Italianieuropei

rivista mensile anno XII n. 10/2012 Poste Italiane SpA Spedizione in A.P. D.L. 353/03 (conv. L. 46/04) Art. 1 comma 1, DCB Roma

IN COPERTINA
IL CIBO NEL BENE E NEL MALE

PRIMA PAGINA
RISPONDERE ALL'INDIGNAZIONE.
UN CAMBIAMENTO RADICALE

AGENDA
OBAMA. LA SFIDA CONTINUA

FOCUS
DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE

IO 2012

Stefania Lattuille
avvocato, è mediatrice e facilitatrice di processi partecipativi

SULLA GESTIONE DEI CONFLITTI SOFFIA IL VENTO DELLA NOVITÀ

Si va sempre più diffondendo in Italia l'utilizzo dei processi partecipativi e la mediazione delle controversie. Il principio comune alla base delle due pratiche è quello della responsabilizzazione dei cittadini e delle parti in lite, che acquisiscono finalmente un ruolo attivo, pur se facilitato o mediato, nella risoluzione dei loro problemi. Si tratta di un importante cambiamento culturale, che promuove i fruitori da semplici utenti a decisori.

Intendiamoci, non si tratta di una bora, ma di un venticello.
L'esperienza di progettazione partecipata nel quartiere Isola-Garibaldi di Milano relativa alla realizzazione del nuovo Centro civico del quartiere e alla riqualificazione del Cavalcavia Bussa[1] – che chi scrive segue dal giugno scorso – è decisamente interessante, anche per i valori di fondo che veicola e cui si accennerà di seguito. L'aspetto più entusiasmante sta però nel cambiamento dell'atteggiamento delle persone coinvolte, le quali, nel giro di qualche settimana, sono passate dal mostrarsi perplesse e diffidenti al manifestarsi appassionate, propositive e fattive, in un clima di grande energia: l'atmosfera è quella di un vero e proprio effetto rigenerante del senso di comunità. Il che, in questi tempi di scollamento tra politica e cittadini, costituisce già di per sé (a prescindere, quindi, dai risultati che vedremo più avanti) un bel traguardo!
D'altro canto, basta navigare su internet per verificare come, oltre all'esperienza milanese, anche nel resto d'Italia vada affermandosi l'utilizzo dei processi partecipativi,[2] proprio perché il coinvolgimento dei

1 Tale iniziativa, voluta dal Comune di Milano – attraverso l'assessorato al Decentramento e alla municipalità – e condotta da Marianella Sclavi (unitamente a una sessantina di cittadini che fanno parte della "cabina di regia" e quindi seguono le fasi del percorso dal punto di vista organizzativo, dando una mano nelle interviste e offrendo competenze gratuitamente), ha l'ulteriore obiettivo di far sì che nel quartiere Isola vi sia un gruppo di funzionari, operatori e cittadini in grado di promuovere e gestire percorsi di democrazia deliberativa.

2 Ovvero di quell'insieme di strumenti volti a promuovere la partecipazione dei cittadini, delle formazioni sociali e degli attori economici nelle decisioni della pubblica amministrazione.

cosiddetti *stakeholders* permette la creazione di progetti più adeguati ed efficaci, condivisi e quindi duraturi, con abbattimento del notevole contenzioso che spesso accompagna la realizzazione di opere pubbliche "calate dall'alto".[3]

Nello stesso vento di novità in materia di gestione dei conflitti rientra, poi, anche la mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali introdotta in Italia.[4] Il decreto legislativo 28/2010, in ottemperanza alla direttiva comunitaria 2008/58, ha infatti regolamentato l'istituto della mediazione, quale attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più parti nella ricerca di un accordo amichevole, nelle sue tre declinazioni di mediazione volontaria, di mediazione delegata dal giudice (il quale, in corso di causa, può ritenere opportuno invitare le parti a procedere alla mediazione) e di mediazione obbligatoria.

Con riferimento alla mediazione obbligatoria il decreto aveva previsto che, in determinate materie,[5] le parti in lite, prima di instaurare una causa davanti al giudice, dovessero obbligatoriamente rivolgersi a un mediatore per il tramite di un organismo di mediazione. Proprio nei giorni scorsi la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità costituzionale per eccesso di delega legislativa del suddetto decreto nella parte in cui ha previsto il carattere obbligatorio della mediazione; allo stato attuale non è quindi dato sapere quale ne sarà la sorte.[6] In ogni caso, tale normativa, sicuramente migliorabile (sussistendo, in particolare, problemi non solo in punto di obbligatorietà, ma anche con riferimento al controllo sugli organismi e alla qualità della formazione dei mediatori), sta permettendo in Italia la conoscenza e la sperimentazione di uno strumento alternativo di risoluzione dei conflitti da tempo utilizzato all'estero.

3 Tutto ciò mentre il Consiglio dei Ministri, lo scorso 30 ottobre, ha approvato «un disegno di legge, sul modello francese del Débat public, che introduce nel nostro Paese l'istituto della consultazione pubblica per la realizzazione delle opere di interesse strategico, così da consentire il coinvolgimento preventivo delle comunità e dei territori interessati, permettendo una maggiore condivisione delle informazioni e delle finalità dei progetti con le comunità locali».

4 Nel medesimo campo, in Italia si comincia a parlare di divorzio collaborativo, nuova procedura applicabile alla separazione e al divorzio, in cui il lavoro di confronto tra gli ex coniugi – affiancati da professionisti di varie discipline – è utilizzato proficuamente per smorzare i toni del conflitto e concentrarsi sui risultati comuni da raggiungere (in particolare, con riguardo ai figli).

5 Ossia condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, contratti assicurativi, bancari e finanziari, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica, da circolazione di veicoli e natanti, nonché da diffamazione a mezzo stampa o altro mezzo di pubblicità.

6 Il 24 ottobre scorso sul sito della Corte Costituzionale è apparso un comunicato stampa con il quale è stato detto solo quanto riportato testualmente: occorrerà quindi leggere la sentenza per comprendere la portata della pronuncia.

Le parti in lite, abituate a delegare la loro controversia al legale e, quindi, al giudice affinché stabilisca torti e ragioni, hanno cominciato a rivolgersi al mediatore (quale terzo neutrale e imparziale, mero facilitatore che non decide alcunché), con il quale si siedono intorno a un tavolo – affiancati dai propri legali, quasi sempre presenti in mediazione – per essere aiutati a riattivare i canali di comunicazione con la parte avversa, a far emergere interessi comuni o complementari, a verificare la possibilità di aprire un negoziato e quindi, eventualmente, di concludere un accordo conciliativo che sia soddisfacente per entrambi. In particolare, a Milano opera un nutrito gruppo di mediatori, convinti dell'utilità dello strumento (e dediti anche alla diffusione della conoscenza dello stesso), che si sta occupando di migliaia di controversie, incontrando un rilevante numero di persone, imprese e professionisti.

Ma cos'hanno in comune processi partecipativi e mediazione delle controversie, e perché costituiscono una rilevante novità? Anzitutto, come nei percorsi di democrazia deliberativa, i cittadini, insieme agli altri *stakeholders*, sono chiamati a far parte del processo decisionale della pubblica amministrazione e a "dire la loro" su questioni che li toccano personalmente e direttamente (quindi, a non limitarsi al voto, alla delega e al conseguente disinteresse), così in mediazione i confliggenti, anziché delegare la gestione della lite all'avvocato e al giudice, si riappropriano della loro controversia e vivono l'incontro deputato alla mediazione come un'occasione, unica e irripetibile, in cui sta a loro – e non ad altri – decidere se e come definire il conflitto che li riguarda.

I VALORI DI FONDO DEI PROCESSI PARTECIPATIVI COSTITUISCONO LA DECLINAZIONE AD AMPIO RAGGIO DEGLI STESSI PRINCIPI POSTI A FONDAMENTO DELLA MEDIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

D'altro canto, i valori di fondo dei processi partecipativi costituiscono la declinazione ad ampio raggio degli stessi principi posti a fondamento della mediazione delle controversie: facilitazione della comunicazione delle parti, ascolto attivo, condivisione delle informazioni, emersione di interessi e bisogni al di là delle posizioni, generazione di più opzioni, creazione di soluzione condivise, *empowerment* e responsabilizzazione delle parti.

In tutti e due gli ambiti, poi, il mediatore/facilitatore aiuta le parti a vivere la diversità come occasione per moltiplicare i punti di vista, a mettere in luce la complementarietà delle proposte risolutive e, quindi, a far sì che le parti/i partecipanti arrivino a soluzioni sentite come proprie, con conseguente aumento delle probabilità di realizzazione e sostenibilità dei

risultati finali del percorso intrapreso. Infatti, se i cittadini sanno bene come contribuire a risolvere la questione che il processo partecipativo intende affrontare (vivendola personalmente nella quotidianità), le parti in mediazione possono analogamente esprimere i propri bisogni e interessi, che molto spesso esulano da quella che è la soluzione dal punto di vista giuridico della controversia (e non sono, quindi, possibile oggetto della sentenza), ma la cui emersione permette di trovare un accordo. In altre parole, nei due campi vige il principio secondo cui chi più conosce la questione meglio può contribuire a risolverla. Con la conseguenza che quelli che sono strumenti introdotti a fini deflattivi (la mediazione) o di prevenzione del contenzioso (nel caso dei processi partecipativi) comportano in realtà un vero e proprio cambiamento culturale: l'affermarsi di un modo completamente nuovo di vedere la conflittualità e di gestirla, nonché di una responsabilizzazione dei cittadini con riferimento al governo delle cose che li riguardano e ai propri conflitti.

I PROCESSI PARTECIPATIVI SONO STRUMENTI CHE POSSONO AVERE UN LORO RILEVANTE SPAZIO APPLICATIVO, REALIZZANDO RISULTATI NOTEVOLI NON SOLO IN TERMINI DI EFFICACIA ED EQUITÀ DELLE SOLUZIONI CHE VI EMERGONO, MA ANCHE PER LE DINAMICHE RELAZIONALI CHE GENERANO

Sia chiaro, nessuno afferma che i processi partecipativi possano appianare le mille difficoltà della gestione della cosa pubblica o che la mediazione possa risolvere i problemi della giustizia civile italiana.
Si tratta, tuttavia, di strumenti che – come si è verificato all'estero – hanno un loro rilevante spazio applicativo, realizzando risultati notevoli non solo in termini di efficacia ed equità delle soluzioni che vi emergono, ma anche per le dinamiche relazionali che generano, elevando i partecipanti da utenti a decisori.
Non è un caso che mediazione e percorsi di democrazia deliberativa, come tutte le novità che costituiscono – di fatto – una svolta, siano incompresi e osteggiati, quantomeno nella fase iniziale.
Per quanto riguarda in particolare la mediazione, superati l'ostruzionismo prima e la diffidenza poi, soprattutto da parte degli avvocati, si incomincia a comprenderne l'utilità, in particolare in alcune materie, nonché la possibilità, da parte degli stessi legali, di sfruttare al meglio, nell'interesse del proprio assistito, le potenzialità che essa offre in un contesto che per le sue caratteristiche (quali il ruolo del mediatore, la presenza personale delle parti e la riservatezza) garantisce esiti conciliativi favorevoli, anche dal punto di vista della qualità degli accordi raggiunti.

Harrison Owen, inventore dell'Open Space Technology (OST),[7] paragona il metodo di lavoro di gruppo da lui creato alle rotelle delle biciclette dei bambini, che servono per insegnar loro a pedalare.
Come l'OST, anche le esperienze dei processi partecipativi e della mediazione delle controversie costituiscono degli "esperimenti sociali", i quali permettono di interiorizzare un nuovo modo di concepire la vita sociale e il rapporto con gli altri che metta al centro l'intelligenza collettiva.
Forse, diffondendosi l'utilizzo delle "varie" rotelline, arriveremo a un punto in cui, a forza di usarle, non serviranno più, perché avremo imparato tutti a pedalare senza. Con la precisazione che, di certo, non andremo in bicicletta da Milano a New York, ma in giro per la città – se ci fossero le piste ciclabili, poi – proprio sì!

7 L'Open Space Technology (OST) è un metodo, molto utilizzato anche nei processi partecipativi, che consente di gestire incontri e riunioni in modo semplice, informale, ma efficace.