



Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale
in Lavoro, Cittadinanza Sociale e Interculturalità

Tesi di Laurea

***Il tempo della Giustizia riparativa: un paradigma
solo giuridico o un nuovo approccio
nell'intervento sociale?***

Relatrice

Prof.ssa Francesca Campomori

Correlatrice

Prof.ssa Elisa Matutini

Laureanda

Francesca Agnolin 853496

Anno Accademico

2019/2020

***Il tempo della Giustizia riparativa:
un paradigma solo giuridico o
un nuovo approccio nell'intervento sociale?***

Francesca Agnolin

INDICE

| | |
|---|-------------|
| INTRODUZIONE..... | p.9 |
| | |
| CAPITOLO 1 | |
| CONFLITTI, PENA E GIUSTIZIA..... | p.13 |
| | |
| 1.1 CONFLITTO | |
| Origine, definizioni e caratteristiche..... | p.14 |
| 1.1.a Il conflitto dalle origini all'età contemporanea..... | p.14 |
| 1.1.b Caratteristiche e definizione di conflitto..... | p.18 |
| | |
| 1.2 LA PENA E LA GIUSTIZIA | |
| Definizioni ed evoluzioni dei due concetti..... | p.21 |
| 1.2.a Definizione di pena..... | p.21 |
| 1.2.b Evoluzione del concetto di pena e di giustizia nella storia: dalle origini all'età contemporanea..... | p.21 |
| | |
| 1.3 IN SINTESI | |
| Tre Modelli di Giustizia..... | p.33 |
| 1.3.a Modello Retributivo..... | p.33 |
| 1.3.b Modello Riabilitativo..... | p.33 |
| 1.3.c Modello Riparativo..... | p.34 |
| | |
| CAPITOLO 2 | |
| LA GIUSTIZIA RIPARATIVA | |
| Origini e Definizioni..... | p.35 |
| | |
| 2.1 PREMESSA..... | p.36 |
| 2.1.a Fallimento dei precedenti sistemi giudiziari..... | p.36 |
| 2.1.b Attenzione alla vittima..... | p.37 |
| | |
| 2.2 ORIGINI DELL'APPROCCIO RIPARATIVO..... | p.39 |

| | |
|--|------|
| 2.2.a Giustizia riparativa e la religione cristiana..... | p.39 |
| 2.2.b Giustizia Riparativa e le “società semplici”..... | p.41 |
| 2.3 DEFINIZIONE DI GIUSTIZIA RIPARATIVA..... | p.45 |
| 2.3.a Le prime definizioni..... | p.45 |
| 2.3.b Dibattito attuale: le definizioni dottrinali..... | p.48 |
| 2.4 LA GIUSTIZIA RIPARATIVA NELLA NORMATIVA NAZIONALE E INTERNAZIONALE..... | p.54 |
| 2.4.a Nazioni Unite: Basic principles on the restorative justice programmes in criminal matters..... | p.54 |
| 2.4.b Raccomandazione R (2010)1 del Comitato dei Ministri..... | p.54 |
| 2.4.c Linee guide per la Better Implementation of Mediation in the Member States of the Council of Europe..... | p.55 |
| 2.4.d Direttiva 2012/29/UE..... | p.55 |
| 2.5 LA GIUSTIZIA RIPARATIVA In sintesi..... | p.58 |

CAPITOLO 3

ASCOLTO, EMPATIA, RICONOSCIMENTO DELL'ALTRO, VERGOGNA E FIDUCIA

| | |
|---|-------------|
| Le parole chiave della giustizia riparativa..... | p.59 |
| 3.1 ASCOLTO..... | p.60 |
| 3.1.a Ascolto: definizioni e caratteristiche..... | p.60 |
| 3.1.b Ascolto e Giustizia Riparativa..... | p.63 |
| 3.2 EMPATIA..... | p.65 |
| 3.2.a Premessa sull'empatia..... | p.65 |
| 3.2.b Definizioni e caratteristiche dell'empatia..... | p.68 |
| 3.2.c L'empatia e la giustizia riparativa..... | p.69 |
| 3.3 RICONOSCIMENTO DELL'ALTRO..... | p.70 |

| | |
|--|-------------|
| 3.3.a Premessa sul riconoscere l'altro..... | p.70 |
| 3.3.b Le narrazioni dell'altro: breve excursus sulle Scritture Religiose e sulla filosofia ebraica ed ermeneutica..... | p.71 |
| 3.3.c Il riconoscimento dell'altro e la giustizia riparativa..... | p.74 |
| 3.4 VERGOGNA..... | p.75 |
| 3.4.a Premessa sulla vergogna..... | p.75 |
| 3.4.b Definizione e tipologie di vergogna..... | p.76 |
| 3.4.c La vergogna e la giustizia riparativa..... | p.78 |
| 3.5 FIDUCIA..... | p.79 |
| 3.5.a Premessa sulla fiducia..... | p.79 |
| 3.5.b La fiducia dell'analisi filosofica e sociologica..... | p.80 |
| 3.5.c La fiducia e la giustizia riparativa..... | p.82 |
| CAPITOLO 4 | |
| METODOLOGIE DELLA GIUSTIZIA RIPARATIVA..... | p.85 |
| 4.1 I PROGRAMMI DELLA GIUSTIZIA RIPARATIVA..... | p.86 |
| 4.1.a Elementi definatori..... | p.86 |
| 4.1.b La riparazione al danno..... | p.87 |
| 4.1.c Metodologie della giustizia riparativa..... | p.89 |
| 4.2 VICTIM OFFENDER MEDIATION o MEDIAZIONE PENALE..... | p.91 |
| 4.2.a Il senso della mediazione..... | p.91 |
| 4.2.b Definizione..... | p.92 |
| 4.2.c Le fasi della mediazione..... | p.94 |
| 4.2.d Gli esiti della mediazione..... | p.97 |
| 4.3 IL FAMILY GROUP CONFERENCING..... | p.100 |
| 4.3.a Definizione e obiettivi..... | p.100 |
| 4.3.b Modalità operativa..... | p.101 |

| | |
|---|--------------|
| 4.4 I RESTORATIVE CIRCLES E RESPONSIVE CIRCLES..... | p.104 |
| 4.4.a Premessa..... | p.104 |
| 4.4.b Restorative circles e responsive circles..... | p.105 |
| 4.4 I PROGRAMMI RIPARATIVI AL LIVELLO INTERNAZIONALE E EUROPEO... | p.109 |
| 4.4.a Nuova Zelanda e Australia..... | p.109 |
| 4.4.b Stati Uniti d'America e Canada..... | p.110 |
| 4.4.c Sudafrica..... | p.110 |
| 4.4.d Europa..... | p.110 |
| | |
| CAPITOLO 5 | |
| PRATICHE RIPARATIVE NEI CONTESTI EXTRA-PENALI..... | p.117 |
| 5.1 DALLA RESTORATIVE JUSTICE ALLA RESTORATIVE PRACTICE PER GESTIRE I CONFLITTI..... | p.118 |
| 5.2 CONFLITTI A SCUOLA..... | p.122 |
| 5.2.a Il conflitto e la mediazione scolastica..... | p.122 |
| 5.2.b Il mediatore scolastico..... | p.128 |
| 5.2.c Metodologia: fasi, tecniche e strumenti | p.129 |
| 5.2.d Mediazione scolastica e giustizia riparativa..... | p.136 |
| 5.3 CONFLITTI NEI QUARTIERI..... | p.138 |
| 5.3.a I conflitti e mediazione sociale..... | p.138 |
| 5.3.b Il mediatore sociale..... | p.142 |
| 5.3.c Metodologia della mediazione sociale..... | p.143 |
| 5.3.d La mediazione sociale i sintesi: una proposta operativa..... | p.146 |
| 5.3. e Il Centro di mediazione sociale e dei conflitti di Padova..... | p.150 |
| 5.3.f Mediazione sociale e giustizia riparativa..... | p.153 |
| 5.4 CONFLITTI NELLA COPROGETTAZIONE..... | p.155 |
| 5.4.a Conflitti e processi di coprogettazione | p.155 |

| | |
|--|--------------|
| 5.4.b Metodologie: fasi, tecniche e strumenti..... | p.158 |
| 5.4.c La negoziazione integrativa e la giustizia riparativa..... | p.161 |
| | |
| CAPITOLO 6 | |
| CONCLUSIONI..... | p.163 |
| | p.164 |
| 6.1 CONCLUSIONI..... | |
| 6.2 LA MEDIAZIONE: UNA BEST PRACTICE..... | p.166 |
| 6.3 MEDIAZIONE UMANISTICA..... | p.169 |
| | |
| SITOGRAFIA..... | p.175 |
| | |
| BIBLIOGRAFIA..... | p.181 |

INTRODUZIONE

Le dinamiche sociali sono profondamente mutate dalla seconda metà del Novecento. L'urbanizzazione, lo sviluppo economico, l'iper-connessione grazie alla diffusione di internet e dei mezzi di spostamento sempre più veloci; hanno contribuito a cambiare completamente lo scenario mondiale. Se da un lato si può vedere un'enorme sviluppo economico e commerciale dettato dalle politiche neoliberiste, dall'altro il tessuto sociale è più fragile e frammentato. Il senso di appartenenza a una comunità rimane un'esperienza per pochi e la partecipazione degli individui diminuisce. Aumentano i conflitti, non solo macro ma anche a livello micro tra individui e gruppi sociali, e si diffondono in più ambiti della vita sociale. La classica risposta autoritaria alla risoluzione del conflitto, tuttavia, sembra non essere efficace ed è quindi necessario ripensare a delle nuove modalità di gestione del conflitto che riescano a rinforzare il tessuto sociale e a promuovere il senso di appartenenza a un luogo e a una comunità. Lavorare in questa direzione, è un passo obbligato per gli operatori del sociale che lavorano a più livelli, in quanto permette loro di lavorare *con* la comunità attivando percorsi di empowerment e cittadinanza attiva; affinché la comunità stessa diventi

protagonista della *res publica*.

Per queste ragioni in “*Il tempo della Giustizia riparativa: un paradigma solo giuridico o un nuovo approccio nell’intervento sociale?*” verrà descritto l’approccio mediativo in più campi della vita sociale, come strumento per gestire “realmente” i conflitti così da ri-affidare il potere alle persone. I primi capitoli trattano di cosa si intende per conflitto, pena e giustizia per approfondire successivamente il paradigma della *Giustizia Riparativa*. Si è scelto di partire dalla *restorative justice*, oltre che per un forte interesse personale, perché ritenuto l’approccio che in questa fase storica può rispondere al meglio ai conflitti giudiziari, poiché promuove l’accoglienza e il perdono e permette ai soggetti coinvolti di non vivere nel rancore ma di ri-costruire.

La seconda parte confronterà la giustizia riparativa con altri approcci mediativi in contesti extra-penali (la scuola, il quartiere e i processi di co-progettazione) in quanto ritenuti ambiti di forte rilevanza per l’intervento sociale. Lavorando con la scuola si lavora in prevenzione affinché i bambini e i ragazzi acquisiscano strumenti per gestire futuri conflitti. Lavorare con gli abitanti dei quartieri permette di gestire il conflitto “qui ed ora”. Lavorare con un’ottica mediativa nel processo di co-progettazione, permette di realizzare politiche pubbliche realmente partecipate e co-costruite da più soggetti, così da rispondere ai veri bisogni emergenti.

Operare seguendo un approccio mediativo a più livelli (istituzionale e sociale) permette di gestire i conflitti e contemporaneamente promuove le comunità locali.

In particolare nel primo capitolo verrà data una definizione di “conflitto” e saranno indicate le sue caratteristiche e gli elementi che lo causano. Il tema del conflitto verrà connesso con i concetti della pena e della giustizia, attraverso una sintetica narrazione storico-filosofica concludendo con la definizione dei tre modelli di giustizia distinti sulla base della composizione dei conflitti: modello retributivo, modello riabilitativo e modello riparativo. Il secondo capitolo approfondirà il paradigma della *giustizia riparativa*, riportandone una definizione e tentando di offrire uno scenario il più completo possibile sulle sue origini.

Nel terzo capitolo saranno esposti gli elementi che caratterizzano la giustizia riparativa e allo stesso tempo il lavoro sociale: ascolto, empatia, riconoscimento dell'altro, fiducia e vergogna.

Il quarto capitolo è finalizzato a capire nel concreto cosa si intende quando si parla di giustizia riparativa. Verranno infatti descritte le principali metodologie e tecniche di giustizia riparativa maggiormente utilizzate nello scenario italiano ed europeo. Nello specifico si tratterà della mediazione penale, del dialogo riparativo e del family conference, strumento che dà importanza al ruolo della famiglia e della comunità coinvolte nel conflitto.

Il quinto capitolo analizzerà come degli elementi caratterizzanti la giustizia riparativa possono essere utilizzati in contesti extra-penali per gestire il conflitto a scuola, nei quartieri e nei processi di co-progettazione.

Al termine della trattazione si mostrerà come la mediazione sia in stretta connessione con il lavoro dell'assistente sociale, e in generale nel lavoro sociale.

Capitolo 1

CONFLITTI, PENA e GIUSTIZIA

Con il primo capitolo si intende introdurre il tema della giustizia riparativa partendo dai concetti di conflitto, pena e giustizia.

Verrà proposto un excursus storico di come veniva trattato il “conflitto” per poi definirlo e indicarne le caratteristiche e le cause.

Il tema del conflitto verrà connesso con i concetti della pena e della giustizia, i quali verranno sviluppati nel secondo paragrafo. Anche in questo caso verrà offerta una narrazione storico-filosofica dei due concetti adottando un’ottica cristiano-occidentale, in quanto i temi di giustizia e mediazione (affrontati nei capitoli successivi) verranno trattati all’interno di un contesto puramente occidentale.

Si passerà dalla concezione di giustizia delle tragedie greche, al concetto di pena nella religione cristiana, alla filosofia umanista e illuminista e trattando il dibattito tra penalisti moderni e contemporanei.

Il capitolo primo terminerà con la definizione dei tre modelli di giustizia distinti sulla base della composizione dei conflitti: modello retributivo, modello riabilitativo e modello riparativo.

1.1 CONFLITTO

Origine, definizioni e caratteristiche

Quando si tratta della pena e della giustizia non si può escludere il concetto di conflitto. La conflittualità è stata trattata da diversi studiosi in maniera differente. Grazie ai lavori precedenti è possibile oggi dare una definizione di conflitto e delinearne alcune caratteristiche

1.1.a Il conflitto dalle origini all'età contemporanea

L'idea di conflitto come motore di tutte le cose viene sostenuta da Eraclito¹, il quale descrive il conflitto come una forza positiva.

Il bilanciamento di forze contrapposte è la natura dell'universo: l'armonia del mondo è concorde e discorde allo stesso tempo, composta da due forze che si muovono in direzioni opposte ma verso lo stesso obiettivo. Eraclito parla di un'armonia in controtensione. *Pòlemos* (la guerra, lo scontro, la tensione) è il “*Padre e re di tutte le cose*”². Tra tutti i contrari dell'universo esiste un rapporto preciso che porta all'unità.

Il filosofo sostiene:

*“Occorre sapere che il conflitto (pòlemon) è comune, e che il contrasto giustizia, e che tutte le cose accadono secondo contrasto e necessità” e che in ciò “discorda sta l'armonia più bella”*³

¹Eraclito di Efeso – filosofo greco nato nel 544 a.C. e morto nel 483 a.C. circa. Le sue riflessioni si concentrano su tre concetti: il movimento, i contrari e il rapporto (logos) creatore di armonia.

²Eraclito di Efeso, frammento 53

³Eraclito di Efeso, frammento 80

Anassimandro⁴ sostiene, tuttavia, una visione completamente opposta: il conflitto come ingiustizia (il concetto verrà ripreso al § 1.2.b).

La riflessione sul conflitto è legata alla dimensione politica, che si concentra sulle modalità di regolazione e controllo del conflitto interno o esterno alla polis. L'idea che il conflitto è un elemento intrinseco della politica, nasce con la democrazia Ateniese del IV secolo a.C, tramite il concetto di incontro e scontro di opinioni. Con i sofisti⁵ si afferma un'idea di conflitto esercitato tramite la parole, e che non esista un'idea vera e giusta ma soltanto un'idea che prevarica e vince sugli altri.

Ma se i sofisti sostengono un “relativismo del potere”, Platone e Aristotele, invece, ritengono il concetto inaccettabile: il conflitto destabilizza l'ordine e l'armonia; è un elemento negativo per l'universo⁶.

Successivamente, anche filosofi come Agostino⁷, Tommaso⁸ e Rousseau⁹, definiscono il conflitto come uno squilibrio della natura umana: l'uomo è un animale sociale che si organizza in società per raggiungere l'armonia e il conflitto è una patologia. Per Rousseau lo stato di natura “è una condizione di equilibrio tra i bisogni e la necessità

⁴Anassimandro di Mileto – filosofo presocratico nato nel 610 a.C. e morto nel 547 a.C. circa. Fu un esperto cartografo e interprete di fenomeni naturali e successivamente un teorico dell'interpretazione dell'universo.

⁵Movimento eterogeneo di filosofi dell'Atene della prima metà del V sec. a.C. Il loro compito era insegnare con finalità educative. La sofistica sostiene il relativismo del sapere, inteso come forma di soggettivismo, da importanza allo studio dell'arte della retorica e della dialettica.

⁶Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*, Bruno Mondadori, 2003, p,1

⁷Agostino Aurelio – Dottore delle Chiesa, filosofo, teologo e vescovo nato nel 354 a Tagaste e morto a Ippona nel 430 a.C. Ha influenzato profondamente il pensiero medioevale e moderno con temi come il concetto filosofico di volontà e l'idea di filosofia della storia. Contribuisce significativamente nel campo della filosofia del linguaggio.

⁸Tommaso D'Aquino – teologo e filosofo nato a Roccasecca nel 1225/1226 circa e morto a Fossanova nel 1274. Esponente della Scolastica, rappresenta uno dei maggiori pilastri teologici e filosofici della Chiesa cattolica.

⁹Rousseau Jean-Jacques – filosofo e scrittore francese nato a Ginevra nel 1712 e morto a Ermenonville, Oise, nel 1778. Concentra i suoi studi sulla lettura di Hobbes e elaborando e argomentando la teoria del contratto sociale.

di soddisfarli”¹⁰. La legge e il diritto sono necessari perché si fondano sulla verità dell’armonia. Concetti simili di armonia, ordine e consenso vengono ripresi dalla filosofia confuciana, la quale rigetta qualsiasi forma di conflittualità¹¹.

Durante l’epoca moderna, il paradigma di conflitto come qualcosa da rigettare assolutamente viene respinto da pensatori come Machiavelli¹² e Hobbes¹³; i quali sottolineano come il conflitto sia elemento essenziale dell’essere umano, il quale crea relazioni basate sulla competizione individualistica, alimentate dalla passione e egoismo personale¹⁴.

Il conflitto diventa *irrazionale e condizione naturale* dell’essere umano, e l’unico modo per superare la logica “tutti contro tutti” è utilizzare la ragione, tramite la quale trasformare l’egoismo individuale in egoismo di Stato. Machiavelli, aggiunge, che il conflitto è il principio della libertà politica ed elemento strumentale dell’ordine politico. John Locke¹⁵ spinge, invece, verso un’accezione positiva della conflittualità dentro la politica, elaborando la prima teoria liberale dello stato. Per il filosofo la libertà individuale non crea un conflitto generalizzato ma è un diritto, in quando assume una funzione essenziale di controllo del potere. A tale pensiero si collega Adam Smith¹⁶, forte sostenitore della libertà individuale, e come questa non debba essere limitata dallo

¹⁰Severino E, *La Filosofia Moderna. I grandi problemi dal pensiero moderno da Cartesio a Hegel*, Biblioteca Universale Rizzoli, 1984, p.147

¹¹Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*, Bruno Mondadori, 2003, p,1

¹²Machiavelli Nicolò – Pensatore e letterato italiano nato a Firenze nel 1469 e morto nel 1527. Sostiene fortemente, durante la sua fase politica, che nei rapporto tra Stati e Principi solo la forza e le armi sono decisive.

¹³Hobbes Thomas – filosofo politico inglese nato a Westport, Malmesbury nel 1588 e morto a Hardwicke nel 1679. Descrive una natura umana competitiva ed egoista.

¹⁴Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*, Bruno Mondadori, 2003, p,2

¹⁵Locke Jhon – filosofo inglese nato a Wrington, Somersetshire nel 1632 e morto a Oates, Essex nel 1704. Fu uno dei promotori dell’Illuminismo inglese e europeo. Elabora la teoria contrattualista e sostiene i diritti individuali.

¹⁶Smith Adam – economista e filosofo nato a Kirkcaldy, Scozia, nel 1723 e morto a Edimburgo 1790. Ritenuto uno dei primi economisti classici. Sostenitore del liberismo e della mano invisibile dello Stato.

stato, in quanto porta a una sana concorrenza che a sua volta aumenta la produttività dello stato.

Marx¹⁷, infine, non rinnega il conflitto della società e sostiene la trasformazione attiva della relazione conflittuale attraverso la rivoluzione. Con il pensatore tedesco, il tema del conflitto passa da una dimensione filosofica a una sociologica.

Durante l'epoca contemporanea, si affermano le idee di Georg Simmel¹⁸, il quale sostiene che il conflitto svolge una funzione integrativa, poiché è comunque un'interazione tra i soggetti coinvolti. Il conflitto sociale comporta un riconoscimento reciproco,

Per Weber¹⁹:

“Una relazione sociale va definita come lotta nella misura in cui l'agire è orientato all'imposizione della propria volontà contro la resistenza della o delle parti”.

Per il sociologo il conflitto è un elemento di dinamizzazione della società e permette di individuare il personale politico più adatto e il gruppo di lavoro più efficiente. La burocratizzazione dello Stato viene vista negativamente dallo studioso, in quanto impedisce l'emergere di un conflitto.

Secondo Ralf Dahrendorf²⁰ il conflitto è inevitabile, in quanto la società è costruita sulla disuguaglianza di un gruppo a discapito di un altro e quindi è ovvio che nascano dei conflitti di potere al suo interno.

¹⁷Marx Karl – filosofo, economista e sociologo tedesco nato a Treviri nel 1818 e morto a Londra nel 1883. Sostenitore della lotta di classe e della rivoluzione operaia.

¹⁸Simmel Georg – filosofo e sociologo tedesco nato a Berlino nel 1858 e morto a Strasburgo 1918. Uno dei fondatori della moderna sociologia del conflitto.

¹⁹Weber Max – filosofo, sociologo e storico tedesco nato a Erfurt nel 1864 e morto a Monaco di Baviera nel 1920. Studia le azioni tipiche e il comportamento degli esseri umani.

²⁰Dahrendorf Ralf – sociologo tedesco naturalizzato britannico nato ad Amburgo nel 1929 e morto a Colonia nel 2009. Esponente del neoliberismo, rigetta le idee di Marx sul conflitto sociale, poiché sostiene che le dinamiche e i movimenti sociali sono mutati rispetto all'800.

Anche la psicologia sociale si è interessata del tema del conflitto, andando a sottolineare l'influenza del contesto sociale sul comportamento degli individui, l'importanza del significato che le persone attribuiscono alle situazioni, e l'idea che individui e collettività vanno trattati come un sistema in perenne tensione, dove il comportamento di ciascuno è sempre influenzato dalle situazioni che lo circondano.

1.1.b Caratteristiche e definizione di conflitto

Nei fenomeni conflittuali è possibile andare a delineare delle “arene del conflitto”, in base a se il conflitto si concretizzi a:

1. *livello micro*: nelle relazioni individuali, faccia a faccia;
2. *livello meso*: nelle relazioni che si instaurano al livello sociale intermedio rispetto alla dimensione e alla complessità;
3. *livello maso*: rientrano i conflitti che si realizzano al livello di grandi aggregati sociali e politici.

Per ogni arena è possibile distinguere le diverse tipologie di conflitti, in base a se avvengono dentro o fuori a unità simili. Occorre sottolineare che nel conflitto intervengono molteplici dimensioni, strutture e soggetti, e che le dinamiche che ne derivano debbano essere affrontate adottando un approccio multidisciplinare. Di seguito viene riportata una tabella sintetica²¹ con descritte le diverse tipologie di conflitto:

| | Conflitti intra-unità | Conflitti inter-unità |
|-----------------------|---|---|
| <i>Persona</i> | Dilemma, patologie psicologiche | Conflitto interpersonale |
| <i>Gruppo</i> | Conflitto interpersonale, intragruppo | Conflitto tra gruppi |
| <i>Organizzazione</i> | Conflitto interpersonale tra gruppi intraorganizzati | Conflitto tra organizzazioni |
| <i>Società</i> | Conflitti tra gruppi, organizzazioni, movimenti sociali | Conflitti tra società e stati: etnici, internazionali |

²¹Tabella estratta da: Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*.

Per dare una definizione di conflitto è possibile adottare un approccio orientato all'azione o un approccio strutturale al conflitto.

L'*approccio orientato all'azione* ammette l'esistenza del conflitto con la presenza di almeno due agenti che hanno obiettivi incompatibili ed attuano azioni osservabili.

Glasl F. definisce il conflitto:

“il conflitto sociale è un’interazione tra agenti, in cui almeno un attore percepisce un’incompatibilità con uno o più altri attori nella dimensione del pensiero e delle percezioni, nella dimensione emozionale, e/o della dimensione della volontà in maniera tale che la realizzazione (dei propri pensieri, emozioni, volontà) venga ostacolata da un altro attore”

Con l'*approccio strutturale al conflitto*, invece, l'attenzione viene posta sul sistema sociale a cui appartiene l'individuo (singolo o gruppi) inserito nella dinamica conflittuale.

Nel conflitto, quindi, è necessaria un'interazione, che gli attori coinvolti condividano lo stesso spazio sociale e che entrambi i soggetti (individuali o collettivi) si riconoscano all'interno di una dinamica conflittuale.

Sono stati definiti almeno tre elementi che costituiscono la dinamica conflittuale²²:

1. *La contraddizione di base*: nasce dall'incompatibilità tra gli scopi degli attori, o tra la necessità di soddisfare i propri bisogni e l'impossibilità di farlo a causa delle strutture sociali;
2. *Il comportamento*: le azioni che gli attori mettono in campo per gestire il conflitto;
3. *Gli atteggiamenti*: l'insieme delle percezioni, pensieri ed emozioni che vivono gli attori a causa del conflitto, le quali determinano il comportamento e le interpretazioni di quello che sta accadendo.

²²Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*, Bruno Mondadori, 2003, p. 11-12.

I conflitti, in generale, nascono da una scarsità che un sistema di valori percepisce come bene desiderabile. Le tipologie di incompatibilità degli obiettivi, o delle questioni nel conflitto, formano le cause del conflitto.

- a) Controllare le risorse materiali o di posizione;
- b) La rivendicazione dei valori o sistemi di valore che devono dominare;
- c) Credenze differenti;
- d) Diverse aspettative e aspirazioni rispetto alla relazioni tra due o più soggetti;
- e) Per preservare la sopravvivenza;
- f) Conflitti irrealistici, ossia quelli iniziati affinché siano un capro espiatorio.

L'elemento della violenza è spesso legato al conflitto, la quale può essere applicata in modo coercitivo per mantenere o rompere l'ordine sociale.

Con lo stato moderno si afferma il *monopolio della violenza legittima*, dove lo Stato è garante e attua tutte le misure necessarie per ridurre od eliminare le forme di violenza, adottando allo stesso tempo strumenti coercitivi.

La gestione dei conflitti da parte dello Stato avviene attraverso il diritto: il diritto civile si occupa delle controversie tra i cittadini, mentre il diritto penale ha il compito di reprimere chi viola le regole e chi esercita atti di violenza.

Il diritto diventa, così, strumento di legittimità dell'uso della violenza da parte dello stato.

1.2 LA PENA E LA GIUSTIZIA

Definizioni ed evoluzioni dei due concetti

1.2.a Definizione di pena

Con il termine pena, dal latino *poena* «castigo, molestia, sofferenza», si indica la punizione e il castigo inflitti a chi ha commesso una colpa o ha causato un danno a un altro soggetto. In riferimento alla giustizia umana si intende una sanzione inflitta dall'autorità giudiziaria nel rispetto di precise disposizioni processuali a chi abbia commesso un reato.

Negli ordinamenti giuridici moderni la pena è personale e può essere inflitta solo se prevista dalla legge. La pena, inoltre, deve essere finalizzata alla rieducazione del condannato.²³

1.2.b Evoluzione del concetto di pena e di giustizia nella storia: dalle origini all'età contemporanea

Dalla giustizia divina alla pena necessaria

Sin dagli inizi della civiltà occidentale il concetto di pena viene trattato principalmente analizzando la coscienza individuale e collettiva, ancora prima che assuma un assetto normativo.

All'interno della discussione animista, religiosa e poi filosofica e letteraria del mondo classico, il concetto di pena assume una valenza antropologica e viene messa in rapporto con altri significati come la libertà, la responsabilità e l'espiazione.

Già nell'antichità grazie all'intreccio tra la cosmologia, psicologia collettiva e sfera normativa, vengono collocate le rappresentazioni tragiche dell'antica Grecia. Eschilo, tragico ateniese nato a Eleusi nel 525 circa e morto a Gela tra il 456-455 a. C., tratta del

²³Definizione da <https://www.treccani.it/vocabolario/pena/> (consultato al 5 novembre 2020).

tema della giustizia come un qualcosa di garantito dagli dei, i quali fanno fronte alla colpa infliggendo punizioni agli uomini. Tramite il dolore, l'uomo acquisisce maggiore consapevolezza e responsabilità. Scontando la pena, l'uomo si rende conto che esiste un ordine che regola le cose e il mondo.

Nei *Sette a Tebe*, Eteocle e Polinice muoiono uno per mano dell'altro e compiendo la maledizione che pesa su di essi perché figli di Edipo; nell'opera risalta così il tema della relazione tra l'agire individuale e le colpe della famiglia.

Questo problema ritorna più marcato nell'*Orestea* (trilogia che contiene le tragedie *Agamennone*, *Coefore*, *Eumenide*), dove la tensione tra dolo e colpa avviene tra due generazioni della stessa famiglia.

Il poeta, in queste opere, fa emergere come questa tensione verso la colpa porta all'affermazione di una legge superiore di giustizia.

Nelle *Supplici* infatti, emerge un Zeus onnipotente fra tutti gli dei, onnipotenza che ha come unico fondamento la giustizia²⁴.

Della connessione necessaria e fragile tra colpa e pena si parla già nell'antichità arcaica. In un frammento di Anassimandro si trova il dualismo tra *dika e adika*, ossia tra giustizia e ingiustizia, all'interno di una concezione cosmica. Essendo gli enti particolari nati da una rottura dell'unità originaria, si è creata un'ingiustizia sin dal principio che deve essere riparata, tramite un movimento uguale e contrario capace di ristabilire l'unità e l'ordine preesistente. La nascita degli enti è una colpa che deve essere riparata tramite una pena proporzionale.

Eraclito sostiene il medesimo concetto. Quando vi è una rottura dell'armonia dell'ordine originario, è necessario ricompensare l'ordine infranto, e nemmeno il sole può contrastare le regole e deve rimanere nei propri limiti e confini.

²⁴Eschilo, *le Tragedie*, traduzione, introduzioni e commento a cura di Monica Centanni, Ardoldo.

“Eraclito scrive che il sole non oltrepasserà le misure che gli sono state assegnate, altrimenti le Erinni, che sono ministre della giustizia, lo afferreranno e lo ricondurranno all’interno dei confini che gli sono stati assegnati”²⁵.

Della pena tratta anche la filosofia classica a partire da Parmenide, che riferisce della «Giustizia, che molto punisce», fino a Platone nel *Teeteto*. Ilaria Marchetti e Claudia Mazzucato²⁶ scrivono che Platone fa dire a Protagora che “chi manca di virtù umana deve essere fornito a forza di castighi così da farlo diventare migliore. Nel *Protagora* (324 a, b), il filosofo sostiene la teoria del valore preventivo della pena.

Lo stesso Aristotele trattando dell’educazione “ritiene che si possano istruire i giovani solo con la sofferenza.”²⁷

Dalla legge del taglione al concetto di perdono

Nella cultura cristiana, in particolare nella sfera religiosa, la teologia esprime posizioni assai rigorose nei confronti della pena, nonostante sia in contrasto con i messaggi evangelici del perdono e di rendere il male con il bene adottando un atteggiamento non giudicante. Nei brani dell’Antico Testamento emergono posizioni contrapposte. Dal libro dell’Esodo emerge da un lato una posizione di pena associata al concetto di riconciliazione:

“...quando vedrai l’asino del tuo amico accasciarsi sotto il carico non abbandonarlo a se stesso: mettilo con lui a scioglierlo dal suo carico”²⁸,

dall’altro invece viene sottolineata la necessità della retribuzione proporzionata del male con il male, sostenendo fortemente la legge del taglione:

²⁵Mannozi G. e Lodigiani G.A, “Giustizia Riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone”, p. 33.

²⁶Ilaria Marchetti e Claudia Mazzucato “Le pena e in “castigo”.

²⁷*Ibidem*.

²⁸Libro dell’Esodo 23,5.

*“Ma se segue una disgrazia, allora pagherà vita per vita: occhio per occhio, dente per dente, mano per mano, piede per piede, bruciatura per bruciatura, ferita per ferita, livido per livido”*²⁹

o sostenendo la vendetta illimitata:

*“ Lamec disse alle mogli: Ada e Silla, ascoltate la mia voce; mogli di Lamec, porgete l'orecchio al mio dire. Ho ucciso un uomo per una mia scalfittura e un ragazzo per un mio livido. Sette volte sarà vendicato Caino, ma Lamec settantasette.”*³⁰

Il cristianesimo tuttavia, in riferimento specialmente al Nuovo Testamento, avvia un processo di *umanizzazione della pena* tramite l'utilizzo del *perdono* e allontanandosi dal paradigma della vendetta.

*“Avete inteso che fu detto: Occhio per occhio e dente per dente; ma io vi dico di non opporvi al malvagio; anzi se uno ti percuote la guancia destra, tu porgigli anche l'altra; e a chi ti vuol chiamare in giudizio per toglierti la tunica, tu lascia anche il mantello. E se uno ti costringerà a fare un miglio, tu fanne con lui due. Dà a chi ti domanda e a chi desidera da te un prestito non volgere le spalle. Avete inteso che fu detto: Amerai il tuo prossimo e odierai il tuo nemico; ma io vi dico: amate i vostri nemici e pregate per i vostri persecutori, perché siate figli del Padre vostro celeste, che fa sorgere il suo sole sopra i malvagi e sopra i buoni, e fa piovere sopra i giusti e sopra gli ingiusti. Infatti se amate quelli che vi amano, quale merito ne avete? Non fanno così anche i pubblicani? E se date il saluto soltanto ai vostri fratelli, che cosa fate di straordinario? Non fanno così anche i pagani? Siate voi dunque perfetti come è perfetto il Padre vostro celeste.”*³¹

²⁹Libro dell'Esodo 21, 23-25.

³⁰Libro della Genesi 4, 23-24.

³¹Vangelo di Matteo 5, 38-48.

Di fronte a una colpa, non si risponde al male con il male, al torto con l'esclusione e la separazione; ma concetti come inclusione, accoglienza e riconciliazione permettono di riparare al danno arrecato.

La società, tuttavia, ha continuato ad abbracciare la logica della prevaricazione, generando gerarchie e discriminazioni, e posticipando un approccio alla pena incentrata sull'incontro e il dialogo.

Visione utilitaristica della pena: verso l'approccio retributivo

Il concetto moderno di pena inizia con la separazione tra norme di diritto e norme morali, operata sulla base della loro sanzionabilità.

Fondamentale, in tal senso, il riferimento a Thomasius³², il quale afferma la centralità della sanzione, considerata il momento in cui il diritto si rende autonomo e si allontana dalla semplice morale. Il filosofo sostiene la separazione tra Stato e Chiesa dove quest'ultima non può avere poteri coercitivi e solo lo Stato può garantire l'ordinamento giuridico.

Grazie al giusnaturalismo razionalistico si consolida l'idea che il fondamento filosofico della pena risieda nella sua utilità. Tale corrente di pensiero inaugurata dal giurista olandese U. Grozio³³, il quale pone la ragione umana come elemento fondamentale del diritto naturale. Ragione umana intesa come facoltà che calcola, capace di stabilire relazioni, secondo il modello rigoroso della matematica. Il diritto positivo deve essere portato di fronte al tribunale della ragione umana; fondamento ancora attuale nel nostro ordinamento.

Secondo la corrente giusnaturalista la pena assume una funzione preventiva del delitto, funge da deterrente per coloro che potrebbero compiere un delitto.

³²Thomasius Christianus - Filosofo e Giurista italiano (Lipsia 1655- Halle 1728), Nei suoi scritti sostiene la separazione tra norma e morale.

³³Grozio, Ugo (propr. Huig van Groot) - Giurista, filosofo, teologo e filologo olandese (Delft 1583- Rostock 1645). Pubblicò il *De iure belli ac pacis* (1625), considerato il testo fondamentale del giusnaturalismo.

Durante l'epoca illuminista, nell'ambito di un movimento di razionalizzazione del sistema giuridico, si sollevano le problematiche relative ai limiti dell'esercizio sovrano e al diritto di punire.

Nelle opere di Beccaria, Montesquieu e nella filosofia dell'Illuminismo; l'utilitarismo, il proporzionalismo e la tensione umanitaria sono strettamente legati. Tali principi sono in connessione con le idealità dello Stato di diritto, dove la punizione del reo, per quanto strumentale alla salute pubblica, resta legata al reato, nonché a un ideale di razionalizzazione complessiva del regime della prova e qualsiasi atto di autorità che deriva da un uomo verso un altro uomo è tirannica se non è assolutamente necessaria.

Secondo la nozione del contratto sociale di ascendenza lockeana, lo stato civile non è la soppressione dello stato di natura, ma un compromesso felice e instabile tra stato di natura e stato di natura reale.

Con lo stato di natura gli uomini possono essere uguali e possedere libertà senza limiti, ma con l'introduzione del commercio e del denaro, alcuni uomini si arricchiscono più di altri. Tale disuguaglianza scatenerrebbe forti tensioni e illeciti all'interno della società, e perciò si è ritenuto necessario costruire un'organizzazione politica che possa assicurare la pace tra gli uomini.

Lo stato di natura non nega diritti come la vita, la libertà l'uguaglianza civile e la proprietà privata, ma ha il compito di tutelare i diritti inalienabili dei cittadini.

In riferimento alla teoria del contratto sociale di Locke (e così di Hobbes e Rousseau) si nega, perciò, allo Stato il potere di togliere la vita ai cittadini, sottolineando la contraddizione tra penalizzazione del suicidio ed esercizio della pena di morte.

Beccaria, ne *Dei delitti e delle pene*, afferma che le leggi sono delle condizioni che hanno delineato gli uomini per vivere in società. Gli uomini hanno rinunciato a parte delle loro libertà per ricercare il bene di ciascuno, e all'interno di questo sistema il sovrano ha il compito di garantire quelle libertà rimaste in capo agli individui. Per questo le pene hanno senso di esistere per contrastare e difendere la popolazione da

coloro che ledono le libertà degli altri. Solo in quest'ottica la pena ha senso di esistere e solo in questo paradigma il diritto di punire è possibile, tutto il resto diventa abuso e ingiustizia. L'autore con il termine giustizia intende il "vincolo necessario a tenere uniti gli interessi particolari", senza il quale si ritornerebbe a uno *stato di insociabilità, e tutte le pene che oltrepassano la necessità di questo vincolo sono ingiuste di loro natura*³⁴.

Beccaria sostiene che debba esistere una proporzionalità tra delitto e pena, commisurando il delitto al danno arrecato alla società.

L'obiettivo della pena non è tormentare o affliggere il reo, nemmeno il disfacimento del delitto commesso; ma impedire a colui che ha commesso il reato di recare nuovi danni ai cittadini e ricordare agli altri di non compiere simili atti.

Afferma lo stesso Beccaria:

«Non vi è libertà ogni qualvolta le leggi permettono che, in alcuni eventi, l'uomo cessi di esser persona, e diventi cosa».

La teoria della pena di Kant ne *Fondamenti della metafisica dei costumi*, 1785, sostenitore della teoria retributiva, viene declinata in senso morale. Partendo da una concezione di contratto intesa come condizione logico-trascendentale della fondazione razionale della comunità, il dovere di comminare la pena diventa imperativo categorico dettato dalla morale. La pena è ritenuta giusta in assoluto, senza che sia necessario dare una spiegazione. Il filosofo sostiene:

“ la pena giuridica (...) non può essere inflitta semplicemente come mezzo per determinare un altro bene a favore del delinquente stesso o della società civile, ma deve essere inflitta al colpevole perché ha commesso un crimine (...). La legge penale è un imperativo categorico (...) Perfino se la società civile con tutti i suoi membri si

³⁴Cesare Beccaria, *Dei delitti e delle pene*, A cura di Marialuigia Scipione, p. 51.

sciogliesse in comune accordo (...) prima dovrebbe venire giustiziato anche l'ultimo assassino, affinché ciascuno abbia ciò che le sue azioni hanno meritato."³⁵

La riflessione di Hegel in materia di diritto in generale e di pena in *Lineamenti di filosofia del diritto*³⁶, porta a due letture a seconda che la sua concezione sia interpretata dal punto di vista di una filosofia dell'essere (*Sein*) o del dover-essere (*Sollen*).

Secondo una filosofia del *Sei* si adotterà una teoria della pena distributiva 'morale', mentre in una filosofia del *Sollen*, una pena distributiva 'giuridica'.

Il diritto è necessario al fine di ristabilire l'ordine sociale. Secondo il filosofo esistono tre tipologie di illeciti: illecito senza dolo, illecito civile e la frode.

Nell'illecito senza dolo, la collisione viene rivendicata sulla base del fondamento giuridico, il diritto diventa così un qualcosa di *universale e decisivo*. Nella fattispecie della frode, il diritto è un qualcosa che deve essere preteso, essenziale.

La lesione del diritto avviene attraverso il delitto, e perciò diventa necessario togliere il delitto commesso.

La lesione che ricade sul "delinquente" è *giusta in sé e un diritto posto nel delinquente* in quanto anche lui inserito in una società.

Hegel sottolinea che nell'azione del reo vede il volere del singolo, perciò la pena diventa diritto in quanto l'uomo come essere razionale che ha accolto la struttura dello stato.

Togliere il delitto rientra all'interno di un paradigma retributivo, che tuttavia porta alcune complessità: il concetto di uguaglianza tra uomini rende più ostico determinare le pene, e perciò sarebbe assurdo pensare alla pena in ottica retributiva, poiché rischierebbe di configurarsi come una vendetta (che sarebbe una lesione a sua volta). La contraddizione viene risolta se si pensa a una *giustizia liberata dall'aspetto e interesse soggettivo*, dove la pena non assume una connotazione vendicativa ma bensì *punitiva*.

³⁵Immanuel Kant, *Metafisica dei costumi*, a cura di Giuseppe Landolfi, Bompiani, Milano, 2006, Dottrina del diritto, Nota generale E, pp.. 273-277.

³⁶Hegel, *Lineamenti di filosofia del diritto*, 1840, §§ 82-104.

Se la struttura dialettica costituisce il nesso diritto-reato-pena, secondo lo schema tesi-antitesi-sintesi, quest'ultima ripristina lo stato iniziale, negando il reato stesso, Si sostiene, così, a carico del reo un vero e proprio diritto a essere punito.

Parlare di diritto soggettivo a essere punito, tuttavia, non sarebbe preciso, in quanto il titolare non potrebbe disporre neanche parzialmente del diritto. Nemmeno è possibile parlare di un diritto pubblico soggettivo, in quanto legittimerebbe un dovere di punire da parte dello Stato, come verrà sostenuto successivamente dai regimi totalitari.

Verso il paradigma preventivo e riabilitativo

Nonostante l'approccio retributivo, il concetto di pena inizia ad essere affrontato anche sotto il profilo preventivo.

P.J. Feuerbach³⁷, sostiene il valore preventivo della legge penale, effettivo *erga omnes* e distinto dal suo momento esecutivo, mentre, su un versante utilitaristico, criminalisti come F. von Liszt³⁸ hanno considerato invece la pena mezzo per raggiungere scopi come la risocializzazione, l'intimidazione e la neutralizzazione dei delinquenti.

La rivendicazione delle potenzialità pedagogico-riabilitative della pena, vista come forma di riabilitazione morale, si deve invece al neoidealismo di Spirito³⁹.

³⁷Feuerbach, Paul Johann Anselm von. - Giurista tedesco nato a Hainichen 14 novembre 1775, morto a Francoforte 29 maggio 1833. Studioso inizialmente di filosofia, poi insegnante e successivamente passò agli studi giuridici. Come membro del dipartimento ministeriale segreto di giustizia e polizia fece abolire la tortura e propose altre riforme nell'ordinamento giudiziario. Scrisse il codice penale della Baviera. Feuerbach è uno dei rappresentanti della teoria della relatività in diritto criminale, e l'autore della teoria della costrizione psicologica.

³⁸Liszt Franz von - Giurista nato a Vienna nel 1851 e morto a Seeheim nel 1919. Professore di diritto, procedura penale, procedura civile, diritto internazionale e filosofia del diritto. Fu membro del Reichstag e uno dei maggiori criminalisti moderni. Il giurista fondò la "scuola sociologica" del diritto penale, secondo la quale il delitto va studiato come fenomeno sociale. Quindi risulta che la funzione della pena è della "prevenzione speciale": il reo viene sottoposto a misure di difesa sociale con lo scopo di ridurre o eliminare il rischio di ulteriori azioni criminose.

³⁹Ugo Spirito- Filosofo nato ad Arezzo nel 1896 e morto a Roma nel 1979. Professore presso le università di Pisa, Messina, Genova e Roma. Redattore dell'*Enciclopedia Italiana* per la filosofia, l'economia e il diritto. Nei suoi studi di è occupato dei problemi giuridici e di economia corporativa. Inizialmente seguace di G. Gentile, poi formulatore del problematicismo: non può esistere una verità ultima, ma solo una continua ricerca soggetta a continue revisioni.

Il nuovo idealismo critica il positivismo, rivendicando in primis il concetto di libertà. L'azione umana non è soltanto una risultante delle cause che l'hanno determinata, nemmeno prescinde dalla situazione: l'azione umana è *necessitata (legata alla situazione) e libera*⁴⁰. Viene superata in questo modo la causalità meccanicistica del positivismo.

Il concetto tradizionale di responsabilità viene estromesso per il concetto di *irresponsabilità individuale*. Utilizzando le parole di Croce:

“ l’individuo non è responsabile della sua azione, ossia l’azione non è scelta da lui ad arbitrio, e perciò non gliene spetta né biasimo né lode, né castigo né premio. Il che, se anche possa suonare paradossale, è comprovato dalla forma perfetta del conoscere, il conoscere storico, nel quale le azioni sono spiegate, qualificate e intese, ma non lodate o condannate, e non vengono riportate agl’individui come loro autori ma all’intero corso storico, di cui sono aspetti.” continua *“ Se, intrinsecamente considerando, nessuno è responsabile, come mai dunque si è responsabili? ... La risposta è semplicissima: non si è responsabili, ma si è fatti responsabili, e chi ci fa responsabili è la società che impone certi tipi di azione, e dice all’individuo: - Se vi ti conformi avrai premio; se vi ti ribelli avrai castigo; e, poiché tu sai quel che io chiedo, io ti dichiaro responsabile dell’azione da eseguirsi.”*⁴¹

Poiché la responsabilità non esiste, quando la si afferma, si afferma con un atto d'arbitrio. E la legge non può avere carattere universale, ma particolare e il suo fine è nell'arbitrio del soggetto che la impone. Il fine della pena giuridica e della legge può essere determinato solo a posteriori, venendo a conoscenza del fine arbitrario che vuole raggiungere il legislatore. La pena può essere voluta come *minaccia utilitaria*, per dissuadere i cittadini a commettere il delitto, o con la *“morale sollecitudine di migliorare la società e l’individuo”*.

⁴⁰U. Spirito, *Storia del diritto penale*, p. 211.

⁴¹Da U. Spirito, *Storia del diritto penale*, pp. 212-213.

L'approccio deterministico lambrosiano viene contestato anche da Gentile, il quale afferma:

“ ... l'antropologia lambrosiana si travaglia di una perenne contraddizione, tanto più stridente, quanto meno avvertita. Il delinquente sarà un malato; e più della pena, è vero, potrà giovare la terapia. Ma la terapia, a sua volta, è dovere sociale, e però dovere di tutti, anche dei delinquenti, in quanto parte anch'essi della società. E il dovere non è la natura stessa, ma la libertà. La pena di morte del Garofalo⁴² è selezione naturale. Siano le carceri i suoi mezzi, o i manicomii; siano le pene o i sostitutivi penali, l'intervento della giustizia in mezzo a questo sogno naturalistico grida l'irrompere della vita umana con la sua fondamentale affermazione: che il mondo umano è creazione dell'uomo, libertà.”⁴³

Se la pena come riparazione assume una connotazione pedagogica di natura paternalistica, con l'obiettivo il reinserimento sociale del reo, si assiste nel tentativo del positivismo sociologico che riduce la pena alla sola funzione di difesa sociale. La punizione è determinata, perciò, non sulla base del reato ma della pericolosità sociale. È il caso dell'approccio della scuola positivista italiana, supportata da Ferri Enrico,⁴⁴ secondo il quale il delitto non è più spiegabile in relazione a determinati fenomeni, ma in relazione a tutta la vita e la realtà sociale. I fattori del delitto, secondo il penalista, possono essere:

1. Fattori antropologici: la costituzione organica, psichica, e i caratteri personali intesi come caratteristiche biologiche (razza, età e sesso) e condizioni biologico-sociali (professione, stato civile, domicilio, classe sociale, istruzione ed educazione);

⁴²Garofalo Raffaele- Penalista Italiano nato a Napoli nel 1851 e morto nel 1934. Primo seguace della scuola positivista, le cui teorie dettero avvio ad una nuova scienza da lui nominata “Criminologia”.

⁴³Da U. Spirito, *Storia del diritto penale*, p. 218.

⁴⁴Ferri Enrico – Penalista, oratore, professore universitario e politico italiano nato a S. Benedetto Po nel 1856 e morto a Roma nel 1929. Rappresentante massimo della scuola positivista italiana e fondatore della sociologia criminale. La sua opera maggiore è *Sociologia Criminale*, 1929.

2. Fattori fisici: appartengono all'ambiente fisico e sono il clima, la natura del suolo, le stagioni, il giorno e la notte, la temperatura, le condizioni metereologiche e la produzione agricola;

3. Fattori sociali: derivanti dall'ambiente sociale ossia la densità della popolazione, i costumi, la religione, l'opinione pubblica, la famiglia, l'educazione, la produzione industriale, l'alcoolismo, l'assetto economico e politico, l'ordinamento dell'amministrazione pubblica, la giustizia, la polizia, e le leggi civili e penali.

Il delitto è ricondotto ha tutto il mondo sociale e naturale.

In *Sociologia criminale* del 1929, sostiene la tesi secondo la quale la pena è un elemento finalizzato alla difesa della società, elaborando dei momenti alternativi della sanzione, assumendo forme di natura sempre più restitutiva che repressiva.

De-costruendone la personalità, la relativizzazione sociologica tende a non riconoscere la profonda umanità del reo.

In opposta direzione va, dunque, segnalata la recente affermazione di una teoria del garantismo penale sostenuta da L. Ferrajoli⁴⁵ in *Diritto e ragione. Teoria del garantismo penale*, che insiste sulla necessità di centrare la questione sul rispetto dell'umanità del reo, sull'osservanza di alcune regole di natura giuridica e non politica, da parte del potere politico, per cui l'umanizzazione integrale del reo non può che aver luogo all'interno di una Stato di diritto.

Sottolinea la persona come valore e il valore della persona e così tutte le sue specifiche identità, e sulla base di questo principio si basa il valore moderno della tolleranza, intesa come attribuzione dello stesso valore a ciascuna persona.

Il valore della persona e la tolleranza, secondo l'autore, formano il principio dell'*uguaglianza giuridica*, che include le differenze personali ma esclude le differenze sociali. Le disuguaglianze giuridiche intollerabili sono quelle che ostacolano la vita, la libertà, la sopravvivenza e lo sviluppo delle altre persone.

⁴⁵Ferrajoli Luigi – giurista, ex magistrato, professore universitario e filosofo del diritto italiano nato a Firenze nel 1940.

Il garantismo diviene così uno strumento di diritto per proteggere i diritti fondamentali, le pene arbitrarie e i reati; è un sistema che tende a ridurre la violenza nella società.

1.3 IN SINTESI

Tre Modelli di Giustizia

Sulla base di quanto riportato nei paragrafi precedenti, ad oggi, si può affermare che in ambito penale si possono costruire tre modelli di giustizia sulla base di tre forme di composizione del conflitto: modello retributivo, modello riabilitativo e modello riparativo.

1.3.a Modello Retributivo

Nel modello retributivo l'attenzione è focalizzata sul reato, e dopo aver accertato la colpevolezza si applica un "giusta punizione", che nella maggior parte delle volte coincide con la limitazione o privazione della libertà personale.

La giustizia applicata è di tipo repressivo ed è molto rigida, comparabile al principio di vendetta delle realtà arcaiche e del cristianesimo del Vecchio Testamento. È presente anche il principio utilitaristico dell'epoca moderna, dove lo Stato deve prevedere riti di risarcimento che infliggano sofferenza al reo, così da dissuaderlo a compiere altri reati, e dissuadere la società a commetterli.

1.3.b Modello Riabilitativo

Con il modello riabilitativo vi è il tentativo di cambiare il comportamento del reo, comportamento ritenuto deviante. Vengono utilizzati tecniche e strumenti delle scienze sociologiche e psicologiche, relative all'area del trattamento della delinquenza.

Avviene tramite la rieducazione del reo, al recupero della morale e al potenziamento di una coscienza civica

1.3.c Modello Riparativo

Il modello riparativo, invece, in linea temporale rappresenta l'ultimo modello di giustizia, nato dalla consapevolezza dell'inadeguatezza del sistema penale adottato fino ad ora. Il reato non è più considerato come un'offesa allo Stato, ma come una lesione dei diritti della persona. Prevede che il reo adotti delle azioni tese a riparare al danno commesso (sia essa un'offesa patrimoniale o morale). Il paradigma, che prende ispirazione dal concetto di perdono cristiano, sottolinea il ruolo attivo che debbano rivestire il reo e la vittima, i quali dialogano e si assumono reciprocamente le proprie conseguenze e responsabilità di quanto accaduto.

La giustizia riparativa si concentra sul danno causato, sulla sua riparazione e sulla prevenzione.

Recuperare la vittima, garantire un reale pentimento del reo e favorire la reintegrazione di entrambi i protagonisti nella società: queste sono le parole-chiave della giustizia riabilitativa.

Capitolo 2

LA GIUSTIZIA RIPARATIVA

Origini e Definizioni

Il secondo capitolo tratterà nello specifico del concetto di giustizia riparativa individuando inizialmente i motivi per cui si sta dibattendo in termini riparativi e non più unicamente punitivi e/o riabilitativi.

Si partirà delineando l'evoluzione dei movimenti abolizionisti e della vittimologia, in quanto filoni che hanno iniziato a contestare il tradizionale approccio penale e che hanno portato l'attenzione al *restorative approach*.

Il capitolo continuerà tentando di offrire una narrazione antropologica sulle origini della giustizia riparativa, enfatizzando le forti radici culturali dell'approccio riparativo risalenti alle società arcaiche

Verso la conclusione, si cercherà di dare una definizione completa di giustizia riparativa su un piano dottrinale, ontologico e normativo.

2.1 PREMESSA

Il modello della giustizia riparativa nasce dagli altri modelli di riferimento per la giustizia, ossia dal modello retributivo e rieducativo.

Ciò che differenzia i tre modelli si può ricondurre all'oggetto (il conflitto e i danni provocati alla vittima), l'obiettivo (l'eliminazione delle conseguenze derivanti dal reato), e il mezzo (l'attività utilizzata per riparare il danno nei confronti della vittima).

Il modello della giustizia riparativa si fonda su alcuni principi che si possono ritenere universalistici: il fallimento dei precedenti sistemi giudiziari e l'attenzione alla vittima.

2.1.a Fallimento dei precedenti sistemi giudiziari

Si è diffusa la consapevolezza che i programmi fondati unicamente sulla deterrenza e la riabilitazione sono risultati inefficaci; e allo stesso tempo nasce l'esigenza che il sistema penale ponga l'attenzione su un altro obiettivo: restaurare il legame sociale tramite la riparazione del danno che la vittima ha subito.

Secondo Julian Roberts⁴⁶ l'insoddisfazione della giustizia penale riguarda la logica punitiva del "raddoppio del male", l'adeguatezza della pena rispetto agli scopi⁴⁷, l'efficacia della risposta sanzionatoria nella riduzione della recidiva e nel controllo del crimine e, infine, l'incapacità di supportare le vittime nell'elaborazione del trauma.

La giustizia penale vive una crisi di legittimità, poiché i protagonisti delle azioni non vengono coinvolti nei processi, diffondendo così uno stato di sfiducia verso le istituzioni da parte della comunità, la quale ricerca delle alternative.

L'insoddisfazione verso il modello penale emerge con i movimenti abolizionisti in Europa e negli Stati Uniti, i quali auspicano la fine dell'epoca caratterizzata dalla pena detentiva. I movimenti abolizionisti sostengono che la devianza è il risultato

⁴⁶ Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 66.

⁴⁷ Come scrive l'autore si intende la rieducazione, la risocializzazione, il trattamento e la reintegrazione sociale.

dell'acquisizione di un ruolo e non una caratteristica innata nell'essere umano, facendo così diventare il prodotto criminale qualcosa di artificiale. Secondo Hulsman⁴⁸, la via dell'abolizionismo è una necessità logica che risponde all'esigenza di maggiore equità. Secondo questa corrente di pensiero, la pena è unicamente inflazione di dolore, ed è quindi preferibile adottare altri percorsi di risoluzione dei conflitti attraverso la pratica comunicativa e implementando delle azioni risarcitorie volte a ristabilire la relazione con la vittima e l'armonia con la comunità (mantenendo comunque la pratica penale per i reati più gravi).

L'abolizionismo rinuncia alla gestione formalizzata del conflitto in favore della riappropriazione del conflitto da parte della comunità.⁴⁹

Dalla crisi del sistema penale derivano due tendenze. La prima volta a promuovere il paradigma conciliativo, processo che viene accelerato da esigenze di economia giudiziaria o di non "desocializzazione" del reato. Il reato perde la sua connotazione pubblicistica e diventa un conflitto di due o più parti interessate, con il coinvolgimento della comunità.

La seconda tendenza, apre il ragionamento verso dinamiche premiali e modelli di risoluzione extragiudiziali, affermando un paradigma orientato alla vittima. In questo nuovo approccio, la giustizia riparativa dovrebbe essere applicata, nei casi in cui sia presente la volontarietà dei soggetti, per tutti i reati ed assumere un percorso parallelo a quello penale. Dovrebbe essere un'opportunità garantita a tutte le vittime.

2.1.b Attenzione alla vittima

Viene riconsiderato il ruolo che ricopre la vittima, e ci si allontana da una dottrina penalistica che si concentra unicamente sul delinquente.

⁴⁸ Hulsman L. Bernat De Celis, *Pene Perdute. Il sistema penale messo in discussione*, disponibile su http://www.antoniocasella.eu/archiva/hulsman_pene_perdute_1982.pdf.

⁴⁹ Per le due correnti dei movimenti abolizionisti Tramontano G. Barba Davide, *La mediazione penale minorile. Un percorso per la giustizia riparativa*, p.15.

La vittimologia⁵⁰ e movimenti in favore delle vittime, in particolare il femminismo, hanno sollevato per primi questo nuovo dibattito. Il fine della giustizia riparativa, quindi, è aiutare le vittime a trovare una soluzione dei problemi derivanti dal reato, attraverso un processo di responsabilizzazione del reo.

Il reato non è più solamente una violazione della norma giuridica, ma una violazione delle persone e delle relazioni interpersonali. La giustizia non è solo la punizione del colpevole, ma ha come obiettivo la riparazione dell'offesa arrecata alla vittima e alla comunità.

La riparazione delle vittime diventa il focus centrale della giustizia riparativa. Dietro ad ogni vittima (individuale o collettiva) c'è una comunità lacerata dal danno commesso, e per questo è necessaria un'azione sinergica tra agenzie del controllo formale (forze dell'ordine e magistratura) e informale (famiglia, scuola e comunità).

Il paradigma della giustizia riparativa, spostando l'asse dell'intervento normativo verso una direzione *eso-penalistica*⁵¹ aperta alle istanze riparative, riconciliatorie e mediative; permette di proteggere la vittima anche dal processo penale adottando gli strumenti della giustizia riparativa: la mediazione, il conferencing, i resoconti di vittimizzazione o i circle sentencing.⁵²

È come se la giustizia riparativa tentasse di trattare il tema delle vittime sotto il profilo dell'etica della responsabilità, attraverso il dialogo, e della presa di coscienza che il male generato debba venir riparato.

L'approccio della restitution considera il risarcimento alla vittima il vero fine della risposta punitiva, spogliandolo della sua funzione di diritto penale attuale.

Van Ness e Strong⁵³ definiscono l'approccio della restitution secondo i seguenti punti:

⁵⁰ Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, pp. 61-63.

⁵¹ L'intervento eso-penalistico sostituisce quello endo-penalistico, caratteristico dell'attuale sistema penale e dove l'azione di coloro che decidono è sbilanciata sul momento repressivo.

⁵² Gli strumenti della mediazione, del circle e del conferencing verranno approfonditi nel terzo capitolo.

⁵³ Per approfondire l'approccio della restitution si rimanda a Van Ness D. e Strong K.H., *Restoring Justice: an introduction to Restorative Justice*, pp14-15.

- La vittima è il soggetto vero, autentico che è stato colpito dal reato;
- Sono necessarie firme punitive meno intrusive e alternative al carcere;
- La restitution è relativamente facile da realizzare e garantire in futuro;
- Un adeguato risarcimento riduce tendenze vendicative future.

La restituzione è parte integrante e necessaria della giustizia riparativa, ma da sola non è sufficiente.

2.2 ORIGINI DELL'APPROCCIO RIPARATIVO

2.2.a Giustizia riparativa e la religione cristiana

Le origini del paradigma riparativo hanno radici antropologico-culturali, e se ne trovano tracce evidenti nelle religioni.

Hadley⁵⁴ ritrova elementi della giustizia riparativa nella filosofia, nella dottrina, nelle tradizioni e nelle pratiche religiose del buddismo, induismo, giudaismo, islam, sikhismo e nelle religioni cinesi.

Il paradigma riparativo, tuttavia, viene definito ancor di più nella religione cristiana, la quale, usando le parole di McLaughlin:

“ Christian injunctions to confession, repentance, forgiveness, ‘hating the sin and not the sinner’, reciprocity, ‘doing unto others’, neighbourliness, civility, honour and generosity, alongside duty, obedience, respect for authority, allegiance to community and proportionally are all present in much of the more evangelical ‘faith community’ advocacy of restorative justice. The influence of Christianity can be found particularly amongst those who adopt a proselytizing approach to restorative justice.⁵⁵”

⁵⁴Hadley M.L, *The Spiritual Roots of Restorative Justice*.

⁵⁵ McLaughlin E. *et All*, *Restorative Justice: Critical Issues*, p. 3.

Tracce di un approccio orientato alla mediazione si ritrovano nel Vecchio e Nuovo Testamento. Nei primi cinque libri dell'Antico Testamento emergono due procedure giudiziali dei confronti del colpevole: il *mišhpāt*, il giudizio che condanna il reo, e il *rîb*, che conduce verso la riconciliazione tra trasgressore e vittima.

Il *rîb*, mantiene la controversia nella sfera privata, dove il clima familiare permette di superare la situazione conflittuale attraverso il recupero della relazione, ponendo in secondo piano la soddisfazione della vittima a ristabilire il diritto violato. Da questa prospettiva emerge il bisogno di ripristinare il "buon vivere sociale" e il recupero delle relazioni spezzate e ristabilire il futuro della giustizia.

Wiesnet sostiene che un'immagine della giustizia divina come riconciliazione e un appello ad aderire all'amore di Dio. In *"Pena e retribuzione: la riconciliazione tradita"* scrive:

*" lo scopo dichiarato di qualsiasi sanzione cristianamente giustificabile può essere soltanto il valore umano fondamentale del rapporto interpersonale. "*⁵⁶

Con il Nuovo Testamento e le parole di Gesù di Nazareth, il comandamento della carità raggiunge la sua piena interezza, presupponendo una giustizia che condanna fermamente l'ingiustizia.

*"Vi do un comandamento nuovo: che vi amiate gli uni e gli altri; come io vi ho amato, così amatevi anche voi gli uni e gli altri. "*⁵⁷

Con il Nuovo Testamento viene attribuita maggiore importanza e rilievo ai deboli, da rispettare anche se risultano colpevoli.

⁵⁶ Wiesnet E, *Pena e Retribuzione: la riconciliazione tradita*, p. 119.

⁵⁷ Vangelo di Giovanni 13, 34-35.

“Non pensate che io sia venuto ad abolire la Legge o i Profeti; non son venuto per abolire, ma per dare compimento. In verità vi dico: finché non siano passati il cielo e la terra, non passerà neppure un iota o un segno dalla legge, senza che tutto sia compiuto. Chi dunque trasgredirà uno solo di questi precetti, anche minimi, e insegnerà agli uomini a fare altrettanto, sarà considerato minimo nel regno dei cieli. Chi invece li osserverà e li insegnerà agli uomini, sarà considerato grande nel regno dei cieli. Poiché io vi dico: se la vostra giustizia non supererà quella degli scribi e dei farisei, non entrerete nel regno dei cieli... Se dunque presenti la tua offerta sull'altare e lì ti ricordi che tuo fratello ha qualche cosa contro di te, lascia lì il tuo dono davanti all'altare e va prima a riconciliarti con il tuo fratello e poi torna ad offrire il tuo dono. Mettiti presto d'accordo con il tuo avversario mentre sei per via con lui, perché l'avversario non ti consegni al giudice e il giudice alla guardia e tu venga gettato in prigione. In verità ti dico: non uscirai di là finché tu non abbia pagato fino all'ultimo spicciolo!”⁵⁸

2.2.b Giustizia Riparativa e le “società semplici”

Nelle “società semplici”⁵⁹, come descritto negli studi di Gibbs nella comunità Kpelle in Liberia⁶⁰, emergono elementi mediativi, attraverso l’implementazione di un processo informale chiamato *moot* in cui vengono coinvolte le famiglie e la comunità locale, come parti attive nel processo di risoluzione del conflitto. Il *moot* viene utilizzato per i conflitti domestici: per presunto abbandono e/o abuso del coniuge, per il pagamento di un familiare che non ha concluso un lavoro concordato, per dispute tra fratelli e per conflitti riguardanti l’eredità.

⁵⁸ Vangelo di Matteo 25, 17-26.

⁵⁹ Il termine società semplice verrà d’ora in poi utilizzato come sinonimo di società arcaiche, con la consapevolezza che non esistono società semplici, in quanto ogni società umana presenta elevati livelli di complessità. Per approfondire il tema Castelli, S., *La mediazione: Teorie e Tecniche*, p. 3.

⁶⁰ Gibbs J.L., *The Kpelle Moot: A Therapeutic Model for the Informal Settlement of Disputes*, in *Africa: Journal of the International African Institutes*, p. 1-11.

Scrive Gibbs:

“ I shall use illustrative data from the Case of the Ousted Wife: Wama Nya, the complainant, had one wife, Yua. His older brother died and he inherited the widow, Yokpo, who moved into his house. The two women were classificatory sisters. After Yokpo moved in, there was strife in the household. The husband accused her of staying out late at night, of harvesting rice without his knowledge, and of denying him food. He also accused Yokpo of having lovers and admitted having had a physical struggle with her, after which he took a basin of water and 'washed his hands of her '. Yokpo countered by denying the allegations about having lovers, saying that she was accused falsely, although she had in the past confessed the name of one lover. She further complained that Wama Nya had assaulted her and, in the act, had committed the indignity of removing her headtie, and had expelled her from the house after the ritual hand-washing. Finally, she alleged that she had been thus cast out of the house at the instigation of the other wife who, she asserted, had great influence over their husband. Kobl Waa, the Town Chief and quarter elder, and the brother of Yokpo, was the mediator of the moot, which decided that the husband was mainly at fault, although Yua and Yokpo's children were also in the wrong. Those at fault had to apologize to Yokpo and bring gifts of apology as well as local rum for the disputants and participants in the moot. The moot is most often held on a Sunday-a day of rest for Christians and non-Christians alike- at the home of the complainant, the person who calls the moot. The mediator will have been selected by the complainant. He is a kinsman who also holds an office such as town chief or quarter elder, and therefore has some skill in dispute settlement. It is said that he is chosen to preside by virtue of his kin tie, rather than because of his office. The proceedings begin with the pronouncing of blessings by one of the oldest men of the group.

In the Case of the Ousted Wife, Gbenai Zua, the elder who pronounced the blessings, took a rice-stirrer in his hand and, striding back and forth, said:

This man has called us to fix the matter between him and his wife. May yala [the supreme, creator deity] change his heart and let his household be in a good condition. May yala bless the family and make them fruitful. May He bless them so they can have food thi years. May He bless the children and the rest of the family so they may always be healthy. May He bless the to have good luck. Whem Wama Nya takes a gun and goes in the bush, may he kill big animals. May yala bless us to enjoy to meat. May He bless us to enjoy life and always have luck. May yala bless alla those who come to discuss this matter.”⁶¹

I due uomini che pronunciano le benedizioni portano sempre un bastoncino che ondeggiando mentre l'uomo mediatore della controversia proclama la sua ordinanza. È richiesta la partecipazione della comunità, la quale avrà il compito di rispondere alle benedizioni cantate.

Anche studi condotti da Gluckman⁶² e Bohannan⁶³, fanno emergere come in molte società, soprattutto africane, la composizione del conflitto rimane nell'area dell'informalità, della quasi legalità e la sua risoluzione assume una connotazione supplementare rispetto al processo penale.

Nelle società arcaiche nel Peloponneso⁶⁴ era presente la tradizione della *psychadelphosyne*, ossia della “fratellanza dell'anima”, volta ad affrontare i conflitti allontanandosi da un paradigma prettamente vendicativo.

In questa pratica erano coinvolte le famiglie protagoniste del conflitto e veniva utilizzata anche per reati gravi, come l'omicidio. In sostanza si prevedeva che il colpevole richiedesse il perdono alla famiglia dell'uomo ucciso, e che insieme alla propria

⁶¹ *Ivi*, pp-3-4.

⁶² Gluckman M, *The Judicial Porocess among Barotse of Northern Rhodesia*.

⁶³ Bohaman Paul James (1920-2007) condusse numerosi studi sulla popolazione Tiv in Nigeria. Pubblicò “*The Tiv of Central Nigeria*,” e “*The Tiv: An African People From 1949 to 1953*.”

⁶⁴ Fermor P.L, *Mani: Viaggi nel Peloponneso*,p.123.

famiglia esprimesse il dolore per la sofferenza inflitta. L'uccisore, infine, si offriva come protettore della famiglia il cui parente era stato ucciso.

In questo caso la richiesta di perdono diventa un atto che implicava il riconoscimento del male arrecato, con un'esplicita dichiarazione di pentimento.

La *psychadelphosyne* è una pratica riconciliativa delle comunità arcaiche, che si fonda su un *facere inclusivo* non solo finalizzato alla richiesta del perdono, ma anche attraverso forme di riparazione concrete.

La mediazione è vista come strumento di pacificazione sociale e funzionale per la preservazione del gruppo⁶⁵.

Weitekamp sostiene che la *restitution* era la modalità più utilizzata delle società arcaiche⁶⁶ per risolvere i conflitti, e che tale processo aveva i seguenti obiettivi e funzioni:

1. Prevenire eventuali conflitti futuri, che possano diventare più gravi come le faide tra gruppi e/o famiglie;
2. Reinserire il reo nella società, cercando di allontanare rapidamente lo stigma negativo;
3. Provvedere ai bisogni della vittima;
4. Riaffermare i valori della società e, ponendo l'attenzione ai bisogni della vittima e del reo, la comunità interviene definendo quale tipo di giustizia desidera per riparare al danno commesso;
5. Far interagire tra di loro i membri della comunità sulle norme e i valori;
6. Regolare i rapporti oltre che fungere da deterrente per eventuali altri conflitti.

⁶⁵ Sono state riscontrate pratiche riconciliative anche in Sicilia, con l'ulteriore obiettivo di conservare il potere delle associazioni mafiose. Per approfondire Manozzi G, *Victim-offender mediation in areas characterized by high levels of organized crime*.

⁶⁶ Weitekamp definisce le società arcaiche quel tipo di organizzazione sociale in cui non vi era un sovrano e che precedono le strutture societarie. Le società arcaiche possono essere di due tipi (classificate sulla modalità di raccolta del fabbisogno alimentare): raccoglitori-cacciatori e agricoltori-allevatori.

Weitekamp ritrova pratiche simili al family group conference e i circle anche tra aborigeni, inuit, nativi americani e nativi australiani⁶⁷.

A partire dalle ricerche antropologico-giuridiche sulle società arcaiche, si delinea un modello di risoluzione dei conflitti differente dal paradigma processuale, caratterizzato da:

- a) L'informalità;
- b) Il coinvolgimento della comunità;
- c) La verifica dei gradi di condivisione da parte della comunità, di diversi punti di vista;
- d) Tensione a favorire la risoluzione consensuale del conflitto;
- e) Ricostruzione dell'armonia sociale;
- f) Il risultato è orientato alla comunità, non esclusivamente agli interessi dei privati coinvolti.

L'approccio riparativo, quindi, ha origini antropologiche e culturali che risalgono alle società semplici, ma tuttavia una definizione completa di giustizia riparativa è ancora al centro del dibattito scientifico.

2.3 DEFINIZIONE DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

2.3.a Le prime definizioni

Alla fine del secolo scorso gli studiosi accademici, iniziano a guardare la giustizia riparativa con maggiore interesse. L'espressione *restorative justice* è stata introdotta

⁶⁷ Weitekamp E.G.M, *The History of Restorative Justice*.

nella letteratura e nella pratica penale grazie ai lavori della sociologia e della giustizia criminale, da autori come Albert Eglash, Randy Barnett, Nils Christie⁶⁸.

I primi che hanno offerto una definizione di giustizia riparativa sono Del Vecchio e Gregoraci.

Giorgio Del Vecchio in “*La Giustizia*” adotta il termine giustizia riparatrice come sostitutivo di giustizia penale ed evoca il concetto del *riconoscimento dell’altro*:

*“ Quantunque varie e molteplici siano le specie di relazioni tra individui, esse ci appaiono sempre come fondante su un riconoscimento reciproco dell’essere di ciascuno (...). La vita umana invero, non si può svolgere per meri incontri od urti meccanici, né per atto d’arbitrio unilaterale, ma solo in quanto diverso individui si usino rispetto a vicenda e cooperino ad un medesimo fine, subordinando il proprio contegno ad un freno ed una norma comune.”*⁶⁹

Il riconoscimento dell’altro, sostiene Del Vecchio, è l’esito di un percorso orientato alla riparazione , unico gesto essenziale per superare l’idea di sanzione come unicamente corrispettivo fondato sulla sofferenza e il soddisfacimento dei bisogni della pena legati alla logica vendicativa.

L’accademico italiano delinea un paradigma di giustizia con forti connotazioni riparative:

1. Confuta l’assunto kantiano “*malum passionis propter malum actionis*”. Sostiene, infatti, che rispondere al male con il male è la risposta più immediata, ma non la più vera, la più equilibrata. L’unica attività che annulli l’azione dell’autore di reato è un’azione orientata al bene;

⁶⁸ *Ivi* p. 21.

⁶⁹ Del Vecchio cita A. Rosmini, *Principi della scienza morale*, C.V Art IV, in *Opere di filosofia morale*, vol. I, Pogliani, Milano, p.97.

2. Supera il bisogno della pena come unica risposta ad un illecito, quando vi siano delle attività riparative ritenute adeguate anche dalla vittima, in termini di soddisfacimento delle proprie aspettative risarcitorie e riparatorie;
3. Ritene la riparazione come un obbligo per contribuire alla realizzazione del diritto penale minimo, spingendo l'attuale sistema penale verso una riforma dei propri istituti attualmente incentrati quasi unicamente sulla pena come conseguenza dell'illecito;
4. Supera l'idea di riparazione soltanto pecuniaria e materiale ed affronta il tema della riparazione simbolica.

I lavoro di Del Vecchio rappresenta un'anticipazione della sensibilità giuridica verso la *restorative justice* e verso il “*diritto penale minimo*”.

Un'ulteriore elaborazione concettuale di giustizia riparativa, ancora allo stato embrionale, la riporta Giuseppe Gregoraci,⁷⁰ ispirandosi alla funzione di pena dei positivisti. L'autore, infatti, sostiene la necessità di applicare nuovi provvedimenti etico-sociali volti a riparare il danno morale dei cittadini, assegnando alla riparazione una duplice funzione: *educativa* (la riparazione ha un valore e una strumentalità educativa che risponde alle logiche dell'ammenda morale) e *reintegratrice* (collegata alla funzione di stabilizzazione sociale, essendo una condizione di coesistenza civile).⁷¹

Gregoraci attribuisce alla riparazione la capacità di limitare o evitare lo stigma criminale, e di promuovere la dignità dell'autore di reato al fine di riaccoglierlo nella comunità.

“(...) quando si favorisse la riparazione spontanea tra le parti, quasi del tutto i danni morali sarebbero risarciti, estinguendosi, nella larga soddisfazione che viene dal perdono e dal riconoscimento del torto arrecato che altri faccia, ogni ragione di nocumento morale.”⁷²

⁷⁰ Gregoraci G, *Della riparazione del danno nella funzione punitiva*, 190.3

⁷¹ *Ivi*, p. 293.

⁷² *Ivi*, p. 294.

Il binomio riconciliazione-reintegrazione assunto dall'intellettuale, è la chiave dell'idea riparativa da lui sostenuta. La riconciliazione avviene tramite la mediazione e la "vergogna reintegrativa", elementi inclusi nella giustizia riparativa come la si intende attualmente.

2.3.b Dibattito attuale: le definizioni dottrinali

Sulla definizione di giustizia riparativa gli studiosi non hanno ancora raggiunto una piena condivisione, a causa dei molteplici approcci teorici al paradigma riparativo esistenti e alle diverse modalità d'intervento sperimentate nell'applicazione della restorative justice.

Nella letteratura contemporanea sono presenti numerose definizioni di giustizia riparativa, ciascuna delle quali pone maggiore attenzione alla vittima, al reo, alle dinamiche nella comunità o ai contenuti e le modalità di riparazione.

Mark Umbreit⁷³ elabora una definizione in cui sono presenti termini completamente assenti nel linguaggio giuridico: valori, assistenza, perdite emotive, dialogo, reintegrazione sociale e comunità. Lo studioso, infatti, scrive:

“La giustizia riparativa è una risposta al crimine centrata sulla vittima che dà alle persone più direttamente coinvolte in un atto criminale – la vittima, il reo, le loro famiglie e i rappresentanti della comunità – l'opportunità di essere direttamente coinvolte nella risposta del danno causato dal crimine. La giustizia riparativa è basata su valori che: enfatizzano l'importanza dell'assistenza dovuta alle vittime del crimine; mettono il reo direttamente di fronte alla persona e alla comunità che il suo reato ha 'violato'; recuperano il più possibile le perdite materiali ed emotive subite

⁷³ Umbreit M, *The Handbook of Victim-Offender Mediation: An Essential Guide to Practice and Research*, pp. XXVII-XXIX.

dalla vittima; garantiscono una serie di opportunità per il dialogo e la risoluzione dei problemi tra vittima, reo, famiglia e altre persone significative interessate dal crimine: offrono al reo l'opportunità per lo sviluppo di competenze per la sua reintegrazione nella vita produttiva della comunità; rafforzano la sicurezza pubblica attraverso il rafforzamento dei legami della comunità”.

La definizione di Mark Umbreit cambia il modo di pensare il crimine e la vittimizzazione, attribuendo centralità alla vittima, restituendole quel ruolo che lo Stato le ha sottratto durante i procedimenti penali e aiutandola a superare la sensazione di vulnerabilità. Aggiunge nel processo, inoltre, dei nuovi protagonisti: la famiglia e la comunità.

La giustizia è un nuovo paradigma che si fonda su precisi valori:

“1. Restorative Justice is concerned far more about reparation of the victim and the victimized community than about the ever more costly punishment of the offender; 2. It elevates the importance of the victim in the criminal justice process through increased involvement, input, and services; 3. It requires that offenders be held directly accountable to the person or community that they victimized; 4. It encourages the entire community to be involved in holding the offender accountable and promoting a healing response to the needs of victims and offenders; 5. It places greater emphasis on having offenders accept responsibility for their behavior and make amends, whenever possible, than on the severity of punishment; 6. Restorative Justice recognizes a community responsibility for social conditions that contribute to offender behavior.”⁷⁴

Nei modelli di community justice, la comunità viene considerata come *vittima o danneggiata*, come *destinatario* degli interventi e come *attore sociale* in un percorso di pace.

⁷⁴*Ibidem.*

Utilizzando le parole di McCold, porre l'attenzione alla dimensione comunitaria significa ritenere che la Giustizia Riparativa sia:

*“una pratica che coinvolge il ricorso a livello locale. La risposta che può dare la comunità si indirizza a tutte le vittime, sia primarie che secondarie, e alle singole comunità di appartenenza della vittima e del reo.”*⁷⁵

Le vittime, gli autori di reato e le comunità entrano in contatto tramite il dialogo e giungono ad un comune accordo tramite processi collaborativi di problem-solving.

La giustizia riparativa ridisegna il ruolo della vittima, del reo e della comunità: li accompagna a sperimentare un processo di empowerment. L'essenza dell'approccio riconciliativo non si colloca alla fine del processo, infatti, ma sul significato che assume la riparazione.

L'obiettivo di una *“community justice”*⁷⁶ è potenziare le risorse e le capacità dei cittadini, dei gruppi informali locali, dei quartieri, enfatizzando la collaborazione tra cittadini e pubblici ufficiali.

Burnside e Baker⁷⁷ parlano, infatti, di *“relational justice”*, in quanto considerano il reato come una rottura della relazione sociale. Anche nei casi in cui il reo non conosce personalmente la vittima esiste comunque una relazione, in quanto entrambi i soggetti sono accomunati dall'essere cittadini di una stessa comunità, legati dalle stesse regole che governano il comportamento sociale.

La giustizia riparativa viene considerata anche come modello di intervento sui conflitti, orientato alla riparazione. Per riparazione si intende ogni azione volta a riparare a un danno cagionato da un reato, sia sul piano materiale che simbolico. L'autore del reato ha

⁷⁵ McCold P., *Restorative Justice and the Role of Community*, p.97.

⁷⁶ Il termine *Community Justice* viene utilizzato da McCold per indicare un sistema formalizzato di giustizia incentrata sulla comunità. Per approfondire McCold P., *Paradigm Muddle: The Threat to Restorative Justice Posed by Its Merger with Community Justice*.

⁷⁷ Burnside G, Baker N, *Relational Justice: Repairing the Breach*, pp. 53 e ss.

il dovere di ripagare la vittima o la comunità tramite una forma di pagamento o un'attività lavorativa; includendo anche la collaborazione del reo in attività di training, counseling, riabilitative e terapeutiche. La riparazione può essere promossa e intrapresa anche dalla comunità.⁷⁸

La definizione di giustizia riparativa più utilizzata, è stata definita da Tony Marshall, all'interno di un *modello process-focused*:

“ La giustizia riparativa è un processo all'interno del quale tutte le parti con un interesse in un particolare reato si incontrano per decidere collettivamente come gestire le conseguenze del reato e le sue implicazioni per il futuro.”⁷⁹

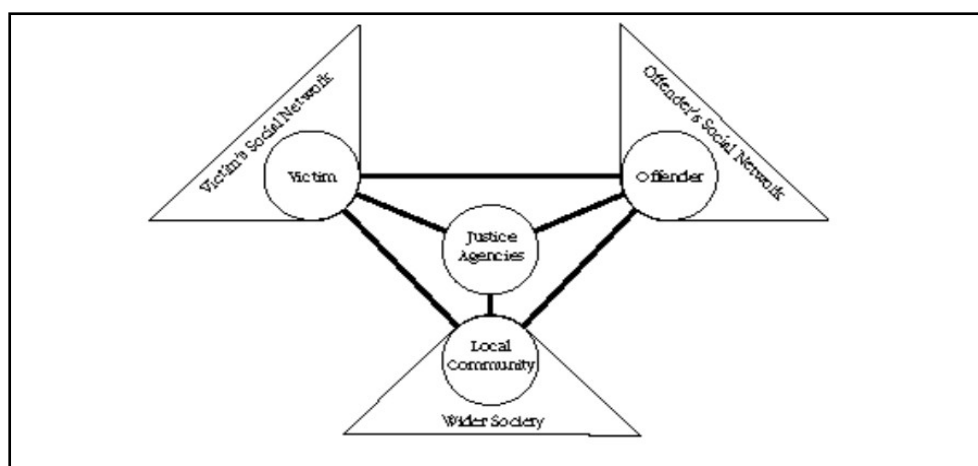


Figura 2.1. Fonte: Marshall T, *Restorative Justice. An Overview*.

Diventa importante la ricerca comune (tra le parti in gioco, Marshall include anche le famiglie e i membri della comunità di appartenenza oltre alla vittima e al reo) di una soluzione del conflitto e la responsabilizzazione attiva da parte dell'autore del reato, non per espiare il male commesso; ma per riparare al danno e alle offese cagionate. Tra le

⁷⁸Wright M, *Justice for Victims and Offenders*.

⁷⁹Marshall T, *Restorative Justice. An Overview*, disponibile su http://www.antonioacasella.eu/restorative/Marshall_1999-b.pdf (consultato al 11 dicembre 2020).

conseguenze del reato rientrano: la riparazione materiale del danno, l'attenzione ai bisogni emotivi della vittima, la risoluzione del conflitto tra tutti i soggetti coinvolti.

Secondo Marshall gli obiettivi che la giustizia riparativa deve porsi sono:

- a) Rispondere ai bisogni della vittima;
- b) Prevenire la recidiva del reo attraverso programmi di reintegrazione nella comunità;
- c) Permettere al reo di assumersi una responsabilità attiva dei danni che ha commesso;
- d) Creare una comunità attiva in grado di supportare il percorso di reintegrazione e riabilitazione del reo, così da giocare anche un ruolo nella prevenzione del crimine;
- e) Fornire strumenti per prevenire l'escalation giudiziaria e ridurre i costi.

Il primo modello integrato di giustizia riparativa viene ideato da Zehr Howard⁸⁰, paradigma che l'autore ritiene possa essere completamente alternativo al modello retributivo; in quanto è incentrato sulla vittima, e pone attenzione al suo vissuto e alle conseguenze in cui si è ritrovata e al percorso di responsabilizzazione che affronta il reo. Zehr critica l'attuale sistema penale, in quanto non dà attenzione alla vittima, al reo e alla comunità; soggetti che rimangono passivi e spettatori delle decisioni del sistema penale.

Per lo studioso l'approccio retributivo *“definisce lo Stato come vittima, definisce le relazioni sbagliate come violazione di norme e vede la relazione tra vittime e reo come insignificante”*, mentre l'approccio riparativo *“identifica la persona come vittima e riconosce la centralità della dimensione interpersonale.”*⁸¹

In sintesi:⁸²

| | Approccio retributivo | Approccio riparativo |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Il crimine come | <i>Violazione di una norma</i> | <i>Danno inferto alle persone</i> |
| Il danno è definito | <i>Astrattamente</i> | <i>Concretamente</i> |

⁸⁰Zehr H. viene considerato dalla comunità scientifica il “padre” della giustizia riparativa.

⁸¹Zehr H, *Changing Lenses*, p. 184.

⁸²Tabella estratta e rielaborata da Tramontano G, Barba D, *La mediazione penale. Un percorso per la giustizia riparativa*, p. 9.

| | | |
|---|--|--|
| Il crimine è | <i>Un danno categoricamente differente dagli altri</i> | <i>Visto in relazione ad altri conflitti e danni</i> |
| La vittima è | <i>Lo Stato</i> | <i>Le persone e le relazioni</i> |
| Le parti principali del processo | <i>Stato e l'autore di reato</i> | <i>La vittima e il reo</i> |
| I bisogni e i diritti della vittima | <i>Sono ignorati</i> | <i>Sono centrali</i> |
| La dimensione interpersonale | <i>Non viene considerata</i> | <i>È centrale</i> |
| La natura del crimine conflittuale | <i>Viene oscurata</i> | <i>Viene riconosciuta</i> |
| Considerazione della sofferenza dell'autore del reato | <i>Periferica</i> | <i>Centrale</i> |
| Definizione del reato | <i>In termini tecnico-legali</i> | <i>All'interno di un ampio contesto: morale, sociale, economico e politico</i> |

Zehrer pone l'attenzione al conflitto e ai suoi protagonisti principali: la vittima e il reo, valorizzando la gestione del processo che li vede coinvolti:

“(la giustizia riparativa) è un processo che mira a coinvolgere, il più possibile, le persone che hanno avuto interesse in un reato specifico e a definire i danni, i bisogni, gli obblighi così da sistemare le cose al meglio possibile.”⁸³

Zehrer individua i tre pilastri della giustizia riparativa:⁸⁴

1. *Hamrs& needs*: focalizzarsi sul danno significa porre attenzione ai bisogni della vittima;
2. *Obbligations (to put right)*: far capire all'autore del reato il danno che ha commesso e le sue conseguenze, attraverso un percorso di responsabilizzazione.
3. *Engagement (of stakeholders)*: significa che le parti in causa, vittima, reo, membro della famiglia e della comunità, ricoprono un ruolo significativo nella risoluzione del conflitto.

⁸³Zehrer H, *The Little Book of Restorative Justice*, p. 37.

⁸⁴Zehrer H. Golar A, *The Little Book of Restorative Justice*, pp. 21-23.

2.4 LA GIUSTIZIA RIPARATIVA NELLA NORMATIVA NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Le fonti normative sovranazionale, non offrono una vera e propria nozione di restorative justice, ma descrivono la pratica ristorativa in termini di procedure, prassi e metodologie, enfatizzando la dimensione del *doing* rispetto alla dimensione ontologica. Di seguito vengono riportati i documenti internazionali e europei che trattano della giustizia riparativa.

2.4.a Nazioni Unite: Basic principles on the restorative justice programmes in criminal matters

La nozione delle Nazioni Unite è diventata un riferimento essenziale.

“Restorative process” means any process in which the victim and the offender, and, where appropriate, any other individuals or community members affected by a crime, participate together actively in the resolution of matters arising from the crime, generally with the help of a facilitator. Restorative processes may include mediation, conciliation, conferencing and sentencing circles.”⁸⁵

2.4.b Raccomandazione R (2010)1 del Comitato dei Ministri

La raccomandazione del Comitato dei Ministri sulle *Regole del Consiglio d’Europa in materia di probation* definisce la giustizia riparativa descrivendone gli aspetti tecnico-funzionali:

“ Giustizia riparativa: comprende approcci e programmi basati su diversi postulati:

a) La risposta portata al reato deve permettere di riparare, per quanto possibile il danno provocato dalla vittima;

⁸⁵Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters, Nazioni Unite 24 luglio 2002, § 1 (2).

- b) Occorre portare gli autori di reato a comprendere che gli atti da loro commessi non sono accettabili e che hanno reali conseguenze per la vittima e la società;
- c) Gli autori di reato possono e devono assumersi la responsabilità delle loro azioni;
- d) Le vittime devono avere la possibilità di esprimere i loro bisogni e di essere associate alle riflessioni che mirano a determinare come l'autore di reato deve riparare, al meglio, il danno che ha causato e;
- e) La comunità è tenuta a contribuire a tale processo.⁸⁶

2.4.c Linee guide per la Better Implementation of Mediation in the Member States of the Council of Europe

Definiscono i processi di giustizia riparativa una modalità di gestione dei conflitti alternativa alla giustizia convenzionale, focalizzandosi soprattutto sullo strumento della mediazione.

In particolare nelle *Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters*, la mediazione diventa il fulcro della giustizia riparativa.

“(...) restorative justice processes may serve as an alternative to conventional justice, and as a tool for conflict management, but also in view of its potential to repair harm and to reduce reoffending⁸⁷”

2.4.d Direttiva 2012/29/UE

La direttiva europea definisce:

⁸⁶Raccomandazione R82010) 1 del Comitato dei Ministri agli Stati Membri sulle REGOLE DEL CONSIGLIO D'EUROPA IN MATERIA DI PROBATION, adottata dal Comitato dei Ministri il 20 gennaio 2010 nel corso della 1075° riunione del Delegati dei Ministri. La definizione citata è tratta dalla sezione del *Glossario dei Termini Utilizzati*.

⁸⁷European Commission for the Efficiency of Justice, *Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters (2007) 13*, fonte tratta da <https://rm.coe.int/1680747759> (consultato al 16 dicembre 2020).

“«giustizia riparativa»: qualsiasi procedimento che permette alla vittima e all'autore del reato di partecipare attivamente, se vi acconsentono liberamente, alla risoluzione delle questioni risultanti dal reato con l'aiuto di un terzo imparziale.”⁸⁸

Il documento prosegue delineando quali informazioni (oltre al quelle penali anche i servizi a cui si può rivolgere) la vittima ha il diritto di ricevere durante il processo; ed esplicitando le misure da mettere in atto per evitare la “vittimizzazione secondaria” ossia quel fenomeno che avviene da eventuali intimidazioni e ritorsioni che possono comparire dopo la denuncia.

“Gli Stati membri provvedono a che alla vittima siano offerte fin dal primo contatto con un'autorità competente, senza indebito ritardo, e affinché possa accedere ai diritti previsti dalla presente direttiva, le informazioni seguenti: a) il tipo di assistenza che può ricevere e da chi, nonché, se del caso, informazioni di base sull'accesso all'assistenza sanitaria, ad un'eventuale assistenza specialistica, anche psicologica, e su una sistemazione alternativa; b) le procedure per la presentazione di una denuncia relativa ad un reato e il ruolo svolto dalla vittima in tali procedure; c) come e a quali condizioni è possibile ottenere protezione, comprese le misure di protezione; d) come e a quali condizioni è possibile avere accesso all'assistenza di un legale, al patrocinio a spese dello Stato e a qualsiasi altra forma di assistenza; e) come e a quali condizioni è possibile l'accesso a un risarcimento; f) come e a quali condizioni ha diritto all'interpretazione e alla traduzione; g) qualora risieda in uno Stato membro diverso da quello in cui è stato commesso il reato, quali sono le misure, le procedure o i meccanismi speciali a cui può ricorrere per tutelare i propri interessi nello Stato membro in cui ha luogo il primo contatto con l'autorità competente; h) le procedure disponibili per denunciare casi di mancato rispetto dei propri diritti da parte

⁸⁸Articolo 2.1.d, Direttiva 2012/29/UE, Fonte tratta da <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=it> (consultato al 16 dicembre 2020).

dell'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale;i) a chi rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso;j) i servizi di giustizia riparativa disponibili; k) come e a quali condizioni le spese sostenute in conseguenza della propria partecipazione al procedimento penale possono essere rimborsate”⁸⁹.

Continua:

“Diritto a garanzie nel contesto dei servizi di giustizia riparativa

1. Gli Stati membri adottano misure che garantiscono la protezione delle vittime dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, applicabili in caso di ricorso a eventuali servizi di giustizia riparativa. Siffatte misure assicurano che una vittima che sceglie di partecipare a procedimenti di giustizia riparativa abbia accesso a servizi di giustizia riparativa sicuri e competenti, e almeno alle seguenti condizioni: a) si ricorre ai servizi di giustizia riparativa soltanto se sono nell'interesse della vittima, in base ad eventuali considerazioni di sicurezza, e se sono basati sul suo consenso libero e informato, che può essere revocato in qualsiasi momento; b) prima di acconsentire a partecipare al procedimento di giustizia riparativa, la vittima riceve informazioni complete e obiettive in merito al procedimento stesso e al suo potenziale esito, così come informazioni sulle modalità di controllo dell'esecuzione di un eventuale accordo; c) l'autore del reato ha riconosciuto i fatti essenziali del caso; d) ogni accordo è raggiunto volontariamente e può essere preso in considerazione in ogni eventuale procedimento penale ulteriore; e) le discussioni non pubbliche che hanno luogo nell'ambito di procedimenti di giustizia riparativa sono riservate e possono essere successivamente divulgate solo con l'accordo delle parti o se lo richiede il diritto nazionale per preminenti motivi di interesse pubblico.”⁹⁰

⁸⁹Ivi, Articolo 4.1.

⁹⁰Ivi, Articolo 12.1.

A livello nazionale, tuttavia, non vi è alcuna norma che definisca la giustizia riparativa, anche se viene prevista la pratica della mediazione in ambito penale minorile⁹¹.

2.5 LA GIUSTIZIA RIPARATIVA

In sintesi

Affinché si concretizzi un percorso riparativo è necessario che ci siano alcuni elementi:

1. Un processo informale: volto a coinvolgere tutti i soggetti in campo, vittima, reo, famiglie e comunità, per discutere in merito a cosa è successo, quale danno è stato provocato, che cosa è necessario affinché il danno venga riparato e per prevenire ulteriori conflitti;
2. Occorre curare e enfatizzare l'aspetto della responsabilizzazione;
3. I soggetti che decidono la "pena" del reo, devono promuovere decisioni orientate meno a punire e più volte ad assicurare un percorso per il reo in cui prenda consapevolezza del danno che ha causato;
4. Chi decide deve avere molta attenzione ai danni provocati alle vittime, i bisogni che ne derivano e come soddisfarli;
5. Occorre porre l'attenzione sulla riparazione delle relazioni e legami tra le persone.

Per comprendere, tuttavia, il senso e significato della giustizia riparativa, occorre analizzare cinque parole⁹²: ascolto, empatia, riconoscimento dell'altro, vergogna e fiducia.

Queste cinque parole racchiudono gli strumenti, le capacità ed emozioni necessari affinché ci sia un'esperienza riparativa.

⁹¹Per approfondire Sessa S., *La giustizia riparativa nell'ordinamento penale italiano*.

⁹²Individuate da Mannozi e Lodigiani in *La Giustizia Riparativa. Formanti, Parole e Metodi*.

Capitolo 3

**ASCOLTO, EMPATIA, RICONOSCIMENTO DELL'ALTRO,
VERGOGNA E FIDUCIA**

Le parole chiave della giustizia riparativa

Il terzo capitolo intende descrivere degli elementi caratteristici della giustizia riparativa. Durante la trattazione vengono adottati numerosi riferimenti al lavoro di Mannozi e Lodigiani, i quali ne “*La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*”, individuano cinque strumenti e elementi caratteristici della giustizia riparativa: l’ascolto, l’empatia, il riconoscimento dell’altro, la vergogna e la fiducia.

Durante il capitolo verranno esposti questi cinque concetti, saranno definiti, verranno evidenziate le loro caratteristiche e verranno trattati all’interno del contesto riparativo.

Questi strumenti permettono di capire in profondità la logica e l’essenza della giustizia riparativa, la quale non è solo una pratica ma un paradigma complesso.

3.1 ASCOLTO

3.1.a Ascolto: definizioni e caratteristiche

Ascoltare è un atto che implica mettersi in gioco, aprirsi a sé stessi, agli altri e al mondo. Ascoltare significa comunicare con il proprio sé. È una comunicazione propedeutica e necessaria se si vuole entrare in una relazione dialogica con altre persone.

Plutarco di Cheronea⁹³ esorta i giovani all'ascolto autentico, sostenendo che conoscere il mondo e se stessi, passa prima tramite l'accettazione dell'altro e l'individuazione del linguaggio adatto a comunicare con gli altri.

Hans Georg Gadmer, dopo approfonditi studi sulla dialettica platonica, scrisse *Verità e metodo*, dove sostiene l'importanza del domandare, in quanto azione orientata ad un ascolto autentico. L'uomo capace di un ascolto autentico, riesce a sperimentarsi e a mettersi alla prova.

Il filosofo affida molta importanza a *ciò che si ascolta* e a *chi si ascolto*, elementi che comunicano all'interlocutore *prossimità e comprensione*:

*"(...) chi si mette in atteggiamento di ascolto è aperto in modo più fondamentale. Senza questa radicale apertura reciproca non sussiste nessun legame umano. L'essere legati gli uni agli altri significa sempre, insieme, sapersi ascoltare reciprocamente."*⁹⁴

Affinché ci sia un ascolto autentico sono indispensabili il *silenzio* e la *parola*⁹⁵. Il silenzio permette di dare un ritmo alla comunicazione, una buona passività che favorisce l'accoglienza dell'altro.

⁹³Plutarco di Cheronea fu uno scrittore greco nato e morto a Cheronea in Boezia (50-120 dC), scrisse *L'arte di ascoltare*.

⁹⁴Gadamer H.G, *Verità e metodo*, brano estratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L, *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 113.

⁹⁵Guardini R., *Mondo e Persona*.

Senza il silenzio:

“le parole (...) andrebbero errando come fantasmi” (...) “la persona sussiste in modo ordinato all’altra persona nella forma del dialogo. Essa è determinata dall’assenza a divenire ‘io’ di un ‘tu’. Non esiste la persona che per principio sia solitaria.”⁹⁶

Ascoltare implica anche riuscire a fare silenzio.

Comunicare significa parlare e ascoltare, più l’uomo è capace di auto-ascolto, e quindi è capace di aprirsi a sé stesso, più riesce ad aprirsi agli altri. Questa dinamica si può definire della *prossimità*: nell’ascoltare l’altro, si accoglie, si crea una comunanza che sfocia in una condivisione di realtà valoriali. Nell’apertura all’ascolto, si crea un’ulteriore forma di condivisione, colui che ascolta si mette in discussione, si auto-espone e dichiara senza illusioni il limite della propria prospettiva.

La capacità d’ascolto è una *scuola di tolleranza*, che crea le basi per un rapporto di fiducia.

Il tipo di ascolto sopra descritto, si intende un ascolto attento, attivo, effettivo e capace di sollecitare dinamiche relazionali interpersonali e evolutive.

L’ascolto attiva la logica della reciprocità, la quale permette alle persone coinvolte in un conflitto di comprendere meglio la realtà: l’ascolto attento e attivo è presupposto del *riconoscimento dell’altro*.⁹⁷

L’ascolto attento e attivo è fondato sull’accettazione dell’altro, tramite l’empatia si tenta di “indossare i panni” dell’interlocutore e condividere le sensazioni ed emozioni che vengono vissute.

L’ascolto attento e attivo è presenza ascoltante e si basa sulla creazione di un ambiente positivo, in cui la persona non si senta giudicata, ma accolta e compresa.

⁹⁶Ivi, p.172.

⁹⁷Il concetto del “*riconoscimento dell’altro*” verrà approfondito al § 3.3.

“Si sente con l’udito; si ascolta con tutta la persona. La persona tutta dice, la persona tutta ascolta.”⁹⁸

Ascoltare significa, anche, accettare di con capire.

Scalvi suggerisce sette regole per esprimere l’arte di ascoltare, le quali, inoltre, aiutano a offrire a sé stessi l’opportunità di ascoltarsi. Nel momento in cui non si è capaci di ascoltare sé stessi, si incorre in quello che l’autrice definisce *analfabetismo strutturale*.

L’analfabetismo strutturale non permette di dare voce alle proprie emozioni e quindi non permette nemmeno di dare voce alle emozioni degli altri:

Per allontanare il tale rischio è necessario porre l’attenzione a sette principi:

1. *Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca;*
2. *Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista;*
3. *Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva;*
4. *Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico;*
5. *Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come, al tempo stesso, trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze;*
6. *Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti;*

⁹⁸Colombero G., *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, pp. 148-148.

7. *Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.*⁹⁹

Per una buona comunicazione con l'altro occorre riconoscere le barriere comunicative,¹⁰⁰ per prevenire atteggiamenti di non ascolto.

3.1.b Ascolto e Giustizia Riparativa

Applicare un ascolto attivo sollecita dinamiche essenziali per la giustizia riparativa. *Responsività, accoglienza, prossimità e comprensione* sono gli elementi che caratterizzano il processo di un buon ascolto.

Lo strumento dell'ascolto viene definito dalla Direttiva 2012/29/UE, nella quale viene sancito il diritto per la vittima e la comunità di partecipare alla gestione del conflitto e di *essere ascoltate* anche attraverso canali extra-giudiziali. Occorre *costruire uno spazio per la parola*,¹⁰¹ affinché le vittime e le altre persone coinvolte vengano realmente ascoltate non al fine unicamente di accertare il reato commesso, ma soprattutto per veicolare il riconoscimento della dignità della narrazione. L'ascolto diventa lo strumento principale per tutti i percorsi di giustizia riparativa (dal dialogo riparativo alla mediazione).¹⁰²

⁹⁹Scalvi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili*, p. 63.

¹⁰⁰Thomas Gordon in *Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon; pratiche educative per insegnanti genitori e studenti*, delinea le "12 barriere" della comunicazione, ossia quegli atteggiamenti che non facilitano la relazione e la comunicazione, alimentando invece dinamiche conflittuali: a) ordinare, comandare, esigere; b) avvisare, minacciare; c) fare la predica, rimproverare; d) consigliare, dare soluzioni; e) redarguire, ammonire; f) giudicare, criticare, disapprovare; g) definire, stereotipare, etichettare; h) interpretare, analizzare, diagnosticare; i) apprezzare, convenire, dare delle valutazioni positive; l) rassicurare, mostrare comprensione, consolare; m) contestare, indagare, mettere in dubbio; n) eludere, distrarre, fare del sarcasmo.

¹⁰¹Termine adottato in Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 123, a sua volta gli autori hanno declinato l'espressione a partire dalle argomentazioni di Morineau J., *Lo spazio della mediazione*.

¹⁰²Del dialogo riparativo e delle forme di mediazione si tratterà nel Capitolo 4.

Con uno spazio dedicato all'ascolto, è possibile attivare con la vittima un percorso di storytelling, ossia la possibilità di narrare l'esperienza di vittimizzazione in un contesto extra-giudiziale che permetta di utilizzare un tempo adatto e adeguato per un reale ascolto. Attraverso lo storytelling la parola diventa trasmissibile e l'ascolto attento e attivo permette al reo di avvicinarsi alla propria interiorità, di riconoscere le contraddizioni tra la propria realtà interna e quella esterna e per conoscere davvero quello che hanno fatto e quali sono state le conseguenze.

Ogni racconto è essenziale che sia narrato ed anche ascoltato: condividere la narrazione, permette di riconoscere l'altro come persona.

L'ascolto genera empowerment, concetto definito da Bolitho¹⁰³ come istinto vitale della vittima, finalizzato a preservare la propria sopravvivenza. È il desiderio della vittima di rialzarsi di fronte a un danno subito da un'ingiustizia; è un processo che richiede una forte autodeterminazione, sicurezza di sé e autostima.

Pranis definisce la giustizia riparativa un approccio basato sui valori, tra i quali uno dei più importanti è l'empowerment:

“A very important value in restorative justice is that of empowering unheard voices. That is most often and most powerfully accomplished through personal narratives. Listening respectfully to someone’s story is a way of giving them power - a positive kind of power. Both victims and offenders most often come from disempowered populations. Listening respectfully to a person’s story gives that person dignity and worth (...) Telling the story in a part of taking back personal power.”¹⁰⁴

L'ascolto attivo diventa uno degli strumenti principali della giustizia riparativa, intesa come capacità di saper ascoltare con elevate capacità di attenzione e partecipazione

¹⁰³Bolitho J., *Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice.*

¹⁰⁴Pranis K., *Restorative values and confronting family violence*, in Baithwaite J.- Strang H. (a cura di), *Restorative justice and Family Violence*, p. 30-31.

comunicativa. L'ascolto è un elemento essenziale per percorrere un'esperienza di storytelling ed accompagnare tutti i soggetti coinvolti in un percorso volto all'empowerment e al riconoscimento dell'altro.

3.2 EMPATIA

3.2.a Premessa sull'empatia

Il termine empatia deriva dal greco *empeíeía* e significa *vivamente commosso nell'animo*, e si può tradurre con il termine *immedesimazione*, ovvero condivisione degli stati d'animo altrui. L'empatia è la capacità di comprendere gli stati d'animo della persona che abbiamo di fronte, è la fusione emotiva con altri esseri animati.

La parola arriva a noi, tuttavia, dalla matrice tedesca *Einführung*, (*ein*, dentro, e *Führung*, emozione).

Il termine si diffonde agli inizi del '900 negli ambienti culturali tedeschi, con il significato di simpatia emotiva. Autore di tale diffusione è lo psicologo e filosofo Theodor Lipps¹⁰⁵, il quale crede che l'indole umana è portata a imitare gli atteggiamenti altrui, sostenendo che questo istinto d'imitazione delle manifestazioni corporee altrui, non ripete solo le manifestazioni interiori, ma anche le emozioni presenti e lo stato emotivo. Viene replicato ciò che sente l'altro e non unicamente gli atteggiamenti. Lipps attribuisce un significato all'empatia capace di dare senso e significato alla relazione umana.

¹⁰⁵Lipps utilizza il termine *empatia* per definire la natura dell'esperienza estetica. Il filosofo distingue quattro tipologie di empatia: a) empatia generale, basata sulla percezione dell'esperienza; b) empatia mentale; c) empatia empirica; d) empatia basata sulla consapevolezza dell'esistenza degli altri esseri viventi. L'empatia viene considerata da Lipps un processo olistico dell'uomo, dove fanno parte i movimenti del corpo (mimica, movimenti, postura, posizioni e così via).

Riprendendo le parole di Simon Baron-Cohen, l'empatia riguarda tutti noi, sia a livello individuale che comunitaria, diventando così una risorsa significativa per l'intera umanità:

“l'empatia è di per sé la risorsa di maggior valore del nostro mondo. (...) Qualche esempio del valore dell'empatia lo possiamo osservare tra i leader politici, come quando Nelson Mandela e Frederik W. De Klerk cercarono di capirsi e di stabilire rapporti amichevoli, superando la divisione dell'apartheid in Sudafrica. La stessa cosa non si è invece verificata tra lo stato di Israele e la Palestina o tra Washington e l'Iraq o l'Afghanistan. E per ogni giorno in cui l'empatia non viene utilizzata in quegli angoli del mondo, molte vite sono o saranno perdute.”¹⁰⁶

Secondo il neuropsichiatra l'empatia è una risorsa fondamentale, che dovrebbe essere potenziata, discussa e maggiormente considerata.

Stein sostiene che l'empatia è quell'atto tramite il quale viene colto il vissuto estraneo in modo non-originario. Viene fatta un'esperienza del vissuto interiore dell'altro, viene colta un'esperienza estranea con un atto *sui generis* chiamato *empatia*.

“l'empatia (...) è soprattutto esperienza di una coscienza altra da noi (fremd) indipendentemente dal tipo di soggetto che compie questa esperienza e dal tipo di soggetto la cui coscienza è sperimentata. (...) Così appare l'esperienza che un Io in generale ha di un altro Io in generale. Così l'uomo coglie la vita psichica del suo simile.”¹⁰⁷

¹⁰⁶Baron-Cohen S., *La scienza del male. L'empatia e le origini della crudeltà*, p. 132.

¹⁰⁷Stein E.. *L'empatia*, p. 64.

Ma l'empatia non potrà mai diventare unipatia (contrariamente a quanto sostenuto da Lipps)¹⁰⁸, non è possibile costruire un unico io ed è ingannevole pretendere di poter afferrare pienamente l'esperienza dell'altro. Il soggetto dell'empatia, perciò, è il *noi*, elemento che permette di cogliere la differenza *tra io e tu* e di ogni individualità.

Stein sottolinea che di fronte a un'esperienza che coinvolge tutta la comunità, i membri si sentono accomunati da uno stesso stato d'animo, provano gli stessi sentimenti. Ma l'unificazione di più io nel fenomeno dell'empatia non equivale alla somma delle esperienze, ma il *noi* ha una natura superiore ed incarna l'*essere comunità*, la quale presuppone il riconoscimento delle diverse individualità che la compongono e la volontà di entrare in reciproca comunicazione. Per l'autrice la capacità di socializzare che hanno gli individui deriva dall'empatia, intesa come processo di comprensione di stati d'animo altrui, tramite il quale si inizia ad uscire da se stessi; è un momento centrale di passaggio dalla soggettività alla reciprocità. L'individuo esce dalla propria autoreferenzialità per andare verso la comprensione di pensieri, intenzionalità e sentimenti dell'altro. L'empatia è un elemento fondamentale affinché si riesca a creare una comunicazione intersoggettiva, e costituisce il primo passo verso l'apertura all'altro.¹⁰⁹

A partire dalle argomentazioni della filosofa, è possibile porre tre considerazioni:¹¹⁰

- Il metodo per accorgersi dell'errore è l'apertura empatica. Tramite l'empatia è possibile cogliere elementi che potrebbero sfuggire;
- L'empatia non implica automaticamente l'insorgere originario dei sentimenti corrispondenti a quelli empatizzati. È importante non confondere l'empatia con il *contagio emotivo*;
- L'empatia non avviene necessariamente a prescindere dalla comunicazione verbale, al contrario è difficile ci sia empatia solo osservando il comportamento non verbale.

¹⁰⁸L'autrice si stacca dalla teoria di Lipps sostenendo " *I am not one with (...) I am only with me*". Tratti da Scheler M., " *The nature of sympathy*".

¹⁰⁹Edith Stein sostiene che l'empatia ha un'importante funzione sociale, in quanto favorisce le condizioni affinché si riescano a creare dinamiche altruistiche tra esseri umani.

¹¹⁰Tratte da Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 139-140

3.2.b Definizioni e caratteristiche dell'empatia

Gli ambiti in cui l'empatia è maggiormente definita sono la psicologia clinica, la psicologia sociale e la psicologia evolutiva. Adottando un approccio umanista e psicodinamico, il processo di empatia, dell'essere empatico, è:¹¹¹

- *il percepire lo schema di riferimento interiore di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, come se una sola fosse la persona – ma senza mai perdere di vista questa condizione di “come sé”(Rogers);*
- *un esperire della coscienza “dietro” le comunicazioni esterne di un altro, ma con la consapevolezza continua che questa coscienza si origina e procede dal-l'altro (Berrett-Lennard);*
- *1) percezione dei messaggi verbali e non verbali dall'altra persona; 2) comprensione accurata del messaggio dell'altro; 3) esperienza della propria risposta somatica al messaggio dell'altro; 4) separazione dei sentimenti condivisi con l'altro da quelli sperimentati da solo; 5) comunicazione accurata dei sentimenti sperimentati con messaggi verbali e non verbali comprensibili e congruenti (Keefe);*
- *una risposta affettiva vicariante, vale a dire una risposta affettiva più appropriata alla situazione di qualcun altro che alla propria (Hoffman);*
- *una risposta emotiva condivisa che il bambino prova nel percepire la reazione emotiva di un altro (Feshbach);*
- *una conoscenza emotiva di un altro essere umano, più che una comprensione intellettuale. Empatizzare significa condividere temporaneamente, sperimentare i sentimenti dell'altra persona. Si partecipa alla qualità ma non alla quantità, al tipo e non all'intensità del sentimento (Moore e Fine);*
- *la modalità mediante la quale raccogliamo dati psicologici a proposito delle altre persone e , quando esse dicono ciò che pensano o sentono, immaginiamo la loro esperienza interna anche se non si apre all'osservazione diretta. Mediante l'empatia noi miriamo a discernere, in un singolo atto di riconoscimento certo, configurazioni*

¹¹¹Le definizioni vengono tratte da Fortuna F. e Tiberio A., *Il mondo dell'empatia*, p. 22-23.

psicologiche complesse che altrimenti potremmo definire soltanto mediante la laboriosa presentazione di una serie di dettagli, oppure potrebbero addirittura risultare al di là delle nostre capacità di definizione (Kohut).

Da queste definizioni emerge un concetto di empatia multidimensionale, in quanto il concetto è il risultato dell'interazione tra funzioni cognitive e affettive. L'empatia, perciò, è in funzione sia dello stato emotivo, sia della rappresentazione del mondo dell'altro; l'empatia è un processo cognitivo-emozionale, che comprende una serie di dimensioni e una vasta gamma di significati.

In letteratura, quindi, l'empatia viene considerata come *stato emozionale-esperienziale, un processo cognitivo, un processo interattivo tra l'aspetto cognitivo e quello emozionale ed esperienziale e competenza interpersonale.*

3.2.c L'empatia e la giustizia riparativa

La mediazione autore-vittima caratterizzante la giustizia riparativa, adotta logiche e dinamiche volte a promuovere l'empatia. La mediazione attribuisce un ruolo fondamentale al *sentito*, alla percezione del vissuto delle parti coinvolte, ed anche il mediatore deve sviluppare delle capacità empatiche che lo portino a sentire ciò che le parti sentono senza, tuttavia, prendere una posizione di simpatia o antipatia.

Empatia e ruolo dello specchio sono termini che contraddistinguono l'attività del mediatore, la capacità di cogliere l'altro e il sentimento inespresso, le emozioni, le istanze nascoste dietro al conflitto e la capacità di restituire la narrazione di quanto *sentito*. L'empatia è capace anche di sbloccare un conflitto, non necessariamente attraverso riconciliazione, ma semplicemente portando verso al riconoscimento di una realtà più articolata che superi le rappresentazioni di ciascuno.

Per promuovere l'empatia è necessario l'incontro faccia a faccia,¹¹² e dare importanza al ruolo dello specchio attribuita al mediatore.¹¹³

“Si diventa mediatori innanzitutto attraverso un processo di demistificazione: si impara, finalmente, ad incontrare l'altro per quello che egli/ella è. Lo strumento del mediatore è lo specchio: il mediatore si pone, infatti, quale specchio che accoglie le emozioni dei protagonisti per riflettere. Per fare ciò, egli ha bisogno di uno specchio pulito. E per giungere a un simile risultato il mediatore deve imparare a tollerare anche il silenzio, di cui spesso, egli ha molta paura.”¹¹⁴

3.3 RICONOSCIMENTO DELL'ALTRO

3.3.a Premessa sul riconoscere l'altro

Entrambe le parole latine *hospes* che *hostis* hanno una radice comune che indica lo straniero con un duplice significato: da un lato si intende lo straniero come ospite da rispettare (*hospes*), mentre nel secondo caso lo straniero è individuato con il nemico da sconfiggere e combattere (*hostis*). Nonostante entrambi i lemmi indichino lo straniero, presentano due immaginari completamente diversi di come viene percepito *l'altro* (come nemico, alleato, straniero, soggetto neutro o prossimo ecc.).

Interrogarsi sull'*altro* significa interrogarsi sull'*io*, come in un gioco di specchi; l'altro non è oggetto, ma viene visto come un *soggetto*. Per comprendere l'altro è necessario ritornare a *sé stessi* dopo essere stati *presso l'altro*, occorre fare esperienza dell'altro.

¹¹²Come viene sostenuto da Lodigiani e Mannozi in “*La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*”.

¹¹³Morineau J., *Lo spirito della mediazione*.

¹¹⁴Ivi, p. 79.

“L’altro è essenziale al riconoscimento di sé e dell’alterità, in quanto in una concezione relazionale profonda, favorisce e sostiene la reciproca costituzione: l’altro è dunque una sorta di specchio nel quale l’io si riflette ed è proprio in tale modalità riflessiva che l’io e l’altro si definiscono e istituiscono reciprocamente.”¹¹⁵

Entrare in relazione con l’altro tramite una modalità riflessiva e dialogica significa non subire l’altro, ma costruire un legame che porti ad un arricchimento individuale e collettivo in termini sia di capitale sociale che di crescita personale.

3.3.b Le narrazioni dell’altro: breve excursus sulle Scritture Religiose e sulla filosofia ebraica ed ermeneutica

Nella religione ebraico-cristiana,¹¹⁶ l’altro è un soggetto percepito come uno straniero da rispettare, secondo tre argomentazioni differenti. Nella prima concezione l’altro va sempre rispettato ed ospitato, come sostenuto nel Pentateuco,¹¹⁷ dove viene più volte evidenziato di amare lo straniero come se stessi. L’amore per l’altro, anche se nemico, è al centro del messaggio di Gesù di Nazareth, in quanto lo straniero che ha lasciato la sua terra e tutti i suoi beni e le sue relazioni, ha compiuto un gesto che merita la ricompensa del Signore.¹¹⁸

La seconda argomentazione sostiene che ogni uomo è altro sulla terra, in quanto ogni comunità e ogni popolo è pellegrino e forestiero del mondo, ogni individuo, quindi, è *straniero sulla terra*.¹¹⁹

¹¹⁵Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 146.

¹¹⁶Anche nel filosofo Confucio e nel Corano emergono posizioni molto simili alla concezioni ebraico-cristiana dell’altro, dove *accoglienza* e *rispetto* diventa gli elementi fondamentali nell’incontro con l’altro.

¹¹⁷Il Pentateuco racchiude i cinque libri della Bibbia: Genesi, Esodo, Levitico, Numeri e Deuteronomio.

¹¹⁸Nel libro di Rut 2,12 infatti si legge : *“Il Signore ti paghi questa tua buona azione e sia davvero piena per te la ricompensa da parte del Signore, Dio d’Israele, sotto le cui ali sei venuta a rifugiarti”*.

¹¹⁹Salmo 119, 19.

*“Ascolta la mia preghiera, Signore,
porgi l'orecchio al mio grido,
non essere sordo alle mie lacrime,
poiché io sono un forestiero,
uno straniero come tutti i miei padri.”¹²⁰*

Nella terza è ultima argomentazione, Jahvè è l'Altro per eccellenza, quindi negare l'incontro con lo straniero significa negare l'incontro con Dio.

Al termine dei due conflitti mondiali le filosofie europee iniziano a interrogarsi sulla questione dell'*altro*. Lévinas¹²¹ nell'opera *Totalità e Infinito*, propone la tesi della rottura della totalità dove l'*altro* ha bisogno di essere riconosciuto pienamente nella sua alterità. L'*altro* rifiuta ogni categorizzazione e si manifesta nella sua dimensione originaria di volto.¹²² Del volto dell'*altro* non si può fare astrazione, il volto dell'*altro* impone il suo valore e veicola un senso proprio ed una verità impossibile da cogliere pienamente.

Secondo il filosofo, il dramma contemporaneo consiste nel fatto che l'uomo ha smarrito il senso della propria soggettività e il suo senso di essere in relazione con l'altro. Vivere in relazione con l'altro è un'esigenza etica che si fa domanda di giustizia:

“la giustizia rimane giustizia, dove l'uguaglianza di tutti è portata dalla mia disuguaglianza, dal surplus dei miei doveri sui miei diritti. L'oblio di sé muove la giustizia.”¹²³

¹²⁰Salmo 39, 13.

¹²¹Lévinas Emmanuel, filosofo naturalizzato francese (di origine lituane ed ebraiche) nato a Kaūnas nel 1906 e morto a Parigi nel 1995. È conosciuto per i suoi lavori relativi alla filosofia ebraica, l'esistenzialismo, l'ontologia, l'etica e la fenomenologia.

¹²²Per *volto* non si intendono le sue fattezze esteriori, bensì il suo rivolgersi a noi stessi come richiesta indifferibile di aiuto.

¹²³Lévinas E., brano estratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 154.

Lévinas sente forte il dovere di ridare all'*altro* la parola che gli compete, al di là delle diversità sia razziali che culturali.

Buber¹²⁴ delinea una nuova struttura dell'*altro* nel rapporto con la natura e gli uomini. L'*altro* è un *tu prossimo*, che sta di fronte a me, l'essenza *io-tu* è ciò che da senso all'esistenza, alla vita; è un evento che va accolto come un dono. Il filosofo valorizza la relazione tra *io-tu*, superando le individualità, in quanto relazione dialogica; né *Io* né *Tu* possono esistere singolarmente, ma solo nella condizione *io-tu*. L'essere umano non si può nobilitare, innalzare se non entra in relazione dialogica con '*altro*, il *tu*. La realtà *io-tu* si concretizza nel dialogo, elemento che fonda il suo essere sulla reciprocità e responsabilità. Dialogare significa affrontare la realtà dell'*altro*, aprirsi e allontanarsi da dinamiche autoreferenziali, non attraverso una semplice comunicazione e uno scambio d'opinione, ma disponendosi eticamente e lasciando le certezze del proprio mondo per ricercare un luogo condiviso tra *io-tu*.

Secondo un approccio ermeneutico, ciascuno di noi diventa persona non solo dialogicamente, ma entrando in contatto e attraverso l'interpretazione del mondo e del sé. Ricœur¹²⁵ sostiene che il sé è una conquista che si raggiunge solo dopo aver incontrato l'*altro*: non c'è mai un sé senza la corresponsione dell'*altro*. Occorre, inoltre, riconoscere che il sé appare come un *altro*.

*“l'Altro non è soltanto la contropartita del medesimo, ma appartiene alla costruzione intima del suo senso, dato che il sé – a differenza dell'io- si può riconoscere solo attraverso la relazione con l'altro.”*¹²⁶

¹²⁴Martin Buber filosofo austriaco nato a Vienna nel 1878 e morto a Gerusalemme nel 1965. Filosofo israeliano conosciuto per i suoi lavori sulla filosofia del dialogo.

¹²⁵Paul Ricœur filosofo francese nasce a Valence nel 1913 e muore a Châtenay-Malabry nel 2005. Sviluppa un'antropologia filosofica che supera il Cogito cartesiano e l'anti-cogito di Nietzsche, in favore dell'*ermeneutica del sé*.

¹²⁶Ricœur P., brano estratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L, *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 156.

3.3.c Il riconoscimento dell'altro e la giustizia riparativa

Palazzo sottolinea bene come il riconoscimento dell'altro sia un elemento intrinseco della giustizia riparativa, verso un modello di riconoscimento reciproco di umanità:

“Il modello di giustizia riparativa ritrova una dimensione di verità nella misura in cui esso presuppone che si riconosca l'altro, colpevole o vittima, nella concretezza del suo essere, dei suoi bisogni, dei suoi rapporti essenziali individuali e sociali tornando a renderlo protagonista – se possibile – della ricomposizione della trama della sua esistenza individuale.”¹²⁷

La connessione tra il riconoscimento dell'altro, l'ascolto e la riparazione diventa l'elemento fondamentale per le attività della giustizia riparativa.

Il percorso di giustizia riparativa, non è altro che un percorso di storytelling, una narrazione da ascoltare, elemento talmente essenziale da poterlo identificare con la natura stessa della restorative justice.¹²⁸

Lo storytelling permette alle vittime di narrare la loro esperienza di vittimizzazione con un linguaggio comune e inclusivo di emozioni, contrariamente a quanto accade nel processo penale, in cui viene esplicitata la narrazione unicamente dal punto di vista del reo.

Ma se nella vittima il bisogno di narrare nasce da un'esigenza di riconoscimento di quello che ha vissuto e delle sue emozioni, la narrazione del reo gli permette di lavorare e analizzare il proprio senso di colpa e su quegli elementi che hanno caratterizzato l'attività criminosa.

L'attività dello storytelling permette alle parti coinvolte di avvicinarsi e affrontare le dinamiche conflittuali, è un percorso in cui il passato e il futuro si connettono, per attribuire un senso a ciò che è accaduto e per decidere ciò che si vuole nel futuro per

¹²⁷Palazzo F., *Giustizia riparativa e giustizia punitiva*, p.79.

¹²⁸Redfern B.J., *Hope and Reconciliation with Grief*, 232-233.

riparare al danno commesso. Una reale riparazione è possibile, solo se viene data la possibilità ai soggetti di narrare la loro storia; senza la narrazione si possono concretizzare solo istanze risarcitorie.

Lo storytelling permette un duplice riconoscimento: riconoscimento del fatto, di ciò che è accaduto, e attraverso il quest'ultimo è possibile promuovere un riconoscimento ancora più ampio: il riconoscimento dell'altro. Quando la narrazione avviene in un luogo protetto, l'altro si spoglia dalle vesti di nemico per diventare la *persona* da cui proviene il male o a cui si è fatto del male. L'essere persona è la chiave che porta alla bi-direzionalità della sofferenza, in cui la storia dell'altro diventa la tessera mancante della propria storia, quella che permette di *capire* il passato.

“Per comprendere non tanto e non solo ‘cosa è successo’ ma ‘cosa mi è successo’, devo ascoltare la tua storia; per comprendere non solo ‘cosa ho fatto’, ma ‘cosa ho fatto nella mia vita’ , e per assumermene responsabilmente e biograficamente tutte le conseguenze, devo ascoltare la tua storia.”¹²⁹

Lo storytelling, quando è supportato dall'*ascolto* e dall'*empatia* aiuta le vittime a contestualizzare quello che è accaduto, riconoscere le proprie emozioni e ritrovare un equilibrio affinché riescano a chiudere con il passato.

3.4 VERGOGNA

3.4.a Premessa sulla vergogna

La vergogna è una dinamica interiore ancestrale presente sia nel mondo occidentale sia il quello orientale.

¹²⁹ Mazzucato C., *La giustizia dell'incontro*, p. 291.

Il sentimento, l'emozione e la sensazione di vergogna ha acquisito tal importanza che nelle "società della vergogna" di influsso giudaico-cristiane (occidentali) e nelle "società della colpa" (orientali), la vergogna viene ormai sovrapposta alla "colpa". I due concetti, tuttavia, rimandano ad altri significati: se la vergogna investe un'immagine totale di sé, coinvolgendo la persona in *toto*, non riuscendo ad uscirne; la colpa, invece, è sempre in relazione a un qualcosa, ad un atto che permette una forma di superamento, nella colpa è ammessa una via d'uscita tramite la riparazione.

Il termine vergogna mette in connessione il soggetto con l'intera comunità, è una dinamica interiore collegata all'esistenza di una comunità sociale di appartenenza. La vergogna che nasce da un atto sanzionatorio della collettività, comporta sempre un danno: l'annullamento dell'identità personale e una diminuzione o la perdita di status sociale.

Adottando tuttavia, la teoria che la vergogna sia individuale che collettiva abbia una funzione sociale, si pone allora come elemento fondativo e auto-conservativo delle aggregazioni sociali. L'oblio della vergogna, perciò, favorisce la perdita della consapevolezza del legame sociale, del valore dell'intersoggettività ed esalta la corsa verso al successo di un Io autoreferenziale e illimitato.¹³⁰

3.4.b Definizione e tipologie di vergogna

La vergogna è un *"Sentimento più o meno profondo di turbamento e di disagio suscitato dalla coscienza o dal timore della riprovazione e della condanna (morale o sociale) di altri per un'azione, un comportamento o una situazione, che siano o possano essere oggetto di un giudizio sfavorevole, di disprezzo o di discredito."*¹³¹ La vergogna è una sofferenza morale percepita per avere violato una norma sociale, funzionale al buon andamento dello società.

¹³⁰Gli psicoanalisti legano la progressiva rarefazione alla vergogna alla società attuale, denominandola *l'età del narcisismo*.

¹³¹Brano estratto da Vocabolario Treccani <https://www.treccani.it/vocabolario/vergogna/> (consultato al 8 gennaio 2021).

Possono essere individuate tre tipologie della vergogna:

1. *La vergogna come sentimento sociale*: la vergogna la si conosce, riconosce e la si apprende dal contesto sociale. È un sentimento strettamente legato ai valori della società e viene generato dallo sguardo degli altri;
2. *La vergogna di identificazione e senso di colpa*: la vergogna alimenta un processo di identificazione, che a sua volta genera vergogna per azioni non commesse direttamente, ma da altri, ritenendosi direttamente responsabili;
3. *La vergogna da “etichettamento”*: questa vergogna non viene determinata da un’azione, ma da un’etero-definizione che rende vera una profezia collettiva, portando il soggetto a comportarsi secondo determinate aspettative, il quale naturalizza perciò un senso di colpa.

La vergogna, quindi, si presenta come un sentimento, un’emozione o un impulso complesso che segna la persona. Il sentimento può diventare una risorsa qualora si realizza il binomio *vergogna-pudore*, mentre può essere un elemento di forte fragilità quando emerge come *vergogna-onta*, portando a dinamiche autodistruttive. Nella sua connotazione positiva, la vergogna si pone come elemento essenziale per proteggere la persona ed evitare la sua frammentazione e lo smarrimento della sua dignità.

Lévinas, in definitiva, afferma che la vergogna *condanna l’uomo ad essere se stesso*.

“La vergogna non dipende, come si sarebbe portati a credere, dalla limitatezza del nostro essere in quanto suscettibile di peccato, ma allo stesso essere del nostro essere, dalla sua incapacità di rompere con se stesso. La vergogna si fonda sulla solidarietà del nostro essere, che ci obbliga a rivendicare la responsabilità di noi stessi. Tuttavia questa analisi della vergogna è insufficiente, perché la presenta in funzione di un atto determinato, dell’atto moralmente malvagio. E ci interessa liberarla da questa condizione. La vergogna appare ogni volta che non riusciamo a far dimenticare la

nostra nudità. Essa è in rapporto con tutto ciò che si vorrebbe nascondere e a cui non si può sfuggire.”¹³²

3.4.c La vergogna e la giustizia riparativa

La sanzione penale, rifacendosi al diritto penale il quale è uno strumento coercitivo di diritto pubblico, veicola lo stigma criminale e la vergogna, e molto frequentemente lo stigma criminale diventa la vera pena perenne, anche quando si è esaurita quella giudiziale. La stigmatizzazione negativa viene interiorizzata dal soggetto portandolo a definire se stesso unicamente in termini negativi e ad adeguarsi alle aspettative eterodirette.

Nella *restorative shaming* o *vergogna retributiva*, invece, la vergogna viene utilizzata in termini costruttivi per avviare un percorso volto alla riconciliazione dei soggetti coinvolti. La teoria della *vergogna retributiva*, viene definita per la prima volta da Braithwaite nella mediazione allargata ai gruppi parentali, il *family group conferencing*;¹³³ in cui il reo dopo essere entrato in relazione dialogica con la vittima e la comunità e solo dopo aver sperimentato e analizzato il sentimento della vergogna, riesce a capire realmente l'entità del danno e del male commesso. La vergogna viene vissuto come sentimento *individuale e sociale*: promuove auto-consapevolezza, un dialogo interiore tra l'io e il sé, elaborando un giudizio su se stesso che accompagna quello che emerge dalla legge e dalla comunità. La vergogna rielaborata in termini costruttivi, porta il soggetto ad assumersi la responsabilità delle proprie azioni.

Se, al contrario, la vergogna viene accompagnata dalla stigmatizzazione produce effetti dannosi: isolamento, sintomi depressivi e inchioda il reo nella negatività dei propri atti, senza portare ad alcuna rielaborazione di quanto accaduto.

Nei programmi riparativi, la vergogna diventa un veicolo per ricostruire legami individuali e sociali.

¹³²Lévinas E., *Dell'evasione*, pp.33-34.

¹³³ La metodologia del *family group conferencing* verrà approfondita nel capitolo 4.

Il mediatore deve essere in grado di lavorare sulla vergogna in modo trasformativo, con la doppia attenzione sulla vittima e sul reo; evitando che entrambi vivano dinamiche distruttive e umilianti.

Nella teoria della *restorative shaming* la vergogna diventa una risorsa nel momento in cui viene conciliata con altri sentimenti e dinamiche interiori come l'empatia, il rimorso e il senso di colpa; e quando viene accompagnata da forme e rituali di reintegrazione dove il reo riesce a percepire che sia la vittima che la comunità distinguono il *male creato dal reato* dal *valore della persona*. Le dinamiche negative della vergogna possono essere annullate nel momento in cui le pratiche di mediazione promuovono l'empatia, l'empowerment e la fiducia reciproca.

Nella vergogna ristorativa, in conclusione, è fondamentale il ruolo ricoperto dalla comunità, in quanto entra in rapporto di risonanza con il sentire interiore del soggetto autore di reato, condizionando la sua autostima.

3.5 FIDUCIA

3.5.a Premessa sulla fiducia

La fiducia è un *“atteggiamento, verso altri o verso sé stessi, che risulta da una valutazione positiva di fatti, circostanze, relazioni, per cui si confida nelle altrui o proprie possibilità, e che generalmente produce un sentimento di sicurezza e tranquillità”¹³⁴*

Nella fiducia si trovano elementi connessi ai concetti della speranza, in quanto esige sempre una comprensione lenta del tempo, e il suo grado dipende dalle dinamiche relazionali: la fiducia è strettamente connessa ai legami umani.

¹³⁴Brano estratto da Vocabolario Treccani <https://www.treccani.it/vocabolario/fiducia/> (consultato al 10 gennaio 2021).

Trattare della fiducia, significa comprendere le categorie della fede, fedeltà, promessa e scommessa. Gli uomini non possono sottrarsi alla fiducia, in quanto è l'essenza dei legami umani.

3.5.b La fiducia dell'analisi filosofica e sociologica

Tommaso d'Aquino classifica la fiducia una pre-condizione del vivere umano, in particolare riferendosi alla domanda religiosa in quanto domanda "ultima dell'esistenza". Ne la *Somma Teologica*, la forza della fiducia è un atto propedeutico all'affidamento al reale, è una virtù che rimuove gli ostacoli del credere, sostenendo razionalmente la fede.

Secondo una dimensione individuale della fiducia, si espone anche John Locke, dove nei *Trattati del governo* la fiducia non può essere un elemento incondizionato nella relazione diritto-stato. La fiducia è condizione della convivenza pacifica, a tal punto che se il Sovrano non dovesse adempiere ai propri doveri, il popolo sarebbe legittimato a destituirlo.

Kant nelle sue ultime opere *Per la pace perpetua* ammette che gli uomini vivano in uno stato perenne di belligeranza, ma comunque supportato da un insieme di regole che vanno a governare ed accompagnare i conflitti. Quando queste regole vengono infrante si crea una sfiducia tale da rendere estremamente difficile una futura riappacificazione. La fiducia viene annientata, rendendo impossibile la relazione con l'altro.

Annette Bleire, riprendendo gli scritti di Sisella Boke, sostiene che la fiducia è un bene sociale, un bene prezioso della nostra società. La fiducia è talmente indispensabile, che qualora mancasse, scomparirebbe anche l'intera società.

Dalla riflessione filosofica, emerge una forte dimensione relazionale della fiducia, che orienta ogni azione dell'essere umano. Avere fiducia significa riuscire a mediare la trama dell'idealità che fonda le basi per una positiva reciprocità solidale. Il concetto di fiducia rimanda al concetto di unità nella complessità, è un concetto capace di coordinare al di là della gerarchia ed è un vincolo che coinvolge direttamente la

persona e trascende le formalizzazioni della responsabilità. Porre al centro il concetto della fiducia, è una mediazione efficace per ridefinire pratiche e pensieri, invece di alimentare conflitti.¹³⁵

Marzano Michela sostiene:

*“La fiducia è una scommessa umana. Ecco perché sembra esserci qualcosa in comune tra fiducia e fede, nel senso che il risultato non è mai garantito (...) la fiducia non si può decretare; non si può neppure esigere. Quando ci si rimette a qualcuno scommettendo sulla sua benevolenza non sia ha mai la certezza che questa fiducia verrà onorata (...) la sua logica è simile a quella del dono: è una logica asimmetrica, vale a dire che non si può pretendere che venga onorata, se non richiedendo di snaturarla e trasformarla in qualcosa d’altro.”*¹³⁶

Adottando invece, una prospettiva sociologica, viene evidenziata la natura multidimensionale della fiducia.

George Simmel analizza il concetto di fiducia sotto un profilo cognitivo, ponendolo a metà strada tra il conoscere integrale e l’assoluta ignoranza. La fiducia colma lo stato d’incertezza, non procurando altri dati, ma mutandolo in stato di certezza che assume valenza assicurativa a livello interiore. Sotto il profilo sociologico, per fiducia si intende l’attesa di eventi positivi, che permette all’uomo di varcare in modo consapevole la soglia della speranza, nonostante l’esperienza di incertezza. Essendo la fiducia connessa alle aspettative intersoggettive, costituisce i fondamenti della vita sociale e comunitaria. La fiducia può rivestire diversi ruoli all’interno del sistema sociale:

1. La fiducia come componente del *capitale sociale*,¹³⁷ in quanto i legami sociali sono caratterizzati dalla solidarietà, dalla fiducia e dalla tolleranza;

¹³⁵Fanciullacci R., *Il circolo della fiducia e la struttura dell’affidarsi*, p. 278-279.

¹³⁶Marzano M., *Cosa fare delle nostre ferite? La fiducia e l’accettazione dell’altro*, brano estratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 200.

¹³⁷Con il termine capitale sociale si intende l’insieme di valori, risorse, legami, istituzioni, reti che formano il tessuto sociale.

2. La fiducia come condizione della *interrelazione sociale*: la fiducia è pre-condizione di una corretta relazione interpersonale, è un fattore determinante nell'accettare le regole sociali;
3. La fiducia intesa come *parametro ermeneutico*: la fiducia è il fattore principale per elaborare il significato di ciò che accade nella quotidianità. L'interpretazione degli eventi sociali si basa sulla fiducia che anche gli altri adottano gli stessi schemi e paradigmi interpretativi;
4. Fiducia come un fattore che *riduce la complessità*: la fiducia contiene la complessità e l'incertezza, ed è il grado di fiducia che alimenta le aspettative relazionali nel comportamento degli altri.

L'aspetto relazionale viene evidenziato anche dagli approcci sociologici, dove la fiducia è un *bene relazionale generato a livelli sociali differenti, ma interconnessi*.¹³⁸

3.5.c La fiducia e la giustizia riparativa

La direttiva 2012/29/UE richiama spesso il concetto di fiducia,¹³⁹ prendendo in considerazione diversi livelli:

¹³⁸Prandini R., *Le radici fiduciarie del legame sociale*, brano estratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 203

¹³⁹Art 18: La violenza nelle relazioni strette è un problema sociale serio e spesso nascosto, in grado di causare un trauma fisico e psicologico sistematico dalle gravi conseguenze in quanto l'autore del reato è una persona di cui la vittima dovrebbe potersi fidare.; Art 53: È opportuno limitare il rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni — da parte dell'autore del reato o a seguito della partecipazione al procedimento penale — svolgendo il procedimento in un modo coordinato e rispettoso, che consenta alle vittime di stabilire un clima di fiducia con le autorità; Art 63: Al fine di incoraggiare e agevolare la segnalazione di reati e di permettere alle vittime di rompere il ciclo della vittimizzazione ripetuta, è essenziale che siano a loro disposizione servizi di sostegno affidabili e che le autorità competenti siano pronte a rispondere alle loro segnalazioni in modo rispettoso, sensibile, professionale e, non discriminatorio. Ciò potrebbe accrescere la fiducia delle vittime nei sistemi di giustizia penale degli Stati membri e ridurre il numero dei reati non denunciati.

Brani estratti da <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029> (consultato al 10 gennaio 2021).

a) La *fiducia orizzontale*: la fiducia in se stessi e interpersonale. La rottura della fiducia con gli altri è la prima conseguenza dell'illecito penale, mentre la perdita di fiducia in se stessi diventa un effetto collaterale;

b) La *fiducia verticale*: la fiducia tra la persona e le autorità/istituzioni;

c) La *fiducia diffusa*: la fiducia intesa come certezza e sicurezza che favorisce atteggiamenti civili di cooperazione e responsabilizzazione.

Nel sistema penale, a seguito di un reato, la fiducia è un sentimento che difficilmente viene risanato e riparato; poiché la risposta punitiva indebolisce i legami sociali, creando molteplici fratture; le quali rendono difficile ricucire un sentimento di fiducia verso gli altri. La pena retributiva, invece, non avendo nessuna commisurazione con il reato commesso, non riesce ad alimentare a sua volta la fiducia. Anche la pena detentiva alimenta dinamiche di etichettamento, allontanando processi di incontri e di fiducia.

La *neutralizzazione del condannato*, in sostanza, si fonda sulla *sfiducia*.

La giustizia riparativa, invece, può sostenere dinamiche fiduciali tramite le pratiche dialogiche, utilizzando lo strumento dello storytelling. Lo storytelling porta i soggetti a sperimentare l'empatia, l'empowerment e l'ascolto, e nella dimensione del sentito è possibile riconoscere l'altro come persona, e quindi può promuovere fiducia tra i soggetti coinvolti.

Lo strumento della mediazione, infine, permette di riattivare le emozioni, che a loro volta attivano un percorso di assunzione di responsabilità, componente essenziale perché ci sia fiducia.

Capitolo 4

METODOLOGIE
DELLA GIUSTIZIA RIPARATIVA

Il quarto capitolo intende dare una panoramica generale sulle metodologie della giustizia riparativa. Inizialmente verrà affrontata la questione definitoria, così da individuare gli elementi che caratterizzano i programmi della *restorative justice* e successivamente saranno analizzati tre metodologie: la mediazione penale, il family group conferencing e i restorative circles. Si intende procedere con la descrizione di questi modelli in quanto i più diffusi nel panorama italiano ed europeo, e poiché capaci di descrivere con chiarezza cosa si intende nel, concreto, con il concetto di *restorative approach*. Alla fine del capitolo, verrà esposta una breve e generale descrizione sulla diffusione e le modalità di implementazione dei principali programmi riparativi nel mondo, mantenendo il focus su Nuova Zelanda, Australia, Canada, Stati Uniti d’America, Sudafrica e Europa, in quanto sono i luoghi dove la giustizia riparativa ha, o inizia ad avere, un riconoscimento anche istituzionale e giuridico.

4.1 I PROGRAMMI DELLA GIUSTIZIA RIPARATIVA

4.1.a Elementi definatori

I programmi della giustizia riparativa sono molteplici e si differenziano tra loro in base al numero dei partecipanti. Catalogare i programmi riparativi è un'azione complessa, per tale ragione poter definire quali si possono ritenere riparativi, autori come Classen¹⁴⁰ e Sheped¹⁴¹ definiscono gli elementi e requisiti caratteristici dell'approccio riparativo.

Classen individua tre elementi di base del *restorative justice approach*:

1. L'offesa o l'ingiustizia causate devono venir *riconosciute*;
2. Occorre *ristabilire* la giustizia;
3. È necessario affrontare la questione delle *future intenzioni tra le parti*.

Shapland aggiunge quattro requisiti, perché un intervento risolutivo dei conflitti si possa definire riparativo:

- *Carattere inclusivo, partecipatorio, e qualità procedurale*: durante la risoluzione del conflitto è necessaria la partecipazione delle parti coinvolte, a cui viene consentito un ascolto attento della propria narrazione;
- *Gestione delle emozioni e delle conseguenze del conflitto o del reato*: promuovere la narrazione dell'esperienza di vittimizzazione permette alle parti coinvolte di individuare e comprendere le proprie emozioni, gli stati d'animo e le azioni compiute e le loro conseguenze. Le scuse formali¹⁴² al termine della mediazione, inoltre, rientrano pienamente nella logica della riparazione;
- *Orientamento alla soluzione del conflitto e alla gestione del futuro*: è necessario che le parti trovino un accordo su come gestire le conseguenze del conflitto nel futuro e su come relazionarsi con tutti gli altri soggetti coinvolti;

¹⁴⁰ Classen R., *Two Useful Models for Implementing Restorative Justice*.

¹⁴¹ Shapland J. - Robinson G. - Sorsby A., *Restorative Justice in Practice*, tratto da Mannozi G. e Lodigiani G. L., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 218-220.

¹⁴² Il tema della scuse formali (*apologize*) verrà approfondito al § 4.1.b.

- *Costruzione del capitale sociale*: la presenza di interventi che promuovano e sollecitino il capitale sociale, diventa l'essenza per un reale reinserimento del reo nella società. Attraverso l'attivazione della *vergogna reintegrativa* è possibile muovere dinamiche cooperative e inclusive, che favoriscono la connessione tra l'autore del reato e la comunità locale.

4.1.b La riparazione al danno

Il termine *riparazione* assume una valenza fondamentale all'interno dell'approccio riparativo. La riparazione¹⁴³ può essere di natura *materiale* quando il reo risarcisce la vittima con un indennizzo, *politica* quando vengono implementate azioni a livello istituzionale con l'obiettivo di arginare i fenomeni criminali e devianti e, infine *simbolica* quando l'evento conflittuale viene superato attraverso un percorso in cui viene espresso il rimorso del reo per quanto ha commesso, e in cui si impegna a non commettere in futuro atti simili.

Nel contesto della giustizia riparativa le tre forme di riparazione trovano una loro collocazione, un loro senso; esse infatti, possono essere l'esito del processo di mediazione.

Dalle osservazioni di Retzinger e Sheff,¹⁴⁴ tuttavia, emergono due tipologie di riparazione al termine del processo di mediazione, la riparazione *materiale* e la riparazione *simbolica*.

La riparazione *materiale* è facilmente osservabile e verificabile, in quanto solitamente corrisponde a un indennizzo di natura economica, a una prestazione lavorativa o ad attività di volontariato svolte dal reo. La riparazione del danno assume rilevanza in quanto capace di restituire risorse che sono state limitate o annullate a causa di un reato; permettendo alla vittima di risanare il danno materiale e far fronte alle spese sostenute a causa dell'illecito commesso. La riparazione *materiale* ha un'utilità funzionale.

¹⁴³Le tre forme di riparazione vengono proposte da Garapon A., *Chiudere i conti con la storia*, p. 3.

¹⁴⁴Retzinger S.M. - Sheff T.J., *Strategy for Community Conferences: Emotions and Social Bonds*.

La riparazione *simbolica*, invece, è difficilmente verificabile in quando normalmente si struttura nel *making amend*.¹⁴⁵

Tale processo prevede un duplice passaggio: il reo manifesta vergogna (*restorative shaming*) ed esplicita i propri sentimenti e il proprio dispiacere, e la vittima può scegliere se ascoltare le scuse formali ed elaborare sentimenti di perdono. Il perdono, inteso come riconoscimento e accoglienza dell'altro, assume valenza *simbolica*, e solitamente è presente quando l'autore di reato riesce ad esplicitare alla vittima le proprie responsabilità e porre in essere azioni volte alla riparazione del danno.

Quando avviene questa riparazione simbolica, allora è possibile ricostruire il tessuto sociale e i legami relazionali tra reo e comunità, verso la costruzione di un patto di cittadinanza tra le parti coinvolte. Strang¹⁴⁶ sostiene che la dimensione emozionale dell'esperienza di vittimizzazione sia talmente importante, che in molti casi alle vittime non è necessaria solo la riparazione materiale:

*“(..). compensation was seen as a means of making a symbolic statement about the offence. Indeed, victims revealed their concern with issues beyond the relatively simple question of material compensation with their strong preference for restitution directly by the offender rather than by the state. (...) There is evidence to suggest that victims may often see emotional restoration as far more important than material or financial reparation.”*¹⁴⁷

¹⁴⁵Il *making amend* ha valenza relazionale. Si concretizza in un contesto dialogico e culmina con l'offerta e l'accettazione di *scuse formali (apologises)*. Le scuse formali tendono a riparare la relazione tra i soggetti, non necessariamente verso la riconciliazione, ma superando la fissità dei ruoli ricoperti dalla vittima e dal reo. Le *scuse formali* diventano l'atto con cui la vittima riesce ad iniziare un percorso di empowerment, sono un gesto di rispetto dell'autore di reato nei confronti della vittima. Quando il reo offre le proprie scuse, si sottomette alla volontà della vittima la quale può accettarle o meno, riacquistando di conseguenza, la forza necessaria per affrontare i danni causati. Le *scuse formali*, tuttavia, possono incorrere in rischi e fraintendimenti che non portano ad un esito positivo della mediazione: 1) Non sempre le vittime percepiscono le scuse come sincere; 2) Quando mancano modalità genuine: ad esempio nei casi di razionalizzazione dei fatti da parte del reo; 3) Quando non vi è una corrispondenza tra linguaggio non verbale e verbale; ad esempio quando il reo nell'esplicitare le scuse, evita lo sguardo della vittima.

¹⁴⁶Strang S., *Justice form victims of young offenders: The centrality of emotional harm and restoration*.

¹⁴⁷Ivi, p. 184.

Le vittime, infatti, ritengono più importante che venga riconosciuta la loro esperienza del danno e quali conseguenze a livello emotivo ha causato.

Riprendendo le parole di Ceretti, Di Ciò e Mannozi, per riparazione simbolica si intende:

“ogni gesto volto a ricostruire positivamente la relazione fra le parti e capace di testimoniare l’avvenuto cambiamento nel rapporto interpersonale tra soggetti. (...) La riparazione simbolica è parte stessa della mediazione ed è il momento nel quale l’autore ha la possibilità di scusarsi con l’altra parte ma soprattutto di riscattarsi, di vedersi restituita un’immagine positiva, riparando laddove possibile, anche la comunità di appartenenza.¹⁴⁸”

In sintesi, la riparazione economica attribuisce un valore all’offesa, ma allontana le parti coinvolte; mentre la riparazione simbolica, tramite i programmi di mediazione, attribuisce un valore alle persone con lo scopo di riconoscersi reciprocamente e ristabilire un legame sociale tra autore di reato, vittima e comunità.

4.1.c Metodologie della giustizia riparativa

Tenendo in considerazione gli elementi che caratterizzano i programmi di giustizia riparativa descritti all’inizio del paragrafo 4.1, è possibile classificare, seguendo un criterio contenutistico-funzionale, gli strumenti e le metodologie utilizzate nella *restorative justice*.

I modelli utilizzati sono molteplici in base alla tipologia, dimensione e gravità del conflitto, agli interessi coinvolti e ai soggetti interessati.

Le metodologie utilizzano lo strumento della mediazione, ma si diversificano per il

¹⁴⁸Ceretti A. - Di Ciò F. – Mannozi G., *Giustizia riparativa e mediazione penale*, brano estratto da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 229.

numero di partecipanti coinvolti e nel come viene svolto il processo. I programmi utilizzati sono:

1. *Victim offender mediation o mediazione penale;*
2. *Family group conferencing o mediazione allargata ai gruppi parentale;*
3. *I restorative circles e responsive circles o dialogo riparativo;*
4. *Victim impact statements;*
5. *Sentencing circles;*
6. *Victim empathy groups;*
7. *Victim Impact panels o Conference group.*

Le metodologie dei victim impact statements, sentencing circles, victim empathy groups e victim Impact panels o conference group, sono usate soprattutto nel contesto sanzionatorio e sono strumenti che vengono implementati in forte sinergia con il sistema penale. Questi metodi non verranno approfonditi in questo testo, non per la loro scarsa importanza, ma in quanto poco funzionali ad introdurre i capitoli successivi.

In questo capitolo verranno approfondite le metodologie più diffuse nel mondo: la mediazione penale, la mediazione allargata ai gruppi parentali e il dialogo riparativo. Zher e Gohar,¹⁴⁹ ritengono questi i tre principali strumenti della giustizia riparativa, dove nella pratica spesso si contaminano reciprocamente; ad esempio all'interno del *conference* vengono adottate pratiche tipiche della *restorative circles*. Nei prossimi paragrafi, tuttavia, verranno presentati i tre strumenti separatamente, per poter individuare quali sono gli elementi che li caratterizzano e la loro prassi operativa.

¹⁴⁹ Zehr H. - Gohar A., *The Little Book of Restorative Justice*, pp. 47 ss.

4.2 VICTIM OFFENDER MEDIATION o MEDIAZIONE PENALE

4.2.a Il senso della mediazione

La mediazione è uno spazio d'ascolto protetto, come indicato nella Direttiva 2012/29/UE. È un incontro dialogico dove ciascuna delle parti condivide il proprio vissuto, le proprie emozioni e insieme si cerca di delineare una verità condivisa.

Come sostiene Morineau¹⁵⁰ lo spirito della mediazione è di dare un “*posto al disordine*”, in quanto il conflitto non è altro che uno stato in cui si è spezzato l'iniziale stato di ordine e si è trasformato in disordine e l'obiettivo finale della mediazione è ripristinare lo stato d'ordine iniziale.

*“il nostro desiderio di banalizzare, di negare il disordine, ci priva della possibilità di accettarlo. Possibilità che, invece, è l'unico modo per superarlo, perché dobbiamo ricordare che l'ordine e il disordine sono intimamente legati fra loro e che uno non esiste senza l'altro. (...) Solo quando saremo pronti ad accogliere il disordine nella nostra società esso potrà integrarsi e trasformarsi.”*¹⁵¹

Lo Stato e di conseguenza la Giustizia, invece, non riescono ad accettare questo equilibrio, andando a incentrarsi unicamente sulla dicotomia colpa-punizione. Tendere invece al disordine, continua l'autrice, significa desiderare una rivoluzione sociale, dove vi è un ribaltamento della relazione che ha l'uomo con la società e con se stesso. La mediazione permette di raggiungere tutto questo, in quanto ammette la sofferenza, la collera e tutte le emozioni non riconosciute dal sistema penale.

“Solo una rigorosa drammatizzazione è capace di accogliere una simile carica emozionale. Nella mediazione, la rappresentazione del conflitto permette di ricostruire

¹⁵⁰ Morineau J., *Lo spirito della mediazione*.

¹⁵¹ Ivi, p. 52.

ogni momento del dramma lasciandogli il suo spazio e il suo tempo.”¹⁵²

La mediazione offre una nuova *ritualità*, dove la sofferenza è concessa, riconosciuta ed espressa. Fare esistere la sofferenza e la violenza significa farle reintegrare ed accettare uno stato inferiore dell’essere per passare a *una tappa superiore*. La mediazione è un nuovo sguardo verso il presente, dove poter integrare la colpa e darle un senso.

La mediazione, attraverso la comunicazione ed il linguaggio, diventa l’opportunità per non vedere più l’altro come un nemico, ma per trovare una narrazione condivisa del conflitto e individuare un senso comune tra vittima e reo.

*“lo spirito della narrazione va ravvisato nell’essere un processo dialettico che promuove la conoscenza tra autore e vittima, che può funzionare anche come fattore di stabilizzazione sociale, nella misura in cui riesce dare un posto al ‘disordine’. Il ruolo del mediatore e quello di ricostruire fra le parti lo spazio comunicativo inter-soggettivo e trovare un segno comune che possa condurre al superamento del conflitto.”*¹⁵³

4.2.b Definizione

Le definizioni di mediazione spesso tendono a descrivere il processo della mediazione, invece che sottolineare cosa sia.

Di seguito vengono riportate alcune definizioni, ritenute più complete al fine di introdurre il processo.

Umbreit definisce la mediazione un processo informale e strutturato:

“The process of mediation involves a neutral third party who assists disputants to talk about their conflict and negotiate a plan for resolving it. When people get ‘stuck’ in their efforts to directly talk and negotiate with each other, an impartial mediator can assist the parties to continue to discuss the conflict and explore possible ways to resolve

¹⁵² Ivi, p. 57.

¹⁵³ Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 254.

it. Mediators do not impose any binding decision but instead work on empowering the parties in conflict to construct their own settlement, which they considered to be fair.”¹⁵⁴

Il Consiglio d'Europa R(99) 19 definisce all'articolo 1 la mediazione come:

“... qualsivoglia processo dove la vittima e l'autore di reato sono messi nella condizione, se vi acconsentono liberamente, di partecipare alla soluzione delle questioni derivanti da un reato attraverso l'aiuto di un terzo imparziale (il mediatore).”

In Italia, *Le linee di indirizzo per l'attività di mediazione nell'ambito della giustizia minorile*,¹⁵⁵ definiscono la mediazione in ambito penale minorile, definendola come segue:

“L'attività di mediazione, così come è venuta delineandosi nelle varie esperienze, in particolare nel settore penale minorile, si configura come attività realizzata da un terzo equidistante, finalizzata a realizzare una comunicazione tra due parti che sono in conflitto, su posizioni contrapposte. La mediazione non è una risposta per la risoluzione dei conflitti, sostitutiva dello strumento giuridico. È una modalità di regolazione dei conflitti che non si sostituisce alla giurisdizione, ma può costituire una risorsa operativa da essa utilizzabile. È un intervento in linea con i principi cui si ispira tutta la legislazione penale minorile che privilegia nella sua interezza i processi di responsabilizzazione e di maturazione del minore.”

Nell'aggiornamento delle linee di indirizzi del 2008, viene sottolineato, inoltre il carattere innovativo della mediazione come strumento per la risoluzione dei conflitti, e evidenziano la forte connotazione educativa dello strumento.

¹⁵⁴ Umbreit M., *Mediating Interpersonal Conflicts. Approaches to Peacemaking for family, Schools, Workplaces, and Communities*, p. 4.

¹⁵⁵ Emanate dalla Commissione Nazionale Consultiva e di Coordinamento per i rapporti tra il ministero della giustizia, le regioni, gli enti locali ed il volontariato con Documento approvato in sede politica il 30 novembre 1999. Consultabile all'indirizzo https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?contentId=SPS31925 (consultato al 15 gennaio 2021).

4.2.c *Le fasi della mediazione*

La mediazione può essere *indiretta* o *diretta*. Si parla di *mediazione indiretta* quando non è previsto un incontro faccia a faccia tra la vittima ed il reo, i quali possono desiderare di incontrare separatamente il mediatore, che filtra, attraverso lo scambio di lettere o altre comunicazioni verbali, l'interazione tra le parti.

La *mediazione diretta*, invece, prevede l'incontro faccia a faccia tra vittima e autore di reato. Nel caso, tuttavia, in cui la vittima non sia disponibile all'incontro di mediazione, è possibile avviare un processo di mediazione con *vittima aspecifica o surrogata*, ovvero con una vittima diversa ma coinvolta in un reato simile. La mediazione con vittima surrogata permette, in ogni caso, al reo di avviare un processo di responsabilizzazione e di concretizzare pratiche di riparazione; allo stesso tempo la *vittima surrogata* ha l'occasione per narrare la sua esperienza del reato ed avviare un percorso di storytelling con valenza terapeutica.¹⁵⁶

In questo paragrafo verranno trattate le fasi della mediazione diretta con vittima conosciuta, utilizzando lo schema elaborato da Umbreit, il quale individua quattro fasi fondamentali della mediazione penale:¹⁵⁷ *case referral and intake, preparation for mediation, conducting the mediation session and case follow-up*.¹⁵⁸

1. *Case referral*: l'invio del caso da parte delle Autorità agli uffici di mediazione, i quali prendono in carico il caso. Gli uffici di mediazione raccolgono e analizzano gli elementi utili per definire le dinamiche del conflitto;
2. *Preparation for mediation*: preparare la mediazione penale è un processo

¹⁵⁶ Per un esempio di mediazione con vittima surrogata, vedere Tribunale di Sorveglianza di Venezia, ordinanza 7 gennaio 2012, n° 5. <http://www.tribunaledisorveglianza.venezia.it/wp-content/uploads/2012/08/diritto-penale-e-processo-7-2012.pdf> (Consultato al 17 gennaio 2021).

¹⁵⁷ Le fasi descritte possono essere adottate anche nei casi di mediazione familiare, scolastica, comunitaria e sociale.

¹⁵⁸ Umbreit M., *Mediating Interpersonal Conflicts. Approaches to Peacemaking for family, Schools, Workplaces, and Communities*, pp. 25 – 28.

delicato, in quanto spesso le vittime e gli autori di reato sono restii all'incontro di mediazione, perciò il mediatore deve svolgere un preciso lavoro informativo individualizzati.

Il mediatore dovrà esplicitare alle parti il carattere di volontarietà della mediazione e sottolineare i benefici che il processo può portare. Dovrà descrivere la mediazione come uno spazio d'ascolto protetto, dove la vittima può dare voce al proprio vissuto e trovare la risposta ad alcune domande inerenti al reato subito. Il mediatore deve esplicitare che la mediazione lavora sugli effetti del reato e che possiede una *valenza terapeutica*. L'invito del reo, invece, si basa su argomentazioni differenti: il poter prendere consapevolezza di quello che accaduto, avviare un percorso di responsabilizzazione ed avere l'occasione per riparare direttamente al danno e al dolore commesso. Una volta ottenuto il consenso di entrambe le parti, il mediatore organizza dei colloqui preliminari con le parti da svolgere separatamente, al fine di acquisire ulteriori informazioni in merito al conflitto utili alla preparazione dell'incontro di mediazione.

Il mediatore, una volta raccolte le informazioni necessarie, programmerà la sessione di mediazione e individuerà la strategia di conduzione.

3. *Conducting the mediation session*: la conduzione della mediazione prevede alcune micro-fasi:

- a) Esposizione di considerazioni introduttive del mediatore: in cui il mediatore *chiarisce il proprio ruolo, le regole della discussione, l'ordine della discussione*, enfatizza il *carattere di equità del dialogo* ed infine invita una delle parti, solitamente la vittima, ad iniziare a condividere la sua narrazione;
- b) Racconto della vittima e ricostruzione del fatto da parte dell'autore del reato: la vittima narra il proprio vissuto e condivide le proprie emozioni, mentre il reo cerca di mostrare il suo tratto umano ed esprime pentimento per quanto accaduto;
- c) Chiarificazione dei fatti e incoraggiamento alla comprensione reciproca;
- d) Analisi dell'entità del danno subito dalla vittima;

- e) Formalizzazione di un accordo dove vengono stabilite le modalità risarcitorie (materiali e/o simboliche);
- f) Considerazioni conclusive del mediatore.

Il mediatore¹⁵⁹ può adottare diversi stili di conduzione, generalmente vengono individuate due metodologie che possono coesistere e venir alternate in uno stesso incontro in base alla necessità: lo *stile direttivo* e lo *stile non direttivo*¹⁶⁰. Il mediatore adotta uno stile *direttivo* quando circoscrive i punti della discussione, propone una modalità di risoluzione del conflitto, è molto partecipe all'incontro e gli dà una direzione precisa. Nello stile *non-direttivo*, invece, il mediatore gioca un ruolo di guida della conversazione, lasciando più spazio alle parti per co-definire il conflitto.

4. *Case follow-up*: vengono monitorati gli esiti della mediazione tramite una valutazione sulla condotta riparativa rispetto a quanto definito nell'accordo tra le parti e viene verificato il livello di soddisfazione dei soggetti coinvolti.

| Fasi della mediazione | Attività |
|----------------------------------|--|
| 1. PRESA IN CARICO | - Ricezione del caso; - Raccolta e analisi informazioni necessarie a definire la dinamica conflittuale. |
| 2. PREPARAZIONE DELLA MEDIAZIONE | - Acquisizione di altre informazioni dalle parti; |

¹⁵⁹ In Italia la figura professionale del mediatore penale non ha ancora ottenuto una formalizzazione e un riconoscimento giuridico. Tuttavia le esperienze nel territorio nazionale, richiedono solitamente come requisito base il possesso di un diploma di laurea in Psicologia, Servizio Sociale, Scienze dell'educazione, Scienze della Formazione o Giurisprudenza (i requisiti cambiano da regione a regione). Il mediatore, inoltre, aver conseguito un master di perfezionamento in mediazione di minimo 180 ore. Il mediatore può andare a operare presso i servizi di Mediazione pubblici o privati, e collabora con l'Autorità Giudiziaria, gli avvocati delle parti e con gli operatori, tra cui gli assistenti sociali, dei Servizi Sociali Minorili della Giustizia e dei Distretti Socio-Sanitari.

¹⁶⁰ Per approfondire mbereit M., *Mediating Interpersonal Conflicts. Approaches to Peacemaking for family, Schools, Workplaces, and Communities*, p. 30.

| | |
|--------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Spiegazione dell'iter della mediazione alla vittima e al reo; - Acquisizione del consenso informato dei soggetti; - Programmazione della mediazione; - Decisione dello stile di conduzione. |
| 3. CONDUZIONE DELLA MEDIAZIONE | <ul style="list-style-type: none"> - Considerazioni introduttive del mediatore; - Le parti raccontano il proprio vissuto; - Identificazione dei punti in questione e interessi nascosti dei soggetti; - Formulazione di opzioni per la riconciliazione; - Accordo formale tra le parti, eventualmente siglato; - Considerazioni conclusive del mediatore. |
| 4. MONITORAGGIO | <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione della conformità della condotta riparativa; - Verifica delle soddisfazioni delle parti. |

Tabella 4.a: Modello generale del processo della mediazione.¹⁶¹

4.2.d Gli esiti della mediazione

Gli esiti della mediazione devono essere *processualizzabili*, in altre parole devono essere utilizzabili dal giudice che formalizza la pronuncia del periodo di messa alla

¹⁶¹ Tabella elaborata da Umbreit M., *Mediating Interpersonal Conflicts. Approaches to Peacemaking for family, Schools, Workplaces, and Communities*, p. 28 e Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 260.

prova, l'estinzione del reato o che concedono i benefici penitenziari. La valutazione dell'esito della mediazione è un processo complesso, e la sua comunicazione all'autorità giudiziaria un passaggio delicato. Da un lato occorre rispettare il principio di confidenzialità, vale a dire il diritto di tutelare la privacy di quanto emerge durante la mediazione, poiché ambiente protetto di ascolto. Dall'altro, conoscere gli elementi della mediazione, permette al giudice di formulare una pronuncia in linea con il percorso che sta svolgendo il reo.

Per agevolare la valutazione dell'esito di una mediazione, vengono individuati alcuni obiettivi da raggiungere:

“ Una mediazione si può dire riuscita, quando complessivamente:

- a) *Vi è la chiara percezione da parte dei mediatori che le parti hanno avuto la possibilità di esprimere a fondo i propri pensieri;*
- b) *Vi è la chiara percezione da parte dei mediatori che le parti sono giunte a una diversa visione l'una dell'altra, a un riconoscimento reciproco e a un rispetto della dignità dell'altro (non necessariamente a una riappacificazione);*
- c) *Vi è la chiara percezione del mediatore di un cambiamento tra le parti rispetto alle modalità di comunicazione e il raggiungimento di una riparazione simbolica e/o materiale.”¹⁶²*

L'esito di un processo di mediazione può avere un:

1. *Esito Positivo:* quando vi è un accordo riparativo simbolico, viene siglato un accordo risarcitorio, si giunge al ritiro della querela da parte della vittima, vengono espresse forme di scusa formali da parte del reo e una ricostruzione condivisa del fatto. Nel caso della mediazione con vittima surrogata, quando il reo riesce ad affrontare un processo di responsabilizzazione;
2. *Esito Negativo:* quando non sono presenti gli indicatori del punto 1. La

¹⁶² Ceretti A. - Di Ciò F. - Mannozi G., *Giustizia Riparativa e Mediazione penale*, brano estratto da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 268.

valutazione dell'esito negativo deve essere fatta da tutti i soggetti coinvolti: mediatore, vittima e reo. Il mediatore, infatti, deve ottenere il consenso delle parti per dichiarare al giudice l'esito negativo del processo. Comunque il mediatore deve restituire un *feedback positivo* alla vittima e al reo, in quanto sono stati capaci di mettersi in gioco e si sono impegnati nel percorso;

3. *Esito Incerto*: quando mediatore, reo e vittima concordano che sono stati raggiunti solo alcuni indicatori necessario al buon esito della mediazione o quando i soggetti coinvolti chiedono di poter verificare gli effetti dell'accordo nel tempo.

Box 4.1: Un esempio di mediazione penale

Brano tradotto, estratto e riadattato da Umbreit M. - Bazemore G., *A comparison of four restorative conferencing models*.

La vittima è una donna di mezza età. L'autore del reato, un vicino della vittima di 14 anni, ha fatto irruzione nella casa della donna e le ha rubato il televisore. La sessione di mediazione si svolgerà in uno dei locali della chiesa frequentata dalla vittima. Con la presenza del mediatore, la donna e il ragazzo parlano per due ore. La loro conversazione è molto animata e con una forte intensità emotiva. Quando la vittima e il reo finiscono, il mediatore sente che si sono ascoltati reciprocamente e hanno imparato qualcosa di importante sugli effetti del reato.

I partecipanti si accordano e decidono che il ragazzo pagherà 200 euro alla vittima, per risarcirla del fatto che ha fatto irruzione nella sua casa e altri 150 euro per ripagarla del televisore rubato.

Durante la mediazione, il ragazzo ha porto le sue scuse alla vittima e si è reso disponibile ad aiutarla, per qualche ora alla settimana, alla mensa in cui la donna fa volontariato. La vittima riporta che ora si sente meno arrabbiata ed impaurita dopo aver parlato al reo e capito quali sono state le ragioni che l'hanno spinto a commettere il reato. La donna ha ringraziato il mediatore per aver accettato di svolgere la mediazione presso la sua chiesa, in quanto per lei è un luogo sicuro.

4.3 IL FAMILY GROUP CONFERENCING

“ una restorative conference è facilitata da un terzo imparziale e consiste in un procedimento inclusivo che coinvolge la vittima, il reo e i loro ‘supporters’ al fine di trovare una soluzione socialmente costruttiva alle questioni e al danno originato dal reato.”¹⁶³

4.3.a Definizione e obiettivi

Il *family group conferencing* (FGC) trae origine dalle modalità di gestione dei conflitti adottate dagli aborigeni Maori in Nuova Zelanda, e attualmente viene utilizzato da paesi come Australi e Nuova Zelanda (anche se a livello istituzionale non ricalca perfettamente il modello originale).

L’FGC viene espresso in italiano con il termine *dialogo allargato ai gruppi parentali*; si tratta di una forma di mediazione che coinvolge la vittima, il reo e viene allargata ai loro famigliari o altri soggetti significativi per le parti coinvolte. L’obiettivo del FGC è supportare il reo nel prendere consapevolezza delle proprie azioni, in un processo strettamente connesso con la famiglia e la comunità.

L’esito del processo può portare alla definizione di un accordo che preveda il risarcimento materiale o simbolico del danno ed elementi sanzionatori.

Harris¹⁶⁴ individua quattro obiettivi del *family group conferencing*, elaborati dall’osservazione di esercitazioni dei facilitatori e delle *conferencing* in Australia e in Belgio. Sono obiettivi che entrano in risonanza e si ritrovano anche nella più ampia *restorative justice*:

¹⁶³ Walgrave L., *Restorative Justice. Self-Interest and Responsible Citizenship*, brano estratto da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 274.

¹⁶⁴ Harris N., *Evaluating the practice of restorative justice*, pp. 121-128.

- *Empowerment*: durante il FGC le vittime riescono a narrare la loro storia, a condividere le proprie emozioni e contribuiscono all'esito della mediazione. Queste micro-azioni danno potere alla vittima, la quale riesce a rielaborare il danno, dare un senso alla sua narrazione ed esercitando un ruolo attivo, co-definisce ciò che serve per riparare al danno. Tutto questo, porta la vittima in un percorso di empowerment volto a rinforzare le proprie risorse. In questo percorso è coinvolta anche la comunità di appartenenza, la quale condivide il processo e co-decide cosa è necessario per affrontare il conflitto; assumendo un ruolo attivo nel percorso;
- *Restoration*: scopo del *conferencing* è *riparare* al danno commesso dall'offesa subita. Il danno può essere materiale e/o relazionale, causato a una vittima specifica ed anche all'intera comunità. La *riparazione* è l'azione del reo, il quale si assume la propria responsabilità e lavora per riconciliarsi con il tessuto sociale;
- *Reintegration*: La *reintegrazione sociale* sia della vittima che del reo, all'interno di una comunità positiva, diventa fondamentale per il FGC. Il rito di ri-accoglienza del reo e la conseguente attuazione della *restorative shaming*, assume carattere *inclusivo*, con lo scopo di ri-connettere il legame sociale lacerato;
- *Emotional Resolution*: La *gestione delle emozioni* risulta fondamentale per affrontare il conflitto. Riconoscere e dare un nome alle emozioni, aiuta il soggetto ad ascoltarsi e dare un senso all'accaduto; e di conseguenza un significato sugli effetti del danno.

4.3.b Modalità operativa

Il *family group conferencing* è una variante della mediazione penale, ma con la presenza, oltre del reo e della vittima, dei loro familiari e rappresentanti della comunità di appartenenza (con la presenza delle Autorità che hanno inviato il caso) per loro significativi.

L'incontro di mediazione (*conferencing*) è guidato da un *facilitatore (coordinator)*,¹⁶⁵ il

¹⁶⁵ Il facilitatore ricopre lo stesso ruolo del mediatore penale, ma viene chiamato in modo differente nel

quale facilita il dialogo adottando uno stile non direttivo.

Solitamente il *coordinator* viene aiutato da altri soggetti come i servizi sociali, i quali lo aiutano a ricostruire il background delle informazioni necessarie per una buona mediazione e per ricostruire i fatti della vicenda. Il resoconto può essere ampliato o modificato anche dal reo e dalla sua famiglia.

Il processo del FGC è informale e comprende i seguenti passaggi:

- *Preparazione del caso*: il facilitatore raccoglie le informazioni necessarie allo svolgimento della mediazione attraverso colloqui con i servizi sociali e le autorità pubbliche. Allo stesso tempo il facilitatore raccoglie dalla narrazione del reo gli elementi che possano indicare le conseguenze psicologiche ed economiche della vittima. Eventualmente è possibile svolgere un colloquio preliminare anche con la vittima per raccogliere ulteriori dati di contesto;
- *Conduzione della mediazione*: tutte le parti coinvolte condividono l'accaduto dal loro punto di vista. La vittima, che può anche essere rappresentata da un familiare o un membro della comunità, esprime quale è stato l'impatto emotivo subito dal danno e si fa voce dei sentimenti di disapprovazione sociale della comunità;
- *Conclusione della mediazione*: il conferencing solitamente si conclude con le scuse formali alla vittima. Il facilitatore lavorando sui sentimenti di vergogna, aiuta il processo di riconciliazione tra reo e comunità, verso una *reintegrazione sociale*. Viene, inoltre definito anche insieme ai familiari e alla comunità, cos'è necessario che il reo metta in atto per riparare al danno causato;
- *Fase follow-up*: la fase viene seguita dai membri della comunità, e ha lo scopo di monitorare gli accordi presi durante la mediazione. Le persone vicino al reo, infatti, hanno una funzione di sostegno e accompagnamento del reo durante il percorso di riparazione. In caso di inadempimenti è possibile ripetere un altro dialogo allargato ai gruppi parentali.

dialogo allargato ai gruppi parentali. Entrambe le figure hanno il compito di facilitare il dialogo e la relazione tra le parti coinvolte.

A differenza della mediazione penale, non è necessaria la presenza della vittima, la quale può essere rappresentata da altri soggetti. Tuttavia, occorre sottolineare, che la sua presenza è importante; in quanto permette al reo di raggiungere un pieno riconoscimento delle proprie responsabilità.

L'autore del reato, invece, deve essere sempre presente, in caso contrario non è possibile avviare alcun percorso di responsabilizzazione e di riparazione del danno.

Il *family group conferencing* in ambito penale viene implementato utilizzando due modelli: la variante neozelandese e la variante australiana¹⁶⁶. È possibile adottare questa metodologia anche per cercare delle soluzioni cooperative ai conflitti in ambito scolastico, familiare o nei luoghi di lavoro.

Box 4.2: Un esempio di Family Group Conferencing

Brano tradotto, estratto e riadattato da Umbreit M. - Bazemore G., *A comparison of four restorative conferencing models*.

Viene convocato un incontro di family group conferencing in una scuola locale per esaminare il caso in cui uno studente ha ferito un insegnante e le ha rotto gli occhiali durante l'urto. Nel gruppo ci sono l'autore del reato, i suoi genitori, la vittima, la polizia che ha provveduto all'arresto e almeno altre dieci persone tra cui due amici della vittima e due insegnanti dello studente. Il processo di mediazione inizia con la narrazione del ragazzo e prosegue con le condivisioni di suo papà, sua mamma, della vittima e della polizia. I soggetti discutono su quanto è accaduto e sugli effetti provocati. Il mediatore (coordinator) chiede agli altri soggetti se vogliono intervenire, condividendo con tutti che cosa pensano che lo studente debba fare per riparare al danno causato nei confronti della vittima e alla comunità. Verso l'ultima mezz'ora dell'incontro, i partecipanti suggeriscono al ragazzo di pagare le spese mediche sostenute dall'insegnante e il costo degli occhiali rotti e di svolgere dei lavori utili per la scuola.

¹⁶⁶ Per approfondire le due varianti del FGC Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, pp. 281-287.

4.4 I RESTORATIVE CIRCLES E RESPONSIVE CIRCLES

4.4.a Premessa

Il *circles* è un approccio che trae le sue origine nelle comunità native americane e canadesi.

Poiché il termine *restorative circles* è difficilmente traducibile in italiano, viene reso lessicalmente con il termine *dialogo riparativo*¹⁶⁷, nonostante perda parte del suo significato. Se l'espressione *dialogo riparativo* riesce a rendere il fulcro dialogico della pratica, tuttavia non riesce ad esprimere la dimensione circolare che caratterizza il *restorative circles*. La sua caratteristica, infatti, è quella di promuovere il dialogo tra i partecipanti, i quali sedendosi a cerchio, escono da logiche tipiche della gerarchia, in cui qualcuno domina su altri. Il valore che assume il dialogo è di primaria importanza, in quanto le vittime riescono a superare la paura se riescono a narrare quanto è accaduto e a confrontarsi con altri soggetti che hanno avuto un'esperienza simile. Il concetto viene bene espresso dalla teoria comportamentale cognitivista descritta da Strang *et al*:¹⁶⁸

“Extinguishing fear through cognitive behavioural therapy. Reviews of recent research indicate that CBT may be one of the most promising interventions for addressing the emotional harm that results from victimization. One particularly promising form for reducing victims’ PTSS may be therapy involving repeated exposure to anxiety-provoking stimuli. Thus victims may extinguish their fear by repeatedly reliving their trauma or confronting people involved in the trauma in safety and far from the fearful place where the event occurred. This treatment program is based on conditioning theory about the way fear is acquired and dissipates. Foa and Kozak hypothesize that fear is a cognitive structure that can be extinguished by de-conditioning memories of the trauma through associating them with safe settings such

¹⁶⁷ Il termine *dialogo riparativo* viene utilizzato da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 239.

¹⁶⁸ Strang H. *et Al*, *Victim evaluations of face-to-face restorative justice conferences*.

as an RJ conference can provide. Another element of CBT relevant to RJ conferences concerns victims' understanding of their (lack of) responsibility for the event. Victims frequently attribute blame for the offense at least partly to themselves, if only because they believe they must have been targeted through some sign of vulnerability. They may do this as part of an attempt to make sense of a shocking and disruptive experience, preferring to construct for themselves an apparently plausible story around their own culpability to explain events rather than to believe that they have been the subject of a random and unpredictable act. In CBT victims can talk about the events and be shown how they were not responsible for what happened to them. In Foa's research, this reassurance appears to be a crucial component in reducing stress symptoms. RJ conferences present the opportunity for victims directly to question their offenders about "why me?"—a question that arises almost every time—and to gain a great deal from hearing that they were not in fact targeted for victimization.¹⁶⁹

Secondo Collins¹⁷⁰ per attivare ascolto, emozioni e riconoscimento reciproco sono necessarie alcune condizioni:

- La presenza fisica dei soggetti che permette un influenzamento reciproco;
- La partecipazione fisica al dialogo che distingue chi non partecipa come non portatore di interesse;
- Il focus su un obiettivo comune;
- La condivisione delle emozioni.

Elementi che caratterizzano anche il *dialogo riparativo*, il quale comprende due sottocategorie: i *restorative circles* e i *responsive circles*.

4.4.b Restorative circles e responsive circles

I *restorative circles* sono una forma di gestione del conflitto basato sul dialogo guidato,

¹⁶⁹ Ivi, pp. 285.

¹⁷⁰ Collins R., *Interactional ritual Chains*, estratto da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 240.

in cui tutti i partecipanti esprimono la loro voce, condividendo i loro vissuti, emozioni e sensazioni in merito a quanto accaduto, e propongono delle modalità di risoluzione del conflitto. Affinché il *circle* sia efficace è necessario disporre i partecipanti in cerchio, avere un facilitatore (*circle keeper*) e usare un *talking piece*.

La disposizione circolare è l'elemento caratteristico del *dialogo riparativo*, in quanto va oltre alle dinamiche oppostive della ragione/torto, autorità/sottomissione, vincita/perdita; per promuovere una posizione paritaria tra i soggetti coinvolti.

La posizione in cerchio permette di rivolgere lo sguardo verso il centro. Il centro diventa l'interlocutore principale, connettendo parole, silenzi e narrazioni verso un'elaborazione condivisa del conflitto. I partecipanti possono essere il reo, la vittima, i loro familiari, alcuni rappresentanti della comunità e delle autorità locali.

La presenza del *circle keeper* è fondamentale, in quanto ha il compito di orientare il *dialogo riparativo*. Il facilitatore, inizia l'incontro definendo i principi della giustizia riparativa e i tempi e le modalità della narrazione, esplicitando che i partecipanti possono anche stare in silenzio, nel momento in cui non hanno nulla da dire o se il carico emotivo vissuto in quel momento è troppo intenso.

Spesso si utilizza un oggetto simbolico, il cosiddetto *talking piece*, che passa tra i partecipanti e dà il diritto a chi lo detiene di parlare e di essere ascoltato. Lo specifico *talking piece* che viene scelto dal facilitatore non è solo uno strumento per regolare il dialogo, ma assume una forte valenza simbolica rispetto alla materia del conflitto.

Il modello dei *circles* può prevedere fino a cinque fasi,¹⁷¹ richiedendo un lavoro intenso ai *circle keeper* e ai partecipanti. Nel primo cerchio viene dato spazio alla narrazione del reo, il quale racconta i fatti dal suo punto di vista e risponde ad eventuali domande poste dalla vittima. Durante il secondo cerchio la vittima condivide la sua narrazione dei fatti, sottolineando come l'azione del reo ha cambiato la sua vita e nel terzo cerchio viene

¹⁷¹ Come sostenuto da Roberts J.V e Roach K, *Restorative justice in Canada: from Sentencing Circles to Sentencing Principles*, e Shiff M., *Models, Challenges and the Promise of Restorative Conferencing Strategies*, in Hirisch et All, *Restorative Justice and Criminal. Competing or Reconcilable Paradigms?*, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, 2003, pp. 237-256/ pp. 315-318. Fonte tratta da Tramontano G. - Barba D., *La mediazione penale minorile. Un percorso per la giustizia riparativa*, p. 37.

coinvolta nella discussione la comunità.

Durante la quarta fase tutti i partecipanti discutono su cosa è necessario fare per riparare al danno. Ed infine, il quinto cerchio è la tappa conclusiva del percorso che permette di fare sintesi del processo; si svolge al termine di tutti gli incontri per monitorare le azioni di riparazione dell'autore del reato. I *circles* conclusivi vengono ripetuti ogni sei mesi.

I *restorative circles* vengono utilizzati sia all'esterno che all'interno del sistema penale e in altri ambiti come nella gestione dei conflitti scolastici e a seguito di eventi molto traumatici.

In tutti gli ambiti di intervento vengono previste quattro fasi:

1. La creazione di uno spazio d'ascolto protetto;
2. L'invito alle parte di comunicare tra loro;
3. La narrazione del conflitto da parte dei soggetti e l'espressione delle loro emozioni;
4. L'identificazione di punti in comune.

I *responsive circles* sono una variante dei *restorative circles*, e vengono utilizzati quando si verifica un conflitto ma non si è a conoscenza dell'autore dell'illecito. Vengono utilizzati maggiormente in ambito scolastico e universitario a seguito di atti aggressivi o vandalici.

La modalità rimane la medesima, durante il dialogo i partecipanti, guidati da un facilitatore, esprimono il loro vissuto e il loro carico emozionale, per poi definire insieme una modalità per superare la situazione conflittuale. Nonostante non sia conosciuto l'autore dell'illecito, anche se probabilmente presente all'incontro, comunque il *responsive circle* può attivare nel colpevole sentimenti di vergogna che lo spingeranno a non compiere più atti simili (secondo le modalità sostenute dalla *restorative shaming*), e si farà protagonista nelle iniziative volte a riparare al danno.

Box 4.3: Un esempio di Restorative circles

Brano tradotto, estratto e riadattato da Umbreit M. - Bazemore G., *A comparison of four restorative conferencing models*.

La vittima è un uomo di mezza età, che dopo aver parcheggiato la sua auto, le è stata distrutta da un ragazzo di 16 anni, che guidando un'altro veicolo, la pesantemente urtata. Il ragazzo ha danneggiato anche un'auto della polizia.

Nel circle la vittima sostiene di aver vissuto un forte shock emotivo dopo aver visto la sua macchina distrutta, e che ha dovuto necessariamente portarla a riparare, pagando una somma elevata. Poi un altro membro della comunità, appartenente a una importante associazione no-profit della zona, esprime la sua profonda disapprovazione e la sua rabbia nei confronti di quello che è accaduto, l'uomo sottolinea, che oltre al danno causato, l'incidente ha portato vergogna sulla famiglia del ragazzo. Il taking piece poi passa a un'altra persona del circle, un giovane uomo che sostiene che il ragazzo dovrebbe risarcire la comunità e l'uomo, mettendosi in gioco e svolgendo qualche forma di riparazione.

Dopo aver sentito quanto emerso dal circles, il giudice e il pubblico ministero, presenti anche loro al circles, chiedono se qualcun altro vuole prendere la parola. Un poliziotto, a cui è stata distrutta la macchina, prende il taking piece e parla a nome del ragazzo, proponendo che, invece di fargli scontare la pena in prigione, di farlo incontrare con lui e la comunità per riparare al danno. Dopo aver sentito la vittima e il pubblico ministero, il giudice accetta. Il giudice dispone, oltre che la riparazione della vittima, l'uomo giovane che ha preso le veci della vittima si metta a disposizione della comunità e diventi il mentore del ragazzo.

4.4 I PROGRAMMI RIPARATIVI AL LIVELLO INTERNAZIONALE E EUROPEO¹⁷²

I programmi di giustizia riparativa iniziano a diffondersi nel mondo a partire dal 1980. Le metodologie si diversificano in base ai paesi, soprattutto tra paesi *civil law* o *common law*; nei paesi Europei infatti viene maggiormente praticata la VOM (Victim Offender-Mediation) rispetto ad altre metodologie. Di seguito verranno brevemente analizzate le pratiche della *restorative justice* nel mondo. Verranno presi in esame i paesi che adottando pratiche ristorative, dove il loro utilizzo è stato documentato dalla letteratura scientifica. In questo paragrafo, si tiene a precisare, che quando compare genericamente con termine *conferencing*, si intendono indistintamente la pratica del *family group conferencing* e del *restorative circles*.

4.4.a Nuova Zelanda e Australia¹⁷³

La Nuova Zelanda è famosa per l'uso abituale del *conferencing*, tanto che è nata la variante *neozelandese del family group conferencing*. Il conferencing viene utilizzato soprattutto in ambito minorile, ma si sta diffondendo anche tra gli adulti.

Anche in Australia il *conferencing* è molto utilizzato, delineando la variante *australiana del family group conferencing*. L'Australia è divisa in otto giurisdizioni, ed in ciascuna vengono implementate differenti pratiche di *conferencing*.

¹⁷² Le informazioni relative all'ultimo paragrafo sono state rielaborate a partire da alcuni report europei: Zinsstag E. - Teunkens M. - Pali B., *CONFERENCING: A WAY FORWARD FOR RESTORATIVE JUSTICE IN EUROPE*, EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE, documento scaricabile all'indirizzo https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/final_report_conferencing_revised_version_june_2012.pdf (consultato al 6 febbraio) e

Flor R. - Mattevi E., *GIUSTIZIA RIPARATIVA E MEDIAZIONE IN MATERIE PENALI IN EUROPA*, Greifswald, Germania, 4-5 maggio 2012, documento scaricabile al <https://penalecontemporaneo.it/upload/1341154601giustizia%20riparativa.pdf> (consultato al 6 febbraio).

¹⁷³ Per approfondire Zinsstag E. - Teunkens M. - Pali B., *CONFERENCING: A WAY FORWARD FOR RESTORATIVE JUSTICE IN EUROPE*, EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE, pp. 163-201.

4.4.b Stati Uniti d'America e Canada¹⁷⁴

Gli Stati Uniti hanno una lunga tradizione che parte dagli anni '70 della mediazione penale (VOM) presa dall'esperienza Canadese. Negli USA, inoltre, a partire dal modello australiano, iniziano a diffondersi dagli anni '90 alcune pratiche di *conferencing*, soprattutto il FGC, e dal '95, nello specifico nello stato del Vermont, vengono sperimentati programmi riparativi affini ai *circles*, in cui viene coinvolta la comunità locale.

I primi progetti o programmi di giustizia riparativa nel mondo, nascono in Canada, nell'Ontario e a British Columbia. Centinaia di programmi riparativi si sono diffusi in tutto il mondo: la mediazione penale, i *circles* e altri programmi traggono ispirazione dai gruppi aborigeni della zona. In Canada vengono utilizzati i *victim offender reconciliation VORP/ Victim Offender Mediation Projects VOMP*, i *family group conferencing* e i *circles*.

4.4.c Sudafrica¹⁷⁵

Il Sudafrica in passato, prima dell'epoca coloniale, applicava una giustizia in linea con i principi della *restorative justice*, ma solo dal 1992 ritorna ad essere un approccio utilizzato. Prima con Truth and Reconciliation Commissions, poi con l'implementazione di specifici programmi di mediazione penale e *family group conferencing*.

4.4.d Europa

All'interno del progetto finanziato dalla Commissione europea "Restorative Justice in Penal Matters in Europe", si è tenuta una conferenza internazionale a Greifswald nel 2012, all'interno della quale si è attivato uno scambio tra 36 paesi europei sul tema della giustizia riparativa, ciascuno dei quali ha descritto le proprie strategie e metodologie

¹⁷⁴ Ivi, pp. 203-217.

¹⁷⁵ Ivi, pp. 218-229.

adottate nell'ambito. In Europa, viene tendenzialmente utilizzata la pratica della mediazione penale, mentre si ricorre meno a tecniche legate al *conferencing*.

Nell'area scandinava è presente una forte disomogeneità tra Danimarca, Finlandia, Norvegia e Svezia in ambito ristorativo. Norvegia e Finlandia hanno sperimentato la mediazione penale già a partire dagli anni '80, con un effettivo riconoscimento legislativo in Norvegia nel 1991 e in Finlandia nel 2006, mentre la Danimarca nel 2010¹⁷⁶.

Nei paesi scandinavi lo strumento della mediazione è molto utilizzato (nel 2010 sono state svolte 8.000 mediazioni, con il consenso di entrambe le parti) in quanto nell'ordinamento finlandese funziona come strumento di *diversion*. In altre parole, la mediazione viene attivata in fase di indagine qualora il reato non sia violento. Nel caso in cui l'esito sia positivo si aprono due scenari: il primo quando il reato sia procedibile di querela, questa può essere ritirata, interrompendo il percorso giudiziario. La seconda ipotesi si verifica quando il reato è perseguibile d'ufficio e quindi il pubblico ministero può archiviare il caso o chiedere che l'esito della mediazione venga preso in considerazione per attenuare la pena.

Nei paesi dell'Europa Centro-Orientale, è presente un certo ritardo nell'implementazione del *restorative approach* e una forte disomogeneità di sviluppo dei programmi riparativi. In Bulgaria, ad esempio, le pratiche riparative sono ampiamente riconosciute ed apprezzate nell'ambito scientifico e sono ritenuti come strumenti *integrativi* della giustizia tradizionale. Nel paese, vi è un parziale riconoscimento legislativo, poiché non è presente alcun riferimento specifico alla mediazione penale, ma viene intenzionalmente ammessa con l'introduzione nel 2004 dell'istituto di mediazione civile e familiare. In Bosnia-Erzegovina e Croazia (nonostante le difficoltà di implementazione) la mediazione viene utilizzata come

¹⁷⁶ Flor R. - Mattevi E., *GIUSTIZIA RIPARATIVA E MEDIAZIONE IN MATERIE PENALI IN EUROPA*, Greifswald, Germania, 4-5 maggio 2012, pp. 3-4 .

strumento di *diversion* nella fase pre-processuale, gestito prevalentemente da ONG e professionisti esterni al sistema giudiziario. In Ungheria nel 2007 viene introdotta nel codice di procedura penale la disciplina della mediazione utilizzabile in fase pre-processuale su richiesta della persona sottoposta alle indagini o della vittima (si procede solo con il consenso di entrambi i soggetti), per i procedimenti penali riguardanti reati contro la persona, la sicurezza dei trasporti o il patrimonio quando la pena prevista non superi i cinque anni di reclusione. L'esito della mediazione può condurre all'archiviazione del caso, mentre l'esito negativo non può essere utilizzato contro la persona sottoposta alle indagini.¹⁷⁷

In Lettonia la mediazione viene sostenuta dalle ONG e dallo State Probation Service, un istituto dipendente dal Ministero della Giustizia, che si occupa di socializzazione dei condannati. La Lettonia, dopo un processo di riforma, inserisce tra i fini della pena anche la riparazione, definita come *restoration of justice*. Diversa è la situazione in Lituania, dove la riparazione risulta marginale, a causa dell'operatività della mediazione che assume carattere di *diversion*, che favorisce la riconciliazione dal punto di vista economico.

La Polonia introduce lo strumento della mediazione nei codici di procedura penale nel 1997, trovando difficoltà di applicazione a causa della scarsa formazione dei mediatori e della mentalità del Paese. Nell'ordinamento sloveno viene introdotta nel 1999, ma senza alcuna precedente sperimentazione, e indirizzata nella fase delle indagini preliminari.

Nell'area anglosassone, in paesi come Inghilterra e Galles gli strumenti di giustizia riparativa sono ampiamente utilizzati, nei casi di reati lievi e imputati non recidivi, in ambito minorile. Per gli adulti lo strumento della mediazione non trova alcun riferimento normativo, ma il legislatore fa dei leggeri riferimenti a pratiche riparative formulate dal pubblico ministero nei casi di reati lievi. Qui la vittima, se offre il suo consenso, viene coinvolta direttamente nella riformulazione della riparazione. Nell'area anglosassone vengono sperimentati anche strumenti legati al *conferencing*, all'esterno

¹⁷⁷ *Ivi*, p. 5.

del sistema penale e gestiti da associazioni di volontariato che lavorano con l'amministrazione locale, la polizia e il servizio sociale. Di per se il processo penale mantiene una forte connotazione retributiva. In Irlanda vengono utilizzate pratiche di mediazione e *conferencing* unicamente in ambito minorile.¹⁷⁸

In tutti i paesi dell'Europa centro-meridionale¹⁷⁹ sono state introdotte delle pratiche riparative, soprattutto con lo strumento della mediazione e qualche sperimentazione del *conferencing*. In Francia su spinta dei movimenti per le vittime, in Germania valorizzando la pratica rieducativa e la risocializzazione del reo. In Austria la mediazione viene introdotta in ambito minorile nel 1988 e nel codice di procedura penale generale nel 1999, grazie ai movimenti dal basso, valorizzando l'importanza della formazione dei mediatori, i quali possono essere giuristi, assistenti sociali o psicologi con formazione giuridica. In Belgio (il quale riconosce la mediazione penale nel 1994) le pratiche riparative sono ampiamente riconosciute, in tutte le sue forme dalla mediazione, al *conferencing*, fino a sperimentare di recente anche i *circles*. La mediazione viene rivolta ai reati con non più di due anni di reclusione e a differenza degli altri paesi europei, dove la giustizia minorile è stato il terreno per sperimentare le pratiche riparative, in Belgio la pratica si è diffusa soprattutto nell'ambito degli adulti. Nel 2005 vengono introdotte forme riparative anche per i reati più gravi.

In Grecia la mediazione è diffusa in ambito minorile, la quale trova un riconoscimento giuridico nel 1994 ma non una seria implementazione.

La Spagna non ha adottato alcuna normativa specifica che faccia riferimento alla mediazione penale, la quale solo dal 2000 ha iniziato a diffondersi in ambito minorile. In Spagna è previsto un tentativo di riconciliazione preliminare obbligatorio per i procedimenti di diffamazione e ingiuria, e un'attenuazione della pena nel caso vengano condotte pratiche riparative.

¹⁷⁸Ivi, pp. 8-9

¹⁷⁹ Ivi, pp. 10-13.

In Italia, nonostante l'obbligatorietà dell'azione penale, pratiche riparative si sono diffuse soprattutto nell'ambito minorile, mentre per gli adulti viene riconosciuta la mediazione attraverso l'azione del giudice di pace. La mediazione può essere attivata dal giudice onorario con i reati procedibili a querela, in sede di udienza di comparazione, avvalendosi di centri di mediazione pubblici o privati, nel caso ritenga utile una riconciliazione. Le dichiarazioni delle parti, tuttavia, non possono essere utilizzate ai fini della deliberazione. In Italia vengono utilizzate anche pratiche legate al *family group conferencing* in particolare in ambito minorile, per i reati che sono espressione di conflitti allargati o che possono avere una pluralità di vittime.

Di seguito viene riportata una tabella con indicati i riferimenti normativi che legittimano l'utilizzo di pratiche riparative in Italia.¹⁸⁰

| | |
|--|--|
| <p>Norme che prevedono espressamente il ricorso a programmi di giustizia riparativa</p> | <p>Codice penale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sospensione del procedimento con messa alla prova (art. 168 bis): prevede condotte volte all'eliminazione delle conseguenze dannose e pericolose derivanti da un reato, il risarcimento del danno e lavori di pubblica utilità. Rinvia al c.p.p il quale consente i programmi di giustizia riparativa. <p>Codice di procedura penale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sospensione del procedimento con messa alla prova (art. 464 bis): legittima un modello rieducativo evoluto, orientato alla reintegrazione sociale. Contiene un riferimento esplicito alla mediazione: <i>“Il programma (...) in ogni caso prevede (...) c) le condotte volte a promuovere, ove possibile, la mediazione con la persona offesa.”</i> <p>Codice del processo penale minorile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sospensione del processo e messa alla prova (art. 28): <i>“Con l'ordinanza di sospensione il giudice affida il minore ai servizi minorili dell'amministrazione della giustizia per lo svolgimento, anche in collaborazione con i servizi locali, delle opportune attività di osservazione, trattamento e sostegno. Con il medesimo provvedimento il giudice può impartire prescrizioni dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione del minore con la persona offesa dal reato”</i> (art. 28 comma 2). Decorso il periodo di sospensione, il giudice, tenendo conto del percorso del minore e dell'evoluzione della sua personalità, può dichiarare estinto il reato se ritiene che la prova abbia avuto un |
|--|--|

¹⁸⁰ La tabella viene estratta e rielaborata da Mannozi G. – Lodigiani G.A., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, pp. 235-237 e pp. 270-271;

| | |
|--|---|
| | <p>esito positivo (art. 29).</p> <p>Disposizioni sulla competenza del giudice di pace (d.lgs. n. 274/2000): ammette il rinvio dell'udienza per i reati perseguibili a querela per favorire la conciliazione tra le parti: <i>“Il giudice, quando il reato e' perseguibile a querela, promuove la conciliazione tra le parti. In tal caso, qualora sia utile per favorire la conciliazione, il giudice può rinviare l'udienza per un periodo non superiore a due mesi e, ove occorra, può avvalersi anche dell'attività di mediazione di centri e strutture pubbliche o private presenti sul territorio. In ogni caso, le dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'attività di conciliazione non possono essere in alcun modo utilizzate ai fini della deliberazione.”</i> (art. 29 comma 4).</p> <p>Ordinamento penitenziario (legge n. 354/1975):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affidamento in prova al servizio sociale (art. 47) – il giudice può disporre che l'affidato si adoperi in favore della vittima; • Lavoro all'esterno in favore della comunità e a sostegno della famiglia della vittima (art. 21, comma 4 <i>ter</i>). |
| <p>Norme che prevedono la rilevanza di condotto riparatorie e che consentono il ricorso a programmi di giustizia riparativa</p> | <p>Codice penale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proscioglimento per irrilevanza del fatto (art 131 bis): <i>“Nei reati per i quali e' prevista la pena detentiva non superiore nel massimo a cinque anni, ovvero la pena pecuniaria, sola o congiunta alla predetta pena, la punibilità è' esclusa quando, per le modalità della condotta e per l'esiguità del danno o del pericolo, valutate ai sensi dell'articolo 133, primo comma, l'offesa e' di particolare tenuità e il comportamento risulta non abituale.”</i>; • Estinzione del reato per remissione di querela (art 152): a seguito di programmi riparativi; • Estinzione del reato in seguito alla sospensione condizionale della pena (art. 163, ultimo comma): <i>“Qualora la pena inflitta non sia superiore ad un anno e sia stato riparato interamente il danno, prima che sia stata pronunciata la sentenza di primo grado, mediante il risarcimento di esso e, quando sia possibile, mediante le restituzioni, nonché qualora il colpevole, entro lo stesso termine e fuori del caso previsto nel quarto comma dell'articolo 56, si sia adoperato spontaneamente ed efficacemente per elidere o attenuare le conseguenze dannose o pericolose del reato da lui eliminabili, il giudice può ordinare che l'esecuzione della pena, determinata nel caso di pena pecuniaria ragguagliandola a norma dell'articolo 135, rimanga sospesa per il termine di un anno.”</i> Il giudice prima di attivare lo strumento riparatorio, valuta l'impegno del reo. Qualora il percorso abbia esito positivo, il giudice dichiara il reato estinto dopo un anno, invece che cinque; • Estinzione del reato per condotte riparatorie (art. 162 <i>ter</i>); • Liberazione condizionale (art. 176): <i>“Il condannato a pena detentiva che, durante il tempo di esecuzione della pena, abbia tenuto un comportamento tale dal far ritenere sicuro il suo ravvedimento, può essere ammesso alla liberazione condizionale...”</i>; |

- **Oblazione nelle contravvenzioni punite con pene alternative** (art. 162 bis): *“L’oblazione non e’ ammessa quando ricorrono i casi previsti dal terzo capoverso dell’articolo 99, dall’articolo 104 o dall’articolo 105, ne’ quando permangono conseguenze dannose o pericolose del reato eliminabili da parte del contravventore.”*;

Codice di procedura penale (Titolo V bis, introdotto dalla legge n. 67/2014):

- **Tentativo di conciliazione per i reati perseguibili a querela** attribuito al tribunale in composizione monocratica (art. 555, comma 3): *“Il giudice, quando il reato è perseguibile a querela, verifica se il querelante è disposto a rimettere la querela e il querelato ad accettare la remissione.”*

Codice del processo penale minorile (DPR n. 448/1988):

Non luogo a procedere per irrilevanza dei fatti (art 27, comma 1): *“Durante le indagini preliminari, se risulta la tenuità del fatto e la occasionalità del comportamento, il pubblico ministero chiede al giudice sentenza di non luogo a procedere per irrilevanza del fatto quando l’ulteriore corso del procedimento pregiudica le esigenze educative del minore.”*

Disposizioni sulla competenza penale del giudice di pace (d.lgs 274/2000):

- **Esclusione della procedibilità nei casi di particolare tenuità del fatto** (art. 34, comma 1): *“Il fatto e’ di particolare tenuità quando, rispetto all’interesse tutelato, l’esiguità del danno o del pericolo che ne e’ derivato, nonché la sua occasionalità e il grado della colpevolezza non giustificano l’esercizio dell’azione penale, tenuto conto altresì del pregiudizio che l’ulteriore corso del procedimento può recare alle esigenze di lavoro, di studio, di famiglia o di salute della persona sottoposta ad indagini o dell’imputato.”*;

Ordinamento penitenziario (legge n. 354/1975):

- **Semilibertà** (artt. 48,50): *“L’ammissione al regime di semilibertà è disposta in relazione ai progressi compiuti nel corso del trattamento, quando vi sono le condizioni per un graduale reinserimento del soggetto nella società”* (art. 50, comma 4). Nella valutazione dei progressi può essere presa in considerazione la partecipazione a programmi riparativi

Capitolo 5

DALLA RESTORATIVE JUSTICE ALLA RESTORATIVE PRACTICE

I valori, gli strumenti, le tecniche della giustizia ripartiva non sono elementi esclusivi dell'ambito penale, ma si possono ritrovare in altri ambiti di intervento. Le premesse dell'approccio mediativo, l'incontro dell'altro, il non giudizio e la coesistenza dei conflitti; si ritrovano anche nei contesti scolastici e comunitari.

Lo scopo di questo capitolo è mostrare come la *restorative justice* ha mostrato nel tempo una forte duttilità, trasportando le sue metodologie in altri ambiti della vita sociale. Verranno analizzati i conflitti che nascono nel mondo della scuola, nel contesto urbano e nei processi di coprogettazione; per poi delineare sinteticamente le modalità con cui vengono gestiti.

Gli ambiti di intervento vengono scelti in quanto ritenuti importanti per lo sviluppo di una comunità coesa e generativa. Lavorare nella scuola permette di agire adottando una logica preventiva, porre attenzione ai contesti urbani aiuta a gestire i conflitti attualmente in atto e promuovere il senso di appartenenza tra gli abitanti e rinforzare i legami sociali. La coprogettazione, infine, incentiva pratiche mediative a livello istituzionale, promuove la partecipazione e permette di definire politiche pubbliche che riescano a rispondere ai bisogni reali della cittadinanza.

5.1 DALLA RESTORATIVE JUSTICE ALLA RESTORATIVE PRACTICE PER GESTIRE I CONFLITTI

In sociologia, il conflitto è una particolare interazione sociale in cui due o più attori che interagiscono tra loro e percepiscono una divergenza negli scopi o nei comportamenti e atteggiamenti attuati. Il conflitto è un'esperienza presente nella vita degli esseri umani e può essere occasione di cambiamento. Il conflitto, infatti, come sostiene Daherdorf¹⁸¹ non deve essere giudicato negativamente, ma visto come agente stimolante di cambiamento, senza il quale la società resterebbe immobile.

Ma quando nasce un conflitto? Il conflitto nasce dai bisogni di un individuo, o ancor meglio, dalla loro mancata soddisfazione; il conflitto è una discrepanza tra ciò che una persona e/o un gruppo desidera e un'istanza interiore o sociale che ne impedisce la soddisfazione.

Arielli e Scotto¹⁸² individuano quattro tipologie di conflitti, partendo dal presupposto che nella dinamica conflittuale siano presenti degli agenti, delle azioni, degli obiettivi e che l'azione si muova intorno a uno di questi elementi.

1. Conflitto 1, chiamato *divergenza*: gli agenti si trovano in una situazione di cooperazione necessaria ma divergono sugli obiettivi da perseguire; la perdita di collaborazione è la causa del conflitto;
2. Conflitto 2, chiamato *concorrenza*: gli agenti coinvolti hanno gli stessi obiettivi, e tra di loro sono in una relazione simmetrica. Tutti i soggetti "vogliono la stessa cosa", scontrandosi e ostacolandosi reciprocamente;
3. Conflitto 3, chiamato *ostacolo*: a prescindere dall'obiettivo, l'azione di un agente è orientata a disturbare l'azione di un altro agente, impedendone il raggiungimento del suo obiettivo;
4. Conflitto 4, chiamato *aggressione*: l'azione di un agente non è orientata né a un

¹⁸¹ Il pensiero di Daherdorf viene ripreso da Lodi E., *I conflitti*, in Petrucci F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.76, citando Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*.

¹⁸² Arielli E. - Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*.

obiettivo né ad un'azione, ma all'altro agente, al fine di modificarne le caratteristiche.

In una relazione interpersonale il conflitto viene definito come uno *stato disarmonico tra persone, idee o interessi fra loro incompatibili o opposti*.¹⁸³ A livello interpersonale, le mappe della realtà sono diverse e formano degli ostacoli quando tentano di comunicare tra loro. Quanto le mappe individuali non riescono a rispondere in modo creativo agli ostacoli, emerge il disaccordo e il conflitto. Una situazione conflittuale può crearsi a causa di diversi fattori: la presenza di persone litigiose, la scarsità di risorse, la lotta per il potere, l'invasione di uno spazio da parte di un altro, la disconferma dell'altro e dai suoi atteggiamenti di indifferenza e, infine, quando vi è una differenza di bilancio, cioè quando una persona presume di aver maturato un certo credito nei confronti dell'altro ("con tutto quello che ho fatto per te").

Per rispondere alle logiche conflittuali possono venir attuate tre tipologie di risposte: *morbida, dura e regolamentata*.

La risposta *morbida* si verifica quando una delle parti si adatta alle richieste dell'altro, creando due situazioni: perdente-perdente quando non viene ammessa l'esistenza del conflitto ed entrambe le parti non ottengono ciò che desiderano; o perdente-vincitore quando solo una delle parti si adatta. La risposta *dura* prevede l'utilizzo di strumenti aggressivi e minacciosi per imporsi sugli altri, portando a rivendicazioni dell'altra parte. Quando comunque la soluzione porta al rapporto perdente-perdente, entrambi i soggetti formano una visione dell'altro come nemico, ed entrambi vogliono prevalere. Queste due tipologie di risposta non portano ad affrontare il conflitto come agente di cambiamento. Non è, infatti, possibile risolvere un conflitto; ma può venir gestito e trasformato in altro, andando ad incidere sulla relazione. Subentra in quest'ottica la risposta *regolamentata* dove è presente un'*umanizzazione* della controparte, riconoscendole bisogni, desideri e obiettivi. La risoluzione del conflitto avverrà

¹⁸³Di Santo S., *La relazione non conflittuale*, in Petrucci F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.71

utilizzando strumenti comunicativi ed empatici, creando spazi di accoglienza, ascolto e occasioni di collaborazioni, generando una soluzione del tipo vincitore-vincitore. A questo proposito è possibile utilizzare alcune strategie:¹⁸⁴

1. La metacomunicazione: andare oltre al contenuto della conversazione per ristabilire un equilibrio relazionale. Si parla della situazione in sé;
2. Disarmo unilaterale: si tenta di fare “posare le armi” a chi è armato, appoggiandole per primo o adottando un atteggiamento assertivo;
3. Intervento di una terza persona: la presenza di un terzo soggetto super-partes che aiuti a mediare il conflitto;
4. Ristrutturazione: a fronte del conflitto i soggetti possono decidere di ristrutturare la relazione su piani diversi e maggiormente positivi.

È necessario costruire la capacità di sostare nel conflitto , riuscendo a gestire le proprie emozioni e a relazionarsi con gli altri.

Una risposata *regolamentata* è ciò su cui si fonda il paradigma della giustizia riparativa.

La giustizia riparativa è una materia elaborata e trattata soprattutto da criminologi e penalisti e utilizzata nella soluzione dei conflitti originati da un reato. La *restorative justice*, tuttavia, ha mostrato nel tempo una forte duttilità, trasportando le sue metodologie in altri ambiti della vita sociale.

“ sicché i metodi riparativi sono fuoriusciti dall’orbita dell’extrajudicial settlement penalistico per essere sperimentati in campi diversi e in una dimensione meramente reattiva, bensì anche proattiva (in un’ottica, cioè, di prevenzione): dai conflitti familiari a quelli di matrice interetnica o interreligiosa, dal bullismo scolastico agli atteggiamenti scorretti o vessatori dei campus universitari, dai comportamenti inappropriati o mobbizzanti nei luoghi di lavoro alla gestione delle controversie delle

¹⁸⁴Ivi, p. 73.

organizzazioni complesse.”¹⁸⁵

Si passa, così, dalla *restorative justice* alla *restorative practice* (*restorative approach*), dove il *fare giustizia* passa in secondo piano e i metodi riparativi si adattano alle nuove modalità di conflitto presenti in ambito extra-penale. Le metodologie utilizzate mantengono il loro carattere *riparativo*, ma spesso sono applicate in contesti più informali e adottando metodologie tipiche del *restorative circles*, soprattutto quando sono coinvolti più soggetti.

La *cultura riparativa* mette in discussione il fare scuola, il lavoro nel settore pubblico e privato, le modalità relazioni nel vivere la città e il proprio quartiere; promuove l’ascolto attivo, l’empatia, il dialogo, il *making amend* e la cooperazione e co-costruzione.

La *restorative justice* cambia i paradigmi del vivere sociale, rinforza i legami comunitari e promuove percorsi generativi, portando nel contesto giudiziario il valore della riconciliazione, della collaborazione e del dialogo. L’esperienza della *giustizia riparativa* si può modellare ad altri contesti conflittuali della vita sociale, favorendo la diffusione dei concetti di fiducia, ascolto, empatia e riconoscimento dell’altro. Le pratiche riparative possono essere utilizzate nelle esperienze extra-giudiziali per promuovere percorsi di empowerment comunitari.

In questa trattazione si intende affrontare i temi del conflitto e della riconciliazione su alcuni ambiti ritenuti di particolare importanza per rafforzare il senso di appartenenza a una comunità e di conseguenza per rinforzare i legami sociali e promuovere una comunità educante. Una comunità educante coesa e con forti legami sociali, è capace di intercettare i bisogni individuali e collettivi e diventare una rete di aiuto e supporto prima che si creino situazioni di forte emarginazione sociale caratterizzate da un alto livello conflittuale.

¹⁸⁵Mannozi G. - Lodigiano G.A.L., *La giustizia riparativa “al lavoro”: il progetto di umanesimo manageriale*, in Mannozi G. - Lodigiano G.A.L., *Giustizia riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone*, pp. 209-210.

In questo capitolo, perciò, verranno analizzati tre ambiti in cui è presente il conflitto: nella scuola, nei quartieri, e nei luoghi della co-progettazione; e verrà sottolineato come anche in questi ambiti possano essere utilizzate metodologie della *restorative practice*. Questi ambiti sono stati scelti in quanto ritenuti dei settori chiave dell'intervento sociale. Lavorare in prevenzione significa lavorare insieme ai minori affinché acquisiscano le competenze necessarie per gestire i conflitti della loro quotidianità presente e futura. Perciò la scuola diventa il luogo ideale: la scuola permette di intercettare tutti i minori del territorio ed è un luogo di crescita per i bambini e ragazzi, dove apprendono le competenze necessarie a diventare i cittadini di domani.

Occorre, tuttavia, supportare anche gli adulti nella gestione del conflitto, che molto spesso emerge nei contesti abitativi. Affrontare il conflitto con "il proprio vicino di casa", permette di regolare i rapporti interpersonali e favorire le dinamiche relazionali e la creazione di una rete di supporto.

La coprogettazione, infine, è un altro settore chiave della vita sociale, in quanto diventa un'occasione per rinforzare il legame tra le istituzioni e il territorio e di progettare politiche sociali che realmente rispondano ai bisogni della cittadinanza. Riuscire a negoziare con un approccio dialogico permette il raggiungimento di una reale partecipazione della collettività e aumenta il senso di appartenenza alle decisioni prese a livello tecnico-politico.

5.2 CONFLITTI A SCUOLA

5.2.a Il conflitto e la mediazione scolastica

“La mediazione scolastica si propone come strumento efficace per un'azione di prevenzione dei conflitti in età evolutiva, potenziando le abilità prosociali dei bambini e dei giovani sia nelle relazioni intragenerazionale che nelle relazioni

intergenerazionali.”¹⁸⁶

L’obiettivo della scuola è quello di insegnare ai bambini, ai ragazzi e ai giovani a vivere nel rispetto delle regole della convivenza; andando oltre al mero aspetto didattico e puntando su quello educativo.

La scuola è un sistema *polinucleare e intrecciato*,¹⁸⁷ è uno dei luoghi più importanti per la crescita, è un luogo di formazione della personalità dei singoli individui e di sviluppo dell’*intelligenza emotiva*,¹⁸⁸ grazie la quale è possibile riconoscere, dominare e guidare le proprie emozioni. Essere consapevoli dei propri sentimenti permette di controllare le proprie emozioni.

“... significa ‘*sapersi calmare, liberarsi dall’ansia, dalla tristezza e dall’irritabilità*’; *riuscire ad entrare in comunione con l’altro.*”¹⁸⁹

Per questo la mediazione diventa un bisogno della scuola.

I conflitti a scuola sono ora un’emergenza; lo testimoniano gli innumerevoli episodi di bullismo e vandalismo, la crisi della famiglia che delega la funzione educativa alla scuola e/o che non ne rispetta l’autorità, non condividendone i valori. Lo testimonia la crisi all’interno dell’istituzione scolastica, la quale si trova in difficoltà a fronteggiare i conflitti al suo interno. Lo testimonia, infine, le difficoltà dei minori e dei giovani di riconoscere ed esprimere le proprie emozioni.

Secondo Damizia,¹⁹⁰ la scuola ha il compiti di dare ai giovani strumenti *cognitivi, logici*

¹⁸⁶ Grassotti R., *Le strategie di intervento nella mediazione scolastica*, in Petruccelli F. - D’Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p. 155.

¹⁸⁷ *Ibidem*. Con l’espressione *polinucleare e intrecciato* l’autrice definisce che la scuola come istituzione è un sistema in relazione con altri sistemi sociali: scuola, organizzazioni del territorio, individuo e infine il sistema individuo in rapporto con altri individui.

¹⁸⁸ Termine utilizzato da Goleman per indicare l’insieme di capacità che consentono una buona relazione con gli altri.

¹⁸⁹ Testa A., *Modalità e strumenti di intervento nella mediazione scolastica*, in Petruccelli F. - D’Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p. 150.

¹⁹⁰ Damizia M.C., *Confrontarsi senza confliggere: la scuola dell’autonomia come luogo di mediazione*, in

e metodologici, metacognitivi e metaemozionali, personali e sociali, utilizzando le risorse messe a disposizione dalle discipline scolastiche e dalle competenze trasversali, acquisite in diverse situazioni. La scuola deve sviluppare il *funzionamento della mente* l'*autoconsapevolezza*.¹⁹¹ Solo in questo modo la scuola può essere il luogo in cui gli studenti si appropriano di risorse e competenze per imparare a vivere.

La scuola come luogo di lavoro e come comunità educativa, è un luogo altamente conflittuale, in cui l'azione di mediazione è una necessità fondamentale per la formazione dei giovani e del personale.

*“ l'azione di mediazione si presenta come una necessità per la formazione dei giovani alla non violenza, al rispetto reciproco, alla collaborazione, poiché la risoluzione di ogni conflitto comporta un'occasione di cambiamento e di crescita. ”*¹⁹²

I conflitti che nascono a scuola creano sfiducia reciproca, tensioni e disagio; andando ad influire sull'apprendimento scolastico e la crescita personale di studenti, docenti, personale ATA e tutti coloro che lavorano all'interno dell'istituzione. Gestire il conflitto, permette di creare un ambiente pacifico e armonico, aiuta a riconoscere le proprie emozioni e favorisce un percorso di crescita per tutti.

La mediazione risponde al bisogno di mitigare differenze, superare antagonismi in favore della costruzione di progetti comuni attraverso la costruzione di un riconoscimento reciproco. Per questo, lo spazio educativo diventa anche uno spazio di mediazione.

Nei casi dove è presente il conflitto, gli interventi non possono limitarsi solo ai soggetti

Petrucelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, pp.125-127.

¹⁹¹Damizia con l'espressione *funzionamento della mente* intende quel processo che tende a potenziare il controllo razionale delle emozioni, che insegna a ragionare e a sviluppare un pensiero formale e astratto. Con l'espressione *autoconsapevolezza*, invece, quel processo per il quale gli studenti prendono consapevolezza dei loro apprendimenti e delle loro capacità.

¹⁹²Del Giudice C.G., *La mediazione scolastica in Italia: prospettive.*, in Petrucelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.117.

coinvolti, ma devono coinvolgere tutto il contesto secondo un'ottica *ecologico-sistemica*. L'obiettivo è favorire le *social skills training* degli studenti, attivando dei processi di cambiamento.

La mediazione scolastica assume una *funzione educativa*, poiché si configura come un intervento in grado di promuovere il cambiamento nelle persone coinvolte.

*“L'elemento educativo, peraltro, è strettamente collegato al concetto di mediazione: la cultura della mediazione, infatti, si coltiva soprattutto attraverso l'educazione dell'individuo, che deve essere accompagnato nel suo processo di crescita, con un puntuale e attento lavoro su sé stesso che ha a che fare con la gestione del sé, con il possesso di competenze e abilità relazionale, con una buona capacità di gestire la propria sfera emotiva. Il processo educativo, sostenuto da una crescita formativa, induce gli attori a capire meglio sé stessi e a renderli consapevoli delle dinamiche che si mettono in atto a livello interpersonale.”*¹⁹³

Il conflitto si genera quando all'interno di un gruppo è presente una situazione di disuguaglianza. La disuguaglianza fra i membri è componente essenziale ai fini della strutturazione e stabilità del gruppo

Il gruppo classe è un “gruppo” che ricerca un suo equilibrio e che per gestire i conflitti deve passare attraverso la parola e l'azione. Affinché una classe riesca a sperimentarsi come *gruppo positivo*, occorre definire ruoli e fini che mirino a:

4. strutturare relazioni d'aiuto e di confronto, riducendo lo spazio conflittuale;
5. stimolare la scoperta di nuove potenzialità comunicative all'interno di un luogo protetto, regolato e accogliente.

Fare attività con un gruppo, in un contesto non giudicante e accompagnati da un adulto, permette al minore di sperimentare e acquisire nuove mappe cognitive della propria

¹⁹³ Messuri I., *La mediazione nella pratica educativa*, in Petruccelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.141.

identità. Il gruppo ha un effetto terapeutico sui suoi membri, che si esprime tramite meccanismo di identificazione e differenziazione. Il gruppo facilita la comunicazione poiché promuove meccanismi di imitazione, di positiva emulazione, di condivisione e di collaborazione. Le attività di gruppo sulla gestione dei conflitti lavorano sulle rappresentazioni dell'altro, cambiandone la prospettiva.

Il gruppo riesce a gestire il conflitto con delle *tecniche di controllo del pensiero*, in cui ogni membro prende consapevolezza della delle difficoltà presenti. I membri individuano delle strategie efficaci e creative per gestire il conflitto. Infine è nel gruppo che l'individuo scopre la sua funzione sociale, abbandona l'individualità, sperimenta nuove modalità di comportarsi e tramite l'assimilazione acquisisce gli atteggiamenti più idonei.

*“Nel gruppo l'individuo sperimenta la sua ‘umanità’, impara a padroneggiare la sua ‘affettività’, comprende i livelli di abilità e competenze raggiunti, apprende e consolida il rispetto per le regole. Il gruppo è il catalizzatore della complementarità e dell'interdipendenza dei suoi componenti.”*¹⁹⁴

Occorre, quindi, promuovere dei percorsi che mettano i bambini e i ragazzi nelle condizioni di essere attivi, esprimere le proprie emozioni e sperimentare diverse modalità comunicative; si tratta di trovare delle soluzioni creative al conflitto, il quale va raccontato, rivissuto, rappresentato, osservato, compreso e messo a distanza e, infine, razionalizzato. Imparare a trattare gli altri come soggetti e riconoscerli. È necessario andare oltre al “classico” atteggiamento prescrittivo e repressivo, e lasciare il posto al lavoro sulla relazione; passare da un atteggiamento di sorveglianza a un atteggiamento di ascolto. L'intervento dovrebbe coinvolgere tutti gli attori (studenti, docenti e famiglie) e prevedere:¹⁹⁵

- Lavoro con la classe come gruppo;

¹⁹⁴ Testa A., *Modalità e strumenti di intervento nella mediazione scolastica*, p. 151.

¹⁹⁵ Come suggerito da Giuliacci M. - Vitale S., *Io mi arrabbio, noi parliamo...*, p. 21.

- Lavoro sui vissuti e sulle emozioni;
- Coinvolgimento del consiglio di classe;
- Introduzione di strumenti nuovi, come il diario di bordo per insegnanti e allievi;
- Promozione di attività stimolo: storie da completare, visione di film, lettura di libri, svolgimento di giochi di ruolo, promozione di drammatizzazioni.

L'obiettivo della mediazione scolastica è far conoscere una nuova modalità di gestione del conflitto. Mostra l'importanza di accogliere l'altro, ascoltarlo ed essere ascoltato in uno spazio protetto, in cui la spinta alla reciprocità porta al miglioramento dell'autostima e del rispetto per sé di chi è coinvolto.

*“(la mediazione scolastica) ... diviene una ‘educazione’ in quanto prende in considerazione e aiuta ad esprimere emozioni e sentimenti, mediante l’ascolto, l’autonomia, l’iniziativa personale e collettiva, il rispetto delle cose e delle persone. In questo modo ogni individuo matura la propria dignità personale sulla base dei valori condivisi da gruppo e orientati verso la cooperazione, l’affermazione di sé e la capacità di affrontare e risolvere i conflitti in modo positivo.”*¹⁹⁶

Attraverso la mediazione scolastica si migliorano i rapporti interpersonale, che a lungo andare, hanno una ricaduta positiva anche sulla dispersione scolastica e sulla prevenzione dei fenomeni di violenza e bullismo.¹⁹⁷

L'obiettivo non è considerare la mediazione scolastica solo come un modo per affrontare i conflitti tra pari o intergenerazionali, ma anche come possibilità concreta di una *trasformazione culturale*.¹⁹⁸ La mediazione non è una semplice *pratica*, ma una *cultura*.

¹⁹⁶ Damizia C.D., *Confrontarsi senza confliggere: la scuola dell'autonomia come luogo di mediazione*, in Petrucelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.128.

¹⁹⁷ Messuri I., *La mediazione nella pratica educativa*, in Petrucelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.141.

¹⁹⁸ *Ivi*, p. 143

5.2.b Il mediatore scolastico

Il mediatore scolastico è il *facilitatore della comunicazione*,¹⁹⁹ aiuta a superare la difficoltà di mettere insieme contraddizioni e contrapposizioni. Deve possedere delle caratteristiche che favoriscono il processo di mediazione:²⁰⁰

- Si deve presentare come un *ascoltatore*: l'ascolto è inteso come azione emotiva ed intellettuale;
- Deve sensibilizzare all'*accoglienza*: proporrà ai partecipanti di mettersi nei panni degli altri e sospendere reciprocamente i loro giudizi;
- Deve *abbassare la soglia di aggressività*: ovvero restituire agli attori la possibilità di mettere in atto dinamiche positive;
- Deve tenere presente dell'*aspetto emotivo*: il mediatore deve concentrarsi sulla propria emotività e imparare a gestirla, poiché spesso un alto coinvolgimento emotivo su di sé porta a non tenere in considerazione l'altro.

Il mediatore avrà, inoltre, il compito di gestire le relazioni all'interno dell'ambito scolastico, ma anche con l'esterno, ossia con le famiglie. Si pone in una posizione di neutralità, di prossimità, superando una visione individuale di gestione del conflitto, per promuovere una soluzione comune, attraverso i processi di negoziazione. Non si pone in maniera autoritaria e direttiva, e non comunica la soluzione a un problema, ma attiva negli attori coinvolti la riflessione e modalità collaborative di gestione del problema. Il mediatore si pone al di sopra delle parti, favorendo una *gestione democratica del conflitto*,²⁰¹ utilizzando degli strumenti che prevengano l'escalation conflittuale il mediatore crea uno spazio per gestire i conflitti, allo scopo di ridefinire i rapporti interpersonali, partendo dalla comprensione reciproca dei bisogni e interessi.

¹⁹⁹ Damizia C.D., *Confrontarsi senza confliggere: la scuola dell'autonomia come luogo di mediazione*, in Petruccelli F. - D'Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, p.127.

²⁰⁰ Le caratteristiche del mediatore vengono individuate e approfondite da Messuri I., *La mediazione nella pratica educativa*, p. 144.

²⁰¹ Grassotti R., *Le strategie di intervento nella mediazione scolastica*, p. 157.

“(il mediatore) *Incoraggia il modo di essere di ognuno, valorizza le divergenze, sottolineando la differenza con il concetti di devianza.*”²⁰²

Il mediatore ricompono il conflitto, riconosce e sospende il proprio giudizio e favorisce un’atmosfera di benessere e *fiducia reciproca*.²⁰³ Ha il compito, infine, di garantire le regole di base che i partecipanti devono rispettare: impegnarsi a voler affrontare il conflitto, dire la verità, ascoltare senza interrompere, rispettare il punto di vista dell’altro, assumersi la responsabilità di quanto è accaduto, e mantenere la confidenzialità e la riservatezza.

5.2.c Metodologia: fasi, tecniche e strumenti

La mediazione scolastica permette di affrontare il conflitto prima che degeneri in violenza; conflitto che permette all’individuo di acquisire maggiore consapevolezza della propria identità e diventa un’occasione di crescita individuale e relazionale.

Lattavo²⁰⁴ per gestire il conflitto scolastico, sottolinea l’importanza di un *atteggiamento metacognitivo*,²⁰⁵ il quale permette di capire il funzionamento della propria mente a focalizzare l’attenzione sull’attività da svolgere e sulla modalità per affrontarla. Significa rendersi conto del problema e predire il proprio comportamento futuro. Tali funzioni permettono di attivare, mantenere o interrompere un’attività.

Attraverso l’intervento mediativo si agisce sugli scambi comunicativi, sull’aspetto

²⁰² *Ibidem*.

²⁰³ Testa A., *Modalità e strumenti di intervento nella mediazione scolastica*, in Petruccelli F. - D’Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, pp. 148-154.

²⁰⁴ Lattavo E., *La “meta-mediazione”: l’uso delle strategie metacognitive nei percorsi di mediazione scolastica*, in Petruccelli F. - D’Amario B., *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, pp.129-138.

²⁰⁵ *Ivi*, p.129. Lattavo intende il termine *metacognizione*, “quell’insieme di conoscenze possedute dal soggetto circa le proprie capacità cognitive e al controllo che egli è in grado di esercitare su tali capacità.” In questo processo l’individuo riesce a sviluppare in modo consapevole le proprie capacità, le proprie motivazioni che lo spingono a compiere un’azione e decidere quando attuare un atto nel momento più opportuno. L’individuo “*gestirà autonomamente le principali operazioni di pensiero in base alle proprie valutazioni e indicazioni operative.*”

*relazionale, sulle capacità d'ascolto, di condivisione, di empatia,*²⁰⁶ elemento solitamente difficile da gestire in una situazione conflittuale.

Esistono tre fasi della mediazione:²⁰⁷

g) *Contratto di collaborazione o contatto preliminare con le parti:* il processo di mediazione parte da un'attenta analisi di bisogni a scuola, e verificare l'utilità del percorso condividendo con il dirigente scolastico e il collegio docenti i presupposti teorici e metodologici, concordando i luoghi e i tempi per la mediazione e le strategie da mettere in campo. Il *setting* della mediazione deve garantire un luogo protetto in cui le parti in conflitto abbiano la possibilità di dialogare liberamente;

h) *Sensibilizzazione/mediazione indiretta o mediazione diretta:* La *mediazione diretta* avviene quando il mediatore interviene direttamente come una terza persona nel processo di mediazione, proponendo delle modalità di intervento non rigide e che mirino alla comprensione reciproca. Per *mediazione indiretta o fase di sensibilizzazione* si intende quel processo di diffusione della cultura della mediazione, tramite specifici interventi formativi e informativi. La sensibilizzazione rivolta agli insegnanti avviene attivando scambi e confronti tra gruppi docenti. A partire da una dinamica conflittuale, gli insegnanti e il mediatore collaborano per individuare la strategia più efficace per far fronte al problema. La sensibilizzazione del gruppo classe valorizza attività collaborative-espressive, favorisce la partecipazione diretta degli studenti. Attraverso un percorso di problem-solving i protagonisti del conflitto individuano le cause del problema ed elaborano delle alternative e ipotizzando degli scenari per poi arrivare alla soluzione ritenuta dal gruppo migliore;

i) *Fase di follow-up:* il mediatore concorda con le parti dei momenti di verifica e di monitoraggio sull'andamento dei lavori.

Giuliacci e Vitale,²⁰⁸ per la gestione dei conflitti in classe, propongono un percorso progettuale che riesca ad affrontare e combinare diversi elementi: riconoscere le

²⁰⁶ Messuri I., *La mediazione nella pratica educativa*.

²⁰⁷ Grassotti R., *Le strategie di intervento nella mediazione scolastica*, pp. 158-159.

²⁰⁸Giuliacci M. - Vitale S., *Io mi arrabbio, noi parliamo...*, p. 52.

emozioni, comunicare, esprimere aggressività, gestire l'aggressività, sperimentare la fiducia in sé stessi e negli altri e imparare a negoziare con gli altri e ripensare i conflitti. Grassotti,²⁰⁹ infatti, sottolinea che le tecniche di mediazione scolastica devono perseguire degli obiettivi specifici:

- g) Sviluppare l'empatia;
- h) Sviluppare la consapevolezza dei sentimenti, la capacità di gestirli ed esprimerli;
- i) Favorire e recuperare le potenzialità relazionali bloccate;
- j) Aumentare il contatto comunicativo relazionale;
- k) Attuare una gestione alternativa dei conflitti;
- l) Accettare e condividere percorsi ed esperienze comuni

Le tecniche e gli strumenti di intervento adottati nella mediazione scolastica aiutano a gestire creativamente il conflitto e creano un ambiente comunicativo efficace e accogliente. Di seguito vengono brevemente descritte le tecniche maggiormente utilizzate nella mediazione scolastica.

Il gioco

Il gioco diventa un importante strumento per affrontare il tema del conflitto (soprattutto per bambini dell'infanzia e della scuola di primo grado), perché grazie alle sue implicazioni educative favorisce la naturale emersione di temi e problemi, difficilmente affrontabili con altre modalità.²¹⁰

Il gioco assume una funzione educativa, garantendo un dialogo tra il soggetto e il suo mondo interno ed esterno, un dialogo fatto di potere e frustrazione, piacere, senso della riuscita, ma anche di gestione del fallimento e della frustrazione.

²⁰⁹Grassotti R., *Le strategie di intervento nella mediazione scolastica*, p. 159.

²¹⁰Roger Caillois segnala quattro elementi a fondamento del gioco in quanto fatto culturale: a) il piacere della *competizione*: affrontarsi, collaborare, opporsi, misurare le proprie capacità, sviluppa la capacità di adattamento all'ambiente; b) il piacere dell'*azzardo*: ossia; c) il piacere di confrontarsi con il caso, con pochi elementi oggettivi; d) il piacere delle *vertigine*: stimola il piacere del non stare sempre in equilibrio; e) il piacere del *travestimento*: la possibilità di essere altro e uscire dal proprio personaggio.

*“Avere, perdere, ritrovare, fare, disfare, rifare in altro modo, creare, ricreare i rapporti con gli esseri e le cose, indefinitamente, ecco quello che sembra sempre nuovo e affascinante nei giochi degli umani in cerca del piacere e della conquista in se stessi di possibilità sempre rinnovate.”*²¹¹

Il gioco permette di dare un senso alla realtà, ha una valenza espressiva e permette di rivelare dinamiche e pensieri interiori. Il gioco con i suoi codici, riti, regole e ruoli, è un universo di meta-messaggi in cui il minore può sentirsi a suo agio e con cui può misurarsi. Il gioco esprime un alto valore sociale ed educativo.

*“... il gioco consente di scaricare le ansie, le frustrazioni, le insicurezze; permette di controllare le proprie emozioni, di entrare in relazione con l'altro, di condividere e rispettare le regole, creando legami relazionali forti all'interno del gruppo.”*²¹²

Il circle time

è un incontro di gruppo per discutere di un argomento o risolvere un problema. È una tecnica fondamentale nelle prime classi, durante la formazione del gruppo, poiché favorisce la conoscenza e la comunicazione tra i compagni. il *circle time* è applicabile solo se vengono mantenuti tre presupposti:

- f) La disposizione dei partecipanti deve essere in cerchio, senza banchi e cattedre, per favorire una comunicazione circolare e uscire dal proprio ruolo e confrontarsi dialogicamente in un terreno comune;
- g) Occorre decidere insieme ai protagonisti la frequenza degli interventi, per evitare discussioni sporadiche e poco efficaci;
- h) La durata di ogni *circle* non può superare i 45 minuti;
- i) I partecipanti decidono insieme l'argomento della discussione.

Le regole della discussione vanno decise insieme e se si preferisce annotate su un

²¹¹Dolto F., *I problemi dei bambini*, p. 123

²¹²Testa A., *Modalità e strumenti di intervento nella mediazione scolastica*, p.154.

cartellone.

Durante il *circle time* il facilitatore deve chiarire il suo ruolo e i suoi compiti, esercitare l'ascolto attivo, stimolare i più timidi e gestire atteggiamenti aggressivi ed infine riassumere quanto emerso.

Al di fuori del *circle* possono collocarsi alcuni studenti con il ruolo di osservatori, i quali alla fine della discussione riporteranno al gruppo quanto osservato (comportamenti, espressioni, dinamiche ecc...).

Il *circle time* favorisce il dialogo tra i soggetti e consente la circolazione delle idee e ha gli obiettivi di accettare sé e gli altri, favorisce la capacità di risolvere i problemi, lo sviluppo della fiducia personale e di gruppo, la capacità di gestione dei conflitti, la collaborazione, la solidarietà e l'aiuto reciproco.

Il role taking e il role playing

Il *role taking* sviluppa la capacità di cambiare la prospettiva mettersi alla prova, prendere i panni dell'altro e assumere il suo punto di vista, comprendendo gli altri punti di vista.

“(il role taking) ...sviluppa la possibilità di cambiare prospettiva, di porsi al posto dell'altro, di comprenderne il *modus pensandi*, *agendi et operandi*.²¹³”

Nel *role taking* si assume il ruolo di un altro, accettando un ruolo definitivo e strutturato.

Una tecnica simile è il *role playing* il quale si configura come un gioco di ruolo, ammettendo tuttavia una certa libertà di azione. I soggetti si immedesimano in alcuni personaggi in un contesto simulato, sperimentando situazioni reali e comportamenti altrui.

Il problem solving

²¹³ Ivi, p. 153.

Nel problem solving il mediatore controlla che vengano rispettati alcuni presupposti: ascoltare l'altro senza giudicarlo, controllare il tono di voce, non litigare ma imparare a confrontarsi e rispettare i turni di parola.

Nella prima fase i partecipanti individuano il problema da risolvere e successivamente su un foglio o alla lavagna suggeriscono a turno delle possibilità. Raccolte le opinioni di tutti, avviene una fase di socializzazione e di confronto degli elementi emersi, cercando di individuare in modo collaborativo la soluzione più adatta al problema. Una volta individuata la soluzione del gruppo, vi è un momento di verifica (*evaluation*) dei risultati ottenuti. Con questa tecnica ogni partecipante si pone degli interrogativi e ha la possibilità di formulare delle ipotesi di soluzione logiche e consequenziali, di decostruire le proprie certezze e costruire l'identità personale.

Brainstorming

Il *brainstorming* è una tecnica dove si producono idee a ruota libera (*fase divergente*), idee che successivamente vengono selezionate dai partecipanti, conservando quelle più interessanti (*fase convergente*).

Porre domande

Il *porre domande* ai partecipanti permette di attivare un processo dialogico, quasi maieutico, e relazionale. Permette di pensare secondo una visione pluralistica. Le domande aperte o chiuse poste dal mediatore servono a guidare la discussione. Vengono, solitamente, rivolte a spirale così da portare l'interlocutore a specificare ulteriormente ciò che ha appena detto.

Letture di testi, libri e visioni cinematografiche

La lettura di tesi, libri e la visione di lungometraggi o cortometraggi che narrano del tema che sta producendo la dinamica conflittuale in un gruppo, contengono una comunicazione, chiamata sinestesia, che fa leva su aspetti sensoriali e provoca un coinvolgimento emotivo dei partecipanti. Questi materiali permettono di ripensare la

realtà anche in termini relazionali con sé stessi e gli altri, mettendo in discussione le proprie modalità comunicative. Permettono di esplorare il proprio vissuto emotivo, di individuare ed esplicitare le emozioni provate durante la visione o la lettura e di conseguenza di comunicare ed entrare in relazione dialogica con l'altro. Sono strumenti che favoriscono un percorso personale di riflessione

In conclusione, per gestire il conflitto è importante puntare sulla formazione alla mediazione del personale e degli studenti, così da diffondere la *cultura della mediazione*.

Per agevolare la gestione dei conflitti è possibile prevedere all'interno del plesso o istituto uno *sportello di mediazione*, dove si possono rivolgere studenti, insegnanti, personale ATA. Si potranno formare anche dei gruppi guidati da un mediatore, concretizzati in una serie di incontri in cui i partecipanti prendano maggior consapevolezza delle loro emozioni e atteggiamenti, per identificare la strategia migliore per gestire il conflitto.

Riprendendo le parole di Grassotti:

*“Per ottenere e mantenere un progetto di mediazione scolastica (...) bisogna assumere il cosiddetto ‘approccio globale’(whole school approach) coinvolgendo, sensibilizzando e informando quindi non solo studenti e insegnanti ma anche altre figure presenti nella scuola; anche i genitori, per quanto possibile, devono essere tenuti al corrente e coinvolti in quello che è l’approccio adottato dalla scuola. Scopo della mediazione scolastica è quindi quello di creare un ponte che permetta il dialogo e lo scambio reciproco tra le diverse figure che entrano a far parte del sistema scolastico. Mediazione dunque come capacità per questi soggetti di de-centrarsi dai propri schemi per diventare capaci di vedere quelli dell’altro e considerarli elementi di confronto e di arricchimento.”*²¹⁴

²¹⁴ Grassotti R., *Le strategie di intervento nella mediazione scolastica*, pp. 162-163.

Il compito del mediatore è quello di creare un ponte tra le parti.

5.2.d Mediazione scolastica e giustizia riparativa

In questo paragrafo si intendono evidenziare le similitudini tra l'approccio riparativo e la mediazione scolastica, sottolineando come si passa da un *restorative justice* a una *restorative practice*, in un ambiente così importante come la scuola.

Primo elemento tra tutti, in entrambi gli approcci emerge un'*umanizzazione della controparte*. Il conflitto viene visto come possibilità di cambiamento verso la co-costruzione di una realtà comune, e perciò è il *riconoscimento dell'altro*, non come nemico da affrontare, ma come persona da incontrare. C'è la consapevolezza che non è possibile risolvere un conflitto, ma tramite un approccio mediativo, è possibile *gestire il conflitto*. Gli strumenti utilizzati nel contesto penale e scolastico sono simili: tecniche di *comunicazione, l'empatia, l'ascolto attivo, la fiducia e l'accoglienza dell'altro*; questi sono gli ingredienti per un buon processo di mediazione tra le parti. Il tutto supportato da un percorso di *riconoscimento delle proprie emozioni* da parte dei soggetti coinvolti.

Anche la tipologia di soggetti coinvolti è simile, oltre alle persone direttamente coinvolte nel conflitto, in entrambi i contesti, si intende adottare un approccio *ecologico-sistemico*, in cui si tiene conto anche di altri soggetti che indirettamente risentono delle conseguenze del conflitto. Nella scuola si presta attenzione al coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale ATA, degli studenti e della famiglia (tutti quei soggetti che gravitano intorno al sistema scuola), nel sistema penitenziario, soprattutto tramite le pratiche dei *circle* e del *conferencing*, viene coinvolta la famiglia del reo e della vittima e la comunità locale.

Le attività mediative (di gruppo o di coppia) vengono condotte in un contesto *non giudicante*, accogliente; in cui i soggetti coinvolti riescono a *ristrutturare il conflitto*, creando una visione comune dei fatti.

Sia nel contesto penale che extrapenale, la mediazione agisce e influenza l'*aspetto relazionale*, la *capacità d'ascolto*, la capacità di *condividere il proprio vissuto* e promuove processi *empatici*.

Anche la fasi del processo di mediazione trovano delle similitudini: vi è la preparazione del mediatore, il quale raccoglie i dati di contesto e individua gli aspetti più critici e i bisogni emergenti, una fase in cui viene attuata la mediazione, e il monitoraggio del percorso tramite la fase del follow-up.

Il mediatore è in entrambi i casi un *facilitatore della comunicazione*, capace di favorire la relazione tra i soggetti mantenendo una dimensione di neutralità. Il mediatore *stimola la riflessione*, verso la co-gestione del conflitto (*gestione democratica del conflitto*).

Infine, si trovano somiglianze anche nelle tecniche utilizzate, a partire dai loro obiettivi. Nel contesto giudiziario e scolastico, le tecniche di mediazione hanno lo scopo di sviluppare l'empatia e la consapevolezza dei propri sentimenti, stimolano la relazione aumentando il contatto comunicativo relazionale e promuovendo una gestione alternativa dei conflitti verso l'accettazione e la condivisione di percorsi ed esperienze comuni. Il tutto porta a riparare a un danno o un'offesa causata.

Le tecniche utilizzate in comune sono il *circle*, soprattutto per la dimensione del cerchio, *il problem solving*, in quanto in entrambi i contesti si vuole co-definire il conflitto e le strategie per affrontarlo, *il porre domande* da parte del mediatore, tecnica che assume una funzione maieutica; infine *la mediazione uno-a-uno*, tramite l'utilizzo degli sportelli di mediazione in ambito scolastico e attraverso i processi di *Victim-offender- mediation* nei casi della giustizia riparativa.

5.3 CONFLITTI NEI QUARTIERI

5.3.a Conflitti e mediazione sociale

Le politiche abitative vengono spesso considerate come autonome e scollegate dalle politiche di welfare.²¹⁵ Le due aree di intervento, tuttavia, sono spesso intrecciate, fino a rendere difficile distinguere un problema abitativo da uno sociale; problemi caratterizzati spesso da dinamiche conflittuali.

Lavorare sui conflitti nei contesti urbani significa promuovere integrazione sociale; unica condizione necessaria per raggiungere il benessere individuale e collettivo.

Se l'alloggio pubblico inizialmente veniva richiesto da nuclei famigliari con difficoltà economiche a causa di una retribuzione lavorativa insufficiente, ora chi riesce ad ottenere l'assegnazione di un alloggio presenta generalmente un quadro multiproblematico. Le zone di edilizia pubblica presentano una sovrapposizione di condizioni di debolezza: presenza di immigrati in complessi che tradizionalmente ospitavano nuclei vulnerabili, bassa qualità e degrado delle tipologie abitative, insufficienti risorse e servizi nel territorio, scarsa accessibilità alle opportunità urbane e situazioni altamente conflittuali. Questi contesti diventano sempre più zone di emarginazione sociale, colmi di situazioni in forte disagio incapaci di comunicare tra loro. Come rilevano Bronzini e Moretti,²¹⁶ inoltre, via via si è creata sempre più una separazione tra i servizi sociali comunali, i quali si occupano solo dei "casi sociali", e gli enti gestori degli alloggi di edilizia pubblica, i quali si occupano unicamente della gestione tecnico-amministrativa, patrimoniale e legale dell'alloggio. Conseguenza che l'ente gestore sia l'unico soggetto dedicato a gestire i contesti di edilizia pubblica, non avendo tuttavia, competenze e professionalità capaci di rispondere e analizzare i bisogni dei richiedenti l'alloggio. Il risultato è una risposta tecnica sempre più inadeguata,

²¹⁵Berdardi L. - Fazzini O. - Nava L. - Lastrico V., *Strumenti di policy, politiche sociali e abitative: trasformazioni, interazioni ed effetti. Il caso del Fondo Sostegno Affitto in Lombardia*, 2019.

²¹⁶Bronzini M – Moretti C. citano Paba (2003), *La gestione delle diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale abitativa*, p.102.

incapace di gestire le dinamiche sociali e conflittuali.

La mediazione sociale diventa un modello alternativo alla via giudiziaria per gestire i conflitti interpersonali anche a livello condominiale. Negli ultimi 20 anni, le aree urbane con una forte concentrazione di edilizia pubblica sono diventate luoghi di esclusione sociale, in cui i conflitti si sono diffusi rapidamente. L'intervento innovativo della mediazione sociale può essere uno strumento efficace per prevenire e gestire i conflitti nei contesti di periferia, come lo testimoniano le numerose sperimentazioni italiane e estere.²¹⁷

Luison individua alcuni elementi che caratterizzano la pratica mediativa:²¹⁸

5. La mediazione si sviluppa in modo *circolare*, attraverso una pratica che successivamente è stata interpretata da uno o più teorie, e tramite delle teorie che sono state trasformate in pratiche;
6. Questa circolarità è stata supportata e spinta dagli eventi della fase storica in cui si realizzava e orientata su una modalità di intervento incentrata sulla risposta ai bisogni emergenti.

Nei contesti di edilizia pubblica la mediazione sociale si configura come un *metodo* per risolvere e ristrutturare il conflitto tra una o più parti tramite la presenza e l'intermediazione di un terzo soggetto neutrale, il mediatore.

La mediazione può essere iscritta in una logica di *giustizia comprensiva*, poiché è:

*“un modo di regolazione dei conflitti che mette l'accento sull'intercomprensione tra le parti, sulla messa in atto di uno scambio riparatore che consenta di tener conto della sofferenza e dei bisogni delle parti in conflitto.”*²¹⁹

²¹⁷Ad esempio i progetti di mediazione sociale nella regione Marche, realizzato mediante il finanziamento del Fondo Europeo per l'integrazione dei Cittadini di Paesi Terzi, Moretti Carla, *Social housing mediation: education path for social workers*.

²¹⁸L'autore parla di pratica di mediazione nei diversi campi di intervento. Luison L., *La mediazione come strumento di intervento sociale*.

²¹⁹Bonafé Schmitt J.P., *La mediazione di quartiere o comunitaria: dalla gestione dei conflitti alla*

La mediazione svela il valore positivo del conflitto, in quanto permette di valorizzare le risorse individuali all'interno di azioni che promuovono legami sociali creando un vantaggio per tutta la comunità.²²⁰

Il France Médiation, infatti, offre la seguente definizione di mediazione:

*“La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l’organisation d’échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.”*²²¹

L'obiettivo della mediazione sociale, perciò, non consiste nel negare e abolire il conflitto, ma dargli una voce e riconoscerlo per capire come raggiungere un accordo tra le parti. Lo scopo della mediazione è *ricostruire una nuova forma di coesione sociale tra l'individuo e il vicinato o i condomini.*²²²

Con la mediazione sociale, si avvia un processo di gestione del conflitto che prende in considerazione l'altro e pone attenzione alla questione dell'*empowerment* dei soggetti coinvolti, utilizzando delle pratiche creative di gestione del conflitto che portino al rinforzo dei legami sociali.

“...la gestione creativa dei conflitti non soltanto come strategia elementare di eliminazione dei contrasti esistenti, ma come capacità di indirizzare gli enormi margini di energia dispiegati nei conflitti sociali verso la creazione di mondi relazionali (e

socializzazione, p. 253.

²²⁰Ferrera M., *Derive e prospettive della mediazione sociale*.

²²¹Il France médiation è un'associazione francese specializzata in mediazione sociale tra condomini e nei quartieri periferici francesi. Per approfondire <https://www.francemediation.fr/> (consultato al 7 febbraio 2021).

²²²Moretti C., *Social housing mediation: education path for social workers*, p.430.

spaziali) prima inesistenti.”²²³

La mediazione può essere considerata come *l’istituzione intermediaria* tra la società e la vita quotidiana, che cerca di arginare i rischi derivanti dallo *smarrimento dell’uomo moderno*.²²⁴

La mediazione risolve implicitamente le richieste degli utenti che si rivolgono al servizio²²⁵: ricevere attenzioni, poter comunicare a qualcuno di esterno le proprie problematiche e di vedere riconosciuto il suo ruolo legittimo di portatore di diritti. La mediazione è un processo non strutturato, è una comunicazione che evolve intorno a processi di negoziazione lunghi e incerti.

Se lo strumento della mediazione sociale è più utilizzato negli Stati Uniti, si sta attualmente diffondendo anche nello scenario europeo, attraverso percorsi che promuovono l’elemento riparativo di un conflitto:

“ ... *there is increasing diffusion of approaches to mediation (...) promoting processes for the restoration of social relations and community participation.*”²²⁶

In Italia, l’approccio mediativo, è uno strumento utile nei contesti di edilizia pubblica, ossia in quei contesti caratterizzati da una forte esclusione sociale, da edifici e alloggi fatiscenti, alti livelli di conflittualità tra condomini e carenza di risorse e servizi. I problemi abitativi non derivano solo da una situazione di povertà che non permette di ricercare un’abitazione nel mercato privato, ma anche da fenomeni come l’immigrazione, l’aumento dei membri della famiglia (figli, nonni, zii e parenti) e l’aumento dell’età della popolazione.

²²³Bronzini M – Moretti C. citano Paba (2003), *La gestione delle diversità e del conflitto nell’edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale abitativa*, p.100.

²²⁴Berger P. – Luckmann T, *Lo smarrimento dell’uomo moderno*.

²²⁵Romania V., *La valutazione nei servizi di mediazione abitativa*, p. 172.

²²⁶*Ibidem*.

5.3.b Il mediatore sociale

La figura del mediatore sociale può essere svolta da diversi professionisti: assistenti sociali, educatori, psicologi, sociologi e giuristi. Ma si può ritenere, che per la sua natura formativa, l'assistente sociale sia la figura più idonea a svolgere questo compito.²²⁷ Il mediatore infatti lavora al fine di costruire e rinforzare legami interpersonali, capire e definire quali sono i problemi e i bisogni presenti ed organizzare iniziative per farvi fronte, svolge azioni di intermediazione tra gli abitanti dei quartieri i tra condomini e con le autorità e i servizi locali.

Dopo che il mediatore ha svolto un'analisi dei bisogni presenti, prosegue il suo lavoro promuovendo la partecipazione della comunità. Come sostengono Martini e Torti²²⁸ un *approccio di comunità al conflitto (community approach to conflict)* porta la popolazione locale ad affrontare e gestire il conflitto, affinché quest'ultimo diventi anche un'occasione e un processo di crescita per i soggetti coinvolti. Il lavoro di comunità stesso viene considerata un tentativo di mediazione che favorisce la comunicazione tra i membri della comunità verso una co-gestione e una prevenzione delle situazioni conflittuali. Il mediatore sociale è un *facilitatore di relazioni e traduttore di culture*, che si pone in posizione di *terzietà, imparzialità e prossimità*.²²⁹ Il mediatore favorisce l'autonomia delle persone, le accompagna e le supporta senza offrire soluzioni predefinite.

Il mediatore deve liberarsi dai pregiudizi, essere aperto verso l'altro e deve essere

²²⁷Come è stato individuato nel progetto FEI "La mediazione sociale abitativa nei contesti di edilizia pubblica" realizzato nella provincia di Ancona, presentato da Bronzini M. - Moretti c., *La gestione della diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale e abitativa*. Anche se Romania sostiene che occorrerebbe valorizzare la completezza degli interventi a più livelli, più che la varietà di competenze fra operatori "Un approccio strettamente psicologico, ad esempio, tenderà a sottovalutare gli aspetti relativi allo status socio-economico dei soggetti; un aspetto strettamente sociologico, al contrario potrebbe sottovalutare l'importanza del tessuto relazionale che fa da sfondo ai conflitti. Infine, la maggior parte dei conflitti ha implicazioni di tipo giuridico tali da rendere consigliabile la consulenza periodica di un professionista del campo." in Romania V., *La valutazione nei servizi di mediazione- abitativa*, pp- 174-175.

²²⁸Martini E.R – Torti A., *Fare lavoro di comunità*.

²²⁹Per approfondire fare riferimento al video presso <https://www.francemediation.fr/definition> (consultato al 7 febbraio 2021).

consapevole che il suo comportamento può influenzare il processo di mediazione.

“Il mediatore deve possedere delle skills relazionali, nei termini di capacità di auto-ascolto emotivo e di riflessività.”²³⁰

È importante che il mediatore non si ponga in modalità direttiva e autoritaria, ma deve presentarsi ai soggetti come *facilitatore della relazione* e come persona a *supporto* delle parti.

5.3.c Metodologia della mediazione sociale

I processi di mediazione sociale sono caratterizzati da:²³¹

1. *Libera e volontaria partecipazione delle persone*: la mediazione è efficace se i soggetti coinvolti accedono volontariamente;
2. *Indipendenza del mediatore*: il mediatore deve essere un terzo neutrale rispetto alle parti in conflitto e non deve favorire gli interessi di nessuno;
3. *Discrezione e confidenzialità*: tutto quello che emerge durante la mediazione è confidenziale e non può essere divulgato;
4. *Accesso ai diritti*: la mediazione sociale facilita l'accesso a diritti individuali e collettivi, grazie il tramite del mediatore;
5. *Promozione dell'empowerment*: attraverso il processo mediativo, vengono promosse e potenziate le risorse delle persone e la partecipazione attiva ai processi di gestione;
6. *Continuità*: affinché in processo di mediazione sia efficace è necessaria la presenza continuativa nel tempo dei mediatori;

²³⁰Romania V. cita Maed in, *La valutazione nei servizi di mediazione abitativa*, p. 173.

²³¹Gli elementi vengono raccolti dai lavori e le linee guida dell'associazione France Médiation <https://www.francemediation.fr/e> e dai documenti elaborati dagli operatori ACER (azienda casa Reggio Emilia) <http://www.acer.re.it/LinkClick.aspx?fileticket=32gqWnEXOKE%3d&tabid=652> (consultati al 7 febbraio 2021).

7. *Verifica*: la verifica e il monitoraggio dei progetti *in itinere* ed *ex-post* è una tappa fondamentale per rendere più efficace il lavoro di mediazione.

La mediazione sociale non è un campo ancora altamente strutturato, e fa riferimento a modelli teorici e pratiche differenti, e di conseguenza si concretizza attraverso modelli operativi differenti.²³²

Fritz individua cinque approcci alla mediazione:²³³

1. *Facilitativo/centrato sui partecipanti*: l'obiettivo è ristabilire un benessere psicologico delle parti in conflitto, intervenendo a livello cognitivo. È un modello che mira a ristabilire la relazione tra vicini dove il mediatore si pone come un consulente psico-relazionale;
2. *Direttivo/orientativo alla soluzione*: il mediatore si pone come arbitro, in situazioni conflittuali istituzionali che avvengono per lo più in contesti di edilizia pubblica. È un approccio orientato al problema (*problem oriented*);
3. *Trasformativo*: agisce sull'aspetto *socio-comunicativo* del conflitto, il mediatore, infatti, agisce sulle premesse relazionali che generano il conflitto, lo de-costruisce e offre una narrazione alternativa della situazione;
4. *Narrativo*: anche il terzo approccio agisce sugli elementi *socio-comunicativi*;
5. *Processuale umanistico/integrale*: è la sintesi dei primi tre approcci.

I cinque approcci possono essere utilizzati in base ai bisogni dell'utenza e alla situazione.

Nell'esperienza di mediazione sociale in Francia, ad esempio, vengono strutturati modalità operative differenti, in base al contesto in cui i mediatori sono tenuti a operare. A titolo esemplificativo vengono proposte in breve le esperienze dell'associazione France Médiation, Association de Médiation Lyonnaise (Amély) e Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM).²³⁴

²³²Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionese*, p. 129.

²³³Fritz J.M., *L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria della mediazione*.

²³⁴Vengono presentate le esperienze francesi, in quanto per molti aspetti simili all'esperienza italiana.

France Médiation,²³⁵ la rete più importante di mediazione sociale, identifica dieci attività di mediazione sociale:

- Presenza di attività di prossimità;
- Gestione dei conflitti;
- Sorveglianza territoriale;
- Messa in relazione degli abitanti di uno stesso quartiere;
- Concertazione tra abitanti e istituzioni;
- Sorveglianza tecnica;
- Facilitazione e/o gestione di progetti di mediazione;
- Sensibilizzazione e formazione alla mediazione;
- Intermediazione culturale;
- Assistenza generale agli abitanti

Amély,²³⁶ invece, propone un modello operativo di mediazione sociale diviso in cinque fasi:

1. Ascolto del richiedente;
2. Contatto tramite posta dell'altra parte in causa richiamata dal richiedente l'intervento;
3. Ascolto della seconda parte;
4. Incontro di mediazione;
5. Stipulazione di un accordo.

Può accadere che se le due parti non vogliono incontrarsi direttamente il mediatore applichi la *tecnica della navetta*,²³⁷ dove il mediatore diventa il portavoce tra le due

²³⁵Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionesse*.

²³⁶Association de Médiation Lyonnaise (Amély) è un'associazione nata nel 1989 con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini ai diritti economici e sociali, con il fine ultimo di gestire i casi di conflitto, sia per prevenire l'escalation sia per evitare il ricorso alla giustizia ordinaria. Per approfondire le attività dell'associazione Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionesse*, e presso il sito <http://amely.org/> (consultato al 7 febbraio 2021).

²³⁷Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionesse*, p. 136.

parti.

Mentre la modalità operativa de Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM)²³⁸ è differente: gli incontri di mediazione possono avvenire su appuntamento, ma l'attività principale dei mediatori è uscire in strada e sorvegliare l'area. Per farsi conoscere, inizialmente, gli operatori vanno porta a porta per ogni abitazione a spiegare il loro ruolo. Una delle loro attività principali è la *veille sociale* (sorveglianza sociale), ovvero lo scambio verbale con persone in situazione di solitudine. Un'altra attività è la *ville technique*, in cui i mediatori si recano negli edifici a edilizia pubblica, in accordo con gli amministrazioni, e gestiscono la parte tecnica: manutenzioni e pulizia degli spazi comuni. Questa diventa un'occasione per i mediatori per farsi conoscere dai condomini e creare con loro un rapporto di fiducia.

5.3.d La mediazione sociale i sintesi: una proposta operativa

Molti elementi che caratterizzano l'esperienza di mediazione sociale in Francia, si ritrovano anche nell'esperienza italiana. In Italia il progetti di mediazione sociale non sono equamente distribuiti sul territorio, ma grazie all'iniziativa di amministrazioni virtuose e il sostegno dei fondi europei, in alcuni comuni è stato ed è tuttora possibile implementare progetti di mediazione sociale in forte connessione e sinergia con il terzo settore. A partire dall'esperienza della Regione Marche²³⁹ verrà proposta una modalità di mediazione sociale, nei contesti di edilizia pubblica e nei quartieri, multivello, capace di coinvolgere le istituzioni, il terzo settore e i cittadini ed di lavorare adottando, inoltre,

²³⁸ Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM) è un'associazione che nasce nel 2002 a seguito della richiesta del Comune di Lione di gestire alcuni casi di conflitto urbano su tre quartieri (La Duchère, Mermoz e Gerland). Per approfondire le attività dell'associazione Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionese*, e presso il documento <https://altm.fr/AssociationLyonnaiseMediation/PDF/PDFParution/ProjetAssociatifALTM2014-2016.pdf> all'indirizzo (consultato al 7 febbraio 2021)

²³⁹ Riportata da Moretti C., *Social housing mediation: education path for social worker*.

un'ottica preventiva e di comunità.

Un intervento di mediazione sociale si può strutturare su tre livelli:²⁴⁰

4. Livello macro: fare un'analisi delle politiche di welfare in connessione alle difficoltà abitative;
5. Livello meso: costituire dei focus group per condurre un'analisi dei bisogni. Il focus group dovrebbe essere composto da assistenti sociali, personale del comune, rappresentanti dell'edilizia pubblica, coordinatori dei servizi sociali e rappresentanti delle associazioni del territorio;
6. Livello micro: implementazione delle iniziative di mediazione sociale attraverso la promozione del dialogo interculturale.

Durante l'implementazione delle iniziative di mediazione sociale, le attività del mediatore sociale vengono svolte in tre fasi:

1- Corso di formazione

Il mediatore deve primariamente svolgere una formazione specifica che lo porti ad acquisire conoscenze e competenze adeguate per svolgere la funzione di mediazione. Il mediatore può essere supportato durante il suo lavoro da un supervisore.

2- Attività di mediazione

I problemi abitativi sono molto complessi e scatenati da numerosi bisogni e fragilità, perciò ogni intervento del mediatore deve essere studiato e misurato per poter rispondere ai bisogni reali delle parti in conflitto. Occorre implementare azioni con *risposte personalizzate*, mantenendo l'attenzione sia sui bisogni della famiglia che della comunità locale. Le azioni sono caratterizzate, quindi, come *percorsi di accompagnamento* che favoriscono l'*ascolto attivo* dei bisogni individuali e famigliari. L'approccio utilizzato tende a promuovere l'empowerment e facilita la costruzione di

²⁴⁰Bronzini M. - Moretti c., *La gestione della diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale e abitativa*.

nuove reti sociali. Qui il mediatore compie tre strade:

4. *Supporto e accompagnamento abitativo*: significa supportare il nucleo familiare durante l'assegnazione dell'alloggio (arretrati d'affitto, richieste di mobilità etc.). In questo caso il mediatore stringe una forte connessione e alleanza con i servizi territoriali per poter affrontare la situazione multiproblematica adottando un'ottica trifocale. Il sostegno offerto tende ad un graduale riacquisto e rinforzo delle capacità o funzioni delle persone, tra le quali la cura della persona, l'amministrazione del denaro, la disponibilità a concedere fiducia e impegnarsi nella relazione e l'individuazione di soluzioni di fronte agli imprevisti;

5. *Mediazione dei conflitti*: il mediatore promuove costantemente iniziative volte a favorire il dialogo e prevenire conflitto, attraverso la facilitazione e la conduzione di incontri dove viene incentivato lo scambio e la condivisione. Nelle situazioni di conflitti già emersi, il mediatore promuove delle iniziative per favorire la comunicazione, in cui tutti i soggetti partecipano alla risoluzione del conflitto. Le parti vengono incoraggiate ad esprimere i loro sentimenti e le loro emozioni causate dalla situazione conflittuale. Come sottolinea Fritz²⁴¹ la mediazione costituisce un processo umanistico dove un terzo soggetti imparziale assiste le parti in un percorso di identificazione delle loro individualità e dei loro interessi reciproci mentre vengono ridotte le differenze. Il focus dell'intervento è accompagnare i partecipanti in un percorso di empowerment e di gestione creativa del conflitto;

6. *Mediazione di comunità*: la mediazione sociale incoraggia la partecipazione degli individui, dei gruppi sociali e delle istituzioni nella gestione di problemi conflittuali e di situazioni critiche, promuovendo il senso di appartenenza e la cura dei quartieri in cui questi soggetti vivono. Le iniziative vengono caratterizzate per lo più da incontri in luoghi pubblici o presso l'edilizia pubblica. Ad esempio tramite incontri rivolti alle famiglie per condividere e discutere di problemi legati all'abitare, nei quali vengono proposte delle iniziative per valorizzare la qualità della vita del quartiere, ed offrono un'occasione di incontro alle famiglie stesse, incoraggiando scambi di idee, costumi e

²⁴¹Fritz J.M., *L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria della mediazione*.

approcci per definire delle modalità di co-abitazione volte al benessere. Una forma concreta per gestire le controversie, è la creazione di uno sportello di mediazione presso i comuni, in cui i cittadini possono rivolgersi in caso di problematiche emergenti.

3- Valutazione dei risultati

La valutazione e il monitoraggio continuo dei progetti di mediazione, permettono di osservare l'andamento delle iniziative e di rivedere gli elementi poco efficaci e riprogettare delle azioni che rispondano ai bisogni reali.

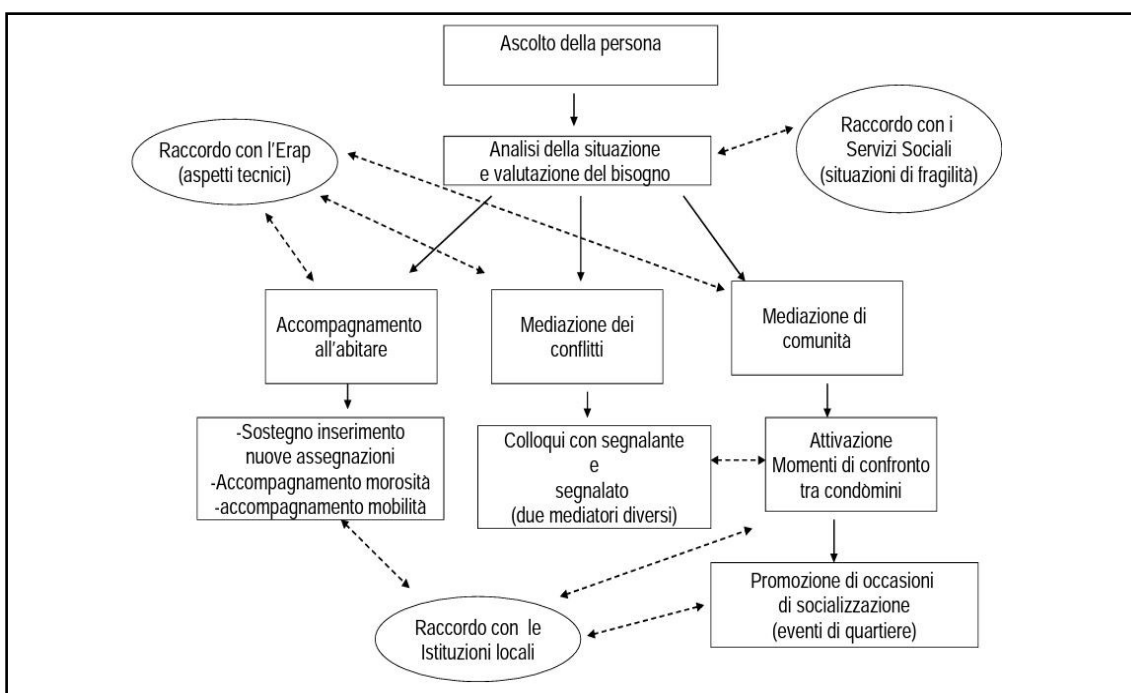


Figura 5.1: Estratta da Bronzini M. - Moretti C., *La gestione della diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale e abitativa*, p.112.

Bertoluzzo, Poggi²⁴² e Ferrara²⁴³ sottolineano l'esistenza di due approcci alla mediazione sociale: uno centrato sulle attività di uno *sportello di mediazione* il quale stabilisce un luogo fisico a cui il cittadino può rivolgersi in caso di conflitto, l'altro, invece, prevede che la mediazione avvenga tramite il lavoro sull'empowerment e la partecipazione della

²⁴²Bertoluzzo M.-Poggi V., *La gestione dei conflitti del quartiere: elementi di valutazione dell'esperienza*.

²⁴³Ferrara M., *Derive e prospettive della mediazione sociale*.

cittadinanza e la promozione della coesione sociale.

In entrambi i casi l'assistente sociale diventa una figura importante, in quanto capace di promuovere la comunità, partendo dai suoi bisogni e desideri, per implementare con i cittadini iniziative che accrescano il senso di appartenenza a vadano a ridurre l'esclusione e la disuguaglianza sociale.

“ Social workers can make a contribution in this sense if they think of communities in fluid, multidimensional, dynamic terms, as entities that are constantly taking new forms through interpersonal interaction.”²⁴⁴

5.3.e Il Centro di mediazione sociale e dei conflitti di Padova²⁴⁵

Il centro per la mediazione sociale e dei conflitti nasce nel 2019 presso il Comune di Padova, grazie all'iniziativa dell'associazione Granello di Senape Onlus. L'associazione si è interessata da sempre di mediazione e due anni fa ha proposto al Comune di Padova di attivare degli sportelli dedicati alla mediazione. Il servizio è rivolto a tutti gli abitanti di Padova, attraverso cinque sportelli presenti nei cinque quartieri. I mediatori presenti accolgono i cittadini che vivono un'esperienza di conflitto, che può nascere tra vicini di casa, tra gruppi giovanili, tra persone residenti e persone senza fissa dimora o tra persone con diverse provenienze e diversi riferimenti culturali, religiosi e ideologici. I mediatori dell'associazione Granello di Senape sono esperti in percorsi di mediazione e giustizia riparativa, e hanno il compito di facilitare la comunicazione tra le parti e l'emersione delle emozioni e sentimenti.

Il Centro offre diversi percorsi:

²⁴⁴Moretti C., *Social housing mediation: education path for social workers*, p.437

²⁴⁵ L'esperienza padovana viene riportata sulla base delle informazioni raccolte dall'intervista con l'associazione *Granello di Senape Onlus del Centro per la mediazione sociale e dei conflitti*. Per ulteriori informazioni consultare <https://www.padovanet.it/informazione/centro-la-mediazione-sociale-e-dei-conflitti> (consultato al 7 febbraio 2021).

- Incontri di mediazione uno-a-uno;
- Interventi di mediazione allargati a gruppi familiari o alla collettività;
- Accoglienza e ascolto delle vittime di reato;
- Supporto agli autori di reato per individuare le attività riparative.

Il servizio è totalmente gratuito e confidenziale e si accede volontariamente, poiché per un buon percorso di mediazione è necessario che le parti non siano obbligate a partecipare.

Nello specifico della mediazione abitativa, vengono implementate delle azioni a valenza riparativa per gestire i conflitti nella città.

L'obiettivo del servizio è supportare gli abitanti nella gestione del conflitto, nel riconoscere ed esplicitare le proprie emozioni e attivare percorsi volti a sperimentare l'empatia reciproca, così da poter affrontare il conflitto in un'ottica riparativa e rinforzare i legami sociali e comunitari.

Le situazioni conflittuali possono arrivare al servizio con diverse modalità:

- Il Servizio Sociale invia il caso al Centro di mediazione;
- La polizia locale segnala la situazione al Centro di mediazione a seguito di un esposto;
- Autosegnalazione: il cittadino si reca autonomamente al servizio e riporta la situazione di conflitto che vive.

A seguito della segnalazione, l'associazione prende in carico il caso e mette in campo delle azioni volte a promuovere il confronto tra le parti per la risoluzione condivisa del conflitto. Si possono individuare le seguenti tappe:

1. *Colloquio preliminare*: all'arrivo della segnalazione viene organizzato un colloquio di 30-45 minuti con la persona che segnala, in cui gli operatori spiegano chi sono, qual'è il loro ruolo e la loro funzione e sottolineano quello che possono fare. Se il cittadino accetta le condizioni iniziali viene invitato a riportare quanto accaduto e raccolto il suo consenso a procedere con la

mediazione;

2. *Aggancio della seconda persona coinvolta*: invece di lavorare strettamente in una dinamica uno a uno, gli operatori della mediazione lavorano con il condominio in cui abita la persona che ha segnalato la situazione. I mediatori affiggono sulla bacheca del condominio (o su una parte della struttura visibile a tutti i condomini), un avviso spiegando chi sono e che in un giorno e ora programmata passeranno per ogni abitazione per presentarsi e raccogliere eventuali criticità. La raccolta porta a porta ha lo scopo di raccogliere eventuali altri conflitti dell'abitare e di agganciare la persona segnalata;
3. *Percorso di mediazione*: può avere due risvolti in base a quello che emerge dalla raccolta porta a porta:
 - La persona segnalata riporta la situazione conflittuale con il segnalante e nel condominio non emergono altre particolari situazioni di conflitto. Viene effettuato un colloquio con la persona coinvolta per raccogliere la sua volontarietà a partecipare a un percorso di mediazione con il segnalante. Se la persona dà il consenso viene organizzato un incontro di mediazione con segnalante, segnalato e mediatore;
 - Se emergono altre criticità dagli altri nuclei familiari viene indetta dai mediatori un'assemblea di condominio per affrontare la situazione. Durante l'assemblea vengono date alcune regole che i partecipanti sono tenuti a rispettare tassativamente. Inizialmente tutti possono parlare senza interrompere i discorsi altrui. Una volta emerso il pensiero di tutti, viene proposto un momento di confronto in cui tutti possono comunicare liberamente, interrompendosi e utilizzando il linguaggio che vogliono. Nel mentre i mediatori lavorano sulla comunicazione, supportando le persone a individuare le proprie emozioni ed a esplicitarle al gruppo.

Il mediatore in entrambe le situazioni ha il compito di facilitare la comunicazione tra le parti e di lavorare sulle emozioni dei partecipanti.

Il Centro per la mediazione sociale e dei conflitti del Comune di Padova, nasce attraverso un processo di *bottom-up* in cui l'associazionismo privato propone all'istituzione pubblica di avviare e implementare le iniziative di mediazione. In questo processo il Comune di Padova ha accolto la proposta e l'ha sostenuta attraverso mezzi economici, senza alcun coinvolgimento nella fase di elaborazione del servizio.

In questa esperienza il ruolo che ricoprono i Servizi Sociali del Comune di Padova non è uniforme tra i diversi quartieri.²⁴⁶ L'associazione Granello di Senape riesce a collaborare in modalità attiva con alcuni assistenti sociali del comune ed a ricevere le situazioni conflittuali. Ma non è presente una forte sinergia tra l'associazione e tutti gli assistenti sociale del Comune di Padova. La connessione con i servizi sociali del territorio è uno degli obiettivi di lavoro dell'associazione.

Emerge, tuttavia, una forte collaborazione e partecipazione della cittadinanza.

5.3.f Mediazione sociale e giustizia riparativa

Nella risoluzione dei conflitti abitativi si sviluppa la mediazione sociale adottando un approccio orientato alla *restorative practice*. In questo paragrafo, infatti, verranno evidenziate le similitudini tra i processi di mediazione sociale applicati nel contesto abitativo appena presentato e la mediazione utilizzata nella giustizia riparativa. Entrambi gli approcci promuovono l'interazione sociale tra i soggetti coinvolti nel conflitto e la comunità locale, e incentivano un modello alternativo alla via giudiziaria. La mediazione diventa uno strumento per gestire e ristrutturare il conflitto, è un atto riparatore che pone attenzione ai bisogni dei soggetti coinvolti e alla sofferenza derivante dal danno arrecato. L'elemento riparativo del conflitto si concretizza attraverso un processo di inter-comprensione tra le parti e un riconoscimento reale del conflitto. La mediazione sociale e la giustizia riparativa promuovono i legami sociali, la gestione creativa dei conflitti, la comunicazione e i processi di negoziazione.

²⁴⁶ Padova dispone di cinque Centri servizi territoriali presso ogni quartiere. In ogni Centro servizi territoriali sono presenti i Servizi Sociali.

Le caratteristiche della *restorative justice* e della *restorative practice* nel contesto abitativo, infatti, sono:

1. La partecipazione volontaria dei soggetti coinvolti nella dinamica conflittuale;
2. La confidenzialità: i contenuti della mediazione non possono essere divulgati se non con il consenso delle parti;
3. L'empowerment: i soggetti coinvolti vengono incoraggiati a riscoprire e rinforzare le loro risorse e capacità, utili alla gestione del conflitto.

Si riscontrano somiglianze anche nel ruolo del mediatore. Sia nei conflitti abitativi che nei conflitti giudiziari, il mediatore assume un ruolo neutrale e imparziale e viene definito come facilitatore della comunicazione e della relazione tra le parti. Il mediatore, infine, non assume un ruolo autoritario e direttivo ma supporta e accompagna i soggetti coinvolti senza proporre soluzioni predefinite.

L'obiettivo della mediazione sociale, della *victim offender mediation*, del *family group conferencing* e dei *restorative circles* è promuovere il legame sociale mantenendo l'attenzione alla relazione con la comunità di appartenenza (ad eccezione della *victim offender mediation*, il quale è orientato maggiormente alla relazione reo-vittima). La comunità, infatti, diventa la protagonista della riparazione, in quanto partecipa alla dinamica conflittuale e collabora per la gestione del conflitto e per individuare delle modalità di risoluzione.

In tutte le metodologie di mediazione avviene una fase iniziale di preparazione, in cui vengono analizzati i bisogni e gli elementi che caratterizzano la dinamica conflittuale. Durante la fase di mediazione vengono promossi percorsi di accompagnamento che promuovono l'ascolto attivo, il dialogo, incentivano lo scambio e la condivisione di emozioni e sentimenti. Nella fase finale, infine, è dedicata all'attività di verifica e monitoraggio del percorso di mediazione.

Le tecniche utilizzate comprendono incontri uno-a-uno o in gruppo, in base alla tipologia del conflitto e all'obiettivo del processo di mediazione.

5.4 CONFLITTI NELLA COPROGETTAZIONE

5.4.a Conflitti e processi di coprogettazione

La partecipazione è lo strumento migliore per migliorare l'efficacia delle politiche pubbliche, poiché si rende possibile l'incontro tra il settore pubblico e il settore privato. I due soggetti entrano in connessione e attraverso il dialogo e il riconoscimento reciproco, co-progettano delle iniziative al fine di promuovere il benessere della comunità. Una "progettualità dialogica"²⁴⁷ rimanda a quattro criteri:

- a) La comunicazione-conversazione deve produrre conoscenze;
- b) Gli operatori dei servizi partecipano e si impegnano nella fatica della comunicazione, in quanto altamente interessati e motivati;
- c) La costruzione di significati comuni permette la definizione di obiettivi comuni;
- d) Attenzione alle azioni e al pensiero sulle azioni.

In Italia, grazie alla spinta dei piani di zona,²⁴⁸ si passa da una prospettiva di *governant* a una di *governance*, in cui, attraverso una metodologia negoziale, la società civile esercita un ruolo di *advocacy*.²⁴⁹

La relazione di partenariato tra soggetti pubblici e privati, favorisce i processi di coprogettazione. La co-progettazione, infatti, si può definire come una modalità di costruzione delle politiche pubbliche attraverso la compartecipazione tra ente pubblico e terzo settore, allo scopo di fronteggiare i problemi sociali condividendo le risorse.

“(per coprogettazione si intende)... un metodo per costruire politiche pubbliche coinvolgendo risorse e punti di vista diversi, provenienti da soggetti Pubblici e dal

²⁴⁷Sicora A. - Pignatti A., *Progettare Sociale*, p. 21.

²⁴⁸Legge 328/2000, articolo 18.

²⁴⁹Con il termine *advocacy* si intende “attività volta anche al cambiamento politico e che orienta le decisioni dei responsabili della cosa pubblica per la promozione e la difesa di diritti.” Bressani R., *Advocacy*, in Campanini A., *Nuovo dizionario di servizio sociale*, p.32.

Terzo Settore, coinvolti in una relazione di partenariato.”²⁵⁰

La co-progettazione è composta da tre livelli:²⁵¹

- *Istituzionale*: dove vengono coinvolti i rappresentanti politici. È il livello di convalidazione del metodo della coprogettazione, in cui vengono definite le modalità di inclusione del terzo settore e disciplinati i rapporti di collaborazione;
- *Progettuale*: è la fase creativa della coprogettazione dove si definiscono le proposte operative di intervento. Vengono coinvolti i coordinatori del terzo settore e degli enti pubblici, i quali compiono una lettura dei bisogni condivisa e definiscono finalità, obiettivi e le aree di intervento. Impostano, inoltre, l’architettura della governance, articolando ruoli, funzioni e responsabilità di ciascun partner;
- *Gestionale*: è la fase operativa del progetto, in cui sono coinvolti gli operatori che realizzano concretamente il progetto.

Nei processi di coprogettazione, tuttavia, sono presenti criticità e limiti legati alla dimensione del contesto: gli operatori pubblici hanno mandati poco chiari, culture organizzative diverse tra operatori, difficoltà di costruire sinergie in contesti frammentati e per la scarsità di risorse tra gli attori del Terzo Settore.

*“ I processi di coprogettazione , lo si è già detto, incontrano spesso limiti e ostacoli determinati da fattori esogeni che hanno a che fare con le risorse limitate, con la scarsa comprensibilità delle cornici, con la mancanza di mandati chiari. Tuttavia i conflitti si presentano frequentemente anche per fattori endogeni che riguardano direttamente le parti in causa, ad esempio in rapporto alla divergenza negli obiettivi o alla differenza di sguardi derivanti (...) dalle diverse culture organizzative che compongono gli ambiti di coprogettazione.”*²⁵²

²⁵⁰De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione fra potenzialità e illusioni*, p. 1.

²⁵¹De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e privato*, pp.55-71.

²⁵²Ivi, p. 98.

I conflitti nei processi di coprogettazione sorgono, in sintesi, per due motivi:

1. A seguito di questioni legate alle *risorse* a disposizione e dalla necessità di distribuirle equamente;
2. Per questioni relative ai ruoli e alle reciproche responsabilità. Sono i conflitti più faticosi da gestire, perché spesso viene confusa la sfera personale con quella professionale.

Per gestire i conflitti vengono attivati dei *processi di negoziazione*. Un processo negoziale è una strategia per perseguire gli obiettivi che si è dato un gruppo, attraverso *modalità dialogiche non violente*.

Rubin e Brown²⁵³ definiscono la negoziazione come un *processo di interazione* tra due o più parti in cui si cerca di stabilire *che cosa ognuna deve dare e/o ricevere* in una *transizione reciproca*, finalizzata al raggiungimento di un *accordo mutualmente vantaggioso*.

La negoziazione consente di coordinare interessi contrastanti, coordinare i rapporti tra le parti, contenere i conflitti e sfruttare il carattere generativo dei conflitti.²⁵⁴

La negoziazione è efficace se comprende alcune premesse:

- Le parti devono essere consapevoli di avere interessi contrastanti e ci deve essere tra loro una relazione complementare;
- Deve esserci tempo a disposizione per svolgere la negoziazione;
- Nessuna delle parti coinvolte deve portare elementi non negoziabili in partenza.

I processi di negoziazione possono essere di due tipologie:

1. *Negoziazione distribuita (win-lose)*: quando il vantaggio di una parte porta allo svantaggio della seconda parte. Questa negoziazione può compromettere la relazione tra i soggetti;
2. *Negoziazione integrativa (win-win)*: produce un accordo negoziale dove

²⁵³Rubin J.Z – Brown B.R., *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*.

²⁵⁴De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e privato*, pp. 164-165.

entrambi le parti sono vincenti e hanno ottenuto il meglio che potevano. Questa tipologia di negoziazione si basa su una logica cooperativa, dove le parti sono stimolate a individuare soluzioni creative che permettono di mantenere la relazione tra i soggetti.

5.4.b Metodologie: fasi, tecniche e strumenti

I processi di negoziazione sono composti da tre fasi: prenegoziazione, negoziazione e postnegoziazione.

Fase di prenegoziazione

Durante la prenegoziazione vengono definiti gli obiettivi e i tempi della coprogettazione. È la fase in cui viene analizzato il contesto, verificati i rapporti passati tra i soggetti e ci si interroga sugli interessi, ruoli e funzioni di ciascuno. È un passaggio delicato, in quanto vengono delineati i mandati dei soggetti pubblici e privati, e i rispettivi ruoli.

Fase di negoziazione

Nella negoziazione le parti discutono su tempi discordanti. In questa fase, affinché la negoziazione sia efficace, è necessario delineare il *senso dell'incontro*, gli *obiettivi* e il *metodo di lavoro* che i partecipanti intendono adottare.

Al fine di raggiungere un accordo, è necessario che in fase di negoziazione di attuino determinate strategie:

- Usare pochi e coincisi argomenti per esporre la propria posizione;
- Prima ognuno espone le proprie ragioni e solo alla fine condivide gli elementi di disaccordo;
- Occorre assumere un atteggiamento orientato all'ascolto;
- Utilizzare le domande per chiedere chiarimenti o far emergere dissonanze;
- La sintesi finale permette di dare a tutti i partecipanti il tempo di comprendere quello che è emerso;

- È necessario gestire le situazioni in stallo.

Fase postnegoziazione

Nella terza fase, viene valorizzato quanto emerso in precedenza ed utilizzato per stendere un progetto o un protocollo di intesa.

Per favorire un approccio negoziale integrativo occorre ricorrere all'ausilio di un *conduttore/facilitatore* che segua il processo di negoziazione.

Il conduttore promuove la *mediazione tra le parti*, *facilita il dialogo* con lo scopo di integrare le posizioni dei soggetti coinvolti. La mediazione incentiva il confronto tra gli stakeholders e l'individuazione di soluzioni per gestire il conflitto.

Il mediatore si colloca in posizione di *equiprossimità*, deve essere percepito come *soggetto terzo imparziale*, stipulare contratti chiari con i partecipanti e acquisire *fiducia*. Deve, inoltre, esplicitare il proprio ruolo, il suo committente e il proprio mandato. Il mediatore ha il compito di riportare l'attenzione delle parti sugli obiettivi che si erano prefissate, favorendo la stesura di una loro gerarchizzazione, cosicché i partecipanti diano un grado di priorità. Tutti i partecipanti devono avere un adeguato spazio di parola, e il mediatore può utilizzare alcune strategie:²⁵⁵

1. *Pressione*: ridurre i livelli di aspirazione tra le parti;
2. *Compensazione*: indurre i partecipanti ad un accordo con la promessa di ricompense aggiuntive;
3. *Integrazione*: tentare di riconciliare gli interessi delle parti, garantendo a tutti dei benefici;
4. *Inazione*: il mediatore lascia alle parti la gestione del conflitto.

Il mediatore opera a *imbuto*: stimola i partecipanti a esporre liberamente le loro ipotesi su come procedere, poi ogni proposta verrà analizzata dal gruppo e si verifica il loro grado di fattibilità.

²⁵⁵Rumiati R.- Pietroni D., *La negoziazione. Psicologia della trattativa: come trasformare un conflitto in opportunità di sviluppo personale, organizzativo e sociale.*

Per superare i momenti di impasse che interrompono la comunicazione, possono essere utilizzate alcune strategie. Per gestire i blocchi della comunicazione è necessario predisporre di un setting adeguato, accogliente e rassicurante. Riconoscere al processo di negoziazione un tempo e uno spazio dedicato ed attuare tecniche che permettano di mantenere atteggiamenti orientati all'ascolto reciproco.

Le *tecniche berniane*,²⁵⁶ ad esempio, favoriscono il cambiamento di posizioni delle persone, attraverso una serie di domande che stimolano la riflessività dei partecipanti. Le domande hanno lo scopo di chiarire i concetti espressi e di evidenziare eventuali dissonanze. Altra tecnica utilizzata è l'uso di un *linguaggio metaforico*, affinché tutti i membri del gruppo riescano a comprendere concetti difficilmente afferrabili se esposti unicamente con una modalità descrittiva.

Uno strumento efficace per il facilitatore è la *sintesi*, in quanto offre una forma oggettiva al discorso e permette di valorizzare e riconoscere i contenuti emersi e degli attori coinvolti. La sintesi, inoltre, permette di interrompere i *loop*, ovvero conversazioni ridondanti che non si avvicinano alla posizione dell'altro.

L'uso dei *riconoscimenti*, infine, è uno strumento efficace per gestire i conflitti durante la coprogettazione. I riconoscimenti possono essere sia positivi che negativi, e incondizionati (attributi non condizionati da un comportamento, diretti a persone e non possono essere acquisiti o modificati) o condizionati (sono legati al fare, e con i loro feedback permettono di cambiare il comportamento di una persona). I riconoscimenti positivi e condizionati sono uno strumento efficace per valorizzare gli elementi positivi. Di seguito una tabella sintetica sulle attenzioni da avere per favorire un approccio negoziale integrativo.²⁵⁷

²⁵⁶Berne E., *Principi di terapia di gruppo*.

²⁵⁷La tabella è estratta e rielaborata da De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e privato*, p. 110.

| Attenzioni | Operativamente | Il messaggio che viene trasmesso |
|--|---|---|
| Atteggiamento negoziale | Esplicitare l'approccio integrativo | Volontà di evitare un danno reciproco |
| Considerare la posizione dell'altro come una possibile soluzione | Verificare la comprensione della posizione dell'altro | Apertura verso l'altro |
| Non considerare la propria come l'unica soluzione possibile | Sollecitare critiche e consigli | Ricerca di una soluzione condivisa |
| Scindere la persona dal problema | Identificare le preoccupazioni racchiuse negli attacchi personali | Assenza di problemi personali |
| Ascolto e non giudizio | Domande e silenzio | Interesse per le argomentazioni altrui |

5.4.c La negoziazione integrativa e la giustizia riparativa

L'approccio negoziale integrativo, finalizzato alla soddisfazione di tutte le parti coinvolti in un'ottica *win-win*, utilizza tecniche e atteggiamenti riscontrabili nella giustizia riparativa. In entrambi gli ambiti di intervento, infatti, si tende a gestire il conflitto con modalità collaborative, in cui i soggetti coinvolti entrano in relazione tra loro utilizzando una modalità dialogica. Nonostante nella coprogettazione non ci sia l'elemento della riparazione a un danno, emerge la necessità di coordinare interessi contrastanti, evitando che un soggetto predomini su un altro. Per affrontare la situazione conflittuale, infatti, viene utilizzato un approccio mediativo anche nei contesti di coprogettazione, in cui i partecipanti vengono incentivati a mantenere un atteggiamento orientato all'ascolto. Nel contesto penale ed extrapenale appena analizzato, il mediatore è una figura imparziale, che ha il dovere di esplicitare il proprio ruolo e definire gli obiettivi che si è posto il gruppo di lavoro. Il mediatore, attraverso un atteggiamento empatico e orientato all'ascolto, genera fiducia e aiuta i partecipanti ad assumere un atteggiamento non giudicante e di ascolto reciproco e a scindere la persona dal problema, così da poter individuare una soluzione efficace e vantaggiosa per tutti. La

ricerca di una soluzione condivisa al problema è riscontrabile anche nel *dialogo riparativo* e nella *mediazione allargata ai gruppi parentali*, dove la comunità e la famiglia partecipano attivamente alla gestione del conflitto.

Nella coprogettazione e nella giustizia riparativa, infine, si mantiene la volontà di evitare un danno reciproco.

Capitolo 6

CONCLUSIONI

La storiella riguarda un tizio che presta ad un suo vicino un paiolo e quando lo ottiene indietro si accorge che è bucato e se ne lamenta. La persona a cui lo ha prestato risponde di averlo restituito intatto, che il paiolo era già bucato ed inoltre di non aver ricevuto in prestito nessun paiolo. Tutti questi argomenti, ovviamente, sono alternativi; eppure vengono presentati dall'interlocutore come se l'uno non escludesse l'altro. È, in sostanza, la "ragione" che pretende di avere sempre ragione.²⁵⁸

Gli individui tendono a elaborare verità parallele in tutti gli ambiti della vita sociale. Le narrazioni individuali sono incompatibili l'una con l'altra e anche con la realtà, e quindi solo con l'approccio mediativo è possibile ricondurre le parti alla ragionevolezza.

²⁵⁸La storia del paiolo bucato viene raccontata da Freud nel 1909 ne *Interpretazione dei sogni*. Il testo viene tratto da Mannozi G. - Lodigiani G.A., *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, p. 252.

6.1 CONCLUSIONI

Con “*Il tempo della Giustizia riparativa: un paradigma solo giuridico o un nuovo approccio nell’intervento sociale?*” sono stati affrontati i temi del conflitto, della pena e della giustizia. Da come si concepisce la pena e la giustizia si è individuato un concetto che ribalta completamente la relazione che intercorre tra la vittima e il reo, ossia il concetto di riparazione. L’idea della riparazione, porta in primo piano la vittima, le dà voce, diventando protagonista della sua storia. Con la riparazione la vittima assume significato e trova realmente un risarcimento personale. Allo stesso tempo, la riparazione, offre al reo l’occasione di intraprendere un percorso interiore, volto a riconoscere le conseguenze delle sue azioni e del danno arrecato. Offre al reo l’opportunità di prendere coscienza delle proprie azioni e di mettersi in gioco personalmente per individuare delle modalità di riparazione.

Affrontare il tema della riparazione ha permesso di definire cos’è la *giustizia riparativa*, riportando il dibattito, ancora aperto, sul suo significato e definendo i valori e i paradigmi che la caratterizzano e le metodologie maggiormente utilizzate.

Durante questa analisi sono emersi alcuni elementi riparativi presenti in altri campi della vita sociale. Si è visto come nella scuola, nei quartieri e nei processi di coprogettazione è possibile implementare delle azioni a valenza riparativa per gestire il conflitto.

Nella seconda parte della trattazione, infatti, non si parla più di illeciti penali, ma di situazioni conflittuali che rompono i legami sociali e innescano processi di emarginazione, svalutazione reciproca e diffondono sentimenti di risentimento. In questi conflitti è importante ri-connettere le persone, promuovere azioni che portino al riconoscimento reciproco e all’emersione delle risorse della collettività.

In ambito penale ed extra penale, si è visto, che utilizzare un approccio riparativo rinforza il tessuto sociale, promuove il senso di appartenenza alla comunità rendendo la comunità stessa protagonista della vita sociale. Lavorare utilizzando il *restorative*

approach genera nuove competenze nella collettività, alimenta la fiducia, l'empatia e la capacità d'ascolto: ingredienti chiave per favorire la nascita di comunità educanti, competenti e coinvolte nei processi di policy.

Si è visto come il ruolo dell'assistente sociale sia un ruolo da mediatore, capace di connettere le parti e favorire processi comunicativi.

In questa analisi, tuttavia, la *restorative justice* e la *restorative practice* sono state affrontate solo teoricamente, riportando e comparando studi e ricerche. Difficilmente sono emersi esempi concreti di mediazione nell'ambito scolastico, abitativo e nei processi di coprogettazione; in quanto le esperienze nel territorio sono molteplici, frammentate e non sempre documentate. È emerso, inoltre, che i processi di coprogettazione sono poco caratterizzati da azioni riparative, avendo comunque degli elementi in comune: la presenza di un facilitatore/mediatore, la partecipazione della collettività e la promozione di una negoziazione integrativa per ottenere dei risultati efficaci. La mediazione scolastica e abitativa, al contrario, utilizzano molte metodologie della giustizia riparativa come la mediazione uno-a-uno e il *conference*, con il supporto sempre di un mediatore. Si fondano sugli stessi paradigmi e hanno gli stessi obiettivi: gestire il conflitto in un'ottica riparativa per favorire il riconoscimento dell'altro come altro essere umano

Per proseguire con la ricerca si potrebbe verificare come nel contesto italiano viene affrontato nella pratica il tema della *restorative justice*, individuando eventuali differenze o somiglianze a livello regionale; ed evidenziano come risponde la cittadinanza a questo approccio (ricordandoci che non sostituisce la giustizia ordinaria ma la integra).

Per approfondire ulteriormente, si potrebbero comparare le azioni riparative in ambito penale con progetti concreti che riguardano la mediazione scolastica, la mediazione sociale e la negoziazione integrativa, per verificare se effettivamente nel contesto nazionale vengono implementate azioni a valenza riparativa e se hanno ripercussioni sul

territorio.

Sarebbe interessante individuare se esistono altri ambiti di intervento della vita sociale in cui è possibile utilizzare azioni riparative.

6.2 LA MEDIAZIONE: UNA BEST PRACTICE

Lo sviluppo dello strumento della mediazione nei paesi democratici occidentali, a partire dagli anni 1970-1980, non è ancora stato analizzato completamente, nonostante sia una pratica che si sta diffondendo. Come sostiene Faget:²⁵⁹

*“I conflitti collettivi o interpersonali si regolano sempre meno attraverso il riferimento a un’ autorità superiore o a un corpus normativo prestabilito, ma piuttosto attraverso il ricorso alla mediazione.”*²⁶⁰

Il ricorso alla mediazione è sintomo di una società che individua modalità alternative di gestione del conflitto e di governo, allo scopo di produrre coesione sociale. La mediazione diventa un modo per gestire le società complesse, utilizzato in molteplici ambiti della vita sociale.

Faget individua alcuni ambiti dove viene applicato lo strumento della mediazione per gestire i conflitti, ai quali viene ricondotto un ambito teorico di riferimento:²⁶¹

| Livello | Ambito pratico | Ambito teorico |
|------------------------------|----------------|------------------------------|
| <i>Livello istituzionale</i> | Internazionale | <i>Pace study</i> Diplomazia |

²⁵⁹Faget J., *Mediazione e azione pubblica: la dinamica del fluido*, in Bramanti D. (a cura di), *Processi di mediazione e legami sociali*.

²⁶⁰*Ivi*, p. 9.

²⁶¹Faget sostiene, tuttavia, che la mediazione non ha raggiunto tutti gli ambiti di intervento in cui potrebbe essere introdotta e che le modalità mediative possono variare in base ai paesi, le attività, le culture professionali e le tradizioni istituzionali.

| | | |
|------------------------|-------------------------|---|
| | Amministrativo | Sociologia dell'organizzazione Teorie della decisione |
| | Commerciale o d'impresa | Teorie del management Teorie della decisione |
| | Giudiziario | <i>Alternative Dispute Resolution</i> Giustizia Riparativa |
| | Scolastico | Teorie pedagogiche |
| <u>Livello sociale</u> | Sociale o comunitario | Antropologia culturale Pluralismo giuridico |
| | Familiare | Teorie psico-analitiche Teorie sistemiche |

Tabella 6.1 *Ambiti della mediazione.*²⁶²

Utilizzando le parole di Bramanti possiamo definire i processi di mediazione come una modalità per affrontare i conflitti, avvalendosi di un mediatore *equi-prossimo* alle parti. L'approccio mediativo è funzionale, soprattutto, tra soggetti che intrattengono rapporti di lunga durata e che devono mantenere rapporti nel tempo e che temporaneamente incontrano alcune difficoltà a collaborare:

“La mediazione si connota come una modalità di risoluzione del conflitto tra due o più parti. La sua efficacia si fonda sulla riorganizzazione della scena conflittuale e si sviluppa in un ambito riconosciuto dagli attori come indipendente, in presenza di un terzo “equi-prossimo”- un mediatore – che li accompagna secondo un insieme di regole condivise tra tutti i partecipanti. Questa forma di risoluzione del conflitto è particolarmente efficace tra soggetti che intraprendono rapporti di lunga durata nel tempo e che desiderano (o saranno costretti a) continuare a relazionarsi dopo

²⁶²La tabella è estratta da Faget J., *Mediazione e azione pubblica: la dinamica del fluido*, p. 20.

l'eventuale risoluzione del conflitto, qualunque sia la soluzione adottata, oppure nelle situazioni in cui è necessario chiudere un conflitto per poter riannodare legami positivi. Ciò, ad esempio, riguarda gli abitanti di un quartiere, i gruppi sociali che appartengono a culture diverse o a generazioni (giovani o anziani) portatrici di stili di vita differenti, i cittadini che ritengono di non aver ottenuto risposte adeguate (in termini di servizi, di cure, di attenzioni) dalle organizzazioni deputate a erogarle, i ragazzini nelle scuole sono alle prese di con il difficile compito di rispettare le regole e di comprenderne il senso insieme con i loro insegnanti. In generale, riguarda tutti i soggetti che condividono quotidianamente una responsabilità comune e che possono trovarsi in difficoltà a cooperare.”²⁶³

La mediazione diventa uno strumento efficace in ambito penale ed extrapenale, e come emerso nei capitoli precedenti, diventa una buona pratica per riconciliare e ristabilire i legami sociali e ricostruire una nuova forma di coesione sociale. La pratica mediativa viene adottata per rispondere a due obiettivi specifici.²⁶⁴

1. Trovare delle alternative rispetto al ricorso al tribunale per risolvere il maggior numero di conflitti;
2. Dare maggiore potere ai cittadini nell'individuare delle nuove prative creative di gestione del conflitto, così guidare e rinforzare le relazioni interpersonali.

La comunità, quindi, impara a gestire i comune i conflitti, sviluppa nuove competenze sociali e relazionali e percorre un percorso di empowerment. In questo modo la comunità locale, riacquista potere e lavora per ristabilire i legami sociali, dipendendo sempre meno da un mediatore esterno.

La mediazione risponde ad alcune questioni aperte della società post-moderna²⁶⁵:

²⁶³Bramanti D., *La mediazione di comunità. Una best practice per la rigenerazione delle relazioni sociali*, in Bramanti D. (a cura di), *Processi di mediazione e legami sociali*, p. 33.

²⁶⁴Ivi, p. 34.

²⁶⁵Ivi, p. 36.

5. Come ricomporre il conflitto, mantenendo al centro il soggetto;
6. Come sostenere i soggetti di fronte al caos e al disordine, al crollo delle regole, promuovendo il benessere dei singoli e della comunità;
7. Come promuovere la consapevolezza dei singoli e dei gruppi sociali, di appartenere alla stessa comunità;
8. Come valorizzare le differenze culturali, etniche, linguistiche.

La mediazione si caratterizza come una *best practice* in quanto valorizza la positività dei legami sociali e favorisce l'individuazione di soluzioni orientate al bene comune.

6.3 MEDIAZIONE UMANISTICA

Con il termine mediazione, si intende una *mediazione umanistica*, intesa secondo le definizioni espresse da Morineau e Umbreit²⁶⁶ come un processo che pone al centro la persona e i suoi valori, e opera affinché il significato del conflitto e la dimensione valoriale della persona, emergano attraverso il dialogo guidato, fino alla pacificazione individuale e reciproca.

*“Per restituire a ciascuno la propria autonomia i mediatori devono facilitare il ritorno di ognuno su se stesso, una fase di riflessione in cui ciascuno possa indagare dentro di sé per valutare quali siano le chances migliori per giungere al suo scopo. (...) Il confronto con il conflitto porta, infatti, a prendere coscienza delle nostre decisioni e della realizzazione dei nostri desideri. (...) la mediazione è un tempo di espressione e di ascolto reciproco, di scambio obbligatorio che i soggetti avevano precedentemente perduto.”*²⁶⁷

²⁶⁶Morineau Jacqueline e Umbreit Mark forgiarono il concetto di mediazione umanistica rispettivamente in Europa e negli Stati Uniti. Esistono altri modelli di mediazione, per approfondire Bramanti D., *La mediazione di comunità. Una best practice per la rigenerazione delle relazioni sociali*, in Bramanti D. (a cura di), *Processi di mediazione e legami sociali*, pp. 37-43.

²⁶⁷Morineau J., *Lo spirito della mediazione*, pp. 66-67.

La mediazione umanistica è un processo trasformativo che ha le proprie radici nella *com-passione* e nell'*umanità*, utilizza tecniche che consentono l'uso del silenzio, la riflessione e promuovono l'ascolto. Di seguito vengono riportate le principali caratteristiche:²⁶⁸

| | Modello mediazione umanistico-trasformativo |
|--|--|
| Focus | Guida al dialogo. Focalizzazione sulle relazioni. |
| Preparazione delle parti in conflitto | Il mediatore conduce prima degli incontri individuali con ciascuna parte, con l'obiettivo di ascoltare le loro storie, costruire la relazione e spiegare il processo della mediazione. |
| Ruolo mediatore | Prepara le parti coinvolte prima della sessione di mediazione. Raccoglie le loro aspettative |
| Stile della conduzione | Non direttivo. Il mediatore non è passivo, ma interviene solo quando è strettamente necessario. Facilita la comunicazione. |
| Orientamento al contesto emozionale del conflitto | Il mediatore incoraggia la condivisione delle emozioni e riconosce la qualità della narrazione. |
| Momenti di silenzio | Il silenzio viene accolto. Il mediatore riesce a sostare nel silenzio, e non lo interrompe. Il mediatore onora il silenzio come parte integrante l'empowerment e la salute. |
| Accordi scritti | L'accordo scritto è posto in secondo piano. Il mediatore incoraggia primariamente il dialogo e il confronto. Gli accordi possono consistere in gesti simbolici, affermazioni di una nuova relazione. |

Tabella 6.2. Modello di mediazione umanista.

Il modello di mediazione umanistica viene adottato sia in ambito penale che extrapenale, e come è emerso nei capitoli precedenti, ci sono molte similitudini tra la giustizia riparativa e la mediazione nel contesto scolastico, di quartiere e nei processi di co-progettazione.

²⁶⁸Tabella estratta e rielaborata da Umbreit M. - Heather B., *La mediazione umanistica: Un percorso di pacificazione fondato sui valori base del lavoro sociale*, in in Bramanti D. (a cura di), *Processi di mediazione e legami sociali*, pp. 94-96.

Non sempre è possibile, tuttavia, riconoscere unicamente il modello umanistico in questi contesti di mediazione, in quanto spesso vengono utilizzati contemporaneamente elementi del modello di mediazione problem solving e del modello di mediazione umanistica.²⁶⁹

Umbreit connette, inoltre, la mediazione umanistica alla pratica del *mediator model* utilizzata nel lavoro sociale, in quanto entrambe mettono al centro la persona/utente e utilizzano la pratica del dialogo guidato. Per questo motivo, l'autore, individua negli assistenti sociali la figura adatta a mediare i conflitti comunitari, familiari e giudiziari, in quanto esperti di mediazione e appartenenti a una professione capace di facilitare le relazioni e attivare processi di negoziazione.

“ (l'assistente sociale/mediatore deve) ... *non solo aiutare le persone a parlare , ma a parlare anche le une con le altre... Un discorso preciso che riporta le parti a ciò che hanno in comune (...) bisogna avere sensibilità per questo (...) ed essere concreti.* ”²⁷⁰

La mediazione umanistica e il *mediator model* del lavoro sociale impiegano tecniche simili. Entrambi i modelli sono costituiti da:²⁷¹

1. *Fase preparatoria*: in cui l'assistente sociale e il mediatore si preparano per il processo;
2. *Fase di avvio*: dove l'assistente sociale e il mediatore in accordo con la persona danno avvio al processo;
3. *Fase operativa*: dove viene promossa la condivisione di vissuti ed emozioni, verso la stesura di un accordo;
4. *Fase finale*: l'assistente sociale e il mediatore aiutano e accompagnano la persona a

²⁶⁹Per modello di mediazione problem-solving si intende un modello focalizzato unicamente sulla risoluzione del problema, in cui il mediatore guida e dirige la comunicazione e assume un ruolo molto direttivo e attivo. L'obiettivo primario è giungere a un accordo ben definito tra le parti e perciò i momenti di silenzio sono circoscritti a poche occasioni e la condivisione delle emozioni viene poco tollerata.

²⁷⁰Umbreit e Heather citano Schwart in *La mediazione umanistica: Un percorso di pacificazione fondato sui valori base del lavoro sociale*, p. 96.

²⁷¹Ivi, pp. 96-100.

terminare il lavoro iniziato insieme.

L'assistente sociale si prepara per essere sensibile ai bisogni che riporta la persona e per porre attenzione alla comunicazione. Si parla di "empatia preliminare" come forma mentis, utile per il lavoro con la persona. Il mediatore si prepara per il processo, elimina il disordine e si focalizza sui bisogni delle parti in conflitto. Il mediatore si avvale del silenzio e della riflessione per procedere con il processo di mediazione. Aiuta le parti in conflitto a dialogare. Durante la fase di avvio l'assistente sociale e il mediatore devono portare a termine alcuni compiti:

- Fornire una chiara esposizione della proposta di lavoro da avviare insieme;
- Descrivere il proprio ruolo di mediatore/assistente sociale;
- Chiedere un riscontro alla persona su quanto concordato insieme;
- Supportare le persone coinvolte a raggiungere l'obiettivo.

Nella fase di avvio sia l'assistente sociale che il mediatore devono offrire spunti e supporti alla persona, per identificare quando si è fuori strada o per accompagnare i soggetti quando emergono degli ostacoli. Occorre che i professionisti coinvolti accettino e accolgano l'ambiguità e che riescano a riconoscerla e a riportarla.

Il ruolo dell'assistente sociale e del mediatore è limitato nel tempo, poiché agiscono per promuovere l'empowerment e l'autodeterminazione delle persone.

“Gli elementi centrali per il lavoro sociale sono costruiti sul valore e la dignità dell'individuo e progrediscono sulla partecipazione, sull'accettazione, sulla confidenza, sulla onestà e sulla responsabilità del conflitto. Facendo appello alle ricche tradizioni della psicologia umanistica, basata sui valori del lavoro sociale, la mediazione umanistica fornisce, a coloro che la praticano – come i mediatori – uno strumento potente di risanamento dai traumi e dalle ferite, o una possibilità di aiuto nella risoluzione dei conflitti.”²⁷²

²⁷²Ivi, p. 103.

Sitografia

Consultati al 5 novembre 2020

<https://www.treccani.it/vocabolario/pena/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ricerca/pena/>

https://www.treccani.it/enciclopedia/pena_%28Dizionario-di-filosofia%29/

<https://www.treccani.it/enciclopedia/razionalismo/>

https://it.wikipedia.org/wiki/Montesquieu#Lo_spirito_delle_leggi

Consultati al 6 novembre 2020

<https://www.treccani.it/enciclopedia/christianus-thomasius/>

Consultati al 17 novembre 2020

https://www.treccani.it/enciclopedia/paul-johann-anselm-von-feuerbach_%28Enciclopedia-Italiana%29/

Consultati al 18 novembre 2020

<https://www.treccani.it/enciclopedia/raffaele-garofalo/>

<https://treccani.it/enciclopedia/eschilo>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/christianus-thomasius/>

[https://www.treccani.it/enciclopedia/contratto-sociale-teoria-del_\(Dizionario-di-Economia-e-Finanza\)/](https://www.treccani.it/enciclopedia/contratto-sociale-teoria-del_(Dizionario-di-Economia-e-Finanza)/)

https://en.wikipedia.org/wiki/John_Locke

Consultati al 19 novembre 2020

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ugo-spirito/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/raffaele-garofalo/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ricerca/Ferri-enrico/>

https://www.treccani.it/enciclopedia/enrico-ferri_%28Il-Contributo-italiano-alla-storia-del-Pensiero:-Diritto%29/

https://www.treccani.it/enciclopedia/enrico-ferri_%28Dizionario-di-Storia%29/

<https://www.treccani.it/enciclopedia/enrico-ferri/>

Consultati al 20 novembre

<https://www.treccani.it/enciclopedia/santo-tommaso-d-aquino>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ricerca/Agostino-filosofo/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/tag/machiavelli-e-conflitto/>

https://www.treccani.it/enciclopedia/thomas-hobbes_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/

<https://www.treccani.it/enciclopedia/john-locke/>

https://www.treccani.it/enciclopedia/adam-smith_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/

Consultati al 21 novembre 2020

https://en.wikipedia.org/wiki/Thomas_Aquinas

https://en.wikipedia.org/wiki/Jean-Jacques_Rousseau#Philosophy

<https://www.treccani.it/enciclopedia/karl-marx/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ricerca/Simmel-Georg/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/max-weber/>

<https://www.treccani.it/enciclopedia/ralf-dahrendorf/>

Consultati al 7 dicembre 2020

<https://www.internationalafricaninstitute.org/journal.html>

<https://www.latimes.com/science/la-me-bohannan2aug02-story.html>

https://en.wikipedia.org/wiki/Paul_Bohannan

https://en.wikipedia.org/wiki/Patrick_Leigh_Fermor

Consultati al 11 dicembre 2020

<http://www.antonioacasella.eu/restorative/restorative.htm>

Consultati al 14 dicembre 2020

<http://www.ristretti.it/areestudio/territorio/antigone/diritto.htm>

Consultati al 16 dicembre 2020

<https://www.coe.int/en/web/cepej>

<https://rm.coe.int/1680747759>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=it>

<http://www.ristretti.it/areestudio/territorio/antigone/diritto.htm>

Consultati al 29 dicembre 2020

<https://www.treccani.it/enciclopedia/plutarco/>

Consultati al 4 gennaio 2021

https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/speciali/scuola/Giusti.html

Consultati al 5 gennaio 2021

https://en.wikipedia.org/wiki/Simon_Baron-Cohen

https://en.wikipedia.org/wiki/Edith_Stein

Consultati al 8 gennaio 2021

https://en.wikipedia.org/wiki/Emmanuel_Levinas

<https://www.treccani.it/enciclopedia/emmanuel-levinas>

https://en.wikipedia.org/wiki/Martin_Buber

https://en.wikipedia.org/wiki/Paul_Ric%C5%93ur

https://www.treccani.it/enciclopedia/onore-e-vergogna_%28Enciclopedia-delle-scienze-sociali%29/

Consultati al 10 gennaio 2021

<https://www.treccani.it/vocabolario/fiducia/>

Consultati al 15 gennaio 2021

<http://www.centrostudinisida.it/public/c7aebcca-dae3-4640-adf8-dcaf6f079323.pdf>

Consultati al 17 gennaio 2021

<http://www.tribunaledisorveglianza.venezia.it/wp-content/uploads/2012/08/diritto-penale-e-processo-7-2012.pdf>

Consultati al 6 febbraio 2021

<https://www.francemediation.fr/>

<http://www.acer.re.it/LinkClick.aspx?fileticket=32gqWnEXOKE%3d&tabid=652>

<https://penalecontemporaneo.it/upload/1341154601giustizia%20riparativa.pdf>

https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/final_report_conferencing_revised_version_june_2012.pdf

Consultati al 7 febbraio 2021

<http://amely.org/>

<https://altm.fr/AssociationLyonnaiseMediation/PDF/PDFParutionProjetAssociatifALTM2014-2016.pdf>

<https://www.dna-retemediazioneer.it/chi-siamo/>

<https://www.padovanet.it/informazione/centro-la-mediazione-sociale-e-dei-conflitti>

<https://site.unibo.it/servicelearning-labpsicom/it/progetti/mediazione-sociale>

Bibliografia

Allegri E., *Il servizio sociale di comunità*, Carocci Faber, Roma, 2015.

Arielli E. e Scotto G., *Conflitti e Mediazioni*, Bruno Mondadori, 2003.

Baron-Cohen S., *La scienza del male. L'empatia e le origini della crudeltà*, Cortina, Milano, 2012.

Beccaria Cesare, *Dei delitti e delle pene*, a cura di Marialuigia Sipione, Luce Edizioni, 2014.

Berio L., *Simon Baron-Cohen - La scienza del male. L'empatia e le origini della crudeltà*, Rivista Italiana di Filosofia Analitica Junior, Vol. 3, no. 2 pp. 50 – 54, 2012.

Berdardi L. - Fazzini O. - Nava L. - Lastrico V., *Strumenti di policy, politiche sociali e abitative: trasformazioni, interazioni ed effetti. Il caso del Fondo Sostegno Affitto in Lombardia*, Rivista Italiana di Politiche Pubbliche, il Mulino, Fascicolo 1, Aprile 2019.

Berger P. – Luckmann T, *Lo smarrimento dell'uomo moderno*, Il Mulino, Bologna, 2010.

Berdardi L. - Fazzini O. - Nava L. - Lastrico V., *Strumenti di policy, politiche sociali e abitative: trasformazioni, interazioni ed effetti. Il caso del Fondo Sostegno Affitto in Lombardia*, Rivista Italiana di Politiche Pubbliche (ISSN 1722-1137), Fascicolo 1, Aprile 2019, pp. 99-128.

Berne E., *Principi di terapia di gruppo*, Astrolabio, Roma, 1986.

Betroluzzo M. - Poggi V., *La gestione dei conflitti del quartiere: elementi di valutazione*

dell'esperienza, in *Welfare e Ergonomia*, Francoangeli, Milano, 2015.

Bolitho J., *Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice*, *Restorative Justice: An International Journal*, 2015 Vol. 3, No. 2, 256–281.

Bonino S., Lo Coco A., Tani F., *Empatia. I processi di condivisione delle emozioni*, Giunti Gruppo Editoriale, Firenze, 1998.

Boralevi, L Campos , *Bentham e l'utilitarismo come scienza sociale*, *Il Pensiero Politico*; Jan 1, 1979; 12, 2; ProQuest pg. 361.

Baithwaite J.- Strang H. (a cura di), *Restorative justice and Family Violence*, Cambridge University Press, Cambridge, 2002.

Bianchi L. - Liani S., *Fidarsi della fiducia?*, in *Quaderni di Sociologia*, vol 74, 2017, pp. 127-140.

Bonafé Schmitt J.P., *La mediazione di quartiere o comunitaria: dalla gestione dei conflitti alla socializzazione*, in Scabini E. - Rossi G., *Rigenerare legami: la mediazione nelle relazioni famigliari e comunitarie*, Vita e Pensiero, Milano, 2004.

Bramanti D. (a cura di), *Processi di mediazione e legami sociali*, *Sociologia e Politiche Pubbliche*, Vol. 9-2, FrancoAngeli, Milano, 2006.

Bronzini M. - Moretti c., *La gestione della diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale e abitativa*, in *Welfare e Ergonomia*, Francoangeli, Milano, 2015, pp. 97-113.

Burnside G, Baker N, *Relational Justice: Repairing the Breach*, Watarside press, Winchester, 1994.

Caillois R., *I giochi e gli uomini*, Bompiani, Milano, 1982.

Cambiano G, Fonnesu L, Mori M, *La filosofia antica. Dalla Grecia antica ad Agostino*, Il Mulino, 2018.

Campanini (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Editore, Roma, 2013.

Cavaliere A., *Il diritto penale minimo in Alessandra Baratta: per un'alternativa alla cultura penale*, Archivio penale, n.3, 2018.

Castelli Stefano, *La mediazione: Teorie e Tecniche*, Cortina, Milano, 1996.

Cavallari Giovanna, *Il modello liberale in R. Dahrendorf*, Il Pensiero Politico; Sep 1, 1994; 27, 3; ProQuest pg. 393.

Classen R., *Two Useful Models for Implementing Restorative Justice*, in ACResolution, (3)4, 2004, pp. 34ss.

Colombero G., *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, Edizioni Paoline, Milano, 1988.

Colombo Gherardo, *Il perdono responsabile. Perché il carcere non serve a nulla*, Milano, Adriano Salani Editore, Ponte dell grazie, 2011.

Crespi A., *Reviewed Work: Meditazioni sul regime penitenziario italiano by A. Pigliaru*, Rivista Internazionale di Scienze Sociali Serie III, Vol. 31 (Anno 68), Fasc. 2 (MARZO-APRILE 1960), pp. 194-196.

Daly K. e Stubbs J., *Family engagement with restorative justice*, Theoretical Criminology, 2006 SAGE Publications London, Thousand Oaks and New Delhi, Vol.

10(1), p 9–28.

De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e privato*, Carocci Faber, Roma, 2016.

De Ambrogio U. - Guidetti C., *La coprogettazione fra potenzialità e illusioni*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 1.2, 2014, pp.1-2.

Di Paolo G., *La giustizia riparativa nel procedimento penale minorile*, Diritto penale contemporaneo, contributo che costituisce il testo, riveduto e aggiornato, della relazione svolta al convegno “Giustizia riparativa: responsabilità, partecipazione, riparazione”, tenutosi presso la Facoltà di Giurisprudenza dell’Università di Trento, 20-21 gennaio 2017.

Dolto F., *I problemi dei bambini*, Mondadori, Milano, 1995.

David Ragazzoni, Norberto Bobbio, *cartografo della modernità filosofica, politica e giuridica. Per il cinquantenario di Da Hobbes a Marx*, *Materiali per una storia della cultura giuridica* (ISSN 1120-9607) , Fascicolo 2, dicembre 2014.

Eschilo, *le Tragedie*, traduzione, introduzioni e commento a cura di Monica Centanni, Ardoldo Mondadori Editore, 2003.

Esposito R., *Contratto sociale e contrattualismo*, *Il Pensiero Politico*; Sep 1, 1987; 20, 3; ProQuest pg. 405.

Fanciullacci R., *Il circolo della fiducia e la struttura dell’affidarsi*, in *Etica & Politica / Ethics & Politics*, XIV, 2012, 1, pp. 277-303.

Fermor P.L., *Mani: Viaggi nel Peloponneso, Adelphi*, Milano, Edizione Digitale, 2015.

- Ferrajoli L., *Diritto e Ragione. Teoria del garantismo penale*, Roma, Laterza, 1989.
- Ferrajoli, L., *El futuro de la filosofia del derecho*, DOXA (Alicante, Spain), 01 November 2016, Issue 39, p.255.
- Ferrajoli, L., *Sul diritto penale minimo (risposta a Giorgio Marinucci e a Emilio Dolcini)*, Il Foro Italiano , APRILE 2000, Vol. 123, No. 4 (APRILE 2000), pp. 125/126-131/132.
- Ferrara M., *Derive e prospettive della mediazione sociale*, Punto di Fuga, Cagliari, 2008.
- Fortuna F. e Tiberio A., *Il mondo dell'empatia. Campi d'applicazione*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- Fritz J.M., *L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria della mediazione*, in Luison L., *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Francoangeli, Milano. 2006, pp. 24-36.
- Garapon A., *Chiudere i conti con la storia*, Cortina, Milano, 2009.
- Gibbs J.L., *The Kpelle Moot: A Therapeutic Model for the Informal Settlement of Disputes*, in *Africa: Journal of the International Africans Institutes*, 33, 1, 1963.
- Giuliaci M. - Vitale S., *Io mi arrabbio, noi parliamo..*, Carrocci Faber, Roma, 2005.
- Gluckman M., *The Judicial Porocess among Barotse of Northern Rhodesia*, Manchester University Press, Manchester, 1955.
- Gregoraci G., *Della riparazione del danno nella funzione punitiva*, Utet, Torino 1903.
- Guardini R., *Mondo e Persona*, Morcelliana, Brescia, 2000.

Hadley M.L, *The Spiritual Roots of Restorative Justice*, Albany, NY, SUNY Press, 2001.

Hegel G. W. F, *Lineamenti di filosofia del diritto : diritto naturale e scienza dello Stato in compendio*, con le Aggiunte di Eduard Gans, a cura di Giuliano Marini - Nuova ed. riv, Editori Laterza, 1999.

Harris N., *Evaluating the practice of restorative justice*, in Walgrave L. (a cura di), *Repositioning Restorative Justice*, Routledge, London and New York, 2011, pp. 121-129.

Hasso Hoffman, *Introduzione alla filosofia del diritto e della politica*, Editori Laterza, 2003.

Hulsman Louk, Bernat De Célis Jacqueline, *Pene Perdute. Il sistema penale messo in discussione*, Edizioni Colibrì, Paderno Dugnano (MI), 2001.

Immanuel Kant, *Fondamenti della metafisica dei costumi*, introduzione, traduzione e note di Arnaldo Volpicelli, Firenze: vallecchi, 1925.

Landucci Sergio, *Approssimazione a Rousseau: nel secondo centenario dell'"Emilio" e del "Contratto Sociale"*, Casa Editrice Leo S. Olschki s.r.l, Belfagor 30 novembre 1963, Vol. 18, No. 6 , pp. 648-665.

Laporta San Miguel, Francisco Javier, *Sobre y el constitucionalismo*, DOXA (Alicante, Spain), 01 November 2011, Issue 34, p.16.

Manozzi G, *Victim-offender mediation in areas characterized by high levels of organized crime*, *European Journal of Criminology* 10(2) 187-205.

Mannozi G. - Lodigiani A.G., *Giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, Giappichelli Editore, Torino, 2017.

Mannozi G.- Lodigiani G. L (a cura di), *Giustizia Riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone*, Bologna, il Mulino, 2015.

Marchetti I. - Mazzucato C., *“Le pena e in “castigo”. Un’analisi critica su regole e sanzioni*, Vita e Pensiero, Milano 2006.

Macchiavelli N., *Il Principe e Discorsi*, Feltrinelli, 1960.

Marshall T., *Restorative Justice. An Overview*, A report by the Home Office Research Development and Statistics Directorate, 1999.

Martini E.R – Torti A., *Fare lavoro di comunità*, Carrocci, Roma, 2003.

Mazzucato C., *La giustizia dell’incontro*, in Bertagna G. - Ceretti A. - Mazzucato C., *Il Libro dell’incontro. Vittime e Responsabili della lotta armata a confronto*, Il Saggiatore, Milano, 2015.

McCold P., *Paradigm Muddle: The Threat to Restorative Justice Posed by Its Merger with Community Justice*, in *Contemporary Justice Review* Vol. 7, No. 1, March 2004, pp. 13–35.

McCold P., *Restorative Justice and the Role of Community* In, Burt Galaway and Joe Hudson, eds., *Restorative Justice: International Perspectives*. Monsey, New York: Criminal Justice Press. Pp. 85-101.

McLaughlin E. et All, *Restorative Justice: Critical Issues*, Sage Publication, London, 2003.

Moretti C., *Social housing mediation: education path for social worker*, in *European Journal of social work*, Vol. 20, n. 3, 2017, pp.429-440.

Morineau J., *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2000.

Palazzo F., *Giustizia riparativa e giustizia punitiva*, in Mannozi G. - Lodigiani A.G. (a cura di), *Giustizia riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone*, Il Mulino, Bologna, 2015.

Petrucelli F. - D'Amario B. (a cura di), *La mediazione scolastica. Teoria e pratica educativa*, FrancoAngeli, Milano, 2011.

Pomatto G., *Anche senza accordo: processi inclusivi e trasformazione dei conflitti territoriali*, in *Stato e mercato*, Il Mulino, Fascicolo 3, dicembre 2013.

Pozzo A.M., *L'edilizia sociale ai tempi della crisi*, in *Techne*, Florence, Vol.4, 2012, pp.35-43.

Redfern B.J., *Hope and Reconciliation with Grief*, in Dussich J.P.J. - Schellenberg J. (a cura di), *The promise of Restorative Justice*, Lynne Reinner, Boulder, 2010.

Retzinger S.M. - Sheff T.J., *Strategy for Community Conferences: Emotions and Social Bonds*, in Galaway B. - Hudson J., *Restorative Justice: International Perspectives*, Criminal Justice Press, Monsey, New York, 1996, pp. 315-336.

Riva M.G., *Il lavoro pedagogico come ricerca dei significati e ascolto delle emozioni*, Edizioni Angelo Guerini, Milano, 2004.

Romania V., *La valutazione nei servizi di mediazione abitativa*, in *Welfare e Ergonomia*, Francoangeli, Milano, 2015, pp. 171-182.

Romano C.A., *Dal modello riparativo a quello rieducativo: spunti e applicazioni*, Rassegna Italiana di Criminologia, Anno VI, n. 2, 2012.

Rubin J.Z – Brown B.R., *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Academy Press, New York, 1975.

Ruggiero V., *Il delitto, la legge, la pena. La contro-idea abolizionista*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 2013.

Rumiati R.- Pietroni D., *La negoziazione. Psicologia della trattativa: come trasformare un conflitto in opportunità di sviluppo personale, organizzativo e sociale*, Raffaello Cortina, Milano, 2001.

Scalvi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Bruno Mondadori, Milano 2003.

Scheler M., “ *The nature of sympathy*”, Routledge, Taylor and Francis Group, 2008.

Sessa S., *La giustizia riparativa nell'ordinamento penale italiano*, Giurisprudenza Penale Web, n. 10, 2019.

Severino Emanuele, *La filosofia moderna. I grandi problemi dal pensiero da Cartesio a Hegel*, Biblioteca Universale Rizzoli, 1984.

Sicora A. - Pignatti A., *Progettare Sociale. Progetti e finanziamenti europei per i servizi sociali ed educativi. Programmazione comunitaria 2014-2020*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna, 2015.

Siza R., *Progettare nel sociale. Regole, metodi e strumenti per una progettazione sostenibile*, FrancoAngeli, Milano, 2002.

Spirito Ugo, *Storia del diritto penale da Cesare Beccaria ai giorni nostri*, Firenze, G.C

Sansoni- Editore, 1974.

Stein E., *L'empatia*, Edizione italiana a cura di Michele Nicoletti, Franco Angeli, Milano, 1986.

Strang H., *Justice form victims of young offenders: The centrality of emotional harm and restoration*, in Morris A. – Maxwell G., *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*, Hart Publishing, Oxford - Portland Oregon, 2001, pp. 183 ss.

Stang H. et Al, *Victim evaluations of face-to-face restorative justice conferences*, Journal of Social Issues, Vol. 62, No. 2, 2006, pp. 281-306.

Tonry M., *The Oxford Handbook of Crime and Criminal Justice*, Oxford University Press, Oxford, 2011.

Tramontano G. - Barba D., *La mediazione penale. Un percorso per la giustizia riparativa*, Carocci Editore, Roma, 2017.

Umbreit M. - Bazemore G., *A comparison of four restorative conferencing models*, Juvenile Justice Bulletin, 2001.

Umbreit M, *The Handbook of Victim-Offender Mediation: An Essential Guide to Practice and Research*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

Umbreit M., *Mediating Interpersonal Conflicts. Approaches to Peacemaking for family, Schools, Workplaces, and Communities*, Wipfe and Stock Publishers, Eugene, 1995.

Volturo S., *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano. Analisi e riflessioni a partire dal caso lionese*, in Welfare e Ergonomia, Francoangeli, Milano, 2015, pp. 128-

141.

Van Camp T., *The role of community in restorative justice*, in *Restorative Justice: An International Journal*, 2016 VOL. 4, NO. 3, 435–438.

Van Ness D. - Strong K.H, *Restoring Justice: an introduction to Restorative Justice*, LexisNexis Anderson Publishing, 4th edition 2006.

Weitekamp E.G.M, *The History of Restorative Justice*, in *Restorative Justice*, Edited By Theo Gavrielides, versione digitale, 2017.

Wiesnet E., *Pena e Retribuzione: la riconciliazione tradita*, Giuffrè, Milano, 1987.

Wilson R.J – Huculak B. - McWhinnie A., *Restorative Justice Innovation in Canada*, *Behavioral Sciences and the Law* 20: 363–380 (2002), Published online in Wiley Interscience (www.interscience.wiley.com).

Wright M., *Justice for Victims and Offenders*, Watersidepress, Philadelphia, 1996, Second Edition, 2002.

Zeher H., *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*, Herald Press, Scottsdale (PA), 1990.

Zeher H., *The Little Book of Restorative Justice*, Good Books, Intercourse, 2002.

Zinsstag E. - Teunkens M. - Pali B., *Conferencing. A way forward for restorative justice in Europe*, FINAL REPORT OF JLS/2008/JPEN/043 With financial support from Criminal Justice Programme European Commission Directorate-General Justice, Freedom and Security, 2011.

