



Difesa e Promozione Sociale e Nonviolenta

Ipotesi, profili ed approcci per la difesa e lo sviluppo nonviolento della comunità

Gianmarco Pisa | Istituto Italiano di Ricerca per la Pace - Rete CCP
Corpi Civili di Pace | gianmarco.pisa@gmail.com

numero progressivo arabo | anno

Abstract_

Il tema della sicurezza e della promozione sociale assume un rilievo diverso ed inusuale se affrontato alla stregua del nesso tra sviluppo, comunità e nonviolenza, per la difesa popolare nonviolenta.

Difesa Civile | Corpi Civili di Pace | Nonviolenza | Comunità | Territorio | Pace | Conflitti

A macchia di leopardo sul territorio metropolitano si vanno diffondendo fenomeni e prassi di violenza che tendono sempre più a connotare l'universo giovanile e adulto e - in particolare - lo spazio relazionale proprio dei giovani (e, in misura sempre più preoccupante, delle giovani). Di conserva, tendono a radicarsi fenomeni bullistici, contro-aggregativi e gangsteristici, nel senso della moltiplicazione delle *gang* metropolitane e dei rispettivi spazi separati (a loro volta matrice e presupposto di violenza civica e esclusione sociale). Si può affermare, con sufficiente certezza, che la rilevazione e lo studio del fenomeno, partendo dalle scuole, potrebbe aiutare, tanto i decisori pubblici quanto gli operatori sociali, a una migliore comprensione del fenomeno della violenza metropolitana e in particolare - al suo interno - della violenza giovanile. È perciò importante intervenire al più presto con programmi di prevenzione del disagio giovanile e della esclusione scolastica per incidere nei processi di relazione sociale. A tale scopo, le figure degli psico-pedagogisti, dei mediatori civici e degli operatori sociali, collegate con le famiglie e le scuole, dovrebbero coordinare e interagire come supervisori di programmi educativi praticati sul campo dagli insegnanti; programmi incentrati su auto-stima, empatia, fiducia, dialogo, cooperazione verso i soggetti a disagio sociale. Progetti rivolti anche ai genitori ed alle cosiddette "cerchie relazionali", allo scopo di sensibilizzare le famiglie, attivando capacità di ascolto e di comprensione dei segnali di difficoltà dei figli, fornendo loro strumenti cognitivi e comportamentali adeguati, in modo da potenziare il ruolo della famiglia nel suo compito educativo ed integrativo e da contenere la minaccia che di per sé può farsi vettore e moltiplicatore di pratiche auto-centrate e segreganti che possono, a loro volta, fare da volano a forme e modelli di autentica esclusione.

01_L'insorgenza della violenza, a cavallo tra povertà economica ed esclusione sociale

Lo spaccato sociale della platea adulta (uomini e donne che hanno completato o interrotto il proprio percorso di studi e si affacciano o si collocano nel "sistema del lavoro") è certamente quello in cui meglio vengono ad evidenza le connotazioni e le specificità che contraddistinguono la galassia della esclusione sociale e della violenza metropolitana. Intanto, come caratterizzazione di tale approccio, al di là della distinzione tra "vecchie" e "nuove" povertà, si evidenzia come non sia più possibile

considerare l'esclusione sociale quale mero sottoinsieme della condizione di povertà (assoluta o relativa), nel senso che è possibile individuare soggetti poveri ma non socialmente esclusi, perché capaci di "abitare" reti di relazione e spazi di comunità entro i quali si afferma e si condensa un'ipotesi di vita "degnata" e "dignitosa". Viceversa, non è detto che soggetti molto lontani dall'esperire soggettivamente la condizione di povertà non siano tuttavia portati, dall'incidenza del contesto sociale ovvero dalla qualità della dinamica relazionale, entro la sfera della sostanziale esclusione sociale.

Il fenomeno, sebbene ancora in buona parte escluso dal *mainstreaming*, può assumere forme lampanti. Non sono pochi i soggetti-utenti dei servizi sociali che preferiscono rinunciare ai beni primari pur di conservare i propri feticci di *status* o "identitari" (schermi al plasma, abiti griffati, cellulari di ultima generazione). Non sono pochi, viceversa, neanche i soggetti che altresì finiscono per rimanere esclusi da certi contesti relazionali proprio in virtù della propria non-appartenenza ad una sorta di codice o sottocodice di natura meramente *identitaria* (determinati contesti socio-culturali, luoghi di aggregazione, modelli "di vita" e "di consumo"). Il primo caso può essere esemplare di una tipologia di soggetti "poveri" ma "non esclusi" (a prescindere evidentemente dal giudizio di merito sulle forme della riproduzione sociale che vi si rappresentano); il secondo, di una tipologia di soggetti "non poveri" ma in sostanza, tendenzialmente, "esclusi".

Il *circuito* dell'esclusione sociale dipende dunque molto più dalla possibilità/capacità di "affermazione del sé" che non dalle mere condizioni di reddito personale. Se il lavoro resta condizione necessaria dell'inserimento sociale, in quanto determina i presupposti dell'identificazione del sé nel sistema delle relazioni socialmente produttive, non è detto, nella dinamica socio-relazionale odierna, che sia anche condizione sufficiente, soprattutto ove l'alienazione e la spersonalizzazione portata dalla condizione di lavoro finisca per ripercuotersi anche sulla qualità e sulla intensità del legame sociale al di fuori della "cerchia lavorativa". Nel mondo adulto, il morso della dis-articolazione del legame sociale e del vincolo lavorativo (frammentazione sociale, nomadismo metropolitano, individualismo auto-rappresentativo, esaurimento degli aggregati di massa, precarietà lavorativa ed esistenziale) porta il neo-liberismo e la precarietà fin dentro la vita personale e sociale.

Di conseguenza, sono due i livelli cui fare riferimento nella definizione di un piano d'azione, proprio dell'intervento civile di pace in ambito civico, per favorire

l'integrazione sociale e combattere l'esclusione sociale, con tutto quanto essa comporta in termini di *abuso* ed *abusi*, espansione di pratiche violente e devianti, frammentazione del panorama ideale e valoriale, cui in particolare la condizione giovanile, portata dalla diffusione di miti di contro-cultura metropolitana piuttosto che da condizioni di esistenza sempre più precarie, appare fatalmente esposta.

Il primo livello riguarda l'infrastruttura sociale, vale a dire il novero di strutture, strumenti e servizi volti a favorire l'adesione dei soggetti a rischio-esclusione ad un programma mirato di politiche sociali di intervento pubblico, facilitate dagli attori del III Settore. Di conseguenza, quale ulteriore componente della de-soggettivazione e della esclusione, si registra una sorta di vero e proprio "rafforzamento reciproco" tra i fenomeni del *nomadismo* (non solo giovanile) e della *de-spazializzazione* (soprattutto sociale), legati alle migrazioni metropolitane che portano molte persone di altri quartieri a riversarsi, soprattutto la sera o nei fine-settimana, nei centri storici (indice della profonda frammentazione e reversibilità della migrazione nomadica dalla periferia al centro e viceversa), e all'assenza di luoghi di relazione sociale costruttiva, mancando gli spazi di aggregazione e i centri di diffusione socio-culturale, intendendo tali gli spazi deputati alla circolazione di culture e socialità *in rebus*, a prescindere dalla volatilizzazione di tali funzioni nelle logiche di mercato. In altre parole, per trarre una prima sintesi, lo spazio metropolitano è sempre meno ricettivo delle istanze del bisogno sociale variamente articolato e sempre più parcellizzato in una miriade di micro - centri commerciali e altrettanti deserti dell'aggregazione sociale. A fronte delle politiche d'intervento pubblico e dell'azione delle forze del III Settore, la situazione sociale è dunque sempre più morsa dalla «perdita del centro» (riferito sia allo smarrimento di punti di riferimento sociali, sia alla diffusione di prassi contro-culturali squalificanti) e dall'incertezza nelle condizioni di esistenza (alto numero di inoccupati "a casa", stretti tra un mercato del lavoro dominato dai servizi ed un ambito familiare particolaristico, relativizzato e opprimente, insieme ammortizzatore e inibitore sociale, vettore di moderazione e alienazione, quando non luogo di drammi esistenziali).

02_ Caratteristiche salienti del lavoro per l'inclusione sociale e per la prevenzione della violenza

Peraltro, è la stessa "spazialità residenziale" (tipica dei quartieri a vocazione residenziale) ad essere interrogata da una miriade di altri fenomeni, molto

specifici e al contempo contraddittori: si tratta infatti di territori che sempre più si vengono configurando come "città nella città", con i propri "centri" e "periferie" interne, i propri luoghi di elezione e centri di deiezione, dalle dimensioni demografiche di un medio centro cittadino e una connotazione anagrafica prevalentemente senile, dalla forte incidenza dei luoghi di ospedalizzazione e dove, tuttavia, le biblioteche municipali sono sotto-utilizzate, si alternano spazi sociali labili e sovente condizioni abitative fatiscenti, si è registrata un'urbanizzazione caotica e si assiste a permanenti attraversamenti migranti, la dimensione stessa del "nomadismo migrante" contraddistinguendo tanto gli immigrati quanto i Rom (fatta salva la presenza stabile di quote significative di donne immigrate est-europee, connessa alla domanda in servizi di assistenza che la specifica connotazione demografica di tali quartieri comporta e che sopperiscono alle lacune del *welfare* municipale universalistico). Ci si interroga dunque su uno spazio metropolitano, complessivamente inteso, molto esposto, lacerato e contraddittorio, in cui gli attraversamenti umani sono caotici e le forme dell'alienazione sociale sovente vertiginose: è in questo brodo di coltura che attecchiscono e radicano i fenomeni connessi all'esclusione sociale, maturano i germi dell'intolleranza e della diffidenza, ma anche i *virus* della devianza e della violenza, che fatalmente tracimano in conflitto, cui a malapena la riposta securitaria può offrire approdo sicuro o rassicurante.

Le politiche di contrasto all'esclusione non possono che risultare differenti rispetto alle tradizionali politiche di contrasto alla povertà. All'interno di queste, la c.d. "programmazione sociale" deve uscire dalla logica perdente dei micro-programmi settoriali e puntare ad una disciplina integrata delle funzioni, delle strutture e dei servizi sociali, individuando in modo mirato i due obiettivi del *sostegno alla povertà* e del *contrasto all'esclusione*, come matrici del contrasto alla violenza e della prevenzione dei conflitti di area civica. Non servono solo politiche del lavoro attive e passive, ma percorsi *complessi* di integrazione sociale, socio-culturale e comunitaria ades. mediante:

1. politiche di aumento della occupabilità mediante rafforzamento di 3C (capacità, conoscenze, competenze),
2. politiche di qualificazione occupazionale sia tramite la "stabilizzazione" sia tramite la "responsabilizzazione",
3. politiche attive di inserimento sociale, attraverso gli spazi "fisici" (luoghi di aggregazione, riproduzione sociale, animazione culturale) e "figurati" (mediazione civica, interpretariato sociale, partecipazione sociale).

Tali politiche di contrasto devono tesaurizzare alcuni principi-guida non solo in direzione dell'integrale presa in carico del soggetto al fine del suo re-inserimento nel corpo sociale (socialmente e culturalmente), ma anche

nel senso della territorializzazione, al fine di evitare di riprodurre sacche di vera eradicazione sociale:

a. Prossimità, intesa come capacità di essere vicino all'altro e al suo bisogno, accorciando le distanze, sia fisiche sia relazionali, tra domanda e risposta (III Settore, Sindacato, Municipalità),

b. Personalizzazione: intesa come capacità di ascoltare le persone e coglierne i bisogni, organizzando risposte che tengano conto di personalità, inclinazioni ed esigenze della persona (CMS, SERT, UMI),

c. Territorializzazione: intesa come insediamento locale dei servizi sociali, socio-assistenziali e socio-relazionali a livello di quartiere o di municipalità, per favorire prossimità fisica e conoscenza diretta,

d. Rete: intesa come capacità di costruire trame di relazioni de-mistificate (sottratte alle figure distorte e regressive dell'interazione sociale) atte a connettere le persone in circuiti positivi della relazione sociale,

e. Innovatività: intesa come capacità di inventare o escogitare soluzioni inedite, combinando in modo efficace/efficiente la risposta con la disponibilità economica (dal *problem solving* alla co-progettazione),

f. Accompagnamento: inteso come capacità di presa in carico della situazione nella sua unicità/complessità, con il "facilitare" l'individuazione della risposta e "avviare" a mediazione socio-comunitaria,

g. Tempestività: come capacità di attivare risposte alle diverse tipologie di disagio in tempi rapidi data la natura spesso emergenziale delle forme di disagio e la necessità di agire in contesti di problematicità.

Da quanto illustrato, è possibile individuare nel c.d. *nomadismo metropolitano* e a monte nella stessa configurazione dei rapporti sociali che vedono protagonisti tali *attori nomadici*, uno dei campi di intervento decisivi per istituire condizioni positive di agibilità sociale e consolidare un sistema efficace di *welfare* municipale, orientato alla integrazione sociale a partire dalla prevenzione della violenza.

03_ Tema e Problema:

nomadismo metropolitano e lavoro culturale

In tal senso, è soprattutto la popolazione giovanile ad esprimere condizioni e bisogni specifici. Intanto, assai forte è qui il *nomadismo metropolitano*, sia in entrata (il gran numero di giovani che si spostano dalle periferie urbane al centro storico attivando specifiche, non sempre accettabili, dinamiche relazionali, dallo *shopping* allo *street-pooling*, in altri casi per lavoro, sovente nel terziario), sia in uscita (l'altrettanto significativo numero di giovani, in specie universitari, che si spostano dal territorio alle destinazioni di studio e, talvolta, di lavoro, nonché la particolare rilevanza di giovani che o *si ritirano* nel recinto domestico, sottraendosi alla vista

e al giudizio sociale, o *si esiliano* verso destinazioni altre alla ricerca di soluzioni alle problematiche che li attraversano, come ad es. quelle connesse con le dipendenze), al punto da sollecitare, in entrambe le direzioni, misure significative di mediazione, onde facilitare l'accesso al territorio, col suo portato di funzioni e servizi, nonché da migliorare l'integrazione sociale e prevenire fenomeni di in-tolleranza, in-comprensione e violenza, purtroppo tendenti a divenire sempre più diffusi, pervasivi e, addirittura, "esemplari". In generale, è la connotazione stessa di tale panorama urbano a offrire un quadro della disgregazione dei legami comunitari: la mancanza di luoghi di aggregazione reali e di spazi di socialità viva, sottratti alla logica consumistica, rappresenta sul territorio una vera emergenza, sia perché condanna ad una sorta di monotona ripetitività della relazione sociale, sia perché riproduce un immaginario sotto-culturale profondamente condizionato dalla *bulimia* delle connotazioni formali e dalla *pochezza* delle relazioni vive, in cui possano attivarsi percorsi formativi/auto-formativi nonché esperienze umane/intellettuali significative. Discorso analogo può essere realizzato in riferimento alla condizione migrante, che si ripercuote in termini, anche in questi casi, *nomadici*, con gli immigrati dall'Africa dediti al commercio minuto in strada e, sovente, Rom dediti ad attività marginali di intrattenimento o di accattonaggio. Tale aspetto lascia intendere il vero bisogno di cui si avverte l'urgenza: quello di percorsi di facilitazione, di mediazione ed accompagnamento, al fine di liberare la presenza immigrata sul territorio dal vincolo "territorialista" delle condizioni di mercato cui viene sottoposta; nonché di percorsi di orientamento, qualificazione e inserimento sociale, su cui l'intera gamma degli attori sociali e, soprattutto, istituzionali dovrebbe investire il massimo dell'attenzione e delle risorse, onde inibire insorgenze di marginalità, esclusione e violenza diffusa di cui, bandendo *sociologismi* di sorta, proprio gli immigrati sono talvolta protagonisti.

Chiaramente, si tratta di un lavoro gigantesco: da una parte il «lavoro culturale» orientato al superamento del pregiudizio e dello stereotipo, che talvolta sfocia nel vero e proprio razzismo e che tende anche ad incrementare, in ragione di un abito mentale ormai consolidato e di pericolose campagne mediatiche, una sorta di disperata corsa al "capro espiatorio" (spesso causata da un'inquietante guerra tra poveri combattuta sulle linee dei fronti della disperazione e della noia); dall'altra, il «lavoro sociale» finalizzato alla destinazione di risorse umane/professionali e materiali/finanziarie per prevenire l'insorgenza violenta, disciplinare un controllo del territorio non solo "poliziesco", facilitare percorsi di socializzazione e relazione trans-culturale nell'ottica, al tempo stesso

contemporanea ed europea, dell'integrazione socio-culturale, della reciprocità fondata sull'accoglienza e la nonviolenza, e della società inter-culturale.

Il tema della promozione del dialogo inter-culturale è oggi considerato, nella stagione della "guerra permanente" seguita all'11 settembre 2001, temaguida nell'agenda istituzionale. In consapevolezza che la politica culturale in generale e la strategia di consolidamento dei servizi sociali, in particolare, non possano risolvere tutti i problemi di un dato contesto, i documenti degli organismi preposti non perdono occasione per ricordare che la leva culturale, costituendo potente mezzo di relazione, è fattore da tenersi nella giusta considerazione, sia nella prevenzione dei conflitti, specie nella sfera *micro* e *meso* dei conflitti inter-personali e comunitari, sia nella ri-composizione sociale. Tali piani di azione intendono promuovere dialogo inter-culturale e comprensione reciproca attraverso i vari contesti generazionali e le differenti comunità culturali al fine di prevenire i conflitti anche per il tramite di una strategia di azione su basi antropologico-culturali, che guardi alla sedimentazione di *buone prassi* nel territorio metropolitano. Essendo quella del confronto inter-culturale una tematica globale nel modo post-11 settembre, le dinamiche della progettazione sociale orientata alla promozione civica della reciprocità inter-culturale assumono un campo di applicazione estremamente vasto, che va dalla riconciliazione sociale alla trasformazione positiva, esplicitando il nesso tra inter-cultura, *confidence building* e *conflict transformation*. È per questo che è necessario applicare metodologie innovative, entro cui ricercare approcci partecipativi, inclusivi ed integrativi, in grado di soddisfare un'istanza di *reciprocità*, in particolare a vantaggio dei soggetti maggiormente vittime del corto-circuito della violenza inter-comunitaria e della segregazione sociale, quali le donne e i giovani, in generale, che per la loro particolare *visione del mondo*, sono più distanti da schemi universalizzanti e segregativi propri viceversa dell'universo concettuale maschile/adulto. La "determinazione nel particolare" della donna e l'universalismo pan-soggettivistico del bambino infatti mal si conciliano con le logiche di sopraffazione che tendono a riprodursi in tutti gli scenari attraversati dalla violenza e rappresentano una risorsa fondamentale ai fini della trasformazione strutturale dei contesti sociali come degli universi semantici, nella direzione di una nuova e più comprensiva idea di *universale*. I punti-chiave di un'azione di promozione civile basata sull'integrazione socio-culturale applicata all'universo semantico delle comunità sociali sono:

1. promuovere la collaborazione tra i soggetti sociali e gli universi della cultura e della formazione

(promozione sociale), per recepire un'esplorazione pluralistica delle dimensioni socio-culturali dei popoli;

2. sostenere iniziative entro un ampio campo di forze socio-culturali per promuovere una consapevolezza effettiva della diversità culturale, etno-linguistica ed etno-religiosa, dentro e fuori gli spazi metropolitani;

3. incoraggiare il coinvolgimento di giovani e studiosi, favorendo sviluppo di connessioni e circolazione di buone pratiche, affinché non venga meno, al lavoro "sul campo", l'opportuno *background* intellettuale.

Nel quadro della "impostazione strategica" di una pianificazione sociale in chiave *integrativa*, l'obiettivo generale deve consistere nella messa in condivisione del patrimonio specifico di una formazione socio-culturale ovvero di un contesto generazionale, attraverso la promozione di spazi di socialità nel territorio metropolitano ovvero la messa a disposizione di servizi di facilitazione, accompagnamento e mediazione per le comunità immigrate, nella prospettiva in base alla quale è doveroso «conoscere per comprendere» e necessario prevenire le sacche di marginalità e di degrado in cui si alimentano i fenomeni corrosivi e violenti nel tessuto sociale. Viceversa, l'obiettivo specifico risiede nello sviluppo di ponti di fruizione socio-culturale integrata mediante attività di conoscenza, documentazione e sperimentazione attraverso cui arricchire il catalogo di buone prassi a disposizione delle amministrazioni pubbliche e degli *stakeholder* sociali. Finalità di tale attivazione per servizi sociali in rete è quella della lotta contro il pregiudizio culturale - a sua volta condizione di esclusione sociale - attraverso la *conoscenza*. Ciò è tanto più rilevante, tra le comunità allofone, nel caso del popolo Rom che, insieme con il popolo ebraico, costituisce il gruppo più sistematicamente reso oggetto di riprovazione, emarginazione e segregazione nella storia (e talvolta nella quotidianità), al punto che è possibile rintracciare a riguardo, in ambito storico e quotidiano, tutti i cinque livelli dell'espressione pregiudiziale di cui alla casistica formulata da Allport, e segnatamente:

1) la diffamazione («I Rom rubano»),

2) la separazione (le baraccopoli-ghetto ai margini delle periferie urbane),

3) la discriminazione (l'esclusione dall'accesso a servizi pubblici e sociali),

4) la violenza (i ripetuti casi di intolleranza, aggressioni e lesioni a persone e beni) e, non ultimo,

5) lo sterminio (quello perpetrato dal regime nazista tra gli anni Trenta e Quaranta del secolo scorso).

Si ritiene altresì che i vettori di relazione, basati sull'impostazione socio-culturale propria di ricerca-azione, possano offrire un contributo importante non solo al miglioramento delle condizioni di *prossimità* tra le comunità migranti e residenti, ma soprattutto

alla riduzione delle circostanze che alimentano i fenomeni di intolleranza ed emarginazione. Nel contesto metropolitano, si verificano infatti almeno cinque delle dieci condizioni di insorgenza del pregiudizio razziale individuate ancora da Allport, trattandosi di un contesto che:

- 1) amplifica le separazioni lungo le linee etno-comunitarie sulla base delle differenze culturali;
- 2) moltiplica l'incomprensione tra sostenitori del *nuovo* (integrazione) e del *vecchio* (separazione);
- 3) non promuove informazione completa e diffusa sui gruppi-obiettivo;
- 4) non è in grado di gestire l'incremento demografico che determina la "paura del numero" e
- 5) alimenta una cultura, attraverso l'educazione, sostanzialmente *etnocentrica*, tendenzialmente ostile.

In questa situazione sociale tendono a moltiplicarsi i casi di violenza ai danni delle comunità altre. Nel caso dei Rom, in particolare, già molti anni prima delle recenti insorgenze legate ai noti fatti di cronaca, gli studi hanno potuto riscontrare una percezione sociale diffusa di "diffidenza" o di "ostilità". È facile immaginare che una condizione psico-sociale di questo genere possa generare conflitto sociale (nella dimensione *meso* tipica delle comunità territoriali) e, su scala generale, fare da detonatore per conflitti internazionali di più ampia portata (nella dimensione *macro* dei conflitti di tipo "etno-politico"), nel senso di creare le condizioni per la diffusione del pregiudizio, la costruzione dello stereotipo e, tramite questo, la raffigurazione dell'altro come "nemico" o "minaccia" all'ordine. È in tal senso che l'attivazione, da parte delle autorità pubbliche e del III Settore, può iscriversi (anche) nell'ambito dell'intervento culturale a destinazione sociale, in continuità con l'azione di promozione sociale propria del mandato del *social* e *cultural* peace-building (lavoro di pace a sfondo socio-culturale).

04_ Trasformazione dei conflitti locali a sfondo socio-culturale

Se "cultura", in senso antropologico - culturale, è il sistema di pratiche e di valori espressi da un dato gruppo sociale, il servizio di integrazione socio-culturale, confrontandosi con la diversità nelle sue variegate articolazioni, punta a "de-frammentare" una costruzione narrativa di senso e "disarticolare" due condizionamenti negativi: quello del cosiddetto "esclusivismo culturale" e quello altrettanto insidioso del "pregiudizio euro-centrico". Il primo consiste nell'approccio per cui «comportamenti e concezioni degli strati subalterni sono artificiosamente rigettati fuori dai confini della "Cultura" perché non

collimanti con gli atteggiamenti ed i valori dei ceti dominanti "colti"». Analogamente, il pregiudizio euro-centrico conduce alla falsa convinzione per cui tutto quanto è al di fuori dello schema concettuale europeo sia "privo di cultura". Infatti, se "cultura" è sistema di pratiche e di valori, nel senso che costituiscono un modo di concepire la vita e di «vedere il mondo», allora essi rappresentano una *datità* culturale che non si può ignorare, ma con la quale è necessario confrontarsi nella misura in cui la sua conoscenza accresce la nostra consapevolezza storico-sociale e, dunque, la nostra stessa capacità di orientamento nella società moderna, che è società globale, inter-connessa e «liquida» [Z. Bauman]. Tale itinerario consiste nell'offrire un contributo allo sviluppo culturale delle nostre società, indirizzandole, secondo la felice espressione di F. Ferrarotti, «oltre il razzismo»: tale orizzonte passa, in quanto mediata dalla conoscenza dei fenomeni socio-culturali, attraverso l'acquisizione di una *visione della cultura*:

- a) di tipo multi-etnico,
- b) che riservi il posto dovuto alla scienza e alla tecnica coi recenti sviluppi delle tecnologie della comunicazione e
- c) che sia consapevole che nessuno sviluppo può compensare una comunità della perdita di un sistema di valori - capaci di "dare senso" alla esistenza stessa.

È dentro questa cornice che vale la pena soffermarsi sul portato proprio dell'intervento sociale in ambito municipale come agente della convivenza civile e vettore per la c.d. "trasformazione dei conflitti" [J. Galtung]. Si tratta, chiaramente, di "micro-conflitti", di tipo inter-personale e di ambito locale, sottovalutare i quali, tuttavia, sarebbe un grave errore, sia perché rappresentano una spia della qualità delle relazioni, sia perché alludono alle trasformazioni delle nostre società, sempre più intensamente chiamate a confrontarsi con le sfide delle presenze migranti, dello scambio inter-culturale e della convivenza multi-etnica. Ciò non significa che la presenza migrante sia di per sé portatrice di micro-conflittualità ma più semplicemente che la carenza della "risposta educante" e il fallimento delle politiche di integrazione sociale possono spingere a moltiplicare tensioni che alimentano la dis-articolazione dei tessuti relazionali. Se i paesaggi sociali sono in rapida trasformazione, ciò è dovuto non solo alla modificazione della struttura materiale ed all'incidenza delle tecnologie dell'informazione, ma in particolare alla moltiplicazione delle dinamiche di incontro con l'"altro-da". Lungi dal configurare l'eccezione, la presenza migrante è ormai stabile sui nostri territori ed eccede la portata di qualunque logica *emergenzialista*. Essa si inserisce nelle contraddizioni sociali del tempo; muta il panorama umano negli attraversa-

menti quotidiani della metropoli; sfida in definitiva la capacità del *welfare* di farsi luogo di accoglienza ed integrazione, agente della diffusione dei valori repubblicani di convivenza e difesa civile e luogo di formazione della cittadinanza multi-culturale che guarda al futuro. In tal senso, il sistema integrato dei servizi sociali agisce come inter-faccia istituzionale “di prossimità”: l’istituzione-sociale è la prima con cui la presenza migrante si confronta e certo la più esposta alla sfida della relazione sociale - multi-culturale. Il fatto stesso dell’interazione con tali istituzioni sociali complesse permette ai “nuovi” e “futuri” cittadini di acquisire la percezione della propria soggettività sociale, non solo in termini di fruizione di un servizio bensì in quelli, ben più esigenti, di titolarità di diritti, e pre-dispone il terreno di alcune conquiste sociali e culturali decisive, come quelle connesse con l’accesso sostanziale ai servizi e lo sviluppo effettivo delle pari opportunità per tutti e per tutte. In questo senso, la “socialità” è terreno proprio della sperimentazione di laboratori di mediazione e di convivenza e, per tale via, vettore della trasformazione dei conflitti “di prossimità”.

Chiaramente, si tratta di una sfida emergente, propria delle “società complesse”, che richiede l’opportuna messa a valore delle sperimentazioni positive (*buone prassi*) di cui pure il sistema sociale italiano è ricco, e che, anzitutto, interroga il mondo-welfare e ciascuno degli operatori *del* e *nel* sociale. Il lavoro di mediazione per la trasformazione dei conflitti è quello sviluppato dal personale che opera nel sociale con competenze e professionalità adeguate e riconosciute, agendo al contempo “nei” conflitti e “sui” conflitti che nel mondo-welfare si vengono a sviluppare soprattutto in rapporto alle controversie intra-comunitarie e inter-comunitarie. Compito dell’operatore (specie, secondo definizione in uso, dell’«operatore di pace» nel senso di «mediatore dei conflitti») è quello di enucleare una gamma di valori e diritti condivisi, a partire dai diritti umani universali, su cui articolare rappresentazioni adeguate delle diversità e proporre risposte al bisogno di comunicazione positiva tra diversi: senza temere il confronto con l’altro e senza “sovertirlo” con imposizioni etno-centriche. In tal senso, la messa a valore (soprattutto in ambito educativo) della c.d. “esperienza inter-culturale” rappresenta un passaggio-chiave di quel *de-centramento cognitivo ed emotivo* necessario ai fini della pre-disposizione all’ascolto e alla mediazione.

05_ L’intervento sociale dell’operatore di pace

L’operatore di pace entra dunque nel *sistema a rete* dei servizi sociali (in particolare nella loro attinenza

alle funzioni di relazione, facilitazione, comunicazione, accompagnamento e mediazione), con la medesima ambizione portata dalle istanze della *trasformazione dei conflitti* in quanto fattore di convivenza multi-culturale: come mediatore della relazione tra pari, ancorché portatori di tutte le rispettive differenze, nonché come promotore dell’incontro di ciascuno/a con il mondo esterno (sia questo l’ambiente-welfare o in senso lato il contesto territoriale). Pertanto, agisce su due versanti: la “nozione di cultura” e le ipotesi della trasformazione. Quando l’operatore di pace entra nel sistema del *welfare* (in particolare del *welfare* municipale) è anzitutto intermediario tra piani culturali diversi: sia che metta in relazione gli *stakeholder* e i destinatari con universi culturali “altri”, spesso percepiti come ostili, quando invece «alle porte di casa» e ben più disponibili all’accoglienza di quanto la cappa mortificante del pregiudizio lasci trapelare (il caso delle culture Rom); sia che lavori per “facilitare” la comunicazione tra piani culturali pre-esistenti nel gruppo-obiettivo, favorendo il mutuo riconoscimento e l’ascolto reciproco (oltre che la conoscenza di mondi culturali supposti *nemici* solo perché *sconosciuti*). Se tale è la “premessa”, allora la “proposta” nasce di conseguenza, nella cornice, qui delineata, della tutela delle specificità di provenienza e dell’intreccio tra percorsi relazionali attraverso cui fare maturare *conoscenza e reciprocità*. È interessante, a tal proposito, notare come alcuni compiti dell’operatore di pace siano propri tanto delle strategie di *trasformazione dei conflitti* quanto delle pratiche di intervento nel sistema integrato dei *servizi sociali* “a rete”: in particolare, la facilitazione dei processi comunicativi e relazionali *peer-to-peer*, l’*advocacy* (quale azione di supporto) e l’*empowerment* (quale azione di rafforzamento). Si tratta cioè di agire lungo tre assi: il primo, relativo alla promozione della fiducia tra i destinatari, specie quelli appartenenti alle diverse comunità etno-linguistiche, promuovendo un approccio sperimentale e mettendo a disposizione percorsi e strumenti relazionali alternativi, dai giochi di ruolo al Teatro dell’Oppresso; il secondo, inerente la tutela e la promozione delle specificità culturali, sia in termini di “appropriazione” (*rispetto al sé*) sia di “condivisione” (*rispetto all’altro da sé*); il terzo infine orientato allo sviluppo dell’autonomia personale e relazionale di tutti i soggetti coinvolti (con specifico riferimento alle condizioni di marginalità, come quella dei diversabili o delle adolescenti di provenienza straniera). È lungo questo itinerario che è possibile conseguire l’obiettivo della mediazione dei *conflitti in ambito sociale*, che è cosa diversa dalla mera mediazione dei *conflitti sociali*, facendo propria una visione “relativistica” delle culture e assecondando un «processo di trasformazione creativa delle relazioni

sociali attraverso la costruzione ed il ri-equilibrio di norme socialmente diffuse con e mediante la cooperazione delle parti stesse della relazione sociale».

Solo l'attiva sinergia di percorsi istituzionali e pratiche diffuse *apartiredasé* può infatti completare un itinerario esauriente di facilitazione alla consapevolezza inter-culturale, attivando processi e consolidando obiettivi. La "mediazione culturale" (la «promessa» della mediazione, secondo la felice definizione di Folger e Bush) non fa solo riferimento alla possibilità di facilitazione al dialogo nei contesti sociali, al fine di inibire la conflittualità e aumentare l'area della sicurezza con strumenti democratici, bensì specificamente si ricollega all'area della integrazione sociale, provando a sperimentare, nel quadro dell'integrazione socio-culturale, percorsi effettivi ed efficaci per consolidare le "azioni pilota" in "buone prassi" per il contrasto all'esclusione sociale e alla violenza metropolitana. La sostenibilità di tali misure si basa su due requisiti, a loro volta articolati in cinque elementi:

a. l'adozione di una strategia di intervento facilitativo, attivabile su domanda leggibile dei destinatari da coinvolgere attraverso adeguate istanze di partecipazione e da condividere con gli attori dei comparti locali di implementazione, nel quadro della programmazione istituzionale, in forza di una mappatura di contesto/problemi/bisogni dei soggetti destinatari e delle specificità emergenti;

b. l'adozione di una metodologia sostenibile che, puntando alla minimizzazione dell'effetto-impatto e potenziando la ricaduta positiva a livello locale (*do-no-harm*), sia aderente al contesto-target (*ownership*), specie in relazione alla tipologia di bisogno espressa, al contesto territoriale/urbano di incidenza ed alla necessaria e opportuna integrazione tra le aree del contrasto all'esclusione e del sostegno alla famiglia.

I cinque elementi sono:

1. il modello di "intervento civile", in quanto l'azione di polizia per l'integrazione sociale e la *pacificazione* delle relazioni sociali, specie nel caso della devianza giovanile, se può servire a fornire una risposta immediata all'esigenza di *sicurezza*, non corrisponde all'obiettivo di una duratura integrazione sociale;
2. l'approccio alla "trasformazione costruttiva", con metodi improntati alla nonviolenza, è l'unico che può garantire l'effettiva trasformazione delle relazioni sociali e quindi soluzioni durature alla conflittualità, favorendo percorsi di mutuo riconoscimento, de-costruzione di stereotipi e reciproca integrazione;
3. il processo di "acculturazione" che fonda la logica dell'"assimilazione" va sostituito con un processo di "ibridazione" capace di fondare la logica della "società inter-culturale", in modo che alla passiva ricezione di una proposta socio-culturale statica (il

multi-culturalismo inteso come giustapposizione di istanze culturali) possa sostituirsi una strategia dinamica, basata su un'autentica valorizzazione delle esperienze culturali, la sperimentazione di percorsi di reciproca accoglienza e la valorizzazione della "messa in comune";

4. la "mediazione di pace" è assunta come ambito di azione degli attori sociali e degli operatori del III Settore - in questo caso a livello locale (micro-conflitto e meso-conflitto) - e come vettore di costruzione di spazi di reciprocità inter-culturale e di rivendicazione di diritti a partire dai soggetti marginali, quali appunto i migranti e i soggetti variamente assorbiti nell'area dell'esclusione sociale, sovente portata dalla crisi economica e generale;

5. la "sperimentazione-pilota" di approcci e metodologie alternativi ed efficaci basati sulle migliori pratiche attivate a livello inter-nazionale in specifici contesti, in cui la sfida è quella di valorizzare il contenuto sociale.

06_ Mediazione nei conflitti, mediazione inter-culturale e socializzazione

Alla luce di queste indicazioni, come ogni processo di mediazione inter-culturale reale, il sistema delle politiche sociali non può non prestare attenzione ai processi di discriminazione che colpiscono le persone in condizione di marginalità, esclusione e potenziale devianza, a partire dai giovani e dagli immigrati, nonché a tutte le situazioni in cui l'elaborazione di stereotipi negativi assolve di fatto una funzione difensiva (auto-protettiva) rispetto a una diversità potenzialmente feconda eppure vissuta come una *minaccia* per sé e per l'ordine sociale. L'approccio alla diversità, in generale, non ha ancora definitivamente superato un astratto *sociologismo*, che vede la diversità come una specificità "problematica" della persona, eventualmente causata da condizioni personali e sociali immaginate assolutorie rispetto al sistema di responsabilità civili complessivamente intese, a partire da quelle del tessuto economico e degli attori istituzionali. Va, dunque, ribadito che la qualità della vita di tali soggetti non dipende solo dalla condizione soggettiva della persona bensì dal livello di inclusione della società che la accoglie e dalle risorse che l'autorità pubblica mette a disposizione.

A partire da tali premesse, le azioni volte a garantire la possibilità di fruire degli spazi di vita e di relazione da parte di tutti i cittadini si configurano sempre più come attività di autentico rispetto dei diritti umani, imprescindibili dal momento che non si legano allo *status* di cittadino ma a quello di persona. Per quanto riguarda la popolazione straniera, va evidenziato che i rischi di esclusione-discriminazione tendono ad

aggravarsi nella società contemporanea, dove accanto all'aumento dei flussi migratori si sperimenta sempre più un deterioramento della relazione tra inclusi ed esclusi, il cui segnale più forte è la richiesta da parte degli inclusi di "sicurezza".

La questione diventa, dunque, quella di individuare azioni e percorsi volti a favorire convivenza sociale e riduzione dei conflitti attraverso il riconoscimento e la gestione della diversità, sostenendo la possibilità di conciliare la diversità culturale e identitaria con la coesione e modelli di convivenza sociale sostenibile. La promozione della reciproca conoscenza e la valorizzazione dell'incontro e del dialogo tra diversi patrimoni cognitivi ed emotivi (possibili mediante l'esercizio di un'applicazione personale e sociale al "decentramento cognitivo ed emotivo" o, almeno, alla presa di consapevolezza della propria stessa "centratura etnica" o *etno-centrismo*) costituiscono senz'altro il percorso più efficace per giungere alla costruzione di una società multi-etnica e multi-culturale, nella quale i diversi elementi non solo convivono, ma concorrono alla crescita comune.

Da questo punto di vista, pertanto, l'esigenza sentita dagli *stakeholder* è quella di predisporre strumenti di mediazione, di individuare luoghi di espressione, relazione e condivisione e di attivare misure volte all'accompagnamento protettivo, alla fruizione dei servizi sociali e all'esigibilità dei diritti di cittadinanza. Esistono vari esempi, soprattutto statunitensi, di programmi di mediazione socio-culturale. A San Francisco il *Community Board Program* ha coinvolto diversi quartieri cittadini e vari gruppi sociali. A livello formativo si contano più di mille persone *instradate* nei programmi alternativi di risoluzione dei conflitti, reclutati nei rispettivi quartieri e formati con *stage* specialistici. Il programma si avvale di un forte lavoro preventivo perché, laddove

sarebbe impensabile l'intervento giuridico-penale, si interviene lavorando al superamento dei fattori critici di ri-costruzione del conflitto. In Europa, la Francia ha sviluppato una tipologia *locale* per la mediazione comunitaria, le *Boutiques de Droit* che, nate in alcuni quartieri periferici di Lione, applicano i principi della mediazione sociale e quindi del dialogo civico. Alla base della loro azione, vi è l'idea che il contesto locale sia il luogo più individuabile in cui i conflitti quotidiani possono giungere a provocare disordini che possono, a loro volta, facilmente subire una *legittimazione* pericolosa. Vi è qui una spiccata sensibilità per le minacce che provengono dalle condizioni di degrado e sulla base di questa coscienza il lavoro di mediazione sociale interviene nella ri-costruzione dei luoghi di socializzazione, in primo luogo negli spazi - per intendersi - "svantaggiati" o "separati".

07_ In conclusione

Perché diventino acquisizioni e pratiche a livello di massa, le metodologie e le attivazioni della Difesa Popolare Nonviolenta, in particolare nel senso della Difesa Civile e conseguentemente dei Corpi Civili di Pace in area sociale, hanno due strade: la conoscenza e la formazione. Serve *conoscere* quanto l'interposizione e la facilitazione nonviolenta abbiano saputo fare, nel corso delle epoche, per prevenire i conflitti violenti, in particolare in ambito civico, locale e territoriale, conseguire soluzioni pacifiche e promuovere benessere sociale. E serve *formarsi* alle tecniche dell'azione diretta nonviolenta e della risoluzione nonviolenta dei conflitti, per acquisire strumenti concreti ed assumere uno sguardo alla trasformazione con modalità e secondo fini nonviolenti. Sapendo che la strada non è né breve né semplice ma che, se non si inizia, non si potrà mai neanche portare a compimento.

BIBLIOGRAFIA

- AA. VV. (2006), La pace preventiva. La centralità della prevenzione per arginare terrorismo, conflitti violenti e crisi umanitarie, *Quaderni di Pace e Difesa* (n. 0.06).
- Associazione "Operatori di Pace-Campania" ONLUS alla voce "progetti" sul sito: <<http://www.operatoripacecampania.it>>
- Allport G. W. (1973), *La Natura del Pregiudizio*, Firenze: La Nuova Italia.
- Cirese A. M. (1973), *Cultura Egemonica e Culture Subalterne*, Palermo: Palumbo.
- Demetrio G. - Favaro F. (1997), *Bambini stranieri a scuola. Accoglienza e didattica interculturale*, Firenze: La Nuova Italia.
- Ferrarotti F. (1989), *Oltre il razzismo. Verso la società multi-razziale e multi-culturale*, Roma: Armando.
- Folger J. P. - Bush R. A. (1994-2005), *The Promise of Mediation*, S. Francisco, California (USA): Jossey-Bass.
- Galtung J. (1996), *Peace by Peaceful Means: Peace & Conflict, Development & Civilization*, Oslo - London: SAGE - PRIO.
- L'Abate A. (2008), *Per un Futuro senza Guerre*, Napoli: Liguori.
- Nava J. (2007), *Democracia y defensa popular no-violenta*, Madrid: Mundo Libre Ediciones.
- Pisa G. (2006), *Conflict Transformation. Studio di Fattibilità sui CCP*, Torino: IPRI (Italian Peace Research Institute).
- Podziba S. (2006), *Chelsea Story. Come una cittadina corrotta ha rigenerato la sua democrazia*, Milano: Mondadori.
- Sclavi M. (2003), *Arte di Ascoltare e Mondi Possibili*, Milano: Mondadori.
- Tullio F. (2001), *La difesa civile e il progetto "Caschi Bianchi": peace-keeper civili disarmati*, Roma: Franco Angeli.



Redatto nel Mese di Giugno 2013 a cura di Gianmarco Pisa

<http://www.resetricerca.org/scaffale/4-tutte-le-sezioni/5-volontariato-e-terzo-settore>

liberamente fruibile per tutti gli scopi attinenti e consentiti fatta salva l'indicazione delle fonti