

A14



# Mediazione e servizi alla famiglia

Una nuova cultura di intervento in Sicilia occidentale

*a cura di*

Roberta Teresa Di Rosa

*Prefazione di*

Mario G. Giacomarra

*Contributi di*

Rosanna Adragna, Giovanni Airò Farulla, Antonella Andreottola  
Rosa Cancila, Gloria Di Fresco, Roberta Teresa Di Rosa  
Angela Errore, Patrizia Friscia, Giovanna Gambino  
Patrizia Mandarà, Maria Cinzia Mantegna  
Annalisa Nobile, Emanuela Pecoraino  
Maria Roberta Smecca, Antonina Tata, Marianola Vini



Copyright © MMXII  
ARACNE editrice S.r.l.

[www.aracneeditrice.it](http://www.aracneeditrice.it)  
[info@aracneeditrice.it](mailto:info@aracneeditrice.it)

via Raffaele Garofalo, 133/ A-B  
00173 Roma  
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-5394-2

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,  
di riproduzione e di adattamento anche parziale,  
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie  
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: novembre 2012

# Indice

- 9 Presentazione  
*Mario G. Giacomarra*
- 15 Mediazione, servizi, società civile: un orizzonte da esplorare  
*Roberta T. Di Rosa*

## Parte I **Aprire il cammino**

- 37 Il Servizio di Mediazione Familiare della città di Palermo  
*Angela Errore*
- 43 Servizi pubblici e privati per le famiglie nel territorio di Palermo: lavoro di rete?  
*Maria Roberta Smecca*
- 55 Percorsi di sensibilizzazione  
*Gloria Di Fresco, Giovanna Gambino*
- 59 Operatori dei servizi, avvocati, magistrati ed affido condiviso: il perché di un dialogo necessario  
*Angela Errore*

## Parte II **Percorsi di mediazione**

- 67 Una valutazione per rintracciare le risorse possibili  
*Maria Cinzia Mantegna*

- 73 Il passaggio dalle “posizioni” ai “bisogni” in mediazione familiare  
*Gloria Di Fresco*
- 91 La mediazione familiare come strumento per dirimere il conflitto durante un intervento di servizio sociale  
*Rosa Cancila, Emanuela Pecoraino*
- 115 La famiglia ricomposta nei casi di mediazione familiare  
*Patrizia Mandarà*
- 129 La mediazione possibile anche su invio giudiziario  
*Maria Roberta Smecca*
- 141 Quando i genitori si separano: ferita narcisistica e impatto psichico sui figli  
*Marianola Vini*
- 161 La Mediazione. Aiuto alla Presa di Decisione  
*Antonina Tata*
- 173 Separarsi o stare insieme in una coppia di etnia diversa con tanti contrasti e poche condivisioni  
*Giovanna Gambino*
- 183 Il segreto professionale nella mediazione familiare  
*Giovanni Airò Farulla*

### Parte III

## **Cultura e pratica della mediazione nelle province di Agrigento e Trapani**

- 195 Una nuova cultura di gestione del conflitto verso nuovi servizi alle relazioni  
*Roberta T. Di Rosa*
- 201 La mediazione tra i servizi per la cura della famiglia  
*Patrizia Friscia*

- 215 La mediazione tra gli operatori del sociale che operano nel territorio della Provincia di Agrigento  
*Annalisa Nobile*
- 243 Pratica della mediazione e assistenti sociali con rapporto d'impiego pubblico nella città di Trapani  
*Rosanna Adragna*
- 257 MED.ES. — Mediare è una sfida possibile?  
*Antonella Andreottola*
- 263 Ringraziamenti





## Presentazione

MARIO G. GIACOMARRA

In un dizionario della lingua italiana del 1971 alla voce Mediazione era dato leggere: “Azione svolta da terzi per il raggiungimento di un incontro e di un accordo specifico sul piano diplomatico o commerciale”. Nient’altro, a parte brevi riferimenti alla filosofia e al compenso spettante a chi opera da mediatore. Non vi è chi non avverta, anche fra non addetti ai lavori, la povertà della definizione, dovuta certamente non a carenze conoscitive del compilatore ma all’ambito più che ristretto cui si riferiva allora la mediazione: diplomatico o commerciale, appunto. A partire da metà anni Settanta i suoi ambiti di azione si ampliano enormemente, fino al punto che, nel progettare il primo Forum italiano di Mediazione diffondendo il relativo call for paper, gli organizzatori procedono per approssimazioni successive al fine di non smarrirne l’interna consistenza quale si è venuta delineando lungo i quarant’anni trascorsi.

Già vale il riferimento al Master Universitario interateneo: La mediazione come strumento operativo all’interno degli ambiti familiare, penale e civico, promotore dell’incontro, nel corso del quale si intendono condividere: lo stato dell’arte dello sviluppo della mediazione in Italia e della sua applicazione; le linee di sviluppo e applicazione in relazione alle recenti modifiche ed innovazioni normative; le buone prassi messe in atto in Italia. Ma vale ancor di più l’esigenza espressa: la costruzione di linee guida univoche e condivise per l’applicazione della mediazione in differenti ambiti, siano essi penali, civili, familiari, scolastici, economici, ecc.

È dato cogliervi la grande crescita che la mediazione ha fatto registrare negli anni e risultano significativi, al riguardo, gli ambiti di riferimento del Forum, a partire dalla Mediazione familiare, passando per la Mediazione penale, in area minorile e degli adulti, la Mediazio-

ne comunitaria, la Mediazione scolastica, per finire con la Mediazione dei conflitti internazionali e la Mediazione aziendale e commerciale.

Stupisce, tuttavia, che nell'elenco delle forme di mediazione prese in considerazione dal Forum manchi un esplicito riferimento ad un genere di mediazione cui oggi si dedica un'attenzione crescente: la Mediazione culturale, intesa come il processo che opera per l'integrazione dei nuclei di immigrati nei paesi occidentali e provenienti dal sud e dall'est del mondo. Se la società italiana, non meno di altre società europee, col crescere dei flussi immigratori si fa sempre più multietnica, multiculturale e multilinguistica, a chiunque operi nel sociale e nel politico si impone l'esigenza di riflettere e di agire sul come facilitare le relazioni fra immigrati e italiani, promuovendo azioni di mediazione che agiscano nei campi più diversi, al fine di promuovere interazioni e relazioni tra soggetti di culture diverse, individuali o di gruppo che siano.

Sembra importante infatti inquadrare il ruolo svolto dagli operatori sociali che operano con gli immigrati solo come semplici mediatori linguistici, essendo invece veri "mediatori culturali". Non può essere considerato solo traduttore e interprete della lingua, chi deve ancor prima farsi "interprete" della cultura di appartenenza dell'immigrato: mediazione in questo ambito significa, infatti, facilitare la comunicazione e la comprensione tra noi e gli altri, autoctoni e alloctoni, italiani e stranieri, sul piano linguistico e culturale insieme. Le azioni di mediazione devono dunque attivare forme adeguate di competenza comunicativa, e non solo linguistica, di empatia e di ascolto attivo, partendo dalla conoscenza del Paese di accoglienza da parte loro e di quello di provenienza da parte nostra.

Le attività di mediazione culturale andrebbero dunque inserite tra le forme di mediazione prese in considerazione dal Forum, in quanto utili, se non necessarie, in diversi ambiti, da quello scolastico (fornendo indicazioni sulla scuola del nostro Paese, agevolandone la programmazione e l'organizzazione della didattica, favorendo le relazioni tra famiglie immigrate e docenti) a quello dell'orientamento professionale (facilitando l'ingresso nel mondo del lavoro), da quello giuridico (fornendo le necessarie informazioni sulla legislazione statale e regionale per facilitare i rapporti con le istituzioni amministrative e giudiziarie), a quello socio-sanitario.

Ogni comunità risulta dall'intreccio di relazioni sociali che sono ora d'ordine amicale, ora parentale, ora sociale nel senso più ampio della parola, ora commerciale e d'interesse. Le attività di mediazione si sono certo incrementate col diffondersi delle società industriali e il settore in cui hanno manifestato la loro maggiore efficacia è quello commerciale. Ma non erano per nulla assenti nelle società agricole tradizionali: qui *u sinzali* metteva in contatto venditore e compratore di beni immobili, limitandosi a porre in contatto le parti interessate a concludere un contratto; altra cosa era *u parruccianu*, che combinava incontri fra ragazzi e ragazze in età da marito.

Interessi economici, commerciali nella fattispecie, non andavano disgiunti dunque da interessi "socio-relazionali" che, come insegnava Claude Lévi-Strauss, erano altrettanto importanti in quanto legati ai bisogni di sopravvivenza delle comunità.

Nelle moderne società occidentali, ormai post-industriali e sempre più dedite al terziario e al terziario avanzato, continuano a esser presenti le attività di mediazione tradizionali, e talora se ne conserva anche il nome, ma ne cambia il senso dal momento che mutano i contesti in cui vengono esercitate. Una domanda allora non può non porsi: ammesso che la mediazione continui a non ricondursi a rapporti di rappresentanza, che si tratti di collaborazione o dipendenza, è ancora vero che il mediatore agisca autonomamente limitandosi a mettere in contatto le persone interessate? E interessate a che?

Il genere di mediazione che in questa sede ci interessa particolarmente, già per il fatto che ad essa è dedicato il presente volume, è la mediazione familiare. Essa viene definita come un intervento professionale rivolto alle coppie in crisi e teso a riorganizzazioni possibili delle relazioni familiari, facendone transitare i membri da uno spirito di coniugalità a uno di genitorialità, al fine di salvaguardarne il ruolo nei confronti dei figli. Elaborazione teorico-pratica posta al convergere di sociologia, psicologia e diritto, la mediazione familiare costituisce in tal senso una "modalità d'approccio efficace alla gestione positiva dei conflitti", finalizzata all'utilizzo di tecniche specifiche, quali sono quelle di negoziazione del conflitto, che portino i soggetti a trovare soluzioni accettabili e soddisfacenti. Essa propone appunto modi efficaci di gestire il conflitto come dimensione propria di ogni realtà sociale, tale essendo anche la famiglia, struttura elementare

della società, allo scopo di raggiungere determinati obiettivi definiti dalla coppia al di fuori del sistema giudiziario. Riesce ad assolvere un compito simile chiamando in causa gli stessi attori del conflitto e portandoli a individuare soluzioni in cui non ci siano vincitori né vinti.

Quali sono le linee di diffusione e sviluppo delle attività di mediazione familiare? Siamo ormai negli anni Dieci del XXI secolo e solo da poco questo genere di mediazione esiste ed opera in maniera organizzata in gran parte dei paesi occidentali. È infatti tra il 1974 e il '75 che James Coogler, psicologo e avvocato, crea ad Atlanta il primo Centro di Mediazione familiare mentre fonda la Family Mediation Association; nel giro di sette anni servizi e associazioni del genere nascono in altre città degli Stati Uniti. Bisogna però aspettare gli anni Ottanta inoltrati perché teoria e pratica della mediazione familiare si diffondano in Europa. In Gran Bretagna la prima Associazione nasce nel 1988 ed è del 1996 la prima legge (Family Law Act) che riconosce l'importanza della mediazione familiare sì da renderla obbligatoria prima che una pratica di divorzio giunga in Tribunale. In Francia, dopo le prime esperienze del 1987, matura un orientamento grazie al quale la mediazione familiare diventa un'attività complementare a quella del giudice, e questo avviene tra il 1996 e il 2004.

In Italia, infine, l'anno chiave è ancora il 1987: allora si costituisce infatti a Milano l'associazione GeA (Genitori Ancora), intenta a divulgare la pratica della mediazione familiare, e non tardano a nascere diversi altri centri sperimentali di mediazione familiare e relative scuole di formazione (S.I.Me.F., A.I.Me.F., e molti altri ancora).

Va segnalato che gli autori coinvolti nella stesura del presente volume aderiscono alla S.I.Me.F. (Società Italiana di Mediazione Familiare), fondata nel 1988 con lo scopo di promuovere e coordinare l'attività professionale del mediatore familiare nel rispetto di una prassi rigorosa e di profili formativi e deontologici corretti e coerenti con gli standard europei. I fondatori e i soci S.I.Me.F., individuando e osservando criteri rigorosi e consolidati nella pratica, sono attivamente impegnati nella tutela dal rischio di imbattersi in offerte improvvisate di mediazione familiare e di formazione, rischio oggi frequente sia per i cittadini potenziali utenti della mediazione familiare sia per gli operatori che vi si accostano.

Si sono, nel tempo, costituite numerose altre associazioni di mediatori familiari sparse nel territorio con l'intento di diffondere quella che ormai si comincia a definire ormai una vera "cultura della mediazione", secondo adeguati criteri formativi e deontologici. Tra le tante, si è voluto dar spazio nel volume alla recente ma significativa esperienza di MED.eS., l'associazione di Mediazione e Solidarietà per la Famiglia e la Comunità, l'unica che ad oggi sembra aver superato le distinzioni di campo (familiare, sociale, scolastico, ecc.) nell'impegno di aggregare tutti i mediatori e i professionisti del sociale convinti e motivati alla diffusione di questa nuova risorsa. La missione di MED.eS. è quella di proporre, con il network nazionale ed internazionale, un modo costruttivo di risoluzione dei conflitti attraverso l'esperienza di mediatori qualificati nella mediazione in ambito familiare e comunitario, fruibili attraverso la rete interconnessa. L'obiettivo è quello di promuovere la cultura della mediazione attraverso convegni, tavole rotonde, corsi di formazione, pubblicazioni su riviste specializzate e sul web, uscendo dagli ambiti ristretti della pratica professionale di settore.

Il volume che qui presentiamo offre esperienze e riflessioni di rilievo intorno a una simile problematica in un'area come la Sicilia, centrale nel bacino del Mediterraneo ma marginale rispetto alla Mitteleuropa. Quanto allo specifico argomento della mediazione, la nostra Isola non è tra le ultime, a conferma di una sensibilità coltivata nel tempo da psicologi e avvocati, ma soprattutto dagli assistenti sociali che più e meglio dei primi sanno operare in gruppi interdisciplinari. Articolato in tre parti, il volume presenta le esperienze di mediazione svoltesi nelle aree di Palermo, Agrigento e Trapani, sulle stesse svolgendo adeguate riflessioni. Esse sono precedute o interpolate da analisi intorno al rapporto tra Mediazione, servizi e società civile, come pure al contributo che avvocati, magistrati e operatori dei servizi sono in grado di offrire nella gestione dei conflitti nei matrimoni misti e nell'affido condiviso: non è superfluo ricordare del resto che una delle prime leggi a contemplare la figura e l'opera del mediatore è la Legge 54/2006 che introduce aspetti legali di rilievo per la mediazione familiare con il ricorso all'affido condiviso.

A condurre le ricerche e a stendere i contributi sono state in gran parte assistenti sociali professioniste che prestano la loro attività nei Servizi sociosanitari della Regione Sicilia; le stesse che hanno offerto

per anni la loro collaborazione didattico–professionale nei Corsi di Laurea in Servizio Sociale che la Facoltà di Lettere dell’Università di Palermo ha gestito nella Sicilia centro–occidentale; le stesse infine che hanno collaborato attivamente allo svolgimento di un Master Internazionale in “Processi di mediazione: famiglie, comunità, culture” nel 2008/09 realizzato dall’Università di Palermo in partenariato con IL3–Università di Barcellona e l’Istituto Universitario IKUB di Sion (Svizzera), grazie alla disponibilità della sede argentina.

La curatrice del volume, oltre a coordinare con impegno, capacità e disponibilità gli interventi previsti nel Master, curando i dovuti rapporti con i docenti delle Università in convenzione, ha continuato a tenere le fila di un discorso ancora in progress di cui qui si presentano i primi risultati. Partendo dall’esperienza dei corsi di laurea sparsi nel territorio, il master realizzato in partenariato con i colleghi di altri Paesi, a sua volta costituisce uno dei primi, significativi esempi di internazionalizzazione, verso la quale è ormai decisamente orientato l’Ateneo palermitano. L’una e l’altra esperienza possono offrire conferma di come esso si collega alle più stimolanti esperienze formative europee, per un verso, e si apre al territorio, con il Servizio sociale più e meglio di altri corsi, per l’altro.

Non a caso, il filo rosso che lega l’esperienza e la riflessione degli autori del volume, è la testimonianza di uno sforzo e di una aspirazione a creare “una nuova cultura dell’intervento”: simile impegno può ben costituire un modo nuovo di pensare e di agire per i mutamenti possibili nelle realtà territoriali in cui operano.

Mario G. Giacomarra

## Mediazione, servizi, società civile: un orizzonte da esplorare

ROBERTA T. DI ROSA

La mediazione è una delle forme più innovative con cui la collettività ha cercato di affrontare la conflittualità legata all'aumento di complessità dei legami sociali e all'amplificazione delle differenze tra interessi, valori e obiettivi dei diversi attori della vita quotidiana.

Fenomeni come la mobilità sociale, l'industrializzazione, l'urbanizzazione, hanno reso instabili i luoghi tradizionali di socializzazione e di regolazione e hanno fatto sì che gli operatori sociali, la giustizia, la polizia, fossero sempre più chiamati ad intervenire a proposito di conflitti e difficoltà relazionali, richiedenti un trattamento sociale piuttosto che un'azione di ordine pubblico o giudiziaria.

Per fare fronte a questa situazione di crisi, da alcuni decenni a questa parte sono stati sviluppati diversi metodi di gestire il conflitto: in particolare sono state promosse vie alternative al modello giudiziario tradizionale, tanto che oggi si parla non solo di modi diversi dei conflitti ma anche di "metodi per la trasformazione costruttiva delle situazioni conflittuali".<sup>1</sup>

Tra questi, la mediazione nasce come fenomeno della post modernità, che prende le distanze dalla ricerca di una unica Verità e di una Ragione assoluta, proprie della Modernità, e va verso le piccole e individuali verità e ragioni dei singoli, per ricondurle, attraverso il rispetto e il riconoscimento reciproco, a forme più efficaci di convivenza.

1. E. ARIELLI, G. SCOTTO, *I conflitti*, Mondadori, Milano 1998.

## Mediazione tra risoluzione dei conflitti e intervento sociale

Il ricorso al processo di mediazione come sistema di risoluzione dei conflitti è, o dovrebbe essere, la conseguenza logica della presa di coscienza sulla varietà e il continuo mutamento della realtà sociale attuale, e costituisce una risposta alle necessità di una società sempre più plurale, per il suo potenziale di risoluzione e di gestione “individualizzate” di conflitti sempre diversi e inediti che sorgono tra individui e nelle comunità.

Questa consapevolezza si è fatta strada in Europa (dopo essersi diffusa negli Stati Uniti e in Canada) a partire dagli anni Settanta e ha trovato applicazione in diversi ambiti: penale, tra le alternative ai procedimenti giudiziari; nel mondo comunitario e politico, come uno strumento per lo sviluppo della coesione sociale; in ambito scolastico, per la gestione dei conflitti e per l’educazione a nuove regole di convivenza e ad un maggiore senso di responsabilità sociale, in ambito familiare, dove è stata sviluppata come nuova forma di intervento nella gestione dei conflitti e per la salvaguardia delle relazioni, in risposta al nuovo bisogno di cura dei legami aggrediti da conflitti distruttivi.

La mediazione rappresenta uno strumento positivo per comporre questioni e gestire conflitti, attraverso l’intervento di un mediatore che mantiene una posizione centrale e bilanciata tra le parti. Questa posizione terza consente al mediatore di aiutarli ad indirizzare e combinare le loro energie con lo scopo di elaborare degli accordi condivisi, senza rinunciare o accettare un compromesso insoddisfacente.<sup>2</sup>

La mediazione, però, si presenta oggi poco definita nelle sue forme applicative, in bilico il più delle volte tra l’essere uno strumento di sostegno e di semplificazione per la gestione delle controversie nel mondo del diritto e una sua diversa potenzialità, quella cioè di essere una nuova forma di gestione dei rapporti sociali. Dall’osservazione delle esperienze, emerge come la mediazione sia stata realizzata principalmente in tre forme. In primo luogo come strumento di gestione di conflitto individuale e sociale; in quanto tale, si è diffusa come

2. L. PARKINSON, *Family mediation*, Sweet & Maxwell, London, 1997. Edizione italiana a cura di C. Marzotto, *La mediazione familiare. Modelli e strategie operative*, Erickson, Trento 2003.



tecnica di soluzione del conflitto nella quale i protagonisti del diritto conservano uno spazio preponderante, mentre il mediatore è una terza persona che permette l'incontro e il confronto tra i protagonisti. In secondo luogo, la mediazione è stata proposta come processo di rinnovamento delle forme di partecipazione alla democrazia, ad esempio nei progetti basati sulla promozione di una partecipazione dei cittadini alle decisioni amministrative o politiche. Infine, in terzo luogo, la mediazione è stata offerta, in alcuni ambiti, come una forma di cura dei legami e come processo di apprendimento e di definizione condivisa di regole di convivenza, a partire dalla conoscenza e dal rispetto reciproci.

Le differenze di metodi riflettono chiaramente le concezioni multiple della convivenza democratica e delle sue maggiori sfide, vale a dire il rispetto della differenza dell'altro e la garanzia dell'accesso ai diritti.

Riflettere, dunque, sulla diffusione della mediazione pone alcuni interrogativi di ordine sociale e richiama l'attenzione sui cambiamenti necessari che comporta, non solo sul piano dei servizi, ma anche e soprattutto sul piano politico istituzionale, nello spazio politico e nella concezione stessa della cittadinanza e del diritto dei soggetti di partecipare come protagonisti ai percorsi di gestione dei loro problemi e delle loro difficoltà.

Nella loro applicazione più piena, infatti, le esperienze di mediazione diventano pratiche sociali nelle quali si costruiscono, attraverso l'interazione, i significati della partecipazione individuale, delle appartenenze culturali e del rapporto con la diversità.<sup>3</sup>

I principi della mediazione,<sup>4</sup> che mostrano l'apporto essenziale che essa può fornire alle altre forme di intervento sociale, si possono così riassumere:

- ricerca dell'aspetto positivo di ogni conflitto;
- incentivo alle manifestazioni pacifiche in seno alla comunità al fine di ridurre le tensioni esistenti e aumentare le possibilità di trovare soluzioni reali;

3. R.T. DI ROSA, *Mediazione tra culture*, PLUS, Pisa 2005.

4. P. GIULINI, *Il mediatore, un terzo uomo*, in AA.Vv. *Dare un posto al disordine*, EGA, Torino 1995.

- presa in carico da parte degli individui e della comunità della responsabilità dei propri conflitti;
- necessità della soluzione volontaria dei conflitti, promozione dello spirito di cooperazione della comunità.

Chi scrive infatti ritiene che guardare alla mediazione soltanto come una forma di intervento puntuale e sistematizzato sul conflitto trascuri la sua potenzialità generativa e rigenerativa del legame tra le persone. Esso può invece trovare piena espressione in un processo (più che in un intervento) animato dall'osservanza delle sue regole fondamentali: il riconoscimento reciproco tra le parti, la legittimità di tutti gli interessi, il rispetto della volontarietà delle parti tanto nell'accesso alla mediazione quanto alla continuazione della stessa, l'orizzontalità e la simmetria del processo, l'asimmetria degli accordi, la sostenibilità delle risorse necessarie e la competenza dei mediatori.<sup>5</sup>

Proprio per le potenzialità insite in una pratica animata da questi principi e da queste regole, chi scrive sostiene che lo spazio della mediazione non può essere quello della mera tecnica finalizzata alla soluzione di situazioni di conflitto; se così fosse, si continuerebbe a concepire il conflitto come disfunzionale, come qualcosa che altera l'equilibrio sociale; mentre, al contrario, può essere visto come una opportunità per il cambiamento, per il progresso e per la gestione partecipata e pacifica delle relazioni. In tal senso appare, più che disfunzionale, come una condizione costitutiva delle relazioni sociali. Piuttosto, ciò che è rilevante, ai fini della qualità e la stabilità delle relazioni, è il modo in cui il conflitto viene gestito, non l'assenza di conflitto.

Per comprendere meglio le conseguenze sulle relazioni delle modalità di gestione del conflitto, nel senso di cui si sta parlando, può essere utile richiamare i "tre modi umani di gestire il conflitto" individuati da Sennet:<sup>6</sup> nel primo, la colpa è sempre chi è al potere. Nel secondo è degli altri. Il terzo presuppone una assunzione di responsabilità da parte delle persone in conflitto: questa assunzione di responsabilità fa sì che l'individuo possa sentirsi protagonista, e che reciprocamente si

5. Per un approfondimento sui punti elencati cfr. S. PUNTES, *La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos*, Camara de Comercio de Bogota, Bogota 2007.

6. R. SENNETT, *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, il Mulino, Bologna 2003.

riconosca con l'altro e arrivi a rispettarlo nelle sue opinioni nei suoi interessi differenti.

Se il conflitto è gestito attentamente, non è necessariamente distruttivo: non implica inevitabilmente la distruzione di individui e comunità e delle relazioni all'interno e fra essi. È questo il modo promosso all'interno di uno spazio di mediazione, nel quale l'energia generata dal conflitto può essere utilizzata in modo costruttivo. Quando i conflitti vengono risolti in modo cooperativo invece che attraverso la contestazione, le relazioni possono uscirne migliorate e rafforzate: "risolvere un conflitto raramente ha che fare con chi ha ragione. Dipende semmai dal riconoscere e dall'apprezzare le differenze".<sup>7</sup>

Attraverso le pratiche di mediazione (ascolto, aiuto reciproco e gestione dei conflitti attraverso la comunicazione e la cooperazione) si può creare e diffondere una cultura della mediazione, instaurando condizioni che favoriscano un'esperienza umana positiva, dinamizzando la comunicazione e contribuendo all'apprendistato del sentimento di cittadinanza; far sì che i soggetti in conflitto possano sperimentare uno spazio di dialogo caratterizzato da valori di giustizia, di solidarietà e del rispetto delle differenze e delle competenze sociali, significa investire nella prevenzione delle forme di inciviltà e di violenza.

In mediazione, dunque, non si lavora soltanto per migliorare l'attitudine alla gestione del conflitto delle parti, stimolando le capacità collaborative di entrambi per fare in modo che essi si uniscano insieme per la risoluzione del problema; quello che si propone e si promuove è anche una nuova attitudine di interazione sociale, offrendo un contesto nel quale sviluppare le potenzialità relazionali delle parti.

In questo obiettivo si può ritrovare la complementarità e il legame più profondo tra lavoro sociale e mediazione: la valorizzazione e la ricerca dell'adesione dell'attore ad una soluzione la più consensuale e autonoma possibile, limitando l'intervento della terza parte. Il lavoro sociale di comunità si basa sul presupposto che in ogni comunità esistano delle risorse intrinseche, date sia dalle persone che la formano, sia dal territorio interessato; risorse da valorizzare e accrescere grazie all'aiuto di esperti agenti esterni integrato a quello della comunità stessa.<sup>8</sup>

7. T. CRUM, *The magic of conflict*, Touchstone Publications, London 1987, p. 49.

8. E.R. MARTINI, R. SEQUI, *Il lavoro nelle comunità*, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1995.

Attraverso la mediazione il soggetto impara a considerare la realtà circostante, sia individualmente che collettivamente, come una realtà coerente, oggettiva; in tal modo le percezioni soggettive, spesso causa del conflitto, vengono poste da parte, per costruire una rappresentazione comune.

In questa chiave di lettura, la mediazione diventa disvelamento dei legami latenti attraverso l'introduzione di un terzo in un contesto di facilitazione della comunicazione, in un'ottica di *empowerment* della capacità del soggetto di vivere la dimensione relazionale.<sup>9</sup> Attraverso una regolazione dei conflitti che passi dalla comunicazione e dal confronto, si contribuirà, infatti, alla ricostruzione dei legami sociali e delle reti di solidarietà.<sup>10</sup>

Secondo Bramanti,<sup>11</sup> il concetto di *empowerment* (...) fa riferimento a tre tratti trasversali costanti, ovvero:

- Un'ideologia che, trovando il suo fondamento nella teoria sociale critica, è profondamente democratica, emancipatoria, liberatoria dalla dipendenza, quando non dalla schiavitù, sia essa economica, morale o intellettuale, in cui versano individui in qualche misura sottomessi, assoggettati, privati, anche solo parzialmente, della loro autonomia, libertà e dei propri diritti. Persone che, anche se in misura decisamente differente, versano in una situazione di dipendenza passiva e passivamente quando non di impotenza (*learned helplessness*);
- Una condizione esistenziale, cognitiva e affettiva da conquistare e mantenere nel tempo: quella di chi si sente in situazione di controllo degli eventi, domina le variabili del suo contesto, percepisce se stesso come libero, autonomo, in una parola «auto-efficace»;
- Un processo che mette il soggetto, o il gruppo, *depowered* (o a rischio di *depowerment*), in grado di recuperare il sentimento del proprio valore, la padronanza della propria vita, il controllo del proprio contesto a partire da una rielaborazione della pro-

9. D. BRAMANTI, *Nuovi processi di mediazione di comunità. Alcune riflessioni da una prospettiva relazionale*, "Politiche sociali e servizi", n. 2, 2002, pp. 203–224.

10. AA.VV., *La médiation, les médiations*, Eres, Parigi 1999, p.10.

11. D. BRAMANTI, *Sociologia della Mediazione. Teorie e pratiche della mediazione di comunità*, FrancoAngeli, Milano 2005.