azione. Senza la responsabilità la passione è un miraggio, buone idee, fumo che si dissolve”.

Di particolare importanza risultano essere alcuni i principi che lo caratterizzano, tra cui le seguenti espressioni: “chiunque verrà, sarà la persona indicata”; “ciò che accadrà sarà esattamente quello che deve accadere”; “qualunque sia il momento di inizio, è esattamente il momento più appropriato per iniziare”; “quando finisce, finisce”.

I suddetti principi costituiscono un’occasione di confronto fra le persone promuovendo la partecipazione ed il coinvolgimento attivi al fine di rendere decisivo ogni momento.

Lo spazio aperto, secondo me, riconduce e promuove quello scambio comunicativo che caratterizza la mediazione comunitaria come un processo che favorisce la cooperazione, il confronto ed il dialogo partecipato; elementi che promuovono l’inclusione comunitaria e le persone in quanto cittadini attivi.

La Mediazione comunitaria come spazio comunicativo che valorizza l'*empowerment* e il riconoscimento come valori umani fondamentali

Come precedentemente esposto, mediare significa avvicinare e facilitare la comunicazione tra due parti in una situazione di conflitto. Avvicinare e facilitare la comunicazione significa avvicinare i linguaggi, i pensieri, i messaggi. In poche parole, fare interazione, dialogare, condividere. L'intervento di mediazione non si limita soltanto alla pratica del mediare all'interno di una situazione di conflitto, in presenza di un evento comunicativo che potremmo dire "imperfetto", ma insegue, nel suo agire, ulteriori orizzonti che vanno oltre ad una situazione di stallo.

Fare mediazione vuol dire andare oltre l'intervento e sfruttarlo come occasione per stabilire un legame nuovo di relazione. Ridurre le distanze dentro e oltre la mediazione aiuta a sentirsi simili, aiuta ad eliminare le differenze per avviare un dialogo, per riscoprire le somiglianze. Per far sì che succeda tutto ciò, uno degli obiettivi principali della mediazione deve essere quello di far valorizzare l'*empowerment*, definito come "un processo che accresce la possibilità dei singoli e dei gruppi di controllare attivamente la propria vita, di sentirsi capaci di agire nelle proprie possibilità di azione" (Zimmerman, 1999).

L'*empowerment* è inteso come quella capacità positiva, spesso nascosta in ognuno di noi da utilizzare per raggiungere un obiettivo.

Come la mediazione, anche l'*empowerment* è un processo che passa attraverso scambi comunicativi, necessari a intraprendere una via per la risoluzione di una situazione di difficoltà vissuta da un soggetto o da gruppi di persone. Si tratta di un processo che permette di raggiungere un obiettivo mettendo a frutto le proprie abilità, partendo dai punti di forza che uno possiede e non soltanto dalle debolezze (Piccardo, 1995).

Spesso succede, nella quotidianità o nell'ambiente lavorativo, che le persone si focalizzano di più nel far notare i limiti di ognuno invece

di fare il contrario, che è quello di valorizzare le capacità, le abilità positive della persona.

Perché accade questo? Perché spesso le abilità di ognuno sono nascoste se non vengono valorizzate da ognuno di noi e aiutati a farle emergere. L'unico modo per renderle palesi è attraverso una comunicazione interattiva, prima con se stessi, personale, e poi interpersonale, in relazione e confrontandosi con gli altri (Santerini et al., 2007).

Zimmerman sostiene che “un approccio ispirato all'*empowerment* tende allo sviluppo di risorse, al rafforzamento dei sistemi naturali di aiuto e alla creazione di opportunità per processi decisionali partecipativi. Il punto centrale consiste nello sviluppare i punti di forza e nel promuovere la salute, piuttosto che nel fissarsi sui problemi e concentrarsi sui fattori di rischio».

Partendo da questo approccio di Zimmerman, di sviluppare i punti di forza per promuovere la salute e il benessere, possiamo concepire i processi di comunicazione dei modelli di risoluzione dei conflitti nell'ottica di promuovere l'*empowerment* in quanto risorsa per il benessere individuale e collettivo.

Per spiegare i processi di comunicazione ritengo utile l'utilizzo di tre diversi modelli di risoluzione e gestione dei conflitti: il modello di Harvard, quello trasformativo e quello narrativo. Il modello harvardiano³⁷ è stato elaborato dalla Scuola di Negoziazione di Harvard in America, da dove prende il nome, come un metodo di mediazione per la negoziazione assistita di conflitti con l'obiettivo di giungere ad accordi dissolvendo le differenze tra le parti. Il modello, anche se non si concentra sulla relazione, ma sugli interessi delle parti, parte dall'idea che le persone hanno la capacità di giungere ad un accordo e presuppone che questa capacità possa arrivare comunicando gli interessi come punti d'incontro, senza centrarsi sulla relazione come punto fondamentale per arrivare ad una soluzione congruente per le parti. È un modello che di fatto non tiene in considerazione il contesto e la storia dei individui, ma si focalizza e convergere gli interessi di ognuno come un punto di forza. Il modello trasformativo

37. Modello di negoziazione dei conflitti, Università di Harvard, U.S.A.

(Bush, Folger, 1996), invece, si concentra sulla capacità delle persone di parlare delle relazioni personali e di iniziare un confronto, come sintomo di cambiamento e di crescita e non di debolezza. Siamo in presenza di una comunicazione circolare, dove l'interazione interpersonale, faccia a faccia, aiuta le persone a rafforzare l'io e a superare i limiti per relazionarsi con le altre persone. Rivalorizzarsi vuol dire la capacità di trasformare se stessi attraverso la consapevolezza di avere dei valori come la solidarietà, la comprensione, che aiutano a creare un nuovo legame con l'altro.

Infine, il modello narrativo³⁸ si concentra sulla capacità delle persone di relazionarsi tra di loro attraverso il racconto di storie personali, di vita, di esprimere sentimenti di sofferenza. La capacità di raccontare se stessi in una situazione di difficoltà e di conflitto, aiuta a cambiare le concezioni, a non rimanere legati a stereotipi nel modo di pensare, sentire e agire che ogni persona ha sviluppato nell'arco della vita. Essa promuove la capacità delle persone di creare una nuova realtà sociale fondata sulla fiducia.

L'empowerment si lega al principio del riconoscimento definito come capacità di riconoscere e mostrarsi reciprocamente sensibili alle situazioni e alle qualità umane dell'altro. Il riconoscimento reciproco si sofferma sulla possibilità di dialogo considerato come presupposto anche per il riconoscimento autentico del sé. Questo legame, questo dialogo, tra l'io e l'altro riguarda i sentimenti e le buone intenzioni, che fanno parte della natura sociale dell'uomo, che agisce ed esperisce insieme agli altri, oltre che per i reciproci bisogni che trovano risposta in forme oggettivate (come merci e denaro), anche nelle pratiche sociali e nelle emozioni della vita di relazione. Nel rispecchiamento reciproco tra l'io e l'Altro, in quel tratto che segna l'intervallo di spazio tra due soggetti, si può individuare, metaforicamente, ciò che caratterizza la prospettiva dell'incontro, del confronto e del riconoscimento reciproco. Questo rispecchiamento reciproco, osservando la relazione sociale, può trasformarsi così nella comunicazione e comprensione dell'Altro, mediante la comune riflessività e condivisione delle esperienze, attraverso processi

38. Modello circolare-narrativo rappresentato da Sarah Cobb.

dialogici che interessano sia il piano semantico sia il livello pragmatico dell'agire in interazione. È attraverso il racconto che il soggetto organizza le proprie esperienze, si interroga e riflette su di esse, attribuisce significato alle cose per poter essere compreso dall'Altro e, al tempo stesso, si comprende.

A conclusione di questo paragrafo, ritengo che sia molto importante costruire un processo comunicativo di mediazione basato sul riconoscimento dell'altro, come un individuo con emozioni, pensieri o modi di pensare diversi in quanto il riconoscimento (dell'altro) è un principio che rientra nelle capacità positive di ognuno di noi; riconoscere l'altro vuol dire riconoscere la sua storia, diversa dalla nostra, il suo stato d'animo e le sue difficoltà. Riconoscere vuol dire avere rispetto di se stessi, che non è una fragilità o un sintomo di debolezza, ma è un punto di forza fondamentale nel creare e mantenere delle relazioni durature.

L'assertività e la resilienza come principi positivi dell'approccio comunicativo della mediazione

In merito alle caratteristiche positive dell'approccio comunicativo che la mediazione comunitaria mette a disposizione del singolo e della comunità, ritengo opportuno definire l'assertività e la resilienza.

Sono due principi che rispecchiano la mediazione nel suo obiettivo a favorire l'incontro, la comunicazione, il dialogo e il rispetto reciproco tra la parti. Principi che non solo aiutano a superare l'avversità iniziale in una situazione di conflitto o anche d'incontro in contesti pubblici sociali, ma lo cambiano e lo trasformano per portare a una situazione di benessere collettivo.

L'assertività, secondo Libet e Lewinsohn (1973), "è la capacità del soggetto di utilizzare in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e annullino o riducano la possibilità di reazioni negative". Nella letteratura psicologica e sociologica invece, il termine resilienza indica "la capacità dell'individuo di superare gli eventi

negativi e traumatici attraverso un processo efficace di adattamento che, non solo consente di superare le difficoltà, ma conduce alla crescita e allo sviluppo della persona anche in contesti di vita altamente stressanti”³⁹. Riassumendo è la capacità che hanno gli individui di auto-ripararsi dopo un dolore, una sconfitta o una delusione. In buona sostanza, quando si parla di resilienza in psicologia si fa riferimento a un processo attivo grazie al quale gli individui riescono a organizzare la propria vita e a trarre effetti positivi da situazioni negative. La resilienza è una condizione necessaria dell’essere umano ed esserne consapevoli ci aiuta nella crescita personale. Come possiamo notare dalle definizioni, l’assertività ci riconduce a quella comunicazione che la mediazione promuove, attraverso un atteggiamento responsabile con gli altri fondato sull’affermazione dei propri diritti, dei propri interessi, senza la negazione di quelli altrui. Un atteggiamento senza etichette, stereotipi o pregiudizi, che promuove la capacità di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara e diretta, ma non minacciosa e aggressiva, attraverso un comportamento partecipe, attivo e non reattivo.

La resilienza, invece, è un concetto utilizzato in modo positivo per descrivere la capacità di riprendersi da sfide o momenti di transizione della vita. La resilienza ci riconduce a quell’obiettivo della Mediazione che consiste in offrire alla Comunità o alla singola persona, un approccio comunicativo positivo dove le persone tendono ad avere più fiducia in loro stessi, nelle loro capacità di superare le difficoltà.

Entrambi i principi non sono presenti soltanto nei modelli di risoluzione e gestione dei conflitti, ma sono presenti in ognuno di noi e vengono utilizzati in relazione con gli altri. L’assertività si avvicina al modello di Harvard, in quanto la comunicazione, come abbiamo detto, è diretta, incentrata sugli interessi delle parti. Ognuno comunica in modo diretto i propri sentimenti, senza che i pregiudizi o le posizioni influiscano sul raggiungimento di un accordo. In uno spazio

39. Appunti dal corso “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche”, Genova, 2016.

aperto partecipato, per esempio, una comunicazione assertiva aiuta la collettività ad essere partecipativi, mettendo al centro i propri interessi come elementi importanti del vivere quotidiano.

La resilienza, invece, si avvicina di più al modello trasformativo e narrativo, in quanto la comunicazione riguarda la narrazione delle relazioni e dello stato interiore difficile dei partecipanti.

In entrambi i modelli, la resilienza consta nella capacità delle persone di riprendere in mano la situazione e superare le difficoltà attraverso la narrazione, di trasformare le relazioni, i sentimenti e i pensieri negativi, in un nuovo processo di relazione, condivisione e comunicazione con l'altro.

In un contesto come quello dello spazio aperto, dove c'è partecipazione, confronto ma soprattutto voglia di contribuire come cittadini, la resilienza ci riconduce a quella capacità della collettività di superare le incongruenze e di uscire da quell'isolamento individuale in cui si trova. Applicare il principio di resilienza in comunità vuol dire superare l'isolamento attraverso la partecipazione attiva di tutti e dove la narrazione personale di storie aiuta e facilita questa partecipazione.

Questo può avvenire attraverso la creazione o l'individuazione di spazi sociali pubblici (piazza, circoli, parchi, giardini) in quanto corrispondono a quella dimensione pubblica con funzioni di condivisione, inclusione e integrazione e non necessariamente di conflitto. In questi spazi la mediazione può applicare gli strumenti e tecniche di trasformazione dei conflitti in una maniera diversa, che non ha a che fare con il conflitto in sé, ma con il processo che favorisce la partecipazione dei cittadini nella vita comunitaria per prevenire fattori come quali isolamento ed esclusione. Utilizzare gli strumenti di mediazione per creare e rafforzare legami sociali e senso di appartenenza vuol dire favorire la comunicazione, il dialogo, e ridurre e prevenire potenziali conflitti all'interno della comunità.

La mediazione come parte integrante di servizio alla rete per la comunità: il quartiere come strumento.

Nei precedenti paragrafi ho trattato la mediazione in termini di comunicazione, di partecipazione, di *empowerment* e di riconoscimento; tutti concetti necessari per sviluppare un modello

comunicativo che favorisca la convivenza pacifica all'interno della comunità e dei quartieri come parte integrante dello spazio quotidiano di relazione, condivisione e partecipazione sociale.

Significati che, come evidenziato, portano la mediazione ad andare oltre la gestione e la risoluzione del conflitto. Andare oltre significa essere attivi nella società, nella comunità, attraverso azioni e attività che avvicinano le persone tra di loro, che le fanno sentire partecipi e non escluse, come possono essere, per esempio, la cura dello spazio e del luogo in cui si vive. Inoltre, essere attivi vuol dire favorire e promuovere la mediazione tra i servizi presenti nel territorio, in ottica di migliorare la collaborazione.

Ad oggi la comunità si trova in un momento di fragilità, perché le persone non sempre collaborano per il bene comune. Le culture, le opinioni, hanno sempre più occasioni di incontrarsi e di scontrarsi e le relazioni comunitarie si trasformano in relazioni conflittuali.

Siamo di fronte a quello che Marshall McLuhan definisce “villaggio globale” cioè “uno spazio sempre più ristretto e condiviso tra persone appartenenti a diverse parti del mondo”⁴⁰. In questo spazio ristretto penso che la mediazione possa e debba svolgere un ruolo importante di rete fornendo un'opportunità di dialogo, di crescita, di conoscenza fra i membri della comunità e aiutare nell'integrazione socio-culturale.

Il modello comunicativo della mediazione deve andare proprio nell'ottica di far socializzare e integrare i membri di una comunità con lo scopo di creare e ri-creare legami sociali nuovi e duraturi. La mediazione comunitaria sposa in pieno, e deve promuovere, la teoria dell'agire comunicativo come definito da Habermas (citato da Nató et al., 2016) come “un agire razionale, libero, emancipativo. La razionalità dell'agire comunicativo non è quella del soggetto isolato, della coscienza, ma si sviluppa nella relazione con gli altri”.

Il linguaggio che utilizziamo non è solo un insieme di nomi che significano qualcosa, ma è un discorso rivolto a qualcuno per cercare un'intesa reciproca. Habermas ci presenta il dialogo pubblico come la

40. Si tratta di un termine coniato da McLuhan introdotto per la prima volta nel 1964 per far riferimento ad uno spazio mondiale che “diventa più piccolo”, “più familiare”, “meno irraggiungibile” e “capace di creare strette connessioni”.

possibilità e lo strumento da utilizzare per il superamento dei conflitti sociali attraverso la cooperazione. Questo dialogo pubblico deve promuovere l'autoriflessione, cioè l'agire razionale che passa attraverso la capacità delle persone di relazionarsi con altri membri, attraverso sentimenti, pensieri, desideri.

Per promuovere questo dialogo pubblico c'è bisogno di avere uno spazio. Il quartiere, secondo me, rappresenta proprio quello spazio di dialogo pubblico, possiamo definirlo anche sociale, dove la comunicazione, e l'interazione tra le persone, può e deve promuovere nuovi legami di convivenza. Perché proprio il quartiere? Perché esso è l'insieme spazio-chiave della quotidianità, attraverso il quale gli abitanti di molte zone occidentali accedono a risorse materiali e sociali e costruiscono le proprie opportunità di vita. Gans, afferma che "il quartiere invita a concentrarsi sui pochi ma importanti modi in cui lo spazio naturale influenza la vita sociale e le collettività; e sugli innumerevoli modi in cui le collettività trasformano lo spazio naturale in spazio sociale, e ne modellano gli usi." (citato da Cremaschi, 2008)

Il quartiere è anche luogo di istituzioni, realtà sociali e servizi alla persona che funzionano come catalizzatori nella formazione della comunità (Trentini et al., 2007). La mediazione deve farne parte come una realtà sociale riconosciuta, come un servizio di rete presente per promuovere e avviare, tra gli abitanti stessi, processi comunicativi bidirezionali, pratiche quotidiane di comunicazione e di conoscenza, come strumenti di prevenzione e di gestione dei possibili conflitti che possono nascere. Fare servizio di rete vuol dire offrire e creare spazi di condivisione tra le istituzioni attive nella comunità, le realtà sociali e i cittadini stessi. Promuovere pratiche quotidiane di comunicazione, vuol dire applicarle come strategia per la rimozione degli ostacoli all'interazione e per la promozione della partecipazione sociale. In quest'ottica, una pratica quotidiana possono essere gli incontri di dialogo aperti alla cittadinanza, dove non necessariamente si deve parlare di conflitto, ma si cerca di favorire la conoscenza tra le persone attraverso l'interazione e il confronto su temi che riguardano il vivere quotidiano. Un altro obiettivo importante, secondo me, deve essere quello di dare l'opportunità alle persone di utilizzare il modello della mediazione come strumento di comunicazione quotidiana, di

relazione e crescita individuale. Penso che istituire incontri di formazione alla mediazione comunitaria possa essere un buon inizio. Per far sì che si realizzi tutto ciò è importante che la mediazione comunitaria sia riconosciuta come un servizio con finalità sociali a disposizione delle istituzioni e dei cittadini.

Bibliografia

- Anolli, L., *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2007.
- Bauman, Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2000.
- Bauman, Z., *Voglia di Comunità*, Laterza, Bari, 2001.
- Brambati, D., *Sociologia della Mediazione: Teoria e pratiche della Mediazione in Comunità*, Franco Angeli, Roma, 2012.
- Cremaschi, M., *Tracce di quartiere. Il legame sociale in una città che cambia*, Franco Angeli, Milano, 2008.
- De Luise, D., Morelli, M., *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione*, Zona, Genova, 2015.
- De Luise, D., Morelli, M., *La mediazione comunitaria: Un'esperienza possibile*, Libellula, Lecce, 2012.
- Escobar, R., *Metamorfosi della paura*, Feltrinelli, Milano, 2007.
- Fiorani, E., *Grammatica della Comunicazione*, Lupetti, Bologna, 2005.
- Giaccardi, C., *La comunicazione interculturale*, il Mulino, Bologna, 2005.
- Julini, M., *Il paradigma culturale della mediazione*, Youcanprint, Milano, 2015.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, G. e Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Paccagnella, L., *Sociologia della Comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2004.
- Perone, F., *La comunicazione, teoria, concetti e modelli*, Oppi Edizioni, Milano, 2012.
- Rosengren, K. E., *Introduzione allo studio della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- Martini E. M., Sequi, R., *Il lavoro nella comunità*, La Nuova Italia scientifica, Roma, 1992.
- Santerini, M., Triani, P., *Pedagogia sociale per educatori*, Educat, Milano, 2007.
- Trentini, M., Riva, L., *Quartieri e comunità*, Academia, Brescia, 2007.

Sitografia (consultata da ottobre 2016 a maggio 2017)

www.accademia.eu

www.treccani.it

www.iberistica.unige

La comunicazione assertiva nell'attività della Polizia Municipale

Roberto Foti

Commissario Polizia Locale di Genova

Premessa

I cambiamenti intervenuti negli ultimi venti anni hanno dato un volto profondamente diverso alla società occidentale (e non solo), producendo una graduale perdita di tutti quei valori su cui si basava la società contemporanea. Quella che si persiste a definire come “crisi”, non è di natura economico, finanziaria o sociale (che ne sono gli effetti), ma è determinata da una terribile crisi etica, morale e di valori, che da oltre mezzo secolo ha fatto tabula rasa di ogni cultura, passione, volontà, capacità autocritica e senso di colpa.

Un concetto anzitempo già espresso da [Friedrich Nietzsche](#) ne *La Gaia Scienza* (1887) e che diventò il suo più famoso aforisma *Gott ist tot* (Dio è morto). Difatti la società contemporanea sta vivendo quella che lui indicava come l'epoca del nichilismo o “la società dell'ultimo uomo”, che viene descritto come sostanzialmente “nichilista passivo”, in quanto non credente più a nulla se non in modo opportunistico e sostanzialmente in preda alla noia quotidiana, da cui tenta di evadere con le ampie distrazioni di massa.

L'individualità, le proprie esigenze, i propri pensieri, finiscono per prendere il sopravvento su tutto quello che ci circonda. Ciascuno di noi non è più solo una persona, ma è quello che riesce a dimostrare di essere e questo ci carica di una forte responsabilità: rispondere di fronte a tutti delle nostre scelte e dell'indirizzo del nostro pensiero, ma difendere le proprie scelte è un'impresa insostenibile se non si può contare su delle certezze. Si finisce per muoversi su un terreno molto simile alle sabbie mobili, più si tenta di uscirne più ci si trova intrappolati, senza appigli, in un nulla che non lascia alternative.

Occorre, per quanto possibile, allontanarsi dai modelli veicolati della società moderna dominata dall'apparenza, dal culto dell'immagine e dalle tante speranze illusorie e false promesse vendute ogni giorno, rifiutando in questo modo i falsi valori su cui è fondata, a partire dal culto dogmatico del denaro dal quale discende la mercificazione totalizzante e totalitaria di ogni aspetto della vita sociale e non.

La Polizia Locale

Attualmente, l'attività della Polizia Municipale è regolamentata dalla Legge Quadro n. 65 del 7 marzo 1986, che ha superato la precedenza normativa costituita da una molteplicità di disposizioni frammentarie, ma che ha accolto solo parzialmente le ipotesi e le esigenze organizzative dei vari Corpi di Polizia Municipale senza prendere in considerazione l'aumento di competenze e le nuove esigenze dei cittadini. All'inizio dell'attuale legislatura è stato presentato, in entrambi i rami del parlamento, un progetto di legge, a suo tempo promosso da ANCI, UPI e Regioni (Camera n. 883; Senato n. 356), che raccoglie anche il consenso delle associazioni di categoria e delle organizzazioni sindacali.

Mentre la prima parte della proposta di legge riguarda i rapporti tra Enti Locali e Autorità di Pubblica Sicurezza e la relativa definizione di politiche integrate di sicurezza⁴¹, la seconda parte riguarda la collaborazione tra le Polizie Nazionali e Locali, ovvero il tema più specifico del coordinamento tra Pubblica Sicurezza e Polizia

41. Qualche piccolo passo è stato fatto con il Decreto Legge 23 Maggio 2008, n. 92, recante Misure urgenti in materia di sicurezza pubblica, convertito nella legge 24 Luglio 2008, n. 122, meglio nota come Pacchetto sicurezza, che all'art. 7 recita: "I piani coordinati di controllo del territorio di cui al comma 1° della legge 26 Marzo 2001, n. 12868, che possono realizzarsi anche per specifiche esigenze dei Comuni diversi da quelli dei maggiori centri urbani, determinano i rapporti di reciproca collaborazione fra i contingenti di personale della Polizia Municipale e Provinciale e gli organi di Polizia dello Stato".

Amministrativa. In quest'ottica sono stati individuati i seguenti elementi:

- la funzione unitaria di Polizia Locale, come l'insieme delle funzioni effettivamente espletate, sia quelle attribuite dallo Stato perché di competenza statale (come le funzioni di P.G. o quelle ausiliarie di P.S.), sia quelle di Polizia Amministrativa che derivano dalle competenze proprie dei Comuni e delle Province, entrambe regolate sul piano degli assetti organizzativi dalle Regioni, in forza della competenza legislativa che è attribuita loro dalla Costituzione
- Il processo di decentramento in atto e la diversa conformazione statica e dinamica che ha investito l'Ente territoriale hanno determinato un profondo mutamento dell'essenza stessa del servizio di Polizia Locale e del modo in cui esso è visto e sentito dal cittadino: alla prevalente attività di repressione di illeciti amministrativi si è affiancato, con vigorosa e naturale determinazione, un esercizio sempre più ampio e diretto dell'attività di tutela della sicurezza urbana, attività caratterizzata dall'esercizio sinergico delle funzioni di Polizia Giudiziaria, di Polizia Amministrativa e di quelle ausiliarie di Pubblica Sicurezza.

La Polizia Locale è quindi chiamata, tra l'altro, a far fronte alla quotidiana domanda di sicurezza del cittadino, formulando una propria offerta tagliata su misura alle caratteristiche della città". (Barbato, 2007: pp. 78-79).

-la qualifica di Agente o Ufficiale di Polizia Locale, attribuita dal Sindaco o dal Presidente della Provincia, come qualifica che incardina insieme le competenze di Polizia Locale comprese quelle di derivazione statale.

La necessità pratica dell'accesso ad una serie di istituti fondamentali per un qualificato esercizio dell'attività di Polizia Locale, quali:

1. l'accesso alle banche dati, comprese quelle del Ministero dell'Interno
2. la patente di servizio
3. il numero unico nazionale
4. la materia previdenziale e assicurativa, con una sostanziale equiparazione con gli operatori di Polizia nazionale.

D'altro canto va preso atto che la linea d'intervento delle forze di polizia dello stato si è spostata verso gli illeciti di tipo penale, più gravi; in qualche modo esse hanno acquisito esclusivamente un ruolo di tutela dell'ordine pubblico, di difesa della società dagli eventi criminosi, tralasciando quasi completamente tutte le altre tematiche sulle quali hanno competenza.

Di fatto hanno lasciato la Polizia Locale sola nell'operare nell'area del vivere quotidiano, nell'area della prevenzione e repressione delle miriadi di illeciti non gravi, sola nel reprimere gli illeciti amministrativi.

Possiamo dire che si è venuto a creare il seguente meccanismo: il cittadino sente le forze di polizia dello stato dalla propria parte, in quanto combattono gli eventi criminosi che sono quelli che gli procurano o possono procurare gravi danni, alla proprietà, alla persona, e così via; al contrario, nella polizia locale il cittadino vede un organo che non combatte cose per lui dannose, ma un organo che, interferendo con le sue attività quotidiane di utente della strada, combatte, di fatto, il cittadino stesso.

In definitiva la polizia locale viene vista come se operasse su un fronte opposto a quello delle altre forze di polizia; queste ultime, appunto ritirandosi dall'ambito degli illeciti amministrativi, hanno contribuito a rafforzare questa credenza.

Questa percezione unita all'incertezza ed incompletezza normativa ha generato una crisi di identità nella Polizia Municipale che potrà essere risolta in modo definitivo solamente da una nuova legge in materia, una legge, che molto probabilmente non verrà mai approvata, almeno in forma di legge nazionale vista la molteplicità e la diversità di interessi in gioco.

L'attuale ruolo della polizia locale si è dunque venuto a creare in modo residuale; la polizia locale si sta trovando a gestire difficoltosamente un'area lasciata libera dalle altre forze di polizia.

Emerge allora prepotente una necessità: in mancanza di una chiara definizione di ruolo, di una consapevolezza del ruolo interna quanto esterna, e visto che il riconoscimento del ruolo della polizia locale da parte della comunità costituisce la base per un buon rapporto con l'utenza, è necessario che la polizia locale si doti autonomamente degli strumenti per poter gestire al meglio tale rapporto.

Il lavoro degli operatori della polizia locale è essenzialmente un lavoro di relazione sociale, di comunicazione interpersonale.

La maggior parte delle azioni preventive e repressive prevedono una relazione interpersonale fra due o più soggetti: da una parte l'operatore (o gli operatori) di polizia, dall'altra il cittadino (o i cittadini).

Mentre tutti riconosciamo l'importanza della formazione e dell'aggiornamento sulle materie di istituto, non molti prestano la dovuta attenzione ad una vera e propria preparazione che possa fornire gli operatori della polizia locale delle capacità necessarie alla gestione di un rapporto consapevole con i nostri utenti.

Tutti noi ci prepariamo al meglio per apprendere "cosa" fare nelle varie situazioni, derivandolo dalla normativa, ma quasi nessuno viene formato per apprendere "come" farlo.

Dobbiamo invece ammettere che, così come è possibile avere una preparazione sulle varie normative, è non solo possibile, ma necessario, affrontare il lato di relazione interpersonale del nostro lavoro con un approccio un po' più scientifico di quello fino ad oggi utilizzato, con una adeguata preparazione di tipo psicologico, con una vera e propria metodologia.

Il presente contributo intende allora mostrare come sia possibile e vantaggioso da parte del personale della polizia locale, l'utilizzo della cosiddetta comunicazione assertiva, una particolare modalità di relazione interpersonale, nei rapporti con i cittadini.

La comunicazione

Il termine comunicazione deriva dal verbo comunicare che, nel suo significato originale (latino), vuol dire “mettere in comune”, ossia condividere con gli altri pensieri, opinioni, esperienze, sensazioni e sentimenti. La comunicazione non è semplicemente parlare, ma presuppone necessariamente una relazione e quindi uno scambio.

Vari sono i tipi di comunicazione e, tralasciando quelli non umani (animali, multimediali, ecc.), la comunicazione umana si distingue in:

- Comunicazione sociale
- Comunicazione interpersonale.

La comunicazione sociale, più nota come comunicazione di massa, viene realizzata da una o poche persone ed è rivolta a molti individui (televisione, stampa, radio, pubblicità, utenti e ricevimenti), quindi un tipo di comunicazione che ha come obiettivo delle finalità collettive.

IMMAGINE 27

Una delle prime riflessioni sul termine è stata fornita da Giovanna Gadotti (2001), che, nel 2001, la definì come “l’insieme dei messaggi promossi da diversi attori con l’obiettivo esplicito di educare e/o sensibilizzare il largo pubblico su tematiche di interesse generale”.

La comunicazione interpersonale coinvolge due o più persone e si basa sempre su una relazione in cui gli interlocutori si influenzano sempre l’un l’altro, anche quando non se ne rendono conto.

Secondo Albert Mehrabian (1971) la comunicazione interpersonale si suddivide a sua volta in comunicazione verbale, non verbale e paraverbale con le seguenti proporzioni:

IMMAGINE 28

- La comunicazione verbale avviene attraverso l’uso del linguaggio, sia scritto che orale, e dipende da precise regole

sintattiche e grammaticali

- La comunicazione non verbale avviene senza l'uso delle parole attraverso vari canali: mimiche facciali, sguardo, gesti, posture, andature, abbigliamento, tutto quello che si trasmette attraverso la propria postura, i propri movimenti, ma anche attraverso la posizione occupata nello spazio (quale zona di un ambiente si occupa, quale distanza dall'interlocutore, ecc.) e gli aspetti estetici (il modo di vestire o di prendersi cura della propria persona)
- La comunicazione paraverbale riguarda soprattutto la voce (tono, volume, ritmo), ma anche le pause, le risate, il silenzio ed altre espressioni sonore (schiarirsi la voce, tamburellare, far suoni) e il giocherellare con oggetti, il modo in cui qualcosa viene detto. Nella scrittura possiamo pensare all'uso della punteggiatura, capace di infondere un certo ritmo a quello che si legge.

Si precisa che, relativamente alla comunicazione non verbale e paraverbale sarebbe sicuramente più esaustivo soffermarsi anche ai modelli di interazione comunicativa "MIC" (Raga Gimeno, 2007), tuttavia, per ragioni di spazio, siamo costretti a sacrificare questa parte a cui rimandiamo come approfondimento bibliografico.

Elementi e circolarità comunicativa

Secondo i modelli di base della comunicazione, affinché avvenga una comunicazione sono necessari i seguenti elementi: emittente, ricevente messaggio, codice, canale, contesto, filtri.

IMMAGINE 29

1. L'emittente, anche detto trasmittente, è chi invia il messaggio, dando così inizio alla comunicazione

2. Il ricevente, anche detto destinatario, è colui a cui viene inviato il messaggio
3. Il messaggio, anche detto contenuto, riguarda ciò che viene comunicato e può essere di varia natura
4. Il codice, anche detto linguaggio (verbale, non verbale, paraverbale), riguarda il modo in cui si comunica dando un significato convenzionale al messaggio
5. Il canale, è il mezzo con cui avviene la comunicazione (a livello verbale la voce, a livello non verbale mimico il viso, con lo sguardo, gli occhi, con la postura il corpo, attraverso l'andatura gli spostamenti, attraverso l'abbigliamento gli abiti, per il paraverbale la voce, il tamburellare per le mani, ecc.)
6. Il contesto riguarda il luogo, il momento e le circostanze in cui si comunica
7. I filtri, riguardano tutto ciò che disturba, altera o più raramente facilita la comunicazione; possono essere sia fisici (rumore, brusio, volume basso della voce, silenzio), che psicologici (aspettative, bisogni, pregiudizi, vissuti emotivi). Mentre i filtri fisici sono più facilmente gestibili, quelli psicologici sono più complessi da evitare proprio perché sono quasi sempre inconsapevoli.

Gli elementi della comunicazione agiscono in modo circolare perché il ricevente, se risponde, diventa a sua volta emittente e il processo continua fino al termine della conversazione.

Fondamentale è che l'emittente e il ricevente abbiano in comune lo stesso codice per potersi capire. L'emittente codifica mentalmente il messaggio e lo invia, attraverso canali verbali, non verbali, paraverbali, al ricevente. Durante la trasmissione del messaggio quasi sempre intervengono filtri fisici e/o psicologici che agiscono sia nell'emittente che nel ricevente e ciò rischia di alterare la comunicazione. Quando il messaggio arriva al ricevente questi deve codificarlo, cioè capirlo mentalmente per poi rispondere dando così inizio alla nuova comunicazione. Inoltre non va sottovalutata l'esistenza di un certo margine di distorsione del messaggio inviato. Infatti, secondo Bennis:

“esiste una distorsione del messaggio che desideriamo inviare perché, a quello che intendiamo comunicare si aggiunge ciò che non era nostra intenzione comunicare, per cui il messaggio percepito è diverso da quello inviato” (1994).

La comunicazione interpersonale è sempre coinvolgente, in quanto produce, a breve o a lungo termine, effetti psicologici che possono essere positivi o negativi, ma mai indifferenti.

Inoltre, nel rapporto comunicativo gli interlocutori stabiliscono, man mano che la comunicazione va avanti, la natura della loro comunicazione (confidenziale, formale).

Ognuno di noi ha un proprio stile di comunicazione che dipende da vari fattori, come le esperienze sociali fatte, le conoscenze, i valori e abitudini di vita.

Secondo molti psicologi e sociologi la comunicazione interpersonale tende oggi ad essere scarsa e superficiale in quanto si è sempre più individualisti, si preferiscono altri mezzi di comunicazione e si ha poco tempo da dedicare agli altri e questo porta ad una forma di incapacità di comunicare.

Secondo Rogers (1951) le più ricorrenti strategie errate di comunicazione sono:

- La risposta consolatoria (RC)
- La risposta estimativa (RE)
- La risposta interpretativa (RI)
- La risposta standardizzata (RS) o generalizzata
- Il consiglio (C).

La risposta consolatoria (RC)

Si consola rischiando però di minimizzare il significato che l'esperienza ha dato a chi sta parlando, come se la sua relazione fosse sproporzionata al tipo di problema riferito.

Esempio “non si preoccupi, con il tempo tutto passerà!”

La consolazione potrebbe essere efficace solo agli inizi di una comunicazione come strategia per creare empatia e mostrare disponibilità d'ascolto.

In genere, chi tende a consolare è una persona molto attenta ai bisogni degli altri, generosa e che si coinvolge facilmente a livello emotivo.

Effetti psicologici:

- Passività e dipendenza
- Non si reagisce e si continua ad avere bisogno di consolazione. La persona torna a riparlare sempre di quello, è un ciclo: problema, stupidaggini, problema
- Isolamento attraverso il silenzio (la consolazione non è stata d'aiuto).

La risposta estimativa (RE)

Si esprimono giudizi su ciò che la persona ha detto o sul suo modo di affrontare quella determinata situazione (non vanno bene né i giudizi positivi né quelli negativi).

Esempio: “si è comportata male in questa situazione...”
“ha fatto bene a prendere questa decisione...”

In genere chi tende a giudicare ha una visione un po' rigida della vita ed è convinto, in buona fede, di poter essere d'aiuto offrendo all'altro utili elementi di valutazione.

Tale tipo di risposta va sempre evitata, in quanto qualsiasi giudizio, positivo o negativo, è sempre inefficace.

Effetti psicologici:

- Forte condizionamento (si è costretti a parlare in funzione del giudizio ricevuto)
- Inibizione o blocco relazione (si temono ulteriori giudizi).

La risposta interpretativa (RI)

Si risponde analizzando la presunta causa del problema e/o del vissuto emotivo di chi parla.

Esempio: “le succede questa cosa perché...”

In genere, chi tende ad interpretare ha una certa conoscenza della psicologia e ama comunicare a un livello più profondo. Tale risposta va sempre evitata perché fortemente fuorviante, crea confusione.

Effetti psicologici:

- Irritazione (l'interpretazione è vissuta come invadenza)
- Si cambia discorso (l'interpretazione appare poco convincente).

La risposta standardizzata (RS)

La risposta standardizzata è anche detta generalizzata e consiste nel sostenere che il caso di cui la persona parla non è unico, in quanto capita a molti.

Esempio: “capita spesso che...”
“succede anche a me...”

Chi tende a standardizzare è una persona che ha una visione superficiale e stereotipata della vita. È sicuramente la peggiore risposta poiché banalizza ciò che la persona ha detto, per cui va sempre evitata.

Effetti psicologici:

1. Irritazione (si sente di non essere stati presi in considerazione)
2. Chiusura ed isolamento (non si ha più voglia di comunicare e relazionare).

Il consiglio (C)

Si pretende di offrire alla persona una soluzione già pronta, di solito operativa.

Esempio: “se fossi in lei farei...”

In genere, chi tende a dare consigli è pragmatico e vuole sentirsi a tutti i costi utile. Ogni consiglio è sempre inutile o dannoso (peggiora la situazione).

Effetti psicologici:

- Rifiuto del consiglio (percezione di inadeguatezza)
- Ulteriore disorientamento (il consiglio non corrisponde a ciò che si vorrebbe fare e/o non si sa bene come metterlo in pratica).

Se l'altro ci chiede un consiglio, per evitare di darlo dobbiamo:

- Ribaltare la richiesta: “Ma lei cosa si sente di fare?”;
- Dire: “io non sono lei e non posso decidere per lei”.

Fattori che facilitano la comunicazione (Rogers, 1951)

Un fattore fondamentale è la motivazione a comunicare, che può essere dovuta spesso al solo desiderio di essere ascoltati da qualcuno. Se la motivazione è assente la comunicazione non ha neanche inizio e si blocca sul nascere. Se la motivazione è scarsa, la comunicazione fa fatica ad andare avanti, creando tensioni o incomprensioni fra gli interlocutori. Tuttavia anche una motivazione eccessiva è disturbante in quanto chi ascolta potrebbe non avere voglia in quel momento di comunicare o di trattare quel determinato argomento. Se invece la motivazione iniziale è discreta, il desiderio di comunicare tende ad aumentare progressivamente anche se ciò dipende molto dal tipo di relazione.

Un'altra condizione fondamentale per comunicare in modo efficace è l'autenticità, intesa come la reale disponibilità verso gli altri. Essere autentici vuol dire anche saper esprimere pensieri ed emozioni con semplicità e sincerità facendosi così conoscere dall'altro per quello che effettivamente si è, si pensa e si prova.

Un altro fattore facilitante è la congruenza, ossia la coerenza tra ciò che si esprime a parole e ciò che si manifesta al livello non verbale e paraverbale.

Anche essere attenti ai bisogni degli altri facilita la comunicazione poiché si tende a prendere l'iniziativa e di solito a parlare per primi, ponendo così le basi per una possibile futura comunicazione.

Avere frequenti rapporti sociali è sicuramente un fattore positivo poiché consente di apprendere vari stili di comunicazione, oltre che ad arricchire sul piano dell'esperienza e delle conoscenze. Non avere pregiudizi nei confronti di chi parla è basilare perché possa esserci comunicazione, relazione e comprensione.

La comunicazione efficace (Rogers, 1951)

Presupposti basilari per poter comunicare in modo efficace sono:

- a. Evitare le risposte errate o almeno riuscire a controllarle
- b. Ascoltare in modo attento, empatico e interessato
- c. Osservare e valutare la comunicazione non verbale
- d. Comprendere le pause di silenzio e saperle gestire
- e. Accettare tutto ciò che l'altro ci dice, anche quando contrasta con le nostre opinioni personali (accettazione positiva incondizionata; accettare chiunque per quello che ha di positivo)
- f. Essere realmente disponibili e comunicare
- g. Non imporsi in alcun modo (non direttività)
- h. Considerare l'interlocutore come persona degna di essere.

Varie sono le tecniche ideate da Rogers per agevolare la comunicazione, alcune delle quali sono però utilizzabili solo a livello psicoterapeutico, tuttavia, Rogers stesso ritiene che alcune delle sue tecniche possono essere applicate anche in contesti diversi, soprattutto nella sfera educativa e relazionale.

Tali tecniche prevedono tuttavia di porre particolare attenzione ad alcuni passaggi particolarmente importanti nella sequenza comunicativa: l'ascolto e la risposta.

L'ascolto

L'ascolto di chi parla: come farsi ascoltare (Privitera: 10)

Per farsi ascoltare è opportuno avere qualcosa da dire che possa interessare l'ascoltatore, governare alcuni elementi del contesto, stimolare la ricettività del destinatario del messaggio, ottenere il consenso informato ed esprimersi in modo gradevole.

Prima di parlare

1. Preparare mentalmente ciò che si vuole esprimere, organizzare il contenuto secondo criteri di importanza primaria e secondaria
2. Ipotizzare il tipo di ascolto che l'ascoltatore potrà e vorrà dedicare, della relazione attuale e pregressa, dei rispettivi ruoli, della legittimità e credibilità di chi parla, del contratto d'ascolto
3. Scegliere il registro linguistico e gli stili comunicativi più appropriati al contenuto, al contesto, al tempo a disposizione, agli obiettivi.

Catturare l'attenzione

Per stimolare la ricezione del destinatario chi parla può ricorrere ad alcune mosse preliminari, inviando messaggi anticipatori. Questi possono:

1. precedere il messaggio primario, commentarlo o inquadrarlo in una cornice interpretativa: “Sto per dirti una cosa importante e vorrei essere ascoltato”
2. dare una visione d'insieme di quanto si sta per dire: “ti dico cosa ho notato...”
3. porre delle clausole su come si intende trattare l'argomento: “non sono un esperto, ma...”
4. attribuire un ruolo all'ascoltatore: “tu che conosci bene ...”

5. esplicitare come si desidera essere ascoltati: “ho bisogno di parlare per chiarirmi”
6. negoziare il tipo di ascolto per chiarire disponibilità, aspettative e ruoli reciproci: “ti va di ascoltarmi senza ...”.

L'ascolto di chi ascolta: come ascoltare (Privitera: 12)

L'ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro e i suoi attributi di ruolo, di tenerne presente la prospettiva durante l'interazione. A tal proposito risulta fondamentale adottare un'appropriata postura di ascolto che ci permetta di mettere da parte, per il tempo dell'ascolto, i bisogni personali, a governare impulsi e temperamenti, a tenere a bada la tendenza a focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti e a ignorarne altri. Ascoltare attivamente significa, anche evitare di fare troppe interruzioni, aggiunte, commenti, distrazioni, domande non pertinenti, giudizi o squalifiche, al fine di cercare di comprendere la prospettiva del nostro interlocutore.

L'ascolto intelligente: l'arte di porre domande e la verifica dell'inter-comprensione

L'ascolto attivo richiede un particolare impegno per comprendere quanto l'altra persona sta tentando di comunicare. “La non comprensione è dovuta a disparità di codici, non conoscenza dei contenuti, a delegittimizzazione dell'emittente. La mutua comprensione o intercomprensione è invece frutto di codici comuni, intuito, impegno, attenzione e rispetto reciproci.” (Privitera: 13)

Per verificare l'inter-comprensione bisogna cogliere le implicazioni descrittive, interpretative, valoriali, usando l'ascolto attivo.

A tal proposito si ritiene di accogliere integralmente la proposta di Marinés Suares (2002) di passare da un “ascolto attivo” ad una “osservazione attiva” che risulta particolarmente utile nell'attività della Polizia Locale.

L'arte di domandare

Per meglio orientarsi nel contenuto espresso da chi parla può essere utile rivolgere diversi tipi di domande. Porre domande aiuta ad orientare i contenuti, ad alimentare la relazione in corso e a far sì che il discorso iniziato o accennato vada oltre, si approfondisca o cambi direzione.

Tipologie di domande:

Di precisione: domande tese a raccogliere le informazioni mancanti “chi, quale, cosa, come, quando, quanto, dove”;

Di chiarimento: domande anticipate da “perché”, “come mai”, che ricercano spiegazioni, interpretazioni, motivazioni;

Passive: incoraggiamenti non verbali, pause, domande di supporto, di commento, di legame, con ripetizione della parola chiave;

Aperte: domande di contatto, di verifica, di focalizzazione, comparative, ipotetiche, di estensione, di ricerca delle emozioni, di sintesi, di spiegazione, di giustificazione.

La verifica di comprensione (Privitera: 14)

Per verificare la comprensione si possono usare diverse tecniche:

- riformulazione: dire con parole proprie quanto ascoltato “se ho ben capito quello che tu dici è...”
- ridefinizione: una specie di riformulazione che consente di attenuare la forza negativa o esagerata di un termine o di un concetto (problema/questione; meraviglioso/interessante)
- sintesi: una specie di riformulazione che coglie l’essenziale di quanto ascoltato ed elimina ciò che è marginale “il succo della storia è...”;
- estensione: ampliare, allargare o generalizzare quanto ascoltato, riferendolo a un altro contesto “quello che tu dici vale anche... altro luogo, altro tempo, altre persone”
- utilizzazione del turno: chi ascolta trae spunto da quanto detto dall’interlocutore per parlare di una propria esperienza passata o attuale “anche a me ... anch’io...”, ma solo nel tentativo di stabilire una relazione più profonda

- utilizzazione proiettiva: chi ascolta riflette su cosa può apprendere da quanto detto dall'interlocutore "quello che tu dici mi fa pensare che la prossima volta anche io potrò...", sui vantaggi che può comportare aver acquisito quell'informazione "quello che dici mi aiuta a..."
- associazione: libero fluire di pensieri, ricordi, magari anche poco attinenti "mi è venuta in mente quella volta in cui..."
- analogia: trovare un esempio, una similitudine, stimolati da quanto ascoltato "quello che tu dici è come...", oppure un fattore o un elemento di contrasto "quello che dici è del tutto diverso da..."
- empatia: comprensione emozionale, riconoscimento appropriato dello stato d'animo di chi parla "l'emozione che hai provato era di...", "eri proprio felice...", "che paura... devi aver provato."

La risposta

Le risposte comunicative proposte da Rogers sono le seguenti e sono tutte associabili tra loro tranne l'eco:

- 0 risposta eco (E)
- 1 risposta equivalente (RSP)
- 2 riassunto (R)
- 3 delucidazione (D)
- 4 riflesso dei sentimenti (S).

La risposta eco (E) (qui si vuole mandare un messaggio di ascolto con un tono basso)

- Si ripetono le ultime parole dette dall'altro, evitando però l'effetto "pappagallo" (cioè dire le stesse identiche cose), ma usando parole simili o semplicemente annuendo con il capo o dicendo "Mmh...mmh"

- Tale tecnica serve per dare conferma al nostro interlocutore che lo stiamo ascoltando e che può quindi continuare a parlare.

La risposta equivalente (RSP) (processo di autoaspirazione di Rogers dove il problema emerge attraverso il dialogo con gli altri)

1. Più nota come “risposta a specchio”, consiste nel ripetere brevemente ciò che l’altro ha detto, evitando dettagli inutili e senza aggiungere altro
2. Anche in questo caso bisogna usare parole o espressioni simili, ma non identiche (effetto pappagallo)
3. Tale tecnica serve per fare riascoltare al nostro interlocutore ciò che ci ha appena detto in modo da consentirgli di fare l’auto esplorazione sul suo problema, riuscendo così a focalizzarla meglio
4. Inoltre, ciò ci consente di correggerci nel caso avessimo ascoltato male in quanto l’altro ce lo fa notare dandoci gli opportuni chiarimenti.

Il riassunto (R) (per questo serve un’ottima capacità di ascolto e di sintesi)

- Tale tecnica si usa quando la comunicazione è stata lunga e articolata
- Consiste nel ripetere l’idea-chiave di tutto ciò che l’altro ha detto, senza aggiungere altro e usando frasi simili ma non identiche
- Lo scopo è quello di facilitare nel nostro interlocutore l’auto esplorazione sui nuclei del suo problema. Di solito, dopo segue, un momento di silenzio, di riflessione che va rispettato.

Delucidazione (D) (bisogna usarla con cautela perché le nostre impressioni potrebbero essere sbagliate)

- È una tecnica più difficile da usare e richiede un periodo di addestramento più lungo
- Consiste nel comunicare all'altro elementi da lui non espressamente riferiti, ma che si deducono "tra le righe" o dal contesto generale della comunicazione (ciò che ha detto e/o ha manifestato a livello non verbale)
- La delucidazione non va mai fatta nei primi colloqui, né con persone che conosciamo poco. Lo scopo è quello di consentire un'autoesplorazione più profonda
- Poiché la delucidazione rischia di essere interpretativa (facciamo delle ipotesi sulle cause del problema) è necessario introdurla con frasi del tipo "se ho ben capito...", "forse lei vuole dire che..." "probabilmente..", così facendo può essere negata e se ciò accade non bisogna insistere perché evidentemente la persona non è ancora pronta a fare un'autoesplorazione più profonda o può darsi che sia errata.

Il riflesso dei sentimenti (S) (può succedere che ci capiti di interpretare quello che la persona ci fa provare e non la realtà)

- Si comunicano all'altro i sentimenti che sono emersi da ciò che ha detto in modo sia diretto che indiretto, ossia attraverso il suo non verbale
- Bisogna usare espressioni del tipo "lei sente...", "lei prova..." in modo da far percepire il sentimento come qualcosa di proprio
- È fondamentale riflettere il sentimento reale e nella sua effettiva intensità, senza ciò accentuarlo (creerebbe disorientamento), né sminuirlo (la persona si sentirebbe sottovalutata rispetto a ciò che prova)
- Tale tecnica serve ad aiutare la persona a focalizzare i suoi sentimenti rispetto al problema e a gestirli in modo adeguato e soprattutto consapevole.

Sempre secondo Rogers quando si usa questa tecnica bisogna stare attenti a non generalizzare il sentimento del paziente usando queste particelle “provi questo...” “provi...”.

Esempio di situazione “Teri ho avuto una discussione con il mio vicino di casa!... è una persona insopportabile e polemica! Avrei voluto non parlare con lui ma le sue provocazioni alla fine mi hanno fatto perdere la pazienza... forse ho esagerato... ma ero davvero esasperato...!”

risposta eco:

“Mmh... Mmh...” oppure “...sei davvero arrivato al limite...”

risposte equivalenti:

“Pur non volendo sei scoppiato...il suo atteggiamento ti ha così esasperato da farti litigare con lui”

“La situazione era diventata per te talmente insostenibile da spingerti a discutere con lui così animatamente tuo malgrado”

riassunto:

“Non ce la facevi più”

riflesso dei sentimenti:

“Tutto ciò ti ha esasperato e irritato”

delucidazione:

“Probabilmente non lo sopporti come persona e questo ti ha fatto reagire in quel modo”

“Forse tu sei particolarmente sensibile alle provocazioni e non potevi reagire diversamente”.

L’assertività e la comunicazione assertiva

Le origini storiche del training dell'assertività vanno ricercate nella psicologia comportamentale, nel lavoro di Pavlov, Salter e Wolpe⁴², successivamente sviluppato ed approfondito da Alberti, Emmonds, Lazarus e Fensterheim. In seguito sono state incluse tecniche derivanti dalla psicologia umanistica (Stringer-Moore, 2009).

L'approccio assertivo è nato negli Stati Uniti circa cinquant'anni fa; esso è tuttora riconosciuto come il sistema più semplice, immediato e diretto per impostare in modo efficace ogni tipo di rapporto interpersonale in ambito aziendale (e dunque è valido sia per i rapporti interni che esterni); certamente la gestione dei rapporti esterni utilizzando la comunicazione assertiva risulta più complessa della gestione dei rapporti interni.

Il training sull'assertività nasce, dunque, come tecnica della terapia comportamentale (Giusti et al., 2000); oggi è essenzialmente un percorso terapeutico durante il quale vengono forniti ai partecipanti strumenti specifici per modificare il proprio comportamento, al fine di renderlo più assertivo. Il training assertivo mira, tramite il suo pacchetto di prescrizioni e di tecniche, a rendere più funzionale la relazione tra il piano delle emozioni, quello dei pensieri e quello delle azioni (Kelley, 1979).

L'assertività viene descritta da vari autori lungo un continuum comportamentale che va dalla "passività" all'"aggressività", estremi indicati come negativi e disfunzionali, che rappresentano l'assenza di assertività.

Nell'area intermedia viene individuata l'assertività quale comportamento sociale funzionale ed efficace (Anchisi et al., 1989; Campanelli, 1985; Lange et al., 1976).

La differenza basilare sta nel fatto che l'assertività è fondata sul rispetto e sull'autoresponsabilità, mentre nella non-assertività questi due fattori sono assenti.

Il soggetto con un comportamento assertivo è colui che è capace di avere un atteggiamento positivo verso se stesso e verso gli altri e di riconoscere, rispettare ed esprimere i propri bisogni nel rispetto di

42. Wolpe per primo nel 1959 usa il termine *assertion* che definisce come l'espressione esterna di tutti i sentimenti che non siano l'ansia.

quelli altrui. Quando mancano, invece, la fiducia in sé e nell'altro e il rispetto verso se stessi e gli altri, è molto più probabile che le persone reagiscano ad una particolare situazione con modalità non assertive.

Comportarsi in modo assertivo vuol dire bilanciare i bisogni degli altri coi propri. È un gioco a due a variabile zero, in cui non c'è uno sconfitto e un vincente, ma entrambi gli interlocutori della relazione sono vincenti. I bisogni di entrambi vengono tenuti in considerazione e si può scegliere se dare la priorità alle necessità altrui o se considerare maggiormente le proprie necessità.

Per comunicazione assertiva si intende una comunicazione che utilizza assertività, che è: "capacità del soggetto di utilizzare in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e annullino o riducano la possibilità di reazioni negative." (Libet et al., 1973).

Il modello comunicativo assertivo, integrato opportunamente con gli strumenti cognitivi e comportamentali più aggiornati, consente ancor oggi di gestire e correggere la maggior parte dei problemi relazionali e comunicativi legati ad atteggiamenti inefficaci di aggressività e di sottomissione passiva, che spesso affliggono sia i rapporti interni alle organizzazioni, che i rapporti fra l'organizzazione e l'ambiente esterno (Bedessi, 2015).

La comunicazione assertiva può anche essere definita come un metodo di interazione con gli altri, fondato sui seguenti elementi:

- atteggiamento responsabile, caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri
- piena e completa manifestazione di sé stessi, funzionale all'affermazione dei propri diritti senza la negazione di quelli altrui e senza ansie o sensi di colpa
- comportamento partecipe attivo, ma non reattivo
- atteggiamento assolutamente non censorio, avulso dall'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi
- capacità di comunicare i propri sentimenti in modo chiaro e diretto ma non minaccioso o aggressivo.

L'assertività dipende fortemente da un senso di auto-efficacia, la sensazione che se ci si comporta in un certo modo, potremo ottenere certi risultati (*empowerment*).

Ricordando che nella maggior parte delle situazioni è bene comunicare con stile assertivo, le caratteristiche dei tre stili di comunicazione succitati (assertivo, passivo e aggressivo) sono le seguenti:

Stile assertivo

Chiedere il rispetto dei propri diritti esprimendo pensieri, sensazioni e credenze in modo diretto, sincero e appropriato, che non viola i diritti di altre persone.

Il messaggio base dell'assertività è: “questo è ciò che penso, questo è ciò che sento, questo è come vedo la situazione.”

Il traguardo dell'assertività è comunicazione e mutualità; è dare e ricevere rispetto, di chiedere fair play e di lasciare spazio al compromesso quando i diritti e le necessità di due persone confliggono.

Questo stile prevede l'uso diretto, ma non invasivo, del contatto visivo, voce modulata, rispetto per i confini e le distanze spaziali, uso di gesti facilitativi, posizione eretta ma rilassata.

Stile passivo

Violare gli stessi propri diritti evitando di esprimere sinceramente le sensazioni, i pensieri, e ciò in cui si crede, e conseguentemente permettere agli altri di violarli; oppure esprimerli in tono giustificativo, umile, sfiduciato, talmente modesto da indurre negli altri di restare indifferenti.

Il messaggio base dello stile passivo è: “ciò che provo non conta e solo ciò che tu provi conta. I miei pensieri non sono importanti, solo i tuoi sono meritevoli di ascolto. Non sono niente e tu sei superiore.”

L'obiettivo dello stile passivo è di sottomettersi agli altri e di evitare a tutti i costi i conflitti.

Questo stile non prevede alcun contatto visivo o solo contatto visivo indiretto ed evasivo, voce soffocata o fioca o incerta, postura caduca e uso di gesticolazioni nervose con manifestazioni di ansia.

Stile aggressivo

Pretendere direttamente ed immediatamente il rispetto dei propri diritti personali, esprimendo pensieri, sentimenti e credenze, in un modo spesso non sincero, normalmente inappropriato e sempre in modo tale da violare i diritti altrui.

Il messaggio base di questo stile è: “Questo è ciò che penso e tu sei uno stupido a credere in modo diverso. Questo è ciò che voglio e che cosa tu vuoi non è importante. Questo è ciò che provo e ciò che tu provi non conta.”

L’obiettivo dello stile aggressivo è dominare e vincere, forzando gli altri a perdere. Vincere è assicurato tramite l’umiliazione, la degradazione, l’abbassamento e la prevaricazione di altre persone così che essi divengano più deboli o meno abili ad esprimersi e a difendere i loro diritti e le loro necessità. Questo stile prevede un contatto visivo invasivo o rabbioso, voce stridente o sforzata, invasione degli spazi personali, utilizzo di gesticolazioni aggressive, postura torreggiante verso l’interlocutore.⁴³

Lo stile assertivo

Si riconosce da alcune espressioni corporali particolarmente aperte, cordiali e coerenti nei vari livelli della comunicazione.

Il presupposto basilare dell’assertività è saper ascoltare, prestando attenzione non solo al contenuto razionale, ma anche a quello emotivo della comunicazione, riassumendo, fornendo feed-back e chiedendo chiarimenti.

Lo schema attuativo dello stile assertivo è il seguente:

- Riassumere
- Ascoltare
- Feedback

43. Bedessi, S., “*L’utilizzo della comunicazione assertiva nel lavoro della polizia municipale*” in <www.bedessi.org>.

- Richiedere

Ogni volta che comunichiamo dovremmo mettere in atto questo schema e continuare in questo modo finché non abbiamo ottenuto l'effetto voluto: ascoltare le istanze dell'interlocutore, riassumere quanto egli ci sta dicendo per essere certi di aver compreso, parafrasare quanto ci ha detto fornendo feed-back e mostrando di aver compreso, richiedendo quindi ulteriori informazioni e, alla fine, chiedendogli quanto vogliamo ottenere.

La comunicazione assertiva presenta diverse componenti:

- a. la componente verbale
- b. la componente cognitiva
- c. la componente emotiva
- d. la componente non verbale.

La componente verbale

Quando comunichiamo con altri utilizziamo le parole; queste devono esprimere fiducia in sé stessi e negli altri. In particolare:

- quando abbiamo necessità di descrivere il comportamento di altri dobbiamo utilizzare parole e frasi che lo facciano in maniera non censoria, senza imporsi, evitando giudizi ed ordini categorici
- dobbiamo evitare di ferire la sensibilità altrui con espressioni o giudizi offensivi.

La componente cognitiva (il cosa si sta comunicando)

Della componente cognitiva fanno parte tutti i pensieri che condizionano il nostro comportamento.

Alcune persone sono così esigenti nei propri confronti da negarsi la possibilità di essere assertivi; altri rinunciano a farsi valere per mancanza di fiducia in se stessi, sconfinando in atteggiamenti rinunciatari.

È sempre utile l'atteggiamento di credere nella propria capacità di affermarsi e immaginarsi nell'atto di riuscire.

La componente emotiva (il perché si sta comunicando)

Di questa componente fanno parte il livello di emotività, il tono e il volume della voce.

È importante trasmettere il proprio messaggio al livello emotivo più adatto alla situazione, poiché il tono di voce ha un ruolo decisivo nell'opera di persuasione.

Ascoltando gli altri possiamo notare che il tono della loro voce trasmette le loro emozioni; se sentiamo vibrazioni nella persona che parla, aumenti di tono o cambiamenti, significa che la persona si sta coinvolgendo troppo emotivamente.

La componente non verbale (in che modo si sta comunicando)

La componente non verbale è importantissima; gran parte della comunicazione avviene infatti non verbalmente, e la comunicazione non verbale ha un forte impatto sull'interlocutore anche se la sua decodificazione è, per lo più, inconsapevole.

Un'analisi dei vari comportamenti non verbali può essere basata sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sul silenzio, sul tono, volume e inflessione della voce, sui gesti e sul linguaggio del corpo. Infine dobbiamo rilevare che l'impatto maggiore nella comunicazione interpersonale viene non da ciò che diciamo (il contenuto), ma da come lo diciamo (il processo); un contenuto assertivo comunicato in modo passivo comunicherà sicuramente passività.

Polizia Locale e comunicazione

Il lavoro dell'agente o ufficiale della polizia locale è, come abbiamo detto, essenzialmente un lavoro di relazione interpersonale, un lavoro che inizia già con il proprio superiore e con il proprio compagno di pattuglia. Infatti, attualmente l'operatore di polizia locale si trova a lavorare di coppia per circa sette ore, un periodo in cui

agiscono meccanismi di attrazione e repulsione profondi ed automatici. Anche quando non ci sono visceralità e passioni un qualsiasi scambio verbale è passibile di distorsione e malinteso, che trova terreno fertile nell'affanno giornaliero. “Inoltre la comunicazione interpersonale richiede e ha tempi diversi dall'azione. Comunicazione è “stare larghi” per captare e comprendere, agire è invece “mettersi stretti” per concretizzare.” (De Sario: 5)

Questa situazione merita un approfondimento in quanto un'azione professionale è composta dal “compito” e dalla “relazione”. Queste due capacità non sono alternative bensì complementari, contemporanee e se svolte insieme offrono buoni spunti per il coordinamento quotidiano. Il binario primario è quello di compito (il quadrato) e il binario di relazione corre parallelo (il tondo). Occorre fare più spesso possibile lo “scambio di binario” in un senso e nell'altro, da quadrato a tondo e da tondo a quadrato. (De Sario: 5)

IMMAGINE 31

Esempi: “Dici questo, ma cosa te lo fa dire?” oppure “Dite di aver capito, ma senza convinzione, cosa non torna?”, “La nuova modulistica è complicata? In che senso? Cosa te lo fa dire?” oppure “Ho capito che i turni sono squilibrati per te, in che senso?”, “Il reparto è allo sbando, che cosa ti spinge a dirlo?”

IMMAGINE 32

La cosa importante da tenere in evidenza è che ogni compito tecnico porta con sé una rosa di pensieri e sentimenti, tabù e proiezioni sottotraccia, per cui “relazione” vuol dire in alcuni casi far emergere e focalizzarsi anche sul modo personale di intendere e superare così tutte le “barriere comunicative” (Gordon, 1991) e le barriere generate dalle differenze di linguaggio, temperamento, energia, emotività, ruolo, status economico, genere, etnia. Occorre pertanto maggiore “pendolo sé-altro” per un avvicinamento io-tu e procedere verso accordi negoziali.

Nell'immaginario collettivo la relazione che vede coinvolto un operatore della Polizia Locale è di tipo duale: “vigile versus cittadino”, dove ad ogni azione corrisponde una reazione, da questa sollecitata o stimolata, solitamente di direzione contraria e di forza maggiore.

IMMAGINE 33

Recentemente si può invece ritrovare la situazione “vigili versus comunità” (gruppi di ragazzi che si trovano fuori dai locali a bere, gruppi di extracomunitari o di cittadini di quartiere).

In tutti i casi comunicare significa essenzialmente sapersi esprimere adeguatamente, ovvero essere in grado di farci capire e per farci capire dobbiamo saper suscitare interesse (Bedessi, 2015) o attenzione nell'interlocutore. In senso letterale comunicare significa mettere in comune con gli altri ciò che è nostro.

La Polizia Locale vive immersa nella comunicazione. L'operatore della polizia locale comunica sempre e comunque. Come afferma Paul Watzlawick (1971: 41): “Non si può non comunicare”. Semplicemente per il fatto di portare un'uniforme, egli sta già comunicando; deve quindi farlo in maniera consapevole.

Il Vigile “...attraverso la comunicazione, di qualsiasi forma essa sia, comunica infatti il servizio, concorre alla soddisfazione del cittadino, contribuisce allo sviluppo delle forme di partecipazione, fa prevenzione, controllo, repressione, influisce sui comportamenti, informa e pertanto deve fare i conti tutti i giorni con la capacità di creare rapporti di tipo assertivo... [...] Il suo atteggiamento deve essere pertanto responsabile, lo stile comunicativo non potrà mai essere né aggressivo, né passivo, nonostante gli eventuali approcci di questi tipi adottati dall'interlocutore.

L'operatore di polizia locale dovrà saper esprimere in maniera chiara e in modo concreto le proprie idee ed emozioni senza mai offendere gli altri o senza mai farsi prevaricare: il tutto nella massima educazione e con un atteggiamento volto, in qualsiasi circostanza, all'ascolto attivo dell'altro.” (Riva, 2016)

Polizia Locale e comunicazione assertiva

Abbiamo visto le caratteristiche e le componenti della comunicazione assertiva in generale; vediamo adesso sinteticamente come questa particolare modalità comunicativa possa essere utilizzata con successo nei rapporti che la polizia locale intrattiene con i propri utenti, fornendo alcuni spunti pratici, peraltro non esaustivi.

Il meccanismo di comunicazione da utilizzarsi con il cittadino-utente deve essere quello dello schema presentato sopra:

Ascoltare / riassumere / fornire feedback / richiedere.

IMMAGINE 34

Il tutto deve essere condotto padroneggiando completamente le quattro componenti (verbale, cognitiva, emotiva, non-verbale).

Ogni volta che l'operatore della polizia locale si rapporta al cittadino-utente dovrà predisporre all'ascolto, riassumendo quindi quanto l'utente gli dice, parafrasandolo, mostrando che ha compreso le sue esigenze, fornendogli feed-back e quindi richiedendogli ulteriori informazioni, oppure di modificare il proprio comportamento.

Il momento chiamato di "ascolto" nello schema, può semplicemente essere costituito da una fase di attesa; inoltre può darsi che la comunicazione venga attivata partendo direttamente dalla richiesta. Una comunicazione assertiva efficace prevedrà comunque almeno un giro completo dello schema.

Vediamo in pratica le diversità fra la comunicazione di tipo tradizionale (non gestita) e quella assertiva nelle varie componenti.

Componente verbale

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

"Deve togliere l'auto da lì immediatamente, non vede che intralcia?"

Utilizzando la comunicazione assertiva:

"Buon Giorno Signore, mi scusi ma devo farle presente che la sua auto intralcia, cerchi di andare almeno più avanti." (cercare sempre di dare una opportunità, una soluzione alternativa)

Rivolgendosi ad una persona che manifesta segni di disagio:

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

“Signore, ha qualche problema?”

Utilizzando la comunicazione assertiva:

“Buon Giorno Signore, mi scusi, posso esserle utile?”

Rivolgendosi ad una persona che sta reclamando per un verbale a suo dire ingiusto:

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

“Le norme del codice della strada devono essere rispettate, eventualmente, se aveva qualche motivo valido per fare l’infrazione, faccia ricorso.”

Utilizzando la comunicazione assertiva:

“Comprendo il suo punto di vista e comprendo anche che lei avesse le sue necessità, tenuto conto delle quali vedremo ora cosa si potrà fare; d’altra parte cerchi anche di comprendere il nostro ruolo. A questo punto dovrebbe spiegarmi meglio le condizioni in cui è avvenuta l’infrazione, in modo che possa aiutarla a compilare un modulo di ricorso, utile per l’eventuale annullamento del verbale.”

Componente cognitiva

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

La scarsa conoscenza di leggi e regolamenti, oltre che portare risultati approssimativi, diminuisce la fiducia in se stessi e può trasformarsi in rinuncia (anche nel ruolo) o aggressività (quando si senta preponderante la tenuta del ruolo e non .si hanno le cognizioni per poterlo sostenere)

Utilizzando la comunicazione assertiva:

La perfetta conoscenza della materia di cui si sta parlando aumenta la fiducia in noi stessi.

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

La consapevolezza di far parte di un'organizzazione che non ci protegge e che si dimostra inefficiente nel fornire supporto fa sovraccaricare emotivamente l'operatore che si sente "solo" rispetto alla situazione e mina il rapporto comunicativo

Utilizzando la comunicazione assertiva:

La consapevolezza dell'efficienza dell'organizzazione della quale facciamo parte contribuisce ad aumentare la fiducia in noi stessi.

Componente emotiva

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

Il coinvolgimento emotivo dell'operatore di Polizia Locale porta a personalizzare qualsiasi cosa venga detta dall'utente e dunque a reazioni che possono far sfociare il momento comunicativo dapprima in un battibecco e quindi in un alterco con gravi conseguenze (se non altro di immagine)

Utilizzando la comunicazione assertiva:

Pensare di essere esterni a quanto accade, non farsi coinvolgere emotivamente, aumenta la sicurezza ed aiuta a padroneggiare la componente emotiva. In qualsiasi situazione far vedere che abbiamo noi il controllo della situazione, far comprendere che qualsiasi cosa faccia l'utente non potrà cambiare niente. Aumenta la fiducia in noi stessi e nelle nostre possibilità.

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

Pensare che il rapporto con l'utente sia personale conduce ad interiorizzare quanto l'utente dice, procurando stress (il rivolgersi all'utente utilizzando il "TU").

Utilizzando la comunicazione assertiva:

Pensare che nel rapporto con l'utente non c'è niente di personale ha un effetto liberatorio e consente di non accumulare lo stress (utilizzando il "Lei").

Componente non verbale

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

Nessun contatto visivo, oppure contatto sfuggente: questo può indisporre l'utente.

Utilizzando la comunicazione assertiva:

Contatto degli occhi diretto, ma non aggressivo: consente di mostrare all'utente che si prova attenzione e riguardo per ciò che dice

Non utilizzando la comunicazione assertiva:

Postura avanzata e tesa con gesticolazioni accentuate ed eccessivo avvicinamento all'utente

Utilizzando la comunicazione assertiva:

Postura eretta ma rilassata con utilizzazione di gesticolazioni lente e che rafforzano la comunicazione verbale.

Il comunicatore potrà puntare maggiormente su un "comportamento di argomentazione" quando si troverà di fronte a un interlocutore non concorde con le sue opinioni o che muove obiezioni rispetto al suo operato. In questo caso, il nostro operatore di Polizia Locale dovrà basare la relazione comunicativa prevalentemente fornendo spiegazioni, dati oggettivi e ragioni logiche sulle conseguenze che hanno condotto ad una determinata situazione.

Può attuare un "comportamento di sostegno" nei casi in cui l'interlocutore abbia bisogno di assistenza (con conseguente creazione di un legame di tipo fiduciario), o un "comportamento di seduzione" quando l'interlocutore mostra uno spiccato livello di emotività, quindi di bisogno di trattare anche problemi non direttamente connessi al rapporto professionale ed ancora, un "comportamento di informazione" laddove serva stimolare l'interlocutore per condurre la

relazione comunicativa in modo coerente con ciò che l'operatore vuole ottenere e sostenere. Infine, ma non certo da ultimo, può adottare un "comportamento di comando" ogni qualvolta si trovi a gestire situazioni di emergenza (Riva, 2016: 29).

Scelto il contenuto, individuato il canale ed il codice, il comunicatore dovrà trasmettere il messaggio con decisione, in modo concreto, usando motivazioni plausibili, guardando l'interlocutore, adottando un tono di voce spontaneo, dando una giusta intonazione e adottando un modo elegante ed educato. Dovrà evitare forme di incertezza e paure (quindi i conseguenti effetti: balbettii, lingua impastata, rossori, mani fredde, difficoltà di respiro, ecc.). Possibilmente dovrà essere sempre sorridente, anche se non in modo sfacciato, e dovrà mantenere un'espressione facciale coerente con quanto sta esprimendo (Riva, 2016: 30).

Rimane che lo scopo del comunicare, in particolare quando si svolge un ruolo di prevenzione, sensibilizzazione ed educazione, deve essere quello di persuadere, ovvero di incidere sulla modificazione di pensieri ed atteggiamenti. All'operatore di Polizia Locale viene chiesto quindi di attivare un "processo di influenza", ovvero coinvolgere nella comunicazione tutti quei fattori che possono maggiormente condurre a un cambiamento di mentalità e di comportamenti, nonché esercitare un controllo sulla produzione stessa del discorso.

Un accenno particolare va fatto alla relazione tra atteggiamenti e comportamenti.

Thomas e Znaniecky (1918), i primi autori a parlare di atteggiamenti, definirono l'atteggiamento come "un processo mentale che determina le risposte sia attuali che potenziali di ogni individuo al mondo sociale".

Nel 1935 Allport lo definiva come uno stato mentale neurologico di prontezza, organizzata attraverso l'esperienza, che esercita un'influenza direttiva o dinamica sulla risposta dell'individuo nei confronti di ogni oggetto o situazione con cui entra in contatto.

Attualmente la psicologia definisce l'atteggiamento come una predisposizione appresa a rispondere in maniera prevedibilmente

favorevole o sfavorevole, nei confronti di un oggetto, una persona o una situazione (Fishbein, 1963)⁴⁴.

In ogni caso, un atteggiamento è sempre valutativo, ossia è basato su un giudizio di valore di tipo buono/cattivo.

Gli atteggiamenti dunque implicano un giudizio e comprendono tre componenti:

- Una componente emotiva, che consiste nella risposta emotiva all'oggetto dell'atteggiamento
- Una componente cognitiva, data da ciò che pensiamo e crediamo a suo riguardo
- Una componente comportamentale, che consiste nelle nostre azioni o nel comportamento osservabile nei riguardi dell'oggetto dell'atteggiamento.

Esempio: atteggiamento nei confronti di un modello di auto

Per prima cosa la nostra reazione emotiva, ovvero le emozioni e i sentimenti suscitati dall'autovettura (la predisposizione per quel tipo di marca, di modello). Segue la reazione cognitiva, ovvero le nostre credenze sulle qualità dell'auto (le caratteristiche tecniche e/o sull'uso prevalente che andremo a fare di quel veicolo) e infine la reazione comportamentale, ovvero come agiamo nei confronti di tale modello, ad esempio se decidiamo di andare dal concessionario a fare un giro di prova.

Il comportamento, in generale, è il modo di comportarsi di un individuo, soprattutto in determinate situazioni, nei rapporti con l'ambiente e con le persone con cui è a contatto.

Il comportamento sociale è il comportamento di un individuo all'interno di un contesto sociale, nel quale si evidenziano

44. Il Modello di Fishbein misura:

- i credi salienti circa un oggetto di atteggiamento (es: che il succo di frutta può essere nutritivo o dissetante)
- la relazione esistente fra lo specifico oggetto di atteggiamento e i credi (probabilità che il succo sia nutritivo e dissetante)
- la valutazione soggettiva di importanza circa la presenza di tali attributi

l'orientamento dell'individuo nella sua interazione con i membri appartenenti a quel contesto e il ruolo ivi ricoperto.

Riguardo la componente cognitiva merita un cenno il concetto di "dissonanza cognitiva" (Festinger, 1957), per il quale un individuo può mutare un suo comportamento ritenuto negativo (ad esempio, "drogarsi") oppure modificare l'atteggiamento (ad esempio, cambiando idea sugli effetti della droga sul proprio comportamento) per ricollocarsi così in un orizzonte di "stabilità" logica.

Un esempio esaustivo è l'utilizzo ormai generalizzato dell'uso delle cinture di sicurezza per i posti anteriori degli autoveicoli. Inizialmente la modifica del comportamento è stata attribuita alla paura di una possibile penalizzazione dei punti sulla patente. Successivamente, si è appreso che è stato un vero e proprio cambiamento di atteggiamento, che ha compreso elementi come la responsabilità, la sicurezza e l'influenza sociale.

Affinché si possa avere questo genere di mutamento, è essenziale che il comportamento messo in atto sia frutto di una libera scelta: infatti, soltanto se l'individuo ha la sensazione di avere attuato liberamente il comportamento dissonante con il suo atteggiamento sarà motivato a modificare quest'ultimo. Se, al contrario, egli avrà la sensazione di esservi stato costretto, la dissonanza sarà risolta facilmente attraverso un'attribuzione causale a fattori esterni (ho agito in quel modo perché qualcuno o qualcosa mi costringeva a farlo).

Conclusioni

In definitiva la comunicazione assertiva può aiutarci, come polizia locale, ad intrattenere relazioni interpersonali migliori, più efficaci; gli operatori della polizia locale devono essere in grado di gestire consapevolmente le relazioni interpersonali, visto che il loro lavoro consiste, per la maggior parte, in un lavoro di comunicazione.

Certamente non tutto è trattabile con la comunicazione assertiva; talvolta l'operatore della polizia locale può trovarsi in situazioni nelle

quali la comunicazione necessita di essere molto più diretta a livello di ordine perentorio.

Nella maggior parte dei casi comunque la comunicazione assertiva è il modello migliore da applicarsi nelle relazioni interpersonali fra operatori di polizia locale e cittadini.

Bibliografia

- Anchisi, R., Gambotto Dessy, M., *Non solo comunicare (teoria e pratica del comportamento assertivo)*, Cortina, Torino, 1989.
- Anchisi, R., Gambotto Dessy, M., *Manuale per il training assertivo: immagine di sé e comunicazione efficace*, Cortina, Milano, 1989.
- Appunti di Psicologia disponibile su <<http://www.trucheck.it/psicologia/29374-la-comunicazione.html>>
- Barbato, A., *Genesi ed Evoluzione della Polizia Locale*, Laurus Robuffo, Roma, 2007.
- Bedessi, S., *Il comandante di polizia municipale. Manuale di organizzazione e gestione*, Maggioli, Ravenna, 2015.
- Bennis, W.G., *L'alchimia della leadership*, Sperling & Kupfer, Milano, 1994.
- Campanelli, M., Affermatività e abilità sociale: repertori differenti e costitutivi della competenza sociale, *Rivista Terapia del Comportamento*, Bulzoni Editore, Roma, 1985.
- De Cataldo, G., Gulotta, L., *Sapersi esprimere*, Giuffrè Ed., Milano, 2009.
- De Sario, P., *Come rendere più efficace la comunicazione*, Terra Nuova Edizioni, Firenze, 2014.
- De Sario, P., *Strumenti per migliorare la comunicazione*, Terra Nuova Edizioni, Firenze, 2014.
- Di Lauro, D., *Manuale di comunicazione assertiva*, Xenia Ed., Milano, 2011.
- Fiorentino, M.T., *Comunicazione e tecniche relazionali*, Consulman, Ebook Kindle, Torino, 2014.
- Fondazione COIN, *Metodi di studio: una risorsa per il successo formativo dello studente*, Asolo, 2012.
- Gadotti, G., *La comunicazione sociale. Soggetti, strumenti e linguaggi*, Arcipelago, Milano, 2001.
- Giusti, E., Testi, A., *L'Assertività – Vincere quasi sempre con le 3 A*, Sovera , Roma, 2006.
- Kelley, H., *Personal relationships; Their Structures and Processes*, Erlbaum Associates, Hillsdale, 1979.
- Lange, A. J., Jakubowski, P., *Responsible Assertive Behavior: Cognitive / Behavioral Procedures for Trainers*, Research Press, Champaign, 1976.
- Libet, J. M., Lewinsohn, P. M., *Concept of social skill with special reference to the behavior of depressed person*, *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 40, 1973.
- Maiello, C., *L'arte di comunicare*, De Agostini-Franco Angeli, Novara, 1993.
- Mehrabian, A., *Nonverbal Communication*, Aldine Transaction, New Brunswick, 2007.
- Mehrabian, A., *Silent Messages*, Wadsworth, Belmont, 1971.
- Privitera, S., *Tecniche di comunicazione. La comunicazione interpersonale*, dispensa, Università degli Studi di Palermo, in < http://www.unipa.it/archivio-intranet/content/documenti/Dispensa_PRIVITERA.pdf>
- Raga Gimeno, F., *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*, Edinunem, Madrid, 2007.

- Ricci Bitti, P., Zani, B., *La comunicazione come processo sociale*, Il Mulino, Bologna, 1983.
- Riva, B., *La comunicazione assertiva e i servizi di Polizia Locale: come garantirla*, in *Il Vigile Urbano*, Maggioli, Ravenna, 2016.
- Rogers, C., *Client Centered Therapy*, Boston, Houghton Mifflin, 1951 (trad. it. *La Terapia Centrata sul Cliente*, La Nuova Italia, Firenze, 1997).
- Salusso, C., *Aspetti fondamentali dell'interazione comunicativa per il mediatore civile*, AMCI, 2010 in <http://www.mediatoriconciliatori.it/allegati/AspettiCivile219Aspe.pdf>
- Stringer-Moore, D., *52 Activities for Improving Cross-Cultural Communication*, Intercultural Press, Boston, 2009.
- Suares, M., *Mediando en sistemas familiares*, Paidos Iberica, Barcellona, 2002.
- Suares, M., *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidos Iberica, Barcelona, 1996.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., Jackson, D. D., *Pragmatica della comunicazione umana (Gli assiomi della comunicazione)*, Astrolabio, Roma, 1971.

Le figure di interprete e mediatore a confronto: analisi di un tirocinio come interprete all'interno di un corso di mediazione

Daria Podestà

Associazione di Mediazione Comunitaria

“Mediare: a. Dividere per metà; interporci

b. Conciliare, comporre un contrasto facendo opera di mediazione.

Interpretare: a. Intendere e spiegare nel suo vero significato (o in quello che si ritiene sia il significato giusto o più probabile) il pensiero d'uno scritto o d'un discorso il cui senso sia oscuro. b. Tradurre, dare di una parola o di un testo in lingua straniera il significato corrispondente nella nostra lingua. c. Dedurre da indizi o da parole i

pensieri e le intenzioni di una persona”

(Treccani)

Introduzione

Il presente contributo tratta della mia esperienza come tirocinante e partecipante all'interno di un corso di perfezionamento universitario della durata di un anno (gennaio 2016-dicembre 2016) dal titolo “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche” promosso e organizzato dall'Università degli studi di Genova, dalla Fondazione San Marcellino ONLUS e Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura. Il corso, che aveva fra gli obiettivi principali quello di preparare i membri alla mediazione comunitaria in contesti plurilinguistici fornendo sia le basi teoriche metodologiche sia le tecniche della stessa, è stato strutturato attraverso *workshop* politematici (si veda programma in appendice) aventi come punto cardine la mediazione nelle sue numerose possibilità in base all'esperienza e alle competenze dei formatori e, in più di un'occasione, degli stessi con il gruppo. Vista la numerosa partecipazione di formatori ispanofoni, nove per la precisione, l'occasione datami è stata quella di svolgere il servizio di interpretazione consecutiva durante i loro workshop, per un totale di circa diciotto giornate. L'elaborato nasce, quindi, in seguito alla

personale esperienza di tirocinio e cerca di armonizzare argomenti sviluppati e appresi durante il corso.

La figura dell'interprete è stata lungo tempo relegata alla mera traduzione di enunciati e parole all'interno di una conversazione, mentre al mediatore viene più spesso associato l'arduo compito della trasmissione del contenuto arricchito degli aspetti culturali che vengono da lui in qualche modo mediati e "tradotti". Facile imbattersi, infatti, consultando la letteratura in materia di mediazione, in numerose definizioni di mediatore che assumono e fanno riferimento a competenze e/o ruoli della figura dell'interprete. Balsamo (2006: 73) afferma che:

Il mediatore inteso come *mero interprete linguistico*⁴⁵, come traduttore, più o meno occasionale, con una funzione di basso profilo, è stato e, forse, è tuttora il modello nella pratica più comune e diffuso [...]

Anche Piccinini (2006: 97) risalta l'appartenenza dell'opera dell'interprete alla figura del mediatore: le competenze linguistiche (lingua madre e lingua di arrivo) e la capacità di rendere espliciti modelli, caratteristiche ed elementi legati all'appartenenza culturale stanno alla base dell'essere mediatore. Questo viene, da un lato, paragonato all'interprete mentre dall'altro avvalorato di una competenza aggiuntiva: quella culturale. Nell'ottica dell'autrice, infatti, la funzione di interprete si inserisce nel ruolo di mediatore che risulta, però, più ampio e complesso.

L'obiettivo di questo elaborato è dunque cercare di mostrare come le differenze fra un interprete e un mediatore vadano sempre più assottigliandosi in soggetti formati alle tecniche di interpretazione, che possono avvalersi delle numerose strategie di *problem-solving* conversazionale e vestire i panni del mediatore a seconda delle necessità. In questa sede si cerca, utilizzando una frase ripetuta reiteratamente durante i suoi *workshop* da Alejandro Nató, avvocato ed esperto mondiale in mediazione nonché uno dei formatori del corso, di "*subrayar lo común en lugar de las diferencias*". Per fare ciò

45. Corsivo mio.

verrà analizzata la performance di chi scrive in fase di tirocinio formativo.

Interpretazione e Mediazione, due mondi distinti?

Esistono diverse modalità e tecniche interpretative (per approfondire il tema consultare Errico et al., 2015: 29-44) ognuna appositamente concepita per le differenti situazioni comunicative mediate da interpreti. Se di situazioni comunicative si parla, allora, viene naturale un progressivo allontanamento dalla figura di interprete come “macchina traduttiva” limitata alla traduzione da e verso una lingua per lasciare posto a una figura più attenta agli aspetti contestuali nei quali si svolge la comunicazione, ai fruitori della stessa e il cui margine di errore diventa più flessibile proprio per la necessaria gestione di fattori aggiuntivi. A tal proposito Wadensjö già nel 1998 (per approfondire, *ivi*) distingue fra un modello da lei definito *talk as text*, ovvero l’interpretazione concepita come messa in relazione di due testi, e *talk as activity*, vale a dire l’interpretazione come attività di comunicazione con elementi mediativi: le due modalità possono essere quindi utilizzate dall’interprete in funzione della situazione comunicativa da mediare. Già a una prima lettura si evince come questi studi, seppur teorici, vadano a evidenziare la necessità di rompere con la visione dell’interprete di “macchina traduttiva invisibile”. Ciò ci rimanda al problema della neutralità e dell’imparzialità dell’interprete e/o mediatore durante lo svolgimento della sua attività. L’associazione di tali aggettivi alle figure prese in oggetto in questa sede è, in realtà, facilmente opinabile per il solo fatto della presenza fisica dell’interprete/mediatore (fatta eccezione per l’interpretazione simultanea, in cabina) che a tutti gli effetti ci mette la faccia e interviene nella trasmissione del messaggio con la mimica, il linguaggio non verbale e la voce. Tutti elementi, questi, che fungono da vero e proprio filtro per veicolare un messaggio che in qualche modo verrà “sporcato” dall’interprete. Secondo Morelli (2011) è pertanto preferibile parlare di multiparzialità dell’interprete/mediatore

intesa come capacità di “sostenere” attraverso la comunicazione verbale, paraverbale ed extralinguistica le tesi delle parti coinvolte nel dialogo.

Pensare di essere neutrali essendo presenti, ben visibili, coinvolti ed essendo la voce, a turno, dell’una e dell’altra parte, è rassicurante soltanto per chi pensa che non siamo umani, ma dizionari deambulanti, e, fortunatamente, non corrisponde alla realtà (Morelli, *ivi*).

Come anticipato nell’introduzione di questo elaborato la principale distinzione che permane nell’immaginario collettivo tra un mediatore e un interprete è quella che Morelli (2011) definisce cultura vs. parole. Occupandosi della mera “traduzione” di termini e parole l’interprete, a differenza del mediatore che si occupa, come vedremo in seguito, di un aspetto ben più importante (e nonostante ciò è rimasto a lungo tempo in secondo piano a livello di prestigio e retribuzione), viene considerato un semplice vocabolario che attiva e disattiva corrispondenze linguistiche di parole grazie a uno *switching* mentale ben allenato che mai potrà, a differenza del mediatore, restituire “traducendo cultura”. Tesi confermata anche da una ricerca avviata in Sardegna nel 2004 e proseguita a Genova dal 2006 (Morelli, 2008a, De Hériz et al., 2012) che ha come principale obiettivo quello di analizzare le situazioni plurilinguistiche che vengono a crearsi in seguito all’interazione tra funzionari, personale e operatori da una parte e cittadini non italiani dall’altra, e dalla quale emerge chiaramente la confusione che vige in molti degli operatori che erogano tale servizio al cittadino⁴⁶. Ad oggi, grazie agli studi di Morelli già citati e che seguiamo come ispirazione, ci pare possibile affermare che tale tesi sia infondata. Se è vero che la lingua è composta da parole, prefissi, suffissi, infissi, suoni, regole grammaticali, sintattiche e morfologiche, vero è anche che chi si occupa di interazione dialogica e di traduzione (intesa oralmente) di contesti comunicativi si basa soprattutto su convenzioni e norme pragmatiche figlie di una determinata cultura. Utile riportare un

46. Per un’analisi più approfondita si rimanda al sito www.iberistica.unige.it. Ambito socio-sanitario e Ambito giuridico.

esempio che evidenzia l'importanza del linguaggio non verbale per ottenere un'interpretazione di successo: un interprete ancor prima di prendere appunti e di iniziare ad ascoltare il senso dell'enunciato emesso dall'oratore sia naturalmente portato a osservarlo. Guardare negli occhi chi sta parlando e osservare l'unione fra mimica e gestualità, infatti, trasmette all'interprete una serie di informazioni basilari a comprendere cosa l'oratore vuole trasmettere e in che modo è necessario restituire il discorso. Spesso, è proprio dalla gestualità e dal tono di voce che l'interprete comprende dove la comunicazione vuole enfasi.

Di seguito si cerca di approfondire quelle che sono le convergenze tra le tecniche e le abilità di mediatori e interpreti. A tal proposito, Morelli (2011) fa notare come l'interpretazione e la mediazione abbiano alla base una formazione all'ascolto; se la mediazione infatti può essere definita come una cultura basata sull'ascolto dell'altro, questo, rappresenta l'abilità cardine di un interprete. La capacità di ascoltare è, probabilmente, l'abilità intorno alla quale ruota l'attività dell'interprete: egli, infatti, ascolta l'oratore, ascolta se stesso durante la restituzione, ascolta in maniera selettiva le espressioni in entrata nell'altra lingua scegliendo quale sia il "nocciolo del discorso", quali siano le informazioni secondarie, al fine di creare una gerarchizzazione delle informazioni fondamentale nella scelta di come e cosa restituire a chi lo ascolta. I destinatari del servizio di interpretazione, come in qualunque altro atto comunicativo, inviano feedback (utilizzando, spesso, il linguaggio extraverbale) all'oratore, in questo caso attraverso l'interprete, e all'interprete, durante lo svolgimento del servizio. Ciò comporta un ascolto e un'approfondita osservazione da parte dell'interprete anche della risposta del pubblico. Il fruitore si vedrà costretto a "modellare" la sua performance in base anche alle reazioni di chi si avvale del servizio. Non dimentichiamoci che l'interpretazione è un contributo per le persone e, pertanto, non può prescindere dalla loro volontà e necessità. Un interprete che adatta la propria performance seguendo le esigenze di chi lo ascolta, andando forse a discapito della deontologia della professione che prevede un'affidabile e corretta restituzione di uno o più enunciati, è consapevole di arricchire l'interpretazione di sfumature che hanno

luogo nella comunicazione e, dunque, nella relazione. Non solo l'ascolto, però, è da considerarsi punto d'incontro fra i due servizi: Morelli (ivi) pone in evidenza la continua negoziazione di senso, o di significato culturale, e significati linguistici⁴⁷ che l'interprete è costretto a portare a termine durante il suo operato attraverso "un aggiustamento continuo secondo gli schemi e i modelli che si innescano sia cognitivamente sia situazionalmente e tutto questo non può non considerarsi in stretta connessione con la mediazione". Per comprendere ancora meglio le caratteristiche comuni che connotano i due mondi mediazione/interpretazione partiamo dalla base: l'interpretazione si basa sul presupposto di trovare una lingua, un aspetto comune, che renda possibile la reciproca comprensione fra gli interlocutori. Da notare come questo fattore sia fortemente presente anche all'interno della stessa lingua poiché come sostiene Gadamer (2005: 19) "Anche se due persone parlano la stessa lingua, cercano tuttavia in ogni dialogo la lingua vera e propria, cioè la lingua comune, nella quale gli interlocutori si comprendano". L'interprete, dunque, ascolta l'oratore e restituisce riformulando (una delle tecniche essenziali in mediazione, come vedremo in seguito, insieme alla parafrasi altrà "arma del mediatore") con sue parole e sue gestualità (sempre che l'interpretazione avvenga di fronte a qualcuno e non in cabina) il tutto attraverso competenze linguistiche e abilità tecniche adattate in base al contesto e alla situazione nel quale opera. Se ci soffermiamo sulla visione dell'interpretazione come tecnica di riformulazione del discorso più che di trasmissione dello stesso va da sé notare come mediazione e interpretazione siano strettamente collegati. La riformulazione è, infatti, tecnica o forse strategia primaria del mediatore che vuole ristabilire la comunicazione laddove sia interrotta o bloccata (per approfondire, Quiroz, 2014). Seppur non

47. Numerosa e pluriennale è la letteratura che si concentra sull'approfondire una distinzione fra senso e significato. Per prenderla in esame, servirebbe un contributo dedicato; in questa sede si propone la distinzione del 1985 di L'vovskaja: [...] il significato è una categoria linguistica, ossia sistemica, perciò i significati delle unità delle varie lingue possono non coincidere per vari parametri (descrizioni contenutistiche, volume e posto nel sistema) [mentre il senso] è una categoria della comunicazione, non dipende dalle differenze tra le lingue e può essere espresso mediante mezzi linguistici diversi nelle diverse lingue (81-82).

sempre in situazioni conflittuali l'interprete svolge la stessa funzione: facilita e permette un dialogo che, altrimenti, sarebbe impossibile e quindi bloccato. Per fare ciò l'interprete necessita di documentarsi: lo studio di materiali, glossari, dei profili dei partecipanti all'evento è necessario per la realizzazione di una buona comunicazione. Ovviamente il dialogo, costituendosi nelle persone, non "segue uno schema" e non è pertanto gestibile nella sua globalità dall'interprete il quale, seppur documentato, si troverà costretto a "improvvisare" per portare a termine il servizio. L'improvvisazione rimane, comunque, uno dei "rischi del mestiere" cui l'interprete viene abituato fin dai primi anni della formazione, a risolvere o per meglio dire, a far fronte, in modo coerente rispetto al discorso di partenza e di arrivo. Il mediatore, nello svolgere il suo ruolo, si trova nella medesima situazione: pianifica il suo lavoro previamente, utilizza glossari e studia i casi (nel caso dell'interprete le tematiche, gli argomenti) e mira, rispetto agli enunciati delle parti, alla maggior coerenza, coesione e correttezza durante le riformulazioni da lui fatte. Ciò può favorire una diminuzione delle possibili incomprensioni che hanno portato le parti a un processo di mediazione. Inoltre, essendo la traduzione e l'interpretazione veri e propri processi decisionali nei quali si devono scegliere quali sono le priorità e si individua l'interprete come colui o colei che comprende le necessità e i bisogni delle parti, allora è evidente la stretta relazione che si instaura con la mediazione e col mediatore. La comprensione dei bisogni di ciascuna delle parti, infatti, è elemento cardine dell'opera del mediatore seguita dalla riformulazione degli enunciati delle parti. Entrambi, come abbiamo detto precedentemente, fungono da "filtro" riformulando con parole proprie il discorso delle parti.

La strategia di riformulazione indica la capacità di dare una nuova forma, una nuova struttura, di matrice positiva, al messaggio che ci viene inviato o che inviamo. La riformulazione di un testo o di un enunciato permette, quindi, di trasformare al positivo una situazione inizialmente negativa (Podestà, 2015).

Quest'ultima parte è senz'altro più utile al mediatore che necessita di questa strategia per trovare un accordo fra le parti. L'interprete non opera con tale volontà, ma utilizza la riformulazione poiché trasferisce

un codice comunicativo linguistico a un altro. Per comprendere ancora meglio questo aspetto e riassumere quanto detto fin'ora, riportiamo una breve tabella riassuntiva, di mia elaborazione, suddivisa in tre livelli, riguardante le dinamiche del processo di interpretazione sviluppato dall'interprete:

- | | | |
|------------|-------------|----------------|
| Ricezione: | Inter- | Riformulazione |
| | mediazione: | e: |
- Ascolto attivo⁴⁸: non ascolta parole ma il messaggio

48. Autori come Morelli e Natò eliminerebbero tale associazione di parole basandosi sul fatto che, se attivo non fosse, di ascolto non si potrebbe parlare. In questa sede è necessario fare riferimento ad “ascolto attivo” per evidenziare la ricezione da parte dell'interprete (e del mediatore), durante o svolgimento del suo lavoro, non tanto delle singole parole bensì di blocchi comunicativi, ovvero del messaggio (materiale tratto dal corso di perfezionamento di cui si tratta in questo capitolo).

- - Comprensione attiva: organizza le unità di informazione in base alla loro dipendenza, (per decidere la gerarchia delle informazioni si serve anche della CNV – comunicazione non verbale – dell’oratore e del pubblico).
1. Strutturazione delle informazioni (per fare ciò l’interprete consecutivista si avvale anche della tecnica di presa di note)
 2. Memorizzazione: blocchi di informazioni e contenuti, non singole parole
 3. Determinazione delle relazioni fra i blocchi
 4. Consolidamento e sistematizzazione dei contenuti (detto + non detto: anche i blocchi che l’interprete decide, per qualsiasi ragione, di omettere, vengono da lui analizzati e spesso usati come collegamento del
1. Trasferimento o da un codice comunicativo o linguistico a un altro (in questa fase si cerca di restituire a chi ascolta un eloquio fluente, coeso e coerente col discorso di partenza e con quello di arrivo).

Elaborazione propria

Dalla tabella riassuntiva e da quanto esposto precedentemente si evince come i ruoli dei due professionisti oggetto di analisi in questo elaborato siano connessi dalle modalità di lavoro, dalle tecniche dialogiche, dagli strumenti di chi opera come professionista e dalla volontà di (ri)stabilire una conversazione evitando o ponendo rimedio a eventuali blocchi comunicativi, ma soprattutto dal processo: tanto la mediazione quanto l'interpretazione, infatti, possono essere definite come un servizio portato a termine solo grazie allo svolgimento di un processo, di un percorso, da fare con se stessi e con gli attori coinvolti; sono servizi per la relazione. Per concludere, l'operato di mediatore e interprete è quindi mirato a facilitare il dialogo non prescindendo, però, dal contesto comunicativo che circonda e influenza ogni situazione conversazionale. A tal proposito Morelli (2011) ci ricorda:

“L'interprete sceglie il traduce, modula gli interventi, sfuma i contenuti, chiarisce le eventuali incomprensioni proprio in base all'esigenza di adeguatezza per i destinatari e alla luce del contesto comunicativo, *traduce cultura*”. (2011: 9, corsivo presente nel testo).

Appare quindi evidente, a mio parere, che la vera natura dell'interpretazione si esplica nella riformulazione dei concetti espressi a seconda del contesto comunicativo nel quale viene inserito. Ciò ci allontana dal più tradizionale binomio (così come emerso dagli studi sul campo del gruppo di Iberistica dell'Università di Genova già citato) interprete-parole; mediatore-cultura.

L'importanza dell'autovalutazione in fase di formazione all'interpretazione

In questa sede si cercherà di evidenziare l'importanza dell'autovalutazione in fase di formazione all'interpretazione e, successivamente, si analizzerà nella pratica il lavoro svolto da chi scrive durante le diciotto giornate di tirocinio in interpretazione. Il

problema dell'autovalutazione, ampiamente analizzato da Parodi (2014), sorge in ogni professionista in interpretazione già agli albori della propria carriera: è infatti durante la formazione che lo studente deve imparare a capire come giudicare e criticare (in un'ottica positiva del termine) la propria performance al fine di ottenere un costante miglioramento e comprendere se effettivamente il lavoro svolto possa considerarsi o meno di qualità⁴⁹. Sebbene non sia questa la sede di approfondimento del concetto di qualità è necessario fornire qualche informazione al lettore poiché l'autovalutazione non può prescindere da tale concetto. Abbiamo già espresso quanto, nel corso degli studi riguardanti la disciplina di interpretazione, sia di rilevante importanza il contesto comunicativo nel quale si svolge il servizio: il prodotto di tale attività, infatti, passa dall'essere chiamato "testo di arrivo" a "discorso" (Pöchhacker, 2004: 137).

Sebbene siano stati trascurati fattori extralinguistici come la situazione comunicativa e gli attori che ne prendono parte, oggi tali elementi rientrano a pieno titolo tra i concetti chiave che delincono l'idea di qualità in interpretazione; la qualità non viene più intesa come mera trasmissione di enunciati uguali e pertinenti in lingue differenti. L'elemento situazionale, quindi, rientra a pieno titolo nella definizione di qualità e prende spazio anche nella valutazione. A tal proposito Morelli (2008b) ci ricorda:

"Aunque para fines pedagógicos pueda tener sentido desglosar la tarea interpretativa en sus diferentes fases o analizar la fidelidad entre el discurso de partida y el de llegada, en realidad, todo tipo de evaluación debería abarcar tanto las intenciones del orador como las expectativas de los usuarios y todos los demás elementos que forman parte del proceso entendido como interacción comunicativa". (2008b: 442).

Collados Aís (1998) sostiene che non possa esistere una qualità concreta a priori in quanto *"la situación no existe, sino las situaciones"*: una definizione di qualità univoca e concreta non potrà quindi esistere a causa delle plurime e diverse variabili che

49. Per meglio comprendere cosa significhi, nel campo dell'interpretazione, il concetto di qualità e cosa rappresenti consultare Pöchhacker, 2004; Magris, 2006.

condizionano l'atto comunicativo. A tal proposito Parodi (2014: 14) approfondisce la definizione proposta da Moser-Mercer (1996) di *optimum quality* ovvero il tentativo realizzato dall'interprete di trasmettere in modo completo e preciso il messaggio originale (senza distorsioni e cercando di includere l'informazione extralinguistica fornita dall'oratore) tenendo conto dei vincoli imposti dal contesto e dalle condizioni esterne. A conferma dell'impossibilità di una definizione univoca del concetto di qualità ricordiamo uno studio di Bacigalupe (in Barranco-Droege et al., 2013: 14-18) in cui l'autore sostiene che la qualità dipende da tre fattori: i bisogni e le aspettative dei destinatari, i limiti imposti dalla peculiarità delle diverse situazioni e la preparazione e la bravura dell'interprete. In tal modo, vengono presi in esame tanto il punto di vista di ogni attore facente parte dell'evento comunicativo quanto la percentuale di relatività introdotta dalla situazione comunicativa concreta.

La valutazione del servizio di interpretazione dipende da molteplici parametri (ad es. equivalenza, adeguatezza, fruibilità, coesione logica, accento, ecc.) e dai numerosi attori che partecipano anche indirettamente, al servizio. Riuscire a farsi un'idea di come i partecipanti possano in qualche modo effettuare la valutazione è di rilevante importanza per l'interprete al fine di applicare strategie che gli permettano di creare un'interpretazione di successo⁵⁰. Non solamente l'opinione altrui (pubblico, committente, colleghi, ecc.) e i diversi concetti di qualità associati, aiutano a concepire se l'interpretazione ha avuto successo o meno. Esiste uno strumento fondamentale e di difficile analisi nella vita lavorativa di un interprete: l'autovalutazione. Come accennato poc'anzi, saper autovalutare il proprio operato significa, per un interprete in formazione, riuscire a concretarsi in una figura professionale autonoma e affidabile

50. Per approfondire il tema delle strategie traduttive osserviamo Hurtado Albir (1999) che ci porta a considerare le strategie traduttive come quei processi individuali coscienti e incoscienti, verbali e non verbali, utilizzati dal traduttore per risolvere i problemi riscontrati durante il processo di traduzione in funzione di sue specifiche necessità. Sebbene non ci se ne renda conto, molte delle strategie attivate dagli interpreti si applicano anche ad un contesto monolingue per favorire e facilitare la comunicazione; tuttavia, la nostra percezione di attuazione strategica inserita in una comunicazione orale monolingue è alquanto limitata.

attraverso una conoscenza profonda delle proprie potenzialità e dei propri limiti e, per un professionista già affermato, avere un costante monitoraggio del proprio lavoro implica un perfezionamento basato sul concetto di *life-long learning*, di vitale importanza per ogni professionista. Proprio sul concetto di autovalutazione in fase di insegnamento Morelli (2008b) specifica:

“Afinar las capacidades de valoración y de autoevaluación en todos los intérpretes en formación puede ser realmente un sistema para evitar la sensación de inadecuación y de desaliento que muy a menudo les coge ante los primeros fracasos”. (2008b: 446).

Consapevolezza di sé, delle proprie capacità e dei propri limiti: come anticipato, sono proprio queste le abilità che un interprete in formazione deve saper sviluppare e affinare per conoscere il proprio modo di avvicinarsi al futuro lavoro e, ciò è possibile solo attraverso un’accurata analisi del proprio operato. Errico e Morelli, a tal proposito, durante la formazione in interpretazione, sottopongono gli studenti iscritti al corso di laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato dell’Università di Genova (nello specifico durante il corso di interpretazione consecutiva spagnolo-italiano) a una costante autoanalisi del lavoro svolto basata su tre parametri generali: contenuto, elementi paraverbali ed extraverbali e lingua, ciò al fine di abituare gli studenti a valutare e autovalutarsi, per rendere più semplice lo studio, la pratica e il perfezionamento di questa professione. In questo modo la classe si trasforma in un gruppo interattivo che osserva, ascolta e scambia opinioni, aiutando così ad abbattere la barriera della vergogna che quasi tutti gli studenti provano nel dover parlare ed esercitarsi di fronte al gruppo-classe. Inoltre, sottopongono ai medesimi studenti un questionario di autovalutazione, volutamente orientato alla strategia e non all’errore, dopo ogni loro performance (questionario consultabile in appendice). Confrontarsi con un questionario che impone la riflessione sulle tecniche e sulle strategie utilizzate aiuta, a mio parere, a sviluppare quelle attività cognitive atte a migliorare le abilità e la capacità di individuare i problemi, applicare le strategie adeguate al contesto e, conseguentemente, le prestazioni del tirocinante. Il questionario di autovalutazione può essere definito come uno strumento volto a

favorire la riflessività personale dello studente (e non) sulle strategie utilizzate. È utile, pertanto, a capire quali sono le proprie aree problematiche e, di conseguenza, ritengo che aiuti neofiti ed esperti a conoscere quali siano gli aspetti su cui è necessario concentrarsi maggiormente per migliorare costantemente la propria attività.

Esperienza personale di tirocinio

Contesto

Per poter meglio analizzare le successive tracce delle prestazioni degli interpreti è necessario approfondire il contesto nel quale il servizio di interpretazione veniva svolto. Come precedentemente accennato, il tirocinio in esame si svolge per diciotto giornate di circa sette ore ciascuna, durante il corso di perfezionamento universitario in “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche” e prevede attività di trascrizione, traduzione e interpretazione (prevalentemente in consecutiva) nelle ore di formatori non italofofoni. I destinatari del servizio erano un gruppo molto eterogeneo, formato da circa trenta persone provenienti dai più svariati ambiti: erano infatti presenti assistenti sociali, psicologi, un medico, studenti di diversi corsi di studio, sia di carattere sociale, educativo, linguistico, ecc., un agente di Polizia Locale, docenti, mediatori, esperti in mediazione, ecc. Di questi, solo un gruppo aveva già usufruito del servizio di interpretazione prima del corso, altri, lo avrebbero ricevuto per la prima volta durante lo stesso. È importante, in questa sede, ricordare che tra i corsisti vi erano anche persone con lo spagnolo come madrelingua e ispanofone con un’elevata competenza linguistica in spagnolo. Il corso in questione aveva come obiettivo costituire dibattiti e riflessioni sulla mediazione comunitaria, su concetti chiave come comunità, conflitto e comunicazione, fornendo sia la base teorica sia gli strumenti e le tecniche necessarie alla realizzazione di attività di mediazione in diversi ambiti. Con queste premesse l’ultima affermazione risulta ancora più pertinente: l’interprete avrebbe potuto “ostacolare” la comprensione e l’arricchimento di persone già formate

in mediazione, annoiandole. La necessità di accortezza nella resa e quindi l'ottimizzazione dell'abilità di *problem solving* si rende ancora più evidente per gli interpreti inesperti se non vogliono perdere credibilità.

La *location* scelta per lo svolgimento del corso era il Palazzo Ducale di Genova, nello specifico, alcuni dei suoi ambienti. Per la configurazione delle sale, a volte gli interpreti hanno avuto problemi di comprensione causati dall'acustica. In questa sede prenderemo in esame, fatta qualche eccezione, soprattutto le prime due giornate del workshop tenuto da Alejandro Nató, avvocato ed esperto mondiale in mediazione, nonché uno dei nove oratori interpretati durante il corso. Il formatore, di origini italiane, afferma di comprendere l'italiano ma di non sapersi esprimere e ha avuto esperienze pregresse che prevedevano la presenza dell'interprete durante i suoi *workshop*, anche a Genova. Nató è solito svolgere le sue lezioni in piedi cercando il contatto con il pubblico, che diventa partecipante attivo del corso grazie alla modalità di lezione scissa fra teoria e pratica di gruppo. Il committente in questo caso era impersonato dalla direttrice del corso che si occupava di distribuire il materiale per la preparazione delle singole interpretazioni con qualche settimana di anticipo e di fornire, quando fosse necessario, supporto linguistico. Gli interpreti del corso erano studenti o neolaureati (sei nello specifico) alla laurea magistrale in Traduzione e Interpretariato presso l'Università degli Studi di Genova che non avevano mai collaborato fra di loro. Per alcuni questa rappresentava la prima esperienza; solo un paio di studenti aveva infatti già interpretato in situazioni analoghe. La novità per tutti è stato il dover gestire la collaborazione e saper "sostenere" due giornate di lavoro a tempo pieno. Infine, da evidenziare che la tecnica di interpretazione usata dagli interpreti era la consecutiva e che essi interpretavano principalmente in passiva (verso l'italiano, la propria lingua): pochi infatti gli interventi di traduzione attiva che avvenivano per lo più all'orecchio del formatore, in *chuchotage*. Durante il workshop di cui analizzeremo alcune tracce non vi è stato bisogno di ricorrere a quest'ultima tecnica, in quanto l'oratore aveva precedentemente dichiarato di comprendere l'italiano.

Il questionario di autovalutazione del workshop di Alejandro Nató

Abbiamo già osservato l'importanza della compilazione di un questionario autovalutativo per un interprete in formazione e non. Il questionario che andremo ad analizzare riguarda il workshop di Alejandro Nató, tenutosi l'11 e il 12 febbraio 2016, che rappresenta, come abbiamo detto, l'inizio del tirocinio per i giovani interpreti. Il questionario, adattato da precedenti studi validati sull'interpretazione simultanea (in particolare, Collados Aís, 1998) in vari studi di Errico e Morelli (consultabile in appendice che riprende lo studio già citato di Collado Aís per l'interpretazione simultanea) nasce come possibilità per condurre una ricerca sull'interpretazione consecutiva e prevede dieci quesiti suddivisi in diversi parametri. Per essere considerati "affidabili", inoltre, i questionari andavano compilati non oltre le 72 ore dopo la performance. Ricordiamo che la tirocinante coincide con l'autrice del presente contributo e che pertanto le osservazioni di seguito descritte sono il risultato di un lavoro di autovalutazione e riflessività. Al primo di tali criteri, quello della voce, l'interprete si assegna un 8/10 nonostante la pronuncia sia marcata con 5. L'atteggiamento descrive empatia, timore, ansia, insicurezza ed entusiasmo. È quindi possibile notare come l'interprete in questione dichiara in una manciata di aggettivi una forte tensione, tale da compromettere parzialmente la propria prestazione. Il confronto con una collega, con persone appena conosciute con le quali avrebbe poi condiviso un percorso di un intero anno e la forte insicurezza della tirocinante, danno alla stessa la sensazione di inadeguatezza e conduce le prime due giornate in preda alla frustrazione.

Tale percezione si evidenzia dal questionario da lei compilato ma non trova riscontro nell'analisi delle registrazioni "a freddo" che analizzeremo successivamente e nei commenti del pubblico. L'atteggiamento complessivo, infatti, viene valutato dall'interprete con un 5 sebbene poi si attribuisca un 7 nei parametri che riguardano il controllo della gestualità, il contenuto, l'adeguatezza dello stile e 6 a campi come la terminologia, la fluidità di esposizione, la coesione logica del discorso e la fedeltà del discorso originale. Ciò può evidenziare come l'interprete oggetto di analisi, seppur condizionata dalla forte tensione emotiva riesce, in qualche modo, a controllare con

discrezione la gestualità e altri parametri fondamentali per la sua attività come, per esempio, il tono di voce spesso deciso e sicuro, è infatti risultato “vacillante” e flebile in poche occasioni. Nonostante ciò, la sua percezione emotiva e il disagio da lei provato la portano a valutarsi con un 5 nel parametro professionalità e un 4 nel parametro affidabilità, valutando la qualità complessiva della prestazione con un 5. Anche questo ultimo valore fa notare come la concentrazione fosse solo riversata sulla negatività delle sue sensazioni che la portano a escludere nella valutazione complessiva (e ricordiamo come sia necessario tenere presenti le performance di tutti gli interpreti in “azione” per far sì che l’interpretazione risulti efficace e di successo) la sua collega la quale, invece, mostrava maggior sicurezza e *aplomb* nello svolgere il servizio. I questionari successivi dimostrano che l’interprete risulti acquisire maggior consapevolezza delle proprie possibilità e dei propri limiti restituendo una riflessione più critica e distaccata riguardo il suo lavoro; ciò è stato possibile anche, e soprattutto, grazie alla possibilità di mettersi di fronte a uno specchio che obbliga a un’approfondita analisi delle singole performance.

Analisi delle video-registrazioni

In questa sede andremo ad analizzare il comportamento di chi scrive durante il workshop dell’esperto mondiale in mediazione avvalendoci delle riprese video. La Sala del Munizionario di Palazzo Ducale è stata la location del workshop e, vista la sua particolare conformazione, ha comportato problemi di acustica e “rimbombo” ostacolando, in minima parte, il lavoro delle interpreti. Inoltre, le due tirocinanti, erano sedute a una scrivania posta dietro le casse e ciò ha aggravato, almeno inizialmente, queste criticità. Le due interpreti in questione non avevano mai lavorato insieme, ma si sono organizzate prima dell’incontro per cercare di ottenere una resa il più possibile efficace e congruente per quanto concerne la terminologia. Con ciò intendo dire che le traduzioni e lo stile della resa delle due interpreti dovesse essere quanto più equilibrato possibile per far sì che il servizio di interpretazione risultasse efficace e di successo. La qualità, lo ricordiamo, è anche il risultato, tra un insieme molteplice di

parametri, dell'insieme dell'operato e dalla capacità di collaborazione e complementarietà fra due o più interpreti a livello terminologico, di stili discorsivi, registro e coesione fra gli enunciati restituiti: il pubblico infatti recepisce e giudica un solo servizio, a prescindere dal numero delle interpreti in gioco. Per tutto il workshop le interpreti hanno preso appunti anche quando a interpretare era la collega; hanno preferito questa modalità per poter essere di supporto reciproco in caso di necessità. Tale scelta ha però comportato un duplice impegno da parte di entrambe, cosa che può aver contribuito a “stancare” prima le interpreti e a danneggiare, forse, la loro performance. Passando all'analisi della voce, della gestualità e degli atteggiamenti di chi scrive, non solo troviamo un'incongruenza fra il questionario e la registrazione video, ma anche fra atteggiamenti e voce. L'interprete è visibilmente nervosa, soprattutto nella prima parte dell'interpretazione, successivamente si è distesa lavorando leggermente più rilassata. Nonostante il corpo e la gestualità (es. rossore, smorfie) facciano intendere che non si trovi a suo agio, la voce della tirocinante è sicura, tranquilla, pulita e chiara. Questo lascia intendere che sia riuscita ad accantonare la sua emotività lasciando spazio a una maschera padrona di sé e di quel che stava facendo. Il parametro della voce era, pertanto, positivo anche se, di tanto in tanto, la velocità di eloquio risultava troppo elevata; questo evidenzia l'insicurezza dell'interprete in momenti in cui probabilmente si sentiva meno sicura della resa. Per quanto concerne l'intonazione, l'interprete cerca di non essere monotona utilizzando il timbro e il tono di voce come strumenti per focalizzare l'attenzione sui punti salienti, in una sorta di mimetismo con l'oratore. In questo aspetto le due interpreti sono simili e la resa risulta abbastanza omogenea per il pubblico. Per concludere con il parametro voce le due interpreti in esame sono entrambe liguri, la discrepanza di accenti non era quindi forte o almeno non tale da “disturbare” l'ascolto del pubblico e, unitamente ai fattori precedenti, ha contribuito a una resa pulita e gradevole per gli ascoltatori. La fluidità dell'esposizione non ha causato gravi problemi: le due interpreti infatti iniziavano la resa qualche secondo dopo l'intervento dell'oratore. In alcuni casi sporadici le interpreti, non sentendosi sicure, hanno chiesto al

formatore di ripetere l'intervento e, in un solo caso, che vedremo successivamente, una delle due interpreti ha interrotto la resa passando la parola alla collega. Prima di iniziare a evidenziare alcuni dei punti salienti del lavoro della tirocinante è necessario sottolineare la modalità di intervento del formatore e il suo rapporto con le interpreti. Spesso, infatti, l'oratore interrompe la resa chiedendo alle interpreti “¿Se entiende eso?, ¿Me explico?” ciò fa notare come Nató cerchi di valorizzare la figura dell'interprete, e di collaborare con la stessa, dando importanza al suo ruolo di facilitatore del dialogo; è secondo la stessa logica che, una volta che l'interprete propone la resa e termina l'intervento, l'oratore si esprime nei suoi confronti con espressioni come: “¿Está bien!, ¡Sí!” D'altro canto, quando secondo l'oratore l'interpretazione non era adeguata, si riservava di correggere l'interprete e ripetere l'intervento. Anche in questi casi, probabilmente, alla luce dei dati raccolti, l'oratore non agiva con l'intento di svilire il lavoro delle tirocinanti ma si assumeva la responsabilità dell'errore scusandosi con l'interprete per non aver veicolato correttamente il messaggio. Questo comportamento, che ha sicuramente contribuito a distendere le tensioni delle interpreti, agisce anche sulla ricezione del servizio da parte del pubblico che non si vedrà infastidito dall'errore dell'interprete e non farà perdere credibilità alla stessa. Lo stile comunicativo di Nató mentre tiene la lezione, interattivo e per nulla statico, associato alla particolare conformazione della sala, ha contribuito ad aumentare la difficoltà di ricezione del messaggio da parte delle interpreti. Allo stesso tempo, dalle registrazioni video si nota come, nel momento in cui le interpreti mostravano maggior tensione, il formatore si siede vicino a loro, utilizzando il linguaggio non verbale per tranquillizzarle. Sempre analizzando la relazione fra oratore e interprete in questa fase del servizio notiamo come Nató interrompa la spiegazione per mostrare alle interpreti il diagramma che aveva appena riprodotto nel *flipchart* rendendo più facile la restituzione. L'atteggiamento assunto dal mediatore durante la formazione evidenzia la sua professionalità. Dare valore a chi lavora per te e/o con te, che condivide i tuoi obiettivi e da cui dipende la possibilità di condurre il workshop, aumenta le possibilità che l'interpretazione avvenga con successo e che sia

meglio compresa e accettata dal pubblico, affinando in tal modo l'efficacia della lezione che andrà a svilupparsi in un ambiente armonico. Ciò denota un rapporto alla pari, migliore collaborazione, miglior risultato, in linea con le caratteristiche essenziali della mediazione.

Metodologia e strumenti

Prima di passare all'analisi di alcuni frammenti delle registrazioni video è necessario ricordare che la tipologia di interpretazione svolta dalle interpreti era prevalentemente consecutiva, tecnica che prevede l'ausilio di presa di appunti. Si analizzerà in seguito come, proprio tale tecnica, possa costituire un ostacolo per interpreti in formazione. La direttrice del corso forniva agli interpreti il materiale audio di conferenze pregresse dell'oratore che avrebbero interpretato, con qualche settimana d'anticipo, per poter preparare la performance e cercavano, per quanto possibile, di accordarsi su tempistiche e terminologia da usare. Solamente in due dei nove incontri hanno potuto utilizzare la scrivania come ausilio alla scrittura. Per loro natura, gli workshop, sono infatti seminari di grande interazione fra pubblico e oratore e "relegare" gli interpreti dietro a una scrivania avrebbe diminuito il senso di unità che i formatori cercavano di sviluppare nei rispettivi incontri. Questo ha però comportato qualche difficoltà in più per consecutivisti che dovevano prendere appunti, gestire i tempi e scambiarsi il microfono, su una sedia. La metodologia utilizzata dal formatore, lo ricordiamo, era mista: una parte di teoria e una parte di simulazioni di pratica, al fine di coinvolgere tutti i partecipanti. Infine, l'oratore si avvale di presentazioni visive, alcune già in lingua di arrivo, altre tradotte a vista dagli interpreti. Utile ricordare brevemente la particolarità di eloquio di Natò. Si è potuto riscontrare, infatti, come le numerose ripetizioni possano essere state un'arma a doppio taglio per la tecnica di presa d'appunti delle interpreti: se da un lato la ripetizione di una frase o un concetto da parte dell'oratore costituiva una "garanzia di comprensione" per gli interpreti inesperti, dall'altro costituiva un problema di riassetto della presa di note e di "taglia e incolla"

che poteva straniare il pubblico, specie nella durata dell'espressione che, in questi casi, si evidenziava ancor maggiore. Nel paragrafo seguente andremo ad analizzare alcuni esempi di video che hanno necessitato un'attenta analisi delle registrazioni. Le tracce prese in esame sono state scelte cercando di "estrapolare" quante più situazioni sfavorevoli alle interpreti in modo da poterne analizzare la loro reazione e le strategie messe in atto. Le trascrizioni riportate nel presente lavoro saranno effettuate utilizzando le seguenti convenzioni:

TESTO	Volume più alto rispetto alla media
°Testo°	Volume inferiore rispetto alla media
Testo	Enfasi
Te:sto	Prolungamento di un suono (maggiore sarà il numero di ":", maggiore sarà la durata del suono)
<i>Testo</i>	Parole in lingua diversa rispetto a quelle utilizzate normalmente
[Testo]	Elementi paraverbali
---	Impossibile capire cosa viene affermato
(.)	Pausa breve (<0.02 secondi/ <0.5 secondi)

Analisi delle tracce video

Il presente paragrafo ha l'obiettivo di fornire degli spunti di riflessione basandosi su errori e strategie messe in atto dalle interpreti.

Traccia 2 – 00:35:45

Int: ehm...e quindi dobbiamo

Oratore: Y se pelearon, y los episodios son **múltiples**...

Int: °ehm...e quindi dobbiamo vedere come inserire in tutto questo un valore aggiunto, quindi non parlare solo dei processi e del loro

formato°

Oratore: [espressione dispiaciuta e fa segno all'interprete di proseguire]

In questo caso l'oratore interrompe la resa dell'interprete per qualche secondo, al fine di concludere meglio il proprio intervento. In questo modo l'interprete è costretto a "resettare" il discorso formulatosi mentalmente e iniziare una presa di note, spesso non integrativa del discorso precedente, bensì nuova poiché, come abbiamo visto, ogni situazione comunicativa è unica e irripetibile. Egli, tuttavia, utilizza il linguaggio non verbale per restituire spazio all'interprete che inizia la resa esattamente nello stesso modo in cui aveva iniziato precedentemente utilizzando, però, un tono di voce più basso. Ciò può esser percepito come segno di insicurezza, probabilmente provocata anche dall'interruzione dell'oratore cosa che ha comportato una "doppia rielaborazione" da parte dell'interprete. Dopo un'analisi "a freddo", non essendo l'intervento particolarmente complicato, seppur di lunga durata, l'interprete avrebbe potuto pulire la propria resa da espressioni come "quindi" (che utilizza spesso come intercalare) poiché genera nel pubblico un'aspettativa di conseguenza che può non trovare riscontro nella successiva resa.

Traccia 2 – 00:47:00

Int 1: (.) E questi **processi** quindi che processano, ehm, °no scusami non ce la faccio° [passa il microfono alla collega]

Oratore: [sorridente a int.1]

Int. 2: Quindi questi processi che processano gli squilibri del sistema in realtà vanno contro l'etica, contro la professione e noi abbiamo appena concluso un congresso mondiale in mediazione che era finanziato dalle imprese (.)

Pubblico: MINERARIE

Oratore: minerarie

Int. 2: °minerarie°

In questo caso vediamo come l'interprete 1 ceda bruscamente la parola all'interprete 2 passandole fisicamente il microfono allontanando, dunque, il problema da sé. Abbiamo visto come l'interprete 1 mostri, per la durata di tutto il workshop, maggior nervosismo rispetto all'interprete 2 che, fino a quel momento, era riuscita a non lasciar trapelare le insicurezze e l'eccessiva emotività. In questo caso specifico notiamo come l'intervento non presentasse grandi difficoltà traduttive, ma la paura di sbagliare ha comunque avuto la meglio sulla tirocinante che ha espresso tutto il suo sgomento nel "rinunciare" al turno di parola, cedendo la possibilità alla collega la quale ha subito ripreso l'intervento senza far attendere il pubblico. Ciò ha comportato un aumento della sensazione di inadeguatezza dell'interprete 1 e una diminuzione della percezione di professionalità che questa cercava di creare da parte del pubblico. A tal proposito, successivamente, affronteremo il tema della visibilità dei tirocinanti e della collaborazione fra loro. Dalla trascrizione emerge un dettaglio ulteriore: il ruolo del pubblico. Abbiamo già anticipato come, tra i corsisti, vi fossero persone di madrelingua spagnola (Colombia, Perù, Ecuador, Venezuela e Argentina) le quali intervenivano spesso durante gli interventi degli interpreti sia per correggere che per "aiutare" a far sì che la resa risultasse più pulita e coerente con il discorso originale. Nel caso sopraccitato il pubblico interviene per completare la traduzione dell'interprete nel momento in cui dimostra esitazione nella resa di una specifica parola, non rispettando i tempi dell'interprete e aiutandola, però, a velocizzare la resa. Per continuare l'analisi delle modalità di intervento dell'autore parallelamente a quella delle performance delle interpreti notiamo come, nella traccia 4 al minuto 00:34:38, Nató dica espressamente "*No hace falta que lo repita, se entiende todo*". Ciò avviene in un contesto in cui l'oratore spiega, attraverso un diagramma, una serie di domande che inizia a elencare molto velocemente. L'interprete avvia la resa ma viene interrotta dalla lunga serie di opzioni elencate dall'oratore, tanto da creare una

fragorosa risata nel pubblico che si immedesima nell'interprete al momento della prestazione. Dopo l'intervento dell'oratore l'interprete non prosegue con la resa anche se le domande non erano semplici e tanto meno ben comprensibili a tutti. Situazioni come questa, però, hanno dato la possibilità all'interprete di distendere i nervi e sentirsi, progressivamente, a suo agio. È possibile notare, durante le quattordici ore che hanno composto queste due giornate di workshop, come l'oratore cerchi un contatto sempre più stretto con l'interprete tanto da arrivare, a rivolgere il proprio discorso esclusivamente a loro. Altro elemento che riconferma, secondo personale ipotesi e proposta di chi scrive, la necessità per l'oratore di valorizzare il ruolo dell'interprete e di far capire ai partecipanti che la lezione non potrebbe sussistere senza il loro ausilio.

Traccia 7 – 00:11:00

Oratore: y la posición es lo que la gente **dice** (.) el interés es lo que **quiere** cada uno, y las necesidades son esas necesidades básicas que uno tiene...°a ver, decidlo y después..°

Int.: le posizioni..ecco tutte e tre fanno parte della negoziazione, la posizione è ciò che la gente **dice**, gli interessi sono ciò che la gente **vuole** e le necessità sono tutte quelle **necessità** basiche di cui una persona ha bisogno.

Pubblico: °le necessità sono i bisogni no?° Eh, infatti

Nel caso specifico notiamo come l'intervento del pubblico sia nuovamente presente. L'interprete, dopo che l'oratore gli aveva lasciato la parola, inizia la sua resa riagganciandosi al discorso precedente, e si avverte l'utilizzo di un calco nella traduzione verso l'italiano. Abbiamo già accennato come nel pubblico fossero presenti mediatori ed esperti in mediazione, ciò comporta, appunto, una maggiore percezione dell'errore specie nelle traduzioni di "tecnicismi". In questo caso, infatti, *necesidad* andrebbe reso in italiano con bisogni poiché, nella mediazione, è questo il termine di riferimento. L'interprete in questione non aveva ancora una lunga

esperienza e conoscenza del mondo della mediazione e traduce con un calco dalla LP. Un membro del pubblico, più formato, si accorge dell'errore che sussurra a un collega senza interrompere la resa delle interpreti. A fine giornata, il mediatore, si avvicina all'interprete spiegandole l'errore. In un caso come questo in cui la terminologia è più chiara al pubblico e meno nota alle interpreti l'utilizzo di un calco, ma anche di una generalizzazione, dà la possibilità all'interprete di proseguire il discorso in maniera coesa e coerente facendo risultare la resa lievemente imprecisa a un orecchio esperto ma evita un blocco e un conseguente rallentamento della resa, non arrivando in alcun modo a compromettere il discorso originale. Nel caso in questione notiamo anche come, durante la resa, l'interprete si avvalga dell'uso della gestualità per trasmettere il messaggio; i movimenti delle mani non risultano, su conferma del pubblico in sala, disturbanti, bensì si elevano, secondo personale esperienza di chi scrive, a strumento di interazione tra l'interprete e il resto delle persone presenti in sala.

Traccia 7 – 00:20:00

Int. : °¿Puede repetir?° [si rivolge all'oratore]

Oratore: Va fácil (.) cuido mucho la relación, cuido mucho el vínculo, cuando **aprendo** a negociar, cuando sé negociar, porque cuando no sé negociar, mi cultura me dice me peleo con las personas.. [si rivolge solo a interprete]

Int: OVVIAMENTE nel momento in cui io so negoziare sto molto attenta alla persona che ho di fronte e: quindi, in quanto persona, se ho gli strumenti per poter negoziare

Oratore: y mi cultura a veces no me deja cuidar a las personas, yo me peleo con las personas, culturalmente, rápidamente me enfrento con él

Int: anche se ovviamente se dovessi basarmi tutto sulla cultura, **non starei attento** alla persona ma mi arrabbierei con questa.

Oratore: claro.

In questo caso specifico l'interprete chiede all'oratore di ripetere quanto detto poiché non sicura di aver utilizzato la tecnica della presa di note in modo corretto e completo. Spesso, per chi è alle prime armi, la gestione della presa di note può rappresentare un ostacolo, per questo si predilige almeno per esperienza di chi scrive, specialmente in situazioni meno "tecniche" e più discorsive, l'utilizzo della memoria per periodi medio brevi. Osservando le registrazioni video, infatti, si nota come l'interprete, alla seconda resa dell'oratore non prenda appunti, ma si concentri esclusivamente sull'ascolto esercitando la memoria, strumento essenziale dell'interprete. Durante l'ascolto annuisce all'oratore, che parlava rivolgendosi direttamente a lei dando quasi le spalle al pubblico, in segno di comprensione. L'esempio mostra uno scambio fra interprete e oratore che si prendono la parola a vicenda interrompendosi l'un l'altro senza però creare ostacoli o rallentamenti nell'eloquio. Si notano alcune imprecisioni dell'interprete che prende con tono deciso la parola iniziando però con un avverbio, strategia utilizzata anche in seguito per elaborare un discorso senza creare pause. Nella prima restituzione, infine, l'interprete cade nell'errore di parlare come se l'oratrice in questione fosse lei. Per spiegare meglio questo concetto è necessario sapere che la deontologia della professione impone agli interpreti di parlare in prima persona, vestendo quindi i panni di chi parla (Salmon, 2010). In questo specifico, e non è raro negli interpreti in formazione, la tirocinante parla al femminile lasciando trasparire la propria immedesimazione. Non risulta un errore grave al punto da compromettere la comprensione del discorso, ma può risultare tale in momenti determinati. A tal proposito osserviamo la seguente interpretazione:

Traccia 4 – 00:29:00

Oratore: es una pregunta abierta, ¿qué cosas haces para ser tan linda? Y ella me dice *imbecille*. (.) era abierta mi pregunta, ella [indica l'interprete] me la cerró.

Int.: la mia domanda era ovviamente aperta, sono io che l'ho chiusa. [guarda la collega]

È palese come l'interpretazione in questione possa forviare il pubblico poiché l'interprete ha assunto, nello stesso enunciato, tanto i panni dell'oratore quanto quelli di chi risponde "imbecille". Vero è che l'oratore si riferiva esattamente a lei, ma per poter ottenere un'interpretazione di successo, evitando il doppio gioco di ruoli, l'interprete avrebbe potuto indicare la collega, o qualsiasi altra persona di sesso femminile (era importante in questo caso per l'esempio) presente in sala. Ciò avrebbe modificato lievemente l'esempio dell'oratore ma avrebbe reso l'interpretazione fluida e coesa, aumentando la percezione di affidabilità del pubblico sull'interprete. Essa, infatti, subito dopo l'interpretazione, si rivolge alla collega evidenziandole l'errore. La ricerca di conferma può aumentare la sensazione di poca professionalità e/o esperienza nel pubblico che è destinatario tanto dell'interpretazione quanto dell'insicurezza dell'interprete. Di fondamentale importanza risulta quindi l'aspetto del "come" viene realizzata un'interpretazione: dalla personale esperienza posso dedurre che la modalità di trasmissione del messaggio e il controllo di aspetti quali espressione del viso, tono della voce e gestualità, influiscano sul livello di convinzione che l'interprete trasmette al pubblico. Inoltre, chi scrive assume dall'esperienza che la gestione dei fattori sopraccitati rappresenti uno strumento del professionista per rendersi più o meno visibile durante la performance. Per concludere è possibile affermare che, analizzando le registrazioni video delle due giornate di *workshop* in esame, si palesa come, nel complesso, non vi siano stati elementi che hanno impossibilitato il servizio di interpretazione. Le principali difficoltà delle interpreti sono state dettate dall'emotività della situazione e dalla sua gestione da parte dell'interprete-autrice di questo lavoro.

Interprete come mediatore

L'interprete, durante il workshop, non ha dovuto chiarire malintesi di tipo culturale. La ragione di ciò può essere dettata dal fatto che

l'oratore affermava di conoscere la lingua e la cultura d'arrivo e può aver impostato le lezioni evitando il sorgere, per quanto possibile, ogni tipo di incomprendione, adattandone quindi i concetti alla cultura di arrivo. Specie durante la prima parte del workshop, più frontale e teorica, le interpreti non hanno dovuto intervenire per ristabilire i turni di parola, cosa che invece è avvenuta nella seconda fase delle lezioni, più pratiche e di condivisione. Spesso, infatti, i partecipanti (specialmente quelli ispanofoni) intervenivano per rispondere alle domande dell'oratore prima della restituzione delle interpreti. Questo comportamento, prolungatosi per molti degli workshop, ha causato un iniziale stress nei tirocinanti e nel gruppo stesso, che è arrivato a discutere fra i suoi membri sul lasciare spazio alle interpreti di esprimersi anche per coloro che, contrariamente, non potevano comprendere quanto detto dall'oratore. Dal canto loro, le ispanofone sostenevano di alleggerire il lavoro delle interpreti e di rappresentare un aiuto concreto nello svolgersi delle lezioni. Gli interpreti hanno confermato questa tesi: non si sentivano sminuiti (non sempre e non tutti) ma avrebbero comunque avuto volontà di condurre loro la "facilitazione del dialogo". I turni di parola fra le interpreti, invece, sono stati regolari, con tempistiche che variavano dai 10 minuti ai 40 a testa, fatta eccezione nel caso in cui l'interprete 1 cede il microfono all'interprete 2. In diverse circostanze, essendo gli workshop molto partecipativi, alcuni membri del pubblico si sentivano legittimati a interrompere l'interprete facendo domande o proponendo interventi e, in alcune occasioni, l'interprete ha cercato di ristabilire l'ordine imponendosi con la traduzione, ricordando di rispettare i turni di parola. Nel caso specifico va ricordato che chi scrive era sia interprete sia corsista e pertanto poteva succedere che, con l'acquisizione di confidenza nei confronti dei compagni di corso, durante gli esercizi si distaccasse dal ruolo di interprete e richiamasse l'ordine chiamando per nome alcuni dei membri del corso. Questo si distanziava dalla figura di interprete come mero canale, ma favoriva la creazione di un clima armonico e di fiducia nella relazione di gruppo, cosa che facilitava in qualche modo la riuscita delle lezioni. Nelle prossime righe andremo a soffermarci brevemente sull'analisi di due eventi importanti nell'interazione tra interprete e pubblico in due *workshop*

distinti: quelli di Ramón Alzate dedicato alla conflittologia e di Héctor Muñoz su atteggiamenti e configurazioni culturali in prospettiva sociolinguistica. Il primo di questi due oratori ha una velocità di eloquio molto elevata e parla per lunghi periodi prima di cedere la parola all'interprete. Questi aspetti rappresentano sicuramente una difficoltà maggiore per un interprete alle prime armi che deve cercare di riprodurre un contenuto denso di argomenti e di lunga durata nel più breve tempo, riassumendo laddove possibile ed eliminando questioni meno rilevanti per il messaggio. L'inesperienza di chi scrive ha portato a velocizzare l'eloquio di esposizione tanto da risultare fastidioso per i presenti. Una persona, infatti, durante la performance dell'interprete, si alza in piedi e fa segno con il braccio e con la voce di rallentare la velocità dell'esposizione, risiedendosi subito dopo. L'interprete, dopo un istante di spiazzamento, reagisce diminuendo la velocità e cerca di non pensare alla critica ricevuta. Questo evento evidenzia l'inesperienza dell'interprete che non si accorge di risultare fastidioso e conduce, fino alla critica, la performance, non pensando ai destinatari ma concentrandosi solo nella trasmissione del messaggio. Il ruolo dell'interprete non prescinde, infatti, dai suoi destinatari: loro sono i destinatari del servizio e a loro va data gran parte dell'attenzione nella restituzione del discorso.

Il secondo dei due oratori, rileggendo anche il questionario autovalutativo di chi scrive, aveva dato l'impressione di non essere abituato a lavorare con l'ausilio dell'interprete, che veniva spesso interrotto durante la resa e, di conseguenza, vedeva sminuire il suo ruolo. L'eloquio del formatore non presentava grandi problemi di comprensione per gli interpreti, nonostante tendesse a "mangiarsi le parole". La velocità di esposizione, invece, diveniva problema: la paura di non stare nei tempi, infatti, ha portato l'oratore a esporre periodi molto lunghi (cosa che di per sé non ha costituito un problema) e a interrompere, in molti casi, la resa dell'interprete per proseguire con la spiegazione. Infine, sempre per questioni di tempi, ha fatto pause solo laddove "imposte" dal pubblico. Un atteggiamento di questo tipo ha comportato un aumento di nervosismo e ansia sia negli interpreti che in tutti i partecipanti, i quali sono arrivati a creare una discussione fra di loro per una loro interpretazione errata della

consegna di un esercizio. Nonostante l'intervento degli interpreti volto a ristabilire tranquillità e a rispiegare le regole dell'esercizio, la discussione è continuata per alcuni minuti. L'interprete, non sentendosi considerato, inizia a spazientirsi alzando il tono di voce con la richiesta di fare silenzio e di "mantenere la compostezza". A quel punto però, non solo l'interprete viene pregato di accomodarsi (si trovava infatti in piedi in quel momento) in modo sgarbato da un membro del pubblico, ma vengono ignorate anche le regole da lui riportate. L'altra cerca di tranquillizzare il collega e, insieme, cercano infine di ristabilire l'ordine. In situazioni come questa, però, non è bastato l'intervento degli interpreti come mediatori ma è risultato necessario quello del tutor didattico. Ciò ci riporta a un discorso precedentemente affrontato: la modalità di conduzione delle lezioni e l'atteggiamento rivolto a chi opera con lo stesso fine può rivelarsi una risorsa come rappresentare la "sconfitta" della collaborazione e conseguentemente della lezione. Va inoltre ricordato che tra partecipanti e interpreti, con l'evolversi del corso e della conoscenza reciproca, si crea un rapporto di maggior confidenza e fiducia, tale da permettere agli interpreti "libertà" che, altrimenti, sarebbero considerate fuori luogo e poco professionali. A tal proposito ricordiamo l'esempio in cui entrambi gli interpreti, a fine giornata, non hanno saputo riportare, forse per stanchezza, il discorso dell'oratore e, prima di chiedere di ripetere l'intervento allo stesso, ammettono al pubblico di non aver capito quanto appena detto dal formatore dando così prova, in realtà, della loro professionalità.

In generale, è possibile affermare che la collaborazione fra i vari interpreti è risultata positiva ed efficace. Essi, dopo un aggiustamento iniziale, hanno imparato a gestirsi i tempi e a fornire supporto linguistico al collega laddove fosse necessario. In generale, hanno operato non prevaricandosi a vicenda e completando il discorso del/della collega solo in caso fosse estremamente necessario (su richiesta del/della collega o del pubblico). A testimonianza di ciò riportiamo un aneddoto: una tirocinante, alla sua prima esperienza, riporta al pubblico solo la prima metà di uno degli interventi dell'oratore, omettendo la seconda per questioni di comprensione e/o di mancato collegamento con la prima parte. Il comportamento di chi

scrive è stato quello di provare a suggerire gli elementi necessari a concludere l'intervento senza però impadronirsi della scena e concludere l'intervento in prima persona. Ciò, da un lato, va a discapito dell'interpretazione, ma ha permesso di non incrementare l'ansia della tirocinante alla prima esperienza, che in questo modo ha aumentato la fiducia nei confronti della collega, e, forse, ha contribuito a distendere le tensioni a favore, quindi, di un'interpretazione più serena e coesa. Infine, va ricordato che il pubblico è stato per la maggior parte morbido e delicato nei confronti degli interpreti, rispettando l'inesperienza dei tirocinanti in gioco e sottolineando di volta in volta il buon lavoro svolto, proponendo anche eventuali consigli. Quanto detto può trovare ragione nel fatto che soggetti provenienti da ambiti riguardanti la mediazione e le scienze sociali nonché assistenti sociali con pluriennali esperienza lavorativa, immersi in una situazione di formazione in mediazione risultano forse più sensibili all'opera dell'interprete – studente.

Conclusioni

Per concludere il presente lavoro si può affermare, tenendo conto delle variabili che sussistono nell'imprevedibilità delle situazioni comunicative, che il questionario di autovalutazione può rappresentare uno strumento utile alla gestione del lavoro dell'interprete in fase di formazione e costituire un elemento di analisi approfondita atto a un costante miglioramento del professionista indipendentemente dalla sua esperienza e capacità professionale. A sostegno di questa osservazione, troviamo, oltre quanto esposto nella prima parte dell'elaborato, la riflessività e la capacità di autocritica positiva dell'interprete come punto focale sul quale egli può e deve concentrarsi per migliorare costantemente le proprie performance. I punti critici riscontrati e le strategie messe in atto per risolverli rappresentano l'elemento cardine del questionario che offre così validi spunti di riflessione personale a chi opera in questo ambito. L'interprete, infatti, sottolineerà aspetti che ritiene rilevanti per se

stesso, per i suoi aspetti comportamentali e per come questi si riflettono nelle performance lavorative. Ciò va a incidere sulla soggettività: lo scopo non è infatti quello di generalizzare le possibili problematiche riscontrabili durante lo svolgimento del servizio di interpretariato, ma quello di dare la possibilità all'individuo di riflettere sulle proprie modalità di lavoro. L'imprevedibilità dell'evento comunicativo renderebbe impossibile la creazione di un unico metodo da applicare universalmente, stando a queste premesse, l'adattabilità dovrà essere elemento base dell'autovalutazione affinché questa rappresenti uno strumento utile per chi ne farà uso. Infine, l'utilizzo di tale strumento già in fase di formazione, può risultare utile agli studenti per apprendere ad autovalutarsi "a caldo", ovvero subito dopo la performance. Analizzare "a freddo", e quindi a distanza di tempo, la propria performance, è utile e formativo ma richiede molto tempo; inoltre, da sottolineare che non sempre, l'interprete, ha a disposizione il materiale audio/video della performance. Punti a favore, questi, del questionario, che pone in evidenza riflessioni e critiche ragionate da chi ne fa uso oltre ad aspetti più legati alla componente emotiva. Dall'elaborato sorgono vari spunti che sarebbe necessario approfondire, prima fra tutti, la tecnica della presa di note. In questa sede viene descritta come un "ostacolo", per la sua difficile gestione, per chi è alle prime armi; proprio per questo motivo numerosi sono i dibattiti sull'insegnamento di tale tecnica e sulla somministrazione della corrispondenza di simboli-parole, agli studenti. Altro punto d'analisi è rappresentato dal ruolo che ogni interprete assume a seconda della situazione comunicativa che si trova a interpretare. Non esiste "un bugiardinio" che elenchi come l'interprete debba operare a seconda di ogni contesto comunicativo, la deontologia della professione impone e segna però, dei limiti oltre i quali l'interprete non può spingersi se vuole mantenere un alto grado di credibilità e professionalità⁵¹. A tal proposito abbiamo già visto, però, come ogni situazione richieda agli interpreti di adattarsi a seconda delle esigenze. Il comportamento di chi scrive, durante alcune

51. Per maggiori informazioni consultare: <<http://www.aiti.org/associazione/codice-deontologico>>; <<http://aiic-italia.it/node/16350/codice-deontologico/lang/72>> (consultati a maggio 2017)

delle performance, avrebbe potuto essere considerato poco professionale o distaccato dal ruolo “dell’interprete fantasma”, ma ha favorito un clima armonico, permettendo anche a se stessa di lavorare a proprio agio. Se riprendiamo le definizioni riportate in apertura del presente contributo, chi scrive, nella veste di interprete nel contesto specifico sente di aver cercato di intermediare: componendo, deducendo e trasportando concetti e opinioni con e per la lingua, con e per l’oratore, con e per il pubblico, attraverso se stessa. Concludiamo quindi lasciando molti elementi aperti e appena accennati, con la sola pretesa di infondere in chi legge spunti di riflessione su vari aspetti, specie su quello dell’autocritica positiva: quella che ambisce al miglioramento personale e professionale, quella “onesta” con se stessi e, proprio per questo, più difficile.

Bibliografia

- Barranco-Droege, R., Garca Becerra, O., Pradas Macias, E. M., (a cura di) *Quality in interpreting: widening the scope*, vol. 2, Comares, Granada, 2013.
- Balsamo, F., “Autonomia e rischi della mediazione culturale”, in Luatti, Lorenzo (ed.) *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Milano, Franco Angeli, 2006, pp. 70-81.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione*, Editrice Zona, Genova, 2015.
- De Hériz, A., Morelli, M., Roccati, V., Cremonesi, G., “Contatto di lingue e culture nell’ambito sanitario genovese” in *La Mediazione Comunitaria: un’esperienza possibile*, a cura di Danilo De Luise e Mara Morelli, Libellula Edizioni, Lecce, 2012, pp. 325-360.
- De Luise, D., Morelli, M., “¿Avances o retrocesos? Reflexiones de una década de trabajo en mediación e interpretación en Génova”, en Valero Garcés, C., (coord.) *Superando límites en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Beyond Limits in Public Service Interpreting and Translation*, Alcalá, Universidad de Alcalá, 2017, pp. 47-56.
- Errico, E., Morelli, M., *Le sfide della qualità in interpretazione*, FrancoAngeli Editore, Milano, 2015.
- Gadamer, H.-G., Di Cesare, D., (a cura di) *Linguaggio*, Bari, Laterza, 2005.
- Hurtado Albir, A., *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*, Madrid, Edelsa, 1999.
- L’Vovskaja, Z. D., *Teoretičeskije problemy perevoda*, Moskvà, Vyššaja Škola, 1985
- Magris, M., *La valutazione della qualità della traduzione nella teoria e nella pratica*, Università di Trieste, 2006.
- Morelli, M., “La figura del mediador lingüístico-cultural y su interacción con el personal sanitario en la ciudad de Génova: un estudio”, atti del I Congresso *Language and Healthcare*, ottobre 2007, Alicante. 2008a.
- Morelli, M., *La evaluación y la autoevaluación en la formación de intérpretes*, comunicazione presentata al Congresso dell’Associazione Asele, settembre 2007, Alicante, 2008b, pp. 441-448.
- Morelli, M., “L’interpretazione interlinguistica come attività di mediazione”, in Sánchez, M., Odicino, R., (a cura di) *A la sombra de Babel*, Arcipelago Edizioni, Milano, 2009, pp. 99-122.
- Morelli, M., “Interpretazione e Mediazione tra pregiudizi, stereotipi ed esperienza” in Medina Montero, J. F., Tripepi Winteringham, S., (Eds.) *Interpretazione e Mediazione. Un’opposizione inconciliabile?*, Aracne, Roma, 2011, pp. 157-175.
- Morelli, M., *Experimental mediación interpretando* relazione presentata in occasione del congresso UPOrality, Carmona, 2 e 3 febbraio, 2017.
- Piccinini, C., “Mediazione e mediatori: le acquisizioni, i nodi critici, le prospettive”, in Luatti, Lorenzo (ed.) *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Milano, Franco Angeli, 2006, pp. 96-105.
- Parodi, M., *Autovalutazione in interpretazione consecutiva spagnolo – italiano*, tesi di laurea magistrale non pubblicata, Università degli Studi di Genova, 2014.

- Pinazo, P. E., *Self-Assesment in Teaching Interpreting*, Departamento de Traducción e Interpretación, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Málaga.
- Podestà, D., *Mediazione in ambito educativo e contatto linguistico: uno studio sul campo a Genova*, tesi di laurea magistrale non pubblicata, Università degli Studi di Genova, 2015.
- Pochhacker, F., *Introducing interpreting studies*, Routledge, Londra - New York, 2004.
- Quiroz, J., *Osservazione presso il Tribunale genovese: Riflessioni e spunti*. Tesi di laurea magistrale non pubblicata, Genova, Università di Genova, 2014.
- Rodríguez, M. A., *El saber del traductor*, Montesinos Ensayo, Spagna 1999.
- Salmon, L., *Teoria della traduzione. Una riflessione critica dalle premesse teoriche alla pratica concreta*, Antonio Vallardi Editore, Milano, 2010.
- Wandesjö, C., *Intepreting as interaction*, Longman, London, New York, 1998.

Appendice – Il questionario di autovalutazione

Stiamo svolgendo uno studio sulla qualità dell'interpretazione consecutiva. Le saremmo grate se potesse collaborare alla ricerca rispondendo a una serie di domande. La ringraziamo per la collaborazione.

Elena Errico Università di Genova e Mara Morelli Università di Genova

- Attribuisca un punteggio da 1 (non adeguato) a 10 (eccellente) ai seguenti parametri relativi alla **voce** degli/delle interpreti:

Volume	
Velocità	
Intonazione	
Pronuncia	
Accento	

2) Qual è la sua valutazione complessiva sulla **qualità della voce** delle interpreti in una scala da 1 (molto sgradevole) a 10 (molto gradevole)?

3) Se dovesse descrivere l'**atteggiamento** delle interpreti lo definirebbe di

(NOTA BENE: è possibile selezionare più voci, con una X):

Distacco	a	Ansia	b	Entusiasmo	c
Interesse	d	Allegria	e	Abbattimento	f
Empatia	g	Disinteress	h	Nervosismo	i
	e				
Timore	l	Insicurezza	m	Tristezza	n

4) In una scala da 1 a 10, come valuta l'**atteggiamento complessivo** delle interpreti rispetto all'interpretazione che sta effettuando? (1: molto negativo; 10: molto positivo)

5) Attribuisca un punteggio da 1 (non adeguato) a 10 (adeguato) ai seguenti parametri. Nel caso non sia in grado di fare una valutazione, lasci la casella vuota.

Controllo della gestualità (contatto visivo, postura, sguardo)		Terminologia	
Fluidità di esposizione		Contenuto	
Coesione logica del discorso		Adeguatezza dello stile (scientifico, colloquiale, ecc.)	
Fedeltà al discorso originale			

6) a) Vi sono state occasioni nelle quali le voci dei partecipanti si sovrapponevano? Sì No

b) In caso affermativo, l'interprete è intervenuto/a per ristabilire i turni di parola?

7) a) Vi sono stati fraintendimenti di tipo culturale? Sì No

b) In caso affermativo l'interprete è intervenuto/a per risolverli?

8) In una scala da 1 a 10, valuti l'impressione di **professionalità** che suscitano le interpreti (1: professionalità nulla; 10: elevata professionalità)

9) In una scala da 1 a 10, valuti l'impressione di **affidabilità** che suscitano le interpreti (1: affidabilità nulla; 10: elevata affidabilità).

10) In una scala da 1 a 10, valuti la **qualità complessiva** della prestazione delle interpreti (1: molto scarsa; 10: eccellente).

Dati sul compilatore

Professione:

Nazionalità:

Età:

Conoscenza dello spagnolo: nulla, elementare, buona, ottima, madrelingua

Conoscenza dell'inglese: nulla, elementare, buona, ottima, madrelingua

Conoscenza dell'italiano: nulla, elementare, buona, ottima, madrelingua

Ulteriori commenti: _____

Processi di mediazione in contesti organizzativi. Quali comunità, linguaggi e strumenti

Gigliola Vicenzo

Funzionaria del Comune di Genova

“...La comunicazione è salute; la comunicazione è verità;
la comunicazione è felicità!...”

Virginia Woolf, *Signora Dalloway*, Feltrinelli, Milano, 2013: 83

Questa relazione è inserita nell’articolazione delle attività didattico-formative del corso di perfezionamento universitario “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche” svoltosi a Genova tra gennaio e novembre del 2016 ed è concepita come il risultato di un percorso di avvicinamento, studio ed approfondimento al tema della mediazione in contesti organizzativi.

La scelta dell’argomento è caduta su uno degli ambiti specifici e trasversali che hanno accompagnato la riflessione durante tutto l’anno, ovvero quello dei contesti organizzativi. Facciamo qui riferimento, come assunto, a quegli organismi sociali che sono basati su un assetto formale legittimo e che attuano criteri di divisione del lavoro e delle relative competenze per conseguire i propri obiettivi.

Questa opzione è frutto di un interesse personale per tutte le tematiche che riguardano le organizzazioni e le loro trasformazioni, a partire dall’analisi di teorie e ricerche sul campo per arrivare alla diretta esperienza professionale, caratterizzata dall’aver operato nel settore sia privato sia pubblico, come consulente o dipendente.

Il primo obiettivo, pertanto, è sistematizzare alcune conoscenze teoriche e pratiche all’interno dello scenario di pensiero e di sperimentazione offerto dalla partecipazione al corso. L’opportunità di dedicare un tempo alla rielaborazione ragionata di concetti noti attraverso punti di vista inusuali è da considerare sempre unica e preziosa. E si configura spesso come necessaria, se si desidera avviare progetti nuovi alla ricerca della messa in pratica di quanto si è appreso.

Ed è questo, appunto, il secondo obiettivo: provare ad offrire, all'interno della mia organizzazione, un filone di attività volte a promuovere la cultura della mediazione nella progettazione e gestione organizzativa.

Come è noto, la promozione di cambiamenti di profilo squisitamente culturale necessita di tempo per dispiegare le proprie potenzialità e di un lavoro di preparazione che garantisca rispetto per quanto già strutturato, cura delle relazioni a tutti i livelli e capacità di coinvolgimento appassionato.

È per questo, quindi, che il sottotitolo di questa relazione fa riferimento a “comunità, linguaggi, strumenti”, intendendo che le organizzazioni, in quanto collettività di persone, sono sistemi sociali contrassegnati da alcune specificità, quali appunto i gruppi di potere, le culture di riferimento, le tecniche di comunicazione adottate. Senza trascurare che, naturalmente, tali aspetti hanno anche un proprio respiro diacronico che li colloca nel tempo secondo un preciso andamento: tale comprensione è utile, non solo ai fini di una ricostruzione storica dei cambiamenti attraversati, ma anche, e soprattutto, della rappresentazione simbolica rispetto ai significati ad esso attribuiti.

Questa idea progettuale non può pertanto prescindere dall'esaminare alcuni elementi fondanti di qualsiasi processo di mediazione teso a prevenire il diffondersi di equivoci, pregiudizi ed incomprensioni che costituiscono il terreno fertile per il fraporsi di ostacoli e la nascita di veri e propri conflitti. In questo senso, si può affermare, in maniera forse semplificata, ma non lontana dal vero, che sarà necessario “agire la mediazione per promuovere la mediazione”.

Conto, per questo, sul sostegno delle compagne e dei compagni del corso che hanno compiuto insieme a me questo anno di cammino, certa che la loro esperienza ed i loro apprendimenti saranno risorse fondamentali.

Ringrazio, infine, Mara Morelli e Danilo De Luise per avermi avvicinato a “*el enfoque de la mediación*” con pazienza ed attenzione, condividendo un agire etico e responsabile capace di guardare al possibile cambiamento di ciò che ci circonda iniziando da noi stessi.

Il lavoro analizza il contributo che teorie, ricerche ed applicazioni in tema di gestione di processi di mediazione possono offrire agli attuali studi e modelli sul funzionamento delle organizzazioni.

La prima parte è dedicata all'esame dei fattori che hanno messo in crisi i tradizionali approcci finalizzati all'azione organizzativa. Sarà messa in evidenza la dinamica, spesso conflittuale, tra la logica della razionalità di stampo manageriale e il sistema di regole e valori espressi dal contesto, sottolineando le trasformazioni che hanno caratterizzato i processi di divisione del lavoro nell'arco del Novecento. L'esistenza di tale conflitto è ormai accettata e sono numerosi i tentativi avviati in Italia volti alla modellizzazione della sua gestione. Molta produzione scientifica italiana, proveniente dai contributi delle scienze sociali ed umane, analizza, studia, propone ricerche sul conflitto e la sua gestione in molti ambiti della vita associata, compresi i contesti organizzativi. Non è posta certo in discussione l'esigenza delle organizzazioni di godere di un clima di consenso, di benessere e di salute in senso lato, così come sia universalmente riconosciuto che i conflitti esistano e vadano affrontati.

Di recente, anzi, si stanno affermando punti di vista tesi a mettere in discussione un approccio meramente ideologico al benessere dei lavoratori nei rispettivi posti di lavoro. Si riflette, piuttosto, sull'effettivo nesso tra felicità e produttività e sulla convinzione che l'accento eccessivo sulla prima non significhi eliminazione di molte altre emozioni umane, dalla rabbia alla tristezza, dall'ansia all'incertezza. Infatti, tale opzione, in forma quasi di obbligo a stare bene sul posto di lavoro, è fonte piuttosto di regressione, alienazione e demotivazione. In realtà, ciò che emerge con chiarezza è che il divieto di esprimere emozioni negative si traduce in blocchi ed ostacoli nei processi relazionali e/o produttivi: poter esprimere la più ampia gamma di emozioni, positive o meno, è fondamentale, soprattutto in situazioni critiche, difficili e complesse, come sono molti posti di lavoro oggi.

Sotto il profilo giuridico, disponiamo di un minimo armamentario legislativo, discendente dalla normativa europea, con il quale ci districiamo in molti ambiti che hanno una immediata ricaduta di

natura civilistica, proprio attuando tecniche di mediazione. L'aspetto che evidenzieremo è che tali soluzioni non prevedono quasi mai il riferimento ad un quadro teorico che fa propria la processualità insita nella mediazione come progetto organizzativo.

La seconda parte, sulla scorta della letteratura proposta durante il corso, affronta le specificità che i contesti organizzativi evidenziano rispetto alle comunità di riferimento, ai linguaggi utilizzati, agli strumenti disponibili. L'articolazione di processi di mediazione in tali ambiti, infatti, presuppone approfondire, discutere e condividere alcuni concetti chiave, quali appunto i gruppi affermatasi, le culture di riferimento, le tecniche adottate.

L'ultima parte fornisce spunti ed ipotesi di possibili percorsi da proporre in diversi contesti organizzativi. Sarà preso in esame un caso studio, quello dell'IMEDIA, *Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos*, collocato all'interno della Università Complutense di Madrid. L'intento è quello di provare a delineare le condizioni minime di fattibilità di disegno strategico e di sistema per l'avvio di processi di mediazione nell'ambito della mia organizzazione di riferimento, il Comune di Genova. L'ente, come è noto, non è completamente lontano da questo tipo di tensione ed interesse visto il coinvolgimento di molti dei suoi dipendenti, da molti anni, in percorsi di formazione e/o in processi di mediazione, alcuni anche già innestati nella realtà lavorativa, come quelli svolti dagli agenti di Polizia Municipale.

È noto che la proposta di cambiamenti in tema di azione organizzativa non possa basarsi unicamente sulle basi di conoscenza e di esperienza che le organizzazioni e chi le vive posseggono. Risulta molto utile, in tali casi, poter costruire cornici di significato il più ampie possibili e capaci di gettare ponti tra gli attori organizzativi e gli autori del dibattito scientifico sulle organizzazioni. In tal senso, è da considerare di fondamentale arricchimento aver potuto partecipare ad un corso che ha delineato una panoramica articolata e densa su tutti gli ambiti di azione della mediazione attraverso la partecipazione di studiosi ed esponenti di levatura internazionale.

Il campo degli studi organizzativi è stato attraversato da numerose scuole di pensiero che, dalla metà del secolo XIX ad oggi, si sono susseguite nell'intento di fornire interpretazioni, modelli ed ipotesi di

funzionamento a fronte del notevole cambiamento occorso nel concepire modi e tempi del lavoro umano e che, tuttora, non cessa di interrogarci.

Agli approcci della fase classica di tali studi, da quello funzionalista a quello decisionalista, si sono aggiunti quello culturalista e quello dell'apprendimento, passando per la teoria delle contingenze, sempre con una particolare attenzione al tipo di sistema di riferimento ed ai suoi equilibri interni.

Le conclusioni conseguite dalla comunità scientifica impegnata in questo campo hanno ampiamente dimostrato che è impossibile definire un modello organizzativo universale.

Ciascuna organizzazione si nutre di funzioni e ruoli proprietari, diffonde criteri di scelta basati sulle proprie caratteristiche identitarie e promuove dispositivi di tipo culturale per la propria conservazione. L'unico tratto che accomuna questi filoni è dato dal fatto che siamo nell'ambito di studi dedicati a singole entità, spesso esaminate come isolate dalla realtà in cui sono immerse. Questo taglio è stato, circa negli anni Ottanta, superato dalla teoria della scuola neoistituzionale: l'ambiente ha assunto una posizione fondamentale per l'analisi delle organizzazioni che sono esaminate alla luce degli effetti e delle influenze dello stesso.

Si passa, quindi, dall'analisi dei singoli oggetti organizzati a quella d'interi sistemi sociali nei quali si osserva come prenda corpo il meccanismo decisionale, si affermi una scelta piuttosto che un'altra, si sedimentino culture e apprendimenti, con uno sguardo costante all'influenza esercitata dal contesto, anche storico, dai suoi presupposti ai suoi convincimenti.

Come si può notare, la strada percorsa dagli studi organizzativi è caratterizzata da una gamma variegata di posizioni e si può affermare che, ad oggi, non esista alcun tipo di omogeneità. Questo campo di studi è, al contrario, alimentato da un progressivo differenziarsi di argomenti e metodi che hanno determinato il fiorire di comunità di ricerca ed elaborazione che non hanno molto da condividere. In realtà esisterebbero molti spazi di scambio e confronto offerti soprattutto dalle specifiche circostanze di carattere sociale ed economico che stiamo attraversando.

In particolare, possono essere individuati in due tipologie distinte i fattori che hanno messo in crisi i tradizionali approcci finalizzati all'azione organizzativa e che meriterebbero di essere indagati a fondo.

Il primo, di carattere storico e culturale, concerne l'idea che l'attuale fenomeno della globalizzazione produca una sostanziale uniformità di valori, messaggi, comportamenti. Il secondo, di carattere più cognitivo, riguarda la sostenibilità dei processi decisionali nella vita umana.

Per provare a formulare qualche riflessione al riguardo, ci rifaremo alle pubblicazioni di Appadurai, rispetto al primo fattore, ed ai principi della teoria della complessità, per quanto riguarda il secondo, con particolare riferimento ai lavori di Morin.

Appadurai, da circa dieci anni, ha avviato ricerche sul campo e studi teorici sul concetto di futuro, a partire dalla sua analisi della globalizzazione attuale come evento storico caratterizzato da cinque flussi principali (migrazioni, simboli, tecnologie, denaro, idee). La loro fluidità è innestata su di una concezione del tempo dove la velocità e l'istantaneità sono padrone. Non si tratta di temere l'omologazione, quanto di assumere che il mutamento - del mondo nella storia - si è fatto qualcosa di molto più indecifrabile e complesso che mai.

La sua attuale convinzione ruota, ora, intorno al pensiero che occorra favorire processi culturali di costruzione del futuro attraverso il contributo aperto ed ampio di più attori possibili. Ha individuato tre elementi dell'animo umano che ha definito le "tre più importanti inquietudini umane che plasmano il futuro come fatto culturale": immaginazione, aspettativa e aspirazione. E l'accento sulle aspirazioni è quello più marcato, dal momento che, dal suo punto di vista, sono le uniche in grado di radicare processi di libertà e di giustizia, ovvero fondativi di reali contesti democratici. Il rischio maggiore, infatti, di questa forma di globalizzazione è l'aggravarsi irrimediabile di discriminazioni, disuguaglianze e distanze, già note ai cicli della storia, ma molto più inestricabili sullo sfondo di una centralità del singolo individuo che si ritiene padrone del mondo. La tensione che ci viene da queste riflessioni si iscrive, in maniera contraddittoria, in un

quadro che è vissuto come di enorme incertezza sul presente e sul divenire, proprio in ragione dell'intreccio multidimensionale e conflittuale di quelli che Appadurai stesso (2012) ha definito i flussi principali del nostro mondo globalizzato.

Concordo pienamente con l'ipotesi che il consueto modo di pensare, rappresentabile con una freccia, cioè lineare e finalistico, possa essere messo profondamente in discussione da un bisogno di maggiore flessibilità di fronte a reazioni delle menti tesi al controllo ed al governo di stadi del reale che, invece, spaziano dall'ambiguità all'irrazionalità. Ed in tale direzione da lungo tempo viene suggerito un modello di pensiero che travalica il tradizionale approccio basato sull'affidarsi passivamente a regole, norme e esempi calati dall'alto. Oggi è consuetudine ormai, in molti campi del sapere e delle pratiche, parlare di apprendimenti e comprensioni frutto della mera elaborazione del singolo, personali, individuali e destinati a fare i conti con i soli propri limiti, se consapevoli.

Per affrontare il dedalo di queste contraddizioni, può forse risultare di un qualche aiuto rifarsi all'epistemologia della complessità perché naviga in acque pluridisciplinari, premia una lettura relazionale del conoscere e promuove l'unità di scienze naturali ed umanistiche.

L'obiettivo non è l'eliminazione della dimensione di incertezza che avvertiamo, ma piuttosto della naturale e comoda tendenza umana alla categorizzazione, classificazione e scorporo degli aspetti della vita. Appropriarsi, in maniera profonda e sentita, di un'unitarietà del mondo non significa perdere in capacità analitiche, in soluzioni razionali ed in tecniche codificate. Comporta invece mettere queste competenze al servizio del riconoscimento di un'idea dei viventi più densa e ricca di significati e possibilità, verso un "umanesimo planetario" auspicato da Morin. In tal senso, l'indeterminatezza diventa proprio funzione del cambiamento, acquisisce lo stato di presupposto quasi indispensabile del mutare. Non è la componente di razionalità ad essere posta in discussione, ma la strutturazione gerarchica e verticistica dei processi di conoscenza perché non favorisce punti di vista orizzontali, aperti e basati sulla partecipazione.

Come è immaginabile questo tipo di convincimenti ha influenzato anche gli studi e le applicazioni in ambito organizzativo. Nel novero

indifferenziato e disorganico delle elaborazioni ed applicazioni in tale campo, è molto utilizzato un paradigma (definito “metodologia di Change Management”) che esorta le aziende e gli enti a progettare la propria organizzazione con attenzione al contesto, adottando soluzioni flessibili e aprendo spazi di creatività visti come complementari della razionalità. Grande enfasi è attribuita a non leggere le organizzazioni come macchinari, quanto piuttosto a presentarne la propria struttura di organismo vivente che esprime non solo logica, ma anche emozioni. Dal momento che il mutamento di indirizzi è costante, non stupisce osservare quanto questa recente metodologia sia nata per provare a fronteggiare la crisi dei tradizionali approcci finalizzati all’azione organizzativa.

Infatti, è certamente nota ed approfondita la dinamica conflittuale che ha caratterizzato l’evoluzione delle organizzazioni e del lavoro nel nostro tempo. Da un lato la credenza miracolistica nella logica della razionalità di stampo manageriale, dall’altro il sistema di regole e valori espressi dal contesto: nell’arco di qualche decennio il conflitto è divenuto palese. I processi di divisione del lavoro affermatasi fin dalla prima rivoluzione industriale oggi sono processi di precarizzazione e frammentazione pervasivi e diffusi. L’esistenza di tale conflitto è riconosciuta e sono numerosi i tentativi avviati anche in Italia volti alla modellizzazione della sua gestione. Nell’esaminare le pubblicazioni dedicate all’argomento, l’attenzione cade su quanto il vocabolario dei conflitti nei posti di lavoro strutturali, ormai da decenni, l’analisi delle organizzazioni e le risposte alle sempre maggiori urgenze di adeguamento alla realtà, facendo anche propri molti degli assunti tipici degli studi sulla mediazione. L’impressione è che, però, tali appropriazioni si collochino ad un livello meramente terminologico senza mettere in discussione i principi che impediscono alle organizzazioni un’assunzione più profonda e trasformativa della mediazione dei propri processi.

L’esistenza in letteratura, infatti, di alcune esperienze concrete in aziende od enti pubblici italiani fa indubbiamente emergere quanto l’approccio multidisciplinare immetta, da tempo, nei contesti lavorativi e professionali contributi che derivano soprattutto dalla sociologia dei conflitti piuttosto che dalla psicologia dei gruppi. Tale

disamina evidenzia però che quanto ruota intorno all'uso della parola mediazione sia confinato nell'alveo delle tecniche e degli strumenti che si possono utilizzare per svolgere una negoziazione od una risoluzione alternativa di controversie grazie all'intervento di un terzo, ferma restando la consapevolezza delle parti di poter o meno conseguire un accordo. Non si riscontrano, invece, progetti di disegno organizzativo che optino per promuovere la mediazione come approccio di pensiero da porre alla base dell'azione organizzativa da parte dei singoli e dei gruppi.

Come si è cercato di riassumere, lo studio delle organizzazioni ha raggiunto un elevato grado di approfondimento teorico ed è supportato da un correlato lavoro di indagini accademiche che confluiscono in una ricca ed articolata pubblicazione di libri, ricerche e casi studio. I contesti organizzativi, in particolare, sono riconosciuti come luoghi di riferimento per analizzare le dinamiche di sviluppo o di involuzione attraverso cui sistemi complessi - come le imprese o le istituzioni pubbliche, gli enti privati o gli organismi di terzo settore - fronteggiano le trasformazioni dell'ambiente esterno.

Anche il nostro paese dispone di un vasto patrimonio di conoscenze ed esperienze sul campo di cui, però, non è promossa né la diffusione né l'interscambio. Inoltre, le progettualità di imprese o enti tese a sostenere il cambiamento organizzativo sono, di norma, condotti dalla singola realtà - imprenditoriale, di categoria o pubblica amministrazione - affiancata dal soggetto scelto per la cosiddetta consulenza manageriale. Non è questa la sede per analizzare tale stato delle cose, perché, prima ancora di ciò, risalta un altro aspetto che caratterizza questo ambito. Occorre, infatti, sottolineare quanto ci sia ancora tanto da fare per connettere la ricerca in campo sociale con i processi sociali in corso. Come già sottolineato, i contesti organizzativi sono una materia che, ormai da diversi decenni, è trattata secondo un approccio multidisciplinare: quasi tutte le scienze sociali ed umane producono elaborazioni ed indagini, dalla sociologia alla psicologia, dalla filosofia alla linguistica, per giungere anche alla storia ed all'antropologia. Nonostante ciò, esiste ancora uno spazio enorme di possibilità offerto dall'alleanza tra le strutture accademiche e il sistema delle organizzazioni nell'essere ciascuno risorsa per

l'altro, conciliando obiettivi di studio con quelli operativi e condividendo la riflessione sulle problematiche esaminate attraverso la lente scientifica e quella processuale.

Sotto questo profilo, l'edizione del corso di perfezionamento universitario "Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche" ha collocato due importanti tasselli. Il primo riguarda la partecipazione al corso di operatori del terzo settore, dipendenti pubblici, singoli professionisti e cittadini attivi che costituiscono, di per sé, una comunità del cambiamento che favorirà l'ingresso di concetti e significati legati alla mediazione all'interno di contesti organizzativi variegati. Il secondo inerisce alle relazioni formali che tale comunità ha stabilito con una comunità scientifica, non solo nazionale, che rappresenta una risorsa non solo rispetto alla propria legittimazione nei diversi ambiti di intervento, ma soprattutto per le collaborazioni che ne potranno scaturire.

In questa parte, si provano ad esaminare alcuni concetti che sono utilizzati nell'ambito degli studi sull'organizzazione od applicati in specifici contesti attraverso il quadro teorico e le esercitazioni pratiche offerti dal corso.

I concetti sono: comunità, linguaggi e strumenti, da esplorare ampliandone l'accezione con uno sguardo particolare alle logiche di funzionamento dei gruppi di potere, alle modalità di affermazione di culture organizzative, al tipo di tecniche di comunicazione adottate. L'obiettivo è evidenziare le specificità dei contesti organizzativi rispetto all'universo di significati che tali parole assumono nell'ambito di un effettivo processo di mediazione.

La comunità è quanto di più distante dalla nozione di organizzazione tradizionalmente intesa, sebbene diverse teorie riconoscano ormai la dimensione relazionale e l'esistenza di diversificati dispositivi informali che è possibile rinvenire nei contesti organizzativi.

Nonostante ciò, il massimo di assimilazione tra il concetto di comunità e quello di organizzazione c'è offerto solo dalla letteratura manageriale che ha analizzato il valore di quelle conoscenze maturate tacitamente all'interno di contesti lavorativi e il conseguente incremento del patrimonio cognitivo dell'organizzazione. Tali contesti

gruppali vengono definiti “comunità di pratiche”, dove l’accento è posto sulla condivisione di un fare lavorativo, sull’auto assegnazione di obiettivi comuni, sulla costruzione di un linguaggio proprio per l’interscambio operativo. Appare chiaro, in tali casi, quanto l’apprendere comunitario sia il terreno sul quale le persone giocano la propria identità, fuori od oltre la gerarchia, i ruoli, i compiti che l’organizzazione assegna loro.

La matrice sociologica ed antropologica di questo concetto spiega largamente il principio che è alla base di questo filone di ricerca: non è più sostenibile definire i processi di apprendimento come provenienti da fonti superiori e destinati a soggetti passivi. Imparare è, invece, strettamente connesso all’agire del soggetto che è impregnato non solo di esperienze personali, ma è anche inserito in un contesto di relazioni che, in maniera circolare, inverano di nuove attribuzioni di senso la sua esperienza diretta. Pertanto, l’apprendimento secondo queste regole si connotano di una dimensione molto sociale che consente agli individui di sentirsi protagonisti, di essere riconosciuti dal gruppo, di condividere regole, linguaggi, strumenti. Si pensi a quanto il pensiero complesso abbia influenzato queste assunzioni.

Negli studi succitati, si evidenzia che le organizzazioni possono ignorare o valorizzare la nascita di comunità di pratiche al proprio interno. Una delle questioni aperte sta nell’articolare in maniera esaustiva quali siano i modi con cui un’organizzazione e le sue comunità possano dialogare. Un dialogo apparentemente impossibile tra strutture fortemente formali ed altre fortemente informali, ma negoziabile in termini di ruoli e campi di intervento. In base, quindi, a queste ricerche o facendo anche riferimento alla propria esperienza lavorativa, si può facilmente constatare che i contesti organizzativi possono, sotto determinate condizioni, essere terreno fertile per la nascita, lo sviluppo e la morte di gruppi e sottogruppi che arrivano a connotarsi comunitariamente.

Questo sintetico richiamo a quanto la teoria delle organizzazioni adesso offre a proposito del concetto di comunità, si iscrive in quella che possiamo, semplicisticamente, definire una visione positiva del ruolo delle organizzazioni nei confronti delle persone che operano al loro interno. È evidente che tale configurazione idealizzata può

risentire fortemente della fase di riconduzione alla dimensione istituzionale di un percorso che, comunque, nasce autonomamente, si regola tramite propri codici di condotta, struttura in forme scorperate dal nucleo centrale la propria esistenza. A fronte di un spontaneismo iniziale può intervenire un sistema che è in grado di saper riconoscere un buon funzionamento di scambio e confronto nato “dal basso” e ricondurne opportunità e risultati nell’alveo degli obiettivi generali. Questa qualità, in situazioni attente allo sviluppo di qualità decisionali, è portata come tipico esempio di un’intelligente gestione delle cosiddette “risorse umane” operata seconda logica di efficienza ed efficacia dell’agire organizzativo.

In questa medesima direzione opera anche l’immensa ricerca svolta sul campo da Sennett relativamente agli stili cooperativi e collaborativi che gli esseri umani sono in grado di esprimere in molti campi del vivere comune, compreso quello professionale e lavorativo.

Queste analisi fanno sorgere alcune legittime domande sulle mutate condizioni del lavoro nel XXI secolo, sulle nuove forme di divisione dello stesso, sulle diverse facce dell’anomia, alienazione e perdita di senso che gli ambienti di lavoro sono in grado di ingenerare oggi.

Qual è la giusta distanza tra lo spirito di collaborazione che scaturisce dalla libera iniziativa di un lavoratore e l’uso che l’organizzazione ne farà – a volte senza comunicarlo – per i propri fini? Su questo terreno le organizzazioni diventano teatro di scontri, diverbi, conflitti che spesso rimangono latenti e vedono i protagonisti incapaci di esprimere in maniera diretta tutto il proprio malessere.

Accanto a tutta una serie più conosciuta di patologie organizzative, più o meno gravi, oggi possiamo annoverare questa nuova categoria, ancora in cerca di una propria circostanziata definizione, ma che potremmo collocare al delicato incrocio tra il ragionevole uso delle competenze di tipo collaborativo dei lavoratori ed il suo indiscriminato e sottaciuto abuso.

Rispetto al nostro interesse di studio, ovvero la ricerca di condizioni di avvio di processi di mediazione in contesti organizzativi, questa nuova fattispecie del mondo del lavoro presenta elementi che sarebbe utile approfondire nell’ottica di alcune questioni fondamentali relative al funzionamento dei gruppi poste a tema durante il corso,

quali la presenza di forme di controllo o l'equilibrio dei poteri o lo snodarsi delle leadership.

Poter effettuare questo tipo di analisi, in un ambiente che presenti al proprio interno forme di cosiddette comunità di pratiche, offrirebbe, infatti, un importante contributo allo sviluppo di un disegno di sistema che intenda fronteggiare divergenze, differenze, conflitti per le organizzazioni nel loro complesso. Questa convinzione discende dal fatto che le comunità di pratiche offrono la possibilità di studiare i meccanismi di diffusione dei saperi tecnici all'interno della struttura organizzativa, il che equivale a fare lo sforzo di individuare e sistematizzare attori, contenuti e canali di una comunicazione interna efficiente.

Inoltre, un'altra importante ricaduta, offerta dalla valorizzazione e dall'analisi di tali comunità, è data dalla circostanza che le forme e i risultati dei processi di apprendimento messi in atto possono anche essere proposti all'esterno dell'organizzazione stessa. Tale opzione illumina tutto quell'ambito di azione delle organizzazioni che impatta sulla comunicazione e le relazioni esterne. Come anticipato prima, questi auspici si basano sull'evidenza che all'interno di tali gruppi è possibile assistere a quanto di norma caratterizza una comunità in senso stretto: oltre la produzione e trasmissione di saperi e linguaggi, formali e non, si passano ad agire le dinamiche di affermazione di leadership diffuse, piuttosto che la gestione dei necessari cambiamenti con la contestuale emersione degli interessi in gioco, per giungere all'insorgere di conflitti che hanno una loro specificità.

I documenti strategici di enti ed imprese sono un'interessante fonte di spunti e di analisi per quanto concerne obiettivi ed azioni concrete nei confronti della salute e del benessere dei lavoratori connessi alla realtà concreta dei luoghi di lavoro. A prescindere dal riconoscimento o meno di comunità di pratiche all'interno delle organizzazioni, sarebbe molto utile infatti conoscere la condizione dei contesti lavorativi in Italia anche sotto la misurazione di specifici indicatori. A questo proposito, nel report dei risultati della ricerca Cranet 2015 sulla gestione delle risorse umane, che per la prima volta è stata estesa anche alle Pubbliche Amministrazioni, si legge a pagina 37 la seguente affermazione:

“L’indagine Cranet dell’edizione Italia 2014-2015 mostra una gestione delle risorse umane in Italia rinnovata nel proprio ruolo e nella focalizzazione delle pratiche impiegate. Infatti la lunga fase di crisi o scarsa crescita dei fatturati e dei margini, che ha caratterizzato il passato recente imponendo a tutti notevoli pressioni sui costi e un orientamento all’efficienza, ha spinto le organizzazioni e le loro funzioni del personale a trasformarsi in modo significativo. Tutto ciò ha imposto alle funzioni HR un’attenzione selettiva alle dimensioni della People Strategy. Nonostante il ciclo economico negativo degli ultimi anni, l’orientamento delle pratiche HR non ha trascurato l’engagement, ma le pratiche HR sono state focalizzate sulle componenti più vicine alle esigenze operative (allineamento delle competenze del personale, soprattutto esecutivo) e sulla “misurazione” (focus su scelte di retribuzione e su forme di ricompensa monetarie legate alla performance individuale, di gruppo e aziendale). Una minore attenzione, invece, è stata posta nei confronti delle pratiche di coinvolgimento del personale e di attenzione al benessere.” (2015: 38)

Si intende sorvolare sul proliferare di anglicismi e sulla inconsistenza di alcune iniziative per portare, invece, l’attenzione sull’ultima frase del periodo, che scatta una fotografia significativa dei luoghi di lavoro in Italia. Nonostante, in altre parti della ricerca si tratti il tema del “ruolo di voce dei dipendenti” (2015: 5 e seguenti) relativo ad ascoltare il punto di vista delle persone e valutare la qualità delle relazioni interne attraverso iniziative di ascolto attivo, nelle conclusioni, in maniera quasi data per scontata, si dà atto, in realtà, di scarse pratiche di coinvolgimento del personale e di attenzione al benessere.

Come si è anticipato, le organizzazioni sono passate ad essere considerate da strutture di tipo tecnicistico e produttivo a sistemi culturali, dotati di un proprio simbolismo e linguaggio, impregnati di credenze, sentimenti e valori e veicolati dal linguaggio che gli individui adottano. Con l’affermarsi di tali studi fondati sull’esame di simboli e significati che gli attori organizzativi si scambiano in un dato contesto ambientale, sociale e storico, è parsa centrale l’importanza della comunicazione all’interno delle organizzazioni aziendali. Questa evidenza ha comportato un’altra importante

connessione, ovvero quella tra processi culturali e interazioni comunicative come snodi, facilitanti o meno, i processi decisionali all'interno dell'organizzazione stessa. La circolarità tra i fattori derivanti dall'ambiente, dalla cultura e dal linguaggio degli attori diventa così di notevole interesse per chi studia il comportamento organizzativo.

A nostro avviso tale convinzione teorica, oggi affermata, sostanzia anche la possibilità che sia sperimentabile la progettazione organizzativa in chiave di mediazione comunitaria come approccio strategico atto a promuovere convivenza e scambio autentico tra gli individui che abitano un'organizzazione.

I due concetti chiave che occorre porre alla base di qualsiasi orientamento in tal senso sono identità e potere e le loro multiformi interrelazioni. I contributi cui si fa riferimento qui attengono ad un ordine di riflessioni che è stato possibile riordinare e condividere nel corso di un anno intero di formazione. È stato, infatti, possibile guardare con lo sguardo dell'approccio culturale della mediazione alla strutturazione delle identità come *modus* naturale di processi di individuazione fino alla deriva che rende le individualizzazioni in atto radicalmente identitarie, ovvero arroccate, isolazioniste, discriminatorie se non marcatamente violente. È emerso, quindi, quanto le dinamiche di potere rappresentino una componente fondante dei conflitti nella loro diversa consistenza, da forme di comunicazioni mai nate o interrotte a vere e proprie contrapposizioni bellicose.

Il lavoro di Alejandro Marcelo Nató (2016), in particolare, profondamente impregnato di studi provenienti dalle discipline sociologiche e psicologiche, mette a fuoco quanto l'attuale quadro storico ha bisogno di nuove lenti e nuovi strumenti; e, pur avviando la sua riflessione in chiave politica e sociale, riserva un indicativo spazio al ruolo delle organizzazioni in qualità di attori responsabili di persistenti stati di conflitto.

Questo *focus*, alla luce dell'approccio istituzionale su descritto, pone a tema quanto sia dirimente un'assunzione di responsabilità forte da parte delle organizzazioni nel favorire o impedire il passaggio dalla coesistenza alla convivenza delle proprie comunità di riferimento, siano esse città, uffici, scuole, ospedali, carceri, fabbriche,

associazioni, enti vari. I valori di giustizia e libertà, in dialogo reciproco, entrano in gioco in tutti questi contesti con differenti declinazioni, ma identiche finalità.

Nel proseguire l'approfondimento delle questioni aperte, sollevate dai concetti di identità e potere e delle loro connessioni, si affaccia sulla scena la parola "interessi", che fa da ponte inserendo dati di realtà, concretezza ed anche brutalità. Le reazioni più spontanee ed immediate, non a caso, stigmatizzano questa parola in un alveo negativo intriso di particolarismi, clientelismo e opacità. Ragionando con gli occhiali della mediazione ne emerge un aspetto che non attiene alla specificità di quell'interesse, ma al nesso che lo lega ad una persona che ne è portatrice, ad un'esperienza umana che merita ascolto, ad una condizione vissuta che va aperta e resa trasparente.

Questo elemento di analisi apre ad un importante terreno di lavoro che si offre al nostro sguardo come il vero campo di gioco delle sfide che il nostro tempo ha generato: la ricomposizione degli interessi, nei diversi contesti comunitari a cui volessimo fare riferimento, diverrà una scuola per esercitarsi in veri e propri laboratori di democrazia e per sperimentare nuove forme di convivenza civile. In questa chiave appare imprescindibile avviare progettazione anche in campo organizzativo, poiché l'approccio culturale della mediazione ci insegna che occorre passare dagli ambienti alle persone e che di persone sono fatte le organizzazioni.

Queste affermazioni potranno sembrare assurde a buona parte di coloro che si occupano di gestione organizzativa, giacché, di norma, le organizzazioni non si considerano contesti democratici. Le gerarchie, i ruoli, le funzioni sono, ovviamente, alla base di un buon funzionamento organizzativo. Tale assunto, però, non ci salva dal constatare quanti conflitti pervadano la vita di una comunità di lavoro e quanto influiscano sul clima non solo interno, ma anche esterno, sul piano della salute, delle relazioni, della qualità della vita.

L'idea è che ponendo al centro l'autonomia delle persone e la loro libera espressione creativa si possano sviluppare, sotto alcune condizioni di base, percorsi di responsabilizzazione dei singoli, oltre il loro ruolo, e dare spazio a nuove dinamiche relazionali, i cui benefici

travalichino l'organizzazione a cui, per studio, lavoro, volontariato, obbligo, si appartiene in un determinato momento.

Si tratta, come si può comprendere, di un'idea progettuale che richiede un lavoro di analisi, di una preparazione interdisciplinare del gruppo di studio, di un tempo nel quale snodare proposte e verificarle operativamente.

In chiusura intendiamo presentare un'esperienza progettuale che ha cercato di proporre una differente filosofia di intervento, cercando di affrontare alcune delle principali problematiche sopra indicate attraverso l'implementazione di una serie di azioni, di ricerca e sperimentazione, in grado di mobilitare una pluralità di attori e di promuover e testare modelli innovativi di gestione organizzativa.

Come anticipato, il caso studio preso in esame è quello dell'IMEDIA, *Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos*, collocato all'interno dell'Università Complutense di Madrid.

Si tratta di un istituto di ricerca, formazione e servizi nato nel 2007 con l'obiettivo di lavorare con organizzazioni, istituzioni, imprese, nei più diversi ambiti, dal familiare al sociosanitario, dall'aziendale all'educativo, promuovendo la cultura della pace e del dialogo e diventando, negli anni, un punto di riferimento riconosciuto nel campo della mediazione. L'istituto, però, è stato il punto di arrivo di un processo durato anni. Infatti, come racconta la sua fondatrice, docente di diritto civile, in questo momento membro del consiglio dell'istituto, Leticia García Villaluenga nel suo intervento al convegno "Mediazione comunitaria e lavori sul campo: contributi ai territori", svoltosi a Genova nel maggio 2012: "Non aveva senso mettere un'insegna su una porta con su scritto "Servizio di Mediazione", se nessuno conosceva la mediazione..." (De Luise et al., 2016: 136)

La proposta di lavorare con la mediazione in ambito universitario parte dal Rettorato nel 2003: si operava in una realtà intorno alla quale gravitano quasi centomila persone al giorno tra studenti, professori e personale amministrativo, responsabili di varie attività manutentive in subappalto, utenti dei diversi dipartimenti ed altri servizi presenti nell'area. All'epoca la mediazione era molto conosciuta come pratica di risoluzione di conflitti in ambito familiare e stava ottenendo un buon grado di diffusione e fiducia. La produzione normativa spagnola

nel campo della mediazione è ricca ed articolata ed offre molti strumenti e percorsi per operare in tale campo in maniera tutelante sia per i professionisti sia per le persone.

La scommessa fu estendere questa metodologia anche alle organizzazioni, in particolare quelle impegnate nella formazione superiore, come un'università. I conflitti interni, in tale contesto, erano numerosi e seguivano il percorso offerto dalla regolamentazione dell'ente, ovvero trattamenti ed eventuali sanzioni nell'ambito di un procedimento disciplinare.

Quello che si può constatare, esaminando a posteriori l'esperienza dell'Università Complutense, è che è stato curato un aspetto centrale che ha determinato la buona riuscita dell'idea. La dimensione processuale, quale componente fondamentale dell'approccio della mediazione, ha pervaso tutto il progetto fin dalle sue prime fasi. Le attività tipiche di una simile progettualità, come la formazione, la comunicazione e gli interventi specifici, sono state offerte secondo una logica che ha investito primariamente sulle singole persone e sul loro coinvolgimento attivo. Cosicché, i diversi ruoli all'interno della struttura organizzativa sono stati interpellati secondo una logica circolare e non funzionale: la direzione e il rettorato, le figure apicali e gli impiegati, da un lato, e tutti gli altri protagonisti ed abitanti di un'organizzazione così complessa, dagli studenti a professori, dal personale non docente ai sindacalisti, dall'altro. La mappa di questi attori è stata letta con uno sguardo paritario teso a dare voce a tutte le diverse posizioni e conflitti già in gioco.

Un altro elemento emerge con chiarezza da una prima valutazione: le azioni proposte hanno, da subito, avuto un alto grado di concretezza ed operatività. Sia la formazione dedicata, che la campagna comunicativa che gli interventi sui casi sono stati caratterizzati dall'offrire competenze specifiche, tecniche di base e documentazione a rapida diffusione. Questo non nell'ottica di una semplificazione e riduzionismo dell'approccio alla mediazione, ma proprio per mostrarne la potente efficacia strumentale veicolando, contemporaneamente, il quadro teorico e valoriale di riferimento.

Gli obiettivi generali, infatti, di questo processo erano e sono: la prevenzione dei conflitti nel luogo di vita degli attori (uffici, aule,

corridoi, spazi per i macchinari,...), la creazione di forme di gestione di quelli che comunque si verificano e, soprattutto, l'accompagnamento a tutti quei momenti di cambiamento che le organizzazioni periodicamente attraversano.

È stato così che dopo numerose azioni di sensibilizzazione rivolte ad un pubblico selezionato tra gli attori principali unitamente a centinaia di ore di formazione tesa a costituire il gruppo di lavoro, molti casi occorsi ed affrontati con consulenze e supporto specifico e una campagna di comunicazione attraverso la stampa di opuscoli e diffusione tramite il sistema dei media, nel 2007 è stato costituito l'*Instituto de Mediación* dell'Università Complutense di Madrid.

Il servizio di mediazione è oggi una delle principali attività svolte dall'istituto insieme all'attività di ricerca e pubblicazione, all'organizzazione di convegni e seminari sul tema, alla promozione della mediazione. Anzi le azioni per la sua estensione hanno portato alla sottoscrizione di convenzioni e protocolli con altri enti ed organizzazioni, esterne all'Università, sia pubblici sia privati, fino alla proposta di collaborazione con l'istituzione politico-amministrativa della città.

Questo effetto moltiplicatore consente di sottoporre ad attenta osservazione il terzo elemento di particolare interesse in questo processo svoltosi a Madrid. Il riferimento è alla capacità che l'approccio culturale della mediazione esprime in chiave sistemica, integrata e politica nel senso più alto del termine. Infatti, occorre rilevare che dal pensiero e dalle prassi innestate dentro le organizzazioni è opportuno e necessario creare corridoi osmotici verso la comunità al cui servizio quelle stesse organizzazioni sono, nei più diversi settori della vita culturale, sociale ed economica di una città.

Questo transito, naturalmente, non è automatico, però è insito profondamente nella natura, nelle finalità e nelle scelte che la mediazione, così come l'abbiamo conosciuta nel corso di un anno intero di formazione specialistica, può e deve offrire. La progettazione, l'offerta e la gestione di servizi ai cittadini da parte delle tante realtà che operano nei vari settori economici dovrebbero essere della massima qualità possibile. Tale qualità si può ottenere attraverso interventi sulla filiera tecnica o amministrativa, ma molto si

può fare anche per la prevenzione dei conflitti all'interno delle organizzazioni rappresentandoli sì come vere occasioni di crescita ed opportunità per migliorare la qualità del lavoro e della vita lavorativa, ma anche come terreno favorevole per innestare processi virtuosi anche fuori delle organizzazioni a beneficio della comunità in cui si opera.

Nel caso esposto, in particolare, l'Università Complutense di Madrid ha scelto di identificare una cornice istituzionale riconosciuta e condivisa dalla maggior parte degli attori, dei diversi enti ed imprese, che riconduce al tema della responsabilità sociale. In tal modo, l'ente si impegna ad attuare azioni di promozione del dialogo, prevenendo i conflitti interni, in quanto ciò gli restituisce un'immagine pubblica di assunzione di responsabilità non solo nei confronti dei propri collaboratori, ma della società tutta. Questa chiave attuativa consente spazi di manovra legittimati, produce cultura aziendale nuova ed apre a metodologie di misurazione dei risultati che oggettivano i processi in corso.

L'analisi molto sintetica di questo processo e della sua attuale evoluzione può aiutare a fissare le condizioni minime per provare ad avviare un percorso simile anche in organizzazioni italiane. Occorre precisare che il quadro legislativo italiano in materia di mediazione è notevolmente povero e frammentato. Questa considerazione vale in specifico per il nostro paese, dal momento che in altri paesi, europei e non, *in primis* la Spagna, si sono consolidati scenari legislativi e regolamentari che hanno orientato l'azione organizzativa favorendo, attraverso la pratica della mediazione, l'affermazione di una cultura della mediazione nei contesti organizzativi e non solo.

L'Unione Europea è intervenuta con la Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. I più significati e conseguenti esempi di ordinamento, anche in Italia, hanno investito il sistema commerciale e del lavoro e l'ambito delle relazioni familiari con effetti di natura civilistica. Dopo una stagione che ha visto il dibattito pubblico impregnato della parola mediazione con riferimento alle relazioni linguistico-culturali nei riguardi dei fenomeni migratori degli ultimi decenni, possiamo oggi osservare lo

sviluppo di processi di mediazione in molti altri settori a vario contenuto sociale (scolastico, educativo, sanitario, penitenziario...), con un conseguente maggiore coinvolgimento delle pubbliche amministrazioni.

Il Comune di Genova, per esempio, ha beneficiato di un progetto per la diffusione della cultura della mediazione promosso nel 2011 da una collaborazione in convenzione tra la Fondazione San Marcellino, il Dipartimento di Lingue e Culture Moderne Università di Genova fino al 2014. Nel corso del 2012 si svolge un corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria seguito dalla successiva formazione alla Polizia Locale di Genova. Molti sono stati gli operatori, oltre alla Polizia Municipale, che hanno poi partecipato alle occasioni di formazione offerte in città.

L'ambito organizzativo dell'ente è stato interessato in maniera mirata in occasione dell'organizzazione del X Congresso Mondiale di Mediazione, svoltosi a Genova nel 2014. In quell'occasione un numero selezionato di dirigenti e funzionari comunali furono invitati a partecipare al seminario tenuto proprio da Leticia García Villaluenga, dal titolo "Mediazione nelle organizzazioni e istituzioni efficaci". Il programma prevedeva l'analisi della mediazione nelle organizzazioni complesse, la gestione dei problemi disciplinari e del benessere lavorativo all'interno delle organizzazioni, il ruolo chiave delle dirigenze e dei funzionari apicali per un governo efficace dei conflitti. L'occasione fu pregevole e valutata molto positivamente dai partecipanti. Gli aspetti che maggiormente generarono curiosità ed attenzione furono quelli relativi alla necessità del riconoscimento dell'esistenza di conflitti, alla possibilità di prevenirli e di gestire secondo modalità cooperative le situazioni di scontro, insofferenza e pesantezza di tutti i giorni.

Il Comune di Genova, come tutte le pubbliche amministrazioni italiane, affronta le situazioni di palese conflitto attraverso l'iter di un procedimento disciplinare normato per legge. L'Ente si è poi dotato di un regolamento del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. E dispone, nel proprio organigramma, di una struttura dedicata all'attuazione di quanto descritto nel regolamento suddetto ed

approvato in uno specifico piano triennale rivolto a promuovere il benessere dei lavoratori. È attiva anche una piattaforma informatica depositaria di dati, informazioni ed indicatori della condizione dei lavoratori almeno negli ultimi dieci anni. Da quanto emerge nel gruppo di lavoro che coordina queste azioni per tutto l'ente, la domanda più rilevante che proviene dai dipendenti è di essere accompagnati nel cambiamento, che rischia di costituire una condizione strutturale della vita lavorativa unitamente all'avanzare dell'età media delle lavoratrici e dei lavoratori.

Emerge con chiarezza quanto la numerosa congerie di attività di natura processuale di cui le organizzazioni oggi sono impregnate, rappresenti uno dei fattori di stress e fonte di alterazione nella maggior parte dei dipendenti. Lo svolgimento di compiti esecutivi, semplici e orientati ad un unico risultato è sempre più raro. A questa dimensione di complessità se ne affianca un'altra che attiene alla consapevolezza che il proprio bagaglio di conoscenza ed esperienza raccolte sul campo negli anni non potrà essere trasferito in una situazione professionale concreta e specifica, data l'impossibilità di nuove assunzioni e affiancamenti da parte di personale nuovo.

Come si può constatare, è presente sia un patrimonio di saperi, competenze ed attività sia una serie di criticità e difficoltà che possono rappresentare un proficuo terreno ed una base solida per avviare sperimentazioni e processi in tema di mediazione.

L'idea principale ruota attorno all'analisi di quelli elementi che influenzano la convivenza e la produttività per arrivare a proporre elaborazioni metodologiche e strumenti orientati al loro sviluppo e consolidamento nel tempo. Si propone un progetto capace di connettere virtuosamente le necessità organizzative dell'ente con le esigenze di una ricerca accademica attraverso una ricerca-azione.

A tal fine, si avvieranno incontri con dipartimenti universitari, nell'ambito della convenzione-quadro che l'ente ha stipulato con l'ateneo, per stilare un accordo operativo. Contemporaneamente, si potranno esplorare le opportunità offerte da un altro accordo-quadro che il Comune di Genova ha firmato a proposito dell'offerta formativa territoriale con altri enti pubblici.

La scelta di una ricerca-azione è motivata dall'esigenza di impegnare direttamente i dipendenti rimettendo ai ricercatori la supervisione e la specifica competenza nel campo della mediazione. Questa impostazione prevede una diretta partecipazione dei soggetti destinatari che sfocia nell'assunzione che i ricercatori coinvolti non siano totalmente responsabili dell'impostazione e della realizzazione della ricerca stessa. Il prodotto scientifico definitivo, infatti, sarà sottoposto a verifiche non tanto sotto il profilo teorico, quanto a proposito dell'utilità nell'aver individuato buone pratiche di tipo preventivo già attuate e condivise nei diversi luoghi di lavoro. Gli incontri avranno come temi la definizione di comunità e di convivenza, i sistemi di comunicazione in essere, le emozioni non dette e i giochi di potere nascosti, le posizioni e gli interessi, fino ad arrivare ai modelli di mediazione disponibili ed alla scelta del più idoneo (da Harvard, al circolare, al trasformativo). Non ci sarà, quindi, una consegna degli esiti, ma piuttosto un continuo processo di verifica attraverso casi reali e pratici.

Le simulazioni potranno avere come esempi le casistiche pervenute all'ufficio disciplinare per evidenziare, attraverso un esame comune, come, quando e chi poteva evitare l'invio ed intervenire con un processo di mediazione teso a gestire il conflitto. Parallelamente, le simulazioni dovrebbero affrontare la tematica della prevenzione dei conflitti e del loro essere intercettati prima dell'esplosione.

Per ottenere ciò, sarà indispensabile programmare un calendario di momenti di scambio e confronto tra ricercatori e dipendenti per conoscere non solo la metodologia, ma anche per l'acquisizione delle situazioni concrete. In tale direzione, i gruppi di formazione diverranno essi stessi strumenti di analisi e intervento perché portati a costruire rappresentazioni condivise, in attuazione di quanto la teoria dei gruppi ci ha insegnato.

Questo progetto deve essere preceduto da un periodo di preparazione, disseminazione e riflessione attraverso occasioni d'informazione e coinvolgimento di tipo più culturale che potrebbero trovare agilmente collocazione nel programma annuale di formazione dell'ente. Tale piano è realizzato, prevalentemente, con il contributo diretto di funzionari che si autocandidano, previa autorizzazione del

proprio dirigente, a svolgere alcuni moduli formativi sulle materie di propria competenza. È un'iniziativa figlia, come si può immaginare, della scarsità di risorse economiche da destinare alla formazione, ma in realtà si presenta come una tra le poche opportunità concrete di incontrare i propri colleghi in un ambiente liberato da incombenze professionali.

Questa attenzione alla promozione di spazi di elaborazione è fondamentale per evitare di diffondere un messaggio sbagliato connesso al potere salvifico della mediazione grazie alla mera presenza di metodiche, tecniche e pratiche operative. Non si dedicherà mai abbastanza tempo a ricordare e ricordarci che non si sta operando con dei tecnicismi, né si va alla ricerca di un mondo di relazioni edulcorate.

Il nostro approccio, anche e soprattutto nel caso di un progetto rivolto ad un'organizzazione, deve essere sempre sostenuto da quanto Juan Carlos Vezzulla (De Luise et al., 2016: 168) ci riporta, proprio mentre commenta i diversi contributi allo sviluppo della mediazione provenienti dalle varie parti del mondo, ovvero: "...l'introduzione della corresponsabilità sociale modifica lo schema competitivo, impositivo ed orientato al profitto allineandoci ad una nuova coscienza sociale interattiva e cooperativa che situa l'altro come un altro io che mi completa...".

Bibliografia

- Appadurai, A., *Il futuro come fatto culturale. Saggi sulla condizione globale*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2014.
- Appadurai, A., *Modernità in polvere*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2012.
- Benkirane, R., *La teoria della complessità*, Boringhieri, Torino, 2007.
- Bicocca Training & Development Centre dell'Università degli Studi di Milano, *La gestione delle Risorse Umane in Italia – Report dei risultati della ricerca Cranet 2015*, Licenza Creative Commons in <<http://www.aidp.it/aidp/ALLEGATI/FILES/5404.pdf>>.
- Bonazzi, G., “Organizzazione”, *Enciclopedia delle scienze sociali*, Treccani, Roma, 1996.
- Costantino, C. A., Sickles Merchant, C., *Designing Conflict Management Systems*, Jossey Bass Inc. Publishers, San Francisco, 1995.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Libellula Edizioni, Lecce, 2012.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Longitudini e latitudini. Esperienze di mediazione*, Editrice Zona, Genova, 2016.
- Fisher, R., Ury, W., Patton, B., *L'arte del negoziato*, Corbaccio, Milano, 2005.
- Jones, G. R., *Organizzazione: teoria, progettazione, cambiamento*, Egea, Milano, 2012.
- Maggi, B., *El actuar organizativo: un punto de vista sobre el trabajo, el bienestar, el aprendizaje*, Modus Laborandi, Madrid, 2009.
- Morin, E., *Introduzione al pensiero complesso*, Sperling & Kupfer, Milano, 1993.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, G. e Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Novel Martí, G., *Mediación organizacional. Gestión del consenso y liderazgo para la innovación y el cambio*, Reus, Tarragona, 2010.
- PROSCI, *Best Practices in Change Management*, U.S.A., 2016.
- Sennet, R., *Insieme*, Feltrinelli, Milano, 2012.
- Wenger, E., *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Raffaello Cortina, Milano, 2006.

Partecipazione dei cittadini nelle scelte di politica sanitaria. Stato dell'arte e prospettive di mediazione comunitaria

Gaddo Flego

Rete Ligure HTA e Ospedale Evangelico Internazionale di Genova

Introduzione

Le decisioni in ambito sanitario hanno un forte impatto sui cittadini, sia in termini di reale ed efficace tutela della salute, che di qualità percepita della propria vita e dell'assistenza fornita e ricevuta. Negli ultimi anni è stata posta una certa enfasi sulle dinamiche comunicative tra professionisti sanitari e pazienti riguardo alle singole decisioni di cura, nel tentativo di colmare l'asimmetria informativa e generare empatia, ma molta meno attenzione è stata posta sulle dimensioni partecipative per l'assunzione di decisioni di rilevanza pubblica (investimenti, riorganizzazioni etc.). Un possibile approccio in questo senso è lo *Health Technology Assessment* – HTA (valutazione delle tecnologie sanitarie), che considera nove *domain* o ambiti, che vanno dall'efficacia all'impatto economico, inclusi gli “aspetti legati al paziente e sociali”. Lo scopo del presente lavoro è pertanto quello di operare una revisione delle evidenze disponibili alla ricerca di modelli di inclusione dei cittadini nei processi decisionali in sanità, con un particolare approfondimento sull'HTA, evidenziando i contesti in cui siano utilmente proponibili processi di mediazione comunitaria.

Metodi: È stata condotta una ricerca della letteratura su PubMed includendo revisioni sistematiche e studi randomizzati.

L'adozione dell'HTA è sostenuta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, che nel 2013 ha prodotto una raccomandazione nella quale ne sottolineava l'importanza i fini del raggiungimento della copertura sanitaria universale, ed è diffusa in vari Paesi, ma manca al

momento una condivisione operativa sulle modalità di partecipazione dei cittadini. Ciò nonostante, esistono basi teoriche e pratiche sulle quali lavorare in modo interdisciplinare, che sembrano indicare che l’inserimento di processi di mediazione comunitaria nella definizione di politiche sanitarie possa essere opportuno e fruttuoso.

Background e obiettivi

Da quando la salute è considerata un diritto (e dove lo è), è emerso il problema di definire le modalità con le quali la popolazione, i cittadini⁵², possano esigere il rispetto dello stesso e, più concretamente, in che modo possano partecipare alle decisioni riguardanti politiche sanitarie, investimenti, modalità di erogazione dell’assistenza. Nonostante vi sia, infatti, una sufficiente chiarezza sulla cornice giuridica che definisce il diritto alla salute, sia a livello mondiale (v. il concetto di “copertura sanitaria universale” dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS-WHO, 2010), intesa come facoltà di ricevere le cure necessarie senza che questo provochi “spese catastrofiche”) che nazionale (valgano per tutti il principio costituzionale sancito dall’articolo 32 che definisce la tutela della salute quale “diritto dell’individuo e interesse della collettività” e la scelta operativa della Legge 833 del 1978 di costruire un Servizio Sanitario Nazionale universalistico finanziato sostanzialmente tramite l’imposta su reddito), assai meno chiare sono le modalità attraverso le quali i cittadini pazienti possano influire sulle scelte che li riguardano. Le caratteristiche di individualità che caratterizzano la tutela della salute (al punto che la Costituzione sancisce anche il diritto soggettivo di non curarsi, confinando l’obbligo sanitario a singole fattispecie, che in ogni caso devono essere normate) rendono infatti i principi della democrazia tramite rappresentanza scarsamente adatti al contesto. La logica del “bene della maggioranza” entra, infatti, in crisi nelle scelte

52. La letteratura in lingua inglese da noi consultata parla di *consumers, public, citizens* con significati in parte sovrapponibili, che noi abbiamo reso in italiano con *utenti, cittadini, pubblico o popolazione*.

sanitarie in società abbastanza ricche da rifiutare che l'essere affetto da una malattia rara o costosa comporti l'impossibilità di curarsi, in tutto o in parte, in quanto contrastante con il principio della parità di diritti tra individui. Recentemente Richard Smith (Smith, 2016), ex direttore del *British Medical Journal*, ha posto l'attenzione sulla sfida posta dai pazienti con alti bisogni e "ad alto costo", sottolineando che negli Stati Uniti al 5% dei pazienti corrisponde il 49% dei costi, e addirittura l'1% dei pazienti consuma il 22% delle risorse (in Gran Bretagna, in un ospedale universitario, al 3% dei pazienti corrispondevano il 45% dei costi). Le scelte sono quindi complicate anche dall'impatto economico delle stesse, insistendo da un lato sulla spesa pubblica e generando dall'altro spesso ingenti profitti privati. Ma non solo: l'asimmetria conoscitiva tra tecnici (siano essi operatori sanitari o esponenti dell'industria sanitaria) e soggetti privi di competenze specifiche, introduce un'ulteriore complessità. Negli ultimi decenni questa asimmetria è stata affrontata con determinazione nell'ambito del rapporto medico-paziente, giungendo a modificarne il paradigma classico, con una transizione da un approccio definito paternalistico ad uno in cui anche il paziente sia "competente" (Leana, Joshua, 2013), ma è evidente che un analogo problema si pone quando in gioco sono scelte collettive. Nel 1972 il Congresso statunitense decise di dotarsi di un *Office for Technology Assessment* (Ufficio per la Valutazione delle Tecnologie - OTA) proprio allo scopo di fornire ai membri e ai comitati analisi autorevoli e obiettive sui complessi argomenti scientifici e tecnologici di fine secolo. Sebbene l'OTA sia stato chiuso nel 1995, nell'ambito sanitario ha preso sempre più piede il cosiddetto HTA (*Health Technology Assessment*, o Valutazione delle Tecnologie Sanitarie) (Jefferson et. Al., 2012), definito quale un ponte tra mondo della scienza e della ricerca e decisori, che pone le sue basi nell'analisi multidimensionale di una tecnologia o intervento sanitario nel contesto operativo cui si rivolge. Nelle sue dimensioni valutative, l'HTA prevede anche il punto di vista del cittadino/paziente; il suo valore ai fini del raggiungimento della copertura sanitaria universale è stato oggetto di un recente posizionamento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS-WHO, 2013), nonché di numerose iniziative legislative in Italia (ultima la legge di stabilità 2016).

Obiettivi del presente lavoro sono quindi la ricerca bibliografica sulle modalità partecipative sviluppate nel mondo in ambito sanitario, con un particolare approfondimento sull'HTA, l'identificazione di buone pratiche e il possibile apporto di processi di mediazione a livello di comunità.

Metodi e risultati

È stata condotta una ricerca bibliografica su PubMed, selezionando revisioni sistematiche e studi randomizzati. La bibliografia fino al 2009 è stata ricercata ed analizzata dalla Cochrane Collaboration, un'iniziativa internazionale no-profit nata con lo scopo di raccogliere, valutare criticamente e diffondere le informazioni relative alla efficacia ed alla sicurezza degli interventi sanitari, che ha prodotto una revisione sistematica dal titolo *Methods of consumer involvement in developing healthcare policy and research, clinical practice guidelines and patient information material* (Nilsen et al., 2006). L'ultima edizione è del 2013 e non presenta conclusioni differenti rispetto a quella del 2009 (a sua volta evoluzione di una precedente revisione del 2006). L'obiettivo dichiarato era quello di valutare l'effetto del coinvolgimento dei consumatori e confrontare diversi metodi di coinvolgimento nello sviluppo di politiche sanitarie, della ricerca, di linee guida per la pratica clinica e di materiale informativo per i pazienti. Il gruppo della *Cochrane Collaboration* coinvolto è quello "Consumatori e Comunicazione", basato in Norvegia.

La metodologia seguita, come in tutte le revisioni sistematiche della *Cochrane Collaboration*, ha previsto non solo la ricerca bibliografica in banche dati, ma anche la valutazione della qualità degli studi che comporta l'esclusione di quelli poco robusti. Alla fine, la revisione ha incluso sei sperimentazioni, per un totale di 2.123 partecipanti. Le conclusioni, espresse in linguaggio corrente, furono:

- Le ricerche sulle migliori pratiche per la partecipazione dei consumatori alle scelte sanitarie a livello di popolazione sono scarse
- Una sperimentazione del 2003, che confrontava due diversi metodi per coinvolgere i cittadini (discussione telefonica e riunioni di gruppo “faccia a faccia”), ha dimostrato che le riunioni “faccia a faccia” funzionano meglio nel coinvolgimento del pubblico e possono influenzare la definizione delle priorità sanitarie a livello comunitario (Abelson et al., 2003).

Una revisione successiva della letteratura (Sarrami-Foroushahi et al., 2014), relativa agli studi prodotti dal 2010 e relativa al concetto di *consumer and community engagement in health care* (CCE – coinvolgimento dei consumatori e della comunità in ambito sanitario) ha selezionato ben 90 revisioni sistematiche. I risultati evidenziavano che il CCE richiede la definizione di almeno otto fattori per poter essere implementato con successo, così definiti:

- Scopo: ancorché la sua definizione appaia ovvia, spesso è carente
- Tipo di attività di coinvolgimento: quali sono le attività maggiormente rilevanti per lo scopo prefissato?
- Partecipanti: possono essere gli utilizzatori dei servizi, parenti e altri *caregiver*, cittadini e membri del pubblico, membri di comunità specifiche, organizzazioni non governative, associazioni di consumatori, che possono talvolta avere anche il ruolo di erogatori di servizi, ricercatori, decisori
- Preparazione: una delle criticità evidenziate era quella di una mancanza di preparazione nei soggetti coinvolti nel CCE. La formazione è infatti un elemento cruciale
- Metodi di coinvolgimento: a secondo dello scopo e dei soggetti coinvolti, diversi metodi possono essere utilizzati, dal livello micro della comunicazione medico-paziente (consenso informato, ecc.) alla rappresentanza dei cittadini, dai focus

group alle inchieste pubbliche sull'assistenza sanitaria a livello di intera comunità, con tutte le problematiche connesse (chi rappresenta chi?)

- Misurazione, sia del processo che del risultato
- Barriere al CCE: costi, barriere culturali, vincoli strutturali
- Elementi di facilitazione: professionisti chiave, gruppi di pazienti, supporto istituzionale.

La letteratura recente ci consegna invece un'interessantissima sperimentazione pubblicata nel 2014, dal titolo *Involving patients in setting priorities for healthcare improvement: a cluster randomized trial* (Boivin¹ et al., 2014).

La ricerca prende le mosse dalla precisa considerazione che, sebbene il coinvolgimento dei pazienti sia ampiamente invocato ai più vari livelli, il suo impatto reale sulle politiche sanitarie e l'organizzazione dei servizi è ampiamente sconosciuto. Infatti, nonostante più di 200 sperimentazioni abbiano indagato l'impatto del coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni individuali sulla salute, nessuna ricerca ha avuto luogo per valutare l'impatto del coinvolgimento dei pazienti sulle decisioni sanitarie collettive in grado di condizionare le comunità. La sperimentazione del gruppo di Bouvin è stata condotta nell'ambito di un esercizio di definizione di priorità "nel mondo reale" organizzato dall'Autorità Sanitaria Regionale di Abitibi-Témiscamingue (Québec) in Canada. La regione ha 145.000 abitanti ed è divisa in sei comunità locali. Nel 2010/2011 l'Autorità Sanitaria Regionale ha richiesto ai Servizi Sociosanitari delle sei comunità di definire le azioni prioritarie per migliorare la prevenzione e la gestione delle malattie croniche a livello di cure primarie (distrettuale, diremmo in Italia). Ogni Servizio Sociosanitario poteva scegliere le proprie priorità da una lista di 37 indicatori di qualità validati; le priorità selezionate venivano incorporate nelle attività finanziate dall'Autorità Sanitaria Regionale. Il disegno dello studio era quello di confrontare le priorità selezionate con o senza la partecipazione dei cittadini. All'inizio, sono state raccolte le indicazioni sulle priorità in tutti i siti coinvolti, poi è stata fatta una

randomizzazione (selezione casuale) in siti con intervento e senza intervento (cioè con la partecipazione dei cittadini o meno). Particolare attenzione è stata posta al reclutamento dei pazienti, creando una equipe apposita incaricata di identificare un *pool* di possibili partecipanti tramite pubblicità al pubblico, le associazioni sanitarie e di pazienti, e tecniche di *snowballing* (coinvolgimento seriale dei contatti). Successivamente è stata effettuata una stratificazione per assicurare una corretta rappresentazione di età, genere, condizioni socio-economiche e stato di salute. Il tentativo era di includere pazienti coinvolti nella prevenzione delle malattie croniche e nella gestione dei servizi, inclusi adulti sani senza malattie croniche, pazienti con malattie croniche non complicate, e pazienti con malattie croniche complicate che avevano richiesto ricoveri nell'anno precedente. Sono stati esclusi pazienti che fossero allo stesso tempo operatori sanitari. I professionisti sono invece stati selezionati nell'ottica di includere un gruppo equilibrato di clinici e manager coinvolti nella gestione e nella prevenzione delle malattie croniche, comprendente medici di medicina generale, operatori sanitari a contatto diretto con i pazienti, manager responsabili dei servizi per le malattie croniche, responsabili di sistemi informativi e direttori di distretto sociosanitario.

Una randomizzazione ha successivamente diviso i siti in due gruppi: quello sperimentale e quello di controllo. Nei siti sperimentali, il Servizio Socio-Sanitario avrebbe definito le priorità con la partecipazione dei pazienti; in quelli di controllo, senza il loro apporto. L'approccio seguito prevedeva metodi sia consultativi che partecipativi: i professionisti avrebbero avuto accesso alle informazioni sulle priorità scelte dai cittadini al "tempo zero", quindi avrebbero partecipato con i pazienti a un meeting deliberativo di due giorni, durante il quale avrebbero raggiunto un accordo sulle priorità in tema di miglioramento della qualità dei servizi per la prevenzione e gestione delle malattie croniche. Nei siti del gruppo di controllo invece la scelta della priorità avveniva senza conoscere le preferenze iniziali dei cittadini e senza coinvolgerli successivamente.

Alla fine del percorso, che ha visto la partecipazione di 179 persone, i risultati erano:

- al “tempo zero”, le preferenze dei cittadini erano diverse da quelle degli operatori; in particolare i pazienti ponevano un’ enfasi maggiore sull’accesso alle cure primarie, sul rispetto e sull’empatia, sul tempo a disposizione durante le visite, e ai costi
- alla fine dello studio le priorità definite con i cittadini erano diverse da quelle definite senza (nei siti di controllo). Nel primo caso veniva conferita un’importanza maggiore all’accesso alle cure primarie, alle iniziative di supporto per l’autogestione della malattia, alla partecipazione del paziente alle decisioni cliniche, alla collaborazione all’interno della comunità. Nel secondo l’ enfasi era maggiormente posta sulla riduzione degli accessi in Pronto Soccorso, la collaborazione tra strutture sanitarie, la qualità tecnica della gestione della singola malattia
- le differenze tra i due gruppi erano riconducibili alla reciproca influenza tra pazienti e operatori, che nei siti di sperimentazione portava ad un aumento del 41% dell’ accordo tra pazienti e professionisti, cioè degli indicatori presenti sia nella lista finale (congiunta) di priorità che in quelle al “tempo zero” dei cittadini e degli operatori.

Nelle conclusioni, gli autori annotavano brevemente che “il coinvolgimento dei pazienti può modificare le priorità strategiche per il miglioramento dell’assistenza sanitaria a livello comunitario”, ma che “un efficace coinvolgimento dei pazienti richiede tempo e risorse dedicate”.

Gli autori dello studio hanno successivamente pubblicato un’ ampia revisione dello stesso (Boivin², 2014), basata sulla video-registrazione e l’ esplorazione diretta delle interazioni tra i vari soggetti durante la sperimentazione, per un totale di 14 incontri di una giornata ciascuno.

I risultati sono stati presentati secondo 6 componenti principali, che secondo gli autori costituiscono gli “ingredienti chiave” per

un'efficace partecipazione dei cittadini, agendo sulla loro credibilità, legittimazione e potere:

- la costruzione di una politica favorevole al coinvolgimento pubblico
- il reclutamento dei cittadini, cioè la legittima rappresentanza di gruppi e prospettive
- la preparazione, finalizzata a sostenere la rappresentanza, il ruolo e le competenze dei cittadini
- la partecipazione: la deliberazione razionale, le voci collettive, le alleanze strategiche
- la “moderazione” (potremmo dire “mediazione”): appianare le asimmetrie di potere, legittimare le voci marginali
- la consultazione pubblica: far emergere il punto di vista della popolazione.

Nelle conclusioni, gli autori partono dalla considerazione di come “le conoscenze attuali sulla partecipazione dei cittadini indichino che i concetti di credibilità e legittimazione siano oggetto di continue negoziazioni tra partecipanti e portatori di interessi, i cui obiettivi e il cui potere possono essere sostenuti o messi in discussione dalla partecipazione pubblica”. In questo processo, non è sufficiente fornire ai cittadini le informazioni essenziali per capire il linguaggio tecnico dei professionisti, ma occorre lavorare affinché essi stessi divengano una fonte credibile di conoscenze utili agli operatori, conoscenze che possono discendere da esperienze personali e/o condivise ma anche dall'accesso a dati di popolazione. In questo senso sembra necessario riformulare il dibattito sul reclutamento di “veri pazienti” o “cittadini comuni”, esplorando invece le modalità con le quali sostenere le capacità di rappresentare legittimamente le voci di altri, sia ai propri occhi che a quelli dei professionisti. Per quanto riguarda la gestione delle asimmetrie di potere, la conduzione del gruppo “orientata al processo” (di nuovo: “mediazione”?) può essere determinante, attraverso strategie come la distribuzione spaziale dei partecipanti, le definizioni di regole sui turni di parola e sull'ordine del giorno. Senza

dimenticare l'importanza del numero dei partecipanti (soprattutto se sono previste votazioni), la loro capacità di intessere alleanze strategiche, e la possibilità di sostenere le proprie ragioni sulla base di dati di popolazione e consultazioni pubbliche.

Insomma, concludono gli autori, “offrire un posto a tavola” a uno o due rappresentanti dei cittadini senza adeguato supporto cambierà difficilmente l'assistenza sanitaria e le relative politiche. E indicano un ruolo preminente, in questo “adeguato supporto”, alla “conduzione del gruppo da parte di un esperto nel processo (dinamiche di gruppo) piuttosto che nello specifico contenuto (le politiche sanitarie)”, che potrebbe “livellare le differenze di potere, facilitare un processo deliberativo più fruttuoso, e sostenere la reciproca comprensione e influenza tra professionisti e cittadini”.

Riguardo invece al coinvolgimento dei cittadini/pazienti nel processo di *Health Technology Assessment* (valutazione delle tecnologie sanitarie) è interessante notare come l'ultimo lavoro disponibile (Abelson et al., 2016), una revisione delle pratiche adottate a livello internazionale e una proposta metodologica, porti la firma del gruppo di ricercatori che nel 2003 avevano dimostrato le maggiori capacità di coinvolgimento degli incontri “faccia a faccia” rispetto alle interviste telefoniche. Sembra infatti delinearsi una sorta di *fil rouge* tra le preoccupazioni sulle politiche sanitarie e l'HTA (che in effetti dovrebbe rappresentarne un approccio razionale e basato sulle prove di efficacia) e l'interrogarsi su come realizzare una vera partecipazione alle scelte. Molta strada sembra essere ancora da percorrere, visto che l'indagine svolta evidenzia come siano molto poche le agenzie di HTA che sviluppano approcci più partecipativi del semplice inserimento di alcuni rappresentanti nei gruppi di valutazione al coinvolgimento dei cittadini. Un elemento positivo è invece la sempre più diffusa consuetudine a pubblicare rapporti finali anche in linguaggio corrente, per raggiungere un pubblico più vasto.

In realtà, qualunque sia l'approccio prescelto, non ne viene quasi mai valutata l'efficacia.

L'articolo descrive quindi come, sulla base di questa ricerca sulle pratiche adottate a livello internazionale, sia stato promosso uno *stakeholder dialogue* (dialogo tra portatori di interessi) allo scopo di

produrre una cornice metodologica per il PPI – *public and patient involvement* (coinvolgimento dei pazienti e cittadini). È significativo come l'intera operazione sia il frutto congiunto di un gruppo indipendente di ricerca e di ente istituzionale, l'*Ontario Health Technology Advisory Committee*, collegato al Ministero Canadese della Salute.

Al dialogo hanno partecipato 19 soggetti: due decisori, sei manager, quattro ricercatori, quattro cittadini provenienti da varie regioni canadesi, tre ricercatori internazionali. Gli argomenti erano:

- le criticità della partecipazione dei pazienti/cittadini nei processi di HTA
- gli elementi per un approccio integrato alle stesse
- gli aspetti relativi allo sviluppo pratico, nel “mondo reale”, di dinamiche partecipative.

Prima degli incontri è stato fatta circolare tra i partecipanti una breve sintesi degli elementi su cui basare la discussione redatta dal team di ricercatori. Alla fine è stato prodotto un documento utile per le deliberazioni del Ministero.

Il prodotto finale è stato strutturato in quattro ambiti:

- definizione dei principi e degli obiettivi della partecipazione dei pazienti/cittadini
 - i principi condivisi sono che il coinvolgimento deve essere:
 - rivolto a uno scopo
 - pragmatico
 - equo
 - giustamente proporzionato
 - informato da prove di efficacia
 - trasparente
 - gli obiettivi operativi condivisi sono:

- il miglioramento della qualità dei processi HTA
 - aumentare la trasparenza, la responsabilità e la legittimità delle decisioni
 - promuovere una maggiore scientificità delle componenti dell'HTA che riguardano i valori sociali ed etici, i problemi dei pazienti, le esperienze di vita, gli esiti e le preferenze
 - il coinvolgimento dovrebbe essere, quando possibile, basato sulle prove di efficacia
 - la valutazione non può prescindere da aspetti qualitativi
 - le istanze partecipative devono entrare nel complesso delle procedure che portano all'assunzione di decisioni.
- definizione di un linguaggio comune per sostenere l'impegno alla partecipazione di pazienti/cittadini:
 - Chi coinvolgere?
 - Cittadini
 - Pazienti, familiari, *caregiver*
 - *Stakeholder* (portatori di interessi)
 - Per fare cosa?
 - Comunicazione
 - Consultazione
 - Partecipazione
- descrizione di un menù flessibile di approcci partecipativi:
 - Pazienti all'interno di comitati di esperti
 - Consultazioni online e faccia a faccia
 - Sintesi di studi primari qualitativi sul punto di vista e le esperienze dei pazienti
 - ...
- Misurazione dei risultati e valutazione: la debolezza delle prove di efficacia dovrebbe portare in un primo momento alla risposta a quesiti di base quali il raggiungimento o meno degli obiettivi generali prefissati, il numero e le modalità dei momenti partecipativi, utilizzo o meno dei risultati nelle

decisioni finali. Solo in futuro sarà possibile comparare approcci e modalità diversi tra loro.

Nelle conclusioni, i ricercatori ribadiscono l'importanza di incorporare il modello proposto tra gli strumenti delle agenzie di HTA, allo scopo di consentire un passo avanti nella partecipazione dei pazienti/cittadini.

Discussione e conclusioni

Le esperienze presentate portano ad una serie di considerazioni importanti se si vuole perseguire seriamente una politica di partecipazione dei cittadini alle scelte di politica sanitaria.

Il primo punto riguarda l'ambito di partecipazione. Negli ultimi 50 anni si è assistito a un movimento che ha cercato di portare "le scelte dei pazienti e le voci dei pazienti" (Mold, 2010) all'interno del discorso sull'assistenza sanitaria. Il percorso di questo movimento si è intrecciato più volte con quello di altri, dai movimenti per i diritti civili delle minoranze, a quello LGBT (Lesbiche, Gay, Bisessuali e Transgender - si pensi all'influenza avuta nelle politiche sanitarie e della ricerca in tema di HIV/AIDS [Roy et al., 2001]), a quello femminista, assumendo spesso il punto di vista e le strategie dell'*advocacy*. In questo contesto nasce, in ambito istituzionale, il concetto di CEE (*consumer and community engagement*) che spazia tra livelli di partecipazione definitivi variamente a seconda dei modelli: in base al potere, dalla non partecipazione (o manipolazione), alla cooperazione, al pieno controllo ai cittadini (Arnstein, 1969), o in base al contesto micro, meso o macro (Travaglia et al., 2011). L'inclusione del livello micro, che sostanzialmente si riferisce al rapporto medico-paziente accanto a quello meso, comunitario (diremmo anche "di sanità pubblica"), da un lato arricchisce, dall'altro complica, un po' come succede in ambito di mediazione quando si portano sullo stesso piano quella giudiziaria o quella familiare e quella comunitaria; sebbene alcuni strumenti possano essere analoghi si

rischia di perdere di vista la complessità che il livello comunitario si porta dietro (partecipazione vs rappresentanza, convivenza vs coesistenza). Si ritiene quindi utile fare una prima selezione, accantonando per il momento il livello della relazione interpersonale a favore della molteplicità di relazioni costituenti la comunità. Questa restrizione di campo elimina di fatto buona parte della letteratura sulla partecipazione dei pazienti e dei cittadini essendo assai poche le ricerche effettuate sul livello meso (e ancor meno macro). Inoltre il termine “comunità” in ambito sanitario può significare molte cose, dalla popolazione presente in un ambito geografico circoscritto, ai pazienti affetti da un determinato gruppo di patologie, agli operatori agenti in una determinata struttura, agli esperti in un determinato ambito clinico (Rueda et al., 2016). In questo caso ci sentiamo di escludere soltanto il livello della cosiddetta “comunità scientifica”, nel quale peraltro sono stati sviluppati strumenti di costruzione del consenso (metodo Delphi, pannelli di esperti [Fink et al., 1984]) quali attività “tra pari”, mentre a nostro parere è interessante capire in che modo, quando e quanto si possano gestire e superare le asimmetrie di potere e di conoscenze in modo da consentire un effettivo “intervento degli individui in attività pubbliche attraverso l’esercizio dei propri diritti civili” (Gadea, 2007), in ambito sanitario.

Interessante è anche il richiamo alla necessità di costruire “comunità resilienti” espresso dall’Ufficio Regionale Europeo dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, di fronte a un continente in piena crisi economica, caratterizzato da insufficienti politiche di welfare e dall’impoverimento progressivo di settori sempre più ampi (OMS-WHO Regional Office for Europe, 2013).

Una volta fatta chiarezza sull’ambito di partecipazione che ci interessa, il secondo punto riguarda la selezione delle esperienze o delle pratiche. Muovendosi, infatti, al confine tra discipline e saperi diversi abbiamo consapevolmente scelto la logica della “sanità basata sulle prove di efficacia” o *evidence-based healthcare* (Muir Gray, 1997), che prevede che un intervento di sanità pubblica, prima di essere avviato routinariamente, debba essere testato in un robusto contesto sperimentale. Ciò restringe sostanzialmente il campo, relativamente alla possibilità di esprimere delle valutazioni, allo studio

di Bouvin del 2014, dal quale si possono però estrapolare numerose evidenze.

L'intervento attuato ha infatti dimostrato la sua efficacia nel "cambiare le agende" dei soggetti coinvolti (cittadini, professionisti e manager), testimonianza questa di una interazione positiva avvenuta tra le parti, del passaggio cioè da una condizione di coesistenza ad una di convivenza (Natò et al., 2016).

A volte questo ha preso strade inaspettate. Consideriamo ad esempio il presente scambio verbale avvenuto durante una riunione a piccoli gruppi:

Medico: "Ho parecchie difficoltà con gli indicatori basati sulla qualità percepita dal paziente. La percezione non è la realtà."

Moderatore: "Quindi per lei questo non sarebbe un indicatore valido. Mi piacerebbe sentire qualcuno di parere diverso."

Manager: "Non sono d'accordo con il dottor Smith sull'inutilità delle percezioni dei pazienti. Se le misuriamo come una tendenza generale, sono importanti."

Cittadino: "Io sono d'accordo con il dottor Smith. Però, qualora disponessimo di una statistica globale, potrebbe aiutare. La qualità percepita ci segnala la necessità di andare più a fondo."

In questo scambio possiamo osservare come il moderatore sia stato in grado di elicitare ulteriori interventi a seguito di un'affermazione che avrebbe potuto rappresentare una strada senza uscita, così come i contenuti e le alleanze non siano scontati.

Bouvin e collaboratori nella loro ricerca hanno affidato la moderazione degli incontri a un moderatore principale, assistito da due co-moderatori con formazione specifica in materia sanitaria, e nella loro revisione critica hanno annotato che il moderatore principale aveva minore competenza sui contenuti ed era più concentrato sui processi di gruppo, accordando molta attenzione al contesto (*setting*), al rinforzo delle regole di base, sostenendo un'atmosfera rilassata favorevole alla deliberazione ed all'accordo, chiedendo spesso chiarimenti quando veniva usato un linguaggio eccessivamente tecnico. Il moderatore principale ha usato anche alcune strategie atte a ridurre le differenze di potere, stimolando le opinioni dei rappresentanti dei pazienti/cittadini durante le discussioni

o utilizzando la disposizione dei partecipanti (per esempio evitando che i clinici si sedessero con i manager e lasciando i rappresentanti dei pazienti/cittadini a coppie).

La visione delle registrazioni video ha consentito poi di verificare che questi interventi hanno di fatto “ricercato attivamente l’espressione delle voci marginali ... offrendo un contesto protettivo in cui esprimere il dissenso”, e che questo ruolo veniva svolto prioritariamente dal “moderatore principale”, mentre i co-moderatori venivano in qualche misura “distratti dai contenuti”, sui quali, in virtù della loro esperienza e formazione, avevano un’opinione professionale.

A ben guardare l’intero processo si colloca quindi a giusto titolo nell’ambito della “mediazione comunitaria”, non solo perché ne utilizza le tecniche (a loro volta derivate da vari ambiti) (De Luise et al., 2016), ma anche perché ne condivide la finalità di realizzare una partecipazione reale, cioè “contribuire a modificare e migliorare la realtà che ci circonda” (Marchioni, 2008). Inoltre, in esso si riconoscono gli elementi di successo tipici. A proposito degli attori da convocare, riconosciamo infatti la triade cittadini / professionisti / istituzioni descritta da Gimenez Romero nella sua ampia esperienza nei quartieri (che peraltro si è rivolta anche alla salute comunitaria) (Buades Fuster et al., 2013); grande attenzione viene anche posta ad una efficace gestione del conflitto, nelle sue componenti situazionali o relazionali, entrambe ben presenti in ambito sanitario “meso”, dove si discute non solo di dove allocare risorse, ma anche di dove non allocarle.

Ci pare che il momento sia assolutamente favorevole ad una positiva interazione sui temi che riguardano la salute e la sanità a livello collettivo tra cittadini, operatori e management: per il desiderio di *empowerment* dei primi, cioè di influenzare le decisioni che li riguardano, per la disponibilità di strategie avvalorate da prove di efficacia che interpella i secondi, per l’emergere di un bisogno di “*accountability*” o trasparenza nelle scelte che concerne direttamente i decisori, che su questo giocano la loro credibilità.

Sembra cioè che siano disponibili basi teoriche e pratiche sulle quali lavorare in modo interdisciplinare non solo negli ambiti più

classici della mediazione in ambito sanitario, cioè la linguistico-interculturale (Raga Gimeno, in stampa) e/o nella promozione della salute (Baraldi et al., 2008) o quella dei conflitti (v. esperienza di Alejandro Natò relativa alla violenza nei Pronto Soccorso di Rosario in Argentina [Natò, 2013]), ma anche nella definizione delle politiche sanitarie a livello locale, regionale, nazionale.

Come afferma Fournier (2012) a proposito di HTA, la consapevole assunzione di decisioni in sanità, in ambito clinico, organizzativo e politico, deriva da un processo di “mobilizzazione di conoscenze” depositate in tutti gli attori coinvolti, che per realizzarsi deve fondarsi su una “mediazione tra evidenze scientifiche, colloquiali e di contesto, e sull’interazione con i portatori di interessi”.

Concludendo, non solo il frequente richiamo alla tutela dell’interesse comune, sicuramente non nuovo in sanità, ma anche quello alla necessaria attenzione a tutte le singole voci, che proviene anche dagli ambiti considerati più distanti dalle istanze partecipative (la medicina basata sulle prove di efficacia, *l’Health Technology Assessment*), sembrano indicare che l’introduzione di processi di mediazione comunitaria nella definizione di politiche sanitarie possa essere opportuno e fruttuoso.

Bibliografia

- Abelson, J., Forest, P-G., Eyles, J., Smith, P., Martin, E., Gauvin, F-P., *Deliberations about Deliberation: Issues in the Design and Evaluation of Public Consultation Processes*, Social Science and Medicine, 2003; 57:239-251.
- Abelson, J., Wagner, F., Deirdre DeJean, S. B., Bean, S., Axler, R., Petersen, S., Baidooobonso, S., Pron, G., Mita Giacomini, J. L., *Public and patient involvement in Health Technology Assessment: a framework for action* Intl. J of Technology Assessment in Health Care, 2016; 32:4.
- Arnstein, S. R., *A ladder of citizen participation*, Journal of the American Planning Assotiation, 1969; 35.
- Baraldi, C., Barbieri, V., Giarelli, G., (a cura di) *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano, 2008.
- Boivin, A.², Lehoux, P., Burgers, J., Grol, R., *What are the key ingredients for effective public involvement in health care improvement and policy decisions? A randomized trial process evaluation*, The Milbank Quarterly, 2014; 92:2.
- Boivin, A.¹, Lehoux, P., Lacombe, R., Burgers, J., Grol, R., *Involving patients in setting priorities for healthcare improvement: a cluster randomized trial*, Implementation Science, 2014; 9:24.
- Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (eds.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013. <http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_IntervencionComunitaria_en_barrios.pdf>
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione. Una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Zona, Genova, 2016.
- Fink, A., Kosecoff, J., Chassin, M., Brook, R. H., *Consensus Methods: Characteristics and Guidelines for Use*, American Journal of Public Health, 1984; 74:9.
- Fournier, M. F., *Knowledge mobilization in the context of health technology assessment: an exploratory case study*, Health Research Policy and Systems, 2012; 10:10.
- Gadea, M. E., *Las políticas de participación ciudadana. Nuevas formas de relación entre la administración pública y la ciudadanía. El caso de la ciudad de Valencia y su area metropolitana*, Tesis doctoral, Valencia, Servei de Publicacions de la Universitat de Valencia, 2007.
- Jefferson, T., Cerbo, M., *Health Technology Assessment*, Il Pensiero Scientifico, 2012.
- Leana, W., Joshua, K., *When Doctors don't listen: how to avoid misdiagnoses and unnecessary tests*, St. Martin's Press, 2013.
- Marchioni, M., *Algunos elementos teóricos sobre desarrollo comunitario*, Documentación Social 2, nº 149-150, pp: 50-64, citato da Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (coordinatori) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.

- Mold, A., *Patient Groups and the Construction of the Patient Consumer in Britain: An Historical Overview*, Journal of social policy, 2010; 39:4.
- Muir Gray, J. A., *Evidence-based Healthcare. How to make health policy and management decisions*, Churchill Livingstone, London, 1997.
- Natò, A. M., *Violencia social en la salud pública. Municipalidad de Rosario*, 2013 <<http://ceysrosario.org/wp-content/uploads/2013/09/Alejandro-Natò-biblioteca.pdf>>.
- Natò, A. M., Rodríguez Querejazu, G., Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Nilsen, E. S., Myrhaug, H. T., Johansen, M., Oliver, S., Oxman, A.D., *Methods of consumer involvement in developing healthcare policy and research, clinical practice guidelines and patient information material* Cochrane Database of Systematic Reviews, 2006; 3.
- OMS-WHO Regional Office for Europe, 2013. *Health and the Environment in the WHO European Region*. <http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0005/215645/HEALTH-AND-THE-ENVIRONMENT-IN-THE-WHO-EUROPEAN-REGION-Creating-resilient-communities-and-supportive-environments.pdf>.
- OMS-WHO, 2010 *Universal Health Coverage* <http://www.who.int/universal_health_coverage/en/>
- OMS-WHO, 2013 <*Health Intervention and Technology Assessment in Support of Universal Health Coverage*. http://www.who.int/medical_devices/assessment/resolutionsear0_search66r4.pdf?ua=1>
- Raga Gimeno, F., *Mediaciones interculturales*, Universidad de Valencia, in stampa <http://segundaslenguaseinmigracion.com/ense_anza2/MediacionintercultralRAGA.pdf>.
- Roy, C. M., Cain, R., *The involvement of people living with HIV/AIDS in community-based organizations: contributions and constraints*. AIDS Care, 2001; 13.
- Rueda, C., Cerezo, L., Mari, M., *Comunicazione personale*, 2016.
- Sarrami-Foroushani, P., Travaglia, J., Debono, D., Braithwaite, J., *Implementing strategies in consumer and community engagement in health care: results of a large-scale, scoping meta-review*, BMC Health Services Research, 2014; 14:402.
- Smith, R., *The challenge of high need, high cost patients*, The BMJ, 2016. <<http://blogs.bmj.com/bmj/2016/09/28/richard-smith-the-challenge-of-high-need-high-cost-patients/>>
- Travaglia, J., Robertson, H., “The role of the patient in quality improvement” Johnson, J., Sollecito, W. A., Sudbury, M. A., (editori) Continuous quality improvement in Health Care, Jones & Bartlett, 2011.

Nuovi approcci in un quartiere antico

Maddalena Mari

Comune di Genova

Lettura critica dell'avviso d'istruttoria pubblica finalizzata all'individuazione di un soggetto di terzo settore disponibile alla co-progettazione e realizzazione delle attività previste nel progetto istituzionale "Dare un posto al disordine", promosso dal Comune di Genova nell'ambito delle azioni finanziate dalla Compagnia di San Paolo nel Sestiere della Maddalena, alla luce di principi e metodi della mediazione comunitaria.

Introduzione

"La mediazione è il risultato di una lunga evoluzione" afferma Jacqueline Morineau (2003: 53), che passa attraverso la presa di coscienza di meccanismi primitivi di sopraffazione dell'uomo sull'uomo. Un effetto di questa presa di coscienza sembra coincidere con il rifiuto del disordine e con il rifiuto di comportamenti anarchici, tanto maggiore, quanto più avanzato è il grado di civilizzazione raggiunto. L'essere umano ha bisogno di sentirsi libero dalle paure, di controllare il suo divenire. Il disordine diventa difficile da accettare, è più semplice separare ciò che è funzionale da ciò che non lo è. Omero aveva insegnato agli uomini che anche gli dei possono rivelare aspetti malevoli. Gli antichi riti collettivi consentivano di accogliere il disordine ed integrarlo nella società, rappresentando nei miti anche la violenza.

Nei tempi recenti si sono razionalizzate anche le favole per i bambini, ripulendole dalla violenza perché non incutano paura. Poi però i bambini sono esposti ai notiziari televisivi con tutto il loro portato di violenza, senza filtri. Il disordine lo si vorrebbe negare, ma poi riemerge.

Così accade quando si attraversa una zona difficile della città, un quartiere in cui si concentrano in poche centinaia di metri malessere, illegalità, degrado. L'istinto è quello di passare altrove o di passare

senza vedere. Ma se si è un abitante del quartiere, un commerciante, un vigile della polizia municipale, un operatore sociale, un politico responsabile di fronte ai cittadini, bisogna provare a “dare un posto al disordine”.

Si proverà ad analizzare il testo del bando alla luce dei principi della Mediazione Comunitaria e dei contributi offerti da alcuni docenti intervenuti al Corso di perfezionamento in “Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche” - anzitutto quello di Carlos Giménez - tenutosi nell’a.a. 2015/16.

Metodologia

Dopo alcuni cenni alla storia del sestiere e alla situazione attuale nella zona, si procederà all’analisi del testo del bando, prendendo in considerazione alcune parole chiave. Si esamineranno quindi i concetti ai quali le stesse parole chiave rimandano, evidenziando i riferimenti teorici presenti nella letteratura sulla Mediazione Comunitaria emersi durante il corso. Si vedrà quindi l’applicazione concreta di questi concetti-base della mediazione attraverso il confronto con il testo *“Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable”* (Buades Fuster et al., 2013).⁵³ Quest’analisi servirà a capire quanto i binari tracciati attraverso il bando abbiano in quel contesto, le potenzialità e le caratteristiche per costruire una reale esperienza di mediazione comunitaria.

Chi scrive lavora da vari anni nel Centro Storico di Genova, in qualità di assistente sociale del Comune, presso un servizio che ha sede proprio nel cuore del Sestiere della Maddalena ed ha avuto modo di seguire da vicino lo svolgersi del progetto “Dare un Posto al disordine”, partecipando a riunioni dell’équipe di coordinamento, dell’équipe di base e ad incontri con abitanti e associazioni del quartiere, nel corso dei 17 mesi successivi alla scadenza del bando e all’assegnazione del progetto ad un consorzio di soggetti del terzo settore. Si tratta quindi di un’”osservazione partecipata”.

53. Nelle citazioni letterali dal Manuale la traduzione è di chi scrive.

Il passato e l'oggi alla Maddalena

La prima rivoluzione urbanistica del quartiere avviene nel Cinquecento quando nella zona a monte fu realizzato un insediamento residenziale che, con i suoi sontuosi palazzi, celebrava la potenza dell'oligarchia cittadina, lungo la "Strada Nuova", l'odierna via Garibaldi, aperta a ridosso delle mura, ai piedi del colle di Castelletto. Dove prima sorgevano case popolari e il postribolo pubblico, costruirono i loro palazzi sei delle famiglie nobili più in vista di quell'epoca (Caraceni Poleggi, 1984: 32). Nello spazio pubblico, in realtà ben poco pubblico sembrerebbe, si giocano da sempre il potere, i valori, gli interessi.

La Maddalena, con Prè, Molo, Portoria, San Vincenzo, San Teodoro è uno dei sei sestieri in cui è suddivisa la Genova storica: dal Mandraccio (Molo Vecchio) a Capo di Faro (la Lanterna). Occupa un'area di circa 23 ettari; oggi fa parte, dal punto di vista amministrativo, del Municipio 1-Centro Est.

La popolazione dell'unità urbanistica della Maddalena al 31 dicembre 2012 risultava di 5825 abitanti. L'andamento demografico storico evidenzia che, a fronte di una popolazione sostanzialmente stabile per quasi un secolo (da 11.891 abitanti nel 1861 a 11.629 nel 1951), nella seconda metà del Novecento si assiste al dimezzamento degli abitanti, fenomeno che ha interessato i tre "sestieri" del centro storico (Prè, Molo e Maddalena). L'esodo tocca le punte massime negli anni sessanta, proprio nel momento di maggiore espansione demografica della città nel suo complesso. A partire dai primi anni duemila si assiste ad una ripresa, legata soprattutto all'insediamento di immigrati stranieri. Proprio questa forte presenza straniera (complessivamente i tre quartieri del centro storico hanno con il 21,3% la maggior percentuale di residenti nati all'estero, tra tutti i quartieri genovesi) determina alcune anomalie rispetto alla media generale del Comune, quali un'elevata presenza di maschi (110,5 ogni 100 femmine, a fronte di una media comunale di 88,6), un'età media

più bassa e un'elevata percentuale di famiglie composte da una sola persona.

La Maddalena costituisce una sorta di “area naturale”, frutto della sedimentazione di processi storici, sociali, culturali. Le attività artigianali hanno segnato la vocazione del quartiere e ne rimane traccia nei toponimi. Negli ultimi anni la chiusura di molte antiche attività commerciali (anche in parte legata al trasferimento o alla chiusura di servizi come l'Ufficio Postale, l'Ufficio Anagrafe ed altri ancora trasferiti al “Matitone”) e lo spostamento di una parte degli abitanti in periferia hanno determinato l'abbandono di spazi che sono diventati degradati e sono stati occupati dagli immigrati e da strati sociali più disagiati. Certe zone, certi vicoli larghi un metro, sono diventati l'ambiente ideale per la proliferazione di comportamenti devianti e attività illecite di vario genere. Tali dinamiche perverse hanno finito con l'attrarre l'interesse di alcuni soggetti riconducibili alla criminalità organizzata di stampo mafioso (La Spina, 2013: 139).

Nei decenni si sono quindi avvicinate e stratificate varie tipologie di abitanti, dando luogo anche al fenomeno della *gentrification*, persone o nuclei appartenenti a ceti sociali medio alti che si sono trasferiti alla Maddalena.

Premesse politiche del progetto

Anni 2007/2014

Nel marzo 2007 la Giunta comunale approva il Patto per lo Sviluppo locale della Maddalena, che viene sottoscritto da Comune di Genova, Municipio Centro Est, Prefettura, Camera di Commercio, Civ Maddalena, Associazione Il Sestiere della Maddalena, Facoltà di Architettura. Qualche anno dopo l'Amministrazione Comunale intende rilanciare il Patto per la Maddalena, coinvolgendo tutte le realtà organizzate, le associazioni e le reti di cittadini che vogliano contribuirvi. Nel giugno 2013 si svolge un'assemblea presso il laboratorio sociale di vico Papa con la presenza di Sindaco e di Assessore alla Legalità e Diritti e di quasi un centinaio tra cittadini, soggetti economici, rappresentanti di associazioni, abitanti. Un primo bando pubblico promuove progetti e interventi di carattere sociale e

culturale nel sestiere della Maddalena. I progetti finanziati riguardano l'aumento delle condizioni di vivibilità e sicurezza del territorio, l'aumento dei flussi di presenza e frequentazione “verticali e orizzontali” (dalla città al centro storico al Sestiere), il coinvolgimento di gruppi formali e informali di cittadini del quartiere, con particolare attenzione a chi vi abita e lavora, il potenziamento di creatività e innovazione.⁵⁴

Nel 2015 viene indetto l'Avviso pubblico, oggetto di questo scritto, che fa parte dell'azione istituzionale “Dare un posto al disordine” attraverso la quale il Comune di Genova, tramite l'Assessorato Legalità e Diritti, ha voluto “sperimentare un intervento di mediazione territoriale prevenzione e contrasto alle forme devianti di uso dello spazio pubblico” (v. testo Avviso Pubblico, Premessa, p.2).

Avviso pubblico, parole chiave

A livello legislativo l'avviso pubblico fa riferimento alla Legge Nazionale 382/00, che demanda alla Regione compiti di indirizzo “... favorendo forme di co-progettazione promosse dalle amministrazioni pubbliche che coinvolgano attivamente i soggetti del terzo Settore per l'individuazione di progetti sperimentali e innovativi” (Premessa).

Nel bando si individua la co-progettazione come forma di collaborazione (art. 1 comma 1) fra Amministrazione comunale e terzo settore.

Nel testo dell'avviso pubblico si sono individuate alcune parole, o gruppi di parole menzionate più volte:

minaccia/allarme sociale; comunità/convivenza; disordine; presidio; persone/protagonismo/cittadinanza attiva; spazio pubblico/vivibilità; polizia municipale; mediazione/mediatori

IMMAGINE 35

54. Queste note sono desunte “Era Superba” testata genovese on line “indipendente”: <<http://genova.erasuperba.it/>>

La questione in evidenza è quindi la vivibilità dello spazio pubblico. Questo è caratterizzato da varie forme di disordine, che toccano le persone, le “comunità locali” che vivono nel sestiere. Esse creano minaccia e allarme sociale e rendono difficile la convivenza.

Viene delineato un progetto che permetta di creare un’interfaccia della Polizia Municipale (l’ufficio promotore è “Legalità e Diritti”), che sia ad essa complementare, che costituisca un “presidio leggero”, alternativo alla militarizzazione del territorio, che consolidi e promuova il protagonismo delle persone e le esperienze di cittadinanza attiva, attraverso la presenza di mediatori sociali ed interventi di mediazione. Si prevede un intervento della durata di 12 mesi da realizzarsi nell’area territoriale della Maddalena.

Dietro a queste parole chiave possiamo rintracciare realtà e concetti legati all’approccio della Mediazione Comunitaria. Proviamo a vederne alcune.

Minaccia/Allarme sociale

Una ricerca pubblicata nel 2013, finanziata dalla Compagnia di San Paolo, descrive le varie modalità attraverso cui si manifesta l’illegalità alla Maddalena (La Spina, 2013: 148): lo sfruttamento della prostituzione è stata in mano ad una famiglia mafiosa che attraverso speculazioni immobiliari aveva creato un impero di oltre 100 unità immobiliari (sottoposte a sequestro giudiziario nel 2010), delle quali la maggior parte in zona Maddalena. Questi locali, i cosiddetti bassi, venivano affittati a prezzi esorbitanti alle lavoratrici del sesso. Si era costituita un’organizzazione di tali proporzioni che aveva assunto ramificazioni in Sicilia, in Olanda e in Sudamerica per il reclutamento delle prostitute, tanto da diventare un punto di riferimento nella tratta dei migranti. L’organizzazione gestiva e controllava interamente l’attività illecita connessa con la prostituzione, attraverso una forma particolare di controllo del territorio, che si definisce come un’offerta di protezione nei mercati illegali (permessi di soggiorno, “matrimoni bianchi”, servizio mensa, assistenza...). Oltre la prostituzione e lo

spaccio, è presente anche il fenomeno dell'usura, come strumento da parte di famiglie camorriste per radicarsi nel territorio, attraverso l'acquisizione di beni immobili di imprenditori e residenti molto indebitati con gruppi malavitosi. A sfondo di tutto questo il collegamento con professionisti, avvocati, commercialisti... che collaborano per fare diventare legale ciò che non lo è e per agevolare il riciclaggio del denaro.

Come scrive nel 2011 Claudio Oliva, all'epoca referente del Patto per lo sviluppo della Maddalena:

“La Maddalena è un quartiere in crisi: lo svuotamento della zona dalle attività storicamente legate al porto e dalla gran parte degli abitanti storici, lo hanno reso uno spazio urbano deprivato del tessuto commerciale, dei suoi uffici e abitato da persone che per status sociale, aspettative e provenienza etnica, nonché per il loro rapporto con le regole ritenute prioritarie, hanno approcci conflittuali e divergenti...Questo vuoto è stato occupato da una criminalità organizzata che ha trasformato il quartiere in una grande fabbrica della prostituzione, oggi crocevia logistico di una rete internazionale. Questa monocultura è un fattore di crisi del sestiere perché lo soffoca, lo isola, rende impossibile o residuale ogni altro uso e funzione dello spazio urbano.”

“Il sestiere della Maddalena è un microcosmo variegato che racchiude tra i suoi vicoli persone con diverse origini geografiche, diverse appartenenze socioculturali e diverse posizioni occupazionali che portano a una stratificazione interna...questa condivisione quotidiana degli spazi da parte di una popolazione così variegata, se da un lato è una fonte di ricchezza, dall'altro può essere causa di tensioni spesso riprese ed enfatizzate dai mass media locali, che restituiscono alla cittadinanza un certo tipo di immagine del sestiere” (La Spina, 2013: 112).

I quotidiani locali e anche i social network non mancano di evidenziare con frequenza gli episodi relativi ad aggressioni, scippi, inseguimenti da parte delle Forze dell'Ordine, arresti di individui trovati in possesso di quantitativi di sostanze che vanno oltre il consumo personale.

Una situazione come questa esige di riunire l'impegno della cittadinanza, le organizzazioni della società civile e l'Amministrazione Pubblica.

Persone – protagonismo – cittadinanza

Come ha osservato Massimo Morisi durante il ciclo di incontri “Memorie del Bisagno” organizzato nell'aprile 2016⁵⁵ - al quale hanno partecipato esperti di politiche attive di cittadinanza ed esperti di mediazione comunitaria, italiani e non – “le politiche pubbliche attive spiegano il legame dell'individuo con la città.”

In questo momento di crisi dei corpi intermedi di carattere politico, che stanno tra noi e la città, la partecipazione rappresenta un passaggio verso la capacità di assumere decisioni collettive; è connessa con il bisogno di visione, perché le nostre scelte individuali sono legate a quelle collettive (es. il piccolo negozio invece della grande distribuzione).

La partecipazione è in parte cessione di potere da parte delle amministrazioni, ma rappresenta anche risorse che vengono messe in campo. Per esempio la partecipazione dei cittadini alla formazione e alla messa in opera di opere pubbliche è un impegno faticoso per i cittadini stessi: non significa solo partecipare alle assemblee pubbliche per contestare Sindaco e giunta, che comunque è qualcosa (è il “potere di interdizione” di Pierre Rosanvallon: si ha bisogno di un nemico; questa forma di partecipazione c'è e ci sarà sempre.)

55. Ciclo di incontri “Memorie del Bisagno”, Genova destino comune, con il patrocinio del Municipio IV Media Valbisagno e Palazzo Ducale, aprile 2016. Questo ciclo, che ha visto tra i suoi relatori tra gli altri Ramón Alzate, Mara Morelli, Danilo De Luise, è stato il risultato di un percorso di cittadinanza attiva compiuto da varie associazioni della Valbisagno, che si sono impegnate, a partire dal periodo post alluvione 2011, nell'assumere il compito di aumentare le conoscenze, la riflessione, la condivisione e stimolare la responsabilizzazione sui problemi locali, avvalendosi anche dell'apporto dell'Associazione di Mediazione Comunitaria. <<http://www.amicidipontecarrega.it>>

Serve un'Amministrazione che cerchi forme di partecipazione tali che possano contribuire a costruire politiche pubbliche. Comportano fatica, impegno, empatia reciproca (convincere ed accettare di farsi convincere). "Dove lo si fa, qualcosa succede, direttamente o indirettamente", afferma Morisi.

Le decisioni collettive che influenzano le nostre vite hanno una caratteristica: hanno una forma giuridica, appartengono alla "norma". È una forma con la quale bisogna fare i conti, che deve poter costruire politiche pubbliche aperte alla partecipazione collettiva. Morisi osserva che la mobilitazione in genere coinvolge piccoli numeri di cittadini, non è mai un fatto di massa. Si tratta di minoranze morali, ma ognuno di quei pochi è un piccolo nodo della rete, con un effetto alone sugli altri. D'altra parte non è questo il periodo dei grandi numeri, basti pensare alle percentuali di votanti nelle consultazioni elettorali. Questi piccoli numeri sono la chiave, ma vanno coltivati. Deve essere un'esperienza assidua, costante.

Come per le quote rosa, ci sono certi movimenti (o momenti) che innescano un clic, un interruttore. Per la partecipazione è la stessa cosa. È necessario andare oltre le manifestazioni volontaristiche. Anche a livello locale servono determinazioni giuridiche che ne definiscano lo spazio.

Attualmente si sta muovendo qualcosa in Italia senza una strategia specifica, mentre la forma è sostanza, è importante "come" si procede.

Morisi si chiede se chi vuole partecipare e agisce per il bene pubblico, si muova solo per uno scopo ostativo; o per raggiungere un certo obiettivo in cui crede? Chi partecipa vuole raggiungere un obiettivo, si mette in gioco, ci mette la faccia, la propria responsabilità pubblica. Nel corso del processo è possibile cambiare idea, opinione, ma intanto si accetta anche di cambiare attraverso quell'esperienza. Questo migliora la qualità della cittadinanza, migliora il rispetto reciproco. La partecipazione "non possiamo berla", dobbiamo ragionarla.

Quali strumenti ha una comunità che ha bisogno di creare o ricreare legami o renderli espliciti? Prima di tutto esperienze di apprendimento. Morisi osserva che nei "regimi post-democratici" nei

quali viviamo, il luogo, la sede dove possiamo esercitare la nostra azione è il livello locale, il livello della prossimità. È qui che la comunità va costruita.

Ormai il mandato rappresentativo ha perso la sua pregnanza. La legittimazione formale da sola non basta: c'è bisogno di una legittimazione sostanziale, che può/deve essere fornita attraverso le forme di partecipazione. Morisi ritiene che sia necessario arrivare a leggi urbanistiche regionali che creino dei vincoli per chi decide. Il cittadino fornisce all'Amministrazione locale delle competenze delle quali essa è carente: in cambio vuole che gli sia attribuito un ruolo tale da influenzare i processi.

Come si può favorire il protagonismo delle persone e della comunità? Come si può favorire la partecipazione? Se ci si sposta dall'area delle politiche pubbliche a quella della mediazione comunitaria si ritrova il concetto di partecipazione.

Marchioni et al. (2013: 62) a proposito dell'intervento comunitario affermano che esso:

“costituisce un approccio e un metodo adeguato ai contesti di democrazia partecipativa come elemento fondamentale di integrazione, sviluppo e approfondimento della democrazia formale e rappresentativa. È un modo per affrontare la profonda crisi attraversata in questo periodo storico dai partiti e dal sistema rappresentativo e che permette di andare al di là di una democrazia che si esprime solo attraverso il voto ogni quattro anni. Si tratta di una proposta politica di interesse generale, non limitata a sole situazioni particolarmente critiche”.

L'intervento comunitario costituisce “il complesso di azioni destinate a promuovere lo sviluppo di una comunità attraverso la partecipazione attiva di questa nella trasformazione della sua propria realtà”; La finalità dell'intervento nella comunità è il “miglioramento delle condizioni di vita della popolazione interessata” (Malgesini Rey, 2013: 227). L'Intervento comunitario nasce dal concetto di partecipazione come diritto e di possibilità per tutti di poter partecipare in parità di condizioni. In questo senso essere cittadinanza attiva, praticare la partecipazione può passare anche attraverso l'intervento di mediazione comunitaria.

Il lavoro comunitario può avere due differenti accezioni:

- comunitario in quanto si assume la comunità come destinataria di interventi e pertanto, come oggetto - e non soggetto - dell'intervento
- il processo comunitario assume la comunità come protagonista e pertanto attrice diretta.

Naturalmente è questa seconda accezione che interessa in un processo di Mediazione Comunitaria. Giménez parla di nuova cittadinanza: i cittadini sono membri di uno stato di diritto e soggetti di diritti e di doveri. I punti in comune tra gli abitanti di un quartiere possiamo individuarli nell'ambito dei diritti. In quanto membri di una comunità, gli abitanti condividono anche un insieme di obblighi.

La mediazione è un approccio, oltre che un metodo, che consente sì di rendere gestibili i conflitti, "ridurre le tensioni", come si auspica all'articolo 1 p. 3 del bando, ma anche di creare legami, relazioni tra residenti e tra gruppi in modo che possano riconoscere gli interessi e gli obiettivi comuni.

I protagonisti (dell'intervento comunitario)

È interessante notare come Giménez approfondisca il metodo che consente di intervenire in modo serio ed efficace nella comunità. Identifica tre protagonisti.

Le amministrazioni in primo luogo (tutte le amministrazioni pubbliche in senso lato, in particolare l'ente locale Comune, ma anche tutti i soggetti del terzo settore che intervengono in un territorio e che amministrano risorse di vario tipo); la cittadinanza in secondo luogo, dato che entrambi stanno alla base del sistema democratico (Marchioni, 2013: 69). Si individuano, quale terzo protagonista, i professionisti e i tecnici, cioè tutti quelli che si relazionano direttamente e quotidianamente con la popolazione e che gestiscono

servizi, programmi e prestazioni e che possono contribuire con conoscenze ed elementi scientifici (Marchioni, 2013: 60).

IMMAGINE 36

Tra le implicazioni di questo essere protagonisti a tre livelli, Marchioni sottolinea che:

- i politici eletti “lo facciano nella maniera più partecipativa possibile, tenendo conto della cittadinanza non solo nel momento del voto, ma anche durante tutto l’esercizio del proprio mandato e introducendo modalità e norme che rendano la partecipazione un elemento di differenza e di positività nel loro modo di governare” (Marchioni, 2013: 61)
- i tecnici non limitino le proprie attività alla gestione assistenziale delle prestazioni, ma contribuiscano affinché la popolazione possa partecipare attivamente nell’azione di migliorare la propria reale autonomia sia individuale sia collettiva, cessando di essere puri destinatari e beneficiari delle stesse
- la partecipazione della cittadinanza e delle sue organizzazioni sociali sia un elemento centrale dell’intervento comunitario.

Ai nostri giorni la cittadinanza è andata spesso delegando in maniera passiva alla classe politica il governo della cosa pubblica. I cambiamenti sociali demografici (l’immigrazione in primo luogo) ed economici che si sono verificati in modo rapido e intenso negli ultimi decenni, hanno portato ad un assottigliamento della vita comunitaria, ad una perdita di orizzonti collettivi, al rafforzamento di rivendicazioni particolari.

Nel testo del bando si parla espressamente di “azioni di rigenerazione urbana promosse negli anni, ma anche della crescente vitalità e protagonismo di forme organizzate di cittadinanza attiva”.

I processi comunitari possono ricevere impulso o essere proposti da chiunque dei tre protagonisti, che comunque dopo si impegnerà a

coinvolgere gli altri. Le possibilità sono infinite e variano a seconda delle circostanze; il metodo deve quindi essere flessibile, adattabile a differenti situazioni e opportunità.

In questo caso è la Pubblica Amministrazione che si muove si attiva e propone.

Il Comune dichiara nel bando l'obiettivo di "potenziare i processi di riqualificazione in atto e migliorare la qualità della vita nel quartiere". Quest'ultima, vedi p. 10, è la finalità del lavoro comunitario.

La partecipazione consente ad una cittadinanza, destinataria passiva di decisioni, di divenire attiva. Marchioni (2013: 62) suggerisce che la partecipazione è un buon antidoto contro la corruzione. Questo non è semplice: richiede tempo, processi lenti e complessi. Intraprendere un progetto di intervento basato su una metodologia partecipativa e comunitaria che fa della partecipazione il fatto centrale (p. 31) è sempre un *apostar*, una scommessa.

I livelli di partecipazione possono essere differenti e si rimanda per questo alla teoria dei tre circoli⁵⁶. L'importante è la continuità del processo partecipativo, non che siano sempre le stesse persone.

La partecipazione cittadina è l'asse della nostra convivenza e lo strumento per promuovere uno sviluppo umano. Si esprime nella capacità di associarsi e lavorare uniti nel riconoscimento dei diritti umani e nella coscienza della dignità personale, che ci appartiene per la nostra condizione di cittadini.

Nel bando si parla espressamente di "bisogni delle persone e comunità locali". Dal punto di vista urbanistico e geografico ci si riferisce al sestiere della Maddalena e a strade limitrofe del Centro Storico di Genova.

Comunità

56. Possono essere diversi i livelli di coinvolgimento dei diversi soggetti interessati, nei diversi momenti del processo (Marchioni et al., 2013: 63-64).

Le definizioni di Comunità sono molteplici, ma nel Manuale già citato si ricorda che:

“la comunità è una rete di relazioni di mutuo aiuto, di facile accesso e dalla quale la persona potrebbe dipendere. Si tratta di raggruppamenti ampi di individui, che possono sviluppare un sentimento di impegno reciproco. Le dinamiche di coesione sociale sono simili a quelle che si producono nell’interazione in gruppi piccoli. Senza dubbio in una comunità non tutti i membri si conoscono tra loro, ma sono esposti all’influenza delle relazioni indirette con individui che appartengono al medesimo spazio sociale di riferimento. Gran parte dell’interesse che la nozione di comunità riveste risiede precisamente nell’analisi degli effetti non consapevoli della struttura sociale sull’individuo.” (Maya Jarego et al., 2013: 75).

Inoltre la comunità è sempre un territorio abitato da una popolazione che può contare, o meno, su determinate risorse ed esprime, o meno, determinate domande e che vi giocano quattro elementi caratteristici che si interfacciano tra loro: il territorio, la popolazione, le risorse tanto tecniche come comunitarie (associazioni, gruppi formali e informali, leader formali e non), le domande/necessità/potenzialità esistenti.

La letteratura distingue tradizionalmente tra comunità locali, cui si accenna nel bando all’articolo 1, e comunità relazionali: nelle prime conta la prossimità geografica, mentre le seconde si definiscono in funzione delle relazioni e del sentimento di appartenenza dei membri (per esempio le comunità virtuali o le persone con interessi comuni).

Non è facile stabilire i limiti di una comunità, ma Giménez osserva che questo concetto definisce una dimensione che permetta lo sviluppo del processo partecipativo e comunitario e che risponda ai criteri di:

- dimensione municipale, cioè coincidere con un comune, un distretto, un quartiere, una zona. Svincolare la definizione di comunità dalla dimensione istituzionale dei municipi e del Comune relega la dimensione comunitaria a un elemento secondario e marginale, mentre legarla a questa dimensione

trasforma l'esperienza in una possibilità politica di interesse generale e ripetibile

- dimensione fisica e della popolazione che permetta la relazione e l'incontro diretto tra i tre protagonisti: le nuove tecnologie mediatiche, per quanto sempre più utilizzate, non potranno mai sostituire le relazioni e l'incontro diretto.

Per parlare di comunità è infatti necessario che si sviluppi quello che Maya Jarego (2013: 76), chiama un “sentimento soggettivo di appartenenza”: la percezione di somiglianza con gli altri, un'interdipendenza riconosciuta, la volontà di mantenere questa interdipendenza, dando o facendo per gli altri ciò che ci si aspetta da essi, la sensazione di essere parte di una struttura più ampia, affidabile, stabile. Altri elementi sono la percezione da parte dei membri, di essere significativi gli uni per gli altri, la fiducia condivisa nel fatto che le necessità dei membri saranno affrontate attraverso un impegno comune. Componenti del “sentimento di comunità” sono perciò l'appartenenza, l'influenza, l'attenzione alle necessità, i legami emotivi.

Storia condivisa e simboli condivisi, tempo di residenza in un luogo sono altri elementi che incidono sul senso di appartenenza alla comunità.

È documentato, tra l'altro, un processo di reciproco potenziamento tra partecipazione e sentimento di comunità, in rapporto con la percezione di controllo ed *empowerment* individuale e collettivo (Maya Jarego et al., 2013). I residenti maggiormente attivi, in genere, avvertono un maggior sentimento di appartenenza e viceversa. Avere relazioni sociali positive con gli altri abitanti si associa ad una maggiore identificazione con il quartiere. Nello sviluppo del sentimento psicologico di comunità rivestono un ruolo chiave gli spazi di intermediazione, cioè quei luoghi e contesti dove gli abitanti possono incontrarsi, stabilire relazioni e sviluppare legami emozionali condivisi (il mercato, un'associazione di residenti, una piazza, la chiesa, oppure altre organizzazioni come le scuole, o i centri comunitari...).

In ultima istanza il sentimento di comunità ha effetti positivi in termini psicologici e sociali, influisce su gli indicatori di benessere psicologico, il grado di soddisfazione, la salute fisica e mentale. Le persone che sviluppano un'identificazione positiva con il contesto comunitario sono solite anche percepire un maggior grado di controllo e migliori strategie per affrontare lo stress. Il sentimento di comunità è in rapporto con una minore percezione della delinquenza ed è associato con una miglior situazione del quartiere in termini di partecipazione, organizzazione comunitaria e necessità sociali (Maya Jarego et al., 2013: 77).

Il conflitto che può generarsi in un quartiere rispetto ad una situazione di cambiamento può essere più o meno latente e generalmente coinvolge le fasce deboli della realtà individuata. Esso può essere evitato o ridotto mediante un'accurata campagna di prevenzione e sensibilizzazione che deve coinvolgere la cittadinanza.

Convivenza

Nel testo dell'avviso pubblico si fa riferimento a una situazione di partenza in cui emergono “le alterazioni delle forme di convivenza, riconducibili al fenomeno dell'uso deviante, improprio, dello spazio pubblico e successivamente si delinea l'obiettivo di “contribuire a migliorare le forme di convivenza”.

Secondo Giménez è necessario distinguere tra relazioni di ostilità, coesistenza e convivenza. “In Europa si coesiste”, afferma Giménez; condizione che ha comunque un suo valore, può permettere una pace, sia pur fragile, mentre convivenza significa presenza di relazioni significative, magari difficili, ma significative; va ben al di là della mera coesistenza; per schematizzare:

Convivenza	Coesistenza
Comunicazione	Quasi assenza di sentimenti reciproci
Rispetto attivo	Se c'è rispetto, è passivo

Si affronta il conflitto in maniera pacifica in forma di dialogo

Profondamente dinamica

Il conflitto rimane latente, non viene quasi mai affrontato

Statica

C'è anche un polo negativo del sistema che è quello dell'ostilità, che si manifesta in un quartiere attraverso molteplici forme, per esempio atteggiamenti e discorsi che colpevolizzano alcuni soggetti, spesso gli stranieri, che vengono considerati causa di tutte le negatività; come espressione di rifiuto di chi è diverso.

“La convivenza (è) un'esperienza irta di conflitti”, afferma Bauman (2009: 26). Si può parlare di convivenza tra i soggetti presenti alla Maddalena? Si può parlare certamente di conflitto: tra gli abitanti versus gli occupanti/sostanti del suolo pubblico, versus le istituzioni che “li lasciano soli”, che “non fanno nulla”; tra gli occupanti e i rappresentanti più prossimi della legalità, la Polizia Municipale.

Il conflitto non è né positivo né negativo, afferma Nató, semplicemente “è”. Anzi la mediazione comunitaria lo vede come un'opportunità di apprendimento (Nató et al., 2016: 77). Emerge quando ci sono certe condizioni, per esempio l'incompatibilità di interessi, la scarsa capacità di riconoscimento della differenza da parte di una società e/o dei suoi membri, la mancanza di fiducia nella legge o nelle regole, questioni riguardanti il potere.

Giménez afferma che in situazioni di fragilità non si può dare per scontata la convivenza tra persone e gruppi distinti, come tantomeno si può congelare l'ostilità. In tali situazioni di fragilità l'unica risposta è incoraggiare la partecipazione dei cittadini, il coinvolgimento di tutto il contesto dei soggetti presenti e attivi in un quartiere.

“In realtà c'è sempre una mescolanza o combinazione di elementi. Questo è l'interessante dell'approccio adottato poiché obbliga a identificare in ogni spazio e in ogni tempo cosa c'è e quanto di ogni aspetto.” (Giménez, 2009: 24).

Bisogna chiedersi quali parti sono in gioco, quali sono i loro interessi - ciò che realmente si vuole, si desidera - quali i bisogni, le

necessità, cioè il minimo indispensabile, ciò che si deve avere. Capire se esistono interessi comuni tra le parti.

Sembra anche importante ricordare quanto precisato da Johan Galtung (2007) nel corso di un'intervista in merito alle mosse indispensabili nella metodologia della mediazione:

- identificazione dei partecipanti
- ricognizione dei loro obiettivi
- distinguere tra obiettivi legittimi e illegittimi
- costruire ponti tra rispettive posizioni legittime.

A proposito dell'uso dello spazio possiamo individuare alla Maddalena obiettivi legittimi e obiettivi illegittimi?

Uso dello spazio pubblico

Lo spazio è sicuramente tra i beni materiali che entrano in gioco nei conflitti, o meglio in ciò che emerge del conflitto nelle posizioni contrapposte, negli interessi che stanno dietro le posizioni (Nató, 2012).

L'oggetto del conflitto viene qui individuato nell'uso dello spazio pubblico. Sappiamo che un quartiere è nello stesso tempo uno spazio fisico e materiale (edifici, infrastrutture, locali, piazze...), uno spazio socio culturale e simbolico (storia e memoria, identità, quotidianità e periodicità, feste, relazioni, immagine interna ed immagine esterna, reti sociali, pagine web...). È comunque uno spazio privilegiato per un lavoro finalizzato alla convivenza.

Ciascuna delle persone che alla Maddalena vivono e lavorano ha una percezione differente dello spazio e del quartiere, perché ciascuno vive una propria dimensione all'interno di un certo ambiente, fatto di determinate persone, attività e pratiche. Si creano così immagini diverse dello stesso luogo a seconda dello status dei diversi soggetti. È però oggettivo che sono in atto alla Maddalena dei processi che la

rendono “periferia sociale”, pur essendo contigua alla strada dei palazzi principeschi, del potere, al centro.

“Vivibilità e reale fruibilità dello spazio pubblico”, si dice nell’avviso pubblico. È inevitabile pensare alle figure delle donne cosiddette *sex-worker*, schierate durante il giorno in attesa dei clienti; la loro provenienza è prevalentemente dal Sudamerica e dall’Africa. Ci sono un gruppo di lavoratrici stabili, più anziane, mentre ci sono alcune presenze che cambiano periodicamente. Pensare ai consumatori di bevande alcoliche che stazionano in gruppo vicino a locali poco attraenti e mettono in pratica comportamenti disturbanti per la quiete, per l’igiene dell’ambiente; o ancora ai “call center” e alle rivendite di generi vari, ma soprattutto di bevande, ai traffici degli spacciatori al limitare dei vicoli o negli ecopunti (punti di raccolta dei rifiuti, collocati lungo la strada).

In situazioni nelle quali lo spazio fisico è così massicciamente occupato da “presenze disturbanti” e dal contorno di figure collaterali a questo mondo parallelo con propri valori, sistemi, codici, obiettivi diversi da quelli legittimati da abitanti, commercianti, operatori sociali del pubblico e del privato, Polizia Municipale, l’Ufficio Legalità e Diritti cerca un terreno nuovo sul quale confrontarsi. O almeno strumenti nuovi.

Questo mondo parallelo è avvertito come una minaccia non tanto come pericolosità concreta per i passanti o gli abitanti, almeno durante il giorno⁵⁷, ma come occupazione anche simbolica dello spazio non solo fisico, mentale e culturale, come cedimento di terreno nella partita tra illegalità e legalità, tra chiaro e sommerso, tra leale competizione e prevaricazione, tra sviluppo e sfruttamento.⁵⁸ La

57. Operatori della Polizia Municipale riportavano, durante una recente formazione legata al progetto, sensibili differenze tra quanto avviene di giorno e la vita notturna del Sestiere.

58. Vedi uno spazio virtuale ANSA - GENOVA, 06 LUG - Nei primi sei mesi del 2016 nel centro storico i reati sono diminuiti del 10% e grazie a 3 mila interventi delle forze di polizia sono state effettuati 18 interventi al giorno, con un bilancio di 212 arresti e 183 stranieri espulsi. Sono le cifre emerse dall’incontro del Comitato provinciale per l’ordine e la sicurezza che si è riunito oggi in prefettura. Dall’incontro è emerso che nonostante questo per dare una risposta più adeguata alla percezione di insicurezza vissuta dai cittadini i servizi di pattugliamento nei vicoli dovranno essere

situazione è segnalata ampiamente da articoli sui quotidiani locali e sul web.⁵⁹

Questa realtà sta accanto a fatti concreti, tangibili, che vanno nella direzione di migliorare la vivibilità e la convivenza, avvenuti nel Sestiere quali l'apertura della sede dell'associazione Libera in Vico Mele, che sta usando un basso, locale confiscato alla criminalità organizzata; l'apertura della sede di A.M.A. (Associazione Abitanti Maddalena, con annessa piccola biblioteca di quartiere); la ricostruzione e l'allestimento di un edificio in Vico Rosa - dove prima esisteva un bar punto di riferimento dello spaccio - ad opera del Comune - per aprirvi un Asilo Nido, che dopo un po' di comprensibili lentezze iniziali sta funzionando a pieno ritmo e ospita 20 bambini; come i tornei del Maddavolley, aperti a tutti che si tengono ogni anno a fine primavera in piazza Cernaia che coinvolgono fino a 26 squadre; i laboratori sociali di Vico Papa dove si tengono quotidianamente attività culturali-ricreative-ginniche; come le cene in piazza che abitanti organizzano portando panche e tavoli prestati dal parroco e pietanze preparate da ognuno; l'apertura di Met, un negozio di commercio di prodotti agricoli a chilometro zero. O presenze istituzionali "storiche", come la collocazione del Servizio sociale del Comune in Piazza Postavecchia o il trasferimento qualche anno fa di un centro socio-educativo in un palazzo storico di piazza Cernaia, l'apertura della sede di "Nuovi Profili", le aule di Pas à Pas, dove si insegna italiano ai rifugiati e altre ancora.

maggiormente mirati e modulati in base alle segnalazioni del Comune, che a sua volta riporterà le sollecitazioni di abitanti e commercianti del centro storico. Nel corso della riunione l'assessore alla Sicurezza del Comune di Genova Elena Fiorini ha elencato le zone e i vicoli del centro storico da dove sono giunte più segnalazioni da parte dei cittadini: Prè, l'ex ghetto, Maddalena, 4 Cantì di San Francesco, vico Rosa, vico Mele, Sottoripa, Canneto, San Bernardo, Giardini Luzzati, vico Biscotti e Gramsci. "Una mappa, ha sottolineato l'assessore, in continua evoluzione e cambiamento, e per questo anche i pattugliamenti delle forze dell'ordine devono essere capaci di modificare e rimodulare i servizi dei controlli.

59. Si veda, per esempio, Secolo XIX del 2/3/2009 di Marco Grasso, "Così si paga il pizzo in via della Maddalena"; <genovaquotidiana.com>.

Mediazione – mediatori sociali

“Promuovere nuovi approcci di presidio e di controllo che abbiano fondamento in azioni di prevenzione mediazione e gestione delle criticità sperimentali (...) Contribuire a migliorare le forme di convivenza attraverso una riduzione degli impatti che i fenomeni devianti hanno sulla vivibilità della Maddalena e, più in generale, nel Centro storico (...) dare un fattivo contributo nel “ridurre la tensione” al fine di costruire le condizioni per i successivi interventi di integrazione sociale” (art.1, p.3)

Presidio e controllo rimandano all'intervento della Polizia Municipale, cui è logico faccia riferimento la Direzione dell'Ufficio Legalità e Diritti, ma fondati su azioni di prevenzione e mediazione. Qui si prefigura la trasformazione di un intervento sanzionatorio, rivelatosi inefficace o insufficiente, frutto di un'ottica reato-sanzione, in un intervento sociale o almeno in un affiancamento dei due interventi quello sociale e quello delle Forze dell'Ordine.

Anche questo è un approccio tipico della mediazione: basta pensare alla mediazione restaurativa applicata in ambito penale (Laconi, 2015: 243-252).

Si propone infatti “un servizio di mediazione territoriale, svolto da un'èquipe multidisciplinare composta da operatori della polizia Municipale e da mediatori sociali”.

Per realizzare questo progetto, che è legato ad una visione della città da cui si vuole partire e nello stesso tempo costruire, è necessario un lungo lavoro di preparazione del tessuto sociale del quartiere, secondo quella che Malgesini Rey definisce strategia emancipatrice (2013: 234).

L'intervento comunitario prevede di:

- identificare adeguatamente gli attori, tra cui sia soggetti privati sia pubblici
- informare, coinvolgere, formare gli attori della comunità per aiutare a creare fiducia e reciproci benefici

- valutare, sistematizzare e dare delle priorità alle necessità della comunità attraverso la partecipazione di tutti gli attori interessati
- prevenire problemi di convivenza attraverso tecniche di risoluzione dei conflitti, media, mediazione e gestione delle diversità culturali e sociali
- pianificare e realizzare infrastrutture e servizi fisici e sociali necessari per la comunità
- valutare e ridurre gli impatti negativi di interventi effettuati da parte di individui, aziende, ed enti pubblici
- l'identificazione precoce di possibili problemi.

Si pensa pertanto ad un'equipe, che costituisca un “*presidio leggero*”, alternativo alla militarizzazione del territorio, in grado di gestire le criticità in un'ottica di mediazione (...) pensando a dei mediatori sociali che assicurano l'aggancio e la relazione con gruppi e presenze disturbanti e rappresentano insieme agli operatori della Polizia Municipale il punto di riferimento per i cittadini e le realtà sociali ed economiche del Sestiere” (art.1, p.3).

“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” e che altri metodi di risoluzione dei conflitti - per esempio il Diritto - non possono affrontare” (Nató et al., 2016: 80-82).

Per ciascuno i propri modelli sono naturali e pertanto universali, mentre si considera “l'altro” come un soggetto o un gruppo altamente problematico, portatore di stili di vita devianti.

La Mediazione costituisce uno spazio di trattamento delle differenze e/o delle divergenze, di riconoscimento delle alterità, di costruzione del tessuto sociale, di dialogo con altre coscienze e con il mondo. L'esperienza della modernità richiede la creazione di nuovi legami e la Mediazione ha il compito di cucire, imbastire i frammenti di questi legami: non come Dio della pace sociale, afferma Nató, ma

come uno strumento che permette agli individui e agli attori sociali di gestire i conflitti.

Il conflitto presuppone paradossalmente una certa cooperazione tra le parti, per co-costruire il conflitto stesso; la Mediazione propone di co-costruire la convivenza; come visto in precedenza, promuove una cultura basata sull'autodeterminazione e sull'iniziativa degli individui e degli attori sociali.

Conclusioni

Il contenuto del percorso compiuto in questo breve lavoro, nel tentativo di collegare alcuni riferimenti teorici della mediazione con il Manuale dell'intervento comunitario nei quartieri e con le linee tracciate dall'avviso pubblico, può essere rappresentato graficamente in questo modo:

IMMAGINE 37

Il quartiere è uno spazio privilegiato per l'intervento comunitario.

Le persone che soffrono, si arrabbiano per quanto accade nel "loro" spazio pubblico, da qualsiasi parte stiano, sono accomunate con gli altri che lo usano, dallo spazio stesso, dal diritto ad usarlo, dal fatto di "appartenere" al quartiere. Lavorare per una migliore vivibilità del quartiere, per trasformare l'ostilità o la coesistenza in convivenza, passa attraverso un processo di relazioni, apprendimento, ascolto reciproco, condivisione di obiettivi che, per avere senso, non deve escludere nessuno, almeno nessuno di quelli che "ci stanno". Nel livello di coinvolgimento che ciascuno vorrà avere, dalla persona ai margini del quartiere, all'amministratore pubblico, perché tutti siamo soggetti protagonisti della mediazione e siamo parti della comunità.

La prima forma di mediazione che emerge dal programma di lavoro contenuto nel bando è proprio il fatto concreto di voler mettere a lavorare insieme due mondi apparentemente distanti come quello dei vigili e quello dei mediatori sociali, un segnale dal punto di vista

pratico e culturale: modificando una parte del processo ci sono ricadute sull'intero ed è necessario che, anche se la parola dialogo non compare nel testo, questi mondi dialoghino, portandosi dietro il proprio universo e che a propria volta dialoghino con l'Ente che ha promosso il progetto e deve rendere conto ai cittadini stessi di obiettivi strumenti e budget.

La comunità spesso nei contesti urbani non è un fatto spontaneo, ma una realtà da costruire.

“Nessuno nasce cittadino”⁶⁰. Chi vuole ha la possibilità di diventarlo, pur tra le difficoltà prevedibili e meno. La mediazione comunitaria è uno strumento che facilita questo divenire, con quello che ne segue per il singolo e la comunità, a patto di seguire percorsi metodologici fondati ed autentici.

60. Quest'espressione è di Gino Strada, usata durante l'incontro “Il futuro di una volta“, del ciclo “I pensieri delle parole” tenutosi il 1 dicembre 2016, presso il Teatro della Corte a Genova.

Bibliografia

- Bauman, Z., *Voglia di comunità*, edizioni Laterza, Bari, 2009.
- Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (eds.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.
<http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_IntervencionComunitaria_en_barrios.pdf>
- Caraceni Poleggi, F., *Genova*, Guida Sagep, Genova, 1984.
- Florida, A., *La democrazia deliberativa: teorie, prassi, sistemi*, Carocci, Roma, 2012.
- De Luise D., Morelli M., “Cultura della mediazione e lavoro sociale” in Chessa, F., Morelli, M., (a cura di) *Cultura e tecniche della mediazione*, CUEC, Cagliari, 2007.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Mediazione tra prassi e cultura*, Polimetrica, Monza-Milano, 2010.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Tracce di mediazione*, Polimetrica, Monza-Milano, 2010.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Polimetrica, Monza-Milano, 2010.
- La Spina, A., (a cura di) *I costi dell'illegalità una ricerca sul Sestiere della Maddalena a Genova*, edizioni il Mulino, Bologna, 2013.
- Laconi, A., “Mediazione Penale e senso di comunità”, in De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Voci dal X Congresso di mediazione, una via verso la cultura della la pace e della coesione sociale*, editrice Zona, Genova, 2015.
- Morinaeau, J., *Lo spirito della Mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2015.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, G., Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Malgesini Rey, G., *Guia para la intervencion comunitaria*, pp: 226-253, in Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (coordinatori) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.
- Marchioni, M., Morin Ramírez, L. M., Álamo Candelaria, J., *Algunos elementos teóricos sobre desarrollo comunitario*, pp: 50-64, in Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (coordinatori) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.
- Maya Jarego, I., Holgado, D., Ramos, I., Santolaya, F. J., *Dinámicas que permiten el tránsito entre distintas formas de relación: participación, sentido de pertenencia e identidad compartida*, pp: 74-101, in Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (coordinatori) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.
- Rosavallon, P., *Controdemocrazia. La politica nell'era della sfiducia*, Castelvecchi, 2012.

Sitografia (consultata da ottobre 2016 a maggio 2017)

Mediazione Comunitaria, Materiale del gruppo di lavoro, Corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria, Genova, 2012.

<<http://www.iberistica.unige.it/?op=viewpage§ionid=6&pageid=34>>

Galtung, J., “*La teoria del conflitto: contraddizioni-valori-interessi*” Rivista Italiana di Conflittologia, Aprile 2007, in <http://www.conflittologia.it>

<<http://www.comune.genova.it/articoli/la-rinascita-della-maddalena-un-quartiere-che-alza-la-testanbsp>>

<www.amicidipontecarrega.it>

Un caso di mediazione comunitaria a Genova. La riqualificazione della Caserma Gavoglio

Tania Del Sordo

Docente di Scuola Superiore

Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica.
Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.
Marianella Scavi (2003)

IMMAGINE 38

A sinistra, l'ingresso della Caserma Gavoglio nel quartiere del Lagaccio © facebook: Voglio la Gavoglio

Introduzione

In qualità di docente, ho sempre pensato che l'attività didattica non potesse disgiungersi da quella educativa e queste, a loro volta, non fossero possibili senza una reale accoglienza, un ascolto attivo⁶¹ delle diverse realtà presenti all'interno della Scuola.

Ho accolto con entusiasmo e curiosità, quindi, l'ipotesi di mettermi in gioco in un percorso di formazione che avesse per tema la mediazione comunitaria, intercettata e solo presagita come fonte possibile di approcci tesi alla coscienza ed autocoscienza, alla lettura dell'altro come specchio in cui riflettersi (oltre che altro da sé), nel tentativo di far evolvere, verso esiti migliori, situazioni conflittuali.

61. Si fa riferimento alla particolare accezione data all'espressione "ascolto attivo" proposta da Alejandro Nató (2016: 58). Secondo lo studioso argentino, un ascolto attivo è "[un] momento centrale nella sequenza comunicativa [e] 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".

È da questa premessa che parte il lavoro sul “caso” Gavoglio proposto nelle pagine successive che si è sviluppato secondo i seguenti percorsi di ricerca:

- analisi dei materiali offerti dal Comune di Genova e reperibili sul sito dell’ente⁶²
- analisi dei materiali prodotti e pubblicati dalla stampa locale e dalle associazioni coinvolte nel periodo 2009-2016⁶³
- interviste ai protagonisti del percorso di mediazione⁶⁴
- partecipazione diretta ad alcune delle iniziative proposte dalla “Casa Gavoglio Civico 41” che oggi ha in gestione due piccoli locali e la piazza interna dell’ex caserma⁶⁵
- passeggiate nel quartiere, per immergersi nella sua aria (da qui arrivano alcune delle immagini proposte)⁶⁶
- bibliografia mirata, relativa ai percorsi di partecipazione attiva per l’uso e la salvaguardia dei beni comuni (Arena, Bobbio, Sclavi, tra gli altri), sull’analisi delle

62. <http://www.comune.genova.it/content/caserma-gavoglio-0>

63. Oltre che dal sito del Comune, si possono rintracciare materiali al riguardo in: vogliolagavoglio.blogspot.com/ e <https://www.facebook.com/VogliolaGavoglio/>

64. Sono stati intervistati due esponenti di Voglio la Gavoglio e due di Casa Gavoglio Civico 41, il Presidente del Municipio 1 Centro-Est, funzionari del Comune e qualche abitante della zona.

65. Oltre ad una festa di quartiere, avvenuta nel luglio di quest’anno, e alla festa-presentazione di un libro di fotografie sugli abitanti (dell’ottobre 2016); nello stesso periodo, si è preso parte alla presentazione del Piano di Valorizzazione, ad un incontro con il professor Arena (del quale si parlerà nelle pagine successive) e sono stati accolti gli inviti a partecipare ad un’assemblea pubblica ed un paio di incontri informali organizzati dall’Associazione “Progettare la città”, riferiti sia al Lagaccio che ad altre situazioni genovesi in cui i cittadini si sono confrontati con le Istituzione sulle finalità di beni pubblici.

66. Abbiamo deciso, con alcuni compagni di corso, di prendere il caffè o far la spesa nei negozi di zona, chiacchierare con qualche commerciante ed attraversare le “crose” (le strette strade, in mattoni rossi, che caratterizzano un po’ tutta la città) per guardare al quartiere con gli occhi di chi ci vive, ma anche un po’ da turisti, perché spesso ciò che ci è abituale non cade sotto il nostro attento sguardo.

trasformazioni in atto nelle città e sul significato della parola “periferia” (Bauman, Petrillo, Harvey, tra gli altri)

- analisi e studio di testi dei docenti del Corso di perfezionamento in mediazione comunitaria (Nató, Giménez Romero, tra gli altri).

La prima finalità è stata, senza dubbio, quella di lasciare traccia d’un percorso di mediazione che ha visto cittadini e Governo della città confrontarsi, nel tentativo di trovare una strada condivisa circa le finalità, dopo il recupero, dell’area dell’ex Caserma “Gavoglio” (60.000 mq di edifici militari e zone verdi).

Ma altre funzioni sono emerse, perché il processo di mediazione, in questo caso, riqualificando il concetto di “cittadinanza”, ha rimesso al centro della vita (e del futuro) del quartiere i suoi abitanti⁶⁷.

E questo non può essere trascurato. Né dalla politica, né dai cittadini (non solo genovesi), né da chi, come me, può trovare nelle metodologie e negli approcci alla mediazione nuovi e stimolanti strumenti di lavoro con gli alunni.

Metamorfosi di un conflitto

Dall’opposizione alla condivisione

La storia della relazione fra Pubbliche Amministrazioni e periferie⁶⁸, fra consapevolezza della presenza di situazioni marginali e

67. Un concetto di cittadinanza che richiama alla memoria il discorso di Piero Calamandrei agli studenti milanesi del 1955: La Costituzione non è una macchina che una volta messa in moto va avanti da sé. La Costituzione è un pezzo di carta, la lascio cadere e non si muove: perché si muova bisogna ogni giorno rimetterci dentro il combustibile; bisogna metterci dentro l’impegno, lo spirito, la volontà di mantenere queste promesse, la propria responsabilità”. Il discorso è facilmente rintracciabile in rete. Analoghi concetti sono espressi nel Rapporto Labsus (2015): <http://www.labsus.org/>

68. Sull’accezione che il termine ha oggi per gli studiosi, si fa riferimento al testo di Agostino Petrillo: “[...] si può sostenere che il termine periferia indica oggi per i sociologi aree con caratteristiche molto diverse: non solo i quartieri lontani dal centro, ma tutte quelle zone che si trovano marginalizzate, non unicamente dal punto di vista

volontà d'intervento, ha avuto nel corso degli ultimi venti anni un indiscutibile punto di forza nelle politiche europee⁶⁹ (i programmi URBAN e FESR), tuttavia, più o meno nello stesso arco di tempo, si è assistito ad una crisi profonda delle democrazie, non dal punto di vista quantitativo, ma qualitativo⁷⁰.

Apparentemente un paradosso: i paesi dell'Unione Europea hanno lanciato programmi per migliorare la qualità di vita dei cittadini, in primis quelli “ai margini” ma, contemporaneamente, i valori democratici su cui buona parte di questi Paesi si è fondato, si sono contratti. Cosa è successo? Secondo Ginsborg, i motivi sono molteplici: il diffondersi del capitalismo del consumo, con la conseguente “autoreferenzialità dell'individuo e della famiglia”, la dipendenza della Politica dai grandi (o grandissimi) capitali, la presenza d'una “casta” che non ama confrontarsi con il pubblico e, non ultimo, il ruolo ancillare che l'Unione Europea ha attribuito alla democrazia ed all'unione (non solo formale) dei suoi cittadini rispetto alla centralità dei temi economici.

Questo spiega perché, anche oggi, in seguito alla crisi economica che ha investito tutto l'Occidente, si stia assistendo ad una riduzione di alcune voci di spesa, sia a livello centrale che locale.

Contemporaneamente, però, sono nate e si stanno diffondendo esperienze e pratiche di democrazia dal “basso”, di presa in carico dei singoli (o di piccoli gruppi) di beni pubblici abbandonati o soggetti al degrado⁷¹.

Per Gregorio Arena, presidente di Labsus⁷² e Docente di Diritto Amministrativo all'Università di Trento, in Italia la svolta è stata

fisico-spaziale, ma anche da quello sociale, economico, culturale”. (2013: 58).

69. Informazioni e linee di finanziamento sono rintracciabili nelle pagine dell'Unione Europea: http://www.europa.eu/european-union/about-eu/funding-grants_it. Il Comune di Genova ha ottenuto nel dicembre 2016) l'assegnazione di tre milioni di euro per la riqualificazione della Caserma, grazie alla partecipazione ad un bando europeo (<http://www.comune.genova.it/content/fondi-europei-tre-milioni-di-euro-alla-gavoglio>)

70. È la tesi sostenuta dallo storico Paul Ginsborg (2006), ma analoghe riflessioni sono presenti in Bauman (2001), Giménez (2013) e Nató (2016).

71. Si possono trovare riferimenti in tal senso in Arena (2015), Bauman (2001), Harvey (2012), Nató et al. (2016).

possibile dal 2001, grazie all'introduzione, nel nuovo Titolo V della Costituzione, del principio di sussidiarietà che così recita:

“Stato, regioni, province, città metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà” (art. 118, ultimo comma).

Secondo il professor Arena, creare delle comunità per la cura condivisa di beni comuni non è soltanto un buon modo per dichiarare il proprio essere cittadini, ma “[...] è indispensabile sia per difendere la democrazia, sia il nostro benessere materiale” (Rapporto Labsus: 9).

Per poter dare attuazione al principio di sussidiarietà, però, la volontà dei singoli non basta. Ci deve essere una disponibilità delle Istituzioni, una volontà di ascolto, un desiderio teso ad effettuare una parte del cammino insieme. Nel quartiere genovese del Lagaccio è accaduto proprio questo.

Stimolato dalle attività, dai resoconti, dalle esigenze dei residenti, l'Ufficio “Partecipazione e dialogo con i cittadini” del Comune ha lavorato alla realizzazione di un percorso di partecipazione, ne ha resi pubblici i passaggi, mantenendo un costante contatto con quelle che erano le richieste relative alla futura destinazione della Caserma Gavoglio.

Come ci dicono i dati contenuti nel Rapporto Labsus del 2015, non esiste un'unica via perché vi sia una partecipazione attiva dei cittadini nella gestione dei beni comuni. A volte, la spinta dal basso produce dei cambiamenti in alto, altre volte, invece, accade il contrario⁷³.

Una ricognizione

Il quartiere⁷⁴

72. Labsus è un laboratorio per la sussidiarietà e l'amministrazione condivisa dei beni comuni.

73. Si fa riferimento ad amministratori italiani che hanno adottato il Regolamento, prima delle richieste dei cittadini.

74. Il quartiere prende il nome di “Lagaccio” a causa delle acque torbide, dal fondale limaccioso, di un lago artificiale (coperto negli anni '70) fatto costruire dal

IMMAGINE 39

Foto 1: Il quartiere visto dalle colline di Granarolo (©Wikipedia)

Incuneato fra il porto e le colline, il Lagaccio, ha da sempre avuto una connotazione operaia.

Ai primi nuclei abitativi, voluti dalla Duchessa di Galliera intorno alla metà dell'Ottocento per ospitare chi avesse perso la casa, se ne sono progressivamente aggiunti altri, secondo un principio "verticale", fortemente ravvicinato, che contraddistingue l'immagine della città vista dal mare, frutto d'una costante crescita edilizia iniziata negli anni '50-'60 del Novecento, quando la città di Genova è diventata meta di una migrazione interna che ha visto molte famiglie del Sud Italia emigrare verso il triangolo industriale (Milano, Torino, Genova).

Abitata nel periodo del boom economico⁷⁵ da famiglie operaie, ha mantenuto negli anni questa sua caratteristica, anche se, recentemente, il panorama si è arricchito con la presenza di immigrati stranieri.

*Gli abitanti*⁷⁶

I dati demografici riferiti all'anno 2013, mostrano un quartiere in cui risiedono circa 12.000 persone, la maggior parte delle quali è nata a Genova (54,7%, contro il 63% cittadino), mentre i rimanenti

principi Andrea Doria nel XVI secolo per portare l'acqua nella sua villa sul mare (oggi un museo privato: www.doriapamphilj.it/genova/). Nel 1652, a valle della diga, venne costruita una fabbrica di polveri da sparo. Successivamente, nella stessa area, fra i secoli XVIII e XIX, sorsero gli edifici della Caserma Gavoglio. Altri dati relativi alla storia del quartiere sono recuperabili sia sul sito del Comune di Genova che alla voce "Lagaccio" di Wikipedia; sempre sul web, è reperibile un opuscolo che contiene informazioni storiografiche ed immagini, dal titolo: "Quartieri senza muri". Va ricordato, infine, che la città è suddivisa in macro-aree (i Municipi), a loro volta costituite da zone più ridotte, i quartieri. Il Lagaccio è uno dei quartieri del Municipio I Centro-Est.

75. Gli storici chiamano così il periodo compreso fra gli anni '50 e '60, caratterizzato da un'accelerazione delle attività economiche e produttive oltre che da una profonda trasformazione sociale.

76. Dati inseriti nei documenti redatti dal Comune di Genova per il Piano di Valorizzazione della ex Caserma; altri dati sono reperibili in rete (vedi: Annuario statistico del comune, anno 2013).

provengono dall'Italia meridionale o sono stranieri (per lo più ecuadoriani). Le famiglie sono composte, in media, da 2,04 componenti (un dato più elevato, rispetto alla media genovese che è dell'1,97).

L'indagine offerta dal Comune di Genova, inoltre, evidenzia un minor valore commerciale degli immobili presenti al Lagaccio rispetto alle altre zone del Municipio Centro-Est, così come minore è il reddito medio dei suoi abitanti. Anche per quanto concerne i servizi pubblici, il dato che emerge è quello di una carenza rispetto a tutte le altre zone della città.

L'ex Caserma Gavoglio

IMMAGINE 40

Foto 2: L'area della ex Caserma Gavoglio (© Voglio la Gavoglio)

Ci si imbatte nella Caserma Gavoglio percorrendo l'unica grande arteria della zona, via Lagaccio, provenendo dalla Stazione Ferroviaria di Genova Piazza Principe⁷⁷, un vero e proprio confine. La facciata, infatti, si propone per tutta la larghezza della via, come un blocco quasi insuperabile.

Cosa contiene, nel dettaglio, l'ex Caserma che, a breve, il Comune di Genova potrà recuperare⁷⁸ dal Demanio⁷⁹ (il Programma di Valorizzazione è stato approvato dalla Giunta Comunale il 30 giugno

77. La Stazione Principe è una delle due stazioni ferroviarie più importanti della città (l'altra è quella di Genova Brignole); da qui si raggiungono i palazzi che, dal 2006, sono stati dichiarati patrimonio dell'umanità dall'UNESCO.

78. Secondo le normative vigenti, l'acquisizione a titolo gratuito della Caserma Gavoglio, prevista dal federalismo demaniale culturale (Decreto Legislativo 85/2010) è subordinata alla stesura di un Programma di Valorizzazione da parte del Comune. Il Programma sarà valutato da un Tavolo Tecnico Operativo e, successivamente, verrà siglato un Accordo di Valorizzazione da parte del Direttore Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Liguria, dell'Agenzia del Demanio e del Comune; attualmente, malgrado l'iter non sia concluso, la piazza interna alla caserma e qualche locale sono già stati assegnati a Casa Gavoglio Civico 41.

79. Tutta la documentazione relativa agli aspetti architettonici, paesaggistici, idrogeologici dell'area, così come il Programma di Valorizzazione, sono consultabili sul sito del Comune di Genova dedicato alla Caserma Gavoglio.

2016 ed ha ottenuto il parere favorevole del Tavolo Tecnico operativo il 4 luglio dello stesso anno)? Secondo quanto dichiarato dall'Amministrazione cittadina, l'area ha una superficie di circa 60.000 mq e comprende, oltre ad un'ampia zona verde, qualche fabbricato di archeologia industriale (sottoposto a vincolo perché d'interesse storico-artistico), altri adibiti ad abitazioni per i militari, e poi, capannoni per le riparazioni, un ex proiettfificio. Alcuni spazi sono tutt'ora utilizzati dalla Croce Rossa e dalla Marina Militare.

Si tratta, com'è evidente, d'un bene su cui da tempo sono puntati gli occhi degli abitanti del quartiere, visto che la stessa autorità, nell'"Analisi dello stato di fatto ambientale, insediativo, socio-economico, infrastrutturale" necessaria per il Programma di Valorizzazione, ha descritto la zona come un'area con "denso tessuto edilizio [e] viabilità scarsa".

D'altronde, il documento⁸⁰ redatto nel 2009 da un nutrito numero di associazioni gravitanti intorno all'area dell'ex caserma, già sottolineava la "ghettizzazione" del Lagaccio, proprio per la chiusura a monte (la Gavoglio) e a valle (un imponente edificio di proprietà delle Ferrovie italiane, soprannominato "Palazzo rosso"), e auspicava la realizzazione di un progetto che permettesse agli abitanti della zona una migliore qualità di vita ed un'apertura verso la città.

Oggi, una piccolissima parte della Caserma è aperta, l'ingresso è fruibile dai bambini che vivono nel quartiere. Nella soprannominata "piazza Italia" (l'unica esistente al Lagaccio) vengono effettuate feste e manifestazioni gestite dalle associazioni che si raggruppano intorno a quella che è chiamata "Casa Gavoglio Civico 41"⁸¹, cui sono stati assegnati gli spazi dopo una selezione⁸².

80. Documento rintracciabile sul web:

<http://www.lacasadiarturo.it/Documents/Vari/QuartieriSenzaMuri.pdf>

81. Le iniziative si possono leggere alla pagina facebook: Casa Gavoglio Civico 41.

82. Il bando, pubblicato dal Municipio 1 Centro-Est, con scadenza 30/09/2015, ed ottenuto in forma cartacea, aveva come oggetto: "[la] gestione della "Casa di Quartiere del Lagaccio", [il] presidio del cortile interno [...] [e la] manutenzione delle aree verdi in esso comprese". L'articolo 3 recitava: "La "Casa di Quartiere del Lagaccio" si individua come centro aperto al territorio e alle istanze da esso espresse. Esso è destinato ad ospitare le seguenti attività: 1. attivazione di animazione territoriale, laboratori, sportelli, in collaborazione con i soggetti operanti sul territorio,

IMMAGINE 41

Foto 3: Una festa alla Gavoglio (presentazione di un libro di fotografie sul quartiere; ottobre 2016) © T.D.S

Il Lagaccio: centro o periferia?

Prima di addentrarci in quello che è stato il percorso di condivisione (e di necessaria mediazione) di associazioni e cittadini, forse è utile capire quale sia la percezione della città di Genova nei confronti del Lagaccio e quale sia quella dei suoi stessi abitanti.

L'immagine (Foto 4) mostra chiaramente come il quartiere, facente parte del Municipio 1 Centro-Est, non possa essere considerato, almeno geograficamente, una "periferia", proprio perché "dentro" quello che è "centro".

IMMAGINE 42

Foto 4: La suddivisione di Genova in Municipi (© Wikipedia)

Ma cosa fa sì che un quartiere, un'area della città, sia definito "centro" e cosa, al contrario, lo rende "periferia"?

A questo proposito, penso sia utile far riferimento alle parole di un genovese, studioso del territorio e docente al Politecnico di Milano, che da tempo si occupa delle periferie, il quale afferma:

"[...] la periferia si può considerare anche come il risultato di un gesto che delimita due settori diversi: uno interno e uno esterno. Il

rivolti alle differenti fasce di età; 2. organizzazione di mostre, esposizioni, reading, presentazioni, tavole rotonde e dibattiti; 3. riunioni delle associazioni partner di rete e/o di altri soggetti di volta in volta individuati sulla base del loro coinvolgimento nei progetti e nelle attività poste in essere dalla rete stessa. L'uso della "Casa di Quartiere del Lagaccio" dovrà essere altresì garantito per le seguenti attività: 1. iniziative diverse, in collaborazione e collegamento con progetti e azioni promossi dal Municipio Centro Est; 2. riunioni assemblee e incontri a tema promossi dalle associazioni partner di rete e/o da altre realtà significative sul territorio. La "casa di Quartiere del Lagaccio" dovrà essere aperta al pubblico per almeno 5 giorni alla settimana con funzioni di presidio ed accoglienza nonché di informazione nei confronti dell'iter del Programma di Valorizzazione del compendio. Un eventuale ampliamento di tali giornate sarà valutato positivamente dalla Commissione Tecnica di cui all'art.11 del presente Bando".

prodotto di un segno che ribadisce un confine, che divide due mondi separati che stanno da una parte e dall'altra della linea” (Petrillo: 11)

Il concetto di *limes*, di una linea di demarcazione reale o presunta, viene ripresa anche da un altro studioso, questa volta argentino, esperto in mediazione dei conflitti (Nató et al. 2016: 14):

“[...] Uno dei modi in cui le società e gli individui hanno materializzato il loro timore e/o la loro indifferenza rispetto “all'altro” è [...] “il Muro”.

Nella zona “del Lagaccio”, però, l'idea di marginalizzazione, di “alterità”, non soltanto si esplica fisicamente attraverso quelli che sono i due blocchi esistenti (di cui si è già accennato sopra: la Caserma, appunto, e l'edificio delle Ferrovie - Foto 5 -), ma si sostanzia anche di altri elementi; si tratta di quegli aspetti sociali, economici e culturali che rendono alcuni luoghi “problematici”, perché sono presenti degrado, segregazione, esclusione sociale.

In tal senso, i dati pubblicati dal Comune e quelli presentati dal Ministero della Pubblica Istruzione per gli istituti scolastici della zona (riferiti ai contesti sociali, economici e culturali di famiglie ed alunni)⁸³, confermano la lettura del quartiere come d'una periferia.

Non può che considerarsi prevedibile, quindi, l'interesse per l'area della Caserma che, nelle intenzioni dei comitati e delle associazioni, rappresenta non soltanto un possibile “cambio della guardia” nella qualità della vita di chi vi risiede, ma si concretizza come uno strumento di “ricollocazione” del Lagaccio nel “centro” della città⁸⁴.

IMMAGINE 43

Foto 5: A sinistra, il palazzo delle Ferrovie, all'ingresso del quartiere (lato mare).

© T.D.S.

83. <http://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/istituti/GEIC82600T/ic-lagaccio/valutazione/documenti/>

84. Alcune delle richieste portate avanti dai gruppi di cittadini nel percorso di partecipazione (e rintracciabili nel sito del Comune, già citato) possono sintetizzarsi così: realizzazione di un parco urbano, creazione di impianti sportivi e di servizi quali asili, biblioteche, miglioramento della viabilità veicolare e pedonale, collegamento con il Parco delle Mura.

*Le attività delle Associazioni (da Voglio la Gavoglio a Casa Gavoglio Civico 41)*⁸⁵

Potremmo sintetizzare le tappe di questo percorso così: un gruppo di cittadini, preoccupati per la destinazione di un'ampia area interna al loro quartiere, decidono di farsi ascoltare dalle autorità locali. Per far questo, contattano architetti, propongono assemblee pubbliche, organizzano feste ed incontri, fino a quando il Comune non decide di attivare un processo di ascolto reciproco e di condivisione, per dar vita ad un progetto che tenga conto sia delle esigenze della cittadinanza che dei vincoli imposti alla Pubblica Amministrazione.

Nasce così un momento di democrazia partecipativa che conduce le parti al raggiungimento d'un accordo sulla destinazione dell'area. A corollario di tale esperienza, il Comune di Genova, seguendo l'esempio di altri Comuni italiani, adotta un Regolamento⁸⁶ per facilitare la gestione di beni comuni da parte dei cittadini che ne facciano richiesta.

Tuttavia, le associazioni, i gruppi, che avevano partecipato al percorso, si dividono prima ancora che una ruspa faccia il suo ingresso nell'area.

Il primo documento "dal basso", relativo alle possibili destinazioni dell'area, risale al 2009; lo firmano venticinque associazioni⁸⁷,

85. Le manifestazioni, gli incontri, la partecipazione alle sedute della Giunta comunale, fino al coinvolgimento ai tavoli tematici proposti dal Comune di Genova, sono rintracciabili sia sul sito del Comune che alla pagina facebook e nel blog del gruppo di associazioni e cittadini riuniti sotto il nome di: Voglio la Gavoglio. La pagina facebook di Casa Gavoglio Civico 41, invece, contiene, come già scritto, l'elenco delle iniziative promosse dalle associazioni che hanno ottenuto in gestione gli spazi interni alla Caserma. Su questa frattura e su altri problemi legati al percorso di democrazia partecipativa della Gavoglio mi soffermerò nel corso della trattazione.

86. Il Regolamento adottato dal Comune è consultabile alle pagine: <http://www.comune.genova.it/content/regolamento-collaborazione-cittadini-gestione-beni-comuni-urbani-n>; <http://genovabenecomune.it>; <http://www.genova5stelle.it>; <http://www.labsus.org/2016/11/genova-delibera-del-consiglio-comunale-25-ottobre-2016-n-51/>.

87. Le venticinque associazioni erano: Associazione "Quartiere in Piazza", Associazione "Gruppo Amici Lagaccio", Associazione "Amici di via Napoli", Consiglio d'Istituto Comprensivo Oregina (componente genitori), Consiglio di Circolo D.D. Lagaccio" (componente genitori), Parrocchia S. Rocco di Principe,

compresi i genitori degli alunni di alcune scuole del quartiere, le parrocchie, un centro sociale autogestito (Terra di Nessuno), l'ANPI Oregina (tra gli altri)⁸⁸.

Bisogna attendere, però, il 2011 e la presentazione del Piano Urbanistico Comunale (il PUC), perché nasca Voglio la Gavoglio. È da quel momento che le iniziative si moltiplicano, perché il Piano Urbanistico prevede un aumento della superficie edificabile a danno del verde pubblico e dei servizi.

Le associazioni e i cittadini di Voglio la Gavoglio si attivano: dal 2012 al 2015 promuovono 460 osservazioni al Piano contestato, chiedono e ottengono due commissioni urbanistiche, scrivono lettere aperte al Sindaco, organizzano feste fuori e dentro la caserma, individuano il percorso di partecipazione pubblica per la stesura del Programma di Valorizzazione, fino a quando la Giunta Comunale non delibera delle nuove linee guida e riscrive il PUC alla luce delle recenti novità.

Il 7 maggio 2015, nel corso di una conferenza stampa, il Sindaco di Genova, Marco Doria, annuncia l'attivazione di un percorso pubblico di partecipazione attuato, oltre che dal Comune, da Voglio la Gavoglio e dal Municipio 1 Centro-Est.

Secondo quanto si legge nel documento redatto dall'Amministrazione:

“Il percorso ha la finalità di predisporre gli elementi e le conoscenze per la stesura del Programma di Valorizzazione e di rendere pubblico, accessibile, partecipato, trasparente, il metodo di acquisizione dei pareri e di criteri per la sintesi finale.”

Gruppo di Gioventù S.Rocco, Parrocchia N.S. della Provvidenza, Comunità di San Benedetto, Associazione culturale amici de “La Riunda”, Centro Comunitario e Sociale “don Acciai”, Associazione “Casa di Arturo”, Centro Sociale “Terra di Nessuno”, Associazione “Zetati”, Fratellanza Artigiana Genovese, ANPI Oregina, Associazione “La ruota della Medicina”, Associazione “La voce di San Teodoro”, Associazione “Erba Voglio”, Rete di Associazioni “Oregina in Movimento”, Associazione “La Piuma-onlus”, Gruppo Giovani di Oregina “per l'art. 8”, Associazioni “Rete Puin”, Polisportiva SCAT, Gruppo “Giovani amici Lagaccio”.

88. Cito queste realtà per evidenziare il carattere fortemente trasversale delle associazioni presenti in quella occasione. Un carattere che connoterà anche tutto il percorso di partecipazione attiva di Voglio la Gavoglio.

È questa senza dubbio una grande novità: saranno i cittadini, di concerto con quanti, enti, associazioni di categoria, ordini e collegi professionali, parteciperanno ai tavoli tematici, a definire quelle che saranno le linee guida cui il Comune dovrà attenersi per la stesura del Programma di Valorizzazione.

Dal marzo al dicembre 2015 si sono succeduti a più riprese incontri pubblici, riunioni, seminari, sopralluoghi, che hanno affrontato (solo per citarne alcuni) temi quali: le funzioni dell'area, la viabilità del quartiere, la sostenibilità del progetto, i bisogni ambientali e sociali della zona. Per qualche incontro è stata prevista la presenza di un facilitatore. Solitamente, si è trattato di assemblee pubbliche, aperte al contributo di chiunque volesse partecipare⁸⁹.

Prima dell'apertura degli spazi alla cittadinanza, il Municipio 1 Centro-Est ha pubblicato un bando finalizzato alla gestione del piazzale e di due piccoli locali all'interno della caserma⁹⁰. Quando, l'11 dicembre 2015, viene inaugurata la piazza per i cittadini, il gruppo di riferimento non è più Voglio la Gavoglio. Saranno le associazioni riunite sotto il nome di Casa Gavoglio Civico 41 a gestire il bene e a dare informazioni agli abitanti sul Programma di Valorizzazione.

Senza entrare ora nel merito, appare evidente che si sia acceso un insanabile conflitto fra coloro che hanno dato vita a questa esperienza democratica; la volontà di separare gli ambiti di attività, però, ha di fatto minato il valore emblematico dell'iniziativa.

Democrazia partecipativa: si può, senza mediazione?

Pregi e difetti delle assemblee pubbliche

Quella finora proposta potrebbe essere definita come una cronologia ragionata d'un conflitto fra cittadini ed istituzioni risolto

⁸⁹. Sui limiti connessi a tale forma di partecipazione mi soffermerò successivamente.

⁹⁰. La pagina web del Comune di Genova annuncia l'assegnazione, nel novembre 2016, di nuovi locali interni alla Caserma alla rete Casa Gavoglio Civico 41.

con un percorso condiviso. Una mediazione riuscita, quindi, priva della figura del mediatore?

Alcune riflessioni sui possibili approcci alla partecipazione, seguendo le linee individuate da Luigi Bobbio e Gianfranco Pomatto (2007), possono esserci d'aiuto per rispondere a questa domanda. Innanzitutto, per i due studiosi, il termine "partecipazione" deve essere utilizzato, in questo caso, in una forma specifica, intendendo un rapporto fra società ed istituzioni nel quale la prima interviene "[...] nei processi di azione delle seconde" (Bobbio et al., 2007: 10). In tal senso, una democrazia "partecipativa" ha bisogno dell'intervento della società. Ma come si concretizza, nei fatti, questo intervento? E cosa attivare per far sì che sia davvero democratico, ossia rappresentativo delle istanze di tutti? Le risposte possibili (e le conseguenti ricadute sul percorso) sono sostanzialmente tre: l'autoselezione, la selezione mirata, la selezione casuale.

L'autoselezione, ossia la partecipazione libera, per cui sono i singoli cittadini a decidere se entrare nel percorso decisionale o restarne fuori, è anche quello maggiormente utilizzato attraverso la convocazione di assemblee pubbliche. Si tratta d'un metodo che, però, presenta dei limiti: il numero delle persone disposte a partecipare solitamente non è molto elevato, il gruppo tende ad essere fortemente disomogeneo, con il rischio (o, meglio, la certezza) che il forum non rappresenti compiutamente i diversi punti di vista presenti nella popolazione di riferimento. Non solo, spesso chi interviene fa parte di quella che viene definita "cittadinanza attiva", ossia singoli o appartenenti ad associazioni impegnati ed a loro modo "pubblici" o politicamente orientati. Il rischio che si corre, quindi, è che ci sia chi, per queste ragioni, si autoescluda.

La selezione mirata, invece, permette di "[...]ricreare il mondo in una stanza" (Bobbio, 2007: 17), perché si costruisce, artificialmente, un microcosmo identico al macrocosmo di riferimento. Per far questo, è necessario un elemento esterno e super partes disposto a rintracciare i diversi interessi, anche quelli minoritari, utili ad affrontare il problema.

La selezione casuale, infine, consente di non avere più a che fare con militanti, leader naturali o cittadini attivi, ma con cittadini

qualsiasi, compresi “[...] coloro che non varcherebbero mai la porta di un’assemblea” (Bobbio, 2007: 17). In questo modo, anche se qualcuno rinuncerà e non vorrà farsi coinvolgere, si consentirà la partecipazione “alla cittadinanza” (tutta, non solo quella normalmente attiva o particolarmente coinvolta).

Questa prima classificazione ci permette di effettuare già alcune considerazioni sul percorso partecipativo realizzato per la Caserma Gavoglio. La prima spinta, appunto, dal basso, ha visto il coinvolgimento di associazioni e gruppi che, a vario titolo, gravitavano intorno al quartiere del Lagaccio. A loro, fondamentalmente, si è rivolta la Pubblica Amministrazione nel momento in cui ha attivato il percorso condiviso. Pur essendo aperti a tutti, gli incontri organizzati dal Comune erano a numero limitato, con obbligo d’iscrizione attraverso l’invio di una mail. Non si trattava più di assemblee (come quelle organizzate e da Voglio la Gavoglio e dal Comune nelle prime fasi), ma di workshop a tema, i cui resoconti sarebbero stati trasmessi in sessione plenaria e successivamente consegnati agli uffici preposti per la rielaborazione dei documenti tecnici. È chiaro che con tali premesse, non tutti i punti di vista abbiano avuto lo stesso peso. In questo caso, si è creato un “circolo virtuoso” fra le associazioni e le autorità che hanno, di fatto, gestito e preso parte attivamente alle riunioni. Certo, si tratta comunque di cittadini, ma un percorso di democrazia deliberativa avrebbe dovuto prevedere altro. Forse è da qui che bisogna partire per capire la metamorfosi, cui già si è accennato, che dal “Voglio la Gavoglio” ha portato alla “Casa Gavoglio Civico 41”.

Non ti (Ga)voglio più!

Proviamo quindi, a proseguire la riflessione ricapitolando brevemente:

- nel 2009 venticinque associazioni redigono e firmano “Quartieri senza muri”
- dal 2011 al 2015, si costituisce ed è attiva la rete “Voglio la Gavoglio

- nel 2015, alcuni locali vengono assegnati dal Municipio a “Casa Gavoglio Civico 41”
- il 6 aprile 2016, con un comunicato inserito nella pagina facebook di “Voglio la Gavoglio”, si prende atto dell’avvenuta scissione, dopo, evidentemente, un periodo di dibattito interno.

Riporto qui di seguito, lo scambio di battute⁹¹, del 6 e 7 aprile 2016, intercorso fra alcuni dei promotori del percorso di partecipazione, per rendere quella che dev’essere stata l’atmosfera:

“Molti di noi ritengono un grave errore limitare le interlocuzioni con il Comune e i lavori di partecipazione nel quartiere solo con una rete, seppure significativa, che è limitata (ne fanno parte le realtà che hanno partecipato al bando) e che ha una funzione specifica (gestire la casa di quartiere).

Senza Voglio la Gavoglio viene meno quello spazio collettivo in cui tutti, singoli e realtà, potevano partecipare a ogni riunione, ogni appuntamento, avendo tutti, singoli e associazioni, dignità di lavorare per il quartiere. [...] Le associazioni sono, come i partiti, i comitati, e altre forme di associazionismo, un modo per i cittadini di riunirsi e lavorare per specifici obiettivi, sono quindi rappresentativi di specifici valori e interessi ma non possono esaurire in loro la partecipazione che deve arrivare a dare la possibilità di esprimersi a ogni cittadino, liberamente e senza vincolo di appartenenza.”

“Voglio la Gavoglio è un’esperienza conclusa. Come si direbbe in gergo ha esaurito la propria spinta propulsiva. Tutta la rete che la costituiva (prevalentemente le associazioni del territorio) ha concluso un compito impegnativo durato l’intero scorso anno che è scaturito nella delibera di Giunta sulle “linee guida”. Ora a tutti noi il compito di vigilare che le aspettative del territorio siano rispettate. Prevalentemente la creazione di un Parco urbano per l’intera area non vincolata, come risarcimento alle colate di cemento degli anni ‘60. Nel resto servizi di pubblica utilità. Le vicende interne poi, come molte vicende umane, sono davvero poca cosa. Le vicende sociali, invece,

91. Rintracciabile alla pagina facebook di Voglio la Gavoglio.

sono che quasi tutte le realtà che costituivano Voglio la Gavoglio sono confluite in Casa Gavoglio. Questa nuova rete (12 associazioni del territorio) si è assunta l'onere e l'onore di gestire la casa di Quartiere del Lagaccio in cui far confluire ognuna il proprio bagaglio di competenza, di passione, di amore per il quartiere.”

Scorrendo l'elenco delle associazioni appartenenti all'un gruppo ed all'altro, quello che immediatamente salta agli occhi è la trasversalità delle voci (all'interno di “Voglio la Gavoglio” si ritrovano: i commercianti della zona, la Parrocchia di San Giuseppe al Lagaccio, il Comitato Lagaccio, il Centro Sociale “Terra di Nessuno”, per esempio), rispetto ad entità più – diciamo – “strutturate”, che, in qualche caso, hanno sedi distanti dal quartiere⁹².

Le interviste ad alcuni dei protagonisti della vicenda⁹³ confermano il dato: da una parte, la volontà di mantenere, con difficoltà e, forse, con un andamento meno organizzato, un'ampia possibilità d'apertura verso le voci degli abitanti, anche nelle fasi successive l'approvazione del Programma di Valorizzazione, dall'altra, l'esigenza d'aver più chiare e definite regole interne, che consentano la gestione degli spazi assegnati e rispettino le finalità contenute nel bando di assegnazione.

Tuttavia, non può destare sorpresa quanto dichiarato nella pagina facebook di “Casa Gavoglio Civico 41”:

“È una rete di associazioni nata per partecipare al bando per la gestione della “Casa di Quartiere del Lagaccio” in collaborazione con il Municipio Centro Est, per consolidare e sviluppare le partnership e la mutua collaborazione tra i soggetti presenti sul territorio, facilitando la partecipazione dei cittadini del quartiere e della città attraverso attività programmate e percorsi di partecipazione. [...] La rete, nel proporsi come gestore della Casa di Quartiere situata all'interno della Caserma Gavoglio, assicurerà adeguata informazione ai cittadini nei confronti dell'iter del programma di valorizzazione del compendio auspicandone una restituzione al quartiere e alla città secondo le

92. È il caso della Cooperativa sociale Lanza del Vasto, con sede nel quartiere di Albaro, e dell'Associazione Culturale Zetati, un circolo ARCI che ha la sua sede in Corso Torino (fra i firmatari del documento “Quartieri senza muri”).

93. Come già scritto, si tratta di alcuni esponenti di “Voglio la Gavoglio” e di “Casa Gavoglio Civico 41”.

istanze di migliore vivibilità espresse dai cittadini stessi. Sarà cura della rete assicurare ogni iniziativa utile rivolta a sostenere quel percorso partecipativo in atto da qualche anno nel quartiere”.

Com'è facilmente intuibile, lo scontro è stato proprio il frutto di due diverse interpretazioni del verbo “partecipare” e, se da un lato chi oggi è dentro la Casa di Quartiere accusa alcuni degli ex “colleghi” di voler ampliare il parterre dei partecipanti in modo tale da poter meglio gestire una situazione fluida e poco definita, dall'altra, ciò su cui si recrimina è l'avvenuto consolidamento d'un “patto” fra Municipio ed associazioni che, quindi (ed è un dato leggibile fra le righe del comunicato di Casa Gavoglio Civico 41), esautora e rende nuovamente passivi i cittadini del Lagaccio.

Com'è andata e come sarebbe potuta andare

L'approccio della mediazione

Il percorso per la destinazione d'uso di un bene pubblico, qual è quello qui proposto, poteva essere gestito in altro modo? Si potevano attivare altri canali? Il risultato raggiunto, era l'unico possibile? Si tratta di domande lecite, utili soprattutto quando si voglia proseguire nell'attività di mediazione, tesa alla trasformazione di situazioni conflittuali in cui, com'è stato in questo caso, una delle parti sia un'istituzione pubblica.

A qualunque modello di mediazione si voglia far riferimento⁹⁴, nella storia della Gavoglio, è senza dubbio mancata la presenza d'un “terzo”, mediatore⁹⁵ o facilitatore, previsto nel caso in cui si vogliano utilizzare forme diverse dall'assemblea pubblica, grazie alle quali la

94. Per questa ultima parte si rimanda ai contributi di Nató et al. (2016) e di Giménez (2009, 2013). Fra i modelli di mediazione si ricordano: il modello basato sui presupposti della Scuola di Negoziazione di Harvard, quello Trasformativo (di Bush, Folger, 1996), quello Circolare-Narrativo elaborato da Sara Cobb, quello di Lederach (1984).

95. Per Nató, cit, il mediatore è colui (singolo o gruppo) che basa la propria attività sui seguenti principi fondamentali: neutralità, riservatezza, volontarietà, ma anche sul rispetto e sul riconoscimento dell'altro.

partecipazione si concretizzi come “[...]un’arte che deve essere posseduta, trasmessa e messa in pratica”⁹⁶; un elemento estraneo, quindi, che rivolga la sua attenzione a tutte le parti in causa, un’entità, pubblica o privata, necessaria per arricchire, con il suo bagaglio di conoscenze anche scientifiche, gli attori coinvolti, per consentire ai cittadini di essere realmente artefici del processo, migliorando la propria autonomia individuale e collettiva⁹⁷.

Nel caso qui analizzato, all’istituzione pubblica (il Comune di Genova) è spettato anche il compito, attraverso l’Ufficio di partecipazione, d’effettuare il percorso di mediazione, con il risultato, quasi scontato, d’uno squilibrio fra le parti in causa.

Un altro elemento di fragilità in questa vicenda, diretta conseguenza del precedente, è stata senza dubbio la modalità attraverso la quale far intervenire i cittadini. Se dal punto di vista del metodo, con i tavoli tematici, la scansione dei tempi e dei luoghi delle singole riunioni, la rielaborazione e pubblicazione dei risultati, l’organizzazione del Comune ha rispettato uno dei dettati della democrazia deliberativa⁹⁸, dall’altra, proprio l’assenza dell’elemento estraneo, con il proprio bagaglio di competenze, non ha consentito l’individuazione di altri attori significativi, di altre – possibili – situazioni problematiche da prendere in esame. Di conseguenza, non è stata garantita la partecipazione di una più ampia fetta di cittadinanza.

96. Bobbio e Pomatto, cit: “[...]professionisti, specializzati nel disegnare i processi decisionali, coinvolgere gli attori rilevanti, favorire la partecipazione dei cittadini comuni, mettere gli attori in relazione tra loro, stimolare il confronto, facilitare le interazioni tra le parti e aiutarle ad ascoltarsi, mediare tra di esse, affrontare e gestire i conflitti [...], aiutare la parti a redigere eventuali accordi.” (2007: 23-24).
97. È questa, per esempio, l’idea di Giménez ed altri (2013).

98. Si attribuisce al termine “deliberativo” il significato indicato da Bobbio e Pomatto, cit: “[...] democrazia deliberativa (fondata) sulla discussione (*deliberation*, in inglese) tra tutti i soggetti coinvolti dal tema al tappeto.” (2007: 25). Gli stessi autori affermano che, in questi contesti, quanto maggiore è la capacità di organizzazione e pianificazione, tanto maggiore sarà la possibilità che le attività poste in essere diano un esito positivo.

Se il percorso si fosse attuato secondo l'iter proposto da Giménez⁹⁹, per esempio, oltre ad una approfondita indagine storico-sociale, necessaria per inquadrare correttamente la collettività ed il tessuto economico-sociale nel quale è inserita, i mediatori avrebbero potuto applicare quella che lo studioso chiama "Teoria dei tre cerchi"¹⁰⁰, permettendo così una partecipazione che non trovasse la sua base quasi esclusiva nella cosiddetta "cittadinanza attiva", ma nella democratica, osmotica, fluida, possibilità di alternanza degli attori di volta in volta coinvolti, perché il processo era di fatto in moto.

Questo avrebbe garantito quella pluralità di voci che in parte è mancata e avrebbe potuto evitare l'acuirsi del contrasto fra i gruppi di promotori.

Conclusioni

Sicuramente, per molti degli abitanti del Lagaccio, così come per i rappresentati delle istituzioni cittadine che hanno approvato il Regolamento per la gestione e rigenerazione dei beni comuni, la vicenda della Caserma Gavoglio resta un punto di svolta: da quest'anno, Genova si apre verso nuovi scenari di partecipazione.

99. Carlos Giménez, cit, propone una serie di indicatori che possono illuminare i ricercatori nelle indagini relative ai quartieri, ai loro abitanti, al tessuto di relazioni o conflitti presenti, agli indici di povertà o ricchezza economica. Si tratta di strumenti che lo studioso ritiene di fondamentale importanza per poter organizzare un intervento funzionale ai conflitti posti in essere o presagiti.

100. La "Teoria dei tre cerchi" individua in tre cerchi concentrici i contributi di quanti vogliono prendere parte ad un percorso deliberativo. Al nucleo centrale, che mette in moto il processo ed è convinta di voler partecipare, ne fa seguito un secondo, in cui rientrano le persone che condividono le idee, ma non possono partecipare sempre; infine, nel terzo cerchio, si troverebbero coloro che non vogliono o non possono partecipare, ma s'informano su quanto accade. L'aspetto interessante della proposta dello studioso spagnolo è che il mantenimento d'un costante contatto tra i tre cerchi, consente l'evoluzione del processo, anche se le persone si muovono, entrano o escono dal percorso.

Tuttavia, è impossibile stabilire, in questa fase, quali saranno gli sviluppi della Casa di Quartiere¹⁰¹, l'incidenza che avrà sulla vita degli abitanti, la possibilità che si trasformi, essa stessa, in strumento di mediazione, cogliendo l'opportunità per traghettare il Lagaccio dalla coesistenza alla convivenza¹⁰², radicando nelle persone il senso d'appartenenza a una comunità¹⁰³, realizzando una piccola rivoluzione nel cuore della parola "cittadino"¹⁰⁴.

Com'è facile intuire, non si può far altro che accettare la fluidità e la trasformazione come elementi caratteristici anche degli organismi sociali, oltre che di qualunque essere vivente.

E allora, di fronte a queste nuove sfide, prima ancora dei progetti, delle analisi, di qualunque percorso, resta la speranza che vi sia ancora la volontà di comunicare. Ad essa la mediazione guarda, individuando proprio nei linguaggi¹⁰⁵ un potentissimo strumento d'autentica interazione con l'altro, alla base d'ogni processo trasformativo.

101. Casa Gavoglio Civico 41, secondo i contenuti del bando, dovrà effettuare, nei primi due anni di gestione, una rendicontazione semestrale delle attività svolte.

102. Secondo Giménez: "Possiamo considerare la convivenza come una relazione armoniosa, ma senza idealizzare a sua volta il concetto di "armonia", visto che la convivenza [...] è anche conflitto", (2013: 6). Nella sua ricerca d'una definizione, lo studioso si rifà all'accezione del termine "armonia" in ambito musicale, come "unione e combinazione di suoni simultanei e differenti, ma accordati" (idem).

103. Secondo Bauman: "[la] comunità, [...] quella presunta "casa naturale" o cerchio, che resta sempre caldo, non importa quanto gelidi siano i venti che soffiano all'esterno" (2001: 16).

104. Arena, G., 2015, cit.

105. Oltre al già citato "ascolto attivo", si fa riferimento ai cosiddetti M.I.C, ossia ai "modelli d'interazione comunicativa", che considerano, nel processo di comunicazione, anche tutto ciò che appartiene ai cinesico e para verbale come portatore di significato e necessario d'interpretazione.

Bibliografia

- Bauman, Z., *Voglia di comunità*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (eds.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDES UAM, 2013.
<http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_IntervencionComunitaria_en_barrios.pdf>
- Bobbio, L., Pomatto, G., “*Il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte pubbliche*”, articolo del 2007 in
<<http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/documenti/Bobbio---Pomatto---Modelli-di-coinvolgimento.pdf>>
- Francescato, D., Tomai, M., Ghirelli, G., *Fondamenti di psicologia di comunità*, Carocci editore, Roma, 2016.
- Giménez Romero, C., *El impulso de la convivencia ciudadana e intercultural en los barrios europeos: marco conceptual y metodológico*, Tipografica Editrice Pisana, Pisa, 2009.
- Ginsborg, P., *La democrazia che non c'è*, Einaudi, Torino, 2006.
- Harvey, D., *Città ribelli*, Il Saggiatore, Milano, 2013.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, G. e Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Petrillo, A., *Peripheriein: pensare diversamente la periferia*, Franco Angeli Editore, Milano, 2013.
- Scavi, M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori Editore, Milano, 2003.
- Scavi, M., *Avventure urbane*, Elèuthera editrice, Torino, 1999.

Sitografia

Pagine web d'interesse per la lettura del percorso di partecipazione:

Comune di Genova:

www.comune.genova.it/

www.comune.genova.it/content/caserma-gavoglio-0

<http://www.comune.genova.it/content/regolamento-collaborazione-cittadini-gestione-beni-comuni-urbani-n;>

<http://www.comune.genova.it/content/fondi-europei-tre-milioni-di-euro-alla-gavoglio>

Municipio 1 Centro-Est:

<http://www.comune.genova.it/municipio1>

Regolamento adottato dal Comune di Genova per la gestione dei beni comuni:

<http://genovabenecomune.it;>

<http://www.genova5stelle.it;>

<http://www.labsus.org/2016/11/genova-delibera-del-consiglio-comunale-25-ottobre-2016-n-51/>

Associazione Casa Gavoglio Civico 41:
<https://it-it.facebook.com/casagavogliocivico41/>

Associazione Voglio la Gavoglio:
<http://vogliolagavoglio.blogspot.it/>
<https://www.facebook.com/VogliolaGavoglio/>

Quartieri senza muri:
<http://www.lacasadiarturo.it/Documents/Vari/QuartieriSenzaMuri.pdf>

Notizie sul quartiere del Lagaccio e sui suoi abitanti:
<http://it.wikipedia.org/wiki/Lagaccio>
<http://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/istituti/GEIC82600T/ic-lagaccio/valutazione/documenti/>
http://statistica.comune.genova.it/publicazioni/download/annuario/annuario_ed_%202013/ANNUARIO%202013.pdf

Articoli sul percorso di partecipazione:
<http://genova.erasuperba.it/notizie-genova/lagaccio-ex-caserma-gavoglio-manifestazione-riprendiamoci-spazi>
<http://genova.erasuperba.it/inchieste-genova/lagaccio-gavoglio-progetto-riqualificazione>
<http://genova.mentelocale.it/65402-genova-ex-caserma-gavoglio-genova-passato-presente/>
<http://genova.erasuperba.it/notizie-genova/caserma-gavoglio-casa-di-quartiere-progettazione-partecipata>

Altre fonti:
Associazione Labsus:
www.labsus.org/

“Modelli di coinvolgimento dei cittadini nelle scelte pubbliche”, rapporto commissionato dalla Provincia Autonoma di Trento, 2007, in:
<http://partecipazione.formez.it/sites/all/files/11%20coinvolgimento%20dei%20cittadini%20nelle%20scelte%20pubbliche.pdf>

Elementi essenziali della mediazione comunitaria latino-americana e confronto critico rispetto ad altre esperienze internazionali

Massimo Puglisi

Associazione Ge.Ri.Co. Mediazione

Introduzione

Il presente lavoro ripercorre gli elementi centrali della mediazione comunitaria di stampo latino-americano richiamandosi a una autorevole letteratura e agli insegnamenti presentati durante il corso di perfezionamento universitario dell'Università di Genova in "Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche", proponendosi di individuare gli elementi ricorrenti e quelli che possono essere definiti come essenziali perché si possa parlare di mediazione comunitaria secondo tale modello. Per procedere in ciò sono partito da due definizioni di mediazione comunitaria che ho ritrovato nel corso e in letteratura.

Lo studio va poi alla ricerca di altre esperienze che possano avere dei tratti simili alla mediazione comunitaria, ma lo fa ampliando lo sguardo a una dimensione internazionale esterna all'alveo latino-americano. Questo mi ha permesso di imbattermi nel *Community-based planning*, un approccio partecipativo che in un determinato contesto storico, culturale e geografico ha caratterizzato l'esperienza architettonica e più specificatamente urbanistica. L'analisi di questo modello mi ha portato negli Stati Uniti ed è stato fonte di interessanti parallelismi e confronti con il metodo proprio alla mediazione comunitaria. Sulla scia di questa ricerca mi sono lasciato anche provocare da quanto il gruppo di lavoro messo in piedi dall'architetto Renzo Piano, il G124, può volerci dire rispetto ai progetti di 'rammendo' delle periferie.

Questo lavoro alla fine mi ha dato lo spunto per riflettere su dei possibili e nuovi campi applicativi e di ricerca della mediazione comunitaria.

La mediazione comunitaria: definizioni ed elementi essenziali

Nella prima parte di questo lavoro desidero approfondire alcune caratteristiche della mediazione comunitaria. Per far questo parto da due definizioni – di Giménez commentata da De Luise e Morelli, e poi una proposta da questi ultimi – che, sebbene non pretendano di essere assolute, ci permettono comunque di inquadrare il discorso che stiamo facendo.

Ecco cosa afferma Giménez sulla mediazione comunitaria così come viene commentata da De Luise e Morelli:

“Lavorare nella comunità e con la comunità per affrontare temi di interesse della medesima, sia per migliorare la qualità della vita di un particolare gruppo o quartiere, sia per passare dalla coesistenza alla convivenza, aggiungendo un principio di interazione positiva tra le parti” (Giménez, 2010). Questo l’obiettivo della mediazione comunitaria che cerca di riunire e rendere sinergiche competenze, abilità e tecniche di diverse discipline (sociologia, psicologia, linguistica, sociolinguistica, scienze della comunicazione, antropologia, ecc.) e di non frammentare “*el enfoque cultural*” della mediazione nei contenitori suddetti, ma, al contrario, di poterli armonizzare” (De Luise et al., 2012: 19).

Questa un’altra simile definizione proposta da Morelli e De Luise:

“Per mediazione comunitaria intendiamo un processo composto da diverse azioni (culturali, sociali, informative, formative, ecc.) che hanno lo scopo di lavorare sul territorio e con il territorio al fine di passare dalla coesistenza alla convivenza grazie all’aggiunta di un

principio di interazione positiva. Le diverse attività che vengono realizzate mirano a creare le condizioni grazie a cui le comunità possono sperimentare nuove forme di prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti.” (De Luise et al., 2016: 149-165)

Queste definizioni mi permettono di mettere in evidenza alcuni aspetti caratteristici della mediazione comunitaria e di problematizzarli. Proviamo allora a ripercorrere alcuni di questi elementi fondamentali comuni e non a queste due definizioni.

Processo

Mi pare significativo partire dall'individuare nella mediazione comunitaria un processo. Mettere in moto processi di tipo relazionale che siano “aperti” (riguardo il modo in cui si svilupperanno) vuol dire non sapere in partenza a quale risultato il processo porterà, ma lasciarsi guidare dai bisogni, dai desideri, dalle necessità di chi è parte del processo, vuol dire gestire un processo ma mantenersi assolutamente aperti rispetto al suo contenuto. Mettere in moto un processo vuol dire fare un cammino insieme, in greco etimologicamente potremmo dire un *syn-odos*.

Afferma Lederach (H. H. Saunders), rispondendo alla domanda che si pone “puoi sviluppare un processo aperto per trasformare le relazioni?” (Lederach et al., 2002: 294)¹⁰⁶:

“Spesso i cambiamenti nelle relazioni e nella cultura politica avvengono attraverso interazioni prolungate condotte con cura, e le conseguenze che ne derivano non possiamo conoscerle all'inizio di un processo. In alcuni casi, uno stesso processo aperto contiene gli elementi di risoluzione, e nostro compito è creare spazi nei quali i tentativi di cambiamento possano essere generati.” (Lederach et al., 2002: 294)

106. Le traduzioni sono mie.

A questo punto sul significato che il termine ha assunto nel linguaggio comune ci tiene ad aggiungere:

“Sfortunatamente, processo è diventata una parola peggiorativa. Mi è stato detto ‘Tu sei tutto processo e niente sostanza’. Non capisco perché processo è diventata una parola negativa; tutti noi possiamo ammirare i processi manifatturieri o i processi medicali per curare la salute. Secondo me, un effettivo processo politico di continua interazione che produce cambiamenti nelle relazioni e persino nella cultura politica è una idea potente.” (Lederach et al., 2002: 294)

Sull’importanza di analizzare e quindi capire i processi (dopo essersi soffermato ad approfondire gli spazi e le situazioni), Carlos Giménez, parlando dei processi comunitari interculturali, ci riporta un esempio su un’esperienza fatta e già analizzata precedentemente, scrivendo:

“Se ciò di cui si tratta è di promuovere un processo comunitario interculturale in un dato territorio ad alta diversità, è un punto cruciale analizzare – e in modo dinamico, non solo all’inizio dell’intervento e come studio *ex ante* - quali sono i processi in corso. Tornando al quartiere di Lavapies, nel nostro studio, abbiamo identificato e messo in relazione, tra gli altri, i processi di insediamento, la concentrazione (residenziale, scolare, sanitaria, commerciale ...), il rinnovamento demografico (ringiovanimento della piramide della popolazione), la multiculturalizzazione (negozi, ristoranti, vestiti, musica, ecc), l’invecchiamento, la mobilità cittadina, la mercificazione e la transnazionalizzazione. Tutti riguardano situazioni di inclusione / esclusione, e implicazioni per le relazioni sociali, interculturali e interetniche. Si tratta di processi che si svolgono nella realtà: esistenti all’inizio e durante l’intervento.” (Buades Fuster et al., 2013: 42)¹⁰⁷

Tornando a Lederach egli analizza in particolare la processualità del conflitto sia nella dimensione spaziale sia in quella temporale. Per quanto riguarda la prima egli, nell’indicare una via per risolvere un conflitto comunitario complesso, invita a creare degli “spazi di

107. Le traduzioni sono mie.

articolazione strategica e costruttiva” attraverso “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)”, diventando così importante non tanto “la quantità di gente coinvolta in ogni processo, ma la quantità degli spazi creati” (Nató et al., 2016: 194).

Per quanto riguarda la dimensione temporale egli sostiene che un conflitto “attraversa diversi momenti, per ognuno dei quali esiste una risoluzione adeguata” e questo richiede di “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” (Nató et al., 2016: 194). Articolare queste dimensioni con tutte queste connessioni permetterebbe di superare le frontiere invisibili del conflitto e di generare “un’articolazione sociale strategica” (Nató et al., 2016: 194).

Lavorare nella comunità e con la comunità

Un altro punto fondamentale: lavorare nella comunità e con la comunità; lavorare sul territorio e con il territorio. È il cuore della mediazione comunitaria ed è una concretizzazione del principio di sussidiarietà: i temi di interesse, i problemi e le potenzialità di un territorio li conosce *in primis* chi vive in quel territorio e per questo motivo proprio la comunità di quel luogo sarà chiamata a trovare una risposta ai propri interrogativi, senza deleghe e senza fughe di responsabilità. Tutto ciò però non può che avvenire attraverso un *empowerment* della stessa, la possibilità di gestire conflitti, una rinnovata capacità di ascolto, di dialogo e di decisione. È il rifiuto di

un approccio dall'alto al basso (*top-down*) per scegliere invece una metodologia che è un modo di essere e di stare “inter, con, tra”.

Parlare di comunità e di lavoro nella comunità sottolinea che la dimensione relazionale che lega il gruppo è un ingrediente qualitativo fondamentale della mediazione comunitaria, perché non necessariamente la partecipazione implica un processo di mediazione comunitaria. Infatti la mediazione comunitaria implica la partecipazione, ma la partecipazione non implica un processo di mediazione comunitaria. La partecipazione ci apre degli interrogativi: oggi ci sono casi nei quali l'interesse a partecipare a determinati progetti sul territorio viene sondata attraverso una sottoscrizione anche minima a un *crowdfunding*: sicuramente la mediazione comunitaria prevede un certo tipo qualitativo di partecipazione e l'esempio fatto potrebbe avere solo un valore preliminare rispetto a una dimensione relazionale che lega il gruppo. La dimensione relazionale sposta il tipo di processo verso la mediazione.

Poi è anche vero che non in tutti i processi una estesa partecipazione è ritenuta la soluzione migliore: l'art. 75 della Costituzione italiana, per esempio, che disciplina un istituto giuridico partecipativo per antonomasia, qual è il referendum, preclude questo istituto per leggi che riguardano determinate materie (tributaria, di bilancio, di amnistia, di indulto, di autorizzazione a ratificare trattati internazionali).

Per quanto riguarda la mediazione comunitaria, Carlos Giménez, richiamandosi a una interessantissima distinzione terminologica, concettuale e metodologica tra Processo (che abbiamo visto sopra) e Progetto ci aiuta a entrare dentro la dinamica partecipativa. Egli, infatti, sottolinea che:

“Bisogna distinguere, o almeno facciamo così nel nostro progetto, il Processo interculturale Comunitario, già in atto all'inizio dell'intervento – e che si tratta di rafforzare – con quello che invece nasce a partire dal progetto. La distinzione terminologica, concettuale e metodologica tra Progetto e Processo così assume tutto il suo rilievo. Un aspetto cruciale è avere una chiara consapevolezza che il

Progetto rientra in buona parte nel nostro “campo di controllo”, non così il processo, che appartiene pienamente alla comunità e ai suoi protagonisti. Nei termini del Progetto di intervento Comunitario Interculturale, e seguendo le basi metodologiche secondo l’apporto fornito da Marco Marchioni, distinguiamo, analizziamo e promuoviamo la partecipazione a questo processo dei tre protagonisti della comunità: 1) le Amministrazioni (e in modo particolare l’Amministrazione locale); 2) le risorse professionali e tecniche, pubbliche e private; e 3) la società civile organizzata e la cittadinanza nel suo complesso. Ognuno di questi tre protagonisti ha la sua specificità (posizioni, interessi, bisogni, cicli e orari, lingue, simboli, ecc.) a cui dobbiamo prestare la dovuta attenzione se si vuole contribuire a creare propri spazi e relazioni condivise.” (Buade et al., 2013: 42).

Mi sembra anche importante far presente che lo stesso autore ci ricorda realisticamente che in un tale processo non ci si deve aspettare una grandissima partecipazione e allora è preferibile che siano presenti strategiche rappresentanze e attori chiave del processo, anche perché è fisiologicamente impossibile che una presenza numericamente grossa possa rimanere costante in un processo che, per sua natura, richiede tempi abbastanza lunghi essendo complesso e multiparte.

In termini più generici, ma introducendo anche ulteriori interessanti elementi alla nostra analisi, Nató sottolinea che in tutti gli interventi di mediazione comunitaria è importante che:

“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 [...].”(Nató et al., 2016: 197).

Proprio a proposito di questo rafforzamento comunitario, esso si caratterizza (rispetto ad altre tecniche sociali e secondo lo stile della mediazione comunitaria) non come “un’azione sulla comunità”, ma come un’ “azione della comunità” in quanto “lavora con individui, gruppi e comunità a livello psicosocioeducativo in modo da sviluppare le attitudini e le capacità potenziali” (Nató et al., 2016: 200). Montero dal punto di vista della psicologia comunitaria lo definisce 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” (Montero, 2016: 200).

Letto e interpretato così il processo ha una dinamica circolare poiché riguarda innanzitutto l’individuo, poi ha un inevitabile riflesso esterno nella comunità e infine ha una ricaduta positiva di trasformazione su se stessi. Tutto questo avviene, sempre secondo questa definizione, grazie a una metodologia attiva, un’azione caratterizzata da volontà (impegno), ascolto (consapevolezza) e discernimento (analisi critica) e attivando le proprie abilità interne (capacità) e risorse (mezzi, possibilità a disposizione).

Inevitabilmente questo tema non può non portare anche delle conseguenze per tutto ciò che riguarda le dinamiche di potere:

“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.” (Nató et al., 2016: 201).

Perché questo avvenga è fondamentale lavorare nella sfera dell'accesso alle informazioni, dell'inclusione e della partecipazione, della responsabilità, della capacità di organizzazione locale. Sulla base di quanto detto, quindi, la mediazione può essere vista come un'opportunità per trasformare le relazioni sociali partendo da un determinato conflitto.

Dalla coesistenza alla convivenza

Analizzati i punti precedenti ecco che emerge quasi naturalmente uno degli obiettivi specificati della mediazione comunitaria: aiutare una comunità a passare dalla coesistenza alla convivenza. Per spiegare questi concetti facciamo riferimento proprio a Carlos Giménez che ha scritto la definizione di cui in esame e che ci permette di capire per antinomie e in modo efficace alcune immediate differenze tra questi due concetti. Egli, infatti, afferma che:

“se la convivenza è una relazione positiva di attivo rispetto, nella coesistenza non si ha quasi nessun rapporto, o non si ha in alcun senso; e se c'è rispetto, lo è in modo passivo. Se la convivenza affronta il conflitto in modo dialogico, pacifico e positivo; nella coesistenza il conflitto rimane latente, nascosto, senza che la maggior parte delle volte sia affrontato. Se la convivenza è profondamente dinamica, la coesistenza è piuttosto statica.” (Buades Fuster et al., 2013: 42-43).

Volendo ulteriormente specificare e comprendere il concetto di convivenza, il suo rapporto con il conflitto e la prospettiva in cui si pone, lo stesso autore ci aiuta specificando che:

“Comprendiamo la convivenza come una relazione positiva, vale a dire, di rispetto e di comunicazione, ma non senza conflitti. Pertanto, la convivenza è una relazione pacifica. Ma non perché in essa non abbiamo tensioni e problemi, ma perché questi sono affrontati nel dialogo, nel negoziato o nella mediazione; in ogni caso con un attivo

rispetto e senza aggressività (se questa è una aggressione verbale, simbolica o fisica) e ancor meno con la violenza.

Comprendiamo la convivenza come una relazione molto impegnativa che va ben oltre la semplice coesistenza. In essa infatti le persone, i gruppi, le istituzioni o comunità condividono un dato spazio in un dato tempo, o (meglio direi) coabitano in quello spazio e tempo. Questa concettualizzazione esigente di convivenza acquista tutta la sua rilevanza come ideale e come programma d'azione orientato quando si oppone alla coesistenza.” (Buades Fuster et al., 2013: 42).

È allora la coesistenza è solo negativa? Giménez ci fa presente ciò che immediatamente della coesistenza può risultare attraente:

“Tutto questa opposizione non vuol dire che, essendo la convivenza positiva (che lo è, ma non senza problemi) la coesistenza sia, al contrario, solo negativa. Piuttosto, la modalità di socialità incarnata dalla coesistenza ha l'indubbio vantaggio che si gode di una certa pace, per quanto fragile, perché – essendoci poca o nessuna relazione – di solito non c'è aggressività, insulto, ostilità manifesta [...]” (Buades Fuster et al., 2013: 43).

Giménez poi propone un articolato lavoro di elaborazione dei diversi livelli nei quali si esprimono, secondo lui, le tre modalità di socialità da lui espresse che comprendono, oltre alla convivenza e alla coesistenza, anche l'ostilità che però non prendiamo in considerazione. Nella tabella che segue rappresentiamo quali sono questi livelli nei quali si manifesta la convivenza. Dimensioni della convivenza:

DIMENSIONI	
1	RELAZIONALE
2	NORMATIVA
3	ASSIOLOGICA
4	PARTICIPATIVA
5	COMUNICAZIONALE
6	CONFLITTUALE

- 7 ATTITUDINALE
- 8 IDENTITARIA
- 9 POLITICA

Questo è quindi un modello multidimensionale elaborato a partire non solo dalla riflessione, ma soprattutto dai progetti applicati e tutto ciò ha anche permesso di individuare una serie di indicatori qualitativi riguardo convivenza /coesistenza /ostilità.

Sempre da Giménez riprendiamo una tabella (Buades Fuster et al., 2013: 53-54) – sugli indicatori qualitativi della convivenza nelle sfere sopra viste – che può essere esemplificativa di come procedere sul piano metodologico e teorico.

	Dimension	Indicatore/i
1	Relazionale	<p>Ci sono relazioni attive tra le persone che abitano il luogo, con elementi di reciprocità, apprendimento reciproco e cooperazione.</p> <p>A partire dagli interessi condivisi (come vicini, genitori degli studenti, ecc) ci sono legami più o meno forti tra persone con differenze etno-culturali.</p> <p>È abituale l'esistenza di spazi di mescolamento o di incrocio di razze (fisico, artistico, associativo, culturale) senza che questo supponga assimilazione o emarginazione.</p>
2	Normativa	<p>Si rispettano e assumono le norme morali e legali, in particolare quelle delle comunità dei vicini, sull'uso degli spazi pubblici in generale e in generale delle norme civiche.</p>
3	Assiologica (valori)	<p>Si rispettano e assumono consapevolmente i valori basilari o centrali della comunità e delle comunità (stiamo parlando delle comunità di vicini di casa, delle comunità di quartiere, ecc.).</p>

- Se c'è coscienza dell'esistenza di valori distinti nei gruppi e nelle comunità sociali, che sono rispettati quando non suppongono una contraddizione con i diritti umani e / o il sistema legale. Quando ci sono conflitti di valori, questi vengono affrontati in forma dialogata e pacifica.
- 4 Partecipativa Si incoraggia attivamente, e in effetti si realizza, che la popolazione di origine straniera e / o le minoranze etniche partecipino nelle istituzioni locali e nella vita comunitaria.
- Si condividono gli spazi pubblici in un modo normale e pacifico, senza concorrenza, tensione, aggressività o segregazione di gruppi etno-culturali in determinati luoghi.
- 5 Comunicativa Solitamente si ha una comunicazione interculturale; e questa è di solito rispettosa ed efficace.
- Esiste una politica di successo di apprendimento della lingua della società di accoglienza per coloro che non la conoscono e padroneggiano, nonché di rispetto e valorizzazione delle altre lingue presenti nell'ambiente.
- 6 Conflittuale Ci sono misure specifiche per prevenire ed evitare conflitti. Quando accadono tensioni e scontri si affrontano con mezzi pacifici come la negoziazione o la mediazione.
- 7 Attitudinale Dal punto di vista istituzionale e sociale, la diversità dell'ambiente locale si valuta positivamente.
- C'è un rispetto attivo.
- La tolleranza è intesa e vissuta come la piena accettazione del diverso, anche dell'opposto.
- 8 Identitaria Indipendentemente da altre identità ed effetti

personali, vi è una chiara identificazione di tutti gli abitanti con la città e/o i suoi quartieri.

Si è acquisito un certo grado di appartenenza al luogo.

9 Politica

Nella mobilitazione civica locale è presente il discorso, l'atteggiamento e una volontà maggioritaria di costruzione della convivenza.

Ci sono accordi di base tra le diverse formazioni politiche locali per la promozione della convivenza e della coesione locale.

In altri termini possiamo anche dire che in questo passaggio dalla coesistenza alla convivenza avviene il passaggio da una necessità a una scelta, da uno stare accanto a uno scegliere di vivere con, a una vita che si mette in gioco perché ha fatto della dimensione relazionale un suo perno.

A questo punto potremmo anche chiederci: qual è quell'aspetto che ci permette di fare questo passaggio? Potrebbe forse essere l'heideggeriano "prenderci cura" dell'Esserci?

È poi inevitabile che questi concetti che dicono di una dimensione relazionale entrino in gioco con ciò che più specifica la propria dimensione personale, cioè l'identità. Ma sulle implicazioni teoretiche che hanno questi concetti torneremo più avanti.

In tutto questo processo si presuppone comunque che tutto quanto fatto abbia una ricaduta nel migliorare la qualità della vita (QDV). È un parametro questo della QDV che ultimamente è entrato in modo prepotente in tanti ambiti della vita quotidiana, ed è diventato misura di interventi sociosanitari per esempio su persone con disabilità.

Poi si parla di aggiungere un principio di interazione positiva, cioè di migliorare le relazioni (nella comunicazione, nella loro natura più profonda), far sì che diventi prevalente un "pregiudizio positivo" nei confronti dell'altro e dell'alterità. Possiamo intendere questo principio

come la capacità di incontrare l'altro al di fuori della propria "ipseità"?

Prevenire, gestire e trasformare i conflitti

Altro elemento fondamentale a cui deve puntare la mediazione comunitaria è l'importanza che "le comunità esplorino nuovi modi per prevenire, gestire e trasformare i loro conflitti": con ciò la mediazione comunitaria lavora sulla dimensione di crescita in autonomia del processo nel senso che non vuole essere solo una esperienza che aiuta a prendere una decisione per il caso concreto in esame, ma vuole porsi come esperienza che vada verso la direzione dell'*empowerment*, cioè del fare in modo che il gruppo di persone protagoniste dell'intervento siano più attrezzate per il futuro ad affrontare insieme situazioni conflittuali o meglio a prevenirle, a individuare la radice dei conflitti e comunque a poterli gestire e trasformare. La mediazione permette che si possa guardare a situazioni presenti, problemi, conflitti, da una prospettiva nuova, diversa, per scoprire la ricchezza piuttosto che il limite presente nella diversità e nelle differenze. Cambia lo sguardo sull'altro, il modo di percepirlo, e questo dice molto di come si sta in relazione con l'esterno: non dovrebbe più esistere "il nemico", ma piuttosto l'altro che la pensa legittimamente diversamente da te per diversi motivi sui quali ci si confronta per giungere magari a trovarsi d'accordo su un terzo modo di vedere una situazione, un problema, un conflitto.

Soffermandoci sulla prevenzione, l'UNESCO nel 1974 la definisce come "la messa in atto di strumenti adeguati al fine di evitare la nascita di un conflitto tra gli individui e nella società in generale" (Nató et al., 2016: 202). Quindi richiede la gestione di risorse umane ed economiche che vadano a influire su tanti aspetti del vivere e, giusto per citarne qualcuno, si propongano di lavorare sulla sfera dell'educare, del trasformare le condizioni socioculturali,

sull'intervenire e mettere a disposizione alternative utili, sull'integrare le azioni, e quindi si agisca sia sul versante della prevenzione non specifica, sia su quello della prevenzione specifica.

Riunire e rendere sinergiche competenze, abilità e tecniche di diverse discipline

Proprio considerando quanto appena emerso (che per esempio un programma di prevenzione deve essere progettato tenendo in considerazione diversi aspetti come quello socioculturale, psicosociale, medico-sanitario, giuridico ed economico) e riprendendo la definizione data all'inizio possiamo constatare come la mediazione comunitaria sia un processo che si compone di varie azioni (culturali, sociali, formative, ecc.) e come queste azioni riguardino vari ambiti e vari insegnamenti: è forza di cose che l'agire debba essere interdisciplinare mirando a riunire e rendere sinergiche competenze, abilità e tecniche di diverse discipline.

Inoltre la mediazione comunitaria, che vuole essere interdisciplinare, non può non porsi il problema del linguaggio con cui si esprimono le diverse discipline e con le quali è opportuno si interfacci. Come vedremo infatti nel proseguo del lavoro, potrebbe essere molto importante che nella nostra società la mediazione comunitaria si metta in dialogo con discipline come l'architettura, l'ingegneria, l'urbanistica, la ricerca tecnologica, ecc. ecc. Il fatto che ogni disciplina utilizzi il suo linguaggio e i suoi presupposti concettuali più o meno impliciti, fa sì che spesso ci si arroccchi in posizioni che, dette in altre parole, sarebbero assolutamente compatibili, se non coincidenti, con quelle di un'altra disciplina che però, partendo da diversi presupposti, si esprime con un linguaggio differente. Dovrebbe essere uno dei compiti della mediazione comunitaria quello di cercare di creare ponti tra discipline

scientifiche, sociali e naturali affinché tutti gli aspetti della vita si pongano in dialogo tra loro.

Quali sono i passaggi che favoriscono questi ponti?

- Concentrare il dialogo sul presupposto che la dialettica tra diverse discipline non è solo il mezzo per vedere il problema da diverse prospettive ma l'unica possibilità di comprenderlo nella sua completezza e complessità e quindi una concreta opportunità di trovare una risposta realmente condivisa
- La comprensione delle categorie delle diverse discipline. Questo significa che, partendo dal presupposto che ogni disciplina possiede il proprio linguaggio, i propri fondamenti teorici e i propri metri di misura, è importante focalizzare all'interno di un dialogo, il ruolo e il significato delle parole
- La traslazione dei significati delle categorie che permettono di trovare “le chiavi delle stanze di comunicazione” tra le diverse discipline. Ogni disciplina infatti dà accezioni e significati propri a termini e parole che vengono usate in una dialettica di confronto. Come tra diverse culture c'è la necessità di ricondurre la comunicazione a un linguaggio in cui i soggetti possano capirsi
- Trovare una sintesi che mantenga i concetti che ogni disciplina ritiene fondamentali. Affinché una risposta sia realmente condivisa ogni disciplina deve poterla riconoscere come propria. Per questo motivo è importante che il contributo che ogni disciplina può dare sia riconoscibile e visibile nella soluzione elaborata.

Si parla inoltre della necessità di non frammentare “*el enfoque cultural*” della mediazione nei contenitori suddetti, ma, al contrario, di poterli armonizzare. Questo avverrà se chi opererà in mediazione – al di là delle metodologie o tecniche che utilizzerà nello specifico e a prescindere dalla sua formazione di provenienza da una particolare

disciplina – non dimenticherà di mantenere sempre uno sguardo alto sullo spirito della Mediazione, sull’educare a questo spirito e a inserirlo nelle diverse istanze di socializzazione di uomini, donne e bambini diffondendone i valori così da favorire un vero e proprio cambiamento culturale. Questo potrebbe essere possibile se sempre di più, al di là delle diverse specializzazioni in mediazione, si diffondesse una cultura della mediazione, una cultura del modo di stare nei conflitti, se si prendesse sempre più consapevolezza che alla base dei diversi ambiti c’è una radice comune, un sentire basilare che determina il modo di stare nel conflitto. Questo tipo di approccio è già presente in alcune “scuole” di formazione alla mediazione, seppur in modi e istanze diverse, come per esempio nello stesso modello che stiamo prendendo in esame di mediazione comunitaria e nella “mediazione umanistica” di Jacqueline Morineau (2004). Forse questa consapevolezza potrà crescere solo quando a livello educativo sarà riconosciuta l’importanza di una materia come “gestione dei conflitti” oppure quando aumenterà il confronto con luoghi dove l’approfondimento di questa cultura è ormai sviluppata da diversi anni (su questo si può fare riferimento alla seconda parte di questo lavoro).

A mio parere può aiutare a comprendere meglio questo discorso cambiarne un po’ la prospettiva: infatti desidero spostarmi dalla ricerca di un terreno comune della mediazione al di là dei suoi ambiti applicativi, alle implicazioni pratiche e politiche nell’uso dei diversi modelli di mediazione. Nel far questo mi richiamo a quanto affermano Bush, Della Noce e Folger (Della Noce et al., 2006: 37-57), nonostante la loro tesi possa sembrare in contraddizione con quanto appena sostenuto: questi autori, infatti, fondatori del modello trasformativo della mediazione, ritengono che sia necessario andare alla radice teorica di ogni modello di mediazione – ai suoi presupposti valoriali e antropologici, alle differenze di obiettivi e pratiche –, prima di poter determinare l’applicabilità di ogni approccio mediativo in un determinato contesto e per altrettanti determinati bisogni. Essi infatti sostengono che non ogni approccio alla mediazione sia utilizzabile in qualsiasi situazione e proprio per questo motivo ritengono

fondamentale fare questo lavoro di esplicitazione dei fondamenti teorici. Inoltre solo questa consapevolezza aiuta a capire, sempre secondo i nostri autori, come per esempio ogni mediatore di fatto “influenzi” in modo differente il conflitto. Questa necessità di approfondimento ed esplicitazione all’interno della mediazione, anzi, delle mediazioni, mi sembra che vada esattamente nella stessa direzione che ritenevamo imprescindibile per poter far dialogare tra loro differenti discipline e diventa quindi condizione di credibilità della stessa mediazione.

Emergono quindi queste diverse esigenze: da un lato trovare una radice comune della mediazione al di là dei suoi ambiti applicativi (familiare, sociale, penale, scolastico, ecc.), dall’altro lato indagare i presupposti teorici di ogni modello di mediazione per poterne delimitare la sua applicabilità in determinati contesti potendone anche preventivare l’efficacia e le conseguenze. Infatti “ogni valutazione politica dovrebbe includere una discussione su cosa sia la mediazione, quali teorie o pratiche vengano (o dovrebbero essere) privilegiate dall’iniziativa politica, quali presupposti siano alla base di queste teorie e come questi presupposti andranno a influenzare la pratica e le più ampie conseguenze sociali” (Della Noce et al., 2006).

Aggiungono e concludono gli stessi autori:

“La disciplina della mediazione può indirizzarsi verso una comprensione della mediazione come una pratica fondata su valori che hanno radici in differenti modelli teorici di spiegazione del conflitto. In un dialogo aperto, fondato su valori, il settore può gestire in modo costruttivo le differenze nella pratica e nelle politiche piuttosto che minimizzare, oscurare o cercare di eliminare queste differenze con la speranza di preservare l’illusione all’uniformità. Questo dialogo offrirebbe un’unica e inarrestabile processa per l’avanzamento di diverse iniziative politiche. Noi crediamo che se l’ambito della mediazione si aprisse a questo tipo di dialogo, si preparerebbe per il futuro ed i suo continuo sviluppo.” (Della Noce et al., 2006: 53-54).

Esperienze internazionali con alcune caratteristiche comuni

A cavallo tra il precedente e il corrente secolo sono notevolmente in crescita discipline anche professionali nelle quali aumenta, o ritorna, a seconda dei casi, l'esigenza di una partecipazione maggiore della cittadinanza nei processi decisionali. Mi sembra un fenomeno molto interessante da comprendere per questo lavoro e quindi desidero prenderlo in esame entrando in alcune sue particolari storie ed evoluzioni. Questo permetterà di far vedere cosa lo caratterizza e quali sono gli elementi chiave che guidano questi processi per quindi confrontarli con la mediazione comunitaria.

2.1. Architettura e urbanistica partecipata¹⁰⁸

La pratica del *community planning* si colloca tra urbanistica e politiche sociali: se da un lato la comunità è l'esperto in grado di fornire indicazioni ai progettisti per sviluppare soluzioni complessivamente più rispondenti ai bisogni reali, dall'altro il consolidamento della comunità in quanto tale è uno degli scopi del processo di piano. In tal senso infatti si parla di *community building*, individuando nel processo di formazione dei piani l'occasione per favorire il miglioramento della coesione interna delle comunità locali e i rapporti di vicinato.

Municipal Art Society, New York

Sondare il rapporto tra l'urbanistica, più in generale l'architettura, e la partecipazione comunitaria è sicuramente uno studio difficile e complesso che in questa sede non pretendo assolutamente di esaurire ma nei confronti del quale voglio lasciarmi condurre per raccogliere alcune idee e suggestioni e cercare di rintracciare possibili campi di

¹⁰⁸. Una delle fonti principali di tutta questa parte dedicata alla *Community-based planning* è il libro AA.VV., *Esperienze di progettazione partecipata negli USA. Appunti di un viaggio di studio in North Carolina e nella Bay Area*, La Mandragora, Imola, 2003.

applicazione per la mediazione comunitaria. Dando una prima connotazione, e lo facciamo dal punto di vista geografico, di quella particolare pratica urbanistica conosciuta come *community-based planning*: è un fenomeno tipicamente urbano, che nasce e trova alimento nelle città, dove i problemi sociali sono più evidenti e le lotte più accese e dove c'è, negli Stati Uniti particolare non irrilevante, una maggiore densità abitativa. Anche la mediazione comunitaria spesso interagisce con il contesto urbano e questo consente di trovare un primo elemento comune che potrebbe essere reciprocamente fecondo. Inoltre questo studio ci permette di chiarire, approfondire e vedere delle applicazioni pratiche del concetto di partecipazione già preso in esame nella prima parte del lavoro.

L'ambito della disciplina presa in esame è sicuramente suggestivo per questa ricerca perché connette aspetti sociologici riguardanti la giustizia sociale e la democrazia con la qualità dell'abitare. È un rapporto di cui è importante capire, attraverso alcune sue manifestazioni, le origini e l'entità. A questo proposito si può dire, rifacendoci allo studio di Lorenzo Venturini su "Urbanistica e comunità"¹⁰⁹, che questa pratica è considerata relativamente marginale, sia per l'entità del fenomeno, sia per l'area sociale cui in prevalenza si rivolge. A ciò si aggiunge anche la consapevolezza che, soprattutto nelle grandi metropoli, questi processi hanno un ridotto peso politico e una scarsa incidenza sui processi reali di trasformazione delle città, contrariamente a quello esercitato dai cosiddetti poteri forti politico, finanziario e immobiliare sopra a tutti¹¹⁰. Si può anche dire che l'architettura della partecipazione è

109. Venturini, L., *Urbanistica e comunità. Politiche e piani per la rigenerazione urbana a New York*, così come presente nel link http://archivio.eddyburg.it/filemanager/download/218/06%20L_Venturini_tesi_NY_a_bst.pdf.

110. A New York per esempio è di uso comune definire con una sigla questo potere: FIRE, *Finance, Insurance and Real Estate Industry*, (l'industria della finanza, delle assicurazioni e del settore immobiliare), forze trainanti dell'economia post industriale della città.

oggi, nel mondo occidentale, una questione dibattuta, frammentaria e contraddittoria.

Soffermarsi su alcuni esempi di questa modalità differente di “fare città” consente però di narrare una sorta di “controstoria” di questa disciplina e della sua storia più conosciuta, di entrare nei suoi risvolti sociali e umani e in storie collettive di emancipazione sociale. Inizierò parlando proprio dall’esperienza statunitense perché il *community planning* è una pratica che affonda le sue radici nella cultura statunitense fin dalle sue origini, come vedremo, soprattutto nella spiccata attitudine degli americani ad associarsi spontaneamente per affrontare le più disparate questioni ritenute di interesse comune e perché – e in questo riporto provocatoriamente il pensiero di Raymond Lorenzo –, diversamente dall’Italia nella quale queste metodologie oltre a non avere avuto continuità di utilizzo dagli anni ‘60 sono poche diffuse, magari se ne parla tanto ma si fa molto poco, negli Stati Uniti invece dagli anni ‘60 in poi hanno generalmente trovato larga applicazione – consentendo alle sperimentazioni di tradursi in patrimonio consolidato – poiché se ne parla poco ma si fa tanto.

A tal proposito appaiono molto significative queste parole di Venturini:

“È bene analizzare in profondità le condizioni nelle quali si sviluppa il fenomeno dell’urbanistica con le comunità, comprenderne la sua effettiva utilità sociale. Si eviterà così di banalizzarlo relegandolo ad una pratica ideologica che ha caratterizzato una fase politica ormai trascorsa, o di elevarlo impropriamente a strumento tecnico buono per ogni occasione e in ogni parte del mondo. Quella del *community planning* è soprattutto una storia di lotte per la difesa dei quartieri da discutibili operazioni di rinnovo urbano, una storia di rivendicazioni per case più umane, meno costose e più vivibili. È una storia di successi e di insuccessi, di un cammino difficile e incerto verso una maggiore equità sociale, verso una partecipazione effettiva alla vita democratica. Un elemento costante di questa storia, come si evince dal nome che porta, è la comunità: quella rete di relazioni,

quella sorta di assicurazione sociale di cui hanno bisogno soprattutto coloro che devono unire le forze per difendere i propri diritti in assenza di potere e rappresentatività politica adeguati.”¹¹¹

Dopo questo sguardo a questa ricca e articolata esperienza mi è sembrato doveroso e significativo riportare anche un breve accenno a una realtà nata in Italia, che sembra avere diversi tratti in comune con l’esperienza sopra descritta: il gruppo G124, un gruppo di lavoro nato da un’idea del noto architetto pugliese Renzo Piano in seguito alla sua nomina a senatore a vita e che si propone di lavorare in particolare sulle periferie e sull’Italia che sarà.

Definizione storica e semantica della disciplina

Innanzitutto partirei dal definire i confini storici e semantici dell’ambito che desidero analizzare. Inizierei da una prima definizione che mi sembra molto ampia e ben riassuntiva del concetto generale di “progettazione partecipata”, o meglio dal termine più comunemente utilizzato a livello internazionale di “*participatory planning*”:

“La progettazione partecipata è un paradigma di progettazione urbana che mette in risalto il coinvolgimento dell’intera comunità nei processi strategici e gestionali di pianificazione urbana; o, processi di pianificazione a livello di comunità, urbane o rurali. È spesso considerata come parte di sviluppo della comunità. La pianificazione partecipativa mira a mediare i punti di vista di tutti i suoi partecipanti così come a prevenire i conflitti tra le parti opposte. Inoltre, i gruppi emarginati hanno l’opportunità di partecipare al processo di pianificazione.”¹¹²

111. http://archivio.eddyburg.it/filemanager/download/218/06%20L_Venturini_tesi_NY_abst.pdf, 8.

112. Lefevre, Pierre; Kolsteren, Patrick; De Wael, Marie-Paule; Byekwaso, Francis; Beghin, Ivan (December 2000) [Comprehensive Participatory Planning and Evaluation](#) (PDF), Antwerp, Belgium: IFAD. Retrieved 2008-10-21, McTague, C. & Jakubowski, S. Marching to the beat of a silent drum: Wasted consensus-building and

La nascita di questo processo partecipativo è ricollegabile al movimento, sorto negli Stati Uniti negli anni '60, dei diritti civili, a quello femminista e alle culture alternative. L'attenzione ai temi sociali contenuta nel *Civil Rights Act* (1957), le innovazioni portate dal programma della Fondazione Ford (*Gray Areas program* iniziato nel 1960), hanno influenzato la sua evoluzione mutandolo rapidamente. In questa evoluzione hanno contribuito anche le esperienze, portate avanti nelle agenzie *Community Action* (1964) e gli stimoli del dipartimento dell'*Office Neighborhood* che ha valorizzato il ruolo, nello sviluppo economico, delle organizzazioni dei *grassroots* (senza tetto). Prima delle riforme sociali definite *War on Poverty* (Guerra alla Povertà) e la legittimazione da parte dei provvedimenti del programma *Community Action*, questi movimenti sociali erano rimasti senza una stabile organizzazione, e anche in seguito rimasero per un certo tempo senza obiettivi comuni e si limitarono alla contestazione nelle città. A partire da questa situazione troviamo due figure chiave storiche di riferimento.

Una è stata Saul Alinsky (1909-1972) che puntò soprattutto a un lavoro diretto con le comunità per fare in modo che le persone più povere e svantaggiate resistessero e si organizzassero. Egli credeva nel pluralismo, nella responsabilità di governare i processi, nell'autonomia del locale e in una estesa partecipazione dei cittadini. Molte di queste organizzazioni ispirate al suo pensiero non riuscirono però ad acquisire il controllo nella gestione delle azioni di protesta o di proposta rispetto alle comunità, soprattutto a causa dei conflitti che si crearono tra gruppi etnici. Queste organizzazioni hanno comunque rappresentato con successo le diversità degli interessi nelle unità di vicinato che erano andate creandosi.

L'altra figura storica è stata Paul Davidoff (1939-1984) che (1965), invece, pose in discussione (era un pianificatore e un avvocato) le pratiche di pianificazione in atto (il suo modello fu l'*advocacy model*,

failed neighborhood participatory planning. *Applied Geography* 44, 182–191 (2013)”, come citati in https://en.wikipedia.org/wiki/Participatory_planning.

che potremmo definire con la Treccani “patrocinio urbanistico”) che non contemplavano alternative che potessero rispettare i diversi interessi dei gruppi sociali messi in gioco. Egli partì soprattutto da quanto aveva dimostrato il movimento dei senza tetto circa la necessità, per la pianificazione, di coinvolgere tutti i gruppi sociali e soprattutto le famiglie a basso reddito per discutere sui valori sociali e politici alla base di qualsiasi scelta di trasformazione e quindi sfidò i pianificatori a divenire sostenitori della democrazia partecipativa per superare povertà e razzismo.

Da questa esperienza hanno avuto origine i *Community Design Centers* (CDC). Storicamente questi Centri emersero negli Stati Uniti come piattaforme di sperimentazione per quei progettisti e pianificatori che erano stati influenzati proprio dal modello di Paul Davidoff, l'*advocacy model*, e mettevano in discussione le pratiche convenzionali della loro professione. In genere erano contro i processi di “rifunzionalizzazione urbana” o di “rinnovo urbano” (*Urban Renewal*) che consistevano in una densificazione edilizia finalizzata all’aumento della rendita ed alla conseguente estromissione della popolazione residente. Normalmente questi Centri servivano a quelle persone e organizzazioni che non potevano pagare le elevate parcelle normalmente richieste e hanno permesso alle persone a basso reddito di godere dei benefici di una buona architettura e di una corretta pianificazione. Questi Centri per la progettazione locale nascevano, a loro volta, in continuità con la pratica di *community service* iniziata all’inizio del secolo dalle prime femministe americane e ulteriormente diffusa negli anni ‘20 dal pedagogista John Dewey e dai suoi colleghi a Chicago, periodo in cui studenti di sociologia e assistenti sociali svolgevano tirocinio presso i *settlement houses*, assistendo immigrati ed emarginati nel migliorare le loro condizioni di vita urbana. Il primo *Center* nasce nel 1963 al *Pratt Institute* di Brooklyn e, negli anni ‘60 e ‘70, oltre 80 centri vengono istituiti nelle facoltà di architettura ed urbanistica e, più tardi, presso alcuni studi professionali.

Questi Centri quindi nascono per offrire servizi di progettazione e di pianificazione e per rendere capaci i più poveri di individuare e

definire i propri obiettivi. Basati su uno stile alternativo di pratica professionale, si fondano sull'idea che le conoscenze tecnico professionali sono spesso inadeguate nella risoluzione dei problemi sociali. Ci sono diverse definizioni date ad essi in base al ruolo che i diversi gruppi svolgono partecipando nei processi decisionali.

Oltre ad un ruolo formativo in metodologie e strategie di urbanistica partecipata e di sviluppo locale e alla loro evoluzione, questi Centri hanno svolto funzioni importanti nella riqualificazione urbana e nella promozione di politiche e strategie economiche che hanno garantito la continuità di tali azioni anche nei frequenti periodi politici sfavorevoli allo sviluppo della giustizia economica ed ambientale. Infatti il contesto politico degli anni '60 li ha favoriti con leggi e programmi che hanno distribuito risorse in questo senso (per esempio con il *Community Development Act*) e la natura decentrata e differenziata della politica amministrativa ed economica statunitense, assieme a quella della formazione professionale, ha evitato che questo processo e i progressi realizzati scomparissero – come succede spesso nel caso italiano – in occasione di cambi di guida politica. Come ricorda Raymond Lorenzo (Lorenzo, 2003) questi Centri sono sì politicizzati (in quanto promotori di un'etica politica in favore della democratizzazione delle conoscenze e della difesa dei diritti dei più deboli), ma non sono l'espressione diretta del potere politico e sono indipendenti dai partiti e dagli enti locali. La loro gestione interna è quasi sempre finanziata dall'Università che li ospita, in quanto ritenuti parte integrante del programma didattico, e sono spesso sostenuti anche dalle fondazioni favorevoli ai fini dei Centri. L'autore in esame coglie in queste fondazioni una grande differenza da quelle italiane, in quanto, sebbene fortemente ideologiche poiché portatrici di *missioni* di vari tipi, le vede come strategiche e pragmatiche nella distribuzione di sovvenzioni, caratterizzate da notevoli sistemi di valutazione che permettono finanziamenti che durano nel tempo. Questi aspetti hanno permesso loro di avere un ruolo fondamentale in programmi svolti per abitazioni accessibili a famiglie a basso reddito, per la qualità urbana e per lo sviluppo locale economico e sostenibile.

Volendo ampliare la ricerca semantica nella disciplina, si trova spesso il termine più generale di *Community Design*, progettazione con il coinvolgimento della comunità, che Henry Sanoff¹¹³, indiscusso riferimento della materia a livello internazionale, afferma essere un termine ombrello che ne copre altri come *community planning*, *community architecture*, l'architettura sociale, lo sviluppo delle comunità e *Community participation*, tutti termini che enfatizzano il coinvolgimento della gente (*local people*) nello sviluppo sociale e fisico dell'ambiente in cui essa vive. Per questo con *Community Design* si è definito il movimento "che ha scoperto come rendere possibile per la gente essere coinvolta nel governare ed ha fatto loro prendere consapevolezza del proprio ambiente di vita"¹¹⁴, ha coinvolto il pubblico nella definizione dell'ambiente fisico e ha fatto crescere il senso di responsabilità sociale in molti quartieri, all'interno di comunità a basso reddito che avevano già iniziato un processo di crescita della consapevolezza. Esso ha la caratteristica di "dare potere ai cittadini senza rappresentanza e mezzi finanziari, per aiutarli in una giusta scelta dei beni e dei servizi della comunità, assisterli nei conflitti che producono ogni genere di ineguaglianza ambientale e farli partecipare nel processo di progettazione"¹¹⁵. Ron Shiffman lo definisce come espressione della massimizzazione delle opportunità e delle variabili di scelta, particolarmente per la gente a medio/basso reddito.

Come abbiamo visto il termine *community* ricorre con una certa frequenza descrivendo l'esperienza in esame. Esso richiederebbe molti approfondimenti che qui non abbiamo modo di affrontare. Farò

113. Henry Sanoff è senza dubbio uno dei più importanti protagonisti della storia teorica e pratica della progettazione partecipata, un maestro internazionalmente riconosciuto, autore di numerose pubblicazioni tradotte in diverse lingue, ispiratore e collaboratore di progetti e realizzazioni non solo negli Stati Uniti ma anche in Oriente (Giappone, Corea, ..) e in Europa.

114. Venti, D., "Il Community Design e le sue origini", in AA.VV, *Esperienze di...*, cit., 32.

115. Ivi, 33.

in tale sede solo un breve accenno utile a chiarire l'utilizzo del termine *community*. Il significato ad esso attribuito probabilmente è diverso da quello che lo caratterizza spesso nella tradizione italiana ed europea dove si fa riferimento a comunità storiche nelle quali i legami sociali sono alimentati da un rapporto stabile con un dato gruppo e un dato territorio. Nel caso in esame, invece, ci sono probabilmente due livelli del termine, poiché da un lato ci si richiama ad un modello ideale di organizzazione sociale a cui fare riferimento, un'idea di comunità solidale, coesa, sicura e protettiva, un modello da seguire, dall'altro lato invece ci si riferisce a un insieme di abitanti e di operatori economici che vivono o lavorano abitualmente in una data porzione di città, e che condividono anzitutto un determinato spazio urbano. In quest'ultima accezione il riferimento è alle nuove *comunità improprie*, che presentano solo alcune caratteristiche del modello storico e sono funzionali allo scopo del *community-based planning* che riconosce la comunità locale come interlocutore e vi si affida per dialogare con gli abitanti di un quartiere, per affrontare i problemi comuni e favorire la partecipazione alla formazione delle decisioni. Richiamandosi ad Amartya Sen (2008) si potrebbe dire che in realtà le comunità presenti anche in un determinato territorio sono tante, a seconda degli occasionali interessi condivisi, piuttosto che essere fondate su durevoli legami territoriali. Ritengo a tal proposito sia interessante rilevare come negli Stati Uniti molti Centri di Mediazione (*Mediation Center*) si qualificano come *Community Mediation Center*. Il motivo è innanzitutto che ogni Centro di Mediazione cerca di intercettare, o ha già presenti, i bisogni del territorio dove si trova. La risposta può avvenire a più livelli, ma prima di partire da un ambito specifico e specialistico della mediazione, si fa riferimento alla mediazione in generale. Per i Centri diventa abbastanza naturale organizzare Open Space che permettono alla popolazione di decidere come intervenire per rispondere a un bisogno percepito dalla comunità.

Poi si parla di *Proactive Practise* riferendosi a quei professionisti che si distinguono, rispetto a chi esercita in modo tradizionale la

professione, dall'approccio pre-figurativo (*visionary*): la loro committenza, di solito, è favorevole a sviluppare il progetto utilizzando un percorso partecipato, attraverso il quale la comunità può modificare o allargare l'idea (la *vision*) iniziale. Come operano questi professionisti? Utilizzano quanto sviluppato nelle loro precedenti esperienze per affrontare i rischi, fanno uso della negoziazione e dei metodi di iniziativa di tipo imprenditoriale, basando le loro idee e le conseguenti azioni su valori fortemente sociali e ambientali; inoltre utilizzano i metodi di *advocacy* come una componente del loro approccio e seguono costantemente lo sviluppo del progetto, per essere sicuri che la loro *vision* sia effettivamente realizzata. È una pratica che ha un precedente di lunga data nella storia della progettazione ambientale, attraverso molti epigoni, tra i teorici del *design* e della pianificazione.

Il *CoDesign* è un esempio di *Proactive practise*: lo hanno chiamato così basandosi sulla convinzione che il *design* dovrebbe essere collaborativo, cooperativo e alla fine del processo aiutare a costruire la comunità. Hanno spesso cercato di essere *pro-active* nell'anteporre alla progettazione le *vision* basate sulle esigenze della comunità e sull'ambiente, che diventavano quadro di riferimento per le altre che seguivano.

Il termine *Community participation*, invece, si dice che ingloba tutte le scale e le tecniche che si riferiscono al processo di trasformazione del territorio-ambiente che coinvolge professionisti, famiglie, gruppi e il governo pubblico. E così entriamo più direttamente negli approcci e negli strumenti utilizzati da questa disciplina per la partecipazione.

Approcci partecipativi

Rispetto a questa esperienza del *Community Design* si possono distinguere due tipi di approcci: quello del facilitatore e quello dell'attivista politico. Vediamo più in dettaglio in cosa consistono.

Il facilitatore utilizza metodi partecipativi sia per la definizione dei problemi, sia per individuare soluzioni progettuali attraverso tecniche di *design assistance*. Sanoff definisce la facilitazione come il metodo per portare le persone a determinare insieme cosa desiderano fare e aiutarle a trovare il modo di lavorare insieme nel decidere come farlo.

F. Wulz indica sette stadi della partecipazione che vanno dalla piena autonomia dei professionisti alla piena autonomia degli utenti:

- la rappresentazione: l'architetto riflette le sue personali e soggettive interpretazioni
- i questionari (*questionnaire architecture*): attenzione rivolta alle caratteristiche generali di un utente anonimo
- il regionalismo: enfasi sull'eredità storica e culturale presente in luoghi specifici e sulla raccolta di dati dalla popolazione locale, relativamente alle preferenze di forme di architettura, su luoghi simbolici e comportamenti spaziali
- il dialogo: conversazioni informali tra l'architetto e l'utente
- le alternative (*alternative participation*): i residenti possono scegliere tra alternative preparate dal progettista, rispetto ad un quadro prefissato
- la co-decisione (*participation as co-decision*): coinvolgimento diretto ed attivo degli utenti attraverso l'intero processo di progettazione
- l'autodeterminazione: l'utente controlla pienamente l'intero processo dal progetto alla realizzazione.

L'approccio del facilitatore si colloca dal quarto al settimo stadio e utilizza diverse tecniche come comunque questionari, interviste a campione, comunicazione grafica e varie tecniche di simulazione.

Poi c'è l'approccio dell'attivista politico, l'*advocacy approach*, che consiste nell'organizzare e attivare politicamente gruppi svantaggiati per coinvolgerli nel processo di pianificazione.

Alcuni benefici, difficoltà e strumenti del *Community Design*

Sanoff 116 ritiene che

- la partecipazione ha un effetto vitale ed educativo ed aiuta le persone ad essere informate, interessate e coinvolte nella vita della città e nelle trasformazioni dei propri luoghi di vita, rafforzando la comunità
- la crescita sociale non avviene finché le persone coinvolte non si convincono che il cambiamento è possibile, ed è possibile proprio grazie al loro coinvolgimento
- tale approccio sia basato su fiducia, intimità, consenso
- sia un'esigenza il contatto personale, la collaborazione e imparare ad ascoltare ed osservare
- che questo approccio offre benefici
- per la comunità che cerca risposte ai bisogni sociali diffusi
- per gli utenti che riconoscono le proprie esigenze e le proprie scelte nel disegno finale e acquisiscono fiducia di poter influire e interagire all'interno dei processi decisionali
- per gli architetti che usufruiscono di informazioni inedite ed importanti, irreperibili in altro modo
- possono presentarsi queste difficoltà: differenti valori e culture che caratterizzano progettisti e tecnici, committenti pubblici e privati, utenti e cittadini della comunità

116. Ginocchini, G., "Gli strumenti del Community Design", in AA.VV., *Esperienze di ... cit.*, 34-40.

- a questa difficoltà si possa rispondere innescando il progetto partecipativo su progetti di piccola scala che possono essere discussi ed esperiti anche da non tecnici
- siano strumenti utili a facilitare l'espressione e il confronto (modificati in base al contesto e alle esigenze del momento): semplici guide alla discussione, veri e propri *games*, giochi di ruolo, con piccoli gruppi e poi condivisione.

Constatiamo che i temi comuni utilizzati sono: Piano strategico, Definizione degli obiettivi, *Vision* o progettazione di lungo termine, selezione di strategie. Questi temi ci permettono anche di definire lo schema solitamente utilizzato nel modo di procedere:

definire obiettivi → stabilire strategie → scegliere attività appropriate → localizzarle nello spazio.

Un esempio di gioco tra i più famosi ideati da Sanoff è il *Keeps*: si tratta di una simulazione progettata per aiutare gruppi interessati alla tutela delle qualità dell'ambiente costruito, centri storici o vecchi quartiere. Lo scopo è identificare le strategie adottabili per raggiungere quegli obiettivi di salvaguardia. Le persone riunite in piccoli gruppi, attraverso l'utilizzo della negoziazione, scelgono le qualità ambientali importanti da tutelare da una lista opportunamente preparata, in seguito si associano a degli obiettivi generali ed infine alle strategie per raggiungerli. Ogni negoziazione avviene prima in piccoli gruppi poi collegialmente.

Alcuni esempi di *Community-based planning*

Recentemente è proprio con il progetto di trasformazione della *West Side Line* a Manhattan, linea ferroviaria dismessa, in *High Line*, parco lineare, chiesto e ottenuto dai *friends* dell'infrastruttura sopraelevata (il primo tratto è stato inaugurato nel 2009), che il ritorno di quello che De Carlo definisce "*il pubblico dell'architettura*" si fa

manifesto. Interessante è vedere come ciò sia accaduto¹¹⁷: dall'opposizione dei residenti ad abbattere una struttura abbandonata ma che era diventata un suggestivo giardino di piante selvatiche, al concorso di idee accessibile a tutti senza preclusioni di sorta (arrivarono 730 proposte da 36 paesi del mondo) fino al coinvolgimento degli abitanti dei quartieri adiacenti alla vecchia ferrovia che stilano una lista di priorità su come immaginavano il parco, su come lo sognavano e su come volevano utilizzarlo.

Commenta Sara Marini:

“Già in questo progetto è possibile rintracciare i caratteri della partecipazione nel contemporaneo: chi partecipa lo fa per ribaltare un punto di vista, la linea ferroviaria in questione doveva essere abbattuta; spesso oggi partecipazione è sinonimo di protesta, non è una fase a monte del processo decisionale ma viene dopo, è una reazione; l'architettura dell'*High Line*, pur essendo molto sofisticata, sia tecnicamente che linguisticamente, cerca di apparire quale accettazione dello *status quo*, quasi a sostenere il senso di uno spazio che è stato “trovato”, e non progettato, quasi a marcare una non necessaria associazione della partecipazione alla rinuncia dell'architettura.”¹¹⁸

Citiamo qui alcuni altri esempi interessanti di *Community-based planning* ai quali possiamo solo accennare e per i quali rimandiamo alla fonte bibliografica. Uno di questi viene dalla progettazione delle scuole della North Carolina, in particolare dalla *Davidson Elementary School* di Raleigh (1992). Qui la partecipazione si dà sia nella fase del progetto che in quella della gestione (quasi una conseguenza della prima). Il processo partecipativo infatti è iniziato prima di costruire la

117. Per un racconto preciso e dettagliato sulla procedura seguita nell'arrivare a compiere quest'opera di *Community-Based Planning*, si può consultare il sito <http://www.rainews.it/dl/rainews/articoli/High-Line-New-York-c8525223-0fad-4631-b20e-7bb7331b42c9.html> e il libro a cui si fa riferimento (Zambelli e Pessoa Alves, 2011).

118. <http://www.artribune.com/2013/12/la-partecipazione-in-architettura-da-giancarlo-de-carlo-a-sara-marini/>

scuola coinvolgendo genitori, insegnanti, studenti e tutta la comunità. Con i docenti si sono discussi in modo approfondito gli obiettivi educativi primari (sempre prima di pianificare e disegnare la scuola) e dalla comunità sono emerse, tra le altre, l'esigenza di alcuni artisti di avere un luogo in cui lavorare ed esporre le proprie opere offrendo in cambio parte del loro tempo da dedicare alla scuola e agli alunni (oltre a discordanze che sono emerse per esempio tra le richieste degli insegnanti e quelle degli amministratori).

Poi nell'esperienza della città di Selma si è visto che da un piccolo intervento lungo una strada, con un'azione esemplare nel vero senso della parola, e con una tipologia ripetuta di intervento finanziario, l'esempio è divenuto contagioso e si è moltiplicato lungo alcune strade, fino a determinare la struttura del piccolo insediamento e la sua riqualificazione, anche senza l'intervento diretto del promotore. È una forma di partecipazione per imitazione e per induzione dei comportamenti che ha portato a modificare dall'interno il senso stesso di un insediamento.

A proposito della città di S. Francisco e della Bay Area, si può vedere la ricchezza di esperienze lì presenti e le differenti forme della cultura della partecipazione nella pratica professionale, nei movimenti e nelle organizzazioni no-profit, nell'Università.

Un primo aspetto di tipo partecipativo che qui si è presentato è stata la grande vertenza sociale e urbana contro l'allontanamento della popolazione indigente ed anziana dal centro della città al punto da portare a una modifica dei piani e dei progetti della città stessa, introducendo elementi di umanizzazione della city in un momento chiave di consolidamento della stessa.

Un secondo aspetto partecipativo è stato molto interessante per la modalità e i contenuti degli interventi che hanno portato al *come* si è sviluppato il cambiamento urbano. Sono stati tenuti presenti tre atteggiamenti partecipativi/progettuali che si sono rivelati strategici per l'operazione che si intendeva portare avanti, e che sono maturati nel corso della lunga procedura, vertenziale e progettuale. Il primo è il rapporto "amichevole" comunitario che è stato sviluppato nella

progettazione e nella gestione della comunità sanitaria protetta al suo interno (possibilità che altrimenti sarebbe potuta apparire utopica). Il secondo aspetto è che questo avvenimento è riuscito ad introdurre nella metropoli americana (in antitesi con il mondo esterno così competitivo) elementi di alterità e di complessità di grande interesse, proprio nel cuore della metropoli stessa, da un punto di vista comunicativo ed architettonico oltre che sociale ed urbanistico.

Il terzo atteggiamento si è sviluppato quando è stato rivendicato non solo di potere rimanere nel centro urbano e di poter svolgere funzioni così diverse da quelle previste, ma anche di poter partecipare alla strutturazione del cuore della città con una propria specifica connotazione. Così nel cuore del centro urbano sono entrati la voce e gli interessi di categorie di cittadini normalmente esclusi (anziani e bambini) e si è dimostrato come la partecipazione può avere una diretta capacità di intervenire e orientare le questioni centrali urbane.

Alcuni elementi fondanti la cultura della partecipazione negli Stati Uniti

Una volta viste a volo d'uccello alcune iniziative di progettazione partecipata, ci chiediamo da dove trae origine questa pratica statunitense, ma soprattutto, come dicevamo, qual è la particolarità che ha garantito negli USA la continuità e l'espansione di questi processi dagli anni '60 fino ad oggi. Raymond Lorenzo la individua in tre elementi: nella natura del sistema formativo statunitense, nel suo rapporto con la pratica professionale e in quello che definisce il DNA politico-culturale degli USA. Essendo infatti il sistema formativo fortemente pragmatico, se qualcosa funziona bene esso lascia spazi e crea opportunità per il suo sviluppo, oltre ad essere differenziato e democratico. Alcuni ingredienti sono l'offerta di una genuina libertà d'insegnamento caratterizzata da una didattica applicata (e teorica) che interagisce e si fonda con il mondo del lavoro e con la comunità.

Inoltre le opportunità nelle istituzioni formative americane, caratterizzate da alti livelli di eccellenza, riguarda anche i parametri finanziari dati dalle combinazioni di contributi pubblici e privati o di fondi specifici che servono ad equilibrare le sperequazioni e a facilitare le innovazioni.

I *Community Design Centers*, le fondazioni strategiche, le agenzie di sviluppo locale e le reti associative di professionisti, studiosi ed attivisti che hanno caratterizzato molti dei casi qui solo accennati ma meglio descritti nel libro di riferimento, hanno avuto l'opportunità di nascere e diffondersi in questo sistema culturale, politico ed economico.

Inoltre, lo accennavamo all'inizio di questo capitolo, andando ben a guardare si può dire che la società statunitense fin dalle sue origini è segnata da una forte spinta associativa e comunitaria. De Tocqueville, fin dal XVIII secolo, aveva scritto come gli americani di ogni età e condizione tendessero a creare associazioni locali con le più svariate finalità, soprattutto per cambiare qualche cosa ritenuta sbagliata.

Alcuni elementi di raffronto con la mediazione comunitaria e prime considerazioni finali sull'esperienza

A conclusione di questo percorso e avviandoci verso le considerazioni conclusive che affronteremo nel capitolo 3, ci sembra interessante un raffronto tra l'urbanistica partecipata e la negoziazione così come proposto dalla professoressa Claudia Bettiol che scrive:

“La partecipazione è un processo apparentemente simile a quello della negoziazione ma sostanzialmente diverso. In una negoziazione le parti hanno una sostanziale simmetria nel fuoco dei poteri e la dialettica di interazione avviene fra posizioni convergenti verso l'obiettivo comune di una trasformazione sostenibile. La partecipazione è un processo che ha una valenza soprattutto politica nella manifestazione di una forma moderna di democrazia e di una

nuova architettura istituzionale. Le figure in gioco mantengono una dissimmetria di poteri (le Pubbliche Amministrazioni ed i privati cittadini) e spesso le parti hanno obiettivi diversi.”¹¹⁹

Questo raffronto ci permette di dire che il modo di intendere qui la partecipazione richiama proprio quanto dicevamo a proposito di ciò che caratterizza la mediazione comunitaria con particolare riferimento alla gestione dello squilibrio di potere. Questo ci sembra già un primo significativo indizio per poter affermare che entrambe queste due tipologie di lavoro si possono collocare sullo stesso solco.

Abbiamo anche visto che la mediazione comunitaria ha un'importante funzione di *empowerment*, funzione che è possibile costruire solo in vista di obiettivi di carattere propositivo, così che il frutto più naturale di questo lavoro dovrebbe essere la coesione comunitaria. Infatti ricordando che “è più facile aggregare un gruppo di persone ‘contro’ alcune scelte piuttosto che mobilitare lo stesso gruppo di persone per costruire qualcosa che magari non ha ancora i confini definiti”, possiamo dire che “un gruppo, o una comunità, ha bisogno di simboli presso i quali ritrovarsi e che possano segnare come una bandiera il significato del proprio impegno”¹²⁰.

E proprio per evitare che possibili cause di un conflitto diventino “simboli aggreganti” negativi, anche la partecipazione alla *Community-based planning* ha, su scala territoriale, l'obiettivo di facilitare la creazione del consenso, cercando di favorire:

- 1) l'identificazione dei problemi
- 2) la definizione degli obiettivi e dei risultati da raggiungere
- 3) l'organizzazione delle attività da intraprendere.

e in particolare la partecipazione si pone gli obiettivi di sviluppare un senso di appartenenza ai luoghi e di portare all'assunzione di

¹¹⁹. http://www.uniroma2.it/didattica/NUR/deposito/1.4_Urbanistica_Partecipata.pdf

¹²⁰. Ivi, 10.

responsabilità la comunità residente¹²¹. E anche questo comune intento costruttivo ci sembra un altro importante contatto con la mediazione comunitaria.

Oltre a questi aspetti comuni, mi sembra possa essere importante evidenziare un possibile problema che in diverse esperienze partecipative di *Community Design* è stato riscontrato. È un problema che, per come verrà descritto, sembra più potersi presentare con questa forma di approccio piuttosto che con la mediazione comunitaria, anche se comunque mette in evidenza rischi che possono presentarsi anche nella mediazione comunitaria se non si pongono alcune fondamentali attenzioni di fondo allo spirito con cui si lavora e se ci si lascia troppo condizionare da certe committenze che alla fine portano più a voler lavorare per la comunità o, peggio ancora, per risolvere un problema, piuttosto che con la comunità.

L'esperienza, infatti, ha dimostrato che anche uno strumento partecipativo può paradossalmente, se sviluppato soprattutto a livello istituzionale, diventare difensore di interessi chiusi e collegati all'esclusione sociale, con principi di tipo conservatore, invece di promuovere una maggiore giustizia sociale ed una visione ecologica. Questo si capisce se si guarda, più che allo stesso concetto di partecipazione, al ruolo che tante volte progettisti e pianificatori hanno assunto in relazione con i loro clienti e rispetto ai contenuti dei progetti stessi, nel senso che il progetto deve soddisfare gli interessi del cliente, pubblico o privato che sia, evitando soprattutto conflitti e controllando il processo. Quindi non vi è un pieno coinvolgimento della comunità perché il professionista ha limitate possibilità di relazionarsi al contesto e predomina il progetto con i limiti della pratica professionale. Alla base di tutto vi è la soluzione del cliente e non un problema, e quindi non c'è possibilità di esplorare alternative, studiare la soluzione migliore rispetto al problema, ma solo obbedire al mandato già inquadrato. Al progettista è quindi negata la possibilità

121. Secondo quanto affermato da Bettiol.

di produrre *vision* limitando la sua professionalità alla capacità di rispondere a interessi ben determinati.

Seguono due corollari molti importanti perché questa partecipazione, in un ambito professionale e disciplinare come l'architettura e l'urbanistica, possa trovare il suo corretto spazio.

Per il primo partiamo da una frase di Giancarlo De Carlo, uno dei primi architetti italiani a teorizzare e sperimentare la partecipazione nell'ambito della progettazione, che nel 1972 durante una conferenza sul tema affermò “non serve una teoria della partecipazione ma occorre l'energia per uscire dall'autonomia”¹²², frase detta per mettere in evidenza che l'architettura dovrebbe essere un'attività eteronoma e non autonoma, un'attività che deve dialogare con altre discipline e altre realtà. Ecco quindi l'importanza, su temi strategici, di mettere in dialogo saperi e discipline diverse.

Il secondo corollario deriva sempre da una frase dello stesso architetto, che affermando che “le risposte di un bravo architetto alla partecipazione sono sicuramente di tipo personale”¹²³, voleva fugare il dubbio e il pregiudizio che la sua posizione conducesse a una richiesta di annullamento della figura del progettista. Al contrario l'architetto, anche durante questi processi, c'è, e

“fa scelte personali anche quando orchestra un processo o un dialogo partecipativo; l'autore non scompare, ma anzi dilata il proprio ruolo, partecipa egli stesso a tutte le fasi della progettazione, all'impostazione, alla definizione, alla redazione e infine alla valutazione dell'opera dopo che questa è stata consegnata al committente.”¹²⁴

Breve accenno all'esperienza del G124

122. <http://www.artribune.com/2013/12/la-partecipazione-in-architettura-da-giancarlo-de-carlo-a-sara-marini/>.

123. Ibidem.

124. Ibidem.

Di grande importanza ispiratrice oltre che di confronto, può essere a tal proposito il gruppo G124 ideato dal noto architetto pugliese e senatore Renzo Piano e così chiamato il 6 gennaio 2014. Il nome si rifà al numero della sua stanza assegnateli in Senato, a palazzo Giustiniani. Proprio da questa nomina di senatore a vita fattagli dall'allora Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano inizia per Renzo Piano un travaglio durante il quale si chiede cosa possa fare di utile per il Paese, un Paese che definisce allo stesso tempo bellissimo e fragile. A un certo punto capisce che deve partire da ciò che sa fare, l'architetto, e che questo è un mestiere politico, perché dopotutto il termine politica deriva da *polis* che è la città, proprio ciò su cui lavora un architetto. Cerca un progetto di lungo respiro come impone la carica di senatore a vita e decide di "lavorare sulla trasformazione della città, sulla sua parte più fragile che sono le periferie dove vive la stragrande maggioranza della popolazione urbana"¹²⁵ (Report sul G124

: 12). Egli afferma:

“Credo che il grande progetto del nostro Paese sia quello delle periferie: la città del futuro, la città che sarà, quella che lasceremo in eredità ai nostri figli. Sono ricche di umanità, qui si trova l'energia e qui abitano i giovani carichi di speranze e voglia di cambiare. Ma le periferie sono sempre abbinata ad aggettivi denigranti. Renderli luoghi felici e fecondi è il disegno che ho in mente. Questa è la sfida urbanistica dei prossimi decenni: diventeranno o no parte della città? Riusciremo o no a renderle urbane, che vuole anche dire civili? Al contrario dei nostri centri storici, già protetti e salvaguardati, esse rappresentano la bellezza che ancora non c'è.”

In modo suggestivo egli descrive questa operazione come un progetto di rammendo. Egli aggiunge:

“Oggi la crescita delle città anziché esplosiva deve essere implosiva, bisogna completare le ex aree abbandonate dalle fabbriche,

¹²⁵. Le citazioni successivi si trovano nel Report sul G124:
<http://www.bellissimo1998.com/media/PERIFERIE.pdf>

dalle ferrovie e dalle caserme, c'è un sacco di spazio a disposizione. Si deve intensificare la città, costruire sul costruito, sanare le ferite aperte. Di certo non bisogna costruire nuove periferie oltre a quelle esistenti: devono diventare città ma senza espandersi a macchia d'olio, vanno ricucite e fertilizzate con strutture pubbliche. È necessario mettere un limite a questo tipo di crescita, non possiamo più permetterci altre periferie remote, anche per ragioni economiche. Diventa insostenibile portare i trasporti pubblici, realizzare le fogne, aprire nuove scuole e persino raccogliere la spazzatura sempre più lontano dal centro.”

Ecco allora che nella prospettiva promossa parole come riuso e partecipazione diventano binomi inscindibili. In diverse esperienze “laboratoriali” svolte da questo gruppo alcuni cardini sono stati “la partecipazione attiva degli utenti alla fase progettuale come alla realizzazione; la integrazione tra analisi, piano e progetto; la concezione del recupero come grande occasione di ridisegno urbano e l’approccio olistico alla conoscenza fisica della città”

Interessante inoltre a proposito di quanto dicevamo (e diremo) sulla necessità di dialogo e interazione di diverse discipline:

“culture affini (architettura, urbanistica, sociologia, economia del territorio, *land art*) escono dal proprio specifico per individuare terreni di confronto comuni. Al contrario gran parte dell’attuale impotenza della cultura architettonica e urbanistica italiana risale proprio alla separazione in ‘discipline’, per cui l’intervento sul territorio è frazionato in ‘specialismi’, a tutto vantaggio della burocratizzazione, della rapina del paesaggio o — per motivi speculari — della conservazione integrale”.

Queste e altre idee sono diventate fondamento del piano di lavoro che il gruppo decide di seguire: il 2 febbraio 2014 (in meno di un mese dal momento in cui il gruppo si dà il nome) vengono individuate le tre periferie che saranno oggetto di studio e degli interventi del G124: Librino a Catania, il Viadotto dei Presidenti e il Municipio III di Roma, il quartiere Borgata Vittoria a Torino. Tra il 25 febbraio e il 13 marzo 2014, in una serie di riunioni e sopralluoghi sul posto (con il

coinvolgimento di abitanti e associazioni locali) vengono definiti gli interventi di rammendo nelle tre periferie.

Solo quindi brevi accenni a questa esperienza per descrivere il lavoro di un gruppo che sembra far tesoro dell'esperienza partecipativa sopra descritta ma ci mostra soprattutto il coraggio di chi è convinto che essere fecondi oggi voglia dire essere aperti a molteplici contributi e in varie direzioni, ma soprattutto alle fragilità. Mi colpiva proprio lo sguardo di Renzo Piano che quasi profeticamente vede in questi luoghi di fragilità e spesso di degrado una grande potenzialità di vita ed energia che aspetta solo di trovare ciò che le permetta di potersi manifestare, e per far questo decide di assumere e di entrare con il proprio lavoro nei luoghi "deboli" per farli diventare spazi di sperimentazione e di interesse.

Considerazioni finali: un confronto tra le esperienze analizzate e possibili prospettive future

Questo lavoro è stato guidato dall'idea di ricercare esperienze che, fuori dall'alveo nel quale ci siamo formati, potessero essere occasioni di stimolo e di confronto. Gli ambiti di ricerca che all'inizio mi proponevo di approfondire, nel corso del lavoro, e in particolare nella fase di ricerca, hanno preso una direzione inaspettata ma feconda, diventando poi l'oggetto principale di sviluppo della seconda parte riguardante le esperienze di carattere internazionale.

Il ritrovamento infatti di un libro sulle esperienze di progettazione partecipata negli USA mi ha aperto un mondo che mi è subito sembrato suscettibile di interessanti ricerche in merito alla sua storia, alla sua evoluzione, a come ha permesso a una disciplina di relazionarsi con problemi sociali, di equità e di giustizia, al significato che la partecipazione ha rivestito e alle problematiche ad essa connesse, a come tutto ciò ha stimolato una disciplina, che procedeva in modo autonomo, verso una direzione di eteronomia.

Queste analisi hanno cresciuto in me la consapevolezza che potessero avere un valore paradigmatico per altre esperienze simili e hanno spinto la mia riflessione anche oltre, sui possibili ruoli che la mediazione comunitaria potrebbe rivestire nel mondo attuale.

Mi sono molto soffermato sul ruolo storico avuto dall'approccio di *community-based planning* nei confronti dell'urbanistica e dell'architettura, su come ha costretto questa disciplina a fare i conti con istanze sociali di equità, di giustizia, di integrazione, di coesione sociale giusto per citarne alcune. Qualcuno ha anche detto che è stata l'occasione per questa disciplina di uscire dalla sua autonomia e ritrovare il suo carattere eteronomo e così in fondo riscoprire la sua più autentica natura. Le istanze che questo approccio ha permesso all'architettura e all'urbanistica di riscoprire sono le stesse istanze che nella sua esperienza la mediazione comunitaria, come abbiamo visto nella prima parte, promuove e fa sperimentare. Senza, mi sembra, forzare troppo, vorrei proporre un parallelismo tra ciò che la mediazione comunitaria ha significato nel contesto latino-americano e quanto il *community-based planning* ha significato per l'architettura e l'urbanistica, ma forse anche per l'esperienza urbana statunitense. Da questo punto di vista un raffronto più approfondito di metodologie, di strumenti, dell'*enfoque cultural* di questi approcci non può che portare una proficua e feconda contaminazione, nel senso più bello e ricco di cosa possa essere e portare una sana globalizzazione.

Riguardo poi il contributo che il *Community design* ha rivestito nei confronti dell'architettura riportandola alla sua naturale vocazione eteronoma rispetto ad altre discipline, sempre nell'ottica di un proficuo parallelismo ritengo che questo potrebbe essere anche un ruolo che la mediazione comunitaria, meno caratterizzata nei confronti di una singola disciplina, potrebbe avere tra diverse discipline e saperi. Infatti sempre di più oggi si sente l'esigenza, se si vuole rispondere ai reali bisogni, sempre più complessi, dell'umanità e dell'ambiente, di avere approcci interdisciplinari che per forza di cose richiedono anche una mediazione a cominciare dai linguaggi che li caratterizzano.

Si avverte, infatti, come sia sempre più fondamentale *in primis* che singole discipline e saperi possano sempre di più farsi interpellare da istanze sociali e umane provenienti dal basso – e trovare approcci che siano già predisposti per svolgere questo ruolo e possano aiutare ad accogliere queste istanze è sicuramente un contributo insostituibile che la mediazione potrebbe offrire –, in secondo luogo che questi saperi possano riuscire ad avere fecondi scambi e veri e propri dialoghi tra di loro proprio per riuscire a rispondere nel modo più autentico e completo alle istanze che a loro si rivolgono. Inoltre favorire questo approccio partecipato significa permettere a tutte le parti in causa di uscire dal proprio punto di vista e, in un’ottica dialogica, sperimentare da parte di ognuna di poter portare un contributo inedito – sconosciuto prima anche a chi lo propone – attivando delle risorse alle quali altrimenti non si attingerebbe.

Presento di seguito un caso concreto in cui propongo un’applicazione strategica della mediazione comunitaria ad un problema attuale che attinge soprattutto alla recente esperienza americana ma che vale anche per altri Paesi.

Il periodo della presidenza Obama è stato caratterizzato da un deciso cambiamento di rotta della politica americana in materia ambientale ed energetica. Infatti gli Stati Uniti oltre a ratificare trattati come quello di Kyoto e sottoscrivere l’accordo di Parigi sul clima, hanno deciso di abbandonare fonti energetiche che rappresentavano la ricchezza economica di molte famiglie del ceto medio per puntare decisamente sulle energie pulite e sulla *new economy* legata alla ricerca tecnologica che sola può rendere queste energie sempre più efficienti e convenienti per uno Stato. Ovviamente queste energie non hanno degli indotti paragonabili a quello, per esempio, delle più tradizionali miniere del carbone o a quello del petrolio. Questo tema ha importanti ricadute economiche, infatti, come riconoscono molti *opinion makers*, ha avuto un peso rilevante sull’esito dell’elezione presidenziale americana che ha indicato in Trump il successore di Barack Obama (2016). Un indotto meno “pesante” comporta perdita di posti di lavoro e quindi profonde ricadute occupazionali nella

società. La necessità fondamentale di questo processo è la riconversione di forze produttive che altrimenti restano scoperte. Ecco allora che la mediazione comunitaria potrebbe inserirsi in questo solco strategico che attualmente è lasciato vuoto, per aiutare a creare dei processi partecipativi di riconversione che aiutino non solo ad attuarla ma anche a pensarla. Le forze occupazionali bisognose di riconversione, infatti, potrebbero essere agenti attivi nell'immaginare e nel creare fattivamente questo nuovo indotto così da diventare, insieme agli altri *stakeholders*, protagonisti di tutto quel processo di riconversione che a questo punto non sarebbe più subito ma assunto attivamente.

Questo potrebbe anche diventare un segnale politico e sociale molto importante perché dimostrerebbe che scelte non più prorogabili in materia di sostenibilità ambientale potrebbero anche diventare un'improrogabile opportunità di diventare protagonisti del proprio lavoro e di tutta una nuova filiera produttiva di *new economy* in materie come l'energia e l'ambiente.

D'altro canto scelte come queste richiedono ai mediatori il coraggio di una profonda "*methanoia*", nel senso di un profondo cambiamento di mentalità, nel modo di rappresentarsi e di guardare alla mediazione. È il coraggio di chi riesce ad accettare una mediazione "in uscita", il coraggio di chi non attende che la gente scelga la mediazione come una tra le tante modalità di partecipazione possibile per attuarla nei modi da noi desiderati, ma piuttosto fa della mediazione uno strumento al servizio di bisogni che si tratta di intercettare essendo anche disposto a perdere "la propria verginità ideologica" per sporcarsi dell'odore delle persone e della vita in tutte le sue forme, come anche l'esperienza del gruppo G124 sembra indicarci. Ritengo che questa scelta potrebbe aiutare la mediazione a raggiungere quelle che Papa Francesco chiama le "periferie esistenziali" e ci potrebbe condurre dove forse non avremmo mai pensato che la mediazione potesse arrivare. Inoltre così facendo potrebbe anche svolgere una insostituibile e fondamentale funzione "rivitalizzante" in molti e differenti contesti.

Bibliografia

AA.VV., *Esperienze di progettazione partecipata negli USA. Appunti di un viaggio di studio in North Carolina e nella Bay Area*, La Mandragora, Imola, 2003.

Buades Fuster, J., Giménez Romero, C., (eds.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervencion comunitaria en barrios*, CeiMigra, Generalitat Valenciana, IMEDS UAM, 2013.
<[http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_Intervencion Comunitaria_en_barrios.pdf](http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_Intervencion_Comunitaria_en_barrios.pdf)>

Della Noce, D. J., Baruch Bush, R. A., Folger, J. P., “Considerazioni sui presupposti teorici della mediazione: implicazioni pratiche e politiche”, in Luison, L., (a cura di) *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, 2006, pp: 37-57.

De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Libellula Edizioni, Lecce, 2012.

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

De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Tracce di mediazione*, Polimetrica, Milano, 2010.

Devastato, G., *Lavoro sociale e azioni di comunità. Metodi e strategie per nuovi spazi comunitari nelle utopie concrete dei Maestri e nelle riflessioni attuali*, Maggioli, Rimini, 2016.
<[Habermas, J., *Il pensiero post-metafisico*, Laterza, Roma, 1991.](https://books.google.it/books?id=hqgcDAAAQBAJ&pg=PA298&lpg=PA298&dq=devastato+lavoro+sociale+e&source=bl&ots=gz44aR291j&sig=whcem4OE6MqG8c1B4jQcEIZmQaM&hl=it&sa=X&ved=0ahUKEwjY5I3zhtLOAhXBA8AKHONYBR8Q6AEIPjAF#v=onepage&q=devastato%20lavoro%20sociale%20e&f=false.></p></div><div data-bbox=)

Habermas, J., *L'inclusione dell'altro. Studi di teoria politica*, Feltrinelli, Milano, 1998.

Lederach, J. P., Jenner, J. M., *A handbook of International peacebuilding. Into the eye of the storm*, Jossey-Bass, San Francisco, 2002.

Luison, L., (a cura di) *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, 2006.

Morineau, J., *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2004.

Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G. e Carbajal L. M., *Mediazione comunitaria. Conflitti nello scenario sociale-urbano*, ed. Zona, Genova, 2016.

Ricoeur, P., *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina, Milano, 2005.

Ricoeur, P., *Sé come un altro*, Jaca Book, Milano, 1993.

Sanoff, H., *Community participation methods in design and planning*, Wiley&Sons, New York, Chichester, etc., 2000.
<<http://eu.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-0471355453.html>>

Sen, A., *Identità e violenza*, Laterza, Bari, 2008.

Venturini, L., *Urbanistica e comunità. Politiche e piani per la rigenerazione urbana a New York*, Dottorato di Ricerca in Politiche Territoriali e Progetto Locale; DipSU, Roma
Tre.
<http://archivio.eddyburg.it/filemanager/download/218/06%20L_Venturini_tesi_N_Y_abst.pdf>.

Zambelli, M., Pessoa Alves, H., *La high Line di New York*, Mimesis, Milano, 2012.

Ziman, J., *La vera scienza. Natura e modelli operativi della prassi scientifica*, ed. Dedalo, Bari, 2002.

Sitografia

<http://www.tribune.com/2013/12/la-partecipazione-in-architettura-da-giancarlo-de-carlo-a-sara-marini/>

<http://www.bellissimo1998.com/media/PERIFERIE.pdf>

<https://www.ifad.org/documents/10180/c6b0e7cb-d70f-4f92-b17b-6d56e110bd03>

<http://www.iris-sostenibilita.net/iris/sostenibilita/08c-approf02-scienzapostnormale.htm>

<http://participedia.net/en/cases/participatory-urban-planning-kitale>

<http://participedia.net/en/people/hensan>

<http://www.rainews.it/dl/rainews/articoli/High-Line-New-York-c8525223-0fad-4631-b20e-7bb7331b42c9.html>.

<http://renzopianog124.com/>

<http://www.scuoladellebuonepratiche.it/wordpress/wp-content/uploads/2010/01/Relazione-Aicardi-Colorno.pdf>

http://www.treccani.it/enciclopedia/urbanistica_%28Enciclopedia-del-Novecento%29/

[http://www.treccani.it/enciclopedia/urbanistica-e-architettura_\(Universo-del-Corpo\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/urbanistica-e-architettura_(Universo-del-Corpo)/)

[http://www.ucl.ac.uk/dpu-](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_governance/pdf_partic_proc/IIED_Mitlin_participat)

[projects/drivers_urb_change/urb_governance/pdf_partic_proc/IIED_Mitlin_participat](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_governance/pdf_partic_proc/IIED_Mitlin_participat)
ory.pdf

http://www.uniroma2.it/didattica/NUR/deposito/1.4_Urbanistica_Partecipata.pdf

https://en.wikipedia.org/wiki/Collaborative_governance

https://en.wikipedia.org/wiki/Participatory_planning

https://it.wikipedia.org/wiki/Scienza_postnormale

https://it.wikipedia.org/wiki/Urbanistica#Urbanistica_partecipata

L'esperienza dei Cesac (Centri di Salute e Azione Comunitaria) argentini: un esempio di mediazione socio-sanitaria di comunità

Marco Gaspari

Comune di Genova - Università di Jaén

Premesse

L'idea di applicare e declinare gli strumenti della mediazione comunitaria dei conflitti, appresi dopo un lungo percorso formativo iniziato nel 2012 nella città di Genova, alla realtà argentina dei CESAC è pura biografia personale. Sei anni mi separano dalla permanenza bimensile all'interno del centro di salute e di azione comunitaria n° 24 situato nella zona di *Bajo Flores*, estremo sud della città di Buenos Aires. Nel 2010 la tensione conoscitiva e di ricerca era legata al servizio sociale di prossimità: l'obiettivo della mia permanenza in Argentina capire come funzionava la riduzione del danno rispetto all'uso e abuso di sostanze varie. Nel 2016 l'obiettivo è comprendere, attraverso un seppur breve lavoro di campo di alcune settimane, come alcuni interventi di comunità, possano essere circoscritti e declinati come particolare forma di mediazione comunitaria dei conflitti.

Dal punto di vista metodologico la ricerca è declinabile come una etnografia, effettuata nei mesi di ottobre e novembre 2016.

Questi i principali strumenti metodologici di raccolta dati utilizzati:

- studio del contesto: studio del fenomeno degli insediamenti informali nella città di Buenos Aires

- osservazione partecipante (riunioni, formazioni, supervisioni, eventi)
- interviste di tipo qualitativo, registrazioni video e audio (ove consentito).

Mi sono avvalso del costante appoggio del Dott. G.A.I., vicedirettore del centro, a tal fine oltre ai già citati strumenti metodologici, vorrei esplicitare anche l'utilizzo della tecnica di ricerca chiamata *Shadowing*, che consiste appunto nel "seguire come un'ombra", uno o più testimoni privilegiati in grado di accompagnare il ricercatore nell'esplorazione, nella conoscenza e nell'osservazione della realtà che si intende studiare.

L'obiettivo di questo breve contributo è cercare tracce di interventi di mediazione comunitaria dei conflitti (consapevoli o meno) all'interno del lavoro e della *mission* istituzionale del centro di salute e di azione comunitaria collegando il mio lavoro di ricerca e di campo in Argentina agli strumenti teorici e pratici appresi durante il corso di perfezionamento.

La descrizione del contesto di ricerca: le *Villas Miseria*

Con la crescita delle grandi metropoli è cambiata la relazione città-campagna. Il teatro della violenza assume ora un volto urbano, laddove i problemi strutturali della regione, povertà ed esclusione, non coinvolgono più solamente la popolazione rurale indigena. Anche in America Latina, come nel resto del mondo, le megalopoli sono diventate scenari privilegiati dell'esclusione e della privazione. L'enorme massa di emigrati rurali che ha invaso le città ha alimentato le fila dei contingenti di poveri nelle *favelas*, *villas*, *barriadas*, *pueblos jóvenes*, *barrios populares*, formando una nuova classe sociale di poveri urbani spesso immersi nell'economia informale (Bertaccini, 2014: 8).

Il fenomeno dell'urbanizzazione popolare in Argentina e, in particolare degli insediamenti informali della sua capitale, Buenos Aires, risale agli anni '50 e '60 del Novecento, come "effetto collaterale" dell'impulso dell'industrializzazione nazionale (o accelerazione del modello ISI, ovvero industrializzazione per sostituzione delle importazioni, teorizzato e timidamente messi in campo già nel decennio precedente) e della capacità di attrazione esercitata dalle città, che fin da allora ha presentato caratteristiche così peculiari da sfidare le numerose categorie interpretative delle scienze sociali.

In Argentina, come altrove nella regione latinoamericana, sin dagli ultimi decenni dell'Ottocento, e con la svolta, appunto della metà del secolo successivo, l'inurbamento si è quasi sempre realizzato in maniera disordinata, con la quasi totale assenza di piani regolatori, con conseguente impossibilità di garantire il miglioramento delle condizioni di vita delle classi popolari, che ancora oggi vivono in un perenne ed estremo stato di precarietà.

La popolazione complessiva della regione passò da poco più di cento milioni negli anni trenta a quasi trecento nel corso degli anni settanta, e a crescere sino a quasi seicento milioni odierni¹²⁶.

Tale aumento demografico riguardò in particolare le metropoli, verso le quali si riversarono i flussi migratori interni e quelli provenienti dal vecchio continente. Va detto che le città fornivano aspettative di più alti salari, migliori condizioni di vita e più facile accesso ai servizi pubblici; tuttavia, ben presto queste speranze furono in parte frustrate perché, come in passato, l'urbanizzazione ebbe ritmi più accelerati di quelli della crescita industriale.

A ciò si aggiunga l'aumento di disuguaglianze, sperequazioni e miseria¹²⁷, di certo non scongiurate da un'errata organizzazione spaziale delle città e dal disinteresse delle autorità che diedero luogo a

126. Si fa riferimento all'area meglio conosciuta come America Latina che comprende anche paesi situati nell'emisfero nord del continente come il Messico. In tal guisa si utilizza la lettura "culturale" dell'area, rispetto a quelle meramente geografica di Nord, Centro e Sud America.

un'esplosione di baraccopoli (declinate in nomi diversi a seconda del paese), installate in aree marginali, con abitazioni costruite con materiale di fortuna dagli stessi abitanti, senza titolo di proprietà, prive di servizi igienico-sanitari e di base (come trasporti, elettricità, acqua potabile, fognature, scuole).

IMMAGINE 44

Illustrazione 1: mappa delle *Villas Miseria* di Buenos Aires (Limes)

Brevissima storia degli insediamenti informali a Buenos Aires: *Villas e asentamientos*

Gli spazi occupati e auto-costruiti di Buenos Aires sono spazi politici fondamentali sia nello sviluppo delle politiche pubbliche che in quelle private, la cui dimensione definisce ampiamente la dimensione dei flussi di popolazione in gioco e per la complessità delle relazioni sociali, le caratteristiche del modello economico e politico dell'intero paese. È un rivelatore di come lo Stato intende declinare (se lo intende fare), la lotta alla povertà e alle disuguaglianze.

Un tratto caratteristico dell'Argentina è l'alta concentrazione di popolazione e la centralità della sua capitale: in soli dieci agglomerati urbani, sui 935 complessivi del paese, risiede il 52% della popolazione totale e il 57% di quella urbana (Direzione nazionale del servizio di statistica, città di Buenos Aires).

Di questi dieci agglomerati, tre rientrano nella Provincia di Buenos Aires.

127. Malgrado l'Africa sub-sahariana abbia indici e percentuali molto più elevate di povertà assoluta rispetto all'America Latina, ancora oggi quest'ultima rimane l'area della terra più diseguale del mondo.

Nella seguente tabella è possibile osservare l'evoluzione della densità di popolazione espressa in abitanti per chilometro quadrato, secondo i dati offerti dalla Direzione Nazionale di Statistica.

Anno	Argentina	Buenos Aires
1947	4,2	14
1960	5,3	21,9
1970	6,2	28,8
1980	7,5	36,6
1991	8,7	41,3
2001	9,7	45,3
2010	10,7	51,2

Tabella 1: Densità di abitanti (numero di abitanti per km²)

In relazione agli insediamenti informali, secondo studi specializzati relativi all'Area Metropolitana di Buenos Aires (AMBA) esistono almeno 819 insediamenti, catalogati in base a due tipologie fondamentali: 363 sono *villas*, 429 *asentamientos* e 27 sono aree di cui non è stato possibile identificare la tipologia. Negli 819 quartieri vivono circa un milione di persone, con una media di 1.301 per quartiere. La superficie è di circa 6.484 ettari, con una densità stimata intorno ai 164 abitanti per ettaro.

La popolazione in quartieri informali (*villas e asentamientos*) sta crescendo molto più rapidamente rispetto alla popolazione totale dei 24 municipi (*partidos*) in cui è ripartito il cono urbano della capitale argentina. Tra il 1981 e il 2006 la popolazione è cresciuta in termini relativi del 220% rispetto al 35% dell'incremento di popolazione del Conurbano stesso¹²⁸, mentre negli ultimi dieci anni si è registrata una crescita del 52,3%.

128. Da *Relevamiento de Asentamientos informales 2013* Techo, 2013 (<http://www.mapasentamientos.com.ar>)

Generalmente presentano un tracciato urbano, un perimetro e una divisione per particelle, nonché la peculiarità di possedere, da parte degli occupanti, un minimo di organizzazione e di pianificazione. La caratteristica più rilevante è che, in genere, il gruppo di occupanti è commisurato all'estensione del terreno da occupare, cosa che favorisce i successivi sviluppi del quartiere e i diversi gradi di formalizzazione. Nel caso dell'*asentamiento*, si tratta di una vera e propria strategia di crescita periferica della città, in cui gli spazi periurbani, lasciati fuori dall'esile pianificazione statale, vengono concessi dal settore pubblico all'azione della popolazione, spesso organizzata o seguita da associazioni, organizzazioni non governative, chiesa cattolica o altre organizzazioni. Senza incorrere nell'errore di associare genericamente gli *asentamientos* alle periferie e le *villas* ai centri urbani, si può però affermare che le seconde, generalmente, hanno un tessuto interno molto più irregolare dei primi, ma in compenso posseggono una buona localizzazione in relazione ai centri di produzione e di consumo, in zone dove scarseggia il suolo urbano. Una caratteristica fondamentale delle *villas* è che i suoi abitanti, al contrario di quelli degli *asentamientos*, non occupano lo spazio in funzione di una strategia abitativa stabile, bensì in base a necessità economiche di diversa natura, che sono, per lo più congiunturali.

Nell'occupazione di *villa*, gli occupanti arrivano in momenti diversi e costruiscono le proprie baracche dove trovano posto.

In realtà queste due tipologie di insediamento corrispondono a due modalità di concepire lo spazio pubblico da parte delle istituzioni: mentre nel caso delle *villas* è chiara l'intenzione di non intervenire in nessun modo, declinando tali spazi come "non luoghi", come definiti da Augè lasciando autocostruire, nel caso degli *asentamientos*, si intravede una pur debole tensione a "regolarizzare" portando servizi e co-gestendo lo sviluppo edilizio.

Buenos Aires: mondi a contatto e la necessità di mediare

A cosa serve la mediazione? Come Natò et altri autori ci ricordano, spesso mediare è solo cercare di trovare elementi comuni in mezzo a interessi diversi e contrapposti. E più contrapposti sono, più difficile è mediare. Nella città di Buenos Aires il primo e terzo mondo (termini ormai desueti, ma li utilizzo soltanto, per il portato simbolico che ancora hanno) si trovano a portata di alcune fermate di metro. O addirittura, come nel caso di Villa 31, che si trova nello “terra di nessuno” fra la ferrovia a Retiro e Barrio Norte¹²⁹, è una questione di metri.

Le *villas* circondano e “cingono” d’assedio la città, con il loro portato di immagini simboliche tutte caratterizzate o quasi al negativo, etero-raffigurate sempre dall’esterno. Così lo scontro fra centro-periferia¹³⁰ ricchezza-povertà, normalità-anormalità, autoctoni-immigrati¹³¹ si nutre di definizioni ed etero definizioni, creando livelli e percezioni di insicurezza basate appunto su costruzioni simboliche.

Io stesso mi sono meravigliato, tornando nella capitale argentina dopo sei anni, dell’aumentata percezione di insicurezza e della conseguente intolleranza nei confronti dei *villeros*, considerati come una piaga sociale che attenta al tranquillo fluire della vita quotidiana degli altri sette milioni e mezzo di cittadini¹³².

Le percezioni, le identità, gli stereotipi entrano in ogni processo di mediazione: mediare le percezioni, che sono soggettive, volubili, e

129. Quartiere benestante di Buenos Aires.

130. Mike Davis definisce periferia anche quei quartieri ormai incorporati nel centro ma identificati come “altro” per ragioni non ti tipo geografico, ma sociale, etnico, religioso.

131. Malgrado in tutte le *villas* la maggioranza sia argentina, sono presenti molti peruviani, boliviani, paraguaiani. Inoltre la maggior parte degli argentini non sono originari della città ma delle due zone più povere del paese, il nord-ovest e il nord-est.

132. Le stime ufficiali parlano di un milione di persone che vivono fra *villas* e *asientamientos*, in realtà potrebbero anche aver raggiunto il milione e mezzo.

spesso non controllabili, credo sia uno dei compiti più difficile a cui un mediatore può andare incontro.

Significa lavorare su terreni paludosi, imprevedibili, assolutamente non scontati. Significa non mediare soltanto sui “fatti”, ma su stereotipi e pregiudizi auto consolidatisi nel tempo e vecchi di decenni.

Ed è una mediazione che non si compone soltanto di interventi tesi a “raffreddare” situazioni di confine figlie di eventi concreti, ma che ha il compito di smontare e ridefinire pregiudizi ormai normalizzati, routinizzati, incarnati nella normalità, del quotidiano fluire della vita. Il pregiudizio come lo stereotipo d’altronde non sono altro che il risultato finale di processi antropopoietici, di lenta “limatura” del confine fra un Noi e un loro, fra *In* e *Out Group*.

Il lavoro della mediazione si situa sul continuum alterità/apertura vs identità/chiusura: su questo asse si gioca il vero lavoro degli operatori di comunità.

Come ci ricorda Remotti (2010), l’identità è auto-ascritta, non è un fatto naturale ma viene “decisa”, costruita, attraverso percorsi plurimi di socializzazione. Malgrado ciò, sempre l’antropologo torinese, ci ricorda che non vi si può rinunciare. Il problema nasce quando ci si incaponisce solo su di essa, trasformandola in uno strumento di esclusione: l’identità viene declinata come esigenza di purezza, non contaminazione, spazio, essenza. L’identità così declinata diventa la manifestazione più o meno visibile di un “Noi”, fondato su di un substrato biologico (“siamo fatti così”).

Questa declinazione del concetto di identità ha come conseguenza estrema la sua difesa da pericoli esterni, “altro da noi”, potenzialmente pericolosi per la nostra purezza. Gli altri diventano un fattore di alterazione, e l’alterazione è ciò che il “Noi” teme maggiormente. Chiaramente chi nasce all’interno di contesti che scelgono questa strada, ed è esposto a forme di antropopoiesi continue e dilatate nel tempo non può rendersi conto che siamo noi che decidiamo chi sono e chi non sono “Gli altri”. In questa creazione di

confini, limiti ed etero-costruzioni il concetto di Identità è fondamentale.

*Ser Villeros*¹³³ nella capitale argentina, evoca immagini stereotipate di povertà, violenza, uso/abuso di alcool e sostanze, prostituzione, *chicos de calle*, spaccio.

Chi vive (e nasce) all'interno degli spazi informali del cono urbano bonarense, si porta dietro questo stigma. La stampa (in particolare il quotidiano *El Clarin*) da sempre enfatizza questo aspetto, sottolineando l'aumento della pericolosità nella zona urbana.

Il ruolo dei media non è da sottovalutare, in quanto sono da considerarsi fra i principali co-responsabili e co-costruttori dell'immagine sociale che equipara le *Villa Miserias* al degrado umano, sociale e culturale della città. La buona mediazione dovrebbe identificare e isolare tutti gli stereotipi e pregiudizi e iniziare un'opera di lenta decostruzione degli stessi. Il *villero* deve iniziare a essere visto per ciò che in realtà è: un essere umano in condizioni economiche e lavorative critiche¹³⁴ che lotta quotidianamente per la sopravvivenza in un paese diventato negli ultimi trent'anni fortemente diseguale.

Come? Abitando in maniera attiva gli spazi interstiziali fra la città e i suoi *asentamientos informales*, facendone un campo di progettazione comunitaria, sociale, culturale in continua sperimentazione.

Nella città di Buenos Aires oltre ai mediatori comunitari previsti per legge, esiste un servizio che ha svolto negli ultimi quindici anni un lavoro di mediazione, oscuro e quotidiano, forse molto meno inconsapevole di quanto pensassi (e sicuramente di quanto pensino loro, gli operatori) che parte dal presupposto che l'uomo è unico, con le sue paure, le sue ansie e i suoi problemi, che sono inscindibili fra loro e non divisibili in etichette tipo sanitario, sociale, giuridico, ecc., ecc.

133. Abitante di una *Villa*.

134. Spesso anche sanitarie.

I Centri di salute e di azione comunitaria

I Centri di salute e azione comunitaria sono presidi socio sanitari dipendenti dal ministero della salute e interni alle zone più problematiche della capitale argentina, nati con una legge del 1998 che ne ha definito mandati e professionalità. Ogni centro dipende funzionalmente da un ospedale dal quale assume funzioni e incarichi. Il modello di funzionamento è quello dell'integrazione fra la parte medico-sanitaria e la parte psico-sociale: al suo interno sono previste sia figure sanitarie come medici (psichiatri, infettivologi, pediatri, geriatri, omeopati, ecc.) e infermieri, sia figure socio-pedagogiche (assistenti sociali, educatori, educatori di strada, *counselor*, ecc.) sia professionalità di alta formazione accademica come antropologi, sociologi, psicologi sociali impegnanti anche in attività di ricerca sul campo. La grande eterogeneità professionale è dovuta alla multi fattorialità delle problematiche di cui gli operatori dei diversi centri si occupano quotidianamente. L'inserimento dei centri all'interno delle *villas* ne ha connotato in maniera determinante la tipologia delle problematiche trattate.

Le problematiche più ricorrenti riscontrate sono le seguenti:

- uso e abuso di sostanze (alcool, eroina, crack, *Paco*, residuo della lavorazione della coca)
- violenza connessa all'uso e abuso di alcool
- violenza intra-familiare
- livello altissimo di disoccupazione (in particolare femminile)
- livelli altissimi di persone occupate in occupazioni informali potenzialmente nocive per la salute come lavorare nelle discariche
- abbandono scolastico
- violenza per presenza di *pandillas* interne ed esterne alla *villa*

- anziani malati, senza nessun tipo di pensione
- gravidanze precoci.

Tutte le *villas* sono situate in zone liminali, dentro la città, ma in un certo modo esterne ad essa.

Rifacendoci ai lavori di Van Gennep (2012) sui riti di passaggio, la posizione liminale è la posizione di chi “non è ancora” ma sta per diventare. È un momento fondante nell’antropopoiesi individuale per due motivi: ri-struttura e ri-definisce un’identità e offre la possibilità a chi è ri-definito di allontanarsi momentaneamente dal suo gruppo.

Questo allontanarsi, questo tempo d’attesa, permette forse la prima riflessione sul proprio gruppo di appartenenza.

Allontanarsi per conoscere: anche Aime (2008) fa riferimento a questo tempo “liberato” come a uno spazio per poter riflettere sulla propria esistenza e sulla propria cultura di riferimento.

Non è azzardato affermare che le *Villas* per la Città di Buenos Aires rappresentano sia uno spazio liminale sia uno spazio di riflessione sul concetto urbano di città: sono nuclei in “fieri”, incompleti, ma è propri forse quest’incompletezza che ci porta a riflettere su di un fatto: le *favelas*, gli *slums*, le *villas miserias* rappresentano una forma urbana da superare (in una concezione stadiale di sviluppo urbano la città è l’epilogo di ogni percorso) o sono invece una nuova forma di abitare, solidale, collettiva, comunitaria ormai totalmente scomparsa nelle grandi metropoli?

Il rapporto fra la città e i suoi insediamenti illegali ha sempre oscillato fra paura, discriminazione poggianti su varie basi¹² sfruttamento della forza lavoro ma anche mantenimento di traffici “più o meno illegali”. Come il sociologo Dal Lago ci ha dimostrato attraverso un ottimo lavoro di ricerca svolto nella città di Genova (2005), “città ufficiale” e “città sommersa/proibita” si nutrono a vicenda: nessuna delle due vivrebbe senza l’altra.

Nelle *villas* vivono la stragrande maggioranza dei *cartoneros* che di fatto oggi, malgrado quello che ne pensava alcuni anni fa l’attuale

presidente argentino Macri¹³⁵ rappresentano la via argentina alla raccolta differenziata. Certo un tipo molto particolare di differenziata. E ancora, nelle *villas*, viene prodotto, raffinato e infine spacciato il Paco, micidiale residuo della pasta base della coca, cristallizzato e fumato in speciali pipette di vetro. Ma le vie del consumo non rimangono all'interno delle *villas*, ma prendono le strade di Recoleta, San Telmo, Barrio Norte, Palermo, zone abitate dall'alta borghesia *porteña*. E dalle *villas* arriva la stragrande maggioranza di badanti, donne di servizio, colf che lavorano al servizio delle famiglie, molto spesso totalmente in nero (facoltose e meno facoltose, visti i prezzi a buon mercato della forza lavoro di queste donne).

La città ufficiale si nutre della linfa dei suoi corpi più esterni, salvo poi disconoscerne il diritto a vivere da eguali sul suolo cittadino. In questo caso non si tratta né di convivenza né di coesistenza: si parla di riconoscimento.

La scelta di portare l'esperienza dei Centri di salute e di azione comunitaria nasce proprio dall'osservazione e dalla constatazione che essere curati¹³⁶, in senso lato e in maniera globale (non scindendo la parte sanitaria da quella sociale), per chi nasce con addosso lo stigma dell'ultimo, è il primo passo fondamentale di un processo di riconoscimento dell'individualità della persona. I Centri furono creati proprio con questo obiettivo: ricomporre l'unità di intervento nei confronti di un tipo di utenza che difficilmente e per varie ragioni riusciva ad accedere agli ambulatori e quando accedeva, spesso era oggetto di discriminazione¹³⁷.

135. In un famosa intervista di qualche anno fa accusò i *cartoneros* di far scendere il PIL nazionale. Persone vicine all'attuale presidente affermarono che il Dott.Macri fosse appena entrato nel business della differenziata e per tale motivo attaccò pubblicamente i *cartoneros*.

136. Il senso che voglio dare è molto vicino all'inglese *I Care*, mi prendo cura di te.

137. In questo giocò un fattore importante: la flessibilità di orario dei centri. Per gli uomini che andavano a *cartonear*, era sostanzialmente impossibile riuscire ad accedere agli ambulatori che chiudevano rigorosamente fra le 16 e le 18. Oggi i centri, sono aperti in alcuni giorni della settimana sino alle 22, ma la norma è sino alle 20.

Centro di salute e azione comunitaria n: 24 Eva Perón

Vista la disponibilità offertami dal Dottor G.A.I., antropologo culturale, docente universitario presso l'università di Buenos Aires e vice direttore del Centro, a farmi da guida e tutor durante il periodo coincidente con le mie osservazioni, era doveroso offrire alcune considerazioni circa il ruolo e le funzioni di questa figura professionale e il suo utilizzo nel Centro.

Ventiquattro anni fa, il ministero della sanità decise di inserire, gli specialisti della “Cultura” all'interno di alcuni servizi sanitari o socio-sanitari. L'obiettivo all'origine, era quello di formare medici e infermieri, di offrire a queste professioni eminentemente sanitarie, “*una mirada diferente*”, uno sguardo differente.

Successivamente le funzioni e le competenze si ampliarono e nel giro di pochi anni furono inseriti all'interno delle equipe multidisciplinari.

La maggior parte degli antropologi svolge un lavoro sul campo con differenti modalità, in particolare negli ambiti delle dipendenze/alcolismo, malnutrizione, lavoro comunitario di base, prevenzione violenza urbana e di genere, risoluzione e mediazione dei conflitti comunitari. Se dovessi eleggere una funzione esclusiva fra quelle osservate, che ne caratterizza il ruolo (anche in riferimento alla cornice teorica) opterei sicuramente per quella di mediatore/ponte, a volte traduttore, fra le grammatiche, il linguaggio e le logiche di funzionamento del centro (spesso infarcite di burocrazia) e le istanze delle comunità urbane di riferimento.

Il Centro Eva Perón è un presidio socio-sanitario dipendente dall'ospedale di zona: il *Pineiro Varela* corrispondente alla zona geografica di *Bajo Flores*. La popolazione totale dell'area è composta da circa 303.764. La percentuale di persone definite sotto il livello di

povertà è del 40% (119.125), la seconda più alta della città dopo la Boca (e Villa 31 nella zona di *Retiro*)¹³⁸.

Le caratteristiche della popolazione di quest'area sono le seguenti:

- esclusione sociale e povertà
- una violenza che prende varie forme e che colpisce trasversalmente la stragrande maggioranza degli abitanti della zona
- peggiori indicatori in salute ed educazione insieme alle due zone già citate (Boca e Villa 31)
- un'altissima percentuale di immigrati sia dai paesi latinoamericani (Paraguay, Bolivia, Perù e Colombia), sia da zone molto povere del paese (NOA e NOE)¹³⁹. L'eterogeneità dei componenti della zona e della *villa* contribuisce a creare una situazione di alta complessità sociale e culturale in parte dovuta a differenti visioni della salute, dell'occupazione degli spazi pubblici e dell'educazione dei figli.

IMMAGINE 45

Illustrazione 2: Ubicazione Area Villa Soldati sulla mappa di Buenos Aires

Osservazioni e lavoro di campo

Da uno sguardo interno alla comunità frutto di alcune interviste o meglio brevi scambi, *charlas* informali¹⁴⁰, emerge che in particolare per gli abitanti della *villa* le problematiche maggiori sono quelle riferite alla violenza declinata nelle sue multiple dimensioni (di zona,

138. Dirección Nacional del Servicio Estadístico (S/F), Dirección Nacional de Estadísticas y Censos (2013).

139. Nordovest e Nordest argentino rispettivamente.

140. Ascolto attivo di conversazioni o scambi che non possono certo essere derubricati come interviste ma fanno parte di quel complesso sistema di raccolta dati che corrisponde all'osservazione partecipante.

di genere e legata al mercato degli stupefacenti) e il consumo di sostanze (fra tutti il *Paco*). Il consistente lavoro degli operatori del Centro in questi anni è stato quello di de-costruire minuziosamente questi fenomeni, sottolineandone la forte interdipendenza.

Secondo G., antropologo, e vicedirettore del Centro: “la maggior parte delle persone vede questi fatti come isolati, sganciati gli uni dagli altri, non ne coglie (o forse non vuole, o forse non è in grado) i legami”. “Il forte consumo di alcool porta spesso a situazioni di forte violenza domestica, con conseguenti rotture familiari che lasciano sempre la parte più debole, la donna, sola a occuparsi della famiglia. Questi eventi, nel lungo periodo, producono povertà e scarsa autonomia personale ed economica: le madri molto spesso sono costrette, quando riescono a trovarne uno¹⁴¹, ad accettare lavori in nero e paghe bassissime, in questo modo contribuendo a riprodurre all’infinito le condizioni di disuguaglianza”. Per tali motivi nel nostro Centro abbiamo deciso di privilegiare il lavoro con le donne che sono la componente sana sia della villa sia dell’intera area programmatica”.

Il lavoro con le donne del quartiere si realizza attraverso alcuni progetti, tutti con una fortissima tensione di mediazione nella comunità.

La mediazione comunitaria si compone di molteplici azioni: la parte specifica che si occupa di mediare situazioni già esplose non è che una parte del caleidoscopio di interventi possibili. Se nel caso del lavoro con le donne all’interno del Centro è lecito parlare di mediazione, questa non può che caratterizzarsi per la tensione fortemente preventiva. La prevenzione di comunità ridefinisce i paradigmi di delega rispetto alla salute: la comunità si riappropria di competenze rispetto ai propri concetti di salute pubblica smontando totalmente la divisione fittizia di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

141. Esistono fortissimi pregiudizi verso gli abitanti delle *villa*, spesso le donne per riuscire a trovare un lavoro nelle famiglie, omettono la loro residenza.

Queste tre declinazioni della prevenzione sono rivolti rispettivamente: a chi il danno non l'ha avuto (primaria); a chi per caratteristiche personali, biologiche, genetiche e sociali potrebbe essere più esposto di altri(secondaria); a chi il danno lo ha già avuto (terziaria).

Anche gli interventi che ne derivano tendono a suddividere e differenziare il target bersaglio: persone sane, persone che per le loro caratteristiche potrebbero non esserlo già più e persone malate. Negli ultimi due casi (in particolare nell'ultimo) si parla spesso anche di riduzione del danno più che vera e propria prevenzione. La prevenzione di comunità tende a superare i concetti di primaria, secondaria e terziaria. Lo fa rivolgendosi semplicemente alla comunità nella sua interezza senza individuare target bersaglio specifici. Per essere efficace la prevenzione di comunità deve utilizzare forme di comunicazione non connotate né personalizzate che facciano intendere che non ci si sta rivolgendo a qualcuno in particolare. I messaggi devono essere molto semplici e diretti. È fondamentale il luogo dove si effettua: un luogo conosciuto legato alla quotidianità, de-stigmatizzato il più possibile (ovvero dove le diverse appartenenze, di genere, nazionalità, professione, fede calcistica, ecc., non possano emergere troppo). La comunicazione dovrebbe essere centrata su di un argomento (violenza, uso e abuso di alcool o sostanze, HIV/Aids, epatiti, ecc.) e non deve contenere pareri personali degli operatori, ma dati certi ed evidenze che siano mediche, epidemiologiche o sociologiche.

Imprescindibile che siano i mediatori comunitari “naturali”, i leader, gli attivisti, a co-condurre gli interventi, per i seguenti motivi:

- 1) ritraduzione in un linguaggio non scientifico dei concetti proposti
- 2) utilizzo della leadership di queste persone per far passare meglio le informazioni
- 3) capacità di saper legare fra loro i vari approcci alla salute provenienti da sistemi culturali con concezioni di salute e

malattia molto diversi e tutti in qualche modo contrapposti al modello dominante.

Nel prossimo paragrafo andrò a descrivere un progetto che conteneva tutte le caratteristiche appena riportate di prevenzione di comunità.

Elementi di prevenzione di comunità: il progetto *Promotoras de salud*

Come in molti contesti nel continente latinoamericano, anche quello delle *villas* e di questa area programmatica, è caratterizzato da un forte impegno femminile nella cura dei figli e della casa, spesso in assenza di figure maschili fisse e con impegni lavorativi degni di tale nome.

Le donne di *villa soldados* (come in generale tutte quelle che provengono dagli insediamenti informali a Buenos Aires) subiscono una triplice discriminazione: come donne della *villa*, assistono giornalmente e spesso ne sono coinvolte in prima persona¹⁴² a molteplici episodi di violenza intra-familiare spesso scaturita da eccessi di abuso di alcool da parte dei compagni (fattore che io considero assolutamente detonante e riscontrabile in varie zone del continente latinoamericano), alla violenza legata al mercato degli stupefacenti, o ad eterni regolamenti fra bande.

Si potrebbe declinare come violenza materiale, la cui matrice esclusiva sembra essere la povertà, e la consapevolezza della mancanza di risorse, ultimo atto quasi obbligato, di un processo di normalizzazione di pratiche della sopraffazione, incardinate nel naturale fluire della quotidianità; come donne che arrivano dalla *villa*,

¹⁴² In tutto questo lavoro ho cercato di evitare di declinare le donne come vittime per raffigurarle come agenti attivi del loro riscatto sociale. Ho anche cercato di evitare l'ormai iper inflazionato concetto di resilienza.

subiscono inoltre una etero discriminazione culturale, colma di pregiudizi e stereotipi legati alle caratteristiche intrinseche ed imm modificabili del *ser villero*¹⁴³ che potremmo declinare come violenza simbolica; infine la terza discriminazione di cui sono oggetto, è quella legata all'essere donne in un mercato del lavoro (quello argentino), che tende ancora oggi a differenziare i salari, le responsabilità e le possibilità di carriera, su basi di genere che declinerei come violenza di tipo strutturale.

Sulle donne delle *villas* si concentrano quindi tre tipologie di violenza: materiale, simbolica e strutturale.

Malgrado questo quadro a tinte fosche, recitare la parte delle vittime sacrificali di un sistema che le umilia e le vorrebbe relegate ai margini, non fa parte del DNA politico di queste donne che, conformi a una tradizione tutta argentina di mobilitazione al femminile (le *madres* e le *abuelas de Plaza de Mayo* sono solo l'esempio più famoso nel mondo), hanno deciso di impegnarsi in prima persona per il proprio quartiere.

Alcuni operatori del centro osservarono e presero atto che all'interno del *barrio* preesisteva una rete naturale di supporto a guida essenzialmente femminile¹⁴⁴ con le seguenti caratteristiche:

- tessitura e mantenimento delle reti di solidarietà sociale
- gestione delle risorse della comunità
- forti competenze organizzative
- capacità di mobilitazione rispetto ai diritti comunitari
- azioni di potenziamento e affermazione della leadership femminile.

143. Essere ladro, inaffidabile, amante dell'alcool, promiscuo, e rispetto alle donne, cattive madri e ovviamente, di facili costumi.

144. Proprio dall'Argentina arrivano alcune teorie molto innovative, che per mancanza di tempo non saranno approfondite in questo lavoro, sulla necessità di lavorare esclusivamente con le reti di fronteggiamento comunitarie pre-esistenti.

Cogliendo questi aspetti di attivismo comunitario, gli operatori del Centro, iniziarono a pensare a un progetto che potesse da una parte canalizzare in modo positivo l'energia "rivoluzionaria" di queste donne e dall'altra utilizzarne le grandi conoscenze a livello territoriale. L'ambito della salute e della prevenzione si prestavano in modo particolare: un campo dove le diverse percezioni di malattia e di salute afferenti da sistemi culturali differenti davano vita già a fenomeni di "prevenzione di comunità", rispetto a svariate patologie e sintomi. L'altissimo numero di immigrati dal Nord ovest e dal Nord est argentino, dalla Bolivia, dal Perù, dal Paraguay, portavano con sé approcci spesso in totale antitesi con la medicina tradizionale rappresentata dal Centro.

L'originalità del progetto fu quello di non provare nemmeno a porsi in contrapposizione con queste "visioni alternative", ma al contrario, di integrarle all'interno dei saperi presenti nel Centro. Nacque così nel 2010 il progetto *Promotoras de salud*.

Il fenomeno dei/delle *Promotores de salud* nasce nell'America Latina andina: sono figure che potremo definire para-sanitarie, uomini e donne reclutate nei centri o *puestos de salud* situati in contesti di alta montagna a cui viene impartita una formazione medica e sanitaria di base. In contesti sperduti come quelli delle Ande dove l'unico medico a disposizione può situarsi a centinaia di chilometri, impartire delle conoscenze medico/infermieristiche primarie può rivelarsi decisivo nel salvare vite umane. Un altro aspetto importante è quello legato al trasporto dei farmaci: uno dei compiti dei *Promotores* è infatti quello di consegnare fisicamente le medicine in luoghi quasi inaccessibili (stiamo parlando di *pueblos* situati oltre i 3800 m. sul livello del mare), verificando anche lo stato dei pazienti. Rappresentano in sostanza, la *lunga manus* dei medici e dei presidi sanitari, e sono indispensabili, in particolare, nei paesi attraversati dalla Cordigliera delle Ande come la Bolivia, il Perù, l'Ecuador, la Colombia, il Cile, l'Argentina del nord ovest, ma presenti anche in Centro e Nord America (Guatemala, El Salvador, Honduras e Messico). Lo scrivente fu testimone, nel novembre dell'anno 2011, nel piccolo villaggio di

Livitaca, Ande peruviane a circa 3.900 metri s.l.m., sette ore di auto da Cusco e cinque da Sicuani, di un progetto simile. A Livitaca era stato appena aperto l'unico *puesto de salud* di tutta la zona che serviva quasi trenta piccoli villaggi in un raggio vastissimo di quasi cinquanta chilometri, a cavallo fra le province di Canchis e Cusco. Per sottolineare l'importanza di questa figura, basti pensare che la formazione ai circa venti *promotores de salud* effettuata dal personale medico e infermieristico (cinque persone in tutto) aveva preceduto l'apertura ufficiale del presidio. Senza di loro era impensabile partire.

Il 4 novembre 2011, giorno di inaugurazione, furono consegnate ai futuri *promotores* venti biciclette, ottenute grazie ad un progetto europeo¹⁴⁵, indispensabile mezzo di trasporto e strumento di lavoro in contesti così vasti.

Questo inciso serve a far comprendere che in ambito latinoamericano l'idea di un non medico o non infermiere, integrato in un'equipe di lavoro sanitario o socio-sanitario, in alcuni contesti, non rappresenta un'eccezione, bensì, la regola.

Gli obiettivi principali dell'implementazione del progetto e della formazione delle *Promotoras de salud* erano i seguenti:

- promozione di condotte e azioni di auto protezione socio-sanitaria in diversi ambiti (Hiv, gravidanze precoci, alimentazione, alcool e sostanze stupefacenti) all'interno delle *villas*
- costruzione, manutenzione e gestione delle reti sociali nei loro quartieri di riferimento (cosa che già effettuavano spontaneamente da anni)
- promozione di incontri, dibattiti, eventi comunitari, aventi come temi le problematiche socio-sanitarie dei residenti nel *barrio*

145. Un progetto europeo co-gestito da: Associazione Amici del Perù di Lucca (ente capofila), Assistenti Sociali Senza Frontiere, di cui ero referente in loco, e dal Lions Club di Lucca.

- costruzione di uno spazio intermedio fra l'equipe tecnica del centro e la comunità di riferimento, nella continua ricerca di strategie di intervento possibili che tenessero conto sia dei saperi medici popolari sia del contesto fortemente interculturale.

Forse l'aspetto più importante, o almeno quello che mi sento maggiormente di sottolineare, è questo. Puntare sulle donne del quartiere significava innescare percorsi di autostima, di rinforzo delle proprie capacità, di ridefinizione di genere e di forte trasformazione personale¹⁴⁶ poiché prepararsi a lavorare in ambito comunitario implica questo: una definitiva ricollocazione della propria identità.

Da quanto osservato nel mio periodo di permanenza (circa due mesi, come già detto), la figura delle *Promotoras* è ormai una realtà consolidata all'interno del Centro Eva Peron. Dalle sei della prima formazione sono ora diventate tredici. Qualcuna più spostata sul lavoro nella comunità, qualcuna più all'interno del Centro. Quest'ultima è infatti un'interessante novità degli ultimi anni: oltre al compito "istituzionale" più legato alla comunità, si sono aperti orizzonti di lavoro insperati e sino a poco tempo fa, di esclusivo appannaggio dei tecnici. In particolare, alcune *promotoras* da tempo affiancano il *trabajador de salud* (una sorta di assistente sanitario) che rappresenta il primo livello, la porta d'accesso di ogni presidio ospedaliero a livello cittadino. Questo operatore, per la sua posizione, rappresenta una figura chiave (se non la figura chiave) per diagnosticare casi di violenza di genere. La necessità di affiancare le *promotoras* ad altre figure incardinate negli ospedali pubblici scaturì dai risultati di alcune ricerche effettuate fra i *trabajadores de salud* stessi all'interno di alcuni centri e presidi sanitari di base: emersero dati interessanti e al contempo, preoccupanti. Venne rilevata una

146. Come affermato più e più volte da tutti i docenti che si sono susseguiti durante l'anno, all'interno del Corso di perfezionamento in "Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche"; solo per citarne alcuni: Graciela Frías, Alejandro Nató, Ramón Alzate, Carlos Giéenez, Mara Morelli e Danilo De Luise.

scarsissima formazione di base rispetto alle violenze intra-familiare unita a una inconsistente preparazione di genere¹⁴⁷, con conseguenti difficoltà nel percepire le problematiche delle donne che arrivavano dalle zone più problematiche della città: inoltre fu riscontrata una silente tendenza a “naturalizzare”, e “normalizzare”, a non far emergere la violenza come un problema, in quanto incardinata nell’universo culturale dei *trabajadores de salud*. L’affiancamento delle *promotoras de salud* è avvenuto dopo una formazione di alcuni mesi tutta centrata sulla violenza di genere.

Questa formazione ha avuto (ed ha, perché continua) una doppia valenza in quanto effettuata su donne che in passato hanno subito violenze ed abusi e che successivamente sono diventate “esperte” della loro problematica addirittura offrendo la loro esperienza, arricchita di elementi teorici ad altri professionisti. Questo riconoscimento ha attivato anche un altro processo: la definitiva messa in discussione dei tipici meccanismi di dipendenza affettiva alla base della reiterazione della violenza di genere.

Questa acquisita consapevolezza, se utilizzata con discrezione e intelligenza, può risultare inoltre un utile strumento diagnostico e co-terapeutico nel loro colloqui giornalieri. Pur con alcune difficoltà legate a una lenta accettazione della figura delle *promotoras*, all’interno di equipe meno allenate a confrontarsi con la diversità rispetto a quelle dei Centri, il lavoro di affiancamento procede senza interruzioni. La fetta più grande del lavoro delle *promotoras* rimane comunque quello nella propria comunità di riferimento.

Un lavoro comunitario che potremmo definire “alla pari”, di prevenzione su diversi aspetti: organizzazione incontri sulle tematiche su cui sono state formate (dipendenze, HIV, violenza di genere, rapporti sessuali a rischio, gravidanze precoci, ecc.) con gruppi di donne e uomini della comunità in ore e contesti dove spesso risulta difficile la presenza di un tecnico. In altre circostanze, riescono ad

147. Da notare (ovviamente non è un attenuante) che il 90% dei *trabajadores de salud* sono di sesso maschile.

organizzare incontri anche brevi, dove la presenza dell'esperto socio sanitario risulta indispensabile.

Se le *promotoras* hanno compiuto un percorso di avvicinamento nei confronti delle istituzioni non si può negare che gli operatori del Centro non abbiano fatto uno analogo, abbandonando il "fortino" e accettando di lavorare in orari e contesti inconsueti.

Credo che questo sia l'elemento più formidabile osservato: un mutuo processo di avvicinamento, di mimesi, che ha prodotto un cambiamento delle etero-rappresentazioni sia dalla parte della comunità sia dalla parte delle istituzioni.

Questo è successo per un semplice motivo: il reciproco riconoscimento fra le parti in causa ha raggiunto il suo livello più alto. I tecnici e l'Istituzione hanno riconosciuto che senza l'aiuto di figure cardine della comunità non sarebbero riusciti a raggiungere nessun tipo di obiettivo socio-sanitario minimo, da parte loro, le rappresentanti del Barrio sono risultate fondamentali nel processo di de-costruzione dell'etero rappresentazione *villera*, che ha sempre visto nello Stato o il persecutore o il distributore assistenziale di aiuti senza chiedere nulla in cambio.

Conclusioni

Siamo giunti alle conclusioni di questo breve lavoro di ricerca e di osservazione effettuato all'interno del Centro di salute e azione comunitaria N° 24 Eva Perón. Come anticipato nelle premesse, la scelta iniziale non è stata quella di osservare processi e azioni di mediazione comunitaria dei conflitti, in contesti deputati istituzionalmente a farlo¹⁴⁸, ma cercare tracce di questo approccio (parlare di teorie o tecniche credo sia assolutamente riduttivo) in un presidio socio-sanitario di comunità operante all'interno di una *villas*.

148. Esistenti in tutto il territorio argentino.

Il primo elemento da sottolineare è quello che definisco di restituzione di potere alla comunità: Il lavoro nel *barrio* Soldati ha riconosciuto alla comunità e, in particolare, a alcune figure portanti (*le promotoras*) ampi spazi di autodeterminazione nella divulgazione di tecniche di prevenzione socio-sanitarie *bottom up*. La restituzione di potere nelle scelte quotidiane è uno degli elementi teorici e filosofici portanti della mediazione comunitaria.

La comunità si riappropria di competenze fondamentali nella risoluzione di problemi che nel tempo sono state “appaltate” a risolutori esterni. Questo processo risulta fondamentale nel restituire alla comunità piena consapevolezza nella risoluzione dei propri problemi ed è inoltre, uno strumento di costruzione di cittadinanza piena e attiva.

Il secondo elemento è legato alla de-costruzione di identità, quasi sempre etero-costruite: il lavoro del CESAC ha contribuito a de-costruire, sui due versanti, del *barrio* e dell’istituzione, immagini radicate dell’altro. Anche questo è un processo fortemente connesso con l’impianto teorico-pratico della mediazione comunitaria, dove l’elemento identità deve essere declinato in maniera fluida, non rigida, sempre adeguato al contesto. De-costruire identità rigide significa abbattere muri eretti da tempo, rappresentazioni dell’altro come immutabile e rinchiuso nella sua storia e nel suo passato.

La mutua contaminazione fra operatori, *promotoras* e abitanti del *barrio* ha prodotto (nel tempo) una decostruzione di questo tipo: *villeros* non più visti soltanto come utenti a cui offrire prestazioni standard ma co-gestori delle politiche di prevenzione e sensibilizzazione; tecnici non più mero strumento per ottenere prestazioni, ma rappresentanti di uno Stato che si cura realmente dei propri cittadini economicamente più deboli.

Il terzo elemento, fortemente collegato altri due è la messa in discussione del fatto che l’organizzazione e la pianificazione di eventi di taglio preventivo e di sensibilizzazione siano effettuati soltanto dallo Stato o da ONG (o comunque da tecnici esperti).

Questa parte rappresenta l'attuazione di quei principi di autodeterminazione comunitaria già accennati.

Una comunità matura, consapevole che in un certo modo sceglie anche personali percorsi di auto-tutela.

D'altronde, occorre precisare, per evitare eccessi di retorica dal basso, e come la mia personale esperienza ha avuto modo di constatare, che gli interventi che hanno riscontrato maggior successo in termini di risultati socio-sanitari sembrano essere quelli caratterizzati da una buona collaborazione e da un elevato livello di commistione fra tecnici e leader comunitari/*promotoras*. Questa modalità sembra essere una costante rispetto ad interventi del genere: anche nei *Pueblos Jóvenes* di Lima, l'area più povera della capitale peruviana, con una percentuale di indigeni *Quechua* che arriva quasi all'80%, è abbastanza frequente vedere interventi di comunità dove oltre alla presenza di figure leader (come *promotoras* o leader) è presente anche una figura socio-sanitaria (medici, ma anche *trabajadores sociales*, antropologi, infermieri, ecc.).

Il quarto ed ultimo elemento è rappresentato dalla scelta istituzionale di utilizzare reti sociali pre-esistenti nel lavoro comunitario, non imponendo o cercando di crearne di proprie o sostitutive: lavorare con quello che si ha a disposizione, magari rinforzando la comunità o alcuni elementi chiave della stessa, è il senso, l'essenza, la linfa del lavoro con il territorio. Soltanto utilizzando le caratteristiche di resilienza possedute dai membri della comunità stessa, possono crearsi le condizioni per una sorta di *empowerment* collettivo futuro.

Non ho assistito a interventi di mediazione tesi a gestire o trasformare conflitti ufficialmente definiti come tali all'interno nel *barrio*: probabilmente per il poco tempo a disposizione o forse perché gli interventi di mediazione effettuati nel CESAC e nella *villa* sono sistematici, giornalieri, inseriti nel naturale fluire della vita comunitaria. Una costruzione giornaliera della pratica della convivenza: mediare è passata così da essere una modalità di gestione di aspetti altamente complessi ad una vera e propria forma di vita, *un*

modus vivendi. Non è esagerato affermare che in sedici anni il lavoro comunitario del CESAC all'interno della *villa* ha cambiato la *villa* stessa: oggi Soldati, non è più sinonimo di pericolo e di rischio di incolumità per i normali cittadini che si trovava a transitare nella zona (almeno non come alcuni anni fa).

Una parte di merito di questo risultato va indubbiamente riconosciuto sia agli operatori, ai tecnici, sia ai leader comunitari, che insieme hanno dato il via all'opera di smantellamento (appena agli inizi) del muro di pregiudizi che esisteva, ed ancora esiste, fra *villeros* e abitanti della *ciudad*. Il confine è diventato forse "meno caldo", e come la letteratura antropologica ci rimanda, potrebbe subire variazioni. Tracciare delimitazioni territoriali, risponde spesso a esigenze più culturali che geografiche che possono sempre venir meno con il tempo.

Spero di aver reso nel miglior modo possibile gli eventuali elementi comuni fra l'impianto teorico pratico della mediazione comunitaria e il lavoro socio-sanitario effettuato nel Centro di salute e azione comunitaria Eva Perón.

Sono stato testimone ed osservatore privilegiato in ben due occasioni (2010, 2016) di una meravigliosa esperienza di integrazione fra sociale e sanitario addirittura declinata a livello di lavoro comunitario. Mi porto a casa una visione futura e un orizzonte progettuale, forse adattabile ai nostri contesti, forse in un futuro non troppo lontano.

Bibliografia

- Aime, M., *Il primo libro di antropologia*, Einaudi, Torino, 2008.
- Augè, M., *Non luoghi - Introduzione a un'antropologia della surmodernità*, Elèuthera, Milano, 2008.
- Bertaccini, T., *Le Americhe Latine nel ventesimo secolo*, Feltrinelli, Milano, 2014.
- Bourdieu, P., *Per una teoria della pratica*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2014.
- Cravino, M. C., *Los mil barrios (in) formales - Aportes para la construcción de un observatorio del hábitat popular del Área Metropolitana de Buenos Aires*, Editorial los Polverinos, Ciudad de Buenos Aires, 2008.
- Dal Lago, A., *La città e le ombre*, Feltrinelli, Milano, 2005.
- De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Huellas de mediación*, Libellula edizioni, Lecce, 2012.
- Davis, M., *Il pianeta degli slums*, Feltrinelli, Milano, 2005.
- Natò, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., Carbajal L. M., *Mediación comunitaria – Conflicto en el escenario social urbano*, Editorial Universidad, Ciudad de Buenos Aires, 2006.
- Ossona, J., (a cura di) *Punteros, malandras y porongas - Ocupación de tierras y usos político de pobreza.*, Siglo XXI Editores, Ciudad de Buenos Aires, 2008.
- Remotti, F., *L'ossessione identitaria*, Laterza, Roma, 2010.
- Van Gennep, A., *I riti di passaggio*, Bollati Boringhieri, Milano, 2012.
- Zibechi, R., *Territori in resistenza - Periferie urbane in America Latina*, Nova Delphi, Milano, 2012.

Il carcere come comunità

Carola Giordano

Associazione di Mediazione Comunitaria

Introduzione

Considerando l'attuale situazione delle carceri italiane, credo possa essere interessante ragionare sulla possibilità di trovare strategie utili al miglioramento della qualità della vita negli istituti detentivi, non solo per una spinta umanitaria, ma per ottenere risultati utili all'intera società, in termini di riduzione della recidiva e del reinserimento sociale a fine pena. Esistono progetti in tal senso che dimostrano come il miglioramento delle relazioni fra detenuti possa influire positivamente sulla qualità della vita di tutti coloro che dentro e intorno al carcere, vivono.

A tal fine il lavoro si divide in due parti: La prima, teorica, guarda al carcere in termini di "comunità" e ne descrive dinamiche e conflitti; la seconda parte invece, racconta l'esperienza di successo che si sta realizzando nel carcere CERESO 1 di Hermosillo (Messico) e che ho potuto osservare durante cinque visite nel novembre 2016.

Parte prima: Il quadro di riferimento

Cos'è una comunità? È possibile considerare il carcere come una Comunità?

Le persone che vivono quel luogo fisico ed emotivo, qualunque sia il ruolo che vi rivestono, possono considerarsi a tutti gli effetti parte di un "qualcosa", condividendo spazi, attività, relazioni, problemi e conflitti. Analizzando il significato della parola "comunità" possiamo verificare se sia quindi applicabile agli istituti detentivi e di

conseguenza, se sia possibile utilizzare le metodologie della mediazione comunitaria, per attivare processi che conducano al miglioramento della qualità della vita e della sicurezza in carcere, per tutti.

Le riflessioni su cosa sia una Comunità, iniziate alla fine dell'ottocento con Ferdinand Tönnies sono in continuo divenire, dovendo adattarsi a un mondo e a una cultura (intendendo con ciò anche le varie "percezioni della realtà") che cambiano molto rapidamente. Alla domanda: "cos'è una comunità?", si pensa immediatamente a qualcosa che unisce, che tiene insieme; a qualcosa che ci appartiene e cui apparteniamo; a un insieme di persone unite da un obiettivo; proviamo una sensazione di calore e sicurezza. Secondo Bauman:

"Si può dire esistano parole che richiamano particolari sensazioni, e tra queste "comunità" richiama una sensazione piacevole: per questo parliamo in termini positivi di "vivere in una comunità" o "far parte di una comunità"; al contrario parliamo di "cattive compagnie" oppure accusiamo la "società" che funziona male quando conduciamo una vita distante dalle nostre aspettative o miserabile e priva di dignità. Comunità evoca un "luogo caldo", un posto "intimo e confortevole" che ispira fiducia" (Bauman, 2001: 3).

Se ci fermassimo a questa prima sensazione, sicuramente troveremmo difficile pensare il carcere come una comunità, ma, andando oltre con il ragionamento, consideriamo come sia cambiato dopo la rivoluzione industriale e fino a oggi, il significato di questo concetto.

Tönnies, si riferiva infatti alla Comunità contrapponendola al nuovo modo di convivere che stava nascendo nella sua epoca e che definì Società, caratterizzata da un indebolimento delle relazioni umane e del mutuo soccorso, determinato dalla migrazione dalle campagne e dai borghi verso le città industriali.

Sintetizzando una differenza chiave del pensiero di Tönnies vediamo che la teoria della società riguarda una costruzione artificiale, un aggregato di essere umani che solo superficialmente assomiglia

alla comunità, nella misura in cui anche in essa gli individui vivono pacificamente gli uni accanto agli altri. Però, mentre nella comunità gli esseri umani restano essenzialmente uniti nonostante i fattori che li separano, nella società restano essenzialmente separati nonostante i fattori che li uniscono (1887).

Bauman riferendosi alla comunità e quindi a ciò che era caratteristico da prima della società dell'epoca moderna, dice che essa si caratterizza per "la reciproca comprensione di tutti i suoi membri, una comprensione che precede qualsiasi tipo di accordo o disaccordo, che dà unità e che si distingue per la sua "naturalzza" (2001: 10).

Oggi proprio sul discorso di che cosa sia "naturale", e di conseguenza sulla "legge naturale", si è acceso un grande dibattito. Questo è avvenuto, in termini generali, perché nella nostra società esistono tante etiche, fondate sulle diverse visioni di uomo e di società portate dalle varie filosofie e religioni che coesistono sui territori e che possono, più o meno, essere influenzate dalle nuove acquisizioni che arrivano dalla ricerca scientifica. Il dibattito in questo senso è molto acceso perché proprio dalle visioni che si abbracciano, derivano importanti conseguenze sulla vita pratica, che possono essere di carattere inclusivo o esclusivo e che, comunque, hanno un notevole peso sulla possibilità di riconoscere o meno dei diritti in capo a delle persone.

Interessante è l'analisi che Bauman fa sull'equazione comunità = sicurezza, cioè a come la comunità risponda al bisogno di superare quella che potrebbe essere un'insicurezza paralizzante e su come entrino in rapporto questi concetti nell'attuale società, determinandone una fondamentale dinamica.

Però il privilegio di "vivere in comunità" richiede un prezzo da pagare e la valuta con cui si paga tale prezzo è la libertà:

"Una comunità ti dice che se vuoi la sicurezza devi cedere la tua libertà, se vuoi la tranquillità, non devi fidarti di chi sta fuori della comunità, se desideri la reciproca comprensione, non devi parlare con estranei o usare lingue straniere, se desideri provare la piacevole sensazione d'intimo ambiente familiare, devi installare un allarme alla

porta e un sistema di telecamere nel giardino, se desideri l'incolumità, non devi far entrare gli estranei ed evitare comportamenti strani e pensieri bizzarri, se desideri calore, non devi avvicinarti alle finestre e non devi osare mai aprirne una: ma seguendo questo consiglio e tenendo le finestre chiuse, l'aria all'interno diventa ben presto stantia e alla fine irrespirabile!" (2001: 6).

Quindi potremmo dire che in questo caso il prezzo diventa sicuramente la "chiusura" alla diversità e all'alterità in generale. Inoltre, come si modifica la libertà barattata con la sicurezza che una comunità può offrire? "Con diminuita autonomia, diritto all'auto affermazione e diritto di essere se stessi" (2001: 6).

Continuando a seguire il ragionamento di Bauman, abbiamo quindi due valori, sicurezza e libertà, entrambi molto importanti, "ma quasi mai pienamente conciliati ed esenti da attriti" (2001: 6).

Egli ci ricorda che tanto quanto investiamo in uno perdiamo nell'altro poiché "non è stata ancora inventata una ricetta sicura per tale conciliazione" (2001: 6).

La "naturalzza" della comprensione comune, affermata da Tönnies, nel ragionamento di Bauman è da ascrivere solo alle "piccole comunità", asserendo che in esse non c'è alcun incentivo alla riflessione, alla critica e alla sperimentazione perché sono fedeli alla propria natura "peculiare", nel senso di definita, con una netta separazione tra "noi" e "loro", proprio perché piccole e autosufficienti. (In senso un po' estremo, possono essere esempio di questo modello alcuni gruppi religiosi, piuttosto che le tifoserie calcistiche, i "fan" di un cantante, così come coloro che seguono esclusivamente uno specifico regime alimentare).

Queste comunità, sono fatte d'identità (*sameness*), che entra in crisi quando tra la comunicazione interna e quella esterna prevale quest'ultima. Questo, ad esempio, è di fatto accaduto con l'avvento dell'informatica che, in tal senso, ha costituito uno spartiacque, infatti "dopo questa innovazione l'omogeneità va estratta a forza, l'unità creata e la comprensione comune è una conquista perché ci possono

sempre essere ripensamenti, discussioni, conflitti e il contratto è per lo più rinnovabile” (2001: 15).

Quindi possiamo affermare, in considerazione a quanto finora scritto, che il concetto di comunità pare entrare in crisi, anche se questo non ha significato l’abbandono delle questioni che venivano poste attraverso il suo uso.

Anche il termine identità - come quello di comunità - fa parte del linguaggio corrente e di quello di diverse discipline. Il suo uso nelle scienze sociali, e in particolare in sociologia, si è diffuso specie nell’ambito di studi teorici antropologici e di ricerche motivate da un problema classico: la difficoltà di adattamento dell’individuo a situazioni d’incertezza e di variabilità tipiche dei contesti sociali moderni. Per quanto riguarda gli studi antropologici il professor Francesco Remotti inserisce l’identità nella problematica del riconoscimento: ogni soggetto, individuale e collettivo, ha bisogno di essere riconosciuto. Sul piano collettivo il “noi” afferma la propria identità “inalterabile” per differenza: si tratta di un’identità che nessun altro soggetto possiede, un’identità che esclude l’alterità.

Il concetto si presta, quindi, anche a definire aspetti che non riguardano specificamente problemi d’integrazione personale, ma modi di essere collettivi, rapporti interpersonali di particolare significato, come rivela l’uso dell’espressione ‘identità collettiva’. Si costituisce così una problematica dell’identità, che sostanzialmente riguarda i modi in cui gli individui definiscono la propria situazione e si collocano all’interno di un campo simbolico, tracciando dei confini; come essi stabiliscono modi di selezionare e ordinare le proprie preferenze; come mantengono nel tempo i confini e le differenze fra sé e il mondo, trovando il senso della continuità del proprio essere sociale.

Ai nostri fini importa osservare che il problema dell’identità riecheggia chiaramente questioni che già la coppia comunità-società a suo modo evocava.

Infatti si potrebbe dire come afferma Jock Young citato da Bauman: “nel momento in cui la comunità crolla, viene inventata la

nozione d'identità" (2001: 16). Quest'affermazione è posta a glossa di un'altra frase, di Eric Hobsbawm, sempre citata da Bauman: "Uomini e donne cercano gruppi di cui possano far parte, in modo certo e imperituro, in un mondo in cui ogni altra cosa è in perenne movimento, in cui non esiste nient'altro di sicuro" (2001: 16).

Alla luce di queste riflessioni possiamo quindi tornare alla domanda di partenza: può il carcere essere considerato una comunità?

Non si può negare sia un luogo ove vigono regole di comportamento e convivenza esclusive, alle quali tutti i componenti, detenuti, lavoratori dipendenti e volontari, sono sottoposti. L'ambiente stesso costringe alla condivisione degli spazi e del tempo e le problematiche legate alla convivenza forzata sono molteplici, in parte connaturate al concetto stesso di reclusione, ma spesso aggravate da sovraffollamento e vetustà degli edifici, da cui derivano problemi di natura socio-sanitaria e psicologica che colpiscono tutte le persone coinvolte.

Certo non è una comunità "naturale", ma di fatto è un insieme organico all'interno del quale è possibile attivare processi di mediazione che conducano a un miglioramento relazionale fra le persone che, volenti o nolenti, lo abitano, in modo tale che possano percepirlo come comunità. È indubbio che relazioni più pacifiche conducano al miglioramento della qualità della vita in generale.

Cosa intendiamo per conflitto?

"La mediazione è un avvicinamento ai conflitti, o ai potenziali conflitti, basato sul dialogo che cerca di ristabilire la comunicazione laddove, per qualsiasi motivo, questa è interrotta o tesa. Prima di essere una tecnica, la mediazione è uno stile di vita che scommette su una partecipazione attiva di tutte le persone. (...) Perché "Mediazione Comunitaria"? Perché la intendiamo come un processo che si compone di varie azioni (culturali, sociali, formative, ecc.) che ha come obiettivo lavorare sul territorio e con il territorio per passare dalla coesistenza alla convivenza, aggiungendo un principio d'interazione positiva. Le varie attività svolte puntano a creare le

condizioni affinché le comunità esplorino nuovi modi per prevenire, gestire e trasformare i loro conflitti.” (De Luise et al., 2016: 157)

“Conflitto interpersonale: chiamato anche conflitto infrapsichico, si sviluppa tra due o più persone quando la soddisfazione di un desiderio o il conseguimento di un obiettivo da parte del singolo entra in contrasto con i desideri o gli obiettivi di altre persone. Può definirsi anche conflitto sociale se interessa due o più gruppi sociali in lotta tra loro per ottenere risorse esclusive o per uno scopo prettamente difensivo di conservazione o ancora, in generale, quando si instaura una situazione competitiva inter-gruppi. Il conflitto interpersonale riguarda generalmente i rapporti problematici che intercorrono tra le persone, gli scontri tra diversi ruoli sociali, quindi è collegato solo secondariamente agli aspetti intimi o esistenziali della persona. Ricorre maggiormente nei settori della psicologia sociale e del lavoro ma anche nella sociologia e nell’antropologia.” (Wikipedia – definizione di conflitto in psicologia)

Secondo Heidegger¹⁴⁹ la coscienza di sé si realizza soltanto nella relazione con l’altro, cioè nell’interdipendenza e dovrebbe portare al rispetto e alla collaborazione. Non c’è nulla che si possa realizzare completamente da soli, tutto è frutto di collaborazione, ciascuno contribuendo con le proprie competenze. In un mondo dominato dalla competizione, nel quale l’importante è vincere, si tende a porre ostacoli agli altri, ad appropriarci di più beni possibili e quando non sono abbastanza, ci si sente manchevoli, frustrati, perdenti.

Questo individualismo è all’origine di molti conflitti, la cui soluzione può però solo avvenire nell’interdipendenza; per questo i nuovi modelli di negoziazione si basano su di essa, perché è un regno in cui non esistono più un vincente e un perdente, ma esiste un obiettivo comune nel quale ci si può riconoscere e riconoscere l’altro.

149. Materiale ricavato dalle lezioni del professor Javier Vidargas nel modulo: La formazione e il lavoro con i mediatori pari, “Corso di perfezionamento in processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche” A.A.2015/16, Genova, aprile 2016 e dalle interviste allo stesso realizzate dall’autrice.

Nel mondo della competizione questo non è possibile, perché, anche inconsciamente, la pulsione sarà l'annientamento, a vari livelli, dell'altro e in caso di conflitto importerà punirlo, non creare una relazione empatica. La traccia che lascia la competizione è fatta di dolore, sopraffazione, senso di sconfitta, mentre quella dell'interdipendenza è invece collaborazione, rispetto, empatia.

Quando le persone non hanno la capacità di comunicare, non riescono a negoziare perché cercano di sopraffarsi l'un l'altro, di sminuire o minacciare, colpendo i punti deboli della controparte per ottenere il proprio vantaggio e questo tentativo avverrà non solo attraverso le parole, ma anche con il tono della voce e con la gestualità. Non si arriverà a una soluzione e il conflitto sarà a rischio di aggravio. Peggio ancora, se una parte è troppo debole, soccomberà alla forza dell'altro.

In questi casi, per risolvere il conflitto, sarà necessaria una negoziazione assistita, che può avere differenti caratteristiche:

- Negoziazione competitiva (si cerca il vantaggio personale di una parte)
- Negoziazione associativa (si pensa prima al ripristino della relazione che all'oggetto del contendere)
- Negoziazione collaborativa (io vinco, tu vinci).

Non ogni conflitto è un reato ma ogni reato è sicuramente un conflitto. Nel modello attuale di giustizia si è abituati al fatto che, quando c'è un reato, ci sarà la conseguente comminazione di una pena. L'innovativo modello della giustizia riparativa considera il reato principalmente in termini di danno alle persone, da cui deriva il conseguente obbligo, per l'autore del reato, di rimediare alle conseguenze lesive della sua condotta. A tal fine, si prospetta un coinvolgimento attivo della vittima, dell'offensore e della stessa comunità civile nella ricerca di soluzioni atte a far fronte all'insieme di bisogni scaturiti a seguito del reato. Si cerca di conoscere la

persona che commette il delitto, di comprenderne la storia, l'ambiente in cui vive e dal quale proviene, le pressioni cui è sottoposto, per individuare le possibili cause e influenze che l'hanno condotto al crimine e, soprattutto affinché la persona stessa possa prenderne consapevolezza. Ci si riferisce quindi al fenotipo anziché al genotipo, intendendo con ciò che l'atto criminale non dipende solo dalle caratteristiche dell'individuo, ma va analizzato alla luce di tutto il contesto pertinente alla persona. In questo modo la persona potrà prendere consapevolezza di ciò che ha fatto e delle possibili alternative che avrebbe avuto per affrontare la situazione. Nella giustizia restaurativa la vittima non è messa da parte, ma partecipa di un percorso insieme all'aggressore per ricostruire, quando sarà pronto a farlo, la relazione spezzata. L'approccio restaurativo ha come scopo l'educazione, il reinserimento sociale e il recupero umano.

Finora si è accettato che la risposta all'atto criminale sia unicamente la punizione attraverso la perdita della libertà, perciò si cerca di fare in modo che la persona resti in carcere il più possibile; non ci si preoccupa del suo recupero sociale, così il tempo trascorso in carcere non sarà impiegato per aiutarlo in tal senso. In questo modo la persona sarà marchiata a fuoco per tutta la vita, l'inserimento a fine pena sarà difficilissimo e facilmente tornerà a delinquere per mancanza di alternative. Si può quindi affermare che l'attuale modello di giustizia non si occupa nemmeno della prevenzione dei crimini.

Per cambiare questo paradigma occorre invece impegnarsi a capire elementi che non sono ovvi alla prima lettura. Questo ci porta a una riflessione di tipo culturale sul modo occidentale di arrivare alla conoscenza, che è il metodo analitico. Per comprendere la realtà la si analizza. Analizzare significa però dividere, frazionare le parti e non è detto che sia poi possibile riunificare tutto, alla fine del processo.

Com'è fatto un uomo? Ha uno scheletro, i polmoni, l'apparato digerente... e ogni organo è diverso dagli altri, con funzioni proprie. Quando c'è un conflitto fra gli organi, ad esempio, appare la malattia.

Quest'approccio sistemico è tipico della medicina orientale, che prende in considerazione l'intero sistema "Uomo": le relazioni fra gli

organi, fra corpo e mente. Lavora sull'interdipendenza. Al contrario la medicina occidentale è analitica e si concentra primariamente sulla cura del sintomo. La modalità analitica entra in gioco anche quando confrontiamo i due tipi di medicina, perciò tendiamo a pensare che un approccio escluda l'altro, ma in realtà non è così e l'integrazione delle due visioni, potrebbe portare al miglioramento dei metodi di cura. Stessa cosa si potrebbe affermare per ciò che riguarda la visione classica della giustizia e la giustizia riparativa. L'individualismo si contrappone alla collaborazione, ma è proprio grazie alla collaborazione e all'interdipendenza che si possono ottenere risultati più efficaci e stabili nel tempo, in tutti i campi delle relazioni umane. L'unico e indispensabile presupposto è considerare ogni persona come un essere umano, dotato di strumenti interiori che gli consentono di modificare il proprio punto di vista (quindi i propri pensieri, parole e azioni), quando viene a contatto con un pensiero nuovo, che sente utile al proprio benessere. Questi strumenti sono connaturati alla natura umana, vanno solo scoperti e attivati, per poi imparare a utilizzarli con consapevolezza.

Dinamiche individuali e di comunità in carcere

Nel sistema carcerario capita che chi abbia possibilità economiche, possa accedere a merci e beni che agli altri non sono accessibili, fra questi la droga (che comunque contribuisce a fare stare tranquilli i detenuti e che quindi, alla fine è tollerata). Anche in questo caso si creano squilibri di potere e si reiterano gli stessi schemi vissuti all'esterno. L'ambiente carcerario stesso ripropone comportamenti che portano a malessere, cattiva comunicazione e abuso di potere. Forti possono essere il senso di solitudine e di frustrazione, il cui effetto è talvolta l'insorgenza di disturbi depressivi e di ansia che possono arrivare a provocare il suicidio.

In molti casi si è potuto verificare che le persone in carcere sono state a propria volta vittime nel loro passato. E tornano a esserlo una volta in prigione. In genere chi delinque pensa a se stesso come a una vittima, fa fatica a riconoscersi come aggressore.

Il trauma carcerario condiziona e condizionerà la vita delle persone in ogni relazione perché la realtà si relativizza nel perdere contatto con l'esterno e la persona deve imparare a gestire la propria vita all'interno del carcere. Questo stato di cose non consente un percorso di crescita umana, né la costruzione d'interdipendenza; tutto è basato sulla competizione e sulla sopraffazione e non porta nessun beneficio.

Perché una persona commette un reato? In genere c'è un'origine multifattoriale alla radice del comportamento delittuoso, che rende necessario un intervento su più fronti e con varie modalità, con l'obiettivo di stimolare un cambiamento nell'individuo, nella comunità carceraria e, infine nella società. A tale scopo è quindi utile lavorare su più piani: sulla singola persona, aiutandola a costruire consapevolezza, sui comportamenti, sulle relazioni umane, per creare delle "competenze" sociali.

L'obiettivo deve essere influire positivamente sul pensiero della persona autrice di reato, cercando di comprendere e aiutandolo a comprendere cosa pensi, cosa senta, come creda di poter trovare soluzione ai propri problemi. In genere si riscontra l'assenza di capacità di autocontrollo, invidia, arroganza, mancanza di senso di responsabilità (i colpevoli non sono mai loro). Spesso c'è una sorta di dipendenza dal "caso": io non sono qui perché ho sbagliato, ma perché sono sfortunato. Facilmente si nota un'incapacità all'empatia, cioè essi stessi si dicono incapaci di sentire il dolore dell'altro. A volte ci sono vere e proprie psicopatologie che, quando sono gravi, rendono chi ne soffre non imputabile. Ciò che però in sostanza è sempre presente, sono episodi di violenza subita: chi ha subito violenza facilmente diventerà violento, anche per mancanza di altri modelli relazionali. Spessissimo c'è una bassa autostima che fa vedere solo gli aspetti negativi di se. Fin da piccoli si sviluppa una capacità interpretativa e percettiva, osservando il comportamento dei genitori e

dell'ambiente circostante. Pensiamo già solo a una madre o a un padre, quando non sono entrambi, che passano la giornata a criticare e sgridare il proprio figlio: quanto possono influire sulla sua autostima e alimentare la sua aggressività? Così come un bambino continuamente vessato dai compagni può accumulare una rabbia repressa che potrebbe poi esplodere.

Crescendo saranno persone non abituate, né capaci, a vedere i propri aspetti positivi e tanto meno quelli degli altri. Quando si costruisce un'autostima negativa, accade che l'ambiente circostante rifletta la propria immagine distorta, continuando a rafforzare l'idea negativa di se e del mondo, in un circolo vizioso. Certo aiutare persone così è un processo lungo, occorre prima aiutarle a riflettere, in modo che possano capire la gravità delle azioni commesse e il peso della propria condotta sulla società, oltre che sulla vita della vittima. Pensiamo, ad esempio, ai casi di violenza sessuale.

Anche i familiari del delinquente sono sue vittime, perché può accadere che qualcuno perda il lavoro a causa del legame che ha con chi ha commesso un crimine, oppure che i familiari vengano estromessi della vita sociale. Anche questo deve essere fatto capire. Perché, se non si conoscono i valori, non si sa come muoversi e si va a caso. Se non si conosce la definizione del bene, non si può nemmeno trasmetterla agli altri.

L'opportunità della mediazione tra pari

Per modificare in modo positivo le relazioni umane nelle comunità carcerarie, è possibile impiegare le metodologie e gli strumenti della Mediazione Comunitaria, con l'obiettivo di formare dei mediatori pari fra gli ospiti delle strutture di detenzione, che possano agire da pacificatori e sensibilizzatori con i compagni.

Cosa significa in pratica? Significa mettere in grado i detenuti (le persone) che manifestano propensione e volontà, di scoprire come

utilizzare i propri strumenti interiori, al fine di imparare a riconoscere quali siano i pensieri e i comportamenti da sviluppare, per migliorare la propria vita quotidiana e le relazioni, in carcere e con i familiari. E di conseguenza, essere in grado di trasmetterlo agli altri. Come farlo? Imparando ad ascoltare, a distinguere ciò che è utile al proprio miglioramento da ciò che reca danno, imparando ad apprezzare ciò che funziona, anche grazie alle metodologie comunicative proprie della mediazione, ovvero: l'ascolto attivo, che aiuta a sviluppare empatia, l'assertività che consente di manifestare i propri bisogni e sentimenti senza colpevolizzare gli altri e al momento opportuno, il pensiero apprezzativo grazie al quale si impara a dare valore a quel che c'è nel momento presente e a utilizzarlo per realizzare un cambiamento positivo e infine il dialogo apprezzativo, che valorizza, riconosce e rende dignità all'interlocutore.

Per una descrizione più dettagliata dei corsi di formazione e della positiva esperienza nel carcere di Hermosillo (Sonora, Messico), rimando all'articolo del professor Javier Vidargas "Progetto di pacificazione e mediazione tra pari nel centro penitenziario CERESO di Hermosillo – Sonora" (Vidargas, 2016).

Mi pare però utile ricordare brevemente, quale sia l'iter messo a punto grazie a quell'esperienza.

- Selezione: convocazione dei detenuti che manifestano l'intenzione di partecipare alla formazione, con valutazione dell'attitudine mediante esame psicometrico
- Formazione: incontri con un formatore professionista con lezioni frontali (160 ore), all'interno del carcere e relativi laboratori (70 ore), più *empowerment* dei mediatori. (Spesso le autorità temono che la formazione di questi gruppi aumenti il potere dei detenuti che vi partecipano e che questo possa essere pericoloso)
- Formazione in mediazione familiare in contesto carcerario: incontri con un formatore professionista specializzato (40 ore)

con relativi laboratori (40 ore). (Quando si presenta un caso di mediazione familiare, sarà invitato un mediatore esterno che lavorerà affiancando quello interno)

- Formazione in mediazione restaurativa (40 ore) con relativi laboratori (40 ore)
- Supervisione (molto importante): almeno un incontro settimanale di tre ore, continuativo
- Diffusione: esistono varie strategie, che vanno dalla realizzazione di spettacoli ed eventi (musica, drammatizzazioni, spettacoli comici), all'ideazione di programmi su radio carcere, ai contatti cella per cella per spiegare i vantaggi dell'uso della mediazione. Molto importanti sono anche le informazioni alle famiglie nel giorno di visita e l'inserimento delle informazioni sulla mediazione quando s'illustrano gli altri servizi disponibili per i detenuti (visite mediche, consulenze legali). Postazione di mediazione itinerante.

Parte seconda: L'esperienza di osservazione partecipante nel CERESO 1 di Hermosillo, Stato di Sonora, Messico

Capofila nell'impiego della mediazione comunitaria in ambito carcerario, per la formazione di mediatori pari fra detenuti, è senz'altro il Messico e più precisamente, la capitale dello stato di Sonora, Hermosillo.

Sonora, al confine con gli Stati Uniti, è un territorio gravato dalla forte criminalità legata al traffico di droga e di esseri umani. Per molti anni è stato esempio negativo per le terribili condizioni di vita all'interno delle proprie strutture detentive, che tuttora non eccellono.

È proprio in un carcere di questo stato, il CERESO 1 (Centro di Reinserimento Sociale) di Hermosillo, che ho avuto la grande occasione di poter essere osservatrice partecipante alle attività di formazione per mediatori pari, lì organizzate dal Patronato per la Reintegrazione Sociale, sotto la guida del professor Javier Vidargas, responsabile e direttore accademico del "patronato" per il

reinserimento sociale della Sonora, Messico, coordinatore dei progetti di riabilitazione sociale. Nel corso delle cinque visite, realizzate nel novembre del 2016, mi è stato anche consentito raccogliere diverse interviste a detenuti-mediatori, oltre a quella al professore stesso, in qualità di direttore del progetto. Obiettivo del mio interesse è stato quello di ascoltare direttamente l'esperienza di cambiamento personale verificata dalle persone coinvolte, i punti ritenuti da loro essenziali per la riuscita del percorso e le loro speranze per il futuro. Con il desiderio di poter replicare in Italia esperienze di tale successo.

Riflessioni sull'osservazione

Nel corso delle prime due mattinate di visita ho partecipato a incontri di formazione per mediatori; durante uno di questi sono stata coinvolta in un'attività di gruppo molto interessante, sulle emozioni legate alla propria storia. Si è lavorato prima singolarmente, successivamente in gruppi da sei/sette persone, scelte casualmente, per finire con una riflessione corale. L'esercizio di partenza comportava che ciascuno disegnasse un albero che rappresentasse la propria vita; doveva avere radici, tronco, rami e chioma. Terminato il disegno bisognava scrivere: a livello delle radici, quali fossero i valori, le credenze, gli insegnamenti ricevuti ritenuti fondanti per la propria vita; a livello del tronco e delle diramazioni quali eventi, incontri e momenti cruciali avessero segnato il proprio percorso, positivamente o negativamente; a livello della chioma si richiedeva di descrivere il proprio momento di vita attuale, ciò che si è costruito, i sogni, i progetti e le mete future. Nella seconda fase, divisi in piccoli gruppi, era offerta la possibilità, per chi fosse disponibile a farlo, di descrivere il proprio albero agli altri compagni. Il gruppo del quale facevo parte era composto da cinque uomini e due donne; partecipavano detenuti e un dipendente amministrativo del Ce.Re.So. Solo uno dei partecipanti ha preferito non descrivere il proprio albero.

Questa è stata una fase emotiva molto intensa, di profondo scambio umano. Ultima fase una sessione plenaria, durante la quale i partecipanti che ne avevano desiderio potevano raccontare l'esperienza appena vissuta e il significato che le attribuivano.

Da quest'anno (2016), per la prima volta, partecipano al corso di formazione anche alcuni agenti della polizia penitenziaria e amministrativi, insieme ai detenuti. È stato concretamente incoraggiante vedere tutte queste persone lavorare insieme, spoglie di ogni definizione, se non quella di esseri umani pronti a prendersi la responsabilità e la libertà, a mio avviso, di sperimentare un dialogo più attento e costruttivo con sé stessi e con gli altri. Dalle lezioni in aula e dai dialoghi informali scambiati con formatori e mediatori, si sono delineati gli interventi concretamente utilizzati per pacificare momenti di tensione fra i detenuti o veri e propri conflitti.

Il motivo di scontro più frequente nella comunità carceraria è di tipo situazionale, cioè indipendente da problemi relazionali, ma determinato da uno specifico episodio detonante; può essere affrontato con un'azione di pacificazione immediata, cioè separando e contenendo le due parti. È preferibile sia condotta da due mediatori perché nel caso in cui si rendesse necessario intervenire fisicamente, occorre che ciascuno abbracci un contendente, gli blocchi le braccia e lo allontani dall'altro, possibilmente facendolo ruotare, in modo tale che ai due non sia possibile guardarsi in faccia. Il primo intervento di solito è verbale e può essere anche a voce forte ("occhio che se ti metti nei casini perdi benefici", ad esempio). Se lo scontro è molto violento, è preferibile limitarsi all'intervento verbale per non rischiare di essere feriti.

Nel caso in cui ci sia un vincolo relazionale problematico precedente (due bande rivali che si ritrovano in carcere, risse dovute a problemi relazionali causati dalla convivenza in cella...), una volta separati i contendenti, si può spiegare l'opportunità d'intervenire con una mediazione vera e propria, invitando le parti a partecipare a una negoziazione assistita nell'ufficio del patronato. Quando c'è un problema, bisogna quindi verificare prima di tutto, se i configgenti

abbiano già avuto motivi di scontro in precedenza, chiarito questo, il mediatore deve capire se il conflitto è pacificabile o no. Affinché la mediazione abbia successo, è fondamentale la pre-mediazione che avviene attraverso interviste grazie alle quali si può comprendere con chiarezza la situazione.

Nel caso dei conflitti situazionali molto spesso c'è un singolo evento esplosivo che lo caratterizza, mentre nei conflitti relazionali c'è una storia che cresce in intensità per poi esplodere. I detenuti mediatori devono far capire ai propri compagni di essere dalla loro parte, che il loro intervento serve a proteggerli da punizioni e quanto sia più conveniente trovare una soluzione, per vivere meglio e per non subire ulteriori limitazioni della libertà.

Il discorso è differente quando in un conflitto relazionale interviene la violenza con danno (fisico, materiale, psicologico): in questo caso non ci sono più due parti da mediare, quindi con potere equivalente, ma ci si trova fronte a un aggressore e a una vittima, con disparità di poteri ed è quindi innanzitutto necessario proteggere la parte debole, ponendo anche barriere fisiche. In queste situazioni, una volta riparato il danno e se esistono le condizioni di volontarietà da entrambe le parti, si può proporre una mediazione restaurativa, durante la quale l'offensore ha l'opportunità di comprendere le conseguenze delle proprie azioni su chi ha subito il danno e sulla comunità (o famiglia). Si cerca di ricucire il tessuto sociale e relazionale compromesso, propendendo per la realizzazione di un processo restaurativo in cui partecipino attivamente offensore, vittima e comunità, come esercizio attraverso cui si cerca non solamente di risarcire la vittima, ma anche generare un processo che permetta agli offensori di comprendere l'inutilità del loro comportamento, i pregiudizi che genera e offrire garanzie alle persone coinvolte per non ripetere il danno prodotto.

Il mediatore-pacificatore è come un vigile del fuoco. Nella mediazione fra pari la comunicazione è orizzontale, perché si usa il medesimo linguaggio delle persone coinvolte. In questo modo l'atmosfera è più confidenziale e le parti avranno più fiducia nel

mediatore. Il mediatore dovrà essere una persona riconosciuta dagli altri, apprezzata, il più coerente possibile e considerata *super partes*. Se manca questa fiducia, la mediazione non può avere successo. Per questo i mediatori hanno la grande responsabilità, ma anche il forte stimolo, di mettere in pratica nella quotidianità ciò che apprendono durante i corsi: “La cosa importante è lavorare su se stessi per cambiare, per dare un esempio concreto”, “Le nostre azioni sono quelle che attireranno la fiducia degli altri”, “Se diamo cattivo esempio, facciamo perdere credibilità a tutti i compagni, perché la cosa più facile che accada è che gli altri generalizzino dicendo: “Guarda lì che bel mediatore”” (cit. vari interventi dei detenuti-mediatori durante gli incontri di formazione).

Se un mediatore litiga con qualcuno o si scopre che si droga, lo si aiuta e sostiene, ma è necessario sospenderlo temporaneamente dall’incarico, perché ha perso credibilità.

Al di là delle tecniche utilizzate, ciò che emerge con più forza dagli interventi dei partecipanti agli incontri cui ho assistito, è quanto sia stato positivamente dirompente per la loro vita, l’incontro con il “pensiero” alla base della mediazione comunitaria che ha prodotto rapidamente in loro un cambio di prospettiva sulla possibilità e capacità di migliorare i propri pensieri e atteggiamenti, e come questo sforzo di auto-educazione si sia immediatamente riverberato in un alleggerimento della pesantezza di vivere in quel contesto difficile e nel miglioramento delle relazioni con gli altri.

Altrettanto chiara è la figura di mediatore che emerge dalle loro considerazioni: il mediatore deve diventare maestro nel leggere le emozioni proprie e degli altri, per aiutare ad esprimerle in modo corretto; il suo compito è quello di facilitare il dialogo fra le parti, in modo che comprendano di essere loro stesse responsabili del proprio conflitto e di avere però anche le capacità per sanarlo.

Mi ha colpito profondamente la saggezza dei ragionamenti, nella semplicità, sincerità e verità delle loro parole: “I bambini imparano ascoltando. Ascoltano, ascoltano e poi iniziano a parlare. Noi

dobbiamo fare lo stesso”, “Ciascuno ha la propria verità ed è valida”, “Se comprendiamo noi stessi, possiamo comprendere gli altri”.

Riflessioni sulle interviste

“Riuscire a fare il bene a se stessi e agli altri è una lotta costante, perché non è affatto facile. Ci vuole molta forza di volontà”, ha detto uno degli intervistati, durante un incontro aperto ad altre associazioni di mediazione comunitaria dello Stato¹⁵⁰.

Queste parole rappresentano precisamente quello che trasmettono queste persone: grande serietà e perseveranza, in una lotta quotidiana per sentirsi e essere uomini migliori, per costruire nuove e più sane abitudini mentali e, cosa più faticosa in assoluto, ricordarsi di tutto questo nel momento di crisi, riuscendo a non cadere. Si percepiscono con chiarezza lo sforzo e la determinazione di imparare, ogni giorno di più, a vivere usando davvero gli strumenti che hanno scoperto di possedere. Non perché sono buoni. Non perché facciano finta di essere buoni o si raccontino di esserlo. Più semplicemente, perché ne va della loro sopravvivenza in quell’inferno. Perché davvero ciascuno di loro, ognuno a proprio modo, ha compreso che si può cambiare e di conseguenza, vivere meglio. Consapevoli del fatto che dipende solo dalla propria decisione di perseverare su quella strada. Insieme agli altri, con il sostegno degli altri, ma sulle proprie gambe e grazie ai propri sforzi. Durante le chiacchierate più informali, tutti hanno manifestato orgoglio e consapevolezza rispetto a quanto sia grande la responsabilità di essere degli “apri pista”, unitamente al desiderio di veder replicata l’esperienza nel maggior numero possibile di strutture detentive, a qualsiasi latitudine.

150. Il 18 novembre 2016 è stato organizzato il tradizionale incontro – scambio annuale, con altri gruppi di mediatori comunitari impegnati in progetti con le comunità di alcune colonie (quartieri) di Hermosillo e Guaymas. L’evento, atteso con entusiasmo da tutti, è stato ospitato nella sede del Patronato, all’interno del CERESO I di Hermosillo.

Nel corso delle interviste è emersa anche la fatica e nei loro occhi, in alcuni momenti, ho potuto intravedere la durezza del vivere in quelle condizioni. Proporzionale a tale durezza è il mio rispetto per loro e la quantità di cose che ho imparato.

Il cortile su cui affacciano gli uffici del Patronato è ben tenuto: i muri bianchi, alcune panche, aiuole verdi e piante in vaso; gradevole e curato. Sicuramente un'oasi nell'immensa struttura del CERESO. Le cinque interviste¹⁵¹ sono state raccolte in una stanza normalmente utilizzata per le sessioni di mediazione. La porta socchiusa, *vis a vis* con l'intervistato, senza sorveglianza, in modo tale che potessero esprimersi liberamente. Ho scelto di essere seduti su due sedie identiche, una in fronte all'altra, senza scrivania a separare. Visto il divieto a qualsiasi registrazione, ho cercato di riportare il più fedelmente possibile le loro parole, fermandoli spesso e riformulando ciò che avevano appena detto, per aver conferma di aver colto il concetto e compreso i dettagli, in modo da poter poi trascrivere direttamente in italiano.

Purtroppo, per diversi motivi, non ho potuto raccogliere le interviste che avrei desiderato fare ai formatori e agli agenti della polizia penitenziaria. Sarebbe stato davvero interessante e utile avere anche il loro punto di vista. Mi riservo di completare il lavoro in una prossima visita. Tuttavia, grazie al laboratorio "misto" cui ho partecipato e del quale ho scritto in una precedente sezione, ho potuto "condividere" –calcando lo spagnolo – un'ottima atmosfera, serissima e allegra allo stesso tempo; una forza positiva dovuta all'impegno sincero di conoscersi e riconoscersi come esseri umani, degni d'essere ascoltati, a prescindere dall'essere guardia o ladro. Due quindi le parole chiave: ascoltare e riconoscere. Nulla di romantico. Molto di buon senso. Quando, durante la lezione, ho domandato come stava andando questo incontro mai sperimentato, tutti si sono detti sorpresi positivamente da quanto velocemente fossero caduti molti pregiudizi

151. I testi integrali delle trascrizioni sono riportati in appendice.

reciproci e quanto fossero già cambiate le relazioni e il livello di dialogo.

Riflessioni finali

Si è partiti cercando risposta a due domande: il carcere è una comunità? Se lo è, è possibile migliorarne la qualità di vita, utilizzando gli strumenti della mediazione comunitaria?

Per trovare un riscontro concreto a questa tesi, che a un primo sguardo può sembrare utopistica, ho deciso di andare a verificare personalmente laddove stanno sperimentando, da ormai più di dieci anni, proprio questo metodo.

Sono felice di poter dire di aver avuto una grande prova concreta, grazie a tutti coloro che sono impegnati, con fatica e passione, in questo progetto. Ancor più mi soddisfa sapere di non aver visto un paradiso, ma la nuda terra degli esseri umani, intendendo con questo che non è un modello irripetibile, legato solo a quella specifica cultura, ma è riproducibile a qualsiasi latitudine, proprio perché basato su potenzialità inerenti alla vita di ciascun essere umano: ascolto, attenzione, osservazione, riconoscimento, volontà, perseveranza, resilienza, fiducia, empatia.

Tutti strumenti che ognuno possiede, ma che magari non conosce o usa malissimo. Quante volte, ad esempio, nutriamo un'assoluta fiducia negativa? Nel tempo trascorso a Hermosillo, diverse persone, in differenti contesti, mi hanno detto di aver trovato, grazie allo studio della mediazione comunitaria: “Le parole giuste per descrivere le cose che abbiamo sempre fatto, non sapendo dar loro un nome” e “Gli strumenti che non sapevo di possedere e che non sapevo usare”.

Questo accade proprio perché questo tipo di mediazione è un processo che si ciba da molte tavole: sociologia, antropologia, comunicazione (i molti tipi di), linguistica, traduzione, lavoro cooperativo, tecniche negoziali e altro ancora. Tutto questo però, può

essere messo a sistema e reso fruibile a tutti, solo se si fonda sul sano uso di quello che i nostri nonni chiamavano “buon senso” o “sale in zucca”, ovvero la capacità che ciascuno possiede di capire se una cosa funziona, portando un beneficio concreto, oppure no. Partendo da se stessi.

Sono convinta che anche nel nostro paese sia possibile sperimentare con successo progetti per la formazione di mediatori pari fra detenuti.

Grazie a questa esperienza sul campo, ho potuto constatare in quale modo tutti gli elementi teorici, approfonditi grazie al corso di perfezionamento in processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche, si armonizzano nella pratica della mediazione comunitaria.

Conoscere queste semplici, grandi, persone, mi ha arricchita e rafforzata nella convinzione del valore universale che ciascun essere umano ha in sé e che può imparare a sviluppare.

Bibliografia

- Appadurai, A., *Sicuri da morire. La violenza nell'epoca della globalizzazione*, Booklet, Milano, 2005.
- Bauman, Z., *Fiducia e paura nella città*, Mondadori, Milano, 2005.
- Bauman, Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2000.
- Bauman, Z., *Voglia di comunità*, Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Bencinvenga, E., *La filosofia in 62 favole*, Mondadori, Milano, 2014.
- De Luise, D., Morelli, M., *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Libellula, Lecce, 2012.
- Escobar, R., *Metamorfosi della paura*, Il Mulino, Bologna, 2007.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, G. e Carbajal, L. M., *Mediazione comunitaria. I conflitti nello scenario sociale-urbano*, editrice Zona, Genova, 2016.
- Sen, A., *Identità e violenza*, Laterza, Roma-Bari, 2006.
- Tönnies, F., *Comunità e società*, Edizioni di Comunità, Milano, 1963.
- Vidargas Roble, J., “Progetto di pacificazione e mediazione tra pari nel centro penitenziario CERESO di Hermosillo – Sonora” in De Luise, D., Morelli, M., (a cura di) *Longitudini e latitudini: esperienze di mediazione*, Zona Editrice, Genova, 2016, pp: 9-16.

Appendici

Intervista a Javier Vidargas

Nel 2004, a seguito di una gravissima rivolta nel CE.RE.SO. 1 (Centro de Reinserción Social) di Hermosillo (Sonora, Messico), durante la quale persero la vita il direttore del carcere, dodici guardie e più di venti detenuti, il dottor Jorge Pesqueira¹⁵², presidente del Patronato di Reintegrazione Sociale dello Stato di Sonora, in collaborazione con il dottor Javier Vidargas, si impegnarono nella messa a punto di una metodologia che permettesse di modificare la convivenza fra detenuti.

Ecco come il professor Vidargas racconta quell'esperienza:

Le condizioni di vita al CE.RE.SO. erano insopportabili: in una regione dove le temperature salgono facilmente a 47° all'ombra, celle da tre persone arrivavano a ospitarne fino a quindici, senza possibilità di ricircolo d'aria; fognie a cielo aperto emananti odori nauseabondi e servizi igienici intasati; colonie di ratti che popolavano le cucine, da cui proveniva cibo indegno di tale nome; assenza totale di farmaci e assistenza medica.

Il punto di partenza fu diagnosticare l'incidenza dei conflitti, per capire quali fossero i più comuni nel processo relazionale fra i detenuti. Eseguiamo questa diagnosi che ci permise di identificare in maniera puntuale tutti i conflitti e osservammo che c'era una media di un morto la settimana e di un ferito ogni tre giorni. Questa complessa situazione ci portò a creare un progetto per la formazione di mediatori pari nel centro penitenziario. Non fu facile proporre questo progetto ambizioso alle autorità, perché non credevano che la formazione di mediatori pari fra i detenuti potesse cambiare la situazione. Tuttavia accettarono e nel 2005 iniziamo il primo corso, che consisteva di dodici moduli per un totale di centocinquanta ore di lezioni frontali e

¹⁵² Jorge Pesqueira, avvocato, criminologo e sociologo, presiede molte importanti istituzioni che si occupano di diritti umani, fra le quali l'Istituto Nazionale di Mediazione del Messico e il Patronato di Reinserimento Sociale dello stato di Sonora.

un laboratorio di formazione pratica, per guidare i processi di mediazione. Nel corso del laboratorio verificammo che i detenuti avevano sviluppato le capacità necessarie per arrivare alla pacificazione e alla collaborazione nella risoluzione dei conflitti, utilizzando la mediazione. In questo primo corso si formarono quaranta detenuti. (...) Ci rendemmo presto conto che non potevamo avere un impatto nella comunità, fino a quando la comunità stessa non avesse conosciuto la tematica della padronanza del conflitto, le opzioni di negoziazione, la risoluzione tramite il modello di mediazione. Era necessario diffondere questi concetti, per questo mettemmo in atto la quarta fase, che fu quella della diffusione della cultura di pace: i detenuti formati, grazie al contatto con gli altri compagni, nelle celle e nei padiglioni, spiegavano e mostravano che esistevano il diritto e la possibilità di avere una vita più armoniosa, grazie all'apprendimento della negoziazione dei conflitti, trovando il modo di superare le differenze utilizzando il dialogo.

Da allora abbiamo proseguito i corsi, coinvolgendo anche i detenuti delle altre quindici strutture penitenziarie dello stato di Sonora, che vengono accompagnati al centro principale per seguire i corsi e poi rientrano nei rispettivi centri per lavorare lì come mediatori.

Attualmente c'è un programma di Mediazione Associativa, rivolto a tutti i detenuti, in modo che possano conoscere le tecniche di negoziazione associativa, che li aiutano a comunicare meglio e quindi a prevenire i conflitti.

Quest'anno (agosto 2016 n.d.a.), per la prima volta, stiamo realizzando un corso di formazione al quale partecipano detenuti, membri della polizia penitenziaria e dipendenti amministrativi insieme e i risultati sono già sorprendenti.

Tutto questo è stato davvero significativo ed efficace, dato che a oggi non c'è stato un solo omicidio dovuto a fattori relazionali. Anche il numero dei feriti è calato notevolmente. Questo è molto importante perché significa che il CE.RE.SO è diventato un luogo pacifico. Grazie a tutti questi sforzi è migliorato anche il

dialogo con l'amministrazione penitenziaria, creando una reazione a catena che ha portato a migliorare la qualità del cibo e le condizioni delle strutture, molto spesso nota dolente e fonte di conflitto, e infine alla qualità della vita in carcere in generale, facilitando il progresso umano dei detenuti e la possibilità del loro reinserimento sociale, una volta scontata la pena.

Il cambiamento si è manifestato in vari ambiti, non soltanto nelle condizioni della vita relazionale dei detenuti, ma ci ha permesso di portare avanti programmi di trattamento speciali per i delitti gravi, l'implementazione dell'università all'interno del centro con quindici lauree, la realizzazione di programmi di sviluppo umano, di impatto generico, per ogni tipo di delinquente e programmi di attività artistiche e culturali: abbiamo laboratori di teatro, musica, creazione letteraria, pittura, scultura e artigianato di diverso tipo. Inoltre abbiamo moltissime attività sportive che aiutano nelle relazioni e nella diminuzione dello stress e ben quaranta laboratori per imparare un lavoro.

I detenuti sono liberi di girare all'interno del carcere dalle otto del mattino alle quattro del pomeriggio, poi tornano nelle celle. Anche questo aiuta a diminuire l'aggressività.

La compagnia telefonica nazionale ha creato un fondo grazie al quale si possono pagare le cauzioni per chi ha commesso piccoli reati, cure particolari o presidi sanitari.

Ora i giorni di visita sono una festa perché quando vengono le famiglie, possono portare il cibo e farsi accompagnare dai bambini che prima non potevano entrare.

Si coltivano i giardini, ci sono alberi e erba dove prima c'era solo terreno abbandonato. Anche le condizioni igieniche e il cibo sono migliorati moltissimo e questo ora è un luogo con maggior decoro e in una condizione più gradevole. Certo non si può dire che ci sia un'alta qualità della vita, ma è nettamente migliorata e la trasformazione è reale. Ora c'è la possibilità per queste persone di aspirare ad avere successo in una vita futura, che ci siano alternative di realizzazione personale e la possibilità di reinserirsi nella società come individui

produttivi e rispettosi della legalità. Chi si è formato come mediatore ha la possibilità di svolgere lo stesso lavoro a beneficio della comunità, perché ha acquisito gli strumenti e le abilità per farlo.

Per non sembrare romantici, non nascondo che non è stato facile: siamo sopravvissuti a quattro cambi di governo statale e si sono succeduti un numero considerevole di direttori del carcere. Ogni volta bisogna ricominciare da capo per convincere i nuovi responsabili a proseguire il progetto. Ciclicamente viviamo la stessa sensazione di incertezza e il timore di veder finire tutto. Più volte sono stati cancellati interi programmi di attività, senza alcun motivo. Certo che ci si resta male, siamo umani, ma non è un problema. Bisogna avere pazienza e pensare che ci sarà un'altra occasione, senza mortificarsi né perdere fiducia. Bisogna imparare a vedere i piccoli passi e esserne contenti, così si sente soddisfazione e non ci si scoraggia.

La nostra esperienza è ormai conosciuta in tutto il paese e anche dall'estero riceviamo inviti per l'avvio di nuovi progetti (Bolivia, Argentina, Cile, Italia e Israele).

Proprio in questi giorni (la notizia è arrivata il 10 novembre 2016, durante la mia visita n.d.a.) abbiamo ricevuto la comunicazione che il Governo Federale ha deciso che vengano avviati progetti di formazione di mediatori pari in tutti i CE.RE.SO. della repubblica.

Facilmente i cittadini comuni hanno forti preconcetti sui detenuti, ma quando si riesce a far capire com'è la vita in carcere, che sono persone con una storia, oltre che delinquenti, allora migliora la comprensione ed è possibile diventino sostenitori del progetto.

Interviste ai Mediatori Pari del CERESO 1 di Hermosillo

N°1 – Oscar 153

Appartengo alla quarta generazione di mediatori, quelli che si sono formati dall'anno 2006. Un compagno che aveva partecipato al corso mi parlò della mediazione. Sentii da subito un cambiamento drastico nel mio modo di pensare, perché era molto diverso. Venivo da una cultura violenta e aggressiva; la violenza era l'unico strumento che conoscevo per agire in ogni aspetto della mia vita. Per la prima volta iniziai a fare pensieri diversi e presi gusto alla vita. Compresi che c'era altro che potevo fare e che era bello poter stare agli altri in un modo diverso. Da allora ogni anno partecipo a un nuovo corso perché mi sono innamorato dello studio e voglio vivere tutta la vita con la mediazione. Capita a volte, come a ogni essere umano, di aver momenti di dolore, frustrazione e sconforto. A volte sono questioni legali, altre volte cose diverse, ma ho imparato a usare gli strumenti della mediazione anche su me stesso e a trasformare questi sentimenti. Non serve a nulla odiare o essere arrabbiati o desiderare vendetta, né a me né agli altri. Allora guardo queste emozioni e le lascio andare. Sono molto orgoglioso del mio percorso e non avrei mai pensato di poter incontrare qualcosa di così prezioso in un posto come questo. Tutta la vita al CERESO è cambiata, pian piano si è costruita una cultura di pace nella popolazione interna, perché lavoriamo per trasmettere la possibilità di vedere un cambio nella vita. Ora tutti gli interni conoscono la mediazione perché una delle nostre attività più importanti è quella di andare continuamente, reparto per reparto, cella per cella, a spiegare cos'è la mediazione e offrire appoggio a chi ha problemi con compagni o in famiglia. Tutti ascoltano con interesse perché ciascun essere umano cerca in cuor suo, un modo migliore di vivere. L'esperienza più bella che ricordo è il successo della mediazione fra compagni di cella: cinque giovani uomini insieme a un

153. Avendo garantito l'anonimato alle persone che hanno concesso l'intervista, i nomi in capo allo scritto sono di fantasia.

signore anziano. Fu lui a chiedere il nostro aiuto perché questi giovani lo maltrattavano e pretendevano che lui cambiasse cella. Non condividevano le sigarette e lo insultavano perché aveva l'abitudine di svegliarsi presto per fare colazione e questo li disturbava molto. Quando chiese aiuto, per prima cosa lo intervistammo, in modo da capire bene come stavano le cose dal suo punto di vista. Emerse che lui non aveva nessuna fiducia in questi ragazzi e che li riteneva stupidi. C'era un grande problema di comunicazione. Quando manca la comunicazione, nasce il conflitto. Andai nella loro cella a parlare con i ragazzi: affrontai l'argomento e spiegai cos'era la mediazione, le regole che bisognava seguire e come si sarebbe svolta. Li invitai a incontrarci nell'ufficio di mediazione e loro accettarono. Intervistammo anche loro perché spiegassero il proprio punto di vista. Poi s'incontrarono tutti e sei: i cinque giovani e l'anziano. Ciascuno spiegò le proprie ragioni con calma e in breve si arrivò a un accordo. Fu un grande successo perché nacque un'amicizia vera, basata proprio sul valore e il rispetto della differenza di età. Quello che prima era un problema, si è trasformato in un punto di forza. Da quel momento sono stati contenti di condividere lo stesso spazio. In questi anni abbiamo salvato molte persone dalle ferite e anche dalla morte, intervenendo a pacificare liti anche molto forti. Abbiamo salvato molte persone dal suicidio, anche solo ascoltandole e consentendo loro di potersi aprire. Quando si sta male, già solo avere qualcuno disposto ad ascoltare è un grande sollievo. Una volta uno mi disse: grazie, se non avessi parlato con te, sicuramente, mi sarei tolto la vita. Ora vedo già le cose in un altro modo. Qui dentro possono esserci anche due o tre liti al giorno, ma se pensiamo che siamo tremila detenuti, non è molto. In più non sono liti violente e sono ormai due o tre anni che non ci sono aggressioni gravi, questo perché è cambiata l'atmosfera. Dal lunedì al venerdì, dalle 7:00 alle 8:00 del mattino, c'è una trasmissione radiofonica durante la quale parliamo di questi argomenti e anno dopo anno implementiamo questa informazione. Anche gli agenti sono contenti perché comprendono quanto sia importante quello che stiamo facendo e anche i rapporti con loro ora

sono buoni. Tutto il giorno lavoriamo insieme ai compagni detenuti e li incitiamo a usare il tempo della carcerazione come un'occasione di cambiamento e di crescita, a non pensare che tutto è perduto ma che si può ancora cambiare. Chi si forma qui come mediatore, quando esce è forte e ha gli strumenti per restare libero. Anche fra di noi ci sono problemi, com'è normale che sia, ma li affrontiamo insieme parlando. Fra i detenuti c'è chi pensa che siamo dei privilegiati, fra noi c'è chi si lamenta perché uno lavora più di un altro... ma è tutto normale. Quest'anno studierò mediazione familiare e restaurativa. M'impegno molto e cerco di imparare il più possibile. Per questo seguo anche molti corsi di lavoro, per prepararmi al futuro.

N°2 – Palomo

Quando arrivai qui ero veramente un bruto, abituato alla violenza, non sapevo né leggere né scrivere. Usavo le donne, non avevo nessun rispetto per loro. Semplicemente non le consideravo. Quando mi invitarono per la prima volta, pensai che fosse un corso per imparare a difendersi. In effetti a pensarci è così. Era il primo corso in assoluto. Formarci in mediazione comunitaria ci ha formati come persone. Ci permette di superare gli errori che abbiamo commesso. Andiamo in giro per i padiglioni per informare i compagni su cosa sia la mediazione e su quanto sia utile. Qui ci sono conflitti in continuazione, perché non abbiamo la cultura per essere in grado di esprimere i sentimenti e le emozioni. Spesso non sappiamo proprio cosa vogliamo o cosa ci serve e le condizioni che viviamo qui non aiutano, perché sono tante le cose che mancano e questo peggiora le cose. Bisogna imparare di nuovo a ridere. Ridere aiuta a scaricare la tensione. Quante cose ho imparato! E quanto è cambiata la mia vita! Qui il problema è che lottiamo controcorrente. La nuova legge giudiziaria implica il ricorso alla mediazione, ma il problema è che chi ha commesso qualcosa deve pagare il danneggiato per non finire dentro. Questo alimenterà la corruzione. Il sistema crede più nel denaro, che nella possibilità di cambiare delle persone. Anche qui c'è molta corruzione. Gira molta droga sia leggera, sia pesante. Molto più

di prima. C'è molta mafia; è il potere che traffica in droga. Ci sono molte malattie dovute allo scambio di siringhe, perché usano sempre le stesse. Non ci vedono come esseri umani. Le condizioni delle celle sono terribili e non c'è igiene. Neanche la cucina è migliorata più di tanto: mangiamo solo fagioli con qualche pezzetto di carne, un panino e una tazza di caffè, sia a pranzo sia a cena. Tutti i giorni. Anche se rispetto a prima sembra il paradiso, non lo è. Io sono l'unico che lotta per fare teatro, perché mi aiuta molto a canalizzare le emozioni. Lo uso anche quando voglio alleggerire la tensione fra i compagni. È molto importante la pratica della parola. Servono buoni libri per imparare ad aprire la mente, per avere più opinioni. Qui dentro come là fuori. Non tutti possono essere mediatori, molti prendono diploma ma non lo praticano, in realtà. Una delle cose che ho studiato, che mi è molto utile, è la programmazione neuro linguistica, perché aiuta molto a capire come siamo e come funzioniamo. Prima dipendevo dall'esterno, ora so che tutto dipende da me e che ogni giorno posso imparare qualcosa e migliorare. Mi piacerebbe lavorare in televisione per aiutare le persone a capire quanto è importante conoscere sé stessi. Il mio più grande successo è poter spiegare agli altri che cos'è la mediazione e quanto sia importante, soprattutto per stare meglio. Da dentro nasce il cambiamento ed è quello che permette di aiutare anche agli altri. Le cose più preziose mi sono successe qui, in carcere. Salvare la vita a una persona è la felicità più grande. Qui si fanno molte più pacificazioni che mediazioni. A volte è pericoloso, spesso ho avuto paura che se la prendessero con me. A volte gli altri ti urlano "lascia che si ammazzino", ma io non mi sono mai fermato. Spesso pacifico le emozioni, gli uomini facilmente dubitano delle loro mogli: "come mai sarà arrivata così presto?", "oggi è arrivata molto in ritardo!", "e perché oggi si sarà truccata che sembrava una star?". Allora io li calmo: "tutto è in prestito - gli dico - calmati! nessuno è perfetto, nessuno è di nessuno. Stai mettendo la tua felicità in mano a un'altra persona che neanche lei è perfetta. Bisogna imparare a essere indipendenti e a costruire la vera libertà, che è quella interiore".

Come vorrei cambiare questo posto? Vorrei molta più pulizia. Il mio sogno è quello di vedere un ufficio di mediazione in ogni padiglione e una biblioteca in ogni padiglione. Poi vorrei teatro cinema, ballo... sembra che ci siano molti corsi, ma in realtà non è così, perché non vengono insegnanti professionisti. Sarebbe anche importante se ci fosse un sostegno psicologico, all'interno del carcere. Servirebbe più appoggio ai mediatori e sogno un posto dove si possa studiare tranquilli. Io non penso al CERESO come a un carcere, ma come a un quartiere, dove devo lavorare per costruire pace. Ci vorrebbe una ronda di mediatori, per essere più presenti possibile. Noi che siamo formati da più tempo abbiamo il compito di individuare i possibili nuovi mediatori, ma non è facile. A volte sbagliamo. Ad esempio abbiamo capito che chi è troppo religioso non è adatto, perché tenderà a fare proselitismo più che a mediare e avrà più difficoltà riconoscere, accettare e valorizzare punti di vista diversi dal suo. E questo è contro lo spirito della mediazione.

N°3 – José

Questo è il mio primo anno di corso. Sono in cella con un mediatore: vedendo come si comportava mi sono incuriosito e ho iniziato a informarmi. Di natura sono un pacificatore, quando vedo gente che litiga intervengo sempre per sedare gli animi. Ho fatto corsi da elettricista, di pittura, per riparare macchine refrigeratrici, per saldatore (sono abilitato all'insegnamento), ma continuavo a chiedere: "quando posso fare il corso di mediazione?". Finalmente lo scorso agosto (2016) ho iniziato. Le cose che mi hanno colpito subito, sono state i formatori e la sensazione di fiducia verso di loro. Sembrava che mi conoscessero meglio di me! e era così. Ho scoperto cose sconosciute dentro di me. Ora dico a quelli che mi conoscono da anni: "vieni che ti presento un amico!" e quel nuovo amico sono io. Così come in macchina abbiamo una cassetta degli attrezzi, che magari non sappiamo usare, così abbiamo dentro di noi attrezzi che non conosciamo, ma che sono nostri e che possiamo imparare a usare. Quello che sto imparando a fare, è pensare; prima non lo facevo,

agivo sempre d'istinto. È un vero peccato che molti muoiano senza aver scoperto questo tesoro. Le mie figlie, che sono sposate e con figli, ora mi vengono a trovare volentieri e sono stupite di vedere il mio cambiamento. Non capiscono come possa essere così felice stando in carcere: “a vederti non sembra che tu sia dentro!”, e io rispondo: “infatti io sono libero” (toccandosi il petto). Ci sono molte cose da migliorare qui dentro; la prima è che vorrei vedere il personale trattarci come esseri umani. Per ora sono pochi quelli che lo fanno. Nessuno ha diritto di picchiare qualcun altro. Quando chi si droga sta male, perché è in crisi e comincia a dar fastidio, le guardie non cercano di calmarlo, ma lo picchiano e lo puniscono. Per ora provo a pacificare, quando vedo tensione, ma sto attento perché ancora non sono preparato e qui è pericoloso, perché possono prendersela e aggredirti. In famiglia invece medio ancora più di prima. Al corso ci stanno insegnando a non mettere limiti alle nostre speranze, per questo voglio continuare, continuare e continuare, perché il mio sogno più grande, è diventare un mediatore professionista con un ufficio e tanti colleghi, per aiutare più persone possibile. C'è molto bisogno di mediazione. Ovunque: in Africa muoiono di fame e di sete, qui anche. E non c'è posto al mondo dove si stia bene davvero. Spesso è la timidezza a bloccarci, a non lasciar aprire parti di noi che vorremmo liberare. Il vero nemico è la paura. Ma anche quando hai paura puoi scegliere e decidere di vincerla o restartene lì paralizzato. Puoi sempre decidere se ascoltare e affrontare la situazione o anche scappare, se non si può fare altro. L'importante è non rimanere bloccati e non fare nulla.

N°4 – Miguel

Io faccio parte dell'ultima generazione di mediatori. Pensa che sono entrato in carcere il 14 febbraio e il 23 febbraio frequentavo già il corso, perché per fortuna mi hanno messo in cella con uno dei mediatori di prima generazione, che me ne ha parlato subito. Mi ha aiutato a fare la richiesta per il colloquio d'ammissione e ho ottenuto l'ok nonostante il corso fosse già iniziato da due settimane. Non ho

mai saltato un giorno perché è molto importante per me. Ho sentito subito una grande soddisfazione; non avevo mai avuto la possibilità di studiare e non sapevo cosa fosse la mediazione. Per me la mediazione è un'esperienza creativa, che serve per stabilire relazione fra le parti coinvolte in un conflitto o in una disputa. È molto importante sapere come relazionarsi con le parti e quali sono le regole da seguire. Ma se vuoi sapere perché è importante per me ti dico che è bello poter essere utile ai compagni, facendo quel che si può per portare pace fra loro, perché le discussioni non degenerino. Ho già avuto l'opportunità di intervenire e, a volte, quando vedo facce scure o qualcuno molto giù, provo a far sì che mi raccontino se hanno problemi. Ad esempio mi sono accorto che c'erano degli indigeni Yaqui¹⁵⁴ e Seri¹⁵⁵ che stavano sempre da parte. Loro non parlano bene la lingua spagnola e hanno anche problemi con il cibo¹⁵⁶. Allora abbiamo pensato di far venire qui il governatore della tribù dei Papago¹⁵⁷, perché venisse a parlare con queste persone. Volevo potessero avere qualcuno che si occupasse di loro, della loro salute, di fargli avere farmaci e cibo migliore. Mi occupo di aiutare i detenuti che devono far richiesta di denaro, o quelli che hanno bisogno di farsi fare la ricetta dal medico, per procurarsi le medicine. Se qualcuno ha bisogno di sostegno legale, mi informo per farglielo avere. Io preferisco agire, più che far parole. È importante sollecitare le persone che possono agire dall'esterno, ad aiutarci a migliorare le cose qui; è importante si rendano conto di come si vive qui. C'è tanta mafia, tanta ingiustizia, tanta falsità.

154. Popolazione di lingua uto-atzeca, autoctona della zona di Hermosillo, una delle rarissime popolazioni dell'America non completamente sottomesse; il governo messicano soffocò più volte le loro sollevazioni e deportò migliaia di Yaqui nella penisola dello Yucatán.

155. Popolazione messicana che vive attualmente in piccolo numero lungo la costa della Sonora e principalmente nell'isola di Tiburón.

156. Per fattori probabilmente genetici, queste popolazioni sono particolarmente soggette al diabete, quando vengono a contatto diete ricche di carboidrati.

157. Gruppo di nativi di Sonora, gli Tohono O'Odham, noti come Papago (Uomini del Deserto), alleati da sempre degli Yaqui.

N°5 - Aureliano¹⁵⁸

Questo è il mio primo anno di corso. Io amo suonare la chitarra, qui ho incontrato il maestro Carlos che è un artista, un grande chitarrista e un mediatore. Abbiamo iniziato a suonare insieme e a parlare di mediazione, che mi ha subito incuriosito. Non ne avevo mai sentito parlare. Così mi ha fatto conoscere anche il maestro Vidargas e la maestra Magdalena, che mi hanno invitato a partecipare al corso. Fin dalle prime lezioni ho sentito grande tranquillità e la sensazione di poter trovare strumenti utili per aiutare gli altri. Sono un medico e molto spesso i pazienti mi raccontano la loro vita, i loro problemi; spesso mi sono chiesto come poterli consigliare al meglio, ora sento di stare acquisendo le capacità per poterlo fare.

Qui sto in un padiglione dove c'è molta tensione perché è un reparto punitivo, una prigione dentro la prigione, ora posso aiutare a ridurla. C'è molta aggressività, ma cerco di calmarli, di parlargli, anche se è difficile che ascoltino perché molti sono in crisi d'astinenza. Vorrei davvero riuscire a trasmettere a queste persone quanto sia importante la mediazione. Vorrei migliorare anche come medico e sostenere al meglio i miei pazienti.

Quello che desidero tu trasmetta ai tuoi colleghi, è che conservino la passione e il desiderio di essere mediatori, dedicandosi con tutto il cuore agli altri, senza permettere a nulla e a nessuno di intaccare la fiducia in questo strumento. E di ricordarsi che il primo cambiamento deve necessariamente avvenire dentro sé stessi, perché solo così si può sperimentare e trasmettere l'importanza di questo mezzo.

Spero di approfondire la mediazione familiare, perché penso possa essermi utile nella mia professione. Il maestro Vidargas sta studiando come realizzare un corso di reintegrazione sociale attraverso la musica e ha proposto a Carlos e a me di esserne i coordinatori. Oltre a questo la maestra Magdalena sta pensando a una sensibilizzazione per le persone che soffrono di pressione alta,

158. Questa persona è stata condannata a otto anni di carcere per un atto che in Italia non è assolutamente considerato reato.

diabete, osteoporosi, in modo che acquisiscano informazioni per prevenirne il peggioramento, facendo attenzione alle abitudini di vita e poter star meglio. Ha pensato a me per tenere queste lezioni e io ne sono felice, perché mi piace insegnare. L'ambiente qui al Patronato è fantastico. È così grazie ai maestri che tengono le lezioni e ai compagni del corso. Questo è un piccolo spazio di fuga dalla realtà dura di questo posto e non mi sarei mai aspettato di trovare una cosa così preziosa in carcere.

Il processo di pace in Colombia

Carolina Rueda

Il difficile non è raggiungere qualcosa,
è liberarsi della condizione in cui si è...
Z. Bauman

Introduzione

L'argomento scelto per questo lavoro riguarda il processo di pace in Colombia che in questo momento (dicembre 2016) sembra finalmente aver trovato la via per cominciare l'implementazione degli accordi.

Quello che distingue questo processo di pace con rispetto agli altri svolti in Colombia è innanzitutto la partecipazione della cittadinanza. "Facciamo tutti parte della guerra e della sua soluzione", sono state alcune delle tante campagne che hanno accompagnato il processo di pace.

Non ci si è fermati alla sola smobilitazione dei guerriglieri e alla ricerca della loro inclusione lavorativa, come nei tentativi precedenti ma, questa volta e per la prima volta si è cercato di intervenire sulle cause della guerra: la povertà, l'assenza dello Stato nella maggior parte del territorio nazionale, sull'iniqua distribuzione delle terre, sull'impossibilità di coltivarle (dovuta anche alla guerra), sul tentativo di alcuni di accaparrarsi in modo prepotente i territori più ricchi (petrolio, oro, smeraldi, attività mineraria, carbone, coca, marihuana, ecc.) e anche per questioni politiche.

Per quattro anni, periodo dei tavoli delle trattative tra governo colombiano e guerriglia delle FARC all'Avana (Cuba), l'intero paese ha parlato di pace, come farla, come parteciparne, tutte le campagne erano rivolte al conseguimento della pace e non più alla guerra. Inoltre, sono stati anni dove dagli angoli più sperduti della Colombia

sono arrivate proposte e lavori dalla comunità. All'Avana sono arrivati più di 66.000 contributi della società civile per partecipare alla costruzione della pace, ottenuti attraverso un'infinità di lavori e tavoli di mediazione.

La traduzione, non letterale, dallo spagnolo, del lavoro è stata realizzata da me. Il mio interesse si focalizza in particolar modo sull'implementazione del punto 5 dell'accordo che riguarda le vittime. Molto sinteticamente e, seguendo l'unico documento autorizzato di tutto il processo¹⁵⁹, si tratta di un sistema integrale, composto da diversi meccanismi giudiziari ed extragiudiziari che saranno attuati in modo coordinato al fine di ottenere la massima soddisfazione possibile dei diritti delle vittime, stabilire le responsabilità per quanto accaduto, garantire la certezza giuridica di coloro che partecipano al sistema integrale e contribuire ad assicurare la coesistenza, la riconciliazione, la non ripetizione del conflitto e assicurare la transizione dal conflitto armato alla pace. Questo sistema giudiziario provvisorio viene comunemente chiamato Giustizia Transizionale.

Parte 1. La giustizia transizionale

Questo tipo di giustizia, come appunto dice il suo nome, è transitoria e viene utilizzata come strumento per risolvere situazioni di giustizia molto gravi che possono essere il passaggio da stati dittatoriali alla democrazia oppure il passaggio da periodi lunghi di guerra verso la stabilizzazione democratica di un paese come appunto il caso della Colombia.

Gli elementi che compongono questo tipo di giustizia sono la ricerca della Verità di quello che è accaduto, la Giustizia e riparazione delle vittime e la Trasformazione delle Istituzioni dello Stato. Si tratta dunque di uno scambio dove per sapere realmente ciò che è accaduto

¹⁵⁹. Fonte unica autorizzata dal processo di pace:
www.altocomisionadoparalapaz.gov.co

e portare a un regime democratico il Paese è necessario rinunciare in parte alla “severità” giuridica del sistema tradizionale senza arrivare all’impunità, come d’altronde la Corte Penale Internazionale si è espressa sull’argomento:

“Riguardo alla possibilità per la Corte penale internazionale (CPI) di gestire in modo flessibile l’azione giudiziaria, la Colombia è un buon esempio. È dal 2004 che la CPI ha messo la vicenda colombiana sotto “indagine preliminare”. Per dieci anni le autorità colombiane e altri hanno cercato di evidenziare che sarebbe stato preferibile non continuare con un corso regolare della giustizia spingendo la CPI a non passare al livello successivo, vale a dire a un’inchiesta formale. Il procuratore della CPI ha osservato con attenzione, ha indagato e monitorato le istanze nazionali, le elezioni generali, la smobilitazione dei paramilitari e i negoziati di pace con le FARC (il gruppo armato colombiano). Durante quel periodo, i tribunali colombiani hanno processato alcuni capi paramilitari, centinaia di politici e quasi un migliaio di soldati coinvolti a vario titolo nell’omicidio di civili.

Mentre alcuni capi delle FARC sono stati giudicati colpevoli, per gli altri non c’è stata alcuna condanna (sono stati processati in contumacia). Ma il governo colombiano ha fatto abbastanza per dimostrare di aver preso seriamente la questione. In cambio, il procuratore della CPI ha dimostrato tolleranza e rispetto per le realtà locali. Si sono verificati pochi passi falsi, forse in quel periodo sarebbe stata preferibile una maggiore sensibilità verso quelle realtà, ma nel complesso è stato un processo esemplare”¹⁶⁰.

Il perché delle vittime come fulcro di questo processo di pace è pressoché scontato, se la pace è l’obiettivo generale, il riconoscimento del danno subito alle vittime fa parte di quel complesso di giustizia che va oltre il numero di anni di pena per il reo; si allarga alla pretesa di sapere come, perché, con quali motivazioni è successo un certo atto (ricerca della Verità). Come si costruisce la pace in una società se non

160. Testo consultabile in: www.openDemocracy.com [Traduzione a cura di Manuela Beccati, [dall’articolo originale](#) di Paul Seils]

si tiene conto della sofferenza della comunità stessa? Sapere che il reo sta pagando in carcere non restituisce benessere alla vittima, si sa; il delinquente si deve rendere conto di quello che ha fatto, deve realizzare un processo di discernimento che l'aiuti a capire il danno che ha provocato. Per questo, il suo inserimento nella società civile e il contributo alla non ripetizione del delitto è fondamentale. È proprio in questo frangente che la Giustizia restaurativa/riparativa trova il suo spazio per l'attuazione della costruzione di una pace stabile e duratura. "La stigmatizzazione" e "ri-vittimazione" inibiscono la denuncia e silenziano i fatti.

Ridare dignità alle vittime non solo completa la sfera dei diritti ma, da una parte restituisce alla società un bene perso con la guerra, dall'altra il reo viene reinserito nella comunità; il delitto viene visto e affrontato come un fatto sociale e non interpersonale/duale.

Questo tipo di giustizia cerca di ristabilire il tessuto sociale compromesso e propende per la realizzazione di un processo restaurativo in cui partecipino attivamente offensore, vittima e comunità, come esercizio attraverso cui si cerca non solamente di risarcire la vittima, ma anche generare un processo che permetta agli offensori di comprendere l'inutilità del loro comportamento, i pregiudizi che genera e offrire garanzie alle persone coinvolte perché non si ripeta il danno prodotto.

Perciò, è molto importante affrontare con attenzione i fondamenti restaurativi del reinserimento sociale, così come i meccanismi che ci potrebbero far intravedere un cammino di maggior speranza nel tentativo di avanzare nel processo di riconciliazione e di un effettivo reinserimento sociale.

La Giustizia restaurativa deve essere in grado di attivare e proporre alternative di fronte alla sofferenza delle vite delle persone di una comunità; mira a porre attivamente rimedio alle conseguenze dannose che la sua condotta ha cagionato, avendo riguardo in primo luogo per i bisogni della vittima o delle vittime e la riparazione di ordine collettivo, si pensi agli innumerevoli massacri commessi durante la guerra in Colombia.

Dare una sepoltura degna a un essere caro, avere una risposta alla domanda “Cos’è successo? Perché è successo?” per la Colombia e mi auguro per il resto del mondo è diventato un diritto inalienabile.

La legge colombiana 986/2005 (Misure di Protezione alle Vittime di sequestro e alle loro famiglie) mira a stabilire, in base al principio della solidarietà sociale e l’adempimento dei doveri dello Stato consacrato nella Costituzione, un sistema di protezione alle vittime di sequestri e alle loro famiglie.

Per la protezione agli individui, sancito da questa legge, sono considerate vittime di reati di presa di ostaggi e sparizioni forzate le loro famiglie e le persone che sono finanziariamente a loro carico. È da notare come gli strumenti di protezione sono disponibili anche per le famiglie dove i due componenti sono dello stesso sesso.

Uno degli obblighi per i rei che aderiscono al sistema di Giustizia Transizionale in Colombia in cambio di una riduzione della pena sarà quello di dichiarare le posizioni e togliere materialmente le mine antiuomo che la guerriglia ha collocato in varie zone dei territori di guerra. Inoltre, con gli accordi firmati dopo il plebiscito (24 novembre 2016), la guerriglia dovrà risarcire anche economicamente le vittime. Sono queste alcune delle tante azioni che dovranno essere effettuate, basate sul principio di Giustizia restaurativa, e che dovrebbero dare il senso di giustizia alla comunità.

La giustizia restaurativa è il paradigma di una giustizia che coinvolge la vittima, l’imputato e la comunità nella ricerca di soluzioni alle conseguenze del conflitto generato dal fatto delittuoso, allo scopo di promuovere la riparazione del danno, la riconciliazione tra le parti e il rafforzamento del senso di sicurezza collettiva¹⁶¹.

Mentre il perdono è un’azione individuale, personale, un atto di umanità che induce all’annullamento di qualsiasi desiderio di vendetta, di rivalsa e di punizione, la riconciliazione ha una connotazione collettiva, ristabilisce un rapporto temporaneamente

161. Argomento consultabile in:
http://www.questionegiustizia.it/rivista/pdf/QG_2015-2_11.pdf Bouchard. M. Breve storia e filosofia della giustizia restaurativa 2/2015

deteriorato, nell'ambito affettivo, giuridico o anche politico. In un caso o nell'altro, tutte le professionalità sono chiamate, in particolare i mediatori, a fare tutto ciò che è possibile perché questo perdono e questa riconciliazione avvengano.

Una delle caratteristiche proprie della riconciliazione è ricordare e cambiare, non perdonare e dimenticare come tradizionalmente è concepito nella nostra cultura. È doveroso ricordare una storia dolorosa e difficile, riconoscere quello che è accaduto e fare di tutto perché non succeda più. Spesso, gli unici che chiedono memoria sono le vittime e lo fanno come richiesta di riconoscimento del loro dolore.

Parte 2. La guerra e i tentativi di pace

Anche se la storia politica della Colombia è piuttosto complessa, ci sono tre modi per spiegare come è stata decisiva nel conflitto che da cinquant'anni vive il paese: per quest'analisi seguiamo Angarita Cañas (2007)

In primo luogo, sono i processi costituenti l'espressione di partiti politici al potere e gli interessi in gioco. La Costituzione del 1886, in vigore per 100 anni è stata uno dei pilastri su cui si sono sviluppati i conflitti che si sono verificati nel corso del XX secolo. La Costituzione del 1991 ancora in vigore nel Paese, è nata come un prodotto della Nazionale Costituente, a cui hanno partecipato il governo nazionale e il Movimento guerrigliero 19 aprile (M-19)¹⁶² e ha sollevato una apertura politica ed economica in contrasto con la carta del 1886.

In secondo luogo, l'evoluzione dei partiti politici; dopo l'indipendenza dalla Spagna (1810), il partito liberale e il partito conservatore sono stati i rappresentanti delle due idee di stato; il modello centralista e federalista. “La guerra dei mille giorni” (1899-1902), in cui il partito liberale ha contrastato il partito conservatore

162. M-19. Gruppo guerrigliero formato nel 1970.

(allora al potere), dal cambiamento della Costituzione del 1883 alla Costituzione del 1886, che è per l'abbandono un modello di stato federalista e l'adozione di un modello centralista.

A metà del XX secolo, le differenze tra i due progetti politici ha fatto innescare uno dei momenti più violenti che il Paese è mai vissuto: tra il 1948 e il 1953, chiamata ancora adesso “*la época de la violencia política*”. Il Fronte Nazionale (1958-1974), è stato forse il primo processo di pace: un accordo tra i due principali partiti politici di alternare il potere e porre fine alle violenze che aveva dissanguato il Paese in anni precedenti. Questo sistema politico, accompagnato da processi di violenza endemica nelle regioni associate con i progetti di espropriazione, ha generato la nascita di attori armati illegali che oggi fanno parte del conflitto armato in Colombia.

In terzo luogo, le condizioni economiche e sociali che caratterizzano da sempre la Colombia hanno creato gruppi di popolazione organizzati in gruppi armati illegali: i guerriglieri e i paramilitari (l'esercito nazionale non viene considerato illegale anche se il processo di pace del 2016 ha permesso di stabilire la verità delle loro azioni). Nelle comunità ci sono dunque diversi tipi di guerriglia urbana, rurale, marxisti, socialisti, ecc., tra cui le Forze Armate Rivoluzionarie della Colombia-Esercito del Popolo (FARC-EP), l'Esercito di Liberazione Nazionale (ELN) nate proprio negli anni 50, e il M-19, tra i più importanti. La nascita di questi gruppi coincide con i movimenti rivoluzionari di sinistra in America Latina di Ernesto Che Guevara e Fidel Castro.

La cosa interessante di questi attori è che i primissimi gruppi che si sono formati (FARC-EP e ELN) sono ancora attivi e quindi sono al centro dell'attuale conflitto armato. La maggior parte dei “giovani” gruppi guerriglieri, come l'M-19, il Corrente Socialista (CRS) e il Partito Operaio Rivoluzionario - *Partido Revolucionario de Trabajadores* (PRT) - hanno partecipato ai vari processi di smobilitazione e non esistono più.

I gruppi di auto-difesa e/o gruppi paramilitari, che esistono nel Paese dagli anni '80 sono associati ai cartelli della droga dell'epoca.

Le Forze di contadini di autodifesa di *Córdoba* e *Urabá* (ACCU) ma soprattutto le *Autodefensas Unidas de Colombia* (AUC), presenti dagli anni '90, sono gruppi che cercano di contrastare le azioni dei guerriglieri, strettamente legati, sia gli uni che gli altri, al narcotraffico e alla sua evoluzione. Dopo la smobilitazione delle AUC nel 2003, sono emersi dei gruppi attualmente molto attivi denominati BACRIM (bande criminali), strutture che sembrano essere una conseguenza delle fazioni della AUC che non si sono smobilitate.

Il traffico di droga, in tutta la storia del XX secolo in Colombia, è stato la chiave per sostenere le azioni dei gruppi armati illegali e le loro espressioni di violenza. Sono state identificate le seguenti fasi di questo fenomeno:

- La “Bonanza *Marimbera*” (di marihuana) (1975-1984), che ha avuto luogo in particolare nel nord e nel centro del Paese
- Alla fine degli anni '70, inizia il traffico di cocaina nelle mani dei capi, chiamati *Los señores de la droga* che avevano contatti internazionali, reti e percorsi specifici per lo sviluppo del commercio
- Nel periodo tra il 1979 e il 1996, emergono i cartelli della droga: a Medellín Pablo Escobar e a Cali i fratelli Rodríguez Gacha
- Dopo la guerra del narcotraffico, (1986-1993), con la conseguente caduta del sistema centrato su un capo, gli affari passano in mano a piccoli gruppi, in alcuni casi a gruppi paramilitari
- Dal 2006 il BACRIM, (paramilitari) approfittando di vuoti di potere lasciati dalla smobilitazione delle AUC, prendono il controllo del business tutt'ora in mano a loro.

I processi di pace/smobilitazioni

Fino ad oggi, in Colombia sono stati formalmente avanzati cinque processi:

1. *La Uribe* (1984-1987)
Dichiarazione di un cessate il fuoco tra il governo e alcuni gruppi sovversivi, ma dopo tre anni non viene raggiunto alcun accordo concreto per porre fine al conflitto.
2. Pre e post Costituente (1990-1991)
Come parte di una Assemblea costituente nazionale che ha avuto come risultato la Costituzione del 1991 (ancora in vigore), la M-19, EPL, PRT, il MAQL, CRS si sono smobilitati. Questo processo è stato molto rapido e considerato come una delle esperienze di successo del Paese nella costruzione della pace. Il paese conta ancora adesso sulla partecipazione politica di alcuni dei suoi militanti.
3. Il Caguan (1998-2000)
Questo processo di negoziazione tra il governo nazionale e le FARC-EP, ha ottenuto la smilitarizzazione del Paese e un ordine del giorno per la discussione aperta e pubblica. Dopo quattro anni di colloqui i risultati sono stati nulli.
4. AUC (Autodefensas Unidas de Colombia) (2002-2006)
Con Legge di Giustizia e Pace (L975 / 2005) “Ley de Justicia y Paz” più di 30 unità armate della AUC si sono smobilitate.
5. Tentativi di conversazioni con l’ELN (2002-2009)
Durante questo periodo, vi è stata una ripresa di negoziati tra il governo nazionale e l’ELN, ma alcuni atti di violenza commessi da questo gruppo e le incongruenze per quanto riguarda i requisiti delle parti hanno reso impossibile raggiungere un accordo.

I motivi per i quali un processo di pace non raggiunge un buon esito sono molteplici; nel caso della Colombia bisogna analizzare ognuno dei tentativi prendendo in considerazione tante variabili: il contesto storico, lo stato economico, di risorse umane, di assedio in

cui si trova il gruppo guerrigliero nel momento in cui si cercano gli accordi, il potere che ha il *paramilitarismo*, i rapporti con il narcotraffico, senza dimenticare il tipo di governo in vigore, gli interessi delle parti, le possibilità che la cittadinanza accolga gli smobilitati perché non si torni alla guerra, il tempo necessario perché la guerriglia si convinca degli sforzi che deve fare per smobilitarsi.

Oggi il conflitto colombiano comprende le attività di tre diversi attori: FARC-EP, ELN e BACRIM. I guerriglieri si sono spostati alle zone di confine del paese, (Venezuela ed Ecuador) a seguito della strategia militare che ha avuto inizio con il governo di Álvaro Uribe Vélez (2002-2010) ed è stata principalmente concentrata nel centro del paese. Per quanto riguarda il BACRIM, una riduzione del numero di strutture (da 33 nel 2006 a 5 attualmente), ma un aumento significativo nel numero di combattenti e il numero di comuni in cui fanno presenza è molto percepito.

Dopo la firma degli accordi di pace (26 settembre 2016), la nuova firma a Bogotá dopo il NO del plebiscito (26 Novembre 2016) e la votazione con il 77% dei SI in parlamento, è già cominciata la smobilitazione delle FARC e tutta la procedura per l'implementazione comincia a essere una realtà. Non è da dimenticare che non tutti i militanti delle FARC si smobiliteranno e rimane comunque una forte presenza sul territorio nazionale del gruppo guerrigliero ELN (Esercito di Liberazione Nazionale) e dei paramilitari BACRIM (Bande Criminali) che non hanno partecipato agli accordi.

Il processo di pace del 2016

L'attuale processo di pace inizia con il governo di Juan Manuel Santos Calderón (attuale presidente 2010-2014/2014-2018) e con la Legge 1448 del 2011 (Piano Nazionale di cura completa e di riparazione per le vittime).

Le misure prevedono:

- Creazione del sistema nazionale di cura completa e di riparazione per le vittime
- Creazione del Consiglio Nazionale di Attenzione per la Popolazione Sfolata CNAIPD
- Creazione dell'agenzia Colombiana per la Reintegrazione delle persone e gruppi armati
- Creazione del Centro Memoria Storica
- Creazione di una Unità Amministrativa per la Gestione e la Restituzione delle terre.

Il Decreto 4635/11 detta misure di attenzione, cura e restituzione completa delle terre per le vittime appartenenti alle comunità nere, afro-colombiane, *Raizal*, *Palenqueras* y *Gitanas*. Queste misure speciali sono garantite dalla Costituzione del 1991, e secondo la relazione del Centro Nazionale di Memoria Storica queste popolazioni in particolare hanno dovuto lasciare le loro terre per causa della guerra.

Le misure prese nel 2011 con il primo periodo della presidenza dell'attuale presidente, sono state la base del contenuto degli accordi per il processo di pace.

Nel 2014 l'attuale presidente della repubblica, Santos, viene eletto per la seconda volta grazie anche al suo programma di costruzione di pace.

L'esperienza di tentativi di pace fatti in Colombia e l'esperienza internazionale con altre guerre e processi di pace nel mondo, (Ex Jugoslavia, Sud Africa, Irlanda, Ruanda, ecc.) hanno insegnato che la costruzione di pace non può essere che tra tutti gli attori del conflitto e uno speciale sguardo alla *dignificación*¹⁶³ delle vittime, l'elemento chiave per la ricostruzione del tessuto sociale del Paese.

163. *Dignificación*: rendere/restituire dignità.

L'obiettivo di questo processo era quello di porre fine al conflitto per poter cominciare la fase di "costruzione di pace".

Si stima che saranno soltanto circa 6000 uomini delle FARC quelli che si smobileranno verso la vita civile, ma questo processo non può essere visto come l'inclusione di pochi alla vita civile, bensì come una grande possibilità che ha la Colombia di intervenire sulle cause vere della guerra (i cinque punti degli accordi che saranno enunciati successivamente nell'elaborato) e coinvolgendo la popolazione: "Siamo parte della guerra e della sua soluzione".

Fase 1 (Esplorativa)

Questa fase del processo di pace ha come obiettivo verificare la vera disponibilità delle parti a seguire un percorso congiunto per cercare di dare una soluzione democratica e partecipativa al conflitto politico, sociale e militare in Colombia.

Il 27 agosto del 2012 si firma un documento chiamato "Accordo generale per terminare il conflitto e per la costruzione di una pace stabile e duratura" chiamato anche "documento rotta", che contiene una agenda con cinque punti specifici e un altro di implementazione, di verifica e di referendum, che stabilisce non solo l'obiettivo del processo, ma anche le condizioni e le regole del gioco; si decide che Norvegia e Cuba sono i paesi garanti del processo mentre Cile e Venezuela vengono scelti come paesi accompagnatori. Dopo la firma dei nuovi accordi del 24 novembre, si sottoscrive che questi quattro Paesi non faranno più parte della terza fase del processo (implementazione), ma verrà nominata una commissione internazionale.

Le conversazioni vengono svolte seguendo alcuni accordi: non vengono interrotte le operazioni militari; le sessioni di lavoro dei tavoli sono riservati e diretti a garantire affidabilità e discrezione; la durata del processo è soggetto a un esame di verifica della situazione di volta in volta; (ogni punto dell'accordo sarà firmato dalle parti e pubblicato per la visione di tutti) e le conversazioni sono condotte

sotto il principio che “nulla è concordato finché tutto non viene concordato”.

Fase 2 (Fine del conflitto)

Questa fase è cominciata il 18 ottobre del 2012 a Oslo (Norvegia) con “l’istallazione del tavolo delle conversazioni”, successivamente i dialoghi si sono svolti all’Avana.

Si trattava di dare contenuto all’agenda con l’obiettivo di raggiungere un accordo finale. Durante questo periodo (Ottobre 2012-Agosto 2016) tutta la società civile poteva inviare le proposte ritenute valide per dare contenuto all’agenda. Sono infinite le modalità utilizzate per fare in modo che da ogni parte della Colombia arrivasse all’Avana una proposta. Secondo i dati ufficiali de *Oficina del Alto Comisariado para la Paz* sono stati 66.098 i contributi che si sono presi in considerazione. Per la prima volta in Colombia non si è più parlato di guerra ma di pace, della sua costruzione e di come parteciparne. Attraverso vari strumenti e iniziative di tutti i tipi, dalle più piccole realtà della selva amazzonica fino a iniziative delle università, del settore privato, delle scuole delle grandi città. Si è discusso di un problema che riguardava tutti e tutti erano chiamati alla sua soluzione¹⁶⁴.

Contenuto degli accordi

La partecipazione democratica al processo è uno degli strumenti per la costruzione della pace, all’Avana sono arrivate in totale più di 60.000 proposte da tutto il Paese nei seguenti temi:

Foro agrario l’accordo firmato tra il governo e le FARC-EP il 26 maggio 2013

La RRI (Riforma Rurale Integrata) pone le basi per la trasformazione strutturale del campo, crea le condizioni per migliorare

¹⁶⁴. Informazione consultabile al sito:
<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/construccion-paz/desde-el-territorio/Paginas/Desde-el-territorio.aspx>

la situazione della popolazione rurale e contribuisce alla costruzione di una pace stabile e duratura. Cerca l'eradicazione della povertà estrema rurale e si pone come obiettivo quello di diminuire del 50% la povertà entro i prossimi 10 anni (15 anni con i nuovi accordi firmati il 24 novembre) attraverso la promozione della parità, azioni volte a colmare il divario tra aree rurali e urbane, la riattivazione del campo e dell'economia familiare. Per riuscire in questo intento è prevista la ricerca di un piano equo di redistribuzione delle terre dopo una guerra di 50 anni durante la quale gli archivi sono stati distrutti e i milioni di sfollati sono alla ricerca di terra quale unica risorsa di sussistenza.

Questo accordo ha tre pilastri che perseguono il benessere delle popolazioni rurali.

1. L'accesso e utilizzo dei terreni

Una distribuzione gratuita di fondi a chi è rimasto senza terra, accompagnata da credito, assistenza tecnica e supporto marketing, tra gli altri. Anche i meccanismi di accesso e altre sovvenzioni di credito speciale per l'acquisto di terreni.

Creazione di una giurisdizione agraria per assicurare la protezione dei diritti di proprietà degli agricoltori e di tutti i residenti rurali.

La creazione e l'aggiornamento del catasto rurale, la partecipazione dei cittadini nella pianificazione gestione del territorio sarà rafforzato e il dialogo tra governo, settore privato e comunità rurali sarà facilitato.

2. Istituzione di programmi di sviluppo speciali con un approccio territoriale

L'approccio territoriale è l'unico che permette di creare la pace stabile e duratura in quanto ogni regione della Colombia, a seconda del periodo e delle risorse di sussistenza (coca, petrolio, oro, estrazione di minerali, *caucho*¹⁶⁵, allevamento di bestiame ecc.) ha avuto la propria storia e il proprio periodo di guerra. Una relazione di

165. Caucho: albero da dove si estrae la gomma.

ricerca della rivista “*diálogos y saberes*”¹⁶⁶ sostiene che proprio la ricchezza naturale e ambientale del Paese e la disputa per il controllo del territorio sia la principale causa della guerra.

Nelle regioni più colpite dal conflitto, con la presenza di economie illegali e una maggiore debolezza istituzionale, saranno lanciati programmi di sviluppo con un approccio territoriale allo scopo di distribuire le risorse in modo più rapido, ricostruire e trasformare queste regioni, garantire i diritti e facilitare la riconciliazione.

3. I piani nazionali Settoriali

Essi mirano a fornire beni e servizi pubblici in infrastrutture (strade, sistemi di irrigazione, acqua potabile, energia elettrica, connettività), lo sviluppo sociale (sanità, istruzione, alloggio per il campo) e stimolano la produttività dell’agricoltura familiare (assistenza tecnica, promozione delle cooperative, credito, assicurazione del raccolto sovvenzionata, mutue per il marketing, tra gli altri) e formalizzazione del lavoro.

Partecipazione politica Firmata all’Avana, Cuba, il 6 novembre 2013

La costruzione della pace richiede una nuova apertura democratica con il consolidamento dei diritti di opposizione, il riconoscimento e processo pacifico di movimenti sociali; aprendo la porta a nuovi partiti e movimenti politici, con garanzie democratiche e di sicurezza, alla ricerca di riconciliazione e che la politica sia libera da intimidazioni e violenze.

L’accordo si basa su tre pilastri:

- Una nuova apertura democratica che promuove l’inclusione politica e consente l’emergere di nuove voci e nuovi progetti

166. Informazione consultabile al sito:
http://centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/capitulos/basta-ya-cap1_30-109.pdf

politici per arricchire il dibattito, come un meccanismo per consolidare la pace dopo la fine del conflitto

- una maggiore partecipazione dei cittadini a consolidare la pace, nello spirito della Costituzione del 91
- il terzo pilastro e l'idea fondamentale della fine del conflitto è quello di garantire che si spezzi per sempre il legame tra la politica e le armi.

Droghe illecite

Le immense coltivazioni illecite in Colombia di marihuana e coca, la trasformazione in cocaina e distribuzione della stessa già dagli anni '50, con la conseguente nascita dei cartelli del narcotraffico, hanno contribuito a finanziare non solo ogni attività illecita e non, in Colombia, in particolare le controguerriglie e/o il paramilitarismo, ma anche la politica. Da ricordare la guerra del narcotraffico a Bogotá alla fine degli anni '80 fino al 1993. Impensabile poter implementare un processo di pace senza intervenire su questo aspetto dell'economia del Paese.

1. La sostituzione e l'eradicazione di coltivazioni illecite

Questo accordo promuove la sostituzione volontaria delle colture illecite trasformando le condizioni territoriali nelle zone colpite e generando condizioni di benessere per la comunità. Questo punto trova la sua attuazione nel primo punto dell'accordo: Riforma Rurale Integrale.

2. Consumo

L'accordo riconosce che le droghe illecite dovrebbero essere una questione prioritaria da affrontare con un focus sui diritti umani e la salute pubblica e quali azioni prevedano la partecipazione delle comunità, e in secondo luogo, un sistema nazionale di azioni complementari tra cui la riabilitazione e l'integrazione sociale per i consumatori di droga. La politica deve mantenere il riconoscimento di

usi ancestrali e tradizionali della foglia di coca come parte dell'identità della comunità indigena e la possibilità di utilizzare le coltivazioni di queste erbe ai fini culturali.

3. Traffico di droga

Il governo si è impegnato a rafforzare la lotta contro la criminalità organizzata. A tal fine, lancerà una nuova strategia per combattere le attività coinvolte nel traffico di droga e riciclaggio di denaro in tutti i settori dell'economia, nonché una nuova strategia per combattere la corruzione connessa con il traffico di droga e severi controlli sulla produzione e il traffico di ingressi di denaro sporco.

Il Governo promuoverà una conferenza internazionale per una valutazione obiettiva della politica di lotta contro la droga e il progresso nella creazione del consenso sugli adeguamenti necessari da intraprendere, tenendo conto della discussione e dei nuovi sviluppi internazionali nel settore.

Fine del conflitto

Questo accordo firmato il 23 giugno del 2016, stabilisce i termini del cessate il fuoco e le ostilità bilaterali, la consegna delle armi in mano alle FARC e l'ingresso alla vita civile da parte della guerriglia.

L'ONU sarà il garante della consegna delle armi.

L'ingresso alla via civile dei guerriglieri, il reinserimento sociale, economico e politico sarà effettuato dopo la consegna delle armi. Il governo, attraverso le agenzie internazionali, garantirà il processo di smobilitazione verso la vita civile.

Giustizia Riparativa e Restaurativa

Le vittime. Accordo sulle Vittime, Sistema integrale di Verità, Giustizia, Riparazione, non Ripetizione e Impegno su Diritti Umani

Fin dall'inizio di questo processo ci si è resi conto che non era possibile costruire la pace e ancora meno avere una pace stabile e

duratura senza soddisfare veramente i diritti delle vittime. Per questo motivo, le vittime sono al centro del processo fin dalla fase esploratoria e successivamente nell'accordo; è il modo di soddisfare realmente i loro diritti attraverso la verità, la giustizia e la riparazione e non ripetizione.

Il conflitto armato in Colombia ha lasciato un'enormità di vittime; sembra che siano 7 milioni e 900 mila le vittime dirette della guerra. Per questo non era possibile avere un processo che non mettesse al centro questo numero così grande di vittime.

Fin dall'inizio si sono stabiliti dieci punti che sembravano fondamentali per lo sviluppo del sistema:

- 1) il riconoscimento di responsabilità e il riconoscimento alle vittime come uno dei punti centrali, presente in tutta la discussione e che è il fulcro di tutta l'implementazione dell'accordo

- 2) sentire le voci delle vittime. La commissione ha ricevuto più di 27.000 proposte riguardanti la verità, giustizia, riparazione, sulla partecipazione delle vittime al processo generando dei forum; uno nazionale e tre forum regionali intorno al territorio ai quali hanno partecipato più di 3000 vittime. Oltre a questi meccanismi di partecipazione, all'Avana sono arrivate 60 vittime (60% di donne, 8% indigeni, 13% afro-discendenti, 8% di civili e altri 11% di persone che avevano partecipato ai tavoli regionali e municipali) in modo da portare direttamente ai tavoli di conversazione le loro esperienze e le iniziative su come questo accordo potesse riconoscere e soddisfare i diritti delle vittime. Su queste voci la commissione ha cominciato a costruire il Sistema Integrale dell'accordo delle vittime, cioè un insieme di meccanismi giudiziari e extragiudiziari che potesse soddisfare i loro diritti.

Questo Sistema Integrale ha due obiettivi: da una parte soddisfare i diritti delle vittime; conoscere la verità, ottenere giustizia, la riparazione e l'impegno alla non ripetizione e dall'altra, garantire sicurezza giuridica a chi ha partecipato al conflitto armato, chi ha

provocato dei danni e si impegna a soddisfare i diritti delle vittime come elemento essenziale per poter concludere il conflitto armato e transitare verso la legalità e l'inclusione alla vita civile. L'insieme di questi due obiettivi punta alla riconciliazione, alla costruzione di pace e alla creazione di migliori condizioni di convivenza.

Ci sono cinque elementi fondamentali per capire in che cosa consiste questo meccanismo:

- **Integralità:** questo accordo non è un insieme di meccanismi isolati, sono meccanismi in stretta relazione che collaborano tra di loro.
- **Condizionalità:** nessun trattamento speciale di giustizia, amnistia, indulto, pena alternativa o una sanzione speciale potrà esistere se non si percorre una serie di condizioni fondamentali per poter accedere ai meccanismi del sistema come per esempio, contribuendo alla verità, alla riparazione e dare la garanzia di non ripetizione.
- **Partecipazione delle vittime** in tutti i meccanismi del Sistema e in tutte le istanze del Sistema.
- **Imparzialità:** di fondamentale importanza la scelta delle commissioni dei tribunali in modo tale da poter garantire fiducia nel processo stesso.
- **Approccio differenziale** in modo che tutte le popolazioni che hanno sofferto la guerra in modo differente (principio di territorialità) possano veramente trovare soddisfazione dei loro diritti.

Il Sistema Integrato è composto dai seguenti dispositivi e misure:

La commissione per stabilire la verità, la convivenza e la non ripetizione: è un meccanismo extragiudiziario che cerca di soddisfare il diritto delle vittime e della società in generale attraverso la conoscenza dell'accaduto, della verità. Extragiudiziario in quanto ci si

è resi conto che il processo penale non era sufficiente per capire la situazione, le spiegazioni del perché succedeva un determinato fatto in un determinato contesto temporale e geografico. La ricerca di questa informazione va al di là dell'informazione di un processo penale dove si ascolta solo quello che serve per provare il reato e successivamente emettere la sentenza. In un processo extragiudiziario si sentono le versioni di tutti e in modo completo il vissuto di tutti.

Questa Commissione della Verità ha tre obiettivi:

- Prima di tutto, stabilire la verità: ci sono ancora capitoli aperti negli scenari di questo conflitto che non si conoscono perfettamente
- Promuovere la conoscenza dei fatti: ci sono ancora molti luoghi del territorio nazionale dove si sa quello che è successo ma si continua a negare, giustificando i fenomeni del *paramilitarismo* e la lotta armata. Riconoscere che questi fatti sono condannabili è essenziale e fa parte del principio di giustizia
- Promuovere la convivenza: non servirebbe a niente una Commissione per la Verità se scatenasse ulteriori odi e conflitti. Si tratta dunque di creare quell'empatia che serve per generare fiducia reciproca e tolleranza tra cittadini e tra istituzioni per poter convivere nello stesso territorio.

La Commissione deve redigere una relazione finale, ma la cosa più importante è il processo di generazione di questi spazi dove partecipino tutti i settori della società, le vittime, chi ha recato danni, la comunità che ha sofferto il conflitto e chi indirettamente il conflitto l'ha vissuto, cioè tutta la popolazione del territorio nazionale.

La commissione ha una durata di tre anni, 11 commissari scelti in modo neutrale, indipendente e imparziale. È una Commissione con diversi elementi del proprio mandato, in particolar modo l'identificazione delle violazioni dei diritti umani e altri elementi

come le responsabilità collettive e l'impatto sulle comunità più colpite dalla guerra.

L'unità di ricerca delle persone date per scomparse: è un meccanismo extragiudiziario la cui funzione è quella di trovare le persone che per diversi motivi sono scomparse durante il conflitto armato: vittime di sparizione forzata, persone che sono state reclutate per combattere, i dispersi in combattimento, quelle persone che fanno ancora parte della guerriglia, guerriglieri e soldati morti, inumati e che non si sa dove si trovano. Questa unità è dunque l'incaricata di soddisfare i diritti soprattutto delle famiglie; non solo aspettano giustizia, verità e riparazione ma sperano semplicemente di sapere dove sono i propri cari, o altrimenti di ricevere i resti per poter celebrarne i funerali in modo dignitoso.

Gli obiettivi di questa Unità sono quelli di generare spazi umani in modo da non concentrarsi solamente sul processo penale e sulla punizione, che deve comunque esistere anche perché il delitto di sparizione forzata non è un delitto ammissibile ma, parallelamente a questo processo, l'idea è che ci sia un'équipe con autonomia anche economica dedicata solamente alla ricerca di queste persone o, nell'impossibilità di trovarle vive, alla consegna dei resti.

Questa Unità incrocerà tutte le informazioni istituzionali, genererà un piano di ricerca di tutte le persone che non rispondono all'appello, all'identificazione, all'esumazione laddove necessario e restituirà una relazione ai familiari con la storia dell'accaduto.

Le misure per la riparazione e la costruzione di pace: è stato riconosciuto il grandissimo sforzo di riparare i sette milioni di vittime e puntare sullo sforzo collettivo della costruzione della pace.

Sono tre le principali misure pensate per la costruzione di pace: la prima è quella della assunzione di responsabilità; non basta dunque il risarcimento economico del danno ma è necessario anche sapere che la persona che l'ha commesso ammette di aver sbagliato e se ne fa responsabile con atti concreti concertati con la comunità, con la

partecipazione delle vittime e con gli enti garanti sul territorio (Nazioni Unite).

In secondo luogo, l'accordo prevede che chi ha commesso dei danni contribuisca a ripararli con azioni concrete; chi ha partecipato al conflitto armato partecipi anche alle azioni per esempio della rimozione delle mine antiuomo, eradicazione di coltivazioni illegali, la costruzione di vie, di infrastrutture e con una serie di altre azioni che producano un miglioramento alla vita della comunità che hanno sofferto a causa dei danni del conflitto armato. È prevista anche la consegna di beni materiali come terre, denaro e altre proprietà acquisite durante la guerra.

In terzo luogo, i meccanismi per poter rafforzare la riparazione collettiva e poter soddisfare i diritti delle vittime. In questo scenario territoriale si avranno il rafforzamento dei processi di riparazione collettiva, il rafforzamento dei processi di ritorno delle persone che hanno dovuto lasciare le loro terre per la guerra (cosiddetti: *desplazados*), la restituzione delle terre, la formazione di spazi per l'attenzione psicosociale e comunitaria perché si rinforzi il tessuto sociale.

L'approccio dunque è di tipo territoriale, collettivo e partecipativo in modo da rinforzare la riparazione in uno scenario di fine conflitto.

Giurisdizione speciale per la pace: è il meccanismo giudiziario del Sistema Integrale. La sua funzione è quella di indagare, giudicare e sanzionare tutto quello che è successo lungo il conflitto armato.

È una giurisdizione per lottare contro l'impunità, si tratta di garantire giustizia davanti ai crimini più gravi e per quelli che hanno avuto una partecipazione determinante. È l'obbligo di assicurare il diritto delle vittime alla giustizia.

È un meccanismo centrato sulla condizionalità: nessun trattamento speciale di giustizia (amnistia, indulto o una sanzione di qualunque tipo) sarà concesso se non vi è stato un contributo per stabilire la verità davanti alla commissione addetta o nell'Unità di ricerca di persone scomparse è un impegno serio con la consegna delle armi,

l'ingresso alla vita civile, la riparazione delle vittime e alla garanzia della non ripetizione di cui si è parlato prima.

Ma come funzionano nel concreto tutti questi enti? La giurisdizione ha una *Sala de Reconocimiento de Verdad y de Responsabilidad*, dove arriva tutta l'informazione dalla procura della nazione, dai tribunali con tutte le sentenze emesse durante questi anni con la giustizia ordinaria, le informazioni delle vittime e le organizzazioni della società civile che hanno una quantità sorprendente di informazione su quello che è successo nel conflitto armato.

Questa *Sala de Reconocimiento*, composta da magistrati, riceve quest'informazione e la elabora, l'analizza e le paragona con i racconti di responsabilità di chi si è sottoposto al Sistema Integrale. Successivamente ci sono due possibili scenari: il primo riguarda le persone che hanno commesso delitti non amnistiabili (delitti di lesa umanità, genocidio, presa di ostaggi, privazioni gravi della libertà, tortura, esecuzioni, sparizioni forzate, violenza sessuale, spostamento forzato (*desplazamiento*), reclutamento di minori di età, ecc. In questo caso, la *Sala de Reconocimiento* invia al tribunale speciale per la pace quei casi in cui c'è riconoscimento di responsabilità da una parte e avranno il miglior trattamento giudiziario disponibile: una sanzione restrittiva della libertà (da 5 a 8 anni) e in più il risarcimento alle vittime attraverso delle azioni di riparazione, azioni tutte garantite e supervisionate da organismi nazionali e internazionali.

Quando invece non c'è riconoscimento di responsabilità da parte della persona che ha commesso delitti non amnistiabili, una Unità di indagine creata appositamente all'interno della giurisdizione segue questi casi in quanto questo sistema non è soggetto solo ad accogliere le testimonianze volontarie, ma anche a sapere la verità. Di conseguenza, raccoglie prove, indaga, imputa e denuncia i fatti presso il tribunale. Se durante l'indagine la persona decide di collaborare, avrà una sanzione restrittiva della libertà da 5 a 8 anni. Se invece non collabora, avrà luogo un processo ordinario e, se colpevole, sconterà una pena dai 15 ai 20 anni di carcere.

Il trattamento penale speciale più severo è dunque riservato a coloro che hanno avuto una partecipazione determinante, che abbiano commesso i delitti più gravi durante la guerra e non vogliano collaborare riconoscendo la propria responsabilità.

Il secondo scenario riguarda quelli che hanno commesso delitti amnistiabili, nel caso della Colombia sono soprattutto i delitti di ribellione comunemente effettuati dalla guerriglia ma che vengono, nella *Sala de Amnistía e indulto* presi caso per caso per individuare il tipo di reato, se si tratta veramente di delitto amnistiabile (per esempio l'uccisione di una persona in combattimento) altrimenti torna alla *Sala di Riconoscimento* per delitti non amnistiabili (per esempio uccisione di un civile).

La Sala de Definición de Situación Jurídica serve a definire quei tipi di delitto che non sono amnistiabili ma in cui c'è una partecipazione, come per esempio i membri della forza pubblica nel contesto del conflitto armato. Queste persone dovrebbero ricevere trattamenti speciali come la sospensione di procedimento, la rinuncia alla persecuzione penale e altre risoluzioni necessarie per risolvere la situazione giuridica.

In tutti questi casi, è necessario che ci sia il contributo alla verità, alla riparazione delle vittime e all'impegno della non ripetizione, punti cardini del Sistema Integrare. È necessario dunque la verifica che tutte queste condizioni esistano per poter usufruire del Trattamento Penale Equivalente.

Implementazione, verifica e referendum

Gli accordi prevedevano un plebiscito con l'obiettivo di coinvolgere tutta la cittadinanza nella riuscita del processo e della costruzione di pace. Con poteri speciali¹⁶⁷ che la Corte Costituzionale

¹⁶⁷. Ha abbassato la soglia minima di partecipazione degli aventi diritto al voto per ottenere il quorum (da 35% al 13%).

in via eccezionale ha conferito al Presidente della Repubblica, è stato convocato il plebiscito il 2 ottobre 2016. I colombiani si dovevano pronunciare sul contenuto degli accordi firmati ufficialmente il 26 di settembre del 2016. Il NO, non sono d'accordo con i contenuti degli accordi, era il 50,62% dei votanti, il 35% degli aventi diritto al voto.

L'effetto "Brexit" si è sentito immediatamente; nessuno aveva immaginato questo risultato, nessuno aveva pensato a un piano B. Durante il discorso del Presidente della Repubblica e il capo delle FARC fatto in tv in seguito ai risultati ufficiali emessi dalle autorità competenti, essi hanno assicurano che il cessate il fuoco bilaterale sarebbe continuato e che insieme ai rappresentanti del NO avrebbero deciso al più presto un'alternativa.

Il 5 novembre una manifestazione senza precedenti¹⁶⁸ chiede al governo di prendere posizione. Nelle settimane successive si elabora un nuovo accordo tra i rappresentanti del NO e così la nuova proposta torna all'Avana per essere nuovamente sottoposta alle FARC¹⁶⁹. Il 26 di Novembre l'accordo viene votato all'unanimità in parlamento e comincia così l'implementazione dell'accordo di pace¹⁷⁰.

Conclusioni

È indubbiamente la presenza della mediazione l'elemento meno evidente ma sempre presente di questo processo, anche se, senza la mediazione, le conversazioni non avrebbero potuto neanche cominciare. È impensabile che si possa essere arrivati ad un accordo di questa trascendenza senza soffermarsi e chiedersi quanto studio,

168. Informazione disponibile su <http://www.semana.com/nacion/multimedia/marcha-por-la-paz-de-los-jovenes/497879>

169. Informazione disponibile su <http://especiales.semana.com/nuevo-acuerdo-para-la-paz/cese-fuego.html>

170. <http://colombia2020.elespectador.com/politica/farc-y-gobierno-confirman-que-este-jueves-empezo-el-dia-d-esto-es-lo-que-sigue>

quanto lavoro e quanto pensiero c'è dietro il contenuto di questi accordi e quanto l'esperienza di altri processi di pace nel mondo sono stati di grande aiuto.

Senza l'aiuto della comunità internazionale attraverso il finanziamento (singoli Paesi, Unione Europea e ONU), i meccanismi internazionali di garanzia (Nazioni Unite, Unicef, Medici Senza Frontiere, Croce Rossa, ecc.) e il contributo di persone competenti e della comunità volonterosa e interessata a costruire un modo di vivere migliore, questi accordi non sarebbero stati possibili¹⁷¹.

Tuttavia, il *paramilitarismo* e un gruppo guerrigliero (E.L.N) non hanno aderito alla proposta. Non mancano neanche forze politiche e civili che non credono nel processo di pace.

Dalla stesura di questo elaborato ad oggi, sono cambiati molti dati; gli unici elementi che hanno attraversato questo processo fin dall'inizio e ancora presenti sono la dedizione e la fiducia che il parlamento ha dato al governo facendo in modo che non venga a mancare la concertazione e che tutto l'impianto possa essere messo in marcia e sia perfettamente funzionante prima che finisca questa legislatura e garantire in questo modo i quindici anni della terza fase degli accordi: la costruzione della Pace.

Oggi, finendo questo lavoro, mi viene in mente la stessa sensazione che ho avuto quando si è firmato l'accordo generale: è talmente complesso, quasi utopico, che sembra dover fare i conti con un grandissimo atto di fiducia, ma soprattutto di speranza!

171. <https://www.youtube.com/watch?v=xA2D7KtTKTI>

Bibliografia

- Angarita Cañas, P. E., *Dinamicas de guerra y construccion de paz: estudio interdisciplinario del conflicto armado en la comuna 13 de medellin*, Vieco e hijas, Medellin, 2007.
- Bobbio, N., *Il problema della guerra e le vie della pace*, Il Mulino, Bologna, 2009.
- Cafiero, M., Trecci, P., *Riparazione e giustizia riparativa. Il servizio sociale nel sistema penale e penitenziario*, Franco Angeli, Milano, 2007.
- De Luise, D., Morelli, M., (editori) *Voci dal X congresso mondiale di mediazione, una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Zona, Genova, 2015.
- Díaz Colorado, F., *La justicia desde las víctimas, perspectiva psicojurídica y victimológica*, California edit, Bogotá, 2014.
- Novara, D., *La grammatica dei conflitti*, Sonda, Casale Monferrato, 2011.

Sitografia

- Sito ufficiale del governo Colombiano per il processo di pace
<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co>
- Sito ufficiale di notizie delle Forze Armate rivoluzionarie di Colombia – Esercito patriotico FARC <http://www.pazfarc-ep.org/ncnoticias.html>
 - Sito ufficiale degli accordi dell'Avana
<https://www.mesadeconversaciones.com.co>
- Link specifico degli accordi del punto 5 sulle vittime
<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/Prensa/Comunicados/Documents/2016/proceso-paz-colombia-cartilla-acuerdo-victimas.pdf>
- Link specifico sul lavoro nei territori per la costruzione di pace
<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/construccion-paz/desde-el-territorio/Paginas/Desde-el-territorio.aspx>
- Sito ufficiale della rivista “Semana”, articolo sul nuovo accordo di pace-
<http://especiales.semana.com/nuevo-acuerdo-para-la-paz/cese-fuego.html>
- Sito ufficiale documentazione di memoria storica
<http://centromemoria.gov.co>

Conclusioni

Mara Morelli e Danilo De Luise

Sommario

www.editricezona.it
info@editricezona.it

