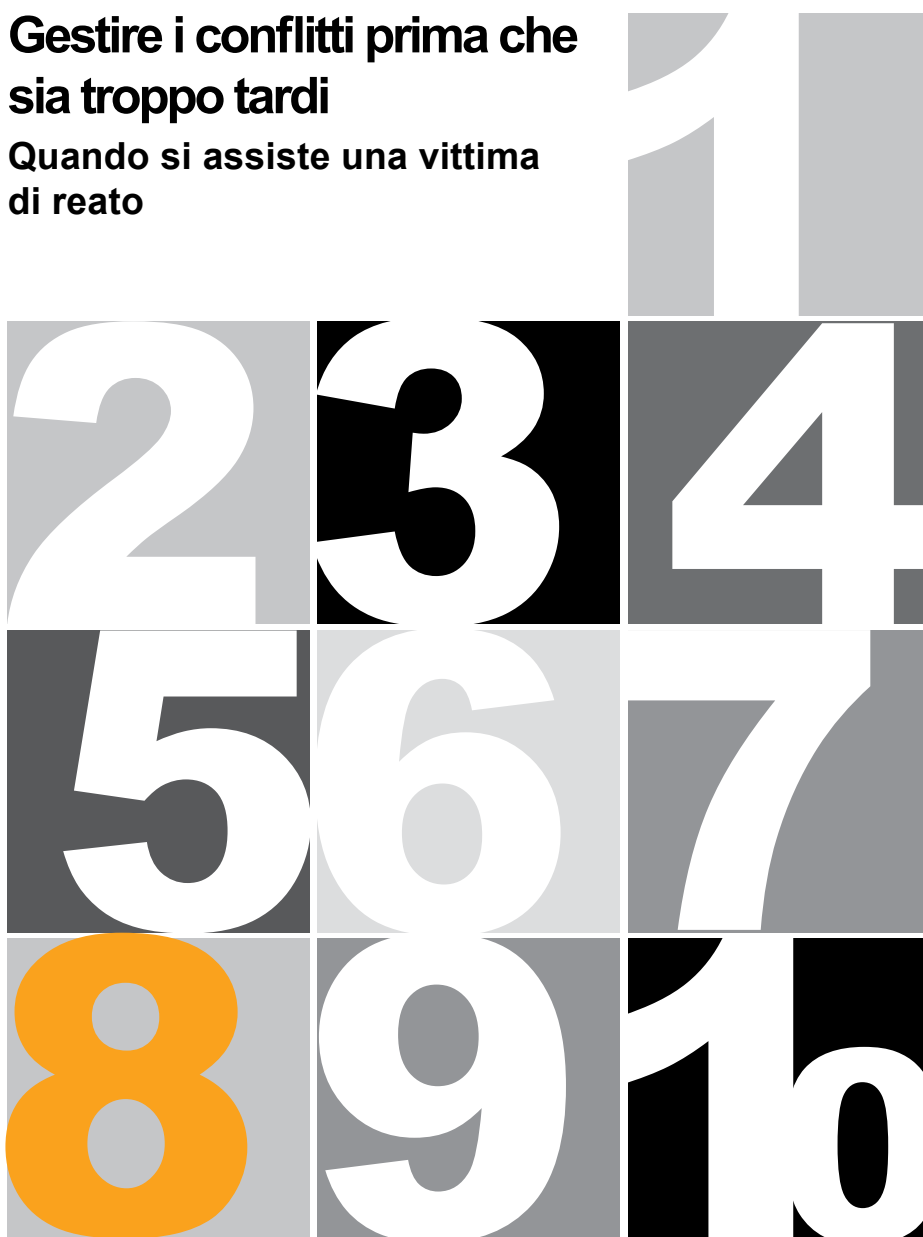


Gestire i conflitti prima che sia troppo tardi

**Quando si assiste una vittima
di reato**



Collana a cura di:

Dott. Stefano Bellezza

Dirigente del Settore Polizia Locale e Politiche per la Sicurezza

Redazione testi a cura di:

Sara Caruso, Eleonora Guidi (Associazione Amapola)

Supervisione e coordinamento editoriale:

Dott. Stefano Bellezza

© Regione Piemonte

è autorizzata la riproduzione parziale citando la fonte

maggio 2013

In questi anni sono state molte le pubblicazioni che hanno affrontato, con tagli e contenuti spesso molto differenti, il tema delle politiche di sicurezza urbana. Talvolta si è trattato di contributi accademici, conseguenza di importanti lavori di ricerca, che hanno offerto elaborazioni e chiavi di lettura per un dibattito che si è sviluppato coinvolgendo l'intera società italiana. Altre volte si è trattato di iniziative tese a sostenere approcci innovativi nella promozione di politiche e interventi che sapessero offrire risposte efficaci alle molte questioni che il tema della sicurezza dei cittadini pone alla responsabilità pubblica.

La Regione Piemonte, nel panorama italiano, è tra le istituzioni che si è dimostrata più attenta nel promuovere iniziative che avessero come obiettivo il concreto sostegno alle amministrazioni locali nell'attuazione di politiche di sicurezza che coinvolgessero i territori. Questo è avvenuto, innanzitutto, interpretando in questo senso la competenza in materia di Polizia locale, ma anche dotandosi di un quadro normativo regionale che consentisse di offrire agli attori istituzionali e sociali concrete opportunità di accrescere la loro capacità di intervento.

In coerenza con questo approccio, è nata l'idea di promuovere un *manuale per la progettazione di politiche e interventi sulla sicurezza integrata*. Un manuale, specificamente rivolto agli Enti locali e ai soggetti del territorio, che si propone di affrontare in modo organico gli aspetti più rilevanti della sicurezza. Uno strumento di informazione e consultazione, sintetico e accessibile, che ha l'obiettivo di fornire un supporto conoscitivo e metodologico finalizzato al rafforzamento delle capacità dei soggetti pubblici e privati nel progettare e attuare interventi locali sulla sicurezza.

Un manuale che per essere fruibile da un pubblico potenzialmente molto eterogeneo è organizzato in 10 dispense, pubblicate a cadenza bimestrale, in grado quindi di rappresentare un'offerta molto varia per le esigenze di chi intende, o già si trova, a gestire politiche e interventi per la sicurezza dei cittadini.

Il piano editoriale è strutturato per offrire una visione articolata e multidimensionale del concetto di "sicurezza integrata" che tenga conto delle sue diverse dimensioni e problematicità e approfondisca i principali ambiti di intervento e le possibili linee di indirizzo per l'attuazione di politiche locali. In questo modo si intende fornire linee guida, indicazioni operative e proposte concrete sui principali aspetti ed elementi da considerare nel percorso di costruzione di una proposta progettuale sulla sicurezza integrata, prevedendo sezioni di approfondimento su tematiche specifiche,

offrendo esempi e modelli di documenti tecnici a supporto della progettazione e gestione degli interventi.

Le dispense sono organizzate in due sezioni. La prima, di carattere generale, affronta questioni che stanno all'inquadrimento del tema: si tratta di quattro dispense che spaziano dalla normativa alle competenze istituzionali; dalla lettura dei fenomeni alla progettazione e gestione delle politiche e degli interventi. La seconda sezione affronta, invece, aspetti più propriamente tematici: il ruolo della Polizia locale attraverso la forma associata; l'uso della videosorveglianza; la promozione di partnership con il sistema della vigilanza privata; la gestione dei conflitti e gli interventi di mediazione; le politiche di integrazione e quelle di governo delle trasformazioni urbanistiche e territoriali.

Tutti temi che se non esauriscono completamente il ventaglio delle questioni che hanno attinenza con la sicurezza, certo rappresentano ambiti importanti e significativi delle iniziative che stanno in capo alla responsabilità degli attori locali.

La dispensa n. 8 di questo manuale ha per titolo "**Gestire i conflitti prima che sia troppo tardi. Quando si assiste una vittima di reato**" e descrive come attraverso la mediazione e le pratiche di assistenza alle vittime si possano ricomporre situazioni di conflitto o di rottura di legami sociali (ad esempio a seguito di un reato) che, se non adeguatamente gestite, possono incrinare il rapporto tra il cittadino e le istituzioni locali e alimentare il senso di insicurezza. Partendo dal conflitto, la dispensa propone poi un approfondimento sulla mediazione come modalità di gestione più diffusa nelle realtà urbane, e sul tema delle vittime con la presentazione di alcune esperienze di assistenza e aiuto.

In conclusione, nell'augurare buona lettura, e confidando che questi contributi possano essere utili al lavoro quotidiano così come alla pianificazione di strategie d'intervento, vi invitiamo a seguire le uscite delle dispense, controllando in quarta di copertina lo stato delle pubblicazioni, che saranno disponibili in forma cartacea o scaricabili dal sito www.regione.piemonte.it/sicurezza.

Stefano Bellezza
(Dirigente Settore Polizia Locale e
Politiche per la Sicurezza)

INDICE

Introduzione

pag 5

A

Del conflitto e del legame

pag 7

1 / L'esperienza del conflitto

pag 7

2 / Cos'è un conflitto?

pag 9

L'escalation

pag 11

3 / La distanza nel conflitto

pag 11

B

*

La gestione del conflitto

pag 13

1 / Cos'è la mediazione

pag 14

La mediazione o le mediazioni

pag 17

2 / Insicurezza e mediazione

pag 18

La mediazione per gestire i conflitti nello spazio pubblico

pag 19

3 / La mediazione: un processo e/o un approccio

pag 20

4 / La postura del terzo

pag 23

C

*

*

Assistere una vittima

pag 27

1 / La vittima, soggetto collettivo

pag 27

La giustizia riparativa

pag 29

2 / I centri di supporto alle vittime

pag 30

Due esempi di centri di supporto alle vittime nel panorama europeo

pag 32

3 / Esperienze italiane

pag 33

Gli interventi della Regione Piemonte a sostegno delle vittime

pag 36

D

*

*

*

Note*pag 38***E****Bibliografia e link utili***pag 39***F**

* Le parti indicate con l'asterisco offrono approfondimenti tematici, riferimenti utili, esempi di esperienze territoriali o progettuali sui temi trattati

L'ottava dispensa di questo manuale presenta la mediazione e l'assistenza alle vittime come due diverse modalità del “prendersi cura” dei legami sociali quando questi sono messi in crisi da eventi come il conflitto e il reato. Parlare dunque di conflitto, mediazione, sostegno alle vittime di reato in questo manuale significa avere la consapevolezza che la sicurezza urbana che si vuole promuovere nelle nostre città sia la risultante di un complesso intreccio di fattori, non solo legati a veri e propri fenomeni di devianza e illegalità, ma sempre più spesso connessi ai temi della convivenza, del rispetto delle regole, della responsabilità condivisa.

La mediazione ha come finalità quella di favorire la partecipazione attiva dei cittadini, supportare la comunicazione, rinsaldare legami sociali, prevenire la violenza attraverso un'azione di gestione della conflittualità che sia concretamente vicina, prossima ai territori e ai cittadini cui si rivolge. Il suo punto di forza sta non nel proporre risposte o strategie precostituite, ma nell'intraprendere un dialogo con i diversi soggetti coinvolti nella storia conflittuale, sia essa privata o riguardante un'intera comunità.

**Sicurezza vuol dire
anche gestire le
conflittualità
sociali e territoriali**

La presente dispensa illustra in primo luogo la natura del **conflitto** quale elemento dinamico e ineliminabile della vita di relazione. Parliamo del conflitto che coinvolge singoli individui, ma anche gruppi che abitano i territori sui quali sempre più si concretizza l'azione delle amministrazioni pubbliche. La prima parte della dispensa prova quindi a fornire alcune chiavi di lettura delle vicende conflittuali, per fare in modo che l'unico esito possibile non sia la rottura ma anche un'evoluzione costruttiva e dialogica della relazione.

La seconda parte si concentra sulla gestione del conflitto, ed in particolare sulle pratiche di mediazione che, sorte in primo luogo come alternativa al modello giudiziario, hanno nel tempo sviluppato una propria autonomia nel panorama dell'agire sociale. Le pratiche e gli stili di intervento della mediazione non rappresentano modalità unitarie ma, a seconda del contesto e dell'approccio, si avvicinano al tema del conflitto e dei legami in modo differente e spesso complementare ad altri interventi di natura sociale/educativa.

Dopo aver approfondito **il nesso che lega il tema della mediazione e del conflitto alla questione della sicurezza urbana**, e ad altri macrotemi

come la coesione sociale, le trasformazioni sociali e urbane, l'integrazione, la dispensa si concentra sulla mediazione sociale. Vengono proposti alcuni concreti scenari di lavoro della mediazione, in cui si confrontano modelli che la vedono come una tecnica di risoluzione dei conflitti con altri che invece ne sottolineano la valenza in termini di ricostruzione dei legami sociali. Infine vengono proposti alcuni suggerimenti pratici che le tecniche di gestione del conflitto possono fornire a chi si trova a dover gestire un conflitto nel proprio operato professionale.

L'ultima parte, infine, è dedicata all'**assistenza alle vittime**, e quindi a

**Le vittime, nuovi attori
per ricomporre il
rapporto tra reo,
vittima e comunità**

quell'insieme di pratiche accomunate dall'interesse di tutelare la persona offesa da un reato o da forme di violenza, che vanno dal pronto intervento di natura sanitaria, a servizi di ascolto e orientamento di tipo

psicologico, all'informazione sui diritti, fino a più complessi interventi di natura riparativa. La vittima non è vista più solo come soggetto/oggetto del sistema repressivo e giudiziario, ma anche come attore di un sistema sociale che, a vario titolo, può contribuire a ricostruire l'equilibrio che si è rotto tra il reo e la vittima, tra quest'ultima e la comunità, e all'interno della comunità stessa.

1/ L'esperienza del conflitto

Il conflitto è un'esperienza della vita degli individui che suscita disorientamento e interesse. Di fronte ad un conflitto, sia esso familiare, tra amici, tra gruppi, in un quartiere, tutti ci sentiamo incuriositi, coinvolti, ma allo stesso tempo sentiamo una sorta di repulsione, di desiderio di fuga. Questo accade perché **l'esperienza del conflitto**, in fondo, **appartiene a tutti**, indipendentemente dalla condizione economica, sociale o culturale. Tutti abbiamo sperimentato quanto sia faticosa e dolorosa questa esperienza, e preferiamo starne lontani. Forse anche per questo motivo siamo abituati a esprimere sempre e comunque un giudizio negativo sul conflitto. Da quando siamo piccoli, ci viene insegnato che litigare è male e che bisogna subito "fare la pace". Dal punto di vista semantico, il dizionario della lingua italiana definisce il conflitto come "*Combattimento, scontro; per estensione guerra*", come se conflitto e violenza fossero la stessa cosa.

Il conflitto, in altre parole, viene considerato come "male in sé", relegato nell'area dei comportamenti patologici, evento di fronte al quale l'unica strada possibile sembra essere la negazione o l'evitamento.

Il conflitto: solo un male o forse un'opportunità?

Ma l'etimologia della parola ci riporta ad un altro ambito, quella della relazione. Il termine "conflitto" deriva dall'unione di due parole latine: il verbo *fligare* (urtare, percuotere, atterrare) e il prefisso *cum*, che rimanda chiaramente a una dimensione di coesistenza e compartecipazione. Il prefisso *cum* indica un'associazione, un mettersi insieme, una relazione tra soggetti. Indica un legame, che in quel momento si fa più debole, rischiando di rompersi o semplicemente diventando una costrizione per chi lo vive.

Il conflitto è dunque un momento in cui lo stare insieme diventa un elemento di urto, di attrito, di scontro. Il conflitto si svolge nell'ambito di una dimensione relazionale in cui ogni contendente vuole mantenere la propria posizione. È importante sottolineare, però, che questo non è necessariamente un male. Anzi, proprio dall'esperienza del conflitto e dell'opposizione possono sorgere nuove opportunità di comunicazione e di riconoscimento. Tutti abbiamo fatto esperienza di un litigio che ci ha portato ad un chiarimento importante; tutti conosciamo storie di conflitti territoriali che hanno portato, insieme allo scontro, al sorgere di esperienze sane di partecipazione attiva dei cittadini e a nuovi legami comunitari. Un esempio

può essere quello rappresentato da un'area di confine, un piccolo giardino tra le case, una terra di nessuno che diventa un luogo di ritrovo per pochi: qualcuno che beve e biva sulla panchine, piccoli spacciatori, qualche

Una storia di città

padrone di cane che transita velocemente. Sempre più sporca, abbandonata e oggetto di piccoli atti vandalici, nessun abitante del quartiere passa più di lì, né vi si ferma. I cittadini sono impauriti e molto arrabbiati: viene chiesto l'intervento della pubblica amministrazione, ma i risultati sono pochi e di breve durata. Allora un gruppo di cittadini si attiva, coinvolge altri e adotta la piazzetta. La puliscono, la "abitano", piantano fiori, vengono autorizzati ad occupare il suolo pubblico e vi organizzano concerti, cineforum, letture. Due le conseguenze principali: i cittadini sono diventati soggetti attivi, nel senso più pieno del termine, e si sono creati nuovi legami. Non portano più una generica richiesta di aiuto né esprimono solo rabbia verso nemici indistinti, ma fanno richieste puntuali alla pubblica amministrazione: panchine, pulizia, la possibilità tecnica di organizzare eventi, illuminazione pubblica. Sono diventati promotori e non solo fruitori, e cresce così anche la consapevolezza della complessità del problema, non riconducibile a meri interventi di controllo. Inoltre a partire dal problema sono nati nuovi legami: vicini che non si conoscevano ora sono in relazione, e si incontrano anche al di là del motivo originario, la piazzetta "da salvare". Ma contemporaneamente è cresciuto anche il legame con quel luogo, si è creato un senso di appartenenza basato sulla cura e non più sull'opposizione (alla pubblica amministrazione, ai vandali, ai senza fissa dimora).

Molte teorie, sia in psicologia che in sociologia, hanno nel tempo dato valore al conflitto **come elemento vitale**, attraverso il quale, se non diventa endemico o patologico, l'individuo e la società possono progredire nell'affermazione di sé e nel riconoscimento dell'altro. Un esempio: durante l'infanzia prima, e nell'adolescenza poi il conflitto diventa un elemento fondamentale nel percorso di crescita e di sviluppo psichico dell'individuo. Tutti ricordiamo il bambino che sa dire solo "no", e l'adolescente che da un giorno all'altro vuole tenere sempre la porta di camera sua chiusa: si tratta di tappe fondamentali di costruzione di sé che, se adeguatamente accompagnate dall'adulto, portano alla definizione dei propri confini e a riconoscere così che l'altro è diverso, ma non per questo meno degno di riconoscimento e rispetto.

L'importanza del conflitto

Il conflitto è un elemento dinamico che, al pari dell'armonia, non è dato una volta per tutte, ma si modifica costantemente e può evolvere positivamente,

se viene gestito in modo adeguato, arginando cioè il suo potenziale distruttivo a favore di quello evolutivo e trasformativo.

Per fare questo, in primo luogo occorre dunque conoscere i conflitti: in genere i conflitti si vivono ma non si conoscono, non sono oggetto di apprendimento, non si esplorano per cogliere quali posizioni, interessi, stili e logiche diverse dalle nostre esprimono. Inoltre occorre allenare la capacità di stare nel conflitto, cogliendo via via segnali e indicazioni opportune in ciò che accade. È invece affannosa e inesausta la ricerca di soluzioni, e questo porta ad identificarle prima ancora che le questioni siano rappresentate. E se non sono disponibili le soluzioni è comunque sempre facile trovare dei colpevoli, con effetti rassicuranti ma al tempo stesso sterili.

2/ Cos'è un conflitto?

Per imparare a gestire in maniera efficace le situazioni conflittuali dobbiamo dunque in primo luogo comprendere questo fenomeno e le sue dinamiche. L'evoluzione del conflitto è un nodo delicato perché, a seconda del cocktail degli elementi che entrano in gioco, si possono avere risoluzioni e sviluppi profondamente diversi.

Sarebbe un grosso errore focalizzare l'attenzione solo sul motivo palese della nascita del conflitto; è necessaria un'attenta analisi delle personalità degli attori in gioco, del contesto in cui il conflitto nasce, della storia precedente degli individui, delle influenze culturali, delle pressioni esterne e della posta in gioco. In sintesi, è indispensabile una lettura a più livelli del conflitto, per poterlo comprendere pienamente e affrontarlo nel modo più adeguato possibile.

Una lettura a più livelli

Come abbiamo sottolineato, si ha un conflitto all'interno di una relazione **quando il bisogno di una parte entra in opposizione con il bisogno di un'altra**. Le parti possono essere singoli individui, oppure gruppi cui gli individui sentono di appartenere per familiarità, vicinanza, comunanza di interessi. Si teme che le risorse in gioco non siano sufficienti a soddisfare entrambi, e per questo si assumono posizioni divergenti, spesso opposte. Le posizioni che un soggetto assume in un conflitto vanno distinte dal bisogno, o interesse, che muove l'individuo. Spesso le posizioni che un soggetto assume si polarizzano, diventano ossia esattamente opposte a quelle che esprime l'altro, indipendentemente dal bisogno che si vorrebbe soddisfare. Questa percezione di impossibilità a soddisfare il proprio bisogno a causa del bisogno dell'altro a volte si fonda su dati oggettivi, ma molto spesso nel conflitto viene amplificata da percezioni soggettive: è importante

sottolineare che **le percezioni soggettive sono reali quanto i dati oggettivi** e hanno un peso molto grande nel determinare la forza del conflitto.

Un altro ingrediente costitutivo del conflitto è **l'emozione**: rancore, rabbia, paura, frustrazione a volte esplodono ed emergono in modo immediato, altre volte rimangono chiuse dietro un muro di silenzio che accresce la sensazione di disagio che vivono i soggetti in conflitto.

Quando vi è la compresenza di tutti gli ingredienti si ha una situazione di conflitto, che può essere:

- **di dati**, relativa ai meccanismi di comunicazione come i malintesi, ad esempio;
- **di valori**, che riguarda le posizioni assunte e che spesso si riferiscono ad un gruppo;
- **di interessi**, inerenti le risorse in campo, e sono proiettati nel futuro;
- **di emozioni**, che toccano la sfera più intima e spesso hanno radici nel passato.

Uno dei principali meccanismi di funzionamento del conflitto è chiamato **escalation** e può essere definito come “un aumento parallelo di intensità e di violenza in un conflitto” (Arielli, Scotto, 1998). Va evidenziata inoltre la propensione del conflitto ad allargarsi a macchia d'olio, passando dall'originario e puntuale oggetto del contendere alla sfera più personale, fino a coinvolgere le persone nella loro interezza. La dinamica del conflitto prevede dunque un'*escalation* verticale (aumenta la rabbia e l'aggressività verso l'altro), e un'*escalation* orizzontale (il conflitto si estende a molti aspetti dell'altra persona e a molte altre questioni che non c'entrano con quella originaria).

Inoltre, osservando due parti in conflitto, è facile notare la tendenza dei confliggenti ad attribuire a sé la verità e a negare quella dell'altro. In questa circostanza la comunicazione, verbale e non, viene utilizzata come elemento per avere ragione o per screditare la legittimità delle opinioni della parte avversa.



L'escalation

Nell'*escalation* il conflitto tende a gonfiare la sua portata: gli attori sono sempre più coinvolti rispetto ai temi trattati, il numero dei partecipanti aumenta e le parti tendono a polarizzarsi in maniera sempre più rigida e definitiva. L'*escalation* si caratterizza per una serie di "soglie" rispettate dai confliggenti. Nel momento in cui una parte viola una soglia, il conflitto inevitabilmente cambia qualità. Non tutti i conflitti raggiungono le stesse soglie: ci sono casi in cui il conflitto rimane ad un livello d'intensità basso perché le parti decidono di rispettare i confini di una soglia bassa.

Esistono principalmente due interpretazioni del conflitto: una che considera l'*escalation* come volontaria e quindi costantemente sotto lo stretto controllo degli attori, e una seconda che ritiene invece che essa non sia per nulla controllabile e che sfugga alle intenzioni dei confliggenti.

Con il graduale aumento d'intensità del conflitto si modifica pesantemente la percezione dell'altro, il quale non è più considerato un individuo con caratteristiche simili alle proprie, ma una vera e propria minaccia. Nei casi estremi, si assiste ad un processo di deumanizzazione dell'avversario che consiste nel considerare l'altra parte come membro di un gruppo portatore di valori negativi, pericolosi per la propria incolumità. Questo processo è l'*incipit* di scenari distruttivi, di cui vi sono esempi anche in alcuni film famosi come *La guerra dei Roses* (1989) e *L'odio* (1995).

Un altro pericolo che porta con sé l'*escalation* è che le parti si ritrovino intrappolate nel conflitto, senza possibilità di fuga. Nel momento in cui nel conflitto sono state investite risorse economiche, emozionali, di tempo dal valore inestimabile per l'individuo, diventa difficile ritirarsi e ammettere, in questa maniera, di aver sbagliato. Spesso così si decide di perpetuare il conflitto anche nel caso in cui i costi superano i guadagni. Comunemente, in queste situazioni estreme si perde di vista il vero motivo per cui il conflitto ha avuto inizio, essendo entrati in scena elementi non più calcolabili e controllabili.

3/ La distanza nel conflitto

È possibile leggere un conflitto attraverso il binomio **vicinanza/distanza**, che fa riferimento al concetto di spazio personale e di territorio. Gli etologi spiegano come gli animali abbiano una propria distanza di sicurezza che serve a difendersi dagli aggressori e a delimitare il proprio spazio personale: quando viene superata tale distanza, l'animale tende alla fuga o all'aggressione. Il concetto di territorialità fa riferimento a questa distanza, a quell'area cioè dentro la quale l'animale si sente sicuro da attacchi esterni.

Anche gli esseri umani sono animali territoriali; come gli animali, hanno un loro territorio e lo stabiliscono in ogni luogo in cui si trovano: dalla propria casa al luogo di lavoro, fino allo spazio che circonda l'ombrellone sulla

spiaggia. Se un estraneo si avvicina molto, respira in faccia a un altro o gli pesta i piedi, ci si sente subito disturbati dalla presenza ravvicinata, e quasi si vorrebbe fare come gli animali, che mostrano i denti, o scappano.

Edward Hall è l'antropologo che ha coniato il termine *prossemica*, cioè la disciplina che studia "come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi - le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane -, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città" (Hall, 1968). Hall ha osservato che esiste una distanza, detta **spazio vitale o prossemico**, in base a cui l'uomo regola i propri rapporti interpersonali, e la cui violazione genera imbarazzo, irrigidimento, tensione. Tale distanza non è fissa, ma muta a seconda del grado di intimità delle relazioni¹ e dipende anche dalla cultura cui si appartiene: ad esempio è molto ridotta nei paesi caldi e molto ampia in quelli freddi.

Un'immagine molto efficace di come la troppa vicinanza può generare una

**Conflitto come
questione di
spazio vitale e
territorio**

situazione di contrasto è quella descritta da Schopenhauer nell'opera *Parerga e Paralipomena*: *"alcuni porcospini, in una fredda giornata d'inverno, si strinsero vicini, vicini, per proteggersi, col calore reciproco, dal rimanere assiderati. Ben presto, però, sentirono le spine reciproche; il dolore li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di scaldarsi li portò di nuovo a stare insieme, si ripeté quell'altro malanno; di modo che venivano sballottati avanti e indietro tra due mali, finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava per loro la migliore posizione"* (Schopenhauer, 1851).

Un conflitto può dunque essere facilmente causato dalla violazione del proprio spazio vitale. **Molti conflitti di vicinato sono raccontati da chi li vive come un'intrusione nel proprio territorio**: nella casa, considerata luogo della privacy e della sicurezza, ci sente violati dai rumori, dagli odori e dai comportamenti dei propri vicini. È un'esperienza molto comune: i miei vicini diventano "troppo vicini", non rispettano più il mio spazio.

Nelle relazioni interpersonali più ravvicinate (coniugi, genitori-figli, amici) un conflitto può avere origine invece per il motivo contrario: "vorrei sentirti più vicino" è una frase che si dice spesso quando sentiamo che l'altro mantiene una distanza eccessiva rispetto a quella che noi riterremmo opportuna.

Se dunque il conflitto è un'esperienza inevitabile del vivere comune, occorrono degli strumenti per affrontarlo e gestirlo. L'interrogativo si sposta sul come: esistono modi migliori o peggiori per farlo, secondo le situazioni, che possono produrre effetti dannosi o cambiamenti positivi. Vi sono nelle nostre società diversi strumenti a disposizione per risolvere una controversia, che rispondono a logiche diverse.

Diversi modelli di gestione del conflitto

Quello più noto in generale è il **modello giudiziario**, ove un terzo, sulla base di un sistema di norme condivise e in nome di un potere che gli è stato attribuito dallo Stato, pone fine alla controversia, stabilendo torti e ragioni. Qui il focus è il risultato, la fine del conflitto, l'attenzione è verso l'oggetto della contesa piuttosto che sulle persone in conflitto e la loro relazione.

Un altro modello è quello delle cosiddette **A.D.R.** (dall'acronimo inglese di "*alternative dispute resolution*", che significa metodi alternativi di risoluzione delle controversie) che includono svariate forme di modalità di risoluzione dei conflitti (conciliazione, negoziazione, mediazione) tutte caratterizzate da un procedimento riservato e confidenziale in cui un terzo imparziale e neutrale ascolta le ragioni delle parti in lite e facilita la soluzione della controversia. Si applicano in diversi ambiti, da quello commerciale, nelle dispute amministrative, nelle vertenze sindacali, nei conflitti familiari.

Chi vive un conflitto, spesso non sa a chi rivolgere la sua domanda di aiuto. L'azione legale è vista come *l'estrema ratio*, a causa dei tempi lunghi, dei costi da sostenere, e del timore che non porti ad una soluzione soddisfacente. Altrettanto difficile è individuare un professionista che possa, nel momento critico del conflitto, provare a intervenire secondo un modello alternativo. Spesso dunque ci si rivolge a chi in quel momento è "più

Tre passi per gestire un conflitto

accessibile": l'operatore di Polizia Municipale, l'operatore dei servizi sociali, il medico di base, l'operatore di territorio, un rappresentante delle Forze dell'Ordine.

Figure professionali che operano in strutture ad accesso diretto e accolgono quotidianamente situazioni di malessere e disagio, legate a conflitti, piccoli o grandi gesti di inciviltà, difficoltà nella convivenza, che sono spesso molto complesse da gestire.

Proviamo allora a individuare qualche indicazione che può essere di aiuto all'operatore che nello svolgimento del proprio operato si trovasse ad assistere o a dover gestire una situazione di conflitto.

- **Primo passo: non negare il conflitto.** Spesso un conflitto negato, o peggio, soffocato, può diventare ancora più grande, e portare a conseguenze negative sul piano personale (ad esempio effetti di stress, depressione, sintomi fisici) e/o sociale (violenza, incuria, scontro, vendetta).
- **Secondo passo: non cercare “la Soluzione”.** Spesso non esiste la soluzione giusta, definita a priori, ma una strada da percorrere per cercare un accordo. Quando ci si imbatte in un conflitto, non siamo chiamati a stabilire torti e ragioni (per quello esiste il sistema giudiziario), ma a facilitare il reciproco riconoscimento, nel rispetto dei diversi punti di vista in gioco.
- **Terzo passo: bloccare l’escalation.** Schierarsi da una parte o dall’altra, decidere chi mente e chi dice la verità, allearsi, sono comportamenti che rafforzano la convinzione dei conflittuali di trovarsi in una sorta di guerra, in cui ciò che conta è far perdere l’altro, anche al prezzo di danneggiare se stessi.

Tra le pratiche alternative di risoluzione delle controversie, quella su cui ci si concentrerà nei prossimi paragrafi è quella della mediazione che da tempo è stata adottata e sperimentata da molte realtà del settore pubblico e privato: la domanda diffusa di sicurezza e l’esigenza di agire in via preventiva per evitare il degenerare di situazioni di degrado, conflittualità e marginalità che possono pregiudicare la convivenza all’interno delle comunità hanno, infatti, contribuito allo sviluppo e affermarsi di questo metodo e, conseguentemente, alla diffusione di importanti esperienze locali di mediazione.

1/ Cos’è la mediazione

Il termine “mediazione dei conflitti” indica in generale un metodo alternativo al paradigma giudiziario (basato sulle dicotomie ragione/torto, vincere/perdere) con cui viene offerto ad alcuni soggetti un supporto efficace per gestire e risolvere le controversie. La sua efficacia si basa sulla strutturazione di un luogo riconosciuto dalle parti come indipendente e sulla presenza di un terzo neutro, imparziale che li assiste secondo un insieme di regole condivise da tutti i partecipanti. In uno dei primi lavori sistematici sulla mediazione in Italia, si dà questa definizione: “La

**Indipendenza, terzietà
e condivisione di
regole: gli elementi
della mediazione**

mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto. La mediazione mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione delle relazioni che risulti il più possibile soddisfacente per tutti. L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate, nell'interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale" (Castelli, 1996, pag. 5).

Questo tipo di intervento nel tempo è stato sperimentato e diffuso in molti degli ambiti in cui può avere luogo il conflitto: dalle esperienze di gestione costruttiva del conflitto nella scuola e nei luoghi di lavoro, alla mediazione familiare, alla mediazione penale, in ambito sanitario, fino alla pratica di mediazione sociale che sempre più Comuni e realtà locali stanno adottando per ristabilire relazioni compromesse tra vicini, condomini e gruppi.

Le prime esperienze strutturate di mediazione nascono negli Stati Uniti e in

Le origini della mediazione: dove nasce e con quale finalità

Canada verso la fine degli anni '70 come risposta ad un bisogno di nuovi modi di regolazione delle controversie, derivanti da un lato dalla crisi dei sistemi tradizionali di risoluzione dei conflitti, in particolare quello giuridico, dall'altro da quella che

molti definiscono come la crisi del sistema di regolazione sociale (Bonafé-Schmitt, 1992). Lentezza, distanza, formalismo, costi molto elevati, complessità: l'apparato giudiziario e le sue disfunzioni sono sicuramente fattori che hanno contribuito al sorgere di iniziative di gestione dei conflitti rispondenti a criteri di flessibilità, rapidità, prossimità. Ma questa crisi del sistema giudiziario non è che una faccia di una crisi più generale dei vari sistemi tradizionali di gestione dei conflitti, strutture intermedie tra lo Stato e i cittadini: il sistema familiare, quello educativo, le Chiese, i sindacati. Spazi di mediazione nascono dunque dall'idea di sviluppare modalità decentralizzate di regolazione della conflittualità, legate al territorio, e che permettano alle comunità di partecipare alla gestione delle proprie relazioni sociali, ricreando una cultura della vicinanza. La mediazione non rappresenta una semplice alternativa alla giustizia, è un fenomeno che esprime una globale evoluzione delle nostre società verso una pluralità di modelli di regolamentazione sociale. Così a fianco di un paradigma di mediazione orientato alla risoluzione dei conflitti, alternativa e/o complementare a quella giudiziaria, si sviluppa un uso della mediazione come modalità di intervento sulle relazioni sociali, per migliorare la coesione sociale, a fronte dei grandi mutamenti sociali in atto. La nuova tendenza

generale è verso **un modello comunque più consensuale** di gestione dei conflitti che prevede che, a fronte di punti di vista e stili di vita divergenti, si operi sulla comunicazione, sul confronto, sulla partecipazione. La domanda dunque non è più come posso dimostrare chi ha ragione, ma come posso far sì che le diverse parti in causa comunichino, si riconoscano reciprocamente e si assumano la responsabilità di come andrà a finire una determinata situazione (un matrimonio in crisi, una lite di vicinato o un contrasto all'interno di un gruppo di lavoro). Questo aspetto emerge anche guardando alle competenze e alle funzioni attribuite ad alcuni servizi comunali attraverso cui si esplica l'azione degli Enti locali nei confronti dei cittadini, e in particolar modo il servizio della Polizia Locale che ha una posizione preminente: le capacità e competenze messe in campo dagli operatori di Polizia Locale nel dialogo e comunicazione con i cittadini rientrano infatti nella sfera delle competenze trasversali utili ad un approccio mediativo (a questo proposito si rimanda alla ricomposizione dei dissidi privati di cui all'art. 1 del T.U.L.P.S. ed alla "capacità di instaurare un rapporto di reciproca fiducia con il cittadino" di cui all'art. 9 della legge regionale n° 58 in materia di Polizia Locale).



La mediazione o le mediazioni

Oltre la mediazione sociale, o di comunità, di cui parleremo approfonditamente, le forme di mediazione maggiormente diffuse sono:

- **la mediazione familiare** che si occupa di conflitti tra coniugi e conviventi in caso di separazione, tra genitori e figli, tra fratelli e con le famiglie di origine, ed è il campo in cui la mediazione ha trovato maggior strutturazione normativa e approfondimento teorico;
- **la mediazione penale** che propone, nel quadro di riferimento della cosiddetta “giustizia riparativa”, la riparazione del legame spezzato dall’atto offensivo del reo nei confronti della vittima, attraverso percorsi di accompagnamento e confronto, soprattutto in ambito minorile;
- **la mediazione scolastica** che si occupa delle dinamiche di relazione in ambito scolastico a vari livelli, agendo con tutti coloro che operano all’interno del sistema educativo (allievi, insegnanti, genitori, dirigenti scolastici, personale non docente) per poter offrire un clima migliore di convivenza e di benessere;
- **la mediazione ambientale** che riguarda conflitti incentrati sui temi relativi all’ambiente e all’utilizzo del territorio: utilizzazione di aree per l’ubicazione di impianti industriali, discariche, trattamento dei rifiuti, politiche dei trasporti;
- **la mediazione interculturale** che affronta i problemi di integrazione, comunicazione e relazione tra coloro che arrivano nei paesi d’accoglienza e gli altri abitanti;
- **la mediazione commerciale**, o conciliazione, che agisce in ambito finanziario occupandosi sia di dispute fra aziende e clienti, tra imprese concorrenti, tra impresa e fornitori, che di conflitti interni alle imprese relativi all’organizzazione del lavoro e alla gestione dei ruoli e delle mansioni;
- **la mediazione nelle controversie civili e commerciali** che può essere avviata come tentativo di conciliazione per evitare l’azione in giudizio relativa a controversie in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, locazione, comodato e affitto di aziende²;
- **la mediazione istituzionale** definita come “mediazione tra un’istituzione e una controparte che può essere costituita da uno più cittadini in forma singola o associata, che intrattengono, o hanno intrattenuto, rapporti connessi alle finalità dell’istituzione ovvero alla sua gestione” (Luison, Liaci, 2000). Nei vari Paesi assume denominazioni diverse: “Ombudsman” nei Paesi scandinavi, “Commissario Parlamentare” in Gran Bretagna, “Mediatore della repubblica” in Francia, “Difensore del Popolo” in Spagna. In Italia questo tipo di mediazione è stata istituita nel 1990 con la figura del Difensore Civico.

2/ Insicurezza e mediazione

La mediazione sociale può essere una delle **risposte possibili al sentimento di insicurezza** diffuso tra le persone, alla cui base si trovano non solo episodi di vera e propria criminalità, ma anche fenomeni di disordine sociale e fisico che interessano molte città e quartieri: può costituire al tempo stesso una forma di prevenzione della criminalità che deriva da una conflittualità mal gestita - nella famiglia, nella scuola, nella società - e un modo per ricostruire un rapporto di fiducia che permetta ad ognuno di sentirsi partecipe del bene pubblico e percepirsi come appartenente di diritto al territorio dove abita e vive, o lavora.

Al problema securitario viene inoltre ricondotta un'ampia serie di problematiche connesse all'**uso e alla frequentazione degli spazi pubblici** della città, storicamente luogo eterogeneo e plurale, aperto e accessibile.

Molti dei fenomeni che generano un sentimento di insicurezza, disagio e paura non appartengono alla categoria dei reati, ma ad una serie di comportamenti che si situano in una zona di confine e difficilmente trovano risposta nel sistema repressivo: la sporcizia, il rumore, gesti di inciviltà come l'imbrattamento, il mancato rispetto delle regole di convivenza civile, un uso dello spazio pubblico non da tutti condiviso. Sono temi che hanno a che fare con la vivibilità delle città, e con le grandi trasformazioni che i territori stanno vivendo.

Di fronte alla trasformazione delle città, al moltiplicarsi di punti di vista e stili di vita, emerge inoltre il tema dell'**identità**: nello stesso territorio si confrontano, e si scontrano, gruppi diversi per cultura, tradizioni, abitudini, ma anche gruppi di diverse generazioni, portatori di opinioni e interessi diversi. Non esiste più una visione del mondo unica e ordinata, ma diverse visioni contrastanti e a volte conflittuali. L'altro genera spesso insicurezza semplicemente perché esiste, e porta la sua diversità di cultura e di valori nel contesto sociale cui si appartiene, e a questo sentimento si reagisce con il rafforzamento delle singole identità, declinato soprattutto in termini di difesa e minaccia, di chiusura e insofferenza. Un territorio percepito come insicuro è di fatto uno spazio in cui è in crisi il senso di appartenenza collettivo, mentre si rafforzano le microidentità chiuse, tutte potenzialmente in conflitto, incapaci di dialogare e di far fronte insieme ai conflitti e alle criticità.

Occuparsi di sicurezza in questo contesto significa utilizzare strumenti che, riconoscendo gli elementi alla base delle tensioni, favoriscano la

**Mediazione e
insicurezza: tra
prevenzione della
criminalità e
costruzione di fiducia**

conoscenza reciproca, la valorizzazione delle competenze e delle risorse presenti, la capacità di dialogo.

Sono necessari interventi che favoriscano l'inclusione e la coesione, *“in primo luogo interventi sociali, rivolti a tutti i cittadini e non solo alle fasce più emarginate, **che si occupino maggiormente di inclusione** (e non solo di esclusione), di mediazione dei conflitti, di mediazione interculturale, di educazione alla legalità, ma anche di riqualificazione urbana e di politica del*

Mediazione come politica di territorio (e non solo di target)

lavoro, di accesso ai servizi, di cultura, di tempo libero, di accesso a tutti quei sistemi che fanno della città un luogo più vivibile e meno insicuro” (Carocci, Antolini, 2007). Mentre politiche sociali

tradizionali spesso propongono interventi destinati a specifiche categorie sociali (i bambini, gli anziani, gli stranieri, etc) percepite come “isole” ben separate le une dalle altre, la mediazione si rivolge alla comunità territoriale nel suo complesso, considerando i vari soggetti come componenti di un insieme, composto da norme implicite o esplicite, codici, storie, risorse e conflitti. Attraverso un approccio che integra soggetti e strategie di intervento prova a rispondere alle criticità che un territorio esprime nella sua complessità, considerando i diversi punti di vista in atto e cercando di sostenere la partecipazione dei cittadini alla risoluzione dei problemi.



La mediazione per gestire i conflitti nello spazio pubblico

Lo spazio pubblico, e l'uso che ne viene fatto, diventa spesso oggetto di forti tensioni sociali; l'esempio più recente, che vede impegnate molte pubbliche amministrazioni non solo in Italia, riguarda la cosiddetta “movida notturna”. La fruizione degli spazi aperti è notevolmente aumentata nelle ore serali e notturne: i giovani si incontrano in gruppi molto numerosi e in forme spontanee ed estemporanee con l'obiettivo della socializzazione e del divertimento serale. La maggiore frequentazione da parte della popolazione in ore diurne e serali ha favorito l'apertura di nuovi locali e il rinnovo di quelli già presenti. La nuova vitalità commerciale ha contribuito in modo determinante a migliorare la qualità e la sicurezza dell'ambiente urbano. Ma, mentre nuovi e vecchi residenti hanno interesse a utilizzare gli spazi pubblici con cura e continuità, i frequentatori temporanei del popolo della notte usano i luoghi in modo strumentale e transitorio. Ciascun gruppo sociale usa lo spazio in modo differenziato, con ritmi e scopi diversi. Questo genera una forte conflittualità: proteste per il rumore dei locali e degli avventori, scarsità di parcheggi, condizioni igieniche precarie dopo le serate della “movida”. Inoltre nonostante la nuova vita che popola queste zone, a volte permangono sacche di illegalità, quali spaccio, borseggi, prostituzione. La questione viene spesso affrontata come un muro contro muro: movida sì /

movida no; giovani/anziani; città viva/città morta. Come in molte situazioni conflittuali, la soluzione forse non passa attraverso queste dicotomie, ma attraverso l'individuazione di strumenti che diano dei limiti e rendano tollerabile questo fenomeno. Ma una situazione di conflittualità urbana come questa non si risolve da sola. Non servono appelli al buon senso e alla comprensione spontanea degli altrui bisogni, né pare utile una condanna moralistica del fenomeno movida. Se la città è come un grande condominio, con regole di convivenza, occorre ascoltare il punto di vista delle parti in gioco, trovare degli accordi, e farli rispettare.

Per ottenere dei cambiamenti occorre innanzitutto fornire servizi adeguati agli usi che effettivamente vengono fatti degli spazi pubblici e creare un sistema di regole e pratiche che non vadano nel senso di eliminare i fenomeni - per altro incompressibili -, ma di ridurre i disagi per le parti. Inoltre è auspicabile prevedere dei meccanismi di partecipazione attiva e reale dei diversi soggetti (amministratori pubblici, esercenti, cittadini, residenti, fruitori) per progettare interventi condivisi e rispettati e così accompagnare la trasformazione dei territori creando responsabilizzazione e un senso di appartenenza al territorio, che sia dialogico e non difensivo.

Di seguito alcuni esempi di interventi integrati sul tema della movida e della qualità della vita messi in atto in alcune città:

- un percorso di mediazione sociale a Pistoia
http://www.martiniassociati.it/progetti_e_interventi/articolo/135
- patto per la sicurezza della Città di Torino (siglato a fine maggio 2012)
http://torino.repubblica.it/cronaca/2012/07/04/news/movida_nuove_restrizioni_vietate_le_bottiglie_di_vetro-38489850/
- patto per la notte a Firenze (siglato il 6 giugno 2012)
<http://www.viverefirenze.com/news/patto-per-la-notte-a-firenze/>
- protocollo di intesa "movida sicura" a Roma (siglato il 15 ottobre 2012)
http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=uff_coord_movida.wp
- protocollo di intesa per il miglioramento delle condizioni di vivibilità e sicurezza nelle aree interessate dalla movida nella città di Pisa (siglato il 29 ottobre 2012)
<http://www.prefettura.it/pisa/contenuti/13785.htm>

3/ La mediazione: un processo e/o un approccio

Il valore della mediazione sociale è quello di provare a rispondere al bisogno di riconoscimento e di riparazione di chi vive un conflitto o di chi subisce un reato, attraverso la creazione di luoghi che si occupino di questo vissuto e provino a ricostruire il senso di appartenenza al tessuto sociale e a un dato territorio.

Mediazione orientata al conflitto, alla coesione sociale e alla cultura

Possiamo dire che i vari **interventi di mediazione rispondono a tre logiche distinte ma strettamente interconnesse**: una legata all'esperienza del conflitto, un'altra finalizzata ad accrescere la coesione sociale sui

territori, e infine un'ultima di respiro più ampio che è volta a promuovere la cultura della mediazione.

Nel primo caso si tratta di un processo volontario finalizzato a gestire un conflitto tra singoli o tra gruppi attraverso la presenza di un terzo neutrale, adeguatamente formato, in un luogo riconosciuto dalle parti come indipendente, secondo un insieme di regole condivise da tutti i partecipanti (vedi pag 13). Strumenti principali sono l'ascolto e la facilitazione della comunicazione. Si rivolge soprattutto a soggetti che intrattengono rapporti di lunga durata nel tempo e che in ogni caso, nonostante il conflitto e dopo una sua eventuale risoluzione, dovranno continuare a convivere e comunicare (familiari, vicini di casa, colleghi).

Espressione tipica di questo approccio è lo **sportello** al quale i cittadini si possono rivolgere, "portando un conflitto" che sentono di vivere; il servizio di sportello si propone quindi come una diversa possibilità per risolvere i più comuni conflitti interpersonali: di vicinato, condominiali, piccoli e grandi

**Sportelli per
aiutare a dirimere
conflitti
piccoli e grandi**

problemi tra persone di diversa età e cultura, contrasti familiari ed altro. Moltissime sono le esperienze di sportelli di mediazione avviate in Italia in questi anni dalle amministrazioni comunali, senza distinzioni tra Comuni di grandi e

piccole dimensioni. La decisione di avviare un'esperienza di questo genere sul territorio di norma si traduce nella scelta tra sportelli esterni ed interni all'amministrazione: nel primo caso si tratta di spazi, in molti casi di proprietà comunale, adibiti a funzione di sportello che vengono affidati e gestiti da mediatori professionisti. L'Ente locale definisce le caratteristiche del servizio, ma la presa in carico e la gestione dei casi è portata avanti da persone esterne alla struttura amministrativa che operano ovviamente in sinergia con la rete dei servizi locali e territoriali. Nel caso, invece, degli sportelli gestiti direttamente dall'Ente locale, il servizio di mediazione è inserito e inquadrato all'interno delle attività ordinarie di uffici comunali (sportelli al pubblico già esistenti, URP). Molti Comuni hanno seguito questa seconda strada che consente di accrescere le competenze interne, contenere i costi del servizio rispetto alla scelta di esternalizzazione e in alcuni casi anche di riorganizzare i servizi comunali ottimizzandoli.

Quando invece l'obiettivo prioritario è quello di accrescere **la coesione sociale**, la mediazione, prima di essere una tecnica per affrontare le situazioni conflittuali, è intesa come un **mezzo di costruzione e gestione dei legami sociali e della convivenza**. Chi fa mediazione sociale intesa in questa accezione non interviene nelle comunità al momento del conflitto. È presente, costruisce rapporti, e cura relazioni. L'intervento nel conflitto è

solo un momento del suo lavoro. Espressione tipica di questo approccio è il **lavoro sul territorio**³: gli operatori effettuano operazioni di rilevamento delle esigenze, dei conflitti presenti e delle percezioni che i cittadini hanno della qualità della vita sociale. Le équipe di mediazione sociale possono promuovere sul territorio percorsi di sensibilizzazione alla mediazione sociale, per cittadini e per operatori, e percorsi tesi alla promozione del rispetto delle regole della convivenza. Lavorano in collaborazione con i vari soggetti locali, pubblici e privati, con la finalità di gestire in modo condiviso le problematiche riscontrate. Un esempio di questo approccio è l'istituzione di un operatore di prossimità, con l'obiettivo di garantire un miglioramento della qualità dell'abitare in quartieri a forte rischio di degrado urbano e sociale. Si tratta di una figura professionale complementare a quelle già esistenti, che opera attraverso competenze complesse, relative sia ad aspetti concreti dell'abitare (manutenzione aree comuni, conoscenza e rispetto delle regole, accesso ai servizi) sia ad aspetti relazionali (accoglienza, ascolto, mediazione dei conflitti). L'obiettivo è di promuovere la partecipazione dei cittadini relativamente alle questioni dell'abitare, semplificare i rapporti tra abitanti e istituzioni, mettere in rete le risorse sociali del pubblico e del privato sociale, favorire le relazioni di vicinato e una gestione costruttiva dei conflitti,

**L'importanza del
lavoro di prossimità
e della rete nel
creare coesione**

Questi due approcci non sono alternativi ma costituiscono i poli di un *continuum* lungo il quale si possono posizionare le varie esperienze di mediazione. Cosa succede, infatti, se si accentuano al massimo, estremizzandoli, i caratteri distintivi di queste due posizioni? Da una parte si avrà un'eccessiva professionalizzazione della mediazione, una competenza specifica che va ad aggiungersi a quelle già esistenti (psicologi, educatori, avvocati, etc.), con i mediatori chiusi in un nuovo ufficio a cui i cittadini si devono rivolgere, correndo il rischio di non riuscire a intercettare e interpretare la reale domanda che i cittadini esprimono. Dall'altra parte, invece, il rischio è quello di far ricadere qualunque intervento sociale di tipo territoriale dentro la definizione di mediazione, generando una perdita di senso generale, e annacquando pratiche diverse, e con differenti obiettivi, in una parola privata di sostanza.

Per valutare quindi quale forma di mediazione è quella più opportuna e efficace bisogna fare un'attenta analisi della situazione, valutando non solo le caratteristiche fisiche e sociali del contesto e le problematiche da affrontare, ma anche le aspettative delle parti in causa e le risorse a disposizione (umane, economiche e di tempo).

Infine, si può evidenziare una dimensione trasversale della mediazione che ha per obiettivo quello di creare e diffondere una **“cultura della**

**Promuovere la
cultura della
mediazione come
approccio trasversale**

mediazione” all'interno della comunità. Non si tratta dunque di creare servizi e spazi di mediazione in senso stretto ma piuttosto di coinvolgere responsabili politici, amministratori, educatori, cittadini in un

percorso di conoscenza. Questo significa far sì che la comunità possa apprendere i presupposti e le abilità di base della mediazione, applicandole sia in caso di conflitto che nelle proprie relazioni quotidiane. La finalità non è solo di acquisire nuove competenze, ma anche di promuovere una visione del conflitto e delle differenze che favorisca la partecipazione di tutti e il rispetto a scapito di meccanismi di esclusione e violenza.

Sia che sia intesa come pratica che come approccio culturale al conflitto, è possibile delineare alcuni **ingredienti base** della mediazione:

- la presenza, libera e volontaria, delle parti in conflitto ad un medesimo tavolo di confronto;
- la presenza di un terzo, neutrale ma vicino, che facilita il processo;
- l'esito del conflitto restituito alle parti, e non rimesso ad altri attori esterni, in modo che la decisione finale si configuri come esito di un processo decisionale condiviso;
- l'attenzione agli aspetti comunicativi della relazione tra le parti.

4/ La postura del terzo

Come si è più volte sottolineato, la presenza di un terzo è un elemento nodale della mediazione. Per questo è utile qui approfondire alcuni strumenti utilizzati nel campo della mediazione che possono essere utili nelle pratiche di lavoro quotidiano per chi si trova, per il ruolo che riveste, a dover accogliere e gestire come “terzo” situazioni di rabbia, tensione, conflitto. Tutti questi strumenti hanno come fine quello di bloccare l'*escalation*, per migliorare lo stato emotivo delle parti e, ove possibile, arrivare ad una soluzione negoziata.

Non significa diventare tutti mediatori, né si ha la pretesa di esaurire qui un argomento molto articolato, ma di fornire alcuni elementi di riflessione per accrescere quelle capacità di comunicazione, empatia, decentramento che possono aiutare a intervenire in modo costruttivo di fronte a un individuo arrabbiato o a due parti in conflitto.

Di seguito alcuni consigli:

👉 **A caldo: prendere tempo e dare tempo**

Quando una persona è molto arrabbiata, qualunque sia la causa, tutte le sue energie sono impiegate nel mantenere vivo questo sentimento. La rabbia è molto potente, e tutti sappiamo bene quanto possa essere dannosa per il nostro corpo, se rimane sempre inespressa. A volte il livello di rabbia è tale che “si perde il controllo”: chi è preda di questo sentimento ne è soggiogato, e non riesce a comunicare se non a livello emotivo. Sarebbe vano qualunque tentativo di riportarlo alla razionalità attraverso esortazioni o inviti al buon senso, mentre risulta efficace offrire una presenza calma e disponibile all’ascolto, che fa domande aperte, e si mostra interessata alla vicenda dell’altro. Solo in un secondo momento, quando la rabbia più calda sarà scemata, si potrà comunicare su altri piani.

👉 **Essere imparziali e neutrali**

Questo significa non avere preferenze per l’una o l’altra parte, e non agire mai per favorire una delle due parti. Non si tratta di un semplice imperativo morale, ma di un atteggiamento che serve a mantenere l’equilibrio nella relazione e a garantire che le parti si sentano libere di esprimersi e di proporre soluzioni. È ragionevole pensare che si possano avere preferenze o opinioni sulle parti in conflitto, ma è bene conoscerle per evitare che interferiscano nel processo. Se una delle due parti dovesse percepire un atteggiamento di maggiore vicinanza o complicità del terzo con l’altra parte, sarà portata a sentirsi più debole e ad abbandonare il tavolo delle trattative. Essere terzo in un conflitto è molto diverso, per esempio, dal ruolo dell’assistente sociale che necessariamente si allea con una parte, in genere quella più fragile, e la sostiene nel suo percorso.

👉 **Mantenere la riservatezza**

Garantire a una persona che quello che racconta non verrà raccontato ad altri, le permette di sentirsi libera nel parlare e di costruire un rapporto di fiducia.

👉 **Non dare giudizi né soluzioni**

Quando qualcuno ci racconta una situazione di conflitto o un problema, siamo spesso portati a individuare subito chi ha torto e chi ha ragione, e a offrire giudizi, positivi o negativi su ciò che è successo. Occorre provare invece ad ascoltare, lasciando fuori le nostre soluzioni e i nostri pareri, che spesso non fanno che accrescere il livello di tensione. Ad esempio un atteggiamento che non aiuta, ma spesso esacerba la situazione, è quello di

ridimensionare la portata della questione: in quel momento un problema, ai nostri occhi risolvibile o di scarso peso, diventa per chi lo vive un ostacolo insormontabile, e sminuirlo farebbe sentire la persona assolutamente non compresa. Solo chi è protagonista della situazione sente di poter esprimere giudizi sulla sua vicenda, e sull'altra parte in conflitto, e il compito di un terzo è quello di facilitare l'espressione e la comunicazione, lasciando alle parti il compito di trovare soluzioni.

➤ **Ascoltare con empatia**

L'ascolto è lo strumento fondamentale del mediatore. Occorre ascoltare i diversi punti di vista nel conflitto perché solo così potremo averne una visione a tutto tondo, e garantire alle parti l'equità. Innanzitutto ascoltare, in modo imparziale, senza dare giudizi né avere la soluzione in testa, permette di capire la vicenda e di tracciare una mappa del conflitto (attori, attori secondari, posta in gioco, posizioni, bisogni, risorse). In secondo luogo l'ascolto non si deve concentrare solo sugli aspetti concreti della vicenda, ma sulla sofferenza e sul disagio che questa comporta. In questo modo la persona si sentirà riconosciuta e compresa, e sarà più disponibile a trovare strade per uscire dal conflitto in modo costruttivo.

➤ **La verità non sta nel mezzo**

La prima impressione che si ha, osservando due parti in conflitto, è la tendenza dei confliggenti ad attribuire a sé la verità e a negare quella dell'altro. In questa circostanza si comunica solo per avere ragione o screditare la legittimità delle opinioni della parte avversa. Uno degli aspetti fondamentali dell'azione mediativa è quello di accettare la possibilità dell'esistenza di una terza via, cioè che la verità sia da tutte e due le parti. Capiterà di ascoltare della stessa vicenda due versioni assolutamente incompatibili. L'obiettivo in questo caso non è quello di trovare la verità oggettiva dei fatti, ma di accogliere la soggettività delle parti, rispettando la loro percezione del problema. Grazie a questo atteggiamento, le parti in causa, dopo essere state ascoltate e in virtù del fatto che è stata data loro la giusta attenzione, potranno iniziare a prendere in considerazione anche il punto di vista dell'altro.

➤ **Soffermarsi sui bisogni e gli interessi in gioco, non sulle posizioni**

In un conflitto si crea una dinamica per cui una parte tenderà ad allontanarsi sempre più dall'altra, assumendo posizioni assolutamente divergenti e opposte. La posizione (dal greco *isthmi* stare, stabilire, porsi) è l'atteggiamento che si assume rispetto all'altro e alla vicenda. Rappresenta

normalmente il problema apparente, la parte visibile della situazione conflittuale e corrisponde alle pretese. Si tratta di un'opinione o credenza, difesa con forza, su come sono, o come dovrebbero essere, le cose. Le posizioni sono molto difficili da negoziare, se non si cerca di far emergere quale bisogno o interesse vi stia alla base.

L'esempio classico è quello delle due sorelle che tornano a casa, aprono il frigo e trovano un' arancia ed entrambe la vogliono: la posizione corrisponde a "io voglio l'arancia". Se si va oltre la posizione e si chiede: "perché vuoi l'arancia?", veniamo a scoprire che una sorella ha sete e vuole l'arancia per fare una spremuta e l'altra ha fame e vuole la buccia per fare una torta. In questo caso, in presenza di una risorsa scarsa, una sola arancia e due persone che la vogliono, si crea una soluzione dove entrambe le sorelle soddisfano i loro interessi: il succo per quella che ha sete, la buccia per quella che ha fame. Se ci fossimo fermati alle posizioni, costituite dalle pretese delle parti, saremmo arrivati ad un compromesso (divisione dell'arancia in due parti, lasciando insoddisfatte entrambe le sorelle) o ad una rinuncia che implica che ognuna delle due sorelle debba rinunciare in tutto o in parte a quanto desidera.

➤ Cercare un accordo che soddisfi entrambi

Siamo comunemente portati a pensare che il conflitto debba avere come esito la vittoria di una parte sull'altra, la rinuncia di una delle parti, oppure il compromesso (rinuncia in tutto o in parte a quanto desiderano). A fronte di un conflitto, soprattutto tra persone o gruppi che hanno relazioni che dureranno nel tempo, occorre tentare invece di far trovar loro un accordo che soddisfi entrambe le parti, partendo dagli interessi e dai bisogni che hanno espresso. In questo modo il conflitto diventa un'attività dialogica e gli accordi presi, sempre negoziabili, avranno una maggiore probabilità di essere mantenuti.

1/ La vittima⁴, soggetto collettivo

Le vittime di un reato sono state tradizionalmente ignorate dai sistemi giudiziari e dai governi: la maggior parte dei sistemi giuridici si concentra sulla figura dell'autore del reato, e la vittima viene pressochè ignorata, o sentita solo in quanto elemento di prova del reato avvenuto. Ma a partire dagli anni '70 inizia una mobilitazione da parti di gruppi del settore pubblico e privato a sostegno dei diritti delle vittime. La vittimologia diventa una scienza autonoma, indipendente dalla criminologia, che si occupa del reo, e cresce la consapevolezza che le vittime abbiano subito un danno non solo materiale, ma anche psicologico e morale, e necessitino dunque di un adeguato supporto non solo da chi gli è vicino, ma anche dalle istituzioni giudiziarie e dai servizi pubblici e privati.

Quest'idea muove da una considerazione nuova della figura della vittima, non più considerata soggetto debole, fragile e che per questo merita aiuto, ma perché con la propria sofferenza vive una situazione che sarebbe potuta capitare a chiunque altro. La vittima non si può lasciare sola perché non ha colpa per quello che le è successo, e chiunque potrebbe essere al suo posto: dunque la società deve darle aiuto e sostegno. Infatti se **tutti, potenzialmente, possono essere vittime**, colui a cui davvero capita dev'essere aiutato dalla collettività e con strumenti collettivi.

Diventa dunque importante considerare **la vittima non solo una categoria giuridica**, cui riconoscere diritti e protezioni specifiche, **ma una persona**, con tutto ciò che ciò significa relativamente alla complessità e

Si afferma una nuova visione della vittima

all'eterogeneità dei suoi problemi e delle sue esigenze. In termini operativi, questo vuol dire operare sia sugli strumenti della giustizia penale in relazione alle vittime, sia sui meccanismi di protezione sociale che possono rispondere ai bisogni del soggetto vittimizzato, e aiutare a recuperare quella fiducia nella collettività e nelle istituzioni che il reato ha fortemente messo in discussione.

In generale il diritto penale si rivolge alla persona offesa dal reato in quanto soggetto contro cui è stato commesso un atto illecito. A questo soggetto spettano dunque dei **diritti**, da far valere in ambito processuale. La Risoluzione dell'ONU del 1985 "*Dichiarazione dei principi fondamentali di giustizia per le vittime di reato e abuso di potere*", primo documento ufficiale

per tutelare i diritti delle vittime, estende il focus d'interesse dalla vittima a tutte le persone che versano in stati di sofferenza (fisica, psicologica, materiale, morale, relazionale, etc.) poiché violate nella propria integrità e dignità a causa delle azioni, o delle omissioni, patite. Slega cioè la condizione di vittima dall'iter processuale e dalla denuncia. Questo primo atto ufficiale è significativo perché, parlando di omissioni, pone l'attenzione sulla particolare condizione della vittima che, oltre a subire la violenza, rischia molto spesso l'indifferenza, la freddezza e a volte il sospetto da parte degli organi che per primi dovrebbero tutelare e sostenere il suo diritto di giustizia e di risarcimento. Si sottolinea che la vittima, oltre ad essere innegabilmente titolare di diritti che debbono essere fatti valere nella sede appropriata, è altresì un soggetto con nuovi **bisogni**, determinati dalla nuova condizione in cui si trova.

Nella Raccomandazione (85)11 del 1985 promulgata dal Consiglio d'Europa *relativa alla posizione della vittima nell'ambito del diritto e della procedura penale*, e in quella (87)21 del 1987 *relativa all'assistenza alle vittime e alla prevenzione di ulteriore vittimizzazione*⁵, vengono riassunte, alla luce di inchieste di vittimizzazione realizzate in numerosi paesi europei, le necessità delle vittime. Esse consistono principalmente:

- nell'ottenere le **informazioni** necessarie sui propri diritti e sulle modalità per ottenere il risarcimento del danno subito;
- nell'essere trattati dalle forze dell'ordine e dagli operatori del sistema di giustizia in **modo comprensivo e rassicurante**, per evitare altre forme di vittimizzazione;
- nella **tutela della propria privacy** e delle informazioni private, se non necessarie al procedimento giudiziario;
- **nell'essere protetti**, all'occorrenza estendendo tale tutela ai propri familiari, da eventuali minacce o ritorsioni.

**I diritti e i bisogni
delle vittime che
devono essere
riconosciuti e tutelati**

Sarebbe dunque compito di ogni sistema giuridico e di governo far sì che questi diritti vengano rispettati, favorendo iniziative di tutela dei diritti delle vittime, per migliorare la loro posizione nel sistema penale e garantire loro il miglior trattamento possibile.

Oltre a questi elementi, emerge un altro bisogno prioritario della vittima: **essere ascoltata e sostenuta nella sua sofferenza**. L'identità della persona vittima di un reato non è più quella di prima, qualcosa si è rotto, in particolare la visione di sé nel futuro e la sensazione di sicurezza che permeava le relazioni con il mondo e con gli altri. Diventa fondamentale fornire alla vittima percorsi di ascolto e accoglienza dei propri vissuti e delle

proprie emozioni al fine di ricostruire l'equilibrio (psichico, emotivo e relazionale) che si è spezzato. La vittima deve dunque affrontare un percorso complesso di ricostruzione di un'identità ferita, e superare sentimenti di vergogna e colpa che mettono in difficoltà il proprio senso di autostima e di fiducia. La collettività e le istituzioni devono riconoscere le difficoltà di chi è vittima, e farsene carico, in modo da permettere al soggetto di essere nuovamente parte attiva nella vita sociale e di ritrovare la serenità nei propri percorsi quotidiani.

É evidente inoltre che, oltre alla dovuta attenzione per chi ha subito un qualunque tipo di reato, tutte le attività che si propongono di sostenere e assistere una vittima contribuiscano in maniera significativa a ridurre il senso d'insicurezza che caratterizza le nostre realtà urbane. Così, gli interventi di attenzione alla vittima e quelli di mediazione e di giustizia riparativa possono garantire **un miglioramento della qualità dei rapporti tra cittadini, Forze dell'Ordine e istituzioni**. Questo risultato è importante non solo per le vittime, ma perché contribuisce a creare una situazione positiva, riducendo il livello di tensione e favorendo processi di rassicurazione: fornire assistenza alla vittima la aiuta a lenire il suo senso di solitudine, che non viene così trasmesso alla cittadinanza, e in più il cittadino vede che l'intera collettività si farebbe carico dei suoi bisogni nel caso in cui si trovasse nella medesima circostanza.



La giustizia riparativa

La centralità della vittima nel sistema sociale e giudiziario è uno dei presupposti su cui si fonda **la giustizia riparativa**, un approccio che legge il fenomeno criminoso non solo come trasgressione di una norma e come lesione di un bene giuridico, ma anche come evento che provoca la rottura di aspettative e legami sociali e di fronte al quale occorre impegnarsi per la ricomposizione del conflitto (tra autore e vittima, tra comunità e vittima, tra reo e comunità) e per il rafforzamento del senso di sicurezza che è stato messo in crisi.

I **due modelli** tradizionali di approccio alla giustizia sono quello **retributivo** e quello **riabilitativo**. Il primo ha come oggetto principale il reato: fa riferimento a un codice di leggi scritte e la pena, proporzionale al reato subito, è la punizione del colpevole. Il secondo ha come oggetto l'autore del reato, lo scopo è il suo reinserimento sociale, e la pena viene considerata come un trattamento riabilitativo. Negli anni '80 si assiste ad una messa in discussione di questi due modelli, dovuta da una parte agli eccessivi costi del sistema carcerario, alla crisi dello stato sociale e all'emergere sempre più

netto della centralità della figura della vittima, fino ad allora praticamente ignorata dai sistemi giudiziari e dai governi.

La giustizia riparativa considera il reato non un'offesa verso lo Stato ma una lesione dei diritti della persona, e l'autore del reato non pagherà in astratto il suo debito attraverso la pena, ma direttamente alla vittima, riparando il danno con modalità concrete. Si fonda dunque sul recupero del senso di responsabilità dell'autore del reato, e considera il reato come un conflitto tra soggetti, entrambi orientati a risolvere le conseguenze materiali e emotive del comportamento criminale. È chiaro che non si tratta di un modello di giustizia che si sostituisce alla giustizia ordinaria, ma piuttosto di una prospettiva, di una lente con cui si osserva il reato e il contesto in cui si colloca.

La giustizia riparativa si declina in differenti concrete modalità di accostamento al fatto criminoso, tutte accomunate dall'idea di una giustizia di prossimità, vicina al vissuto delle parti e della comunità. Ne ricordiamo qui le principali:

- le **pratiche di mediazione**, in particolare la mediazione civile, nell'ambito di conflitti oggetto di una causa civile, e, rispetto a conflitti che abbiano assunto rilievo penale, la mediazione reo – vittima (in Italia praticabile solo in ambito minorile) dove l'obiettivo non è solo il risarcimento, ma il ripristino di un sistema di relazione e comunicazione tra le parti: per la vittima la possibilità di esprimere sentimenti e difficoltà legate alla propria esperienza, per il reo di comprendere la natura e le conseguenze del fatto che ha commesso;
- le **pratiche di risarcimento morale e materiale e/o riparazione del danno**, sia in termini monetari che di servizio da svolgere, rivolte alla vittima o alla comunità;
- le attività di **sensibilizzazione e formazione** alla cultura della giustizia riparativa, rivolte a diversi soggetti sociali (operatori delle pubbliche amministrazioni, funzionari del sistema giuridico, personale scolastico, personale medico-infermieristico, Forze dell'Ordine, etc...).

2/ I centri di supporto alle vittime

Il riconoscimento del fatto che le vittime abbiano subito un danno e abbiano **bisogno di assistenza materiale, ma anche emotiva e psicologica**, è l'elemento centrale dei centri di supporto alle vittime.

Esattamente sull'ascolto e sull'accoglienza si basa l'azione di questi centri, strutture da tempo presenti in molte realtà europee, ma praticamente assenti nella realtà italiana. Si tratta di centri previsti dalla già citata Raccomandazione (87)21 del Consiglio d'Europa in tema di assistenza alle vittime di reato e di prevenzione della vittimizzazione, nonché richiamati dalla Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione Europea, del 15 marzo

2001, relativa alla posizione della vittima nel corso del procedimento penale e, più di recente, dalla Raccomandazione (2006) 8 in tema di assistenza alle vittime di reato⁶. Secondo quanto indicato in questi documenti tali centri dovrebbero garantire in particolare:

- ✎ un sostegno di tipo medico-psicologico;
- ✎ sussidi di tipo economico;
- ✎ consulenza legale e orientamento nel sistema di giustizia;
- ✎ sostegno prima, durante e dopo il processo;
- ✎ formazione dei volontari e di chi si occupa di vittime;
- ✎ sensibilizzazione al tema sul territorio, nelle scuole.

I centri di supporto alle vittime, laddove operativi, possono essere sia strutture pubbliche, dipendenti dai governi centrali e locali, sia strutture del privato sociale che interagiscono fortemente col settore pubblico, in termini sia di finanziamenti sia di valutazione e monitoraggio del servizio offerto.

**I centri di supporto
come luoghi di
ascolto e accoglienza
per le vittime**

Si tratta di servizi gratuiti, aperti a tutti, gestiti da personale formato e competente. Il lavoro viene svolto da un'équipe di operatori che lavora in rete con gli altri soggetti, istituzionali e non, del territorio in cui opera: Procura, Forze dell'Ordine, servizi sociali, altre associazioni che si occupano di vittime specifiche. A volte il sostegno avviene solo attraverso un contatto telefonico, che garantisce una reperibilità 24 ore su 24 e la massima riservatezza. **La richiesta di aiuto è libera e volontaria**, e tutte le decisioni prese nel percorso di aiuto sono fondate sul consenso e sulla consapevolezza: ad esempio una eventuale denuncia, il tipo di percorso legale e risarcitorio, l'allontanamento dalla propria casa saranno scelte effettuate sulla base delle effettive esigenze di quella persona e non di un protocollo stabilito a priori.

Le principali funzioni degli operatori che operano nei centri sono pertanto:

- ✎ ascoltare in modo attento e empatico i fatti ma soprattutto le emozioni e la sofferenza che li accompagnano;
- ✎ fornire informazioni e orientamento verso i centri, le associazioni, gli enti, i servizi ed i professionisti che, più nello specifico, possono rispondere alle richieste di quel soggetto. La vittima può avere bisogno di sostegno psicologico, di riparazione del danno subito, di protezione e gli operatori individuano le strutture più idonee a rispondere al bisogno espresso;
- ✎ fornire informazioni sul sistema di giustizia, su come muoversi al suo interno, su come scegliere un avvocato, sulla denuncia e sul processo.

Per la vittima si tratta spesso di un ambiente del tutto nuovo, e necessita dunque di una consulenza legale semplice ma approfondita, che le permetta di scegliere quali azioni intraprendere per tutelarsi e di comprendere le conseguenze che avranno;

- accompagnare le vittime per compiti di tipo pratico, soprattutto quando si tratta di persone anziane, prive di rete sociale o in stato di marginalità, ad esempio in tribunale, in ospedale, presso artigiani per riparare i danni causati dal reato subito;
- sensibilizzare i cittadini e le figure professionali del territorio alle problematiche concernenti la vittimizzazione ed elaborare programmi di prevenzione allo scopo di limitare le situazioni a rischio, in primo luogo facendo in modo che la società civile sia a conoscenza dell'esistenza delle strutture di supporto alle vittime e vi si rivolga in caso di necessità.



Due esempi di centri di supporto alle vittime nel panorama europeo

Nei Paesi in cui i centri di assistenza alle vittime di reato sono una realtà consolidata, essi operano in modo coordinato sia con il sistema giudiziario e le Forze dell'Ordine, sia con i servizi sociali e le associazioni del Terzo Settore. Essi si occupano delle vittime, senza distinzione di tipo di reato. Tra le molte esperienze di centri presenti in Europa, si presentano due modelli particolarmente significativi e interessanti: il primo è stato adottato nel contesto inglese, il secondo in quello francese.

In Inghilterra *Victim Support* è una rete di centri sparsi su tutto il territorio nazionale che fornisce sostegno psicologico e materiale e informazioni a tutta la comunità, con una particolare attenzione alle minoranze. Il contatto con le vittime può essere diretto, ma nella maggior parte dei casi sono le Forze dell'Ordine che segnalano alle persone la possibilità di essere contattate dai centri di sostegno, attraverso una telefonata o una lettera. I centri lavorano in rete con le associazioni che si occupano di reati specifici, cui inviare segnalazioni, quando la situazione lo richieda. Forniscono inoltre assistenza durante il processo: sono presenti in tribunale, dove accolgono le vittime, i familiari ed eventuali testimoni per sostenerli emotivamente e fornire loro tutte le informazioni sull'iter processuale.

In Francia l'*INAVEM (Institut d'aide aux victimes et de médiation)* garantisce il coordinamento a livello nazionale delle varie iniziative a favore delle vittime esistenti a livello locale; raggruppa le associazioni del Terzo Settore che lavorando in collaborazione con gli operatori della giustizia (magistrati, avvocati, servizi sociali), assicurano servizi gratuiti di aiuto alle vittime. Tra queste una realtà particolare è quella delle *Boutiques du droit*, strutture che, attraverso il lavoro di professionisti e

volontari, coprono quasi tutto il territorio. Sono nate negli anni '80 in quartieri difficili come centri di mediazione, sostenute da magistrati e da avvocati che volevano staccarsi dal contesto formale del tribunale, e ritenevano che fosse il territorio il contesto dove i conflitti della quotidianità avevano origine e potevano essere risolti. Accanto a professionisti, in queste realtà sono stati anche coinvolti alcuni abitanti dei quartieri interessati, promuovendone la partecipazione attiva con l'obiettivo di creare un luogo di gestione dei conflitti che veramente si riferisca al tessuto sociale sul quale si interviene.

Negli ultimi anni questi centri si sono dedicati anche all'aiuto a vittime di reati minori, cioè quei reati che pur creando meno allarme rendono pesante la vita di chi li subisce, offrendo percorsi di accompagnamento, informazione, e riparazione del danno.

3/ Esperienze italiane

Sebbene le istanze formulate a livello europeo e internazionale non siano ancora state tradotte in concrete azioni legislative capaci di tutelare e sostenere in modo significativo chi ha patito un reato, va segnalato il Disegno di Legge n. 77 del 2008 per la realizzazione della legge quadro per l'assistenza, il sostegno e la tutela delle vittime di reati, che esprime importanti indicazioni concernenti appunto l'assistenza, il sostegno, la protezione e la tutela delle vittime dei reati. In particolare il progetto di legge quadro sancisce

**Nel vuoto legislativo
a livello nazionale, vi
sono importanti
esperienze locali**

la predisposizione di *“procedure giudiziarie ed extragiudiziarie per pervenire entro tempi ragionevoli alla riparazione del danno patrimoniale o non patrimoniale cagionato dal reato”* (art. 3, comma 3, punto 3), si propone di *“incoraggiare prima o durante il processo penale procedure di mediazione e di conciliazione tra la vittima e l'autore del reato”* (art. 3, comma 3, punto 4). Inoltre è prevista l'istituzione presso ogni Ufficio Territoriale di Governo di uno Sportello per le vittime di reato, con il compito di fornire adeguata informazione alle vittime e di coordinare le attività delle varie istituzioni pubbliche e private operanti in questo settore sul territorio (art. 10).

Attualmente, malgrado l'esistenza di documenti ufficiali, come quelli citati, l'esperienza italiana non dispone ancora di un servizio di assistenza alle vittime coordinato a livello nazionale ma solo di esperienze locali, rivolte per lo più a vittime di reati specifiche. Sono molto rari servizi di assistenza alle vittime di reato in grado di operare a favore di vittime generiche, a prescindere dalle caratteristiche del soggetto vittima (età o sesso) e dalla tipologia del reato. Tuttavia, alcuni esempi sono sorti negli ultimi anni,

riproponendo - adeguatamente riformulate - alcune esperienze europee. In particolare ricordiamo qui:

- **il Centro Sostegno alle Vittime di Reato di Milano**, nato con la finalità di intervenire, attraverso il supporto e la presa in carico, in situazioni di vittimizzazione e di danno in seguito a reato. Il progetto offre due tipi di servizi connessi ed integrati: un Centro di ascolto telefonico che fornisce un primo supporto empatico, raccogliendo la richiesta d'aiuto e fornendo informazioni di carattere specifico, in relazione alle risorse presenti sul territorio, e un Centro di sostegno alle vittime di reato che fornisce non solo consulenze legali, criminologiche e psicologiche, ma anche interventi psicotraumatologici di accompagnamento e supporto nell'iter giudiziario;

http://www.cipm.it/progetto_centro_vittime.asp

- **la rete Dafne di Torino**. Il progetto Dafne si rivolge alle vittime reato che abbiano sporto denuncia o querela. Dopo un primo colloquio di accoglienza, il servizio, completamente gratuito, può fornire, a seconda delle situazioni e d'accordo con la persona interessata, informazioni sui diritti, sostegno psicologico, un percorso integrato di trattamento psichiatrico e psicologico, percorsi di mediazione;

<http://retedafnetorino.it/>

- **il Servizio Non da soli di Modena**. Il Servizio "Non da soli" nasce per offrire accoglienza e sostegno ai cittadini che si trovano ad essere vittime di reati o a vivere situazioni di particolare difficoltà ed è gestito da cittadini che operano volontariamente. Gli sportelli svolgono attività di tipo informativo, di sostegno psicologico, di carattere legale e inoltre informano i cittadini su come ottenere un risarcimento destinato a coprire piccole spese per riparare il danno subito.

<http://www.comune.modena.it/politichedellesicurezza>

In Italia esistono poi numerose realtà associative, talora sostenute dagli Enti locali, che si occupano di **vittime specifiche**, per il tipo di reato o per caratteristiche anagrafiche. Questo significa che la vittima deve sapersi orientare a priori e saper formulare una richiesta di aiuto precisa, mentre sarebbe auspicabile un maggior ruolo degli operatori nell'orientare il

L'attività delle realtà associative e degli Enti locali a favore di categorie specifiche di vittime

soggetto in base alla sua richiesta di aiuto. Si tratta per lo più di esperienze locali, basate su lavoro volontario, che svolgono un'importante funzione di sostegno alle vittime, ma il cui operato sarebbe valorizzato se esistesse un

sistema di coordinamento centrale, e se potessero dunque fruire di maggiori risorse. Alcune di queste realtà sono costituite dalle vittime stesse e dai loro familiari in seguito ad un particolare evento: ad esempio associazioni di

vittime della strada, o di vittime di stragi, come quella di Ustica o, più recentemente, il comitato per le vittime di incidente ferroviario, sorto per dare aiuto alle persone coinvolte nel disastro ferroviario di Viareggio del 2009. L'obiettivo in questi casi è quello di mantenere viva la memoria dei propri cari, e al contempo rivendicare i propri diritti in modo collettivo.

Molto attivi, seppur ancor in modo non omogeneo sul territorio nazionale, sono i centri di sostegno alle donne che hanno subito violenza fisica, sessuale, psicologica. La violenza sulle donne è un fenomeno a forte impatto sociale, anche in considerazione del fatto che i dati che emergono raccontano solo una parte delle violenze che si verificano. I centri di supporto alle donne vittime di violenza, sostenuti molto spesso dagli Enti locali, sono finalizzati a fornire consulenza legale, supporto psicologico, protezione, accoglienza e a sensibilizzare la comunità sul tema della violenza alle donne. I centri antiviolenza, le associazioni di tutela delle donne, i numeri verdi di aiuto svolgono un ruolo fondamentale non solo nella protezione e nell'assistenza di questa particolare categoria di vittime, ma anche nella formazione degli altri operatori che sono coinvolti e svolgono un ruolo centrale nei percorsi di sostegno e affrancamento (Forze dell'Ordine, operatori sanitari, assistenti sociali).

Un'altra categoria di vittime cui sono rivolte molte iniziative sono gli anziani, che vivono spesso una particolare condizione di fragilità che necessita di misure di protezione specifiche rivolte non solo a riparare i danni dell'eventuale reato subito, ma anche a combattere le forme di isolamento sociale e favorire gli scambi intergenerazionali e la coesione sociale. Molti Enti locali propongono, attraverso il lavoro di molte associazioni del territorio, servizi di aiuto che offrono: accompagnamento e orientamento in caso di furto, scippi e rapine; sostegno psicologico; aiuto nella riparazione del danno e risarcimento per piccole riparazioni o duplicazione di documenti; campagne di prevenzione di fronte alle situazioni che più frequentemente li vedono vittime di reato.

Infine segnaliamo i centri per la tutela dei minori, dei consumatori, e quelli per le vittime dell'usura, che presentano delle caratteristiche molto articolate e specifiche, sia dal punto di vista normativo che operativo.



Gli interventi della Regione Piemonte a sostegno delle vittime

La **I.r.23/2007** della Regione Piemonte “Disposizioni relative alle politiche regionali in materia di sicurezza integrata” contiene alcuni specifici richiami ai temi della mediazione dei conflitti e dell’assistenza alle vittime di reato. I riferimenti più rilevanti sono quelli di cui all’**art 5**, comma 1, lettera b) e d), che definisce le priorità e gli indirizzi dell’azione regionale *“Gli interventi regionali privilegiano (...) le pratiche di mediazione dei conflitti sociali e di riduzione del danno riconducibili alle competenze istituzionali della polizia locale; (...) gli interventi di assistenza e aiuto alle vittime dei reati”*, e all’**art 9**, comma 3, lettera f), g) e h) che individua le tipologie di azioni che possono essere sviluppate attraverso un patto locale per la sicurezza integrata *“Gli interventi volti a realizzare patti locali per la sicurezza integrata devono prevedere almeno tre delle tipologie indicate: (...) lo sviluppo dell’attività di mediazione e di prevenzione dei conflitti sociali e culturali; l’assistenza e l’aiuto alle vittime dei reati; le politiche di sicurezza di genere e di tutela dell’infanzia e degli anziani”*.

In materia di tutela delle vittime dei reati, poi si deve ricordare anche l’**articolo 4**, comma 1, nel quale si afferma l’impegno della Regione Piemonte nel promuovere e sostenere interventi di assistenza e aiuto alle vittime promossi dagli Enti locali e dai consorzi dei servizi sociali e finalizzati all’attivazione di servizi di:

- a) informazione sugli strumenti di tutela garantiti dall’ordinamento;
- b) assistenza psicologica, cura e aiuto alle vittime, con particolare riferimento alle persone anziane, ai soggetti diversamente abili, ai minori di età, alle donne e alle vittime di violenze e reati gravi, di violenze e reati di tipo sessuale e di discriminazione razziale;
- c) tutela delle donne, sole o con minori, indipendentemente dal loro stato civile o dalla loro cittadinanza, che vivono in situazioni di disagio o difficoltà, che subiscono violenza o minaccia di violenza, in tutte le sue forme, fuori o dentro la famiglia, anche mediante i centri antiviolenza a favore delle donne e dei minori inseriti tra gli strumenti di programmazione territoriale previsti dalla legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1 (Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento);
- d) assistenza all’accesso ai servizi sociali e territoriali necessari per ridurre il danno subito ed alla collaborazione per lo svolgimento delle connesse attività amministrative.

Nei quattro anni di attuazione della I.r. 23/2007 molti sono stati gli interventi realizzati sul territorio regionale che hanno messo in campo, attraverso progetti pilota o patti locali, azioni di mediazione sociale e gestione dei conflitti (ad esempio attraverso l’attivazione di sportelli di mediazione e accompagnamento alla risoluzione di problematiche sociali e territoriali, attività di formazione agli insegnanti e dirigenti scolastici sulle pratiche di mediazione dei conflitti nelle scuole, interventi di sensibilizzazione sul tema

della giustizia riparativa, sperimentazione di interventi di riparazione con persone in esecuzione di pena) o azioni volte alla tutela e assistenza alle vittime di reato o violenza (sportelli di *counselling* rivolti alle donne vittime di violenza, stipula di polizze di assicurazione per anziani vittime di reati, attività di formazione e sensibilizzazione sui rischi per i minori legati all'uso improprio o non accompagnato di internet e dei social network).

Oltre alla promozione di interventi di tutela e aiuto nei confronti delle vittime dei reati, la legge regionale prevede anche l'adozione di **misure di solidarietà a favore delle vittime di atti di terrorismo e di criminalità**. Ai sensi dell'articolo 12 è stato, infatti, istituito un Fondo di solidarietà per gli appartenenti alle Forze Armate, alle Forze dell'Ordine, ai Vigili del Fuoco e alle Forze di Polizia Locale piemontesi e per i civili piemontesi deceduti o resi invalidi permanentemente a causa di atti terroristici o di criminalità compiuti nel territorio italiano o all'estero. Le modalità di gestione del Fondo di solidarietà sono state adottate dalla Giunta Regionale con Determinazione n.19-9641 del 22 settembre 2008. Dalla sua entrata in funzione ad oggi, le somme erogate a favore delle vittime o dei loro eredi ammontano a 30.000 euro.

Accanto alle disposizioni della legge 23/2007 in materia di sicurezza integrata, è importante ricordare anche altre importanti normative regionali che riguardano i temi legati all'assistenza e alla tutela dei cittadini. La prima è la **I.r. 58** del 30 novembre 1987 "Norme in materia di Polizia locale" che delinea le funzioni, i compiti e le competenze degli addetti al servizio di Polizia locale. Allo scopo di assicurare che gli agenti del servizio di Polizia locale siano in grado di operare come figura di riferimento per le esigenze e necessità della popolazione e di primo supporto per i cittadini in difficoltà, l'articolo 9 sottolinea l'importanza di garantire loro l'acquisizione di una adeguata professionalità che permetta di *"(..) instaurare con il cittadino un rapporto di reciproca fiducia atta ad agevolare l'espletamento delle funzioni degli agenti di Polizia locale"*.

Un'ulteriore normativa è quella relativa alla tutela dei cittadini, ed in particolare delle vittime della violenza di genere, cui il Consiglio regionale del Piemonte ha inteso dare un forte segnale di attenzione attraverso l'adozione della legge n. 11 del 17 marzo 2008. La legge ha istituito un **"Fondo di solidarietà per il patrocinio legale alle donne vittime di violenza e maltrattamenti"**, a seguito della quale la Giunta ha approvato il Regolamento di attuazione, le convenzioni con i Consigli degli Ordini degli Avvocati piemontesi e l'affidamento a Finpiemonte s.p.a. (Ente gestore) della gestione del Fondo stesso. In ultimo, va evidenziata la legge n. 16 del 29 maggio 2009 che istituisce i centri antiviolenza con case rifugio.

¹ Hall ha definito e misurato quindi quattro "zone" interpersonali: la distanza intima (0-45 cm), la distanza personale per l'interazione tra amici (45-120 cm), la distanza sociale per la comunicazione tra conoscenti o il rapporto insegnante-allievo (1,2-3,5 metri), e la distanza pubblica per le pubbliche relazioni (oltre i 3,5 metri).

² La Corte Costituzionale ha di recente dichiarato l'illegittimità, per eccesso di delega legislativa, del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, che ha introdotto la media-conciliazione nelle controversie civili e commerciali, nella parte in cui si prevedeva il carattere obbligatorio della mediazione, mentre rimane valida la parte relativa alla mediazione facoltativa.

³ Ad esempio il Progetto Mediazione Sociale Esquilino, <http://progettomediazionesociale.blogspot.it/>.

⁴ Il termine "vittima" fa riferimento a "ogni persona fisica che ha subito un danno, compresa una lesione alla sua integrità fisica o mentale, una sofferenza morale o un pregiudizio economico, causato da atti o omissioni che violano il diritto penale". Il termine comprende anche, all'occorrenza, i parenti più prossimi o le persone a carico della vittima diretta.

⁵ Si chiama "vittimizzazione primaria" il processo diretto a provocare un danno fisico, mentale, emozionale o economico alla vittima tramite la commissione di un reato o l'esposizione a minacce, mentre è definito "vittimizzazione secondaria" il processo di ulteriore vittimizzazione che può essere provocato da un atteggiamento di insensibilità nei confronti della vittima da parte delle forze di polizia, del sistema sanitario, sociale e giudiziario e della comunità in generale (per esempio il fatto di non fornire assistenza e informazioni o di attribuire alla vittima responsabilità dell'accaduto).

⁶ Si tratta di un documento adottato per ora solo dal Comitato europeo sui problemi criminali del Consiglio d'Europa nella sessione plenaria del 3-7 aprile 2006.

Normativa di riferimento

- Organizzazione delle Nazioni Unite, Dichiarazione dei principi fondamentali di giustizia per le vittime di reato e di abuso di potere, adottata dall'Assemblea Generale con Risoluzione A/RES/40/34 del 29/11/1985
<http://www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm>
- Consiglio d'Europa, Raccomandazione R (85) 11 del 28/06/1985 sulla posizione della vittima nell'ambito del processo penale
- Consiglio d'Europa, Raccomandazione R (87) 21 del 17/11/1987 sull'assistenza alle vittime e la prevenzione della vittimizzazione
- Consiglio dell'Unione Europea, Decisione quadro relativa alla posizione della vittima nel procedimento penale, 2001/220/GAI del 15 marzo 2001
- Parlamento Italiano, Disegno di Legge n.77 del 2008 per la realizzazione della legge quadro per l'assistenza, il sostegno e la tutela delle vittime di reati
http://www.senato.it/leg/16/BGT/Schede_v3/Ddliter/29712.htm
- Legge regionale n. 23 del 10 dicembre 2007 recante "Disposizioni relative alle politiche regionali in materia di sicurezza integrata
- Legge regionale n. 58 del 30 novembre 1987 recante "Norme in materia di Polizia Locale"
<http://arianna.consiglioregionale.piemonte.it/base/leggi/l1987058.html>
- Legge regionale n. 11 del 17 marzo 2008 recante "Istituzione di un fondo di solidarietà per il patrocinio legale alle donne vittime di violenza e maltrattamenti"
- Legge regionale n. 16 del 29 maggio 2009 recante "Istituzione di Centri antiviolenza con case rifugio"

Bibliografia

- Arielli E., Scotto G. (1998), I conflitti, Bruno Mondadori, Milano;
- Baldry A.C. (1998), Assistenza alle vittime di reato: obiettivi, proposte e realtà, in Rassegna penitenziaria e criminologica, Nuova serie, Anno II, gennaio-dicembre 1998;
- Bisi R. (2004), Vittimologia - dinamiche relazionali tra vittimizzazione e mediazione, FrancoAngeli, Milano;
- Bonafé-Schmitt J.-P. (1992), Les Boutiques du droit: l'autre médiation, in Archive de Politique Criminelle, n.14;
- Carocci L., Antolini A. (2007), Sogni e conflitti. Mediazione sociale e sicurezza urbana per una città (che) si-cura, EGA-Edizioni Gruppo Abele, Torino;

- Castelli S., (1996), La mediazione: teorie e tecniche, RaffaelloCortina editore, Milano;
- De Luise D., Morelli M., (2000), Tracce di mediazione, Polimetrica, Milano;
- Faget J. (2005), Mediazione e azione pubblica. La dinamica del fluido, in Bramanti D. (2006), Processi di mediazione e legami sociali, FrancoAngeli, Milano;
- Ferrara M. (2008), Derive e prospettive della mediazione sociale, Collana Interazioni, Editore Punto di fuga, Cagliari;
- Ghibaudi G. (2010), Mediazione e ricomposizione dei legami sociali tra politiche dell'insicurezza e politiche sociali;
<http://www.sviluppolocale.org/archives/152>;
- Hall E. T. (1968), La dimensione nascosta, Bompiani, Milano;
- Luison L., Liaci S. (2000), Mediazione sociale e sociologia. Riferimenti teorici ed esperienze, FrancoAngeli, Milano;
- Luison L. (2006), La mediazione come strumento d'intervento sociale. Problemi e prospettive internazionali. FrancoAngeli, Milano;
- Ferola L. (2002), Analisi comparativa sui servizi e sui meccanismi di sostegno alle vittime di reato negli Stati membri dell'Unione Europea, Commissione sui problemi e sul sostegno delle vittime dei reati, Fondazione Censis, Roma
<http://www.ristretti.it/areestudio/territorio/alba/censis.pdf>;
- Schopenhauer A. (1851), Parerga e Paralipomena, Adelphi, Milano;
- Vezzadini S. (a cura di), I Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato, Regione Emilia Romagna,
<http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensorecivico/doc/q12-02.pdf>;

Link utili

- Sportello OFF Gruppo Abele
<http://www.gruppoabele.org/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/270>
- Rete Dafne di aiuto e sostegno alle vittime di reato (Torino)
<http://retedafnetorino.it>
- Centro Sostegno alle Vittime di Reato (Milano)
http://www.cipm.it/progetto_centro_vittime.asp
- Servizio Non da soli (Modena)
<http://www.comune.modena.it/politichedellesicurezza>
- Institut d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM)
<http://www.inavem.org>
- Victim Support
<http://www.victimsupport.org/>

ELENCO COMPLETO DELLE DISPENSE

1

Sicurezza urbana

Le competenze degli Enti locali, quelle dello Stato e la cooperazione tra Enti

2

La politica integrata di sicurezza

Da una buona idea, un buon progetto per una buona politica

3

Leggere la sicurezza

I dati, il contesto, i fenomeni, le percezioni

4

Gestire un progetto

Costruire il partenariato, governare la spesa, valorizzare i risultati

5

L'esercizio associato della funzione di polizia municipale e di polizia amministrativa locale

Come valorizzare le potenzialità del servizio integrato

6

La videosorveglianza

Cosa fare perché sia efficace e rispettosa dei diritti

7

Da metronotte a poliziotto privato

Il nuovo ruolo della vigilanza privata nelle politiche di sicurezza

8

Gestire i conflitti prima che sia troppo tardi

Quando si assiste una vittima di reato

9

La società plurale

Le politiche di integrazione come strumento per la sicurezza dei cittadini

10

Trasformazioni urbane e sicurezza nelle città.

Il percorso "a norma" per progettare spazi pubblici più sicuri