

La mediazione e il comune buon senso. Quasi un bilancio

Letizia Bindi

In questi due anni abbiamo lavorato con questa rivista a raccogliere una prima panoramica di contributi e di esperienze sulla mediazione, in Italia come all'estero, cercando di approfondire alcuni dei presupposti teorici che stanno alla base della nozione stessa di mediazione, il *milieu* culturale in cui essa è maturata e l'insieme disparato di pratiche e di percorsi di formazione e professionalizzazione cui essa fa riferimento.

Ne abbiamo dedotto, oltre alla estrema varietà delle esperienze e degli approcci alla questione – disciplinari, geografici, pratici – anche la necessità di andare a una

definizione maggiormente strutturata di cosa voglia dire oggi “fare il mediatore” nel nostro contesto nazionale e, più generalmente, in ambito europeo.

La relazione strettissima tra territorio e pratiche di mediazione, tra dimensione microcontestuale e stili di gestione dei conflitti è emersa a più riprese, così come la necessità di affrontare parallelamente la questione della professionalizzazione dei mediatori e le politiche sociali e di integrazione delle diversità che ai vari livelli istituzionali modificano necessariamente l'approccio al problema.

Tuttavia, sentiamo ancora che è necessario uno sforzo in avanti

Letizia Bindi è professore di Antropologia culturale presso l'Università degli Studi del Molise.

perché i *discorsi* sulla mediazione si sollevino da uno stile retorico tendenzialmente generalizzante e forniscano idee e strumenti più concreti di progettazione e definizione delle buone pratiche in materia di prevenzione e riduzione alternativa delle tensioni sociali e culturali ai loro vari livelli.

Prevale la sensazione che alcune parole chiave restino sullo sfondo di ogni riflessione sulla mediazione in un modo che, se da un lato sembra rendere la questione tremendamente omogenea, dall'altro offusca necessariamente le inevitabili differenze di contesto, di relazioni sociali e culturali in atto, la diversa *governance* di questi processi.

In tal senso, alcune definizioni-chiave: la mediazione come ponte, la mediazione come legame, come filo riannodato tra persone e comunità sembrano funzionare come formule onnicomprensive *buone da pensare*, ma sostanzialmente ancora vuote di contenuti e di pratiche concrete, mentre in realtà nel frattempo le pratiche vanno sedimentandosi nelle singole esperienze, a partire da comparti disciplinari molto ben identificabili e che necessariamente sbilanciano la mediazione stessa verso l'uno e l'altro insieme di saperi più o meno accademici pre-costituiti (giurisprudenza, sociologia, pedagogia, psicologia, non ultimo l'approccio antropologico).

Tuttavia, in primo luogo queste formule si impongono come definizioni di buon senso secondo le

quali si attribuisce valore positivo a qualsiasi atteggiamento, orientamento culturale o disposizione comunicativa e psicologica sospingano verso una maggiore apertura verso l'alterità e una superiore capacità di ascolto.

Naturalmente, è chiaro che tutto questo incontri favori e apprezzamenti, ma è proprio questa ampissima disponibilità a concordare con le tecniche e le teorie della mediazione che, di fatto, rischia di svuotare di senso la riflessione che su di essa si conduce da più fronti.

Affermare che trovare pacificamente un accordo o soluzioni inedite a conflitti progressivamente strutturatisi tra due individui o due comunità o gruppi (nei più diversi contesti di osservazione: famiglia, lavoro, quartiere, scuola, ecc.) può infatti voler dire tutto e niente.

È chiaro che una soluzione discorsiva e progressivamente affinata di composizione di una disputa è preferibile all'esponenziale accrescersi del tasso di tensione che, ad esempio, è riscontrabile in un'aula di tribunale o di fronte a un giudice di pace o ancora di fronte a un rappresentante dell'istituzione locale o ancora a una qualsiasi autorità (scolastica, professionale, ecc.). Il problema, semmai, è che fermarsi a questo generico auspicio e non riempire di contenuti concreti questo orientamento non sposta di molto l'efficacia delle pratiche di mediazione in sé e soprattutto non spiega come esse possano essere sedimentate e diffuse in modo sempre più forte presso le diverse comunità

In primo luogo si oppongono a

***Il senso comune
come limite***



EDITORIALE

questo tipo di approccio di buon senso, in sostanza inefficace nel concreto, l'urgenza di definire i luoghi e gli interlocutori reali di una pratica di risoluzione dei conflitti come questa, le forme di reclutamento, selezione e formazione degli operatori, la diffusione e pubblicizzazione presso le comunità di questo insieme di strumenti alternativi di composizione delle dispute senza le quali le pratiche in questione rischiano di restare qualcosa di imposto dall'alto – cosa massimamente contraddittoria per una pratica che si propone di raggiungere un maggior protagonismo delle parti in causa nella risoluzione della stessa – o peggio ancora, in alcuni casi, lettera morta.

Quali scenari?

Si può pensare allora di aumentare il grado di conoscenza e socializzazione delle esperienze già realizzate e di successo. Una sorta di archivio delle buone pratiche che consenta di individuare dove la diffusione della mediazione è riuscita a divenire qualcosa di realmente efficace

presso le comunità e soprattutto una scelta comunemente alla portata e presente alla mente dei potenziali utenti come strumento a disposizione realmente alternativo alle pratiche di risoluzione dei conflitti maggiormente e più storicamente formalizzate.

Dall'altro, si devono approntare proposte formative e percorsi di professionalizzazione che, pur non distruggendo il positivo tasso di informalità connesso a pratiche come queste, sappiano anche renderle riconoscibili e individuabili sia sul piano istituzionale che presso l'opinione pubblica.

Per far ciò è necessario definire un pacchetto irrinunciabile di saperi che caratterizzi tale professionalità, il grado minimo di ore di formazione richiesto, il tipo di esperienze e di *stage* previsti prima che il mediatore possa svolgere autonomamente la propria attività, le modalità di certificazione e di accreditamento delle diverse esperienze svolte e, non ultima, la questione dell'onorario che ancora risulta, specie per ciò che concerne la mediazione interculturale e

quella di comunità, troppo spesso irrisorio e soprattutto non qualificabile come professionalità autonoma, in grado di costituirsi per chi la svolge come unica o principale attività lavorativa.

In merito alla formazione molto si è scritto, anche su queste pagine: alcuni hanno fissato in un monte ore minimo (60, 150, 600 o ancora 800 in altri casi) il tempo della formazione, altri si sono soffermati maggiormente sulle competenze e sui saperi: socioantropologici, giuridici, psicologici, comunicativi o ancora sul training professionale più pratico (stage, *coaching*, simulazioni, casi-studio, apprendistato e affiancamento, ecc.). Tutto questo è estremamente utile e, anzi, quanto maggiore sarà il confronto tra le diverse proposte, quanto probabilmente potremo arrivare in tempi non eccessivamente lunghi a una standardizzazione dei percorsi formativi che, senza nulla togliere alla dinamicità e informalità del ruolo del mediatore, aiuterà a non avere più eccessive discrepanze tra il medesimo servizio prestato in contesti diffe-

renti, garantendo con ciò un'aspettativa di efficacia dell'intervento di negoziazione maggiore di quanto oggi non si possa prevedere.

Altri ancora hanno lungamente insistito sulla necessità di fissare un codice deontologico, una sorta di vademecum generale di principi e di doveri cui ogni mediatore dovrebbe ispirarsi (neutralità, discrezione, imparzialità, atteggiamento inclusivo, ecc.). Queste indicazioni di massima, se da un lato trovano i più concordi, non spostano di molto i problemi pratici e concreti di strutturazione e diffusione di una professionalità e, soprattutto, non sono esenti da aspetti controversi come, ad esempio, la questione cruciale della neutralità che, se da un lato è spesso auspicabile, dall'altro è per molti versi difficilmente raggiungibile – come più volte osservato – e in qualche caso anche irrealizzabile. In ultima istanza, vi sono casi in cui un buon mediatore non dovrebbe neppure ispirarsi a un principio di neutralità, ma semmai di ripareggiamento delle relazioni asimmetriche che intercorrono tra le due parti in cau-

EDITORIALE

'Common sense' come risorsa

sa per consentire a entrambi di incontrarsi e negoziare a pari livello.

Di fronte a questo scenario mobile, caratterizzato da forte dinamicità, ma anche da grande indecisione, è opportuno, pertanto, andare a discutere ogni aspetto della questione in modo distinto e considerare le diverse implicazioni derivanti dalla scelta di una prospettiva piuttosto che di un'altra nell'affrontare le questioni della mediazione.

Se da un lato le metafore guida dell'immaginario della mediazione e una certa agiografia della gestione dei conflitti finisce per somigliare tremendamente a una vulgata banalizzante, dall'altro proprio il ricorso alla categoria di *senso comune* può essere per altri versi preziosa e utile a fare un passo in avanti.

La stessa composizione informale dei conflitti risente di un'*aria di famiglia* legata alle pratiche tradizionali di risoluzione delle dispute che trovano proprio nel *common sense* alcune delle loro migliori risorse.

La stessa gestione informale delle relazioni sociali, la loro scarsa formalizzazione nel contesto locale ha molto da insegnare a tutti coloro che si apprestano a lavorare tra gruppi in conflitto o tra individui contrapposti da comuni interessi familiari e comunitari.

In tal senso, vi è un peso del senso comune importante per la mediazione da almeno due punti di vista: la maggiore logicità e il minor costo (finanziario, emotivo,

relazionale, ecc.) di una risoluzione informale delle dispute (una delle ragioni per cui la mediazione, anche di tipo legale, oggi trova grande seguito presso le stesse rappresentanze professionali); il fatto, poi, che per comprendere a fondo le ragioni che armano una parte in causa contro l'altra l'universo di *senso comune* di entrambe diviene la base principale di indagine per capire la radice delle loro dinamiche conflittuali. Lo stesso Geertz insisteva molto nelle sue riflessioni sull'idea che il *common sense* di ciascun gruppo o comunità osservata fosse in ultima istanza uno degli obiettivi principali della ricerca etnografica. L'universo di senso di ciascun individuo in fondo somiglia tremendamente all'insieme dei valori comuni al resto della propria comunità, con le necessarie varianti e distanze personali che però non intaccano nella sostanza l'adesione profonda a un insieme di criteri e valori generali e condivisi.

In tal senso, l'accezione deteriore e banalizzante del *buon senso comune* si viene a opporre a una decisamente in positivo e utile a inquadrare con una certa destrezza i punti cardine e i valori informanti ciascuna delle parti in conflitto e a facilitare la negoziazione tra di esse consapevoli che il lavoro stesso di mediazione consista semmai in primo luogo con l'erosione progressiva e non forzata proprio di alcuni aspetti di quel senso comune informatore.

Tra conformità e comune sentire c'è differenza, così come tra obbedienza ai dettami dettati da altri e

negoziazione di più inclusive regole nuove.

In tal senso, a quasi due anni dall'inizio di questa pubblicazione e sulla scia di alcuni momenti forti di dibattito di cui presto si darà conto,¹ sentiamo che sia doveroso rilanciare la nostra attività e la nostra richiesta di collaborazione, perché da questa rivista e dalle molte realtà che si riferiscono a essa provenga una sollecitazione nuova a discutere in modo concreto dei problemi più spinosi di questo complesso insieme di pratiche e perché dal diversificato universo per la programmazione di politiche locali nazionali inerenti la professionalità del mediatore e la sua formazione oltre che la strutturazione di luoghi e strutture consone alla crescita di questo tipo di servizio all'interno di strutture ufficiali o più informali.

Lo scenario migratorio in continuo mutamento, l'assetto dei servizi socio-sanitari in perenne trasformazione e il mutamento delle strutture portanti della nostra so-

cietà (famiglia, istituzioni, professionalità, sistemi di valori, ecc.) ci obbliga più che mai ad attrezzarci, perché quanto prima si dia forma a leggi specifiche e a regolamentazioni *ad hoc* che permettano di facilitare l'accesso alla mediazione piuttosto che l'accrescimento esponenziale delle ragioni di conflitto convinti che sia di *buon senso* confrontarsi assai più che litigare, ma consapevoli anche che il crinale tra l'una e l'altra via è esile come una lama e la deriva sempre alla portata.

In prospettiva

Note

¹ A breve sarà pubblicato, da questa stessa casa editrice, un volume che raccoglie i contributi a un convegno svoltosi nel novembre scorso presso l'Università degli Studi del Molise dedicato alla mediazione culturale e sociale nelle comunità, in cui buona parte delle questioni generali qui accennate sono state affrontate in

modo articolato e specifico. Si rinvia pertanto a questa imminente pubblicazione come punto di partenza per una discussione che si spera il più ampia possibile sulle pagine di questa stessa rivista. Cfr. L. Bindi (a cura), *Terre di mezzo. La mediazione sociale e culturale nelle comunità*, Cagliari, Punto di Fuga, in corso di stampa.

