

*Mediazione sociale e gestione della conflittualità*

*di Carla Moretti*

La mediazione è una pratica legata a diverse discipline ed è considerata un valido strumento in contesti differenti, può essere rivolta ai singoli, alle famiglie e alle comunità. Il procedimento di mediazione, che ha avuto un'ampia diffusione nella regolazione di conflitti matrimoniali e in questioni di separazioni e divorzi, viene usato anche per ricomporre liti tra vicini e controversie in materia di locazione, oltre che in ambito scolastico e lavorativo (Carocci e Antolini, 2007).

Il contesto in cui la mediazione è nata, come pratica di gestione dei conflitti, è l'ambito giudiziario; negli ultimi decenni, in molti paesi, si è andata affermando l'esigenza di percorrere pratiche alternative per la regolazione dei conflitti e la risoluzione delle controversie (Martini e Torti, 2003). In tal senso la mediazione dei conflitti si configura come un metodo, alternativo alla via giudiziaria, con il quale viene offerto ad alcuni soggetti un supporto efficace per gestire e risolvere i più comuni conflitti interpersonali, familiari, di vicinato, condominiali e altre controversie che possono emergere nell'interazione tra persone. La mediazione è uno strumento che consente alle parti di creare la propria risoluzione alla disputa, piuttosto che subire una decisione imposta (Luison, 2006). A tal fine, la mediazione può essere iscritta «in una logica di "giustizia comprensiva", nel senso che si tratta di un modo di regolazione dei conflitti che mette l'accento sull'intercomprensione tra le parti, sulla messa in atto di uno scambio riparatore che consente di tener conto della sofferenza e dei bisogni delle parti in conflitto» (Bonafè Schmitt, 2004, p. 253).

La mediazione sociale mira a recuperare la concezione positiva del conflit-

<sup>1</sup> Ricercatrice in Sociologia economica presso il Dipartimento di Scienze economiche e sociali dell'Università Politecnica delle Marche, docente in Servizio sociale.

to; la valorizzazione delle risorse individuali entro finalità che promuovono la continuità del legame sociale consente di produrre vantaggi non solo per i singoli, ma per tutta la collettività (Ferrara, 2008). Nelle relazioni interpersonali i conflitti sono opportunità di apprendimento; affrontare il conflitto significa acquisire maggiore consapevolezza rispetto alle proprie modalità di reagire ad esso e di relazionarsi con gli altri. L'obiettivo della mediazione, pertanto, non è l'abolizione del conflitto, in quanto essa ne riconosce l'esistenza e l'inevitabilità nelle relazioni umane e tende a comprenderne le ragioni per giungere a un accordo tra le parti in modo da ristabilire la convivenza.

Nel processo di gestione del conflitto diventa prioritario, dunque, cercare di prendere in considerazione e comprendere la posizione dell'*altro*, ponendo molta attenzione alla questione dell'*empowerment* delle parti in conflitto, mediante lo sviluppo di pratiche di gestione creativa e consapevole dei conflitti, all'interno delle comunità territoriali, orientate al potenziamento delle capacità di gestione delle relazioni (Carocci e Antolini, 2007).

Riprendendo la definizione di Fritz (2006), la mediazione si configura come un processo umanistico nel quale un terzo imparziale aiuta le parti a identificare i loro interessi individuali e reciproci e a ridurre le loro differenze. A tal fine è importante che il mediatore faciliti la creazione di un contesto di fiducia, nel quale le parti sono incoraggiate a discutere dei propri sentimenti personali riguardo alle questioni che le hanno portate al conflitto.

Riguardo alla nascita e allo sviluppo della mediazione, Luison (2006) evidenzia alcuni elementi significativi che caratterizzano la *pratica mediativa*:

- la mediazione si è sviluppata in modo circolare, attraverso una pratica che, talvolta, è stata interpretata alla luce di una o più teorie, così come attraverso la produzione di alcune teorie che, spesso, sono state trasformate in pratiche;

- questa circolarità è stata influenzata dagli eventi della fase storica in cui si realizzava ed è stata orientata verso modalità basate soprattutto sulla risposta ai bisogni sociali emergenti in quel momento.

La mediazione, pertanto, nella pratica quotidiana assume finalità diverse, secondo il tipo di società nel quale si realizza; tale questione, di rilevanza europea, è legata al modo in cui vengono definite le finalità della mediazione. Si tratta, sottolinea Luison (2006, p. 132),

di un insieme di esperienze e interventi diversi da paese a paese, particolarmente influenzati dalle caratteristiche del sistema politico-culturale nel quale si realizzano ed anche, aspetto non marginale, dalle modalità con le quali questi sistemi, nei singoli paesi, si stanno modificando.

Nei diversi paesi europei l'espressione *mediazione sociale*, oltre a essere

utilizzata per specificare l'ambito nel quale viene applicato l'intervento di mediazione dei conflitti, sempre più frequentemente è usata con un'accezione più ampia, in cui l'attenzione è posta ai contesti di vita dove i conflitti si manifestano, promuovendo azioni che permettono alle parti di attivarsi per gestirli. L'attenzione, pertanto, viene posta alla prevenzione, come cura delle relazioni e della convivenza, modalità di approccio che favorisce la partecipazione dei cittadini a livello locale (Luison 2006).

In tal senso Martini e Torti (2003) fanno riferimento a un *approccio di comunità al conflitto*; affrontare il conflitto in tale ottica significa trovare i percorsi affinché lo stesso costituisca un elemento di crescita della comunità. Il lavoro di comunità, pertanto, può essere considerato un lavoro di mediazione sociale, in quanto, offrendo opportunità di comunicazione fra i membri della comunità, può contribuire a prevenire e governare situazioni di tensione. Inoltre il coinvolgimento dei soggetti istituzionali del territorio, negli interventi di mediazione, favorisce la loro attivazione nella definizione di politiche mirate al miglioramento della qualità della vita degli abitanti.

## 1. Promuovere coesione sociale e partecipazione nei contesti abitativi

Lavorare sui conflitti nei contesti urbani, come si è già evidenziato, significa promuovere integrazione sociale, condizione essenziale per il benessere individuale e familiare. A tal fine è necessaria un'azione che, a livello locale, faciliti il coinvolgimento e la partecipazione degli abitanti, oltre che di tutti gli attori presenti nel territorio, alle questioni che riguardano le aree abitative.

In merito ai processi partecipativi, alcuni risultati di studi psico-sociali evidenziano le condizioni che possono favorire l'attivazione degli individui su temi locali di interesse collettivo (Mannarini, 2006). Tra queste emergono:

- la percezione di partecipare a un setting di comunità sufficientemente coeso, oltre alla presenza di modelli socio-culturali orientati alla tolleranza della diversità e del pluralismo;

- la percezione della situazione in termini di bisogni e problemi;

- un senso di auto-efficacia sufficientemente elevato da ritenere di avere competenze adeguate per raggiungere l'obiettivo desiderato. È importante, quindi, che i cittadini si considerino, sia come individui sia come gruppi, in grado di introdurre un mutamento, aspetto essenziale per evitare che la motivazione alla partecipazione diminuisca.

L'esperienza dei *Contratti di quartiere*<sup>2</sup> evidenzia il carattere dinamico

<sup>2</sup> Il *Contratto di quartiere* è uno specifico programma di recupero urbano, promosso e fi-

della partecipazione, i cui risultati non dipendono dalla pura applicazione di procedure e modelli già sperimentati, considerando la variabilità dei contesti e degli attori, oltre che la specificità delle questioni affrontate. «La partecipazione c'è, e contribuisce a creare un prodotto effettivamente condiviso, quando le persone sono messe nelle condizioni di raccontarsi e di ascoltarsi, nei modi e nelle forme più varie, certamente non predeterminabili a priori» (Mannarini, 2006, p. 190). Tale approccio richiama il concetto di *prossimità*; non solo nel senso di vicinanza, anche fisica, in un territorio, ai soggetti a cui ci si rivolge, ma anche di vicinanza a ciò che maggiormente preoccupa nel quotidiano la collettività. Si tratta di essere vicini per cogliere le complessità, le peculiarità e le potenzialità di ogni territorio, oltre che per garantire la fruibilità del servizio e per offrire la risposta più adeguata alle esigenze del singolo e della collettività (Ferrara, 2008).

In Europa sono sempre più diffusi modelli di mediazione che portano le situazioni di conflitto all'interno del quartiere, promuovendo processi di ricostituzione delle relazioni sociali e di partecipazione della comunità (Luison, 2006). La partecipazione diretta degli abitanti del quartiere alla regolazione dei conflitti rende possibile riappropriarsi dei modi di soluzione nelle situazioni di conflittualità e rafforza la stabilità delle relazioni di vicinato; in questa ottica si inserisce la concezione di mediazione come processo comunicazionale (Bonafè Schmitt, 2004). In tale approccio la mediazione sociale nei quartieri si caratterizza per l'ampio spazio lasciato all'oralità; l'analisi degli accordi di mediazione, che avvengono il più delle volte sotto forma di un impegno verbale, evidenzia come il contenuto delle clausole si basi essenzialmente sulla negoziazione di regole di comportamento *positive* o *negative*. Queste regole, elaborate in modo congiunto tra le parti in conflitto, facilitano un maggior coinvolgimento delle parti nella risoluzione dei conflitti e consentono non solo di superare i disaccordi, ma anche di costruire nuove relazioni che rafforzano il carattere normativo delle decisioni prese.

Tutto questo rende particolarmente complessa la valutazione dei risultati degli interventi di mediazione. A tal fine, Bonafè Schmitt (2004, p. 249) evidenzia:

Per analizzare lo sviluppo della mediazione di quartiere, non bisogna avere una visione troppo funzionalista, poiché ciò non permetterebbe di comprendere che questo è un fenomeno pluralistico e che si iscrive in una crisi del nostro sistema di regolazione sociale. La mediazione non mira a rispondere alle disfunzioni di questo

nanziato dal Ministero dei Lavori Pubblici con l'obiettivo di riqualificare «i quartieri segnati da diffuso degrado delle costruzioni e dell'ambiente urbano e da carenze di servizi in un contesto di scarsa coesione sociale e di marcato disagio abitativo» (decreto del Ministero dei Lavori Pubblici 22/10/1997); successivi finanziamenti sono stati effettuati con la legge 21/2001.

sistema, ma a proporre un altro modello di regolazione sociale basato su una razionalità di natura comunicazionale.

Nel contesto italiano, ricorda Bramanti (2005), gli interventi di mediazione sociale si sono sviluppati e diversificati progressivamente, ampliandosi sia in relazione al proprio oggetto di intervento, sia in termini di modalità operativa. Alcuni studi (Ferrara, 2008) hanno evidenziato la presenza di due modelli di mediazione sociale in Italia: da un lato la *mediazione di sportello*, svolta all'interno di un centro espressamente creato quale *spazio della mediazione*; dall'altro una mediazione che promuove l'*empowerment* territoriale e la partecipazione dei cittadini.

Da rilevare che, nelle esperienze più recenti, sempre più frequentemente vengono utilizzati approcci in cui la mediazione sociale è svolta in *luoghi di prossimità*, situati negli spazi condominiali o vicini ai contesti di vita degli abitanti, luoghi che facilitano l'ascolto delle loro esigenze e la gestione delle situazioni di conflittualità, oltre che la realizzazione di iniziative volte a promuovere partecipazione e coesione sociale.

In tale scenario si colloca anche il dibattito relativo alle finalità e ai compiti del mediatore sociale. Le diverse esperienze, realizzate negli anni, evidenziano che i mediatori operano spesso in ambiti differenti, possiedono i background più svariati e possono avere approcci teorici molto diversi l'uno dall'altro. Alcuni di questi approcci si sono sviluppati come risultato del training effettuato per diventare mediatori, altri invece provengono dalla formazione di base del professionista, dall'ambito di lavoro o dai valori ai quali aderisce (Fritz, 2006). A tal fine una riflessione più ampia, che pone attenzione alle caratteristiche dei sistemi politici in cui la mediazione si inserisce e alle problematiche sociali emergenti, oltre che a quelle relative all'abitare, può portare ulteriori contributi a una possibile definizione del ruolo del mediatore sociale.

## 2. Alcune esperienze di mediazione sociale abitativa

In Italia, le prime esperienze di mediazione sociale nei contesti abitativi si sono realizzate fin dai primi anni novanta, ma è nel decennio successivo che tali esperienze acquistano più ampia diffusione e rilevanza. Le amministrazioni locali, nel tempo, hanno posto maggiore attenzione al disagio abitativo, promuovendo progetti e interventi innovativi. Il consolidamento, negli ultimi anni, di alcune esperienze consente il confronto e la condivisione di buone pratiche a livello nazionale e internazionale.

I saggi, che verranno presentati nei prossimi capitoli, si focalizzano su

quattro esperienze di mediazione sociale abitativa: le prime due realizzate in Italia, la terza e la quarta rispettivamente in Francia e in Spagna.

I progetti di mediazione approfonditi dagli autori, pur considerando le peculiarità di ciascun contesto, evidenziano alcune dimensioni comuni, che costituiscono importanti elementi di riflessione sia in relazione a un'analisi della mediazione sociale abitativa nel contesto italiano, sia rispetto a possibili comparazioni con altri paesi europei.

Nel contributo di Micol Bronzini e Carla Moretti l'attenzione è rivolta ai quartieri di edilizia residenziale pubblica, i quali necessitano di politiche mirate per l'integrazione e la partecipazione, oltre che di azioni orientate a processi di recupero edilizio e di riqualificazione dell'area. È in questi ambiti che si colloca il progetto di mediazione sociale abitativa, rivolto agli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di tre Comuni della Provincia di Ancona, finalizzato alla prevenzione e gestione della conflittualità e alla promozione del dialogo tra abitanti.

Il progetto sperimenta un intervento innovativo di mediazione che si caratterizza come *percorso di accompagnamento*; tale modalità d'intervento consente di raggiungere le persone più fragili e offrire loro un aiuto rispetto alla problematica presentata, in raccordo con i servizi del territorio. Nello specifico gli interventi realizzati dai mediatori, che hanno acquisito specificità diverse in relazione alla tipologia della richiesta, riguardano l'accompagnamento all'abitare, la mediazione dei conflitti e la mediazione di comunità. Significativi sono alcuni elementi che emergono dal progetto: i percorsi di accompagnamento hanno consentito una maggiore visibilità dei bisogni e delle problematiche espresse dalle famiglie assegnatarie degli alloggi ERP, hanno favorito un approccio e una gestione diversa delle situazioni conflittuali e, infine, hanno facilitato i processi di partecipazione degli abitanti nella gestione delle criticità dei territori, favorendo il senso di appartenenza e di cura dei cittadini nei riguardi del proprio quartiere.

Il saggio di Marta Bonetti, Simona Carboni, Maurizia Guerrini e Fedele Ruggeri presenta un'esperienza di mediazione sociale in un condominio di edilizia residenziale pubblica nel Comune di Viareggio. Il progetto di ricerca (Qua.fa.si) consente la realizzazione di un'interessante sperimentazione, il *servizio sociale di prossimità* (SSP), che mira a promuovere condizioni migliori di benessere e di qualità della vita quotidiana. L'analisi e le riflessioni degli autori si soffermano sulla possibile configurazione del servizio sociale di prossimità: quest'ultimo si distanzia dal modello chiuso e definito che caratterizza *lo sportello* tipico di molti servizi, per proporsi come *apertura diffusa*, individuando luoghi vicini al contesto di vita degli abitanti, per intercettare le loro esigenze, favorire l'incontro degli abitanti e la loro partecipazione attiva. La sperimentazione, inoltre, offre elementi di inte-

resse per il servizio sociale, proponendo modalità alternative di funzionamento del lavoro, in una prospettiva di costruzione di processi di attivazione e integrazione tra i servizi sociali, gli abitanti e le risorse locali.

Nel terzo contributo, Stella Volturo focalizza l'attenzione su due importanti esperienze di mediazione sociale realizzate nella città di Lione, in Francia: l'Association de Médiation Lyonnaise (AMÉLYE) e l'Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM).

L'approfondimento empirico condotto dall'autrice, orientato all'analisi delle modalità di funzionamento delle due realtà, consente di rilevare le peculiarità di ciascuna di esse, oltre alle differenze. In tal senso emerge che le due esperienze fanno riferimento a modelli di mediazione sociale che si differenziano sia in relazione allo status dei mediatori, sia rispetto alle modalità di accesso al servizio di mediazione. Come nel contesto italiano, anche nei progetti realizzati a Lione la mediazione sociale si pone l'obiettivo di rispondere alle problematiche relative alla convivenza tra abitanti di un territorio circoscritto, caratterizzato da una situazione urbana *difficile*. Appare diversa, invece, la *cornice politica* di riferimento: in Francia la mediazione, come evidenzia l'autrice, tenta di realizzare interventi che dal livello governativo centrale divengano locali, in contesti in cui lo Stato è percepito dai mediatori come *onnipotente*. In Italia, le esperienze di mediazione sociale hanno origine e si sviluppano a partire dalle esigenze dei territori locali, quindi con una forte attivazione dal basso. In questi diversi scenari si colloca anche la questione della *neutralità* del mediatore, che costituisce uno dei temi importanti nel dibattito attuale sulla mediazione sociale.

Il saggio di Roberta Teresa Di Rosa, infine, pone l'attenzione sulla mediazione sociale in Spagna: in particolare, approfondisce un interessante progetto di ristrutturazione urbana e riqualificazione delle aree di edilizia popolare realizzato dal Municipio di Castelldefels (Catalogna); il progetto è accompagnato da un intervento di comunità. L'esperienza descritta dall'autrice fa riferimento ai centri pubblici di mediazione gestiti dall'impresa sociale Mediacion y Convivencia (MyC), i quali si rivolgono a un'ampia tipologia di conflitti, oltre a quella relativa all'abitare. La mediazione sociale, rileva l'autrice, non è caratterizzata dal tipo di conflitto su cui interviene ma dalla potenzialità di generare coesione sociale, attraverso la gestione partecipativa dei conflitti, oltre che dalla collaborazione con i soggetti istituzionali del territorio. Questi centri offrono uno spazio di gestione del conflitto all'interno del Municipio, considerato il livello di organizzazione più vicino ai cittadini. Nel Municipio di Castelldefels la presenza dei centri di mediazione, in particolare nei quartieri periferici o di edilizia residenziale, costituisce una risposta politica e sociale alla complessità dell'abitare.

## Riferimenti bibliografici

- Bonafè Schmitt J.P. (2004). *La mediazione di quartiere o comunitaria: dalla gestione dei conflitti alla socializzazione*. In: Scabini E. e Rossi G., *Rigenerare legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*. Milano: *Vita e Pensiero*.
- Bramanti D. (2005). *Sociologia della mediazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Carocci L., Antolini A. (2007). *Sogni e conflitti*. Torino: EGA Editore.
- Ferrara M. (2008). *Derive e prospettive della mediazione sociale*. Cagliari: Punto di Fuga Editore.
- Fritz J.M. (2006). *L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria nella mediazione*. In Luisson L., a cura di (2006) *La mediazione come strumento di intervento sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Mannarini T. (2004). *Comunità e partecipazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Martini E.R., Torti A. (2003). *Fare lavoro di Comunità*. Roma: Carocci.